

Waarom zijn Lean, 6Sigma en Continu Verbeteren hard nodig?

In de vijftiger jaren kwamen Japanse economen en wetenschappers naar de VS om te zien hoe de economische vooruitgang daar gestalte kreeg. Met nieuw opgedane kennis gingen zij terug naar hun eigen land. Vijfentwintig jaar later werd een reünie gehouden en de Japanners kregen wederom rondleidingen door fabrieken in de VS. Alles was in die 25 jaren nóg groter geworden maar toch schrokken de Japanners, van wat níet veranderd was.

Er werd gebruikgemaakt van dezelfde productieprocessen, dezelfde controlemechanismen en dezelfde management-aanpak. Amerikanen gingen daarna naar Japan om te kijken wat daar anders was. Zij kwamen tot de ontdekking dat, in tegenstelling tot in de VS, er in Japan geen sprake was van de strikte scheiding tussen enerzijds besturen en innoveren - het werkterrein van directie en senior management - en anderzijds uitvoeren - het werkterrein van lager management en uitvoerend personeel.

Continu verbeteren

In Japan kent men op de werkvloer nog een verantwoordelijkheidsgebied: Continu Verbeteren. In Japan wordt anders gekeken naar 'schuld' dan in het westen. Het verantwoordelijkheidsgebied van Continu Verbeteren heeft alles te maken met de vraag die iedere Japanse werknemer zich steeds stelt: De fouten zijn mijn schuld, wat kan ik verbeteren om de fouten in het productieproces de volgende keer te voorkomen?

Meer erbij, niets eraf

Wat in de Japanse cultuur verweven zit, zit ons Nederlanders niet in het bloed. Want wij zijn geneigd om onze administratieve en kennisintensieve processen eenmalig in te

richten naar het model van productieprocessen. Wat wij doen in ons dagelijkse werk, staat vaak op te grote afstand van de klant en het eindproduct, de service die we willen leveren. Nieuwe eisen aan processen komen bovenop de bestaande activiteiten: nieuwe activiteiten erbij, oude er niet af. Als er top-down dan ook nog meer rapportages worden gevraagd en er vanuit compliance op meer punten gecontroleerd moet worden, zie dan het scenario voor een flink uitdijend proces waarop de verdiensten niet meegroeien en de klant steeds verder uit beeld verdwijnt.

Verbeterprogramma's

Medewerkers in Nederland weten natuurlijk ook prima welke verbeteringen mogelijk zijn. Met verbeterprogramma's als Lean, 6Sigma en Continu Verbeteren krijgen medewerkers ook formeel extra ruimte en tijd ter beschikking om verbeteringen door te voeren. Dit leidt tot concrete resultaten op het gebied van efficiency, effectiviteit, klantgerichtheid én plezier in het werk.

Succes met verbeteren!

Bron: www.vbnet.nl