

Kwaliteit in Bedrijf 4-2016

VERBETEREN MET DE BLINDKLINKTANG

Een tijdje geleden stond ik in een lift en daar viel mijn oog op de alarmknop op het bedieningspaneel – zie de foto. Noem het beroepsdeformatie, maar aan de hand van die foto kunnen we een volledige PDCA-cyclus reconstrueren. Iemand heeft de functie, de vormgeving en de uitvoering van het paneel bedacht (plan). Het paneel is geproduceerd, in de lift geplaatst en in gebruik genomen (do). Iemand heeft geconstateerd én gesignaleerd dat de knop niet duidelijk was (check). Daarna is er een oplossing bedacht en uitgevoerd (act): op de mooie vlakke plaat met verzonken en verlichte bedieningsknoppen is met popnagels een extra plaatje aangebracht dat niets aan duidelijkheid overlaat: 'Meneer of mevrouw, dáár zit de alarmknop!' Het bedieningspaneel is 'verbeterd', of, volgens Van Dale: 'gezuiverd van fouten, van gebreken'. Van Dale vermeldt bij 'verbeteren' ook 'overtreffen in hoedanigheid of prestatie'. Die betekenis lijkt wat minder te passen bij het gepopnagelde plaatje. Wat zou de ontwerper ervan vinden? Zou hij op de hoogte zijn van de aanpassing? Verstoort het plaatje één van de oorspronkelijke ontwerpisen? Zijn er andere ervaringen met het paneel? Vond een groot deel van de liftgebruikers het een onduidelijke knop of was het maar een enkeling? Lag het wel aan de knop zelf of was bijvoorbeeld de verlichting in de lift onvoldoende? Waren er nog andere aanpassingen



mogelijk of gewenst? Wij weten het niet...

Van verbeteren komen we al snel bij verbeterplannen. Die roepen bij mij altijd vragen op. Heeft immers niet elk plan het doel om te verbeteren? Moest er echt iets worden verbeterd wat fout was of gaat het om een vernieuwing omdat de wensen van klanten veranderen? En hoe verhoudt de verbetering zich tot het oorspronkelijke plan? Is dat er wel? Hoe ziet het complete plaatje eruit? Niet elke lage score op een vraag uit een klanttevredenheidsonderzoek hoeft te leiden tot een verbeteractie. En niet elke verbetering heeft een plan nodig.

Plannen krijgen pas echt betekenis door *visie* (waar willen we heen en hoe) te spiegelen aan *actualiteit* (hoe is het gegaan en wat gebeurt er) om op basis daarvan *prioriteiten* te stellen voor de komende periode. Daarvoor moet je wel even de tijd nemen en niet meteen klaarstaan met de popnageltang die overigens ook wel 'blindklinktang' wordt genoemd...



Ouke J. Pijl

is teamleider kwaliteitszorg Hogeschool Utrecht, kwaliteitsadviseur 2Reflect, bestuurslid Nederlands Netwerk voor Kwaliteitsmanagement. @oukepijl