

MATURITY SCAN From anti improvement



Basic



Basic



Basic



Basic



Advanced

Maturity



Advanced



Basic



Basic



Deceive



Basic



Improve

Advanced



Advanced



Frank Vaneker
Researcher lectoraat WCP

Maturity scan



1. Vaststellen huidige toestand (*current state*).

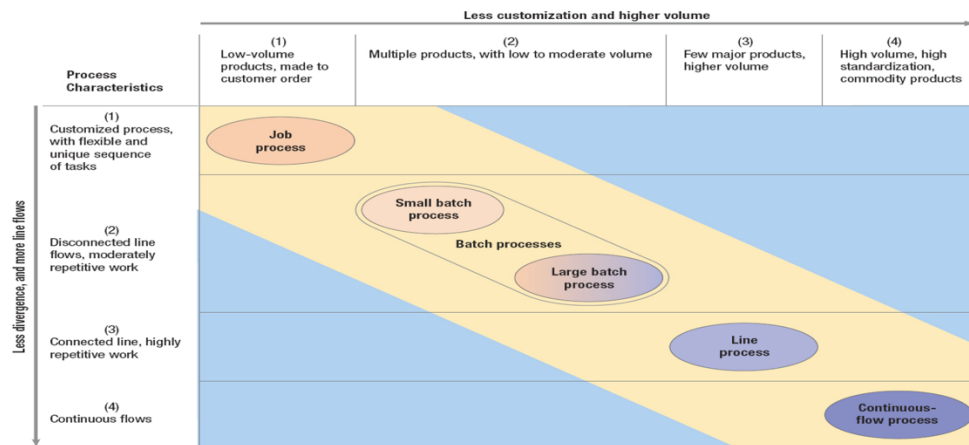
Identificeren van je sterke en zwakke punten op gekozen beoordelingsdimensies. (QDC Lean KPI's)

2. Gerichte verbeteringen.

Toewijzing en prioritering van middelen aan specifieke dimensies. (*PPT framework*)

Benchmarking:

Biedt de mogelijkheid om organisaties te vergelijken, MAAR wees hiermee voorzichtig!

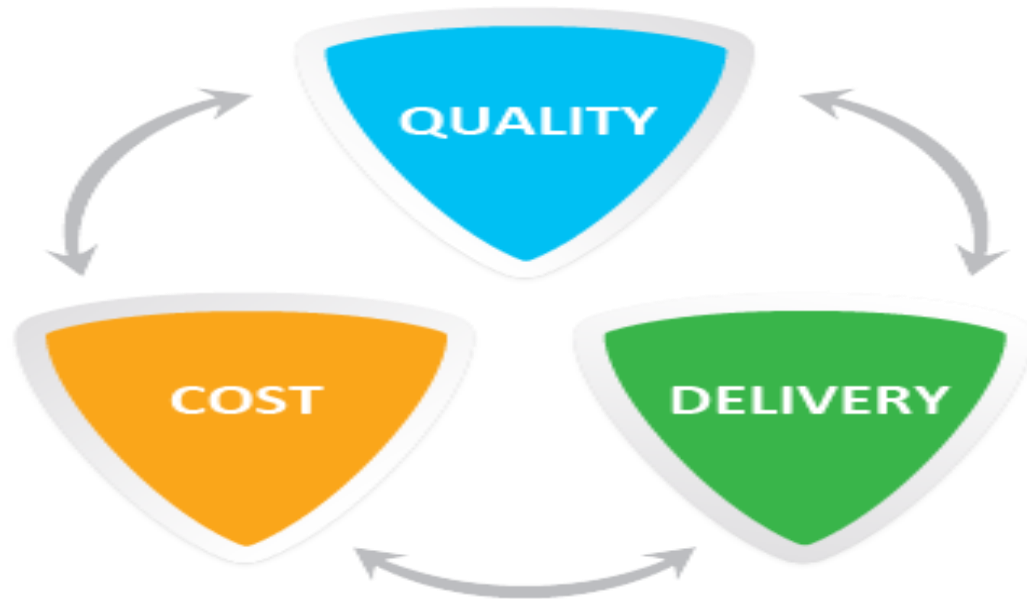


Performance (QDC output):



QDC:

1. Eerst moet het werk goed uitgevoerd worden. (*Quality*).
2. Daarna moet het werk snel uitgevoerd worden. (*Delivery*).
3. En daarna moet het werk tegen de laagste fabricagekostprijs (FKP) worden uitgevoerd. (*Costs*)



Performance:

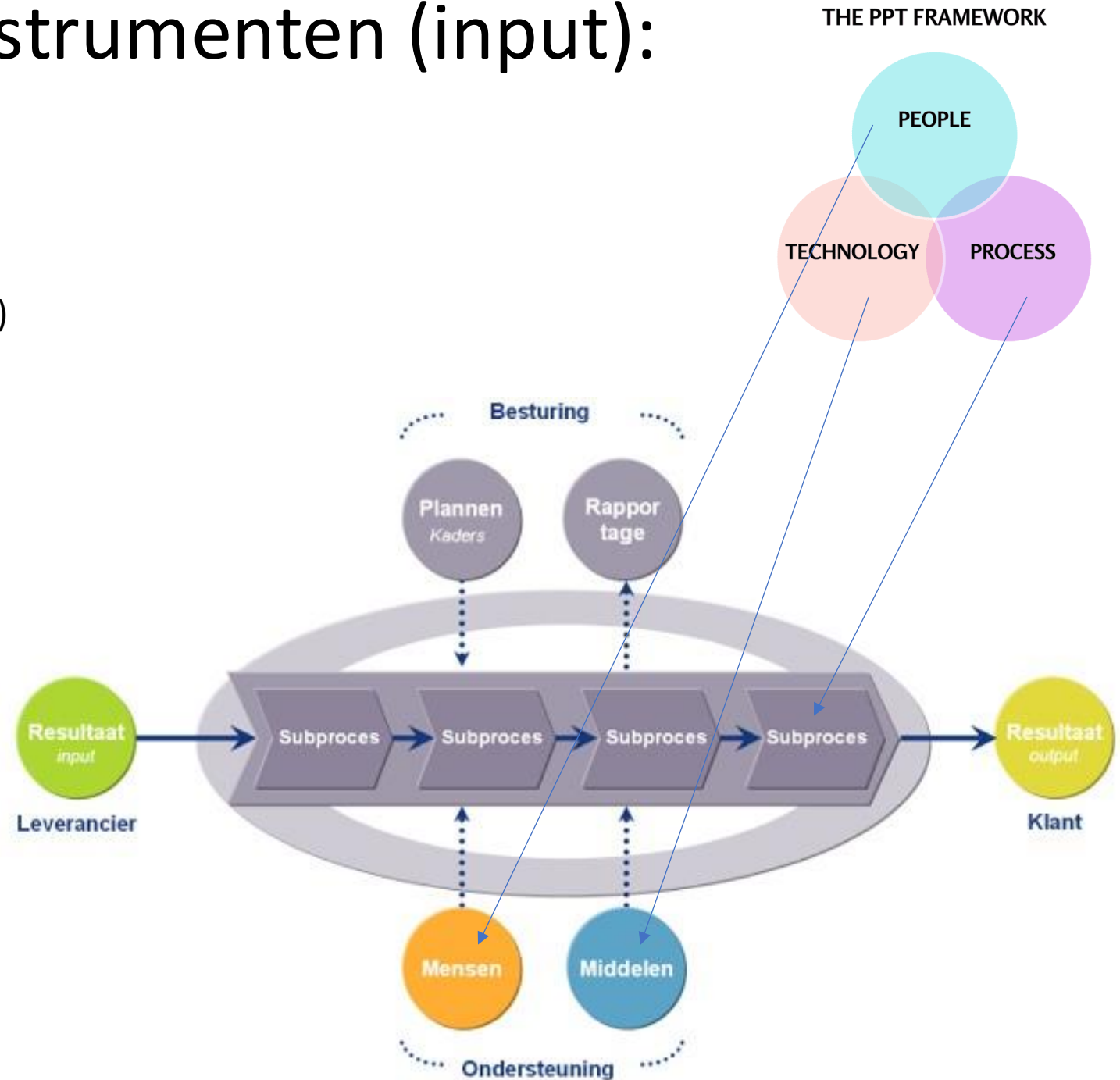
Prestatie	Onderwerp	Toelichting laagste score	Score	Toelichting hoogste score	Aanvullingen / opmerkingen																																				
Kwaliteit	Onduidelijkheden in <u>bestaande</u> werkinstructies	Gebruikers ervaren in veel bestaande werkinstructies onduidelijkheden die kunnen leiden tot fouten in de assemblage.	Huidige situatie: <table border="1"> <tr> <th colspan="3">Veel onduidelijkheden</th><th colspan="3">Regelmatig onduidelijkheden</th><th colspan="3">Geen onduidelijkheden</th></tr> <tr> <td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td></tr> </table> Hoe urgent vind je het om deze score te verbeteren? <table border="1"> <tr> <th colspan="3">Laag</th><th colspan="3">Gemiddeld</th><th colspan="3">Hoog</th></tr> <tr> <td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td></tr> </table>	Veel onduidelijkheden			Regelmatig onduidelijkheden			Geen onduidelijkheden			1	2	3	4	5	6	7	8	9	Laag			Gemiddeld			Hoog			1	2	3	4	5	6	7	8	9	Voor gebruikers zijn bestaande werkinstructies duidelijk en hierdoor niet een oorzaak van fouten in de assemblage.	(bijv. aanvullende meetgegevens)
Veel onduidelijkheden			Regelmatig onduidelijkheden			Geen onduidelijkheden																																			
1	2	3	4	5	6	7	8	9																																	
Laag			Gemiddeld			Hoog																																			
1	2	3	4	5	6	7	8	9																																	
Onduidelijkheden in <u>nieuwe</u> werkinstructies	Gebruikers ervaren in nieuwe werkinstructies veel onduidelijkheden die kunnen leiden tot fouten in de assemblage.	Huidige situatie: <table border="1"> <tr> <th colspan="3">Veel onduidelijkheden</th><th colspan="3">Regelmatig onduidelijkheden</th><th colspan="3">Geen onduidelijkheden</th></tr> <tr> <td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td></tr> </table> Hoe urgent vind je het om deze score te verbeteren? <table border="1"> <tr> <th colspan="3">Laag</th><th colspan="3">Gemiddeld</th><th colspan="3">Hoog</th></tr> <tr> <td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td></tr> </table>	Veel onduidelijkheden			Regelmatig onduidelijkheden			Geen onduidelijkheden			1	2	3	4	5	6	7	8	9	Laag			Gemiddeld			Hoog			1	2	3	4	5	6	7	8	9	Voor gebruikers zijn nieuwe werkinstructies duidelijk en tijdens het eerste gebruik niet de oorzaak van fouten in de assemblage.		
Veel onduidelijkheden			Regelmatig onduidelijkheden			Geen onduidelijkheden																																			
1	2	3	4	5	6	7	8	9																																	
Laag			Gemiddeld			Hoog																																			
1	2	3	4	5	6	7	8	9																																	
Snelheid	<u>Assemblagetijd</u>	Gebruikers ervaren geen ondersteuning vanuit de werkinstructie om een serie van taken goed en snel uit te voeren.	Huidige situatie: <table border="1"> <tr> <th colspan="3">Geen ondersteuning</th><th colspan="3">Gedeeltelijke ondersteuning</th><th colspan="3">Veel ondersteuning</th></tr> <tr> <td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td></tr> </table> Hoe urgent vind je het om deze score te verbeteren? <table border="1"> <tr> <th colspan="3">Laag</th><th colspan="3">Gemiddeld</th><th colspan="3">Hoog</th></tr> <tr> <td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td></tr> </table>	Geen ondersteuning			Gedeeltelijke ondersteuning			Veel ondersteuning			1	2	3	4	5	6	7	8	9	Laag			Gemiddeld			Hoog			1	2	3	4	5	6	7	8	9	Gebruikers ervaren veel ondersteuning vanuit de werkinstructie om een serie van taken goed en snel uit te voeren.	
Geen ondersteuning			Gedeeltelijke ondersteuning			Veel ondersteuning																																			
1	2	3	4	5	6	7	8	9																																	
Laag			Gemiddeld			Hoog																																			
1	2	3	4	5	6	7	8	9																																	
<u>Inleertijd</u> nieuwe producten	Gebruikers ervaren in hun leerproces geen ondersteuning vanuit de werkinstructie om goed en snel nieuwe producten te leren assembleren.	Huidige situatie: <table border="1"> <tr> <th colspan="3">Geen ondersteuning</th><th colspan="3">Gedeeltelijke ondersteuning</th><th colspan="3">Veel ondersteuning</th></tr> <tr> <td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td></tr> </table> Hoe urgent vind je het om deze score te verbeteren? <table border="1"> <tr> <th colspan="3">Laag</th><th colspan="3">Gemiddeld</th><th colspan="3">Hoog</th></tr> <tr> <td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td></tr> </table>	Geen ondersteuning			Gedeeltelijke ondersteuning			Veel ondersteuning			1	2	3	4	5	6	7	8	9	Laag			Gemiddeld			Hoog			1	2	3	4	5	6	7	8	9	Gebruikers ervaren in hun leerproces veel ondersteuning vanuit de werkinstructie om goed en snel nieuwe producten te leren assembleren.		
Geen ondersteuning			Gedeeltelijke ondersteuning			Veel ondersteuning																																			
1	2	3	4	5	6	7	8	9																																	
Laag			Gemiddeld			Hoog																																			
1	2	3	4	5	6	7	8	9																																	

Performance:

Prestatie	Onderwerp	Toelichting laagste score	Score	Toelichting hoogste score	Aanvullingen / opmerkingen																																				
Snelheid	<u>Inleertijd</u> nieuwe medewerkers	Nieuwe gebruikers ervaren in hun leerproces geen ondersteuning vanuit de werkinstructie om goed en snel bestaande producten te assembleren.	Huidige situatie: <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="3">Geen ondersteuning</th> <th colspan="3">Gedeeltelijke ondersteuning</th> <th colspan="3">Volledige ondersteuning</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td><td>2</td><td>3</td> <td>4</td><td>5</td><td>6</td> <td>7</td><td>8</td><td>9</td> </tr> </tbody> </table> Hoe urgent vind je het om deze score te verbeteren? <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="3">Laag</th> <th colspan="3">Gemiddeld</th> <th colspan="3">Hoog</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td><td>2</td><td>3</td> <td>4</td><td>5</td><td>6</td> <td>7</td><td>8</td><td>9</td> </tr> </tbody> </table>	Geen ondersteuning			Gedeeltelijke ondersteuning			Volledige ondersteuning			1	2	3	4	5	6	7	8	9	Laag			Gemiddeld			Hoog			1	2	3	4	5	6	7	8	9	Nieuwe gebruikers ervaren in hun leerproces veel ondersteuning vanuit de werkinstructie om goed en snel bestaande producten te assembleren.	
Geen ondersteuning			Gedeeltelijke ondersteuning			Volledige ondersteuning																																			
1	2	3	4	5	6	7	8	9																																	
Laag			Gemiddeld			Hoog																																			
1	2	3	4	5	6	7	8	9																																	
Kosten	<u>Kosten</u> maken <u>nieuwe</u> werkinstructie.	Voor makers is het maken van werkinstructies een complex proces dat veel vraagt van beschikbare resources. (hoeveelheid manuren, hulpmiddelen en benodigde competenties)	Huidige situatie: <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="3">Veel resources</th> <th colspan="3">Gemiddelde resources</th> <th colspan="3">Weinig resources</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td><td>2</td><td>3</td> <td>4</td><td>5</td><td>6</td> <td>7</td><td>8</td><td>9</td> </tr> </tbody> </table> Hoe urgent vind je het om deze score te verbeteren? <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="3">Laag</th> <th colspan="3">Gemiddeld</th> <th colspan="3">Hoog</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td><td>2</td><td>3</td> <td>4</td><td>5</td><td>6</td> <td>7</td><td>8</td><td>9</td> </tr> </tbody> </table>	Veel resources			Gemiddelde resources			Weinig resources			1	2	3	4	5	6	7	8	9	Laag			Gemiddeld			Hoog			1	2	3	4	5	6	7	8	9	Voor makers is het maken van werkinstructies een eenvoudig proces dat weinig vraagt van beschikbare resources.	
Veel resources			Gemiddelde resources			Weinig resources																																			
1	2	3	4	5	6	7	8	9																																	
Laag			Gemiddeld			Hoog																																			
1	2	3	4	5	6	7	8	9																																	
<u>Kosten</u> <u>onderhouden</u> en <u>verbeteren</u> werkinstructie.	Voor makers is het onderhouden en verbeteren van werkinstructies een complex proces dat veel vraagt van beschikbare resources. (hoeveelheid manuren, hulpmiddelen en benodigde competenties)	Huidige situatie: <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="3">Veel resources</th> <th colspan="3">Gemiddelde resources</th> <th colspan="3">Weinig resources</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td><td>2</td><td>3</td> <td>4</td><td>5</td><td>6</td> <td>7</td><td>8</td><td>9</td> </tr> </tbody> </table> Hoe urgent vind je het om deze score te verbeteren? <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="3">Laag</th> <th colspan="3">Gemiddeld</th> <th colspan="3">Hoog</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td><td>2</td><td>3</td> <td>4</td><td>5</td><td>6</td> <td>7</td><td>8</td><td>9</td> </tr> </tbody> </table>	Veel resources			Gemiddelde resources			Weinig resources			1	2	3	4	5	6	7	8	9	Laag			Gemiddeld			Hoog			1	2	3	4	5	6	7	8	9	Voor makers is het onderhouden en verbeteren van werkinstructies een eenvoudig proces dat weinig vraagt van beschikbare resources.		
Veel resources			Gemiddelde resources			Weinig resources																																			
1	2	3	4	5	6	7	8	9																																	
Laag			Gemiddeld			Hoog																																			
1	2	3	4	5	6	7	8	9																																	

Sturingsinstrumenten (input):

- Hoe ziet jouw gereedschapskist er uit?
- PPT Framework. (People, Process, Technology)
- People: mensgerichte sturen.
- Process: procesgericht sturen.
- Technology: Techniekgericht sturen.



Competence levels

Onderwerp	Vragen	Level 1 (poor)	Level 2 (fair)	Level 3 (good)	Level 4 (excellent)
Menselijke kenmerken	In welke mate zijn de werkinstructies in verschillende talen beschikbaar?	Alleen Nederlands	Nederlands en Engels	Nederlands, Engels en de meest voorkomende derde taal van gebruikers.	Alle talen van de gebruikers
	In welke mate wordt er tijdens het maken van een werkinstructie rekening gehouden met de taalvaardigheid van gebruikers?	Er wordt geen rekening gehouden met het taalvaardigheidsniveau van gebruikers.	Het taalvaardigheidsniveau wordt afgeleid uit het scholingsniveau van het functieprofiel.	De Engelse en Nederlandse taalvaardigheid van alle gebruikers is vastgesteld en wordt gebruikt om de werkinstructies te maken.	Het taalvaardigheidsniveau van alle gebruikers is bekend en wordt gebruikt om de werkinstructies te personaliseren.
	In welke mate wordt er tijdens het maken van een werkinstructie rekening gehouden met de vakbekwaamheid van gebruikers?	Er wordt geen rekening gehouden met het vakbekwaamheidsniveau van gebruikers.	Het vakbekwaamheidsniveau wordt afgeleid uit het functieprofiel.	Verschillende vakbekwaamheidsniveaus zijn vastgesteld en er worden meerdere versies van een werkinstructie gemaakt.	De vakbekwaamheid van alle gebruikers is bekend en er wordt een passende werkinstructie gemaakt voor elke gebruiker.
Toegepaste technieken	In welke mate wordt er gebruik gemaakt van tekstverwerkende software?	Geen	Eenvoudige en niet vakspecifieke tekstverwerkende software.	Eenvoudige en vakspecifieke tekstverwerkende software.	Software met uitgebreide tekstverwerkende mogelijkheden.
	In welke mate wordt er gebruik gemaakt van software voor grafische vormgeving?	Geen	Eenvoudige grafische vormgeving.	Eenvoudige en vakspecifieke software.	Software met uitgebreide grafische mogelijkheden.
	In welke mate wordt er gebruik gemaakt van vertaalsoftware?	Geen	Eenvoudige en niet-vakspecifieke vertaalsoftware.	Vakgebied specifieke vertaalsoftware in enkele talen.	Vakgebied specifieke vertaalsoftware in elke taal.
	In welke mate wordt er gebruik gemaakt van verschillende media?	Geprinte versies met alleen tekst.	Geprinte versies met plaatjes met tekst.	Digitale weergave van foto's met tekstuele ondersteuning.	Digitale weergave van foto's en video's met tekstuele en gesproken ondersteuning.
Maakproces van een werkinstructie	Wanneer wordt een werkinstructie gemaakt?	Niet of na de eerste productieserie op een willekeurig moment.	Tijdens de eerste productieserie.	Vlak voor aanvang van de eerste productieserie.	Ruim voor aanvang van de eerste productieserie.
	Wie zijn er betrokken bij het maken van een werkinstructie?	Alleen makers binnen productie.	Binnen productie maken de makers de werkinstructie en gebruikers geven achteraf feedback.	Binnen de afdeling productie werken makers en gebruikers samen aan werkinstructies.	De werkinstructie is een co-creatie tussen productontwikkeling en productie.
	In welke mate wordt een werkinstructie getest voordat deze wordt vrijgegeven?	De werkinstructie wordt niet getest.	Werkinstructies wordt op hoofdlijnen getest door één gebruiker.	De werkinstructie wordt volledig getest door een kleine testgroep van gebruikers.	De werkinstructie wordt volledig getest door gebruikers van alle taalvaardigheids- en bekwaamheidsniveaus.
	Wat is het detailleringsniveau van de werkinstructie?	De werkinstructie is te gedetailleerd of te globaal om te voldoen aan de voorkeur van een gebruiker.	Het detailleringsniveau van werkinstructies wordt afgestemd op een beginnende gebruiker.	In het detailleringsniveau van werkinstructies wordt onderscheid gemaakt tussen beginnende en ervaren gebruikers.	Het detailleringsniveau van werkinstructies sluit aan bij de voorkeur van alle gebruikers.

Competence levels

Onderwerp	Vragen	Level 1 (poor)	Level 2 (fair)	Level 3 (good)	Level 4 (excellent)
Assemblageproces gebruik van de werkinstructie	In welke mate is de werkinstructie personaliseerbaar door de gebruiker?	De gebruiker kan de werkinstructie zelf niet personaliseren.	De gebruiker heeft beperkte keuzemogelijkheden om een werkinstructie te personaliseren.	De gebruiker heeft meerdere keuzemogelijkheden om een werkinstructie te personaliseren.	De gebruiker heeft de keuzemogelijkheid om een werkinstructie zelf volledig te personaliseren.
	Welke rol speelt de werkinstructie tijdens het uitvoeren van taken?	De werkinstructie is niet beschikbaar op de werkplek of de beschikbaarheid is niet bekend bij een gebruiker.	De werkinstructie is beschikbaar en wordt tijdens de uitvoering van een taak incidenteel geraadpleegd door een gebruiker.	De werkinstructie is beschikbaar op de werkplek en wordt voorafgaand aan een taak geraadpleegd.	De werkinstructie is beschikbaar op de werkplek en wordt tijdens de uitvoering van een taak stap voor stap doorlopen door een gebruiker.
	In welke mate wordt er gestuurd op het werken volgens de werkinstructie?	Er wordt niet gestuurd op het werken volgens de werkinstructie en hier is ook geen controle op.	Er is continu actieve sturing noodzakelijk op het werken volgens de werkinstructie omdat er tijdens controles regelmatig afwijkingen worden geconstateerd.	Incidenteel blijkt dat er wordt afgeweken van de werkinstructie en een terugkoppeling hiervan naar een gebruiker volstaat.	Het gebruik van werkinstructies door gebruikers is vanzelfsprekend en controle levert geen afwijkingen op.
	Welke rol speelt de werkinstructie bij het inwerken van nieuwe medewerkers?	Tijdens het inwerken van nieuwe gebruikers wordt er geen gebruik gemaakt van werkinstructies.	Nieuwe gebruikers worden ingewerkt door ervaren gebruikers waarbij de werkinstructie wordt gebruikt als naslagwerk.	Een ervaren gebruiker leert een nieuwe gebruiker bij het uitvoeren van een taak te werken volgens een werkinstructie.	Nieuwe medewerkers zijn vrijwel geheel zelfstandig in staat om een nieuwe taak uit te voeren op basis van een werkinstructie.
Verbeterproces van bestaande werkinstructie.	Op welke wijze worden onduidelijkheden in een bestaande werkinstructie in kaart gebracht?	Het is bij gebruikers niet bekend op welke wijze onduidelijkheden in werkinstructies gemeld kunnen worden.	Het is bij gebruikers bekend hoe er melding gemaakt kan worden van onduidelijkheden in werkinstructies maar hier wordt niet actief op gestuurd.	Gebruikers krijgen feedback op veelgemaakte fouten in de assemblage en zij melden dit indien er onduidelijkheden in een werkinstructie zitten.	Gebruikers kunnen op een snelle en eenvoudige manier melding maken van onduidelijkheden in werkinstructies waardoor fouten in de assemblage worden voorkomen.
	Op welke wijze vindt er opvolging plaats na een ontvangen melding over een onduidelijkheid in een werkinstructie?	Er vindt slechts incidenteel opvolging plaats op ontvangen meldingen over onduidelijkheden.	De opvolging van melding verloopt niet consequent en traag en er is geen terugkoppeling naar de gebruikers.	Alle meldingen over onduidelijkheden worden opgepakt in wisselend tempo en teruggekoppeld aan de gebruikers.	Alle meldingen over onduidelijkheden worden snel opgepakt en de wijze van opvolging wordt op vaste momenten teruggekoppeld aan de gebruikers.
	Hoe vindt de beoordeling plaats of een voorgestelde wijziging leidt tot minder onduidelijkheid in een werkinstructie?	Er vindt geen beoordeling plaats of een voorgestelde wijziging daadwerkelijk leidt tot minder onduidelijkheden in een werkinstructie.	De maker beoordeelt zelf of een voorgestelde wijziging leidt tot minder onduidelijkheid in een werkinstructie.	Er is consensus onder de maker en enkele gebruikers dat een voorgestelde wijziging leidt tot minder onduidelijkheid in een werkinstructie.	Er is consensus onder de maker en alle gebruikers dat een voorgestelde wijziging leidt tot minder onduidelijkheid in een werkinstructie.

Einde



Werkinstructie

Wat is een werkinstructie?

Een werkmethode die ervoor zorgt dat een werknemer de taken correct, veilig en consistent kan uitvoeren.

Waarom is een werkinstructie nodig?

- * In een organisatie heeft elke medewerker een iets andere manier van werken.
- * Gevolg: ontstaan van variatie in de workflow van een organisatie.
- * Gevolg: hoe groter de operatie, hoe meer variatie er in de productielijn terechtkomt.
- * Oorzaak: iedereen heeft een andere achtergrond, ervaring, vaardigheden en werkcultuur.

