



De kwaliteits- markt



Kwaliteit meten en kwaliteit beheersen
op een andere manier



Inleiding

Eén van de basisprincipes van Gemba Kaizen (en daarmee van lean working) is....

“We gaan uit van feiten en cijfers”

Praktisch gezien betekent dit dat we moeten meten, en dat is voor veel mensen geen hobby.

Afgezien dat veel mensen een hekel hebben aan meten, kleeft er nog een ander probleem aan cijfers en grafieken.

Een cijfer of grafiek, is een afstandelijke weergave van de werkelijkheid.

Veel mensen kunnen de afstand tussen cijfer/grafiek en de werkelijkheid niet overbruggen.

Gemba is een Japans woord en betekent letterlijk: “De plek waar het belangrijkste gebeurt”

Vrij vertaald is het; de werkvloer, want dat is de plek waar waarde voor de klant wordt gecreëerd.

Kaizen betekent; continu verbeteren d.m.v. kleine stappen

Gemba Kaizen is dus: Continu verbeteren op de werkvloer d.m.v. kleine stappen

Gemba Kaizen is een uitgebreide aanpak en zeker het bestuderen waard.

“Wat heeft een leverstiptheid van 76,6 % te maken met mijn werk”

De informatie schiet haar doel voorbij, en zal zeker niet aanzetten tot actie.

Zeker in productie omgevingen komen we dit tegen. De mensen zijn over het algemeen “doeners”, wars van cijfers en blabla.

Dus, dan maar niet meten?

Nee, dat is niet de bedoeling.

Meten, analyseren en in grafieken weergeven, kan geleerd worden.

Een organisatie die niet gewend is om te meten, moet ook tijd nemen om een meetcultuur op te bouwen.

Dat betekent:

- De mensen moeten het nut gaan inzien
- Voorlopig moeten de mensen die “gevoel” hebben voor cijfers, het voortouw nemen
- De mensen moeten getraind worden
- De eerste resultaten door meten moeten geboekt zijn.

In de tussentijd kan een meer praktische manier van meten worden toegepast, die wel veel mensen aanspreekt.

Dat is de “Kwaliteitsmarkt aanpak”



De K-markt aanpak, het principe

Het principe is zeer simpel.

- Wat gedurende de dag fout gaat wordt **fysiek** verzameld, en aan het einde van de dag besproken-

Daarmee voldoet de markplaats ook nog aan een ander principe van Gemba Kaizen = "Speel kort op de bal"

Belangrijk in de aanpak is het feit dat "fouten" tastbaar zijn. Dat wil zeggen, we moeten het als het ware vast kunnen houden.

Speel kort op de bal

Dit is 1 van de basisvoorwaarden voor leren en verbeteren, en misschien wel de belangrijkste.

Ga niet een week later afwijkingen, fouten, etc. bespreken. Dat zegt niemand meer iets. Niemand leert er iets van. Het wordt frustrerend en belachelijk.

>>> Zorg voor een korte terugkoppellus.

Opmerking:
Hiermee is de interne noodzaak voor korte doorlooptijd ook aangetoond. Waarom???

Waar zit dan de meting

Dit kan het beste bekeken worden met een voorbeeld.

Situatie

De montage afdeling heeft problemen met de tekeningen die de engineers maken.

De engineers zijn altijd erg druk, en vinden dat de monteurs niet moeten zeuren. Even goed nadenken en dan kunnen de monteurs best wel begrijpen wat er bedoeld wordt. Trouwens zo vaak komt het helemaal niet voor dat er iets met een tekening is.

Aanpak

De voorman van de monteurs spreekt af dat alle tekeningen met 2 of meer fouten bewaard worden. De monteurs omcirkelen de fout. De voorman spreekt met het hoofd van de engineering af dat er elke dag een 5 minuten bespreking is, bij de engineers. Het soort fouten en het aantal foute tekeningen wordt vastgelegd en doorgesproken.

Resultaat

Binnen 3 maanden was het overleg niet meer nodig. Het aantal fouten was flink gereduceerd.



Waar kan het toegepast worden

Het feit dat het onderwerp tastbaar moet zijn, en we moeten kort op de bal spelen, beperkt ons in de toepasbaarheid.

Waar kan het toegepast worden:

- Onderdelen (bijvoorbeeld inkoopdelen)
- Producten (dat wat we zelf maken)
- Formulieren
- Documenten algemeen
- Tekeningen

De invoering

Stap 1

Bepaal het onderwerp.

Stap 2

Introduceer en leg uit.

Stap 3

Begin het verzamelen per dag

Stap 4

Op een vast tijdstip per dag wordt de verzameling doorgenomen.

- De fouten worden ingedeeld naar soort
- Aan de hand van de indeling wordt een top 3 of top 2 vastgesteld
- Voor de top worden acties afgesproken en kort vastgelegd.



Dit overleg mag niet meer dan 10 minuten duren.

Veel succes met verbeteren