

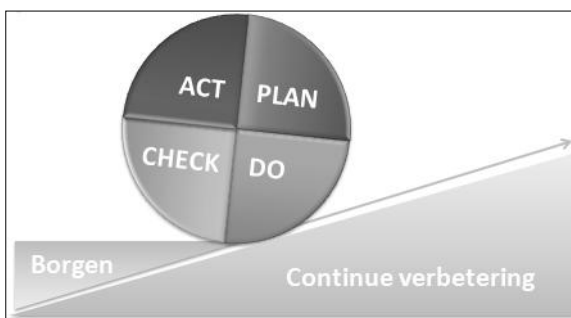
## Organiseren van kwaliteitszorg volgens de Deming - circle

Een eenvoudige manier om aan kwaliteitszorg te werken, is gebruik te maken van de theorie van Deming, de zogenaamde Deming-circle. De Deming-circle gaat uit van vier opeenvolgende activiteiten binnen een organisatie. Deze zijn:

- Plan: Bedenk van tevoren welke producten of diensten geleverd zullen gaan worden, op welke wijze deze moeten worden uitgevoerd en met welk doel.
- Do: Voer uit wat er in Plan bedacht is.
- Check: Verifieer of dat wat er in Plan bedacht is ook daadwerkelijk in Do heeft plaatsgevonden, en of het beoogde doel is bereikt. Als dat niet het geval is, onderzoek dan waar dat door komt.
- Act: Doe iets met de constatering uit Check.

*Het is immers niet zinvol om alleen maar te constateren dat iets niet is gegaan zoals gedacht, zonder daarbij na te gaan of dat in de toekomst vermeden kan worden. Dat betekent dat er wijzigingen in Plan aangebracht moeten worden.*

Niet voor niets is de Deming-circle een cirkel: na de besluitvorming van Act, zal er opnieuw gepland moeten worden (lees: aanpassingen bedacht worden), waarna dit wordt uitgevoerd, de haalbaarheid gecheckt, en acties daarop ondernomen. Enzovoort, enzovoort. Om die dynamiek zichtbaar te maken, kan de Deming-circle tegen een heuvel worden gezet, zie afbeelding:



De heuvel staat voor een steeds betere kwaliteit, ofwel het steeds beter voldoen aan steeds toenemende verwachtingen van klanten. Door de Deming-circle steeds maar weer te doorlopen, kan de kwaliteitsheuvel worden beklommen.

Het plaatje laat tevens een wig onder de Deming-circle zien. Deze wig is een zeer relevant deel van een goed kwaliteitssysteem: hij voorkomt dat de cirkel weer van de kwaliteitsheuvel afrolt. De wig symboliseert de kwaliteitsborging, ofwel het minimum kwaliteitsniveau dat een

bedrijf op zeker moment wil halen. De borgingswig heeft dus een sterke binding met Plan, wanneer immers afspraken over de werkwijze worden gemaakt. Het is belangrijk de borgingswig geregeld 'mee te trekken' met de Deming-circle, omdat anders het effect ervan verdwijnt.

### Voorbeeld

Iemand heeft als resultaat geformuleerd: *'In december van dit jaar hebben wij de zolder opgeruimd en de overtollige spullen weggebracht.'*

De PDCA-cyclus zou er dan als volgt uit kunnen zien:

|               |  |
|---------------|--|
| Plan: januari | Er wordt een plan van aanpak gemaakt: wat kan weg, wat moet er bewaard blijven? Waar gaan de spullen naartoe? Wie doet wat (opruimen, in dozen stoppen, naar de kringloop brengen)? Wat moet het resultaat zijn? |
| Do: februari  | Het plan gaat in uitvoering: de zolder wordt opgeruimd, de spullen worden weggebracht.   |
| Check: maart  | Het resultaat wordt bekeken: is alles gegaan zoals gepland? Is de zolder opgeruimd zoals de bedoeling was?   |
| Act: april    | Zo niet: Zo niet: welke acties gaan we ondernemen om de zolder alsnog opgeruimd te krijgen? En wanneer? (→ hiermee wordt meteen een voorzet gemaakt naar een nieuwe 'plan').                                     |