



Lean Six Sigma: “Ik ben nu veel beter toegerust om problemen te signaleren”

Interview met Jordi Boons RC

Lean Six Sigma is een beroemde methodiek om kwaliteits- en efficiëntieverbeteringen te realiseren. Oorspronkelijk gericht op productieomgevingen, maar minstens zo effectief voor dienstverlening. En dus óók voor financiële processen. Heel simpel gezegd: als het proces langer duurt, dan kost het ook meer. Precies om die reden volgen acht FiN-collega's in het voorjaar van 2017 de in-house training 'Lean Six Sigma Black Belt'.

Lean Six Sigma maakt je breder inzetbaar

In een serie artikelen volgen we deelnemer en FiN-collega Jordi Boons (33). Jordi is Register Controller en gedetacheerd als interim business controller bij de gemeente Helmond. “Als Register Controller ben ik echt een specialist,” licht hij toe. “Een training als deze zorgt ervoor dat ik **me continu verder in de breedte ontwikkel** en straks op allerlei vlakken inzetbaar ben.”

*“Ik ontwikkel me
continue verder
in de breedte”*

Tijdens zijn studie leerde Jordi van het bestaan van Lean Six Sigma. De **hoofdpijnen waren** dus al **bekend**. Maar wat de methodiek in de praktijk precies inhoudt, wist hij niet. “En dat maakt deze training ook zo interessant,” vertelt Jordi enthousiast. “Ik wil leren wat de methode betekent en vooral **hoe ik het kan gebruiken** in mijn werk. Bij mijn huidige opdrachtgever veranderen op dit moment diverse processen en daarbij komt de Lean Six Sigma-methode volgens mij goed van pas.”



Wat betekent 'lean' nou eigenlijk?

Het theoretische deel van de training Lean Six Sigma bestaat uit 4 blokken van twee dagen. Daarna volgt het theorie-examen. In het eerste blok komt de lean-denkwijze aan bod. "Iedereen zegt wel eens 'we gaan het Lean aanpakken'. Maar volgens mij weten maar weinig mensen wat dat nou eigenlijk betekent en wat je er echt mee kunt bereiken. Dat gold in ieder geval wel voor mij," lacht Jordi. "Tijdens dit eerste blok hoopte ik dan ook tools en methodieken te leren om het 'lean doen' toe te passen in mijn dagelijkse werk."

Een stukje theorie: Value Stream Mapping

Het eerste trainingsblok heeft Jordi daar zeker bij geholpen. "We hebben geleerd hoe we - zonder oordeel - een proces in kaart brengen. Ook leerden we te onderzoeken waar de bottlenecks en de problemen in dat proces zitten," vertelt hij. Op de vraag welk inzicht voor hem het meest nuttig bleek, hoeft Jordi niet lang na te denken. "Dat is de methodiek van Value Stream Mapping. Het helpt je om na te gaan of elke stap in een proces waarde toevoegt voor de klant of de organisatie. Voegt het voor beide geen waarde toe, dan is het waste."

Value Stream Mapping helpt je dus om verspilling in een proces te herkennen, op zoek te gaan naar manieren om die waste eruit te halen en zo de doorlooptijd te verkorten. Jordi: "De trainer heeft meer dan 20 jaar ervaring met Lean Six Sigma. Hij gaf diverse interessante praktijkvoorbeelden uit eigen ervaring van processen die veel beter kunnen. Daarnaast liet hij een introductiefilm zien waarin de diverse vormen van verspilling aan bod komen. Je leert aan de hand van een eenvoudig voorbeeld waar het vaak fout gaat en hoe kleine verbeteringen al een grote impact kunnen hebben op een belangrijk bedrijfsproces."

"Hoe kleine verbeteringen al een grote impact kunnen hebben"



Praktijkvoorbeelden zijn het meest leerzaam

Tijdens beide trainingsdagen is de groep deelnemers zelf aan de slag gegaan met de theorie. “Dat was echt ontzettend leuk en leerzaam,” zegt Jordi. “De **afwisseling tussen theorie en praktijkopdrachten** is perfect. Je wordt uitgedaagd om ook zelf met praktijksituaties te komen.” Aan de training doen niet alleen FiN-collega’s mee, maar ook een aantal externen: financials en zzp’ers. “Die mix is echt ideaal,” vindt Jordi. “Je eigen collega’s ken je vaak wel. Het was extra leerzaam om te horen hoe mensen die in een totaal andere organisatie werken dit soort dingen aanpakken. Juist **die praktijkvoorbeelden inspireerden** me het meest.”

Jordi en zijn collega’s volgen de training overigens deels onder werktijd, als onderdeel van het FiN training- en opleidingsprogramma. “Dat vind ik geweldig,” zegt Jordi. “Het is een hele prettige gedachte dat mijn **werkgever meewerkt aan mijn** persoonlijke en professionele **ontwikkeling**. En me bovendien de tijd en middelen geeft om dat te doen. Ik investeer op deze manier in mezelf. En FiN investeert in haar kapitaal: haar werknemers. Een **win-win-situatie** wat mij betreft.”

Beter in staat om problemen te herkennen

De training is pas net begonnen, maar heeft het al iets opgeleverd? “Ja, zeker wel,” vertelt Jordi. “Ik kijk nu al anders naar bedrijfsprocessen. Je wordt gepusht om veel meer vanuit de klant te denken, terwijl je normaal vooral gefocust bent op je eigen processen en je eigen perspectief. Doordat je **klantgericht** denkt, zul je automatisch je processen veel efficiënter inrichten.”

“Ik kijk nu al anders naar bedrijfsprocessen”

Jordi is er verder van overtuigd dat hij met deze training beter toegerust zal zijn in het herkennen van problemen en bottlenecks in praktijksituaties. “Dat denk ik echt. Ook al ben je niet verantwoordelijk voor de oplossing - en kun je er niet altijd zelf iets aan doen - ik kan straks wel signaleren dat er problemen zijn. En ik kan direct oplossingen aandragen voor verbetering. **Dat maakt mij veel waardevoller** voor de organisatie waar ik werk.”

Next up: Six Sigma!

Het eerste blok ging vooral over Lean, dat is nu achter de rug. In de volgende delen van de training komt Six Sigma aan bod. Daar kijkt Jordi in het bijzonder naar uit. "Lean is gericht op efficiency, bij Six Sigma ga je het ook over **effectiviteit en kwaliteit** hebben. En daarmee kun je pas echt een slag maken," legt hij uit. Six Sigma betekent overigens wel dat er een hoop statistiek aan bod komt. "Dat klopt inderdaad, en dat is niet mijn favoriete onderdeel," geeft Jordi lachend toe. "Maar je hebt het hard nodig om bewijslast te verzamelen en om belanghebbenden te overtuigen. Alleen dan kun je echt veranderingen in gang zetten."

Jordi verwacht in het vervolg van de training verder **een stappenplan** en tips te krijgen voor het aanpakken van zo'n project. "Ik hoop dat ik tijdens de rest van de training leer welke mensen je nodig hebt om zo'n **verbetertraject** op te starten en tot een succes te maken. En ook hoe je het organiseert, welk tijdspad je nodig hebt, hoe je elke stap afrondt en hoe je omgaat met belanghebbenden (zoals het management) als het gaat om de voortgang van het traject."

Genoeg te leren nog dus! Ben je nieuwsgierig naar Jordi's ervaringen tijdens de rest van de training? In een volgend artikel lees je er alles over. Meer weten over FiN? Kijk op onze website www.fincompany.nl.



Foto: Oefening Value Stream Mapping met uitleg door docent