

Stichting Work-Study, de Work-Factor Raad en de WFGD willen een platform bieden aan Work-Factor gebruikers, arbeidsanalisten, cost engineers en industrial engineers om problemen, oplossingen, ideeën en tips te bespreken. Daartoe zullen we regelmatig een WS Tip sturen aan “WF-leden” en geïnteresseerden.

Mocht dit bericht niet op het juiste adres aankomen stuur het dan door naar geïnteresseerden en laat ons dat weten, svp.

## Deel 4 Het Kritische Onderzoek: De Deming cirkel

### De Klant

Als we aan klanten denken dan denken we in de eerste plaats aan de kopers van eindproducten. Echter, als we daar dieper op ingaan zullen we ontdekken dat allen die onze producten en diensten gebruiken of kopen, eigenlijk klanten zijn. We kunnen dus zeggen dat we binnen de onderneming allen elkaars klant en leverancier zijn.

Eenvoudig uitgedrukt zijn klanten zij die afnemen wat je produceert - zij het documentatie, onderdelen of een dienstverlening.

Wat ook het eindresultaat is van je werk, wat je aflevert is het product en degene die het ontvangt is de klant.

Dat is dan ook de reden waarom alle bedrijfsonderdelen betrokken zijn bij de kwaliteitsverbetering en niet enkel de afdelingen die rechtstreeks tastbare eindproducten afleveren.

Ook deze interne klanten hebben recht op kwaliteit.

### Wat is kwaliteit?

Op de vraag wat kwaliteit is zullen vaak zeer verschillende antwoorden gegeven worden.

Omdat iedereen een eigen kijk heeft op kwaliteit en kwaliteit een levensnoodzakelijk onderdeel is van de bedrijfsvoering, is het van het allergrootste belang dat we allen hetzelfde bedoelen met het woord kwaliteit.

Wat is dan kwaliteit?

Voor ons betekent kwaliteit, de klant steeds datgene leveren wij hij nodig heeft: op tijd en voor de juiste prijs. Met andere woorden steeds zorgen voor tevreden klanten. Altijd en overal.

Kwaliteit betreft dus niet alleen de kwaliteit van het product; kwaliteit heeft te maken met alles wat we doen: alle functies van een organisatie.

Kwaliteit betreft evengoed de snelheid waarmee en de manier waarop we een vraag beantwoorden, als het geven van de juiste instructies en informatie, en het op tijd leveren van onderdelen, materialen of documenten; kortom de manier waarop wij voldoen aan de behoeften van onze klant.

Het uiteindelijke resultaat tenslotte moet bestaan uit producten of diensten van goede kwaliteit. Ze moeten op tijd beschikbaar zijn en tegen een prijs die de klant bereid is te betalen. Om dit doel te bereiken, moeten we het aantal vergissingen en correcties die we allemaal in ons dagelijks werk maken tot een minimum terug brengen.

Als we onze klanten teleurstellen, worden ze ontevreden of ... raken we ze kwijt.

## Het Kwaliteitswiel: De Deming-cirkel

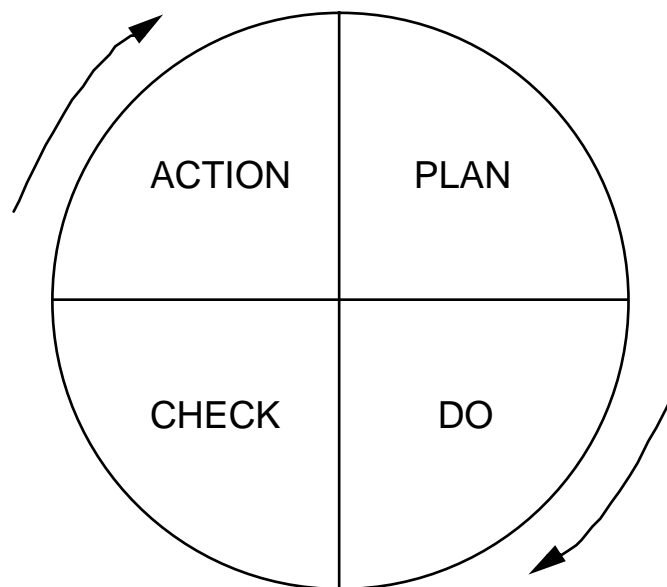
### PDCA CIRKEL

De invloedrijke en bijzondere statisticus, William Edwards Deming, heeft de PDCA cyclus wereldwijde bekendheid gegeven nadat hij één letter veranderde en één toevoegde in de kwaliteitscirkel van zijn collega Walter A. Shewhart, van See/Study naar Check. Natuurlijk veranderde hij niet alleen een letter, hij gaf ook de aard van de cyclus een slinger en de toepassing een andere draai. Deming heeft de cirkel niet louter als processtool bedacht. Juist de interactie tussen de verschillende afdelingen van een bedrijf, R&D, productontwerp, productie en verkoop, stond bij de PDCA cyclus centraal. (Uit Wikipedia)

Het oplossen van problemen gebeurt het beste in deze vier fasen, die ook wij in het Engels benoemen:

**Plan - Do - Check - Action**

Ze worden weergegeven in de Deming-cirkel of -wiel, zie figuur 1.



Figuur 1: De Deming-cirkel

- Plan** De eerste fase is het maken van een plan. U kunt geen goed plan maken als u de feiten niet kent. Bestudeer dus eerst de huidige situatie. Verzamel daartoe alle noodzakelijke gegevens. Ga ter plekke kijken en observeer waar de fouten gemaakt worden, luister naar hen die er iets over kunnen vertellen en zet uw eigen vooroordelen opzij. Beslis dan op grond van de nu bekende feiten welk probleem het eerst zal worden aangepakt. Leg in een plan vast waar het probleem zich voordoet, waarom het wordt aangepakt, wat de beoogde verbetering moet zijn, wanneer en hoe er aan gewerkt gaat worden en tenslotte, wie welke taak op zich neemt.
- Do** Als het plan is opgesteld, moet het ook uitgevoerd worden. Streef daarbij naar een maximaal resultaat door minimale inspanning. Voor het oplossen van het gekozen probleem kunnen verschillende technieken worden gebruikt, zoals Brainstorming, Probleem Analyse. Noteer zorgvuldig de bereikte conclusies en resultaten.
- Check** Ga na of het plan wordt uitgevoerd zoals afgesproken. Controleer of het probleem ook werkelijk is opgelost, en stel vast of de oplossing leidt tot het verwachte resultaat.
- Action** Als het resultaat afwijkt van de verwachting, ga dan de oorzaak na en neem die via Plan, Do, Check, Action, weg. Als het oplossen van het probleem met het verwachte succes is bekroond, zorg er dan voor dat de oplossing wordt ingevoerd en als standaard werkwijze wordt toegepast. Alleen op die manier zullen verbeteringen blijvend in stand worden gehouden.

## Resultaten

Door een techniek als Brainstorming of Probleem Analyse te gebruiken en de Plan - Do - Check - Acti-on methode toe te passen, zullen resultaten niet uitblijven. Zo zult u beter in staat zijn uw klanten, in-tern of extern, precies datgene te bieden wat ze wensen: altijd, op tijd, tegen de juiste prijs.

Onthoud dit: de hulpmiddelen en technieken die op papier of theoretisch behandeld worden, zijn er om in de praktijk te gebruiken. Alle verbeteringsplannen zullen er baat bij hebben, als ze in groepsverband of individueel worden toegepast.

Het onderwerp van de WS Tips staat op de Work-Factor Website onder:  
"WF en Management / Praktisch - Tips / WS Tips" en kan daar worden ingezien en gedownload.

Voor reacties naar

G. de Vrij

Secr.: Stichting Work-Study / WORK-FACTOR Raad / WFGD

Tel: +31.40.2046048

E-mail: [work-study@onsmail.nl](mailto:work-study@onsmail.nl) of [info@work-factor.nl](mailto:info@work-factor.nl)

Website: [www.work-factor.nl](http://www.work-factor.nl)

