

Vijf kernwoorden van lean

1. Klantwaarde

Met 'klantwaarde' bedoelen we datgene wat in onze bedrijfsprocessen rechtstreeks bijdraagt tot het eindresultaat dat de klant verwacht. We beschouwen iedereen als klant die in een proces iets moet doen waarmee iemand anders (een collega, een bouwpartner, ...) verder moet werken - dus niet alleen degene die de facturen betaalt (de externe klant). Zo maakt een werkvoorbereider bijvoorbeeld een werktekening die door een ploegbaas gebruikt wordt (interne klant).

2. Waardestroom

Elke waardestroom, of proces, bestaat uit een aantal stapjes die uitgevoerd worden om een resultaat te bereiken. Wanneer je deze stapjes in een stroomdiagram oplijst, zie je een opeenvolging van waar-detoevoegende en niet-waardetoevoegende stappen.

Een stap is pas waardetoevoegend als het antwoord op de volgende vragen 3x 'ja' is:

- Is de klant bereid te betalen (of te wachten) voor het uitvoeren van deze stap?
- Wordt deze stap van de eerste keer juist uitgevoerd?
- Draagt deze stap rechtsreeks bij aan het eindresultaat?

Elke andere stap is "niet-waardetoevoegend" of 'verspillend'. Het elimineren van verspillingen is cruciaal om een waardestroom te optimaliseren.

3. Flow en One piece flow

Wanneer je ergens aan begint, wil je zo vlug mogelijk het eindresultaat bereiken. Het heeft geen zin om op het eind van de dag meerdere dingen 'half afgewerkt' te hebben, want dan heeft geen enkele klant een echt resultaat.

Daar kan 'one piece flow' bij helpen. Daarbij maak je iets wat groot en moeilijk beheersbaar is, kleiner en beter beheersbaar. Vervolgens kunnen deze 'one pieces' achter elkaar uitgevoerd worden. Toepassing van dit concept kan leiden tot een aanzienlijke doorlooptijdverkortung als er stabiele, betrouwbare processen zijn.

4. Pull

Pull (trekken) staat voor 'vraaggestuurd' werken. Samengevat: doe de juiste dingen op het juiste moment. Lever goederen of diensten aan op het moment dat de (interne / externe) klant ze nodig heeft. Lijnrecht daartegenover staat 'push', waarbij we goederen of diensten naar de klant 'duwen', wanneer die daar (nog) geen behoefte aan heeft.

5. Perfectie

Het ultieme doel is het bereiken van perfectie. Door continu te verbeteren, streven we naar perfect gestroomlijnde processen en kwaliteit voor de klant.