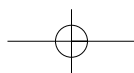
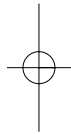
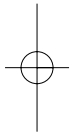
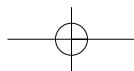
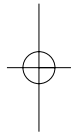
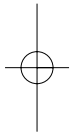


Wat is Lean Six Sigma?





Wat is Lean Six Sigma?

Sneller en slimmer werken
met beter resultaat

Mike George
Dave Rowlands
Bill Kastle

Oorspronkelijke titel: *What is Lean Six Sigma?, The McGraw-Hill Companies, Inc., New York*

Copyright © 2004 by George Group

Copyright © 2005 voor het Nederlandse taalgebied: uitgeverij Thema, Zaltbommel

Niets uit deze uitgave mag worden vermenigvuldigd en/of openbaar gemaakt door middel van druk, fotokopie, microfilm of op welke andere wijze dan ook, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever.

Opmaak omslag: Drew Adamson, Zaltbommel

Opmaak binnenwerk: Tekst 2000 BV, Houten

Grafische productie: Topline, Nuenen

ISBN 90 5871 0769

NUR 801

TREFWOORD Six Sigma (kwaliteitsverbeteringsmethode)

www.thema.nl

VOORWOORD

Wat is Lean Six Sigma? is de Nederlandse vertaling van het meest aansprekende boek over Lean Six Sigma dat ik ooit heb gelezen. Het maakt op begrijpelijke wijze helder wat Lean Six Sigma nu zo succesvol maakt. Lean Six Sigma is de methodiek die vele grote internationale bedrijven gebruiken om hun winstgevendheid en kwaliteit te verbeteren.

Door het eenvoudige taalgebruik en door de compactheid is dit het ideale boekje om te starten met Lean Six Sigma. Het is in zeer korte tijd te lezen (snelheid) en na afloop heb je een duidelijk gevoel en inzicht hoe Lean Six Sigma jouw bedrijf kan helpen om succesvol te worden (kwaliteit). Ten slotte is de prijs erg laag (lage kosten). En dit is nu precies wat Lean Six Sigma doet: door het combineren van *snelheid* en hoge *kwaliteit* krijg je *lage kosten*.

Een van de auteurs van *Wat is Lean Six Sigma?* is Mike George van George Group Consulting. Hij heeft Lean Six Sigma samen met zijn klanten – die hij overigens liever als partners ziet – ontwikkeld. George Group is wereldleider in de ontwikkeling en implementatie van Lean Six Sigma. Dit boek is Mike George ten voeten uit. Hij draait niet om de zaken heen. Hij legt zaken aan de hand van praktijkvoorbeelden snel en duidelijk uit. Ik heb Mike George persoonlijk leren kennen als een heldere en intelligente Texaan met een grote interesse voor de mensen om hem heen.

De recente ontwikkeling vanuit Lean Six Sigma is het aanpakken van de *complexiteit* in de organisatie: het verminderen van overbodige interne complexiteit binnen een bedrijf en hoe je complexiteit juist kunt gebruiken in bijvoorbeeld het verkoopproces naar buiten toe.

Een andere ontwikkeling is de wijze waarop bedrijven hun *speed to market* kunnen verbeteren om zich superieur te onderscheiden van de rest van de markt.

De boeken van Mike George zijn bruikbare naslagwerken voor elke professional die actief is op het gebied van Six Sigma. Ik ben er dan ook zeer trots op dat ik een bijdrage heb kunnen leveren aan het publiceren van dit boek in het Nederlands.

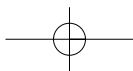
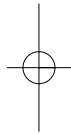
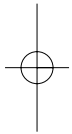
Onderzoek wijst uit dat bedrijven die Lean Six Sigma toepassen succesvoller zijn dan andere bedrijven in diezelfde markt! Ik wens u veel inspiratie met het lezen van dit boekje.

Sytze Baarda

Directeur UNC
Initiatiefnemer SixSigma.nl

INHOUD

Aan de lezer	9
Inleiding: wat kunt u met Lean Six Sigma?	11
DEEL 1 – DE BASIS VAN LEAN SIX SIGMA	17
1 De vier principes van Lean Six Sigma	19
2 Principe 1: Stel uw klanten tevreden met snelheid en kwaliteit	22
3 Principe 2: Verbeter uw processen	30
4 Principe 3: Werk samen voor een maximale opbrengst	41
5 Principe 4: Baseer beslissingen op gegevens en feiten	46
6 De vijf wetten van Lean Six Sigma	52
DEEL 2 – IMPLEMENTATIE VAN LEAN SIX SIGMA	59
7 Starten met Lean Six Sigma	61
8 Werken aan blijvende verbeteringen	72
9 Praktijkervaringen met Lean Six Sigma	96
10 Zes dingen die managers moeten doen	102



AAN DE LEZER

Hebt u ooit gehoord van Lean? Als u er nog nooit van gehoord hebt, doet het u waarschijnlijk denken aan een nieuw programma om af te vallen. Ooit gehoord van Six Sigma? Dit klinkt als een Grieks woord of nummer zonder enige betekenis. Toch zijn er mensen die blind afgaan op deze twee woorden. *Six Sigma* staat namelijk bekend als een van de meest gebruikte kwaliteitsverbeteringsmethoden voor mensen in de zakelijke dienstverlening. *Lean* is vooral bekend bij mensen uit de productiewereld en is een methode die zich richt op de snelheid en de efficiëntie van processen.

9

U neemt dit boek ter hand omdat uw bedrijf van start gaat met Lean Six Sigma. Het geeft antwoord op uw belangrijkste vragen: Wat is Lean Six Sigma? Wat levert het mijn bedrijf op? Wat kan het voor *mij* betekenen?

Om met de eerste vraag te beginnen, wat is Lean Six Sigma? Het is een verbeteringsmethode die data inzet om problemen in processen op te sporen, bloot te leggen en te elimineren. Het is tevens een verbeteringsinstrument omdat het nieuwe taken en procedures invoert. Lean Six Sigma komt tegemoet aan de doelstellingen van een bedrijf én aan de behoefte van de klant.

Leeswijzer

In dit boek vindt u een introductie over Lean Six Sigma. Lean Six Sigma is ontwikkeld voor een snel veranderende wereld waarin klanten steeds veeleisender worden en steeds hogere verwachtingen hebben. Klanten willen uitstekende kwaliteit en snelle aflevering tegen minimale kosten.

Lean Six Sigma helpt bedrijven succesvol te voldoen aan deze verwachtingen.

In de eerste zes hoofdstukken leest u over de principes van Lean Six Sigma: de basisterminologie en de concepten. In de laatste vier hoofdstukken staan de toepassingen van Lean Six Sigma centraal en leest u voorbeelden van organisaties die Lean Six Sigma succesvol hebben geïmplementeerd. U leest over wat het belang is van Lean Six Sigma en waarom zoveel bedrijven het zijn gaan gebruiken.

