

Het instrument

Informatie en instructies in Eén-Punts-Lessen (EPL)

Het vastleggen van standaard werkwijzen is een veelvoorkomend thema. Deze standaarden vertegenwoordigen de 'best practices' van dit moment en zijn de basis voor het verbeterproces. Een manier om deze standaarden vast te leggen is door het totaal op te splitsen in afzonderlijke handelingen en deze weer te geven in Eén-Punts-Lessen (EPL).

Een EPL beschrijft een enkelvoudige handeling in korte, bondige aanwijzingen met verklarend beeldmateriaal. De handeling kan in ongeveer 10-15 minuten aan iemand anders worden voorgedaan en geleerd. Een heel proces kan (zal) dus meerdere EPL's omvatten.

Het opsplitsen van de handelingen moet zo zijn dat iedere handeling op één A4-tje (mogelijk ook nog gebruikmakend van de achterkant, maar zeker niet meer) beschreven kan worden. Het zijn dus geen uitgebreide opleidingsdocumenten met achtergronden waarom iets op een bepaalde manier gedaan moet worden. Het gaat om het vastleggen van de standaard uitvoering.

Stappen van een EPL:

- ontleed het proces in afzonderlijke stappen;
- kijk welke handelingen er binnen die stappen plaatsvinden die beschreven moeten worden (omdat ze op een standaard wijze moeten worden uitgevoerd, omdat er kwaliteitsrisico bestaat, omdat ...);
- kijk hoe deze handeling wordt uitgevoerd, maak foto's en bedenk instructieve teksten;
- combineer dat tot één document.

Aanpak

Uitgangspunt bij het opzetten van een EPL is dat de medewerkers die de handeling uitvoeren er bij betrokken

zijn en hun kennis kunnen overdragen. Dit waarborgt dat de meest effectieve en efficiënte werkwijze wordt beschreven. Door de gezamenlijke actie wordt ook het draagvlak vergroot. De teksten moeten kort, bondig en directief zijn. Woorden als 'dient' en 'zou moeten' zijn niet zo geschikt. Formuleer zó duidelijk dat tijdens het lezen al een beeld ontstaat over hoe te handelen.

Kortom:

- kies het onderwerp;
- vraag één teamlid de handeling nader te bekijken en een voorstel te maken;
- voeg daar beeldmateriaal aan toe;
- maak een concept EPL met tekst, beeld en aanwijzingen;
- probeer de EPL in de praktijk uit;
- neem de EPL op in het systeem.

Voor het uitproberen is het slim om iemand te vragen die de handeling normaal niet uitvoert. Kan deze persoon op basis van de beschrijving dit nu wel?

Waarvoor kun je EPL gebruiken?

Eén-Punts-Lessen zijn voor veel doeleinden te gebruiken. Ten eerste, zoals gezegd, voor het vastleggen van een standaard werkwijze, die daardoor ook kan worden gecommuniceerd. Het is ook een goed instrument om wijzigingen in werkwijzen te communiceren. Korte duidelijke boodschappen kun-

nen in het overleg worden besproken en op de uitvoeringsplek worden opgehangen.

Nieuwe medewerkers kunnen snel worden ingewerkt door de leidinggevende van de afdeling of door ervaren medewerkers volgens een goed georganiseerd rooster. Daarmee kan veel kennis in korte tijd worden overgedragen.

Daarnaast kan EPL ook een bijdrage leveren aan orde, netheid en veiligheid. Zoals hoe zaken moeten worden opgeborgen en hoe te handelen in omstandigheden waarin veiligheid een aspect is. Denk maar aan de handelingen die je moet verrichten bij een machine met bewegende onderdelen of bij het gebruik van elektrische apparaten. Op de EPL kan ook het veiligheidsaspect worden weergegeven.

Een EPL kan een belangrijke rol spelen in een trainingsprogramma. Het bevat tenslotte een korte, bondige beschrijving van een belangrijke handeling in het proces. Deze handeling is eenvoudig toetsbaar door te kijken of de uitvoering overeenkomt met de beschreven werkwijze. Daarmee kan gewerkt worden aan standaardisatie van de uitvoering. De resultaten van de toets kunnen opgenomen worden in de vaardighedenmatrix.

Gebruik van materialen

Tegenwoordig kunnen we zeer snel en eenvoudig met onze mobiele telefoons foto's maken en opnemen in documenten. Dit heeft het gebruik van EPL veel eenvoudiger gemaakt. Dit



Arend Oosterhoorn is al vele jaren actief in de wereld van kwaliteitsmanagement en Lean Six Sigma. Vanuit zijn eigen adviespraktijk begeleidt hij organisaties die op zoek zijn naar verbetermogelijkheden.
 aoosterhoorn@oosterhoornadvies.nl

| | | |
|---------------------------------|--|-------------------|
| Eén-Punts-Les | | 13.4.987 |
| Schoonmaken van de mixer | | |
| Opgesteld door: | | Arend Oosterhoorn |

| | | |
|---|--|--|
|  | Trek voor het schoonmaken van de mixer de stekker uit het stopcontact. Zorg ervoor dat er geen natte handen zijn voor het uittrekken van de stekker. |  |
|  | Druk door het indrukken van de knop de gardes uit de mixer en laat ze vallen in de daarvoor bestemde bak. | |
|  | Spoel de gardes af met lauw water en gebruikmakend van de daarvoor bestemde borstel. Reinig daarna je handen zorgvuldig. Droog de gardes (en je handen) daarna af met het daarvoor bestemde keukenpapier. |  |
|  | Maak met een vochtige doek de mixer zelf goed schoon. Let daarbij vooral op de openingen waar de gardes in worden gezet. |  |
|  | Leg de schone gardes terug in de lade. | |
|  | Leg de mixer terug op de aangeven plank. | |

| | | | | | |
|-------|-----------------|--------|-----|--------|--|
| Datum | 15 Januari 2017 | Versie | 1.4 | Paraaf | |
|-------|-----------------|--------|-----|--------|--|

heeft ook wel tot gevolg dat er heel veel foto's zijn die je moet bewaren. Een goede opslagstructuur, bijvoorbeeld conform de indeling van de EPL's, is dan van belang. De rol en de vorm van de EPL's zijn dusdanig dat je ze niet opslaat in de computer en medewerkers ernaar verwijst. EPL's worden opgehangen op de plaats waar de handeling wordt verricht. Daarvoor zijn de zogenoemde tarifolds (kassaklappers) heel handig omdat je er dan een aantal op dezelfde plek kunt ophangen.

Toepassing

Toepassingsgebieden zijn er legio. Uiteraard voor allerlei handelingen die kwaliteitsbepalend zijn voor de uitvoering van het werk. Bij onderhoud kan helder worden weergegeven wat en hoe het moet worden uitgevoerd. Door het gebruik van schermkopieën of -uitsneden in plaats van foto's kunnen EPL's ook handig zijn bij administratieve taken of bij bepaalde handelingen voor computergebruik (bijv. inloggen bij de bank). Verbeteringen kunnen worden vastgelegd in EPL's en daarmee ook snel gecommuniceerd.

Historie

Eén-Punts-Lessen hebben een lange historie. Ze werden in de Eerste Wereldoorlog al gemaakt op een scheepswerf in de VS. Omdat de vraag naar schepen snel steeg, moesten veel nieuwe werkers ingewerkt worden. Na de Tweede wereldoorlog werd de werkwijze in Japan geïntroduceerd. Het is al heel lang een standaard onderdeel van het Toyota Productie Systeem.