



# De vijf stappen van lean

# Stap 1

- Bepaal wat de klant onder waarde verstaat
  - De kosten van het product of dienst is maar 1 aspect van “waarde”
  - Tijd: “komt het op tijd?”, “Hoe lang moet ik wachten als klant”, en “flexibiliteit”
  - In alle gevallen is de kwaliteit van het product of dienst de belangrijkste factor.

# Stap 2

- Breng het proces, dat gebruikt wordt om te komen tot een product of dienst in kaart.
  - Loop het proces af. De werkelijkheid is vaak verassend
  - Teken het proces met de hand.
  - Vraag je tijdens het tekenen meteen af wat de klant van het proces vindt

# Stap 3

- Haal de stappen, die geen waarde toevoegen uit het proces.
  - Zorg dat iedereen een duidelijk beeld heeft over waarde toevoeging voor de klant
  - Laat de mensen die in het proces werken zelf met oplossingen komen

# Stap 4

- Laat de afname van producten of diensten, het interne logistieke proces bepalen.
  - Door de acties in stap 3 is het proces sneller en flexibler geworden.
  - De vraag van de klant (in hoeveelheid en tijd) kan nu gevolgd worden.
  - De besturing van het proces wordt simpeler

# Stap 5

- Gebruik de eenvoud en snelheid om verder te optimaliseren.
  - In deze fase wordt het pas echt mogelijk om structureel te werken aan verbetering van de kwaliteit.