MODULEBESCHRIJVING

Terugkerende problemen samen bij de bron aanpakken

Adaptieve module | ~20 min

Een goed geformuleerd probleem is half opgelost, maar de klassieke valkuil is juist om naar oplossingen te grijpen voordat het probleem in één feitelijke, gedeelde zin is vastgelegd. Deze module structureert het gezamenlijk oplossen van problemen in zes stappen, met vier beproefde tools (de vijf waaroms van Toyota, het Ishikawa-diagram, A3 Thinking en de After-Action Review) en drie duidelijke rollen, van de leidinggevende als facilitator tot de sponsor die voorkomt dat de oplossing verwatert.

LEERDOELEN

01 Een probleem in één feitelijke, gedeelde zin benoemen, zonder het met het symptoom te verwarren.

02 Met de vijf waaroms en het Ishikawa-diagram de grondoorzaken achterhalen.

03 Eerst breed naar veel opties zoeken en daarna een directe en een structurele oplossing kiezen, met een actieplan erbij.

04 De voortgang volgen met de After-Action Review en de drie rollen invullen: facilitator, medeverantwoordelijk team, sponsor.

DOELGROEP

Leidinggevenden en teams die terugkerende problemen willen oplossen, samen met wie er dagelijks mee te maken heeft.

- **Voorkennis:** geen

VERLOOP VAN DE MODULE

Zelfstandig, met oefeningen die zich aanpassen aan de deelnemer.

1. **Zelfscan**: op 9 dimensies, om de eigen werkwijze in kaart te brengen en gericht te oefenen.
2. **Video van een expert**: van 10 minuten, met 3 denkpauzes.
3. **Praktijksituaties**: 2 eerste situaties, gekozen op basis van de zelfscan, daarna 16 optionele situaties. Bij elk antwoord volgt feedback: het effect ervan en een tip om verder te komen.
4. **Voornemen met datum**: een actie om uit te proberen, door de deelnemer zelf geformuleerd of gekozen uit de voorstellen.
5. **Samenvattingskaart om te downloaden**: kernpunten, vragen, voornemen, persoonlijke notities en checklists.

EEN VOORBEELD UIT DE PRAKTIJKSITUATIES

Dinsdag kregen de technici lampen van de verkeerde maat. Ronja had ze besteld. In de catalogus hebben twee lampen dezelfde naam, zonder vermelding van de maat. Vorige maand maakte een collega een vergelijkbare fout. Vrijdag komt het team bij elkaar om de oorzaak te zoeken. Wat moet Ronja doen?

TOETSING EN AFRONDING

Drempel: 80%

De score houdt rekening met de antwoorden in de praktijksituaties, het geformuleerde voornemen en, waar van toepassing, aanvullende leeractiviteiten. Voor afronding zijn een voornemen en een score van minstens 80% nodig.

METHODEN & MODELLEN

- De vijf waaroms – Sakichi Toyoda (oprichter van Toyota), later populair gemaakt door Taiichi Ohno
- Samen een probleem oplossen in 6 stappen – Afthonios-methode, gebaseerd op erkende modellen
- Ishikawa-diagram / visgraatdiagram / 6M – Kaoru Ishikawa
- After-Action Review – het Amerikaanse leger

BRONNEN & REFERENTIES

- Tannenbaum & Cerasoli, meta-analyse, Human Factors (2013) – 31 studies: debriefing verbetert de prestaties met ongeveer 25% ten opzichte van een controlegroep
- Sakichi Toyoda (oprichter van Toyota) – geldt als bedenker van de techniek van de “vijf waaroms”, populair gemaakt door Taiichi Ohno (Toyota-productiesysteem)
- After-Action Review (AAR) – bekend geworden via het Amerikaanse leger, nu breed toegepast in bedrijven
- A3 Thinking en Ishikawa-diagram (visgraat, 6M) – erkende instrumenten uit de Japanse leanmethodiek en het kwaliteitsmanagement

Een module van Afthonios.com.

Inhoud gecontroleerd op 27 oktober 2026