

De juiste dingen in 1x goed doen - de weg naar een flexibele en wendbare organisatie

Er zijn steeds meer organisaties die op zoek zijn een antwoord op de vraag hoe om te gaan met een veranderende klantvraag. Het antwoord ligt in het flexibel en wendbaar maken je organisatie. Want zoals Charles Darwin terecht zei: "het zijn niet de sterksten die overleven, maar diegenen die zich het beste aan kunnen passen". En dat geldt zeker in de huidige markt, waar verandering inmiddels een constante is.

Flexibel en wendbaar met Lean Six Sigma

Lean Six Sigma is een methode én een filosofie die uitermate geschikt is om werkprocessen meetbaar te maken en aantoonbaar te verbeteren. Lean en Six Sigma zijn al jaren zeer gewild als manier om te komen tot een continu verbeterende organisatie.

Door het toepassen van Lean en Six Sigma binnen je organisatie, kun je met de huidige middelen meer doen, stimuleer je het denken vanuit klantperspectief en creëer je focus op waarde creatie. Daarnaast zorgt het toepassen van Lean en Six Sigma voor een cultuur van continu verbeteren, waarbij de medewerkers actief bijdragen aan het steeds verder verbeteren van de werkprocessen. Want om flexibel en wendbaar te worden als organisatie, heb je zowel een cultuur van continu verbeteren nodig als optimaal werkende processen.

Lean en Six Sigma

Lean is het continu streven naar perfectie en heeft zijn bron in het Toyota Production System. Six Sigma is een data gedreven procesverbeteringsmethodiek die ontstaan is vanuit kwaliteitsmanagement.

Eenvoudig gezegd staat [Lean](#) voor de juiste dingen doen. Doen wat de klant vraagt en overbodige handelingen uit het proces halen. Maar hoe bepaal je wat overbodig is? Het antwoord hierop, is dat de klant in feite bepaalt wat overbodig is. Alles wat onze klanten niet vragen (en waar ze dan ook niet voor willen betalen), maar wat we wel doen, is overbodig.

We willen de waarde maximaliseren die we in ons proces toevoegen aan het product of de dienst die we voor de klant maken of leveren. En tegelijkertijd minimaliseren we alles wat geen waarde creëert. Zo zorgen we ervoor dat alles wat we vanuit een Lean perspectief doen in het proces, in het teken van de klantwens staat.

[Six Sigma](#) staat voor kwaliteit: datgene wat we voor de klant doen, willen we in 1x goed doen. En zoals we weten gaan veel dingen niet in 1x goed. Denk bijvoorbeeld aan het nabellen bij onvolledige aanvraagformulieren, of het herstellen van fouten in applicaties. Alle activiteiten die het gevolg zijn van fouten in het proces noemen we de "verborgen fabriek", deze activiteiten (cost of poor quality) willen we voorkomen. Six Sigma helpt ons om de grondoorzaken van deze fouten te vinden, zodat die vervolgens aangepakt kunnen worden. Hierbij wordt gebruik gemaakt van data, op basis waarvan met behulp van

statistiek harde conclusies getrokken mogen worden. Dus geen symptoombestrijding maar echte oplossingen.

Eerst schrappen, dan opknappen!

Terug naar de vraag hoe je een organisatie flexibel en wendbaar maakt. Het antwoord laat zich raden.

Eerst met Lean continu streven naar perfectie binnen een organisatie. Dit doe je o.a. door de organisatie bekend te maken met de Lean filosofie, door processen te optimaliseren en door het continu verbeteren te introduceren en borgen. Zoals gezegd is het resultaat dat er een continue focus is op waarde creatie, waarbij alle overbodige handelingen uit het proces zijn gehaald. Dus "eerst schrappen" met Lean en de juiste dingen doen.

Daarna is de volgende stap het meten van die processen, waarvan we weten dat we nog niet voldoen aan de klantwens. Denk bijvoorbeeld aan doorlooptijden (regelmatig te laat geleverd) of kwaliteitsissues (veel retour of reparatiewerk). Six Sigma biedt een gestandaardiseerde aanpak (DMAIC-fasering) waarmee stap voor stap en op basis van meetgegevens grondoorzaken kunnen worden vastgesteld. Op basis van de gevonden grondoorzaken kunnen echte oplossingen bedacht worden die ook in de praktijk getoetst worden. Resultaat is tenslotte een aantoonbare verbetering in de kwaliteit die het proces oplevert. Dus "daarna opknappen" en de dingen in 1x goed doen.

Het adagium van Lean Six Sigma is daarmee: de juiste dingen in 1x goed doen!

Edwin Kedde

ProjectsOne

[ProjectsOne](#) biedt organisaties ondersteuning op het gebied van Lean en Six Sigma. Van trainingen tot op het hoogste niveau, tot projectcapaciteit voor Business Process Improvement. Bij ProjectsOne vindt u een schat aan kennis en ervaring. Zo ondersteunen we organisaties bij ingrijpende, complexe veranderingen. En met die praktijkervaring hebben we ruime ervaring opgedaan om onze trainingen te verrijken met concrete, praktische cases. Zo gaan onze consultancy en trainingen hand in hand, vanuit een belangrijk principe: voordoen, meedoen en zelf doen. Onze aanpak om u zo snel mogelijk op een hoger niveau succesvol te krijgen.