

Het symposium Lean Six Sigma van 15 mei

Afgelopen mei organiseerde IBIS UvA in de aula van de Universiteit van Amsterdam een symposium rond het thema *Lean Six Sigma*. Het symposium bood een podium voor sprekers uit de wetenschap en de praktijk om hun inzichten en ervaringen te delen. Bovendien werd tijdens het symposium het eerste exemplaar uitgereikt van het boek getiteld *Lean Six Sigma for Service and Healthcare*, geschreven door Jeroen de Mast, Ronald Does en Henk de Koning.

Six Sigma is een organisatorisch en methodologisch raamwerk om projectmatig verbeteren in een organisatie vorm te geven. Six Sigma streeft ernaar alle processen in een organisatie (zowel in productie als in administratie, marketing, verkoop, ontwikkeling, financiën, enzovoorts) systematisch te innoveren en te verbeteren. Voor de verbeterprojecten zelf biedt Six Sigma een uitgedokterde methode, waarin de bedrijfseconomisch relevante indicatoren van een proces worden geïdentificeerd, geanalyseerd, verbeterd en uiteindelijk geborgd. Tot slot maakt Six Sigma gebruik van doortimmerde statistische onderzoeks- en experimenteermethodieken.

Lean is een verzameling *best practices* en standaardwerkwijzen voor het verbeteren van processen, met name ingegeven vanuit het streven een soepele procesdoorvoer te bewerkstelligen. De bedrijfseconomische waarde van Lean zit vooral in het beter beheersen van doorlooptijden en het verhogen van efficiëntie (eliminieren van verspilling, reduceren van de menskracht, maximaliseren van de bezettingsgraad van machines, eliminieren van redundante activiteiten, reduceren van kapitaal belegd in voorraad).

Lean Six Sigma integreert *Lean* en *Six Sigma*. Vanuit de Universiteit van Amsterdam spraken Jeroen de Mast en Henk de Koning over de bedrijfseconomische context van Lean Six Sigma en de methodologische fundering ervan. Vanuit de praktijk spraken Jaap van den Heuvel, voorzitter van de Raad van Bestuur van

het Canisius-Wilhelmina Ziekenhuis, Serge Simons, senior vice-president bij ABN AMRO Bank Nederland, en Sven de Boer, directeur business process improvement bij Getronics. Ronald Does was dagvoorzitter. Met 120 deelnemers mocht het symposium zich in een ruime belangstelling verheugen.

Het grote aantal deelnemers uit de financiële wereld en de gezondheidszorg is tekenend voor het feit dat Lean Six Sigma inmiddels ook in die bedrijfstakken een standaardaanpak is geworden voor procesverbetering. Over het algemeen gesproken lopen de zakelijke dienstverlening en de gezondheidszorg serieus achter op de productie-industrie op terreinen als efficiëntie (en daarmee kosten en prijs), procesbeheersing en betrouwbaarheid. Al sinds het einde van de 19de eeuw heeft de productie-industrie koortsachtig gewerkt aan procesverbetering, en de kwaliteit-prijs-verhouding is in de 20ste eeuw in veel bedrijfstakken met een factor 50 toegenomen. Procesverbetering is daarmee, naast technologische innovatie en innovaties in bestuur, één van de belangrijkste factoren achter onze huidige welvaart.

Lean Six Sigma is gebouwd uit de meest effectieve verbeterprincipes die in de loop van de 20ste eeuw in de productie-industrie zijn ontwikkeld. Daarmee is de omarming van Lean Six Sigma door de dienstverlenende industrie en de gezondheidszorg een uitgelezen mogelijkheid voor deze bedrijfstakken om de achterstand in te lopen en snel te komen tot betere diensten voor een lagere prijs.

Nog opgemerkt zij dat Ronald Does en Jeroen de Mast guest editors zijn voor een speciale aflevering van het tijdschrift *Statistica Neerlandica* (augustus 2006). Deze issue is geheel gewijd aan de industriële statistiek. Er wordt een overzicht gegeven van de geschiedenis van het vakgebied, en van de huidige onderwerpen en ontwikkelingen.

Jeroen de Mast (IBIS)
jdemast@science.uva.nl