

Standaard Werk Instructies

Voor administratieve processen



1-Inleiding

De titel van dit stuk zal bij sommige mensen, niet erg vriendelijk overkomen. Het roept iets op van "robot", of "geen vrijheid meer"

Dit is echter niet de bedoeling. Met SWI bedoelen we:

- Een afspraak tussen mensen, die het werk uitvoeren
- De manier van werken die het beste is.
- Een manier van werken, die vervolgens weer verbeterd kan worden.

2-Wat is een standaard werk instructie (een SWI)

Een SWI beschrijft de beste manier om het werk uit te voeren. Dit betekent:

De manier die:

- Het veiligst is
- Het snelst is
- De minste verspilling geeft (Geen of minder modder)
- De minste energie kost
- De laagste kosten geeft
- De beste kwaliteit oplevert

De instructie is eenvoudig van vorm en inhoud. Bij voorkeur weinig woorden en veel plaatjes

3-Continue verbeteren en SWI

De idee van continue verbeteren en SWI lijken met elkaar in strijd. Niets is minder waar.

Continue verbeteren kan alleen als er gewerkt wordt volgens een standaard. Als iedereen op een andere manier werkt, kom je nooit toe aan verbeteren. Al de tijd en energie gaat dan zitten in discussies en branden blussen.



4-Wat gebeurt er als er niet volgens afspraken wordt gewerkt

- Iedereen legt het werk op een andere manier uit.
- Het is moeilijk om een taak te leren.
- De ene keer gaat het sneller dan de andere keer.
- De kwaliteit is niet altijd hetzelfde
- Spullen (mappen, papieren,...) raken regelmatig kwijt.
- De taak wordt in verschillende volgorden uitgevoerd
- Niet alle informatie is aanwezig.
- De hulpmiddelen ontbreken.
- Geeft irritatie onderling.
-

Klinkt dit bekend?

5-De voordelen van SWI

Opleidingshulpmiddel

Met de SWI wordt het vrij eenvoudig om andere mensen de taak te leren

Vastleggen van ervaring en kunde

Ervaren mensen kunnen in de SWI de kneepjes van het vak vastleggen

Het is een audit document

Klanten kunnen zien hoe een taak wordt uitgevoerd. Buitenfirma's kunnen zien hoe ze een taak moeten uitvoeren.

Borging van veiligheid

De veiligste manier van werken kan in de SWI worden afgesproken

Controle document

Met de SWI in de hand kan gekeken worden of iedereen zich aan de afspraken houdt.

Basis voor verbeteringen

Verbeteren kan alleen als er een vaste basis is. De SWI is deze basis.



6-Wie doet wat

De idee van SWI gaat uit van teamwerk. Dit hoeft niet noodzakelijk een zelfsturend team te zijn.

In het team is in ieder geval een teamleider aanwezig. (In sommige gevallen kan dat ook een hoofd van de afdeling zijn)

Welke rollen worden gespeeld:

Teamleden

De teamleden stellen de SWI op. Dat kan als individu, maar het is altijd beter om een SWI met meer mensen te maken.

De teamleider

Controleert of de SWI uitgevoerd wordt zoals is afgesproken. De teamleider kan andere mensen trainen in de standaard werk instructie

Management

Management voert regelmatig audits uit. Bij deze audits wordt gekeken naar correcte uitvoering volgens SWI. Management koppelt terug naar het hele team.

Als een afdeling start met invoering van SWI, dan ontstaat in eerste instantie de vraag "Wat is het nut van dit alles"

TIP

Werk in het begin met een probleem analyse kaart.

Probleem	SWI aanwezig Maar niet opgevolgd	SWI ontbreekt	SWI is niet goed
Getal a ontbreekt	XXX		
Foute bestelling		xxx	
...			
...			

Deze analyse legt het verband tussen fouten en het werken met SWI.



7-Ontwikkelen van SWI

Bij het ontwikkelen van een SWI ga je uit van de huidige manier van werken. Ga niet iets totaal nieuws bedenken, dat geeft altijd problemen.

Een stappenplan:

Stap 1>>> Huidige werkwijze

Breng de huidige manier van werken in kaart. De persoon die het werk uitvoert (bij voorkeur iemand die veel ervaring heeft) moet de klus wel op een normale manier doen. Dus niet extra snel of met het weglaten van stappen.

Stap 2>>> Teken en huidige werkwijze

Maak een tekening van de klus (lijkt veel op een waardeestroom tekening). Zet in deze tekening alle afzonderlijke stappen op een rijtje. Geef per stap aan wat nodig is bij de uitvoering, zoals; hulpmiddelen, documenten, tekeningen, gegevens producten, apparaten,...

Stap 3 >>> Huidige SWI vastleggen

De huidige werkwijze maken we nu de standaard en het team spreekt af dat de taak vanaf dat moment ook door iedereen op die manier wordt uitgevoerd.

Stap 4 >>> Borgen

Dit wordt ook wel het onderhouden van de standaard genoemd. Op welke manier gaan we garanderen dat er ook volgens de standaard wordt gewerkt. Hierbij kan de TIP op bladzijde 3 helpen. Bedenk dat de enige manier om de standaard ingevoerd te krijgen, aandacht van de leiding is. "Voorbeeld doet volgen", en aandacht voor standaards vanuit de leiding is het belangrijkste signaal.

Stap 5 >>> Aanloop naar verbetering

Zoals gezegd is de SWI de basis voor verbetering. We schakelen snel na de invoering over op het verbeteren.

Pak de SWI erbij en ga met het team per stap de volgende vragen stellen

Vraag nr	Vraag
1	Is dit zinvol in de ogen van de externe- of interne klant
2	Wat is de kans dat hier iets fout gaat
3	Wordt er onnodig gelopen
4	Is dit wel de beste/slimste manier om deze stap te doen
5	Ontbreekt er informatie
6	Is alles wat nodig is direct voorhanden
7	Moet er gezocht worden naar spullen en/of informatie
8	Is het onduidelijk wat er moet gebeuren
9	Welke informatie is nodig voor een correcte uitvoering
10	Bedenk zelf nog meer mogelijke afwijkingen

Stap 6 >>> Verbeteren

Stap 5 geeft een overzicht van punten, die in de uitvoering van de klus niet optimaal zijn. Ga met het team oplossingen bedenken.

TIP

Een grote valkuil in dit stadium is het "100% syndroom". Groepen vertonen de neiging om in 1 keer alles te willen oplossen. Dat hoeft niet. Waar het om gaat is, dat er stapsgewijs naar een beter situatie wordt gewerkt.

Laat het team zich eerst concentreren op de eenvoudige problemen die ze ook nog een keer zelf kunnen oplossen.

Stap 7 >>> Invoeren nieuwe werkwijze

De nieuwe werkwijze wordt nu de standaard. Bedenk hierbij welk systeem gebruikt wordt om iedereen, op de hoogte te brengen van de wijziging.

Stap 8 >>> Ga terug naar af.

Nu begint het hele verhaal weer van voren af aan. De nieuwe SWI wordt de huidige manier van werken, en deze kan verbeterd worden.

Het continue verbeteren is nog maar net begonnen.

8-Borgen van standaard werk instructies

In veel bedrijven wordt gewerkt volgens een bepaalde kwaliteitsnorm (vaak is dat een ISO 9... norm). In het beginstadium van de invoering van deze normen, is nogal wat nadruk gelegd op de documentatie.

Helaas is deze nadruk op documenteren blijven hangen, en wordt kwaliteit "dat boek in de kast".

Het zal duidelijk zijn dat dit niet de bedoeling is.
Standaard werk instructies moeten leven.

Documenteren moeten we tot een minimum beperken, en de nadruk moeten liggen op het verbeteren.

Wat is dan het minimum, of hoe hou je het simpel:

- Handgeschreven of met de hand getekende documenten mogen in een zorgsysteem, zolang de geldigheid van het document maar helder is.
- Geef het beheer van de documentatie aan de groep zelf, en zorg dat er binnen een groep iemand de eindverantwoordelijkheid heeft.
- Streef niet naar een bedrijfsbrede eenvormigheid van documenten. Dat veroorzaakt alleen maar verzanding en eindeloze discussies. Documentatie standaards moeten in zichzelf ook simpel zijn.
- Stop niet alles in een computer, tenzij je ijzersterke, en gebruiksvriendelijke software hebt.
- Bedenk dat uiteindelijk het hebben van een standaard niet het doel is. Het doel is continue verbetering. Het systeem moet deze continue verbetering ondersteunen. Als dat niet zo is, dan klopt het documentatiesysteem niet.
- Werk in lagen. Zet het systeem op als een landkaart waar je op in kan zoomen. Leer ook iedereen op deze manier de documentatie te lezen

9-De opbouw van Standaard Werk Instructies

In dit hoofdstuk is het niet de bedoeling om een vaste vorm op te leggen. De punten moeten gezien worden als aanbeveling en leidraad, bij de start.

A-Waarmerken

Audit systemen testen documenten o.a. op:

- Is het duidelijk wie het document ondertekend heeft.
- Is het duidelijk wie de opsteller is
- Tot wanneer is het document geldig
- Versie nummer
- Hiërarchie : het beschreven proces is onderdeel van

Zorg dat deze zaken geregeld zijn.

B-Volgorde

Hou in de werk instructie de volgorde van werken aan.

C-Visualiseer

Laat mensen niet raden en zoeken. Als er schakelaar in een bepaalde positie gezet moet worden, laat dit dan op foto of tekening zien. Wees kritisch bij het schrijven van tekst, bedenk elke keer hoe je hetzelfde met een plaatje duidelijk kan maken.

D-Globale opbouw

Hanteer altijd dezelfde opbouw.

Een mogelijke opbouw is (in volgorde)

Voorbereiding

Wat moeten we doen voordat we aan de klus beginnen. Welke veiligheidsmaatregelen zijn speciaal van toepassing.

Beschrijving van de klus

In volgorde beschrijven. Direct de kritische punten aangeven. Instel- en afstelwaarden op duidelijke manier aangeven.

Administratie

Wat moet er gebeuren op het gebied van administratie als de klus klaar is.

Verbeterblad

Bouw in de instructie meteen de mogelijkheid in, om aan te geven wat verbeterd moet/kan worden.