



Welke eisen stellen wij aan de opzet en inhoud van Standaard Werk Instructies



Niet alleen kunnen we eisen stellen aan de inhoud van Standaard Werkinstructies, maar ook aan de organisatie rondom de aanmaak en het beheer van de Standaard Werk-instructies



Wat is het probleem

Standaard Werkinstructies zijn bij continu verbeteren een onmisbaar instrument. In de werkinstructies leggen we het fundament voor het continu verbeter huis. De werkinstructies zijn ons vertrekpunt en ook middel om te borgen.

Wat is dan het probleem?

Veel organisaties zien niet het verband tussen continu verbeteren en werkinstructies.

De werkinstructies zelf en het maken van de instructies, worden los gezien en behandeld als een bureaucratische rompslomp.

'We hebben nog wel ergens iemand dat even er even bij doet.....'

Vaak is het belangrijkste doel, het verkrijgen of houden van het ISO-certificaat.

Aanbeveling

Als de bovenstaande houding in uw organisatie leeft, dan heeft de organisatie een groot probleem.

Pak dit bij de bron aan en zet een goed maakproces (voor de instructies) op en maak instructies die de mensen waarderen en gebruiken.

Waar moet dat maakproces dan aan voldoen en welke eisen stellen we aan de instructies zelf.

Hieronder geef ik de belangrijkste weer.

De Eisen

1-Eigenaarschap

De inhoud van de instructies wordt opgesteld door de mensen die het proces uitvoeren.

Zijn er externe eisen, dan worden die aangeleverd en meegenomen door diezelfde mensen.

Dat geldt ook voor specialistische kennis.

2-Nog een keer eigenaarschap

De teamleider (first line manager) beoordeelt of de werkinstructie goed is en zorgt dat de WI gewaarmerkt is.

Ook zorgt de teamleider dat andere teams ingelicht worden en dat de mensen in het eigen team getraind worden in de nieuwe instructie.

3-Waar sla je de WI op

De werkinstructie is altijd aanwezig op de plek waar het beschreven werk wordt uitgevoerd.

De mensen kunnen dus zonder zoek- en loopwerk de instructie raadplegen.

4-Niet spitten in dik boek of veel computer bestanden

Soms zijn de instructies uitgebreid en verdeeld over meer documenten en/of computerbestanden

Zorg in dat geval dat er een eenvoudige zoekstructuur aanwezig is. Bedenk hoe mensen zoeken. Maak het makkelijk.



5-Snel aan te passen

Ik kan het niet genoeg benadrukken.

Een werkinstructie moet razend snel aangepast kunnen worden en het aanpassen mag ook niet veel moeite kosten.

Een wijziging procedure mag nooit het continu verbeteren vertragen. Als dat wel zo is dan heeft de organisatie de prioriteiten absoluut niet op een rij.

6-Makkelijk beheer

De opslag, waarmerking en garantie van eenduidigheid, moeten heel eenvoudig zijn.

Zoek naar het meest eenvoudige systeem en schuw dan ook de creativiteit niet.

Let op: Complexiteit leidt tot fouten en dat is nu juist wat we o.a. met instructies willen voorkomen.

7-Duidelijk en eenvoudig

De zinnen en woorden in de instructie zijn duidelijk, eenvoudig en begrijpbaar.

Geen lange zinnen, geen afkortingen, geen buitenlandse woorden,.....

In dit kader is eis 1, ook belangrijk. Op het moment dat de mensen zelf de instructie maken, dan wordt het vanzelf duidelijk en eenvoudig

8-Plaatje zegt meer dan 100 woorden

Veel te vaak worden instructies alleen nog opgebouwd met woorden en zinnen.

Abstracte symbolen, zoals die gebruikt worden bij stroom diagrammen vallen wat mij betreft in diezelfde categorie.

Heel vaak is de schrijver apetrots. Kijk eens hoe strak en mooi de instructie is.

Volledig juridisch dichtgetimmerd en absoluut ISO-bestendig.

Dat niemand er iets van snapt dat maakt niet uit.

Gebruik foto's en plaatjes. Teken met de hand het proces. Als je bijvoorbeeld handelingen op de computer moet uitleggen maak dan screenshots of nog beter een video opname.

