

Nulmeting

Het beginpunt vastleggen, in de week dat er nog niets draait

Vastleggen vóór de start, in de week dat er nog niets draait. Zonder vastgelegd beginpunt is elk antwoord over het resultaat straks een mening.

Pilot of toepassing

Datum

Wie meet

Wat meet je	Hoe meet je het	Waarde nu	Bron van het cijfer

Wanneer meet ik opnieuw zet het meetmoment nu in je agenda

Wat moet er veranderd zijn om dit geslaagd te noemen in dezelfde getallen als hierboven

Leeswijzer

Drie tot vijf getallen zijn genoeg. Meer meten klinkt zorgvuldiger, maar het kost tijd die je in de eerste negentig dagen niet hebt, en niemand leest een tabel met vijftien regels.

Zet er per getal bij waar het vandaan komt. Een cijfer zonder bron houdt geen stand zodra iemand ernaar vraagt, en dat is precies het moment waarop je het nodig hebt. Dit is het saaiste half uur van de hele cyclus en het enige half uur dat later niet meer in te halen is.

Nulmeting

Ingevuld voorbeeld: het bedrijfsbureau van Daan Verwoerd

Vastleggen vóór de start, in de week dat er nog niets draait. Zonder vastgelegd beginpunt is elk antwoord over het resultaat straks een mening.

Pilot of toepassing

Datum

Wie meet

Wat meet je	Hoe meet je het	Waarde nu	Bron van het cijfer
Vragen per week aan het bedrijfsbureau	Vier weken turven in het gedeelde postvak	96 per week	Postvak bedrijfsbureau
Tijd om een vraag te beantwoorden	Steekproef van twintig vragen, met de klok erbij	7 min gemiddeld	Eigen meting
Wachttijd tot antwoord	Binnenkomst tot verzending, mediaan	5,5 uur	Postvak bedrijfsbureau
Vragen die terugkomen omdat het antwoord onduidelijk was	Handmatig gemarkeerd tijdens het turven	12 procent	Eigen meting

Wanneer meet ik opnieuw

Wat moet er veranderd zijn om dit geslaagd te noemen

Daan schreef deze getallen op vóór de lancering. Het is het saaiste half uur van de hele cyclus en het enige dat later niet meer in te halen is. Hoofdstuk 13.