



De 12 + 1 Verbeter aanpak



Een gestructureerde verbeteraanpak.
Geschreven vanuit de praktijk.



Stap 1: Beschrijving

Geef een beschrijving van het probleem.

Gebruik daarbij eenvoudige taal, die iedereen kan begrijpen en hou het kort.

Stap 2: Meting



Beschrijf de manier waarop je de resultaten wilt gaan meten.

Denk hierbij aan:

- Waar kan het gemeten worden (bijvoorbeeld de code van het meetinstrument of de naam van de rapportage waar de meting in staat)
- Hoe vaak wordt er gemeten (elke seconde, elk uur, elke week,...)
- Hoe nauwkeurig is de meting.
- Wat meet je: het gemiddelde of de variatie in de meting of.....
- Wie voert de meting uit.

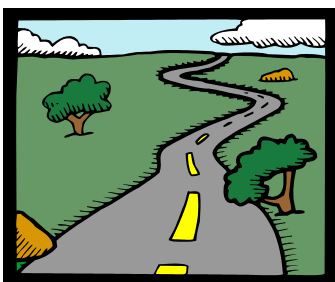
Stap 3: Nu

Verbeteren doe je omdat je niet tevreden bent met de huidige situatie en als je hebt verbeterd wil je ook graag weten hoeveel. Het is dus erg belangrijk om de huidige situatie vast te leggen.

Dit vastleggen kan je doen door metingen van de afgelopen tijd te verzamelen of door het omschrijven van de huidige situatie.

Stap 4: Eindbestemming

Eigenlijk moet je in deze stap aangeven wat het doel is. Dit moet zo duidelijk en eenvoudig beschreven worden dat het voor iedereen te controleren is. Geef ook aan wat de verbeteraanpak oplevert.



Gebruik hiervoor de volgende lijst:

- Kwaliteit
- Tijd (Doorlooptijd product, leverstiptheid en flexibiliteit)
- Kosten
- Kwaliteit van de arbeid
- Veiligheid en milieu
- Productiviteit



Stap 5: Netwerk

Maak een overzicht van de organisatie rondom het project en beschrijf de rollen.

Dus:

- Wie is eigenaar van de verbeter aanpak.
- Wie is betrokken bij de uitvoering.
- Wie is de opdrachtgever.
- Wie krijgen te maken met de resultaten

Stap 6: Zeepkist



Stap 1 t/m 5 worden uitgewerkt door een verbetergroep. In deze fase van de aanpak moet de rest van de organisatie (In ieder geval de mensen die belang hebben bij de verbeteraanpak) de gelegenheid krijgen om kennis te nemen van het plan. Afhankelijk van het commentaar kan dan de omschrijving per stap gewijzigd worden.

Stap 7: Boom

Maak een overzicht van de factoren die de doelstelling beïnvloeden en bepaal hoe zwaar deze factoren wegen. In deze fase is het vaak ook mogelijk invloedsfactoren te meten.

Stap 8: Winkelen



Het is verstandig om bij andere afdelingen na te vragen of die ook al een keer met hetzelfde zijn bezig geweest. In sommige gevallen is het ook handig om literatuur na te zoeken, of om te informeren bij andere bedrijven.



Stap 9: Kiezen



Gewapend met de informatie uit stap 1 t/m 8, is het nu mogelijk om te bepalen welke acties uitgevoerd moeten worden. Je kiest een oplossing of een combinatie van oplossingen. De puzzel stukjes vallen op hun plek!

Maak een overzicht van deze acties en zet ze in volgorde in een plan.

Nu je weet welke acties moeten plaatsvinden, kan je ook bepalen welke middelen nodig zijn, en welke inspanning

(manuren) het gaat kosten.

Maak een totaal overzicht van de planning, benodigde middelen en inspanning. Dit totaal noemen we het verbeterplan.

Stap 10: Toestemming

Presenteer het verbeterplan aan de opdrachtgever. De opdrachtgever kan nu formeel goedkeuring geven. (Of soms goedkeuren met wat opmerkingen).

Stap 11: Invoeren



Dit is dus uiteindelijk het doen. Belangrijk is nu om niet teveel tegelijk te doen en goed te letten op de resultaten per actie. Meet de resultaten en maak de resultaten van de acties ook direct bekend.

Stap 12: Borgen.



Elke actie die succes heeft moet vastgelegd (geborgd) en overgedragen worden. Zorg dat de mensen die te maken hadden met het probleem getraind worden in de nieuwe aanpak.

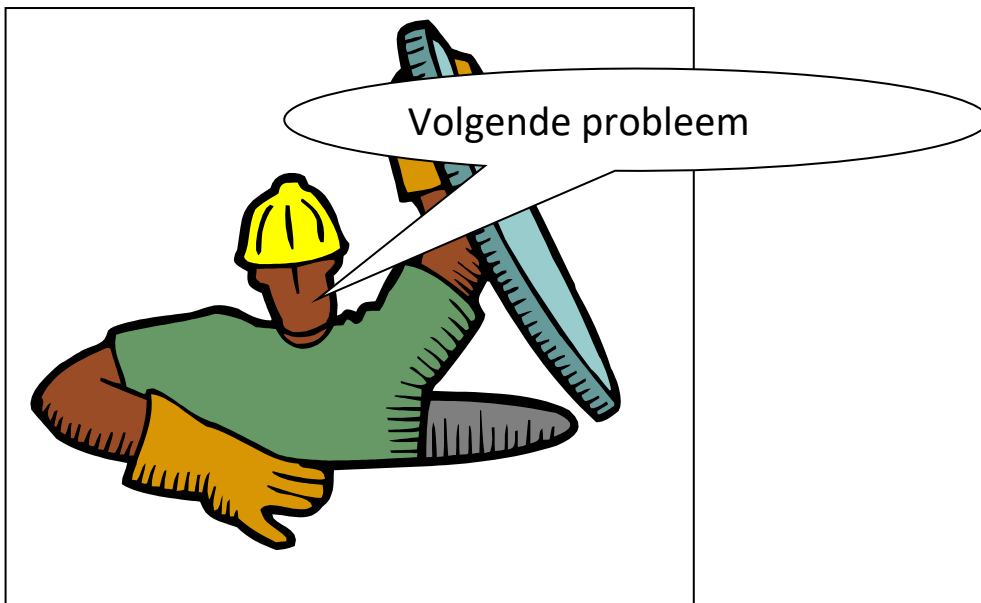


Stap 12 + 1: Leren

Als de eindbestemming is bereikt (en in heel weinig gevallen als het niet is gelukt), moet er een eind overzicht worden gemaakt, ook wel de eind evaluatie genoemd.

Het is natuurlijk perfect als de aanpak geslaagd is, maar net zo belangrijk is het om te leren van dit succes. In de eindevaluatie kijken we onder andere naar:

- Wat werkte wel en wat werkte niet
- Zijn we binnen de planning gebleven
- Wat kostte onverwacht veel tijd
- In welke mate hebben we ons doel bereikt
- Wat zijn bijkomende voordelen
- Zijn er vervolgstappen.





Overzicht

nr	Omschrijving stap	Resultaat van de stap	Wie betrekken
1	Beschrijving	Eenduidige, korte en eenvoudige beschrijving van het probleem dat we willen aanpakken	De mensen die in de praktijk met het probleem te maken hebben
2	Meting	Beschrijving van de manier waarop je het probleem en de verbetering wilt gaan meten	De mensen die in de praktijk met het probleem te maken hebben
3	Nu	Een meting van het probleem, of een beschrijving van de omvang van het probleem	De mensen die in de praktijk met het probleem te maken hebben
4	Eindbestemming	Een eenduidige afspraak over de nieuwe situatie die we willen bereiken	De mensen die in de praktijk met het probleem te maken hebben
5	Netwerk	Lijst van mensen die betrokken zijn bij het probleem, of die te maken krijgen met de effecten van het verbeterplan	
6	Zeepkist	Verzamelen van commentaar en opmerkingen. Stap 1 t/m 5 zijn bekend binnen het netwerk	De mensen binnen het netwerk
7	Boom	Overzicht van factoren die het probleem veroorzaken of beïnvloeden (positief of negatief)	
8	Winkelen	Eventueel ideeën over oplossingen	Andere afdelingen of andere bedrijven
9	Kiezen	Kiezen van de oplossing. Planning van acties. Overzicht van middelen die nodig zijn. Opgave van de inspanning die het gaat kosten	
10	Toestemming	Wel of geen akkoord van de opdrachtgever	Opdrachtgever
11	Invoeren	Meting van het resultaat	De mensen binnen het netwerk zien de meting van het resultaat
12	Borgen	Vastlegging van de nieuwe werkwijze en getrainde betrokkenen	De mensen die in de praktijk met het probleem te maken hebben
12+1	Leren	Kort verslag van de leerpunten van de verbeteraanpak	Opdrachtgever en mensen in het bedrijf die belang hebben bij de leerpunten



In schema

