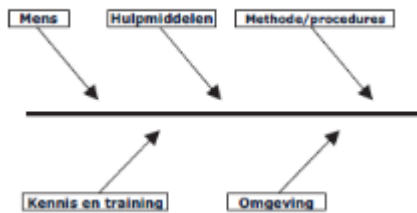


Visgraatdiagram: oorzaak en gevolg in kaart brengen



Het visgraatdiagram is een lean tool en wordt ook wel het oorzaak-gevolg-diagram genoemd. Het helpt om gezamenlijk alle factoren van een probleem in kaart te brengen en de daadwerkelijke oorzaak bij de bron aan te pakken. Motto: eerst denken dan doen.

In plaats van een probleem direct op te lossen, kan je jezelf ook de vraag stellen of het probleem wel altijd het werkelijke probleem is? En of de oplossing wel het probleem oplost of dat het het probleem juist in stand houdt.

Het visgraatdiagram is een goed hulpmiddel om er achter te komen wat de belangrijkste oorzaken zijn van een probleem. Alle factoren die het probleem veroorzaken worden in kaart gebracht. Bijvoorbeeld het probleem: we hebben te weinig tijd voor de cliënt. Met behulp van het visgraatdiagram (dankt zijn naam aan zijn vorm) verdeel je het probleem in:

- hoofdveroorzakers
- Subveroorzakers
- sub-subveroorzakers etc.

In feite wordt bij het analyseren van het probleem steeds een stapje verder gegaan.

Veroorzakers van problemen indelen

De veroorzakers van een probleem worden vervolgens ingedeeld in verschillende categorieën:

- mens: oorzaken waaraan het menselijk handelen ten grondslag ligt
- apparaten: oorzaken die liggen in het functioneren van apparaten of installaties
- materiaal/hulpmiddelen: oorzaken gelegen in gebruikte materialen, hulpmiddelen of gereedschappen

- methode/procedures: oorzaken gelegen in de werkmethode of de procedures
- omgeving: oorzaken die liggen op de omgeving. Denk niet alleen aan de fysieke omgeving, maar denk ook aan de omgeving van de klant
- kennis en training: oorzaken die liggen bij het gebrek aan kennis of informatie

Daarna worden de relaties tussen oorzaak en gevolg bepaald. Geeft probleem A probleem B ? Of geeft probleem B probleem A? Tot slot worden de prioriteiten bepaald: welke oorzaak gaan we als eerste oppakken?

