

QUICK SCAN
checklist voor een
oriënterend organisatieonderzoek/advies

Nederlands Instituut voor Arbeidsomstandigheden NIA
Amsterdam, 28 augustus 1995
J.M. Duismann

Inhoudsopgave

Inleiding	1
1. Directie	2
2. Productie	3
3. Verkoop	7
4. Planning	10
5. Kwaliteit	12
6. Technische dienst (TD)	15

Inleiding

Voor je ligt de 'Quick Scan', een hulpmiddel bij een oriënterend organisatieonderzoek/advies waarbij de principes van de Sociotechniek een leidraad vormen. De Scan is mede gebaseerd op de externe en interne functie-eisen zoals de Sitter op pagina 42 in zijn boek 'Synergetisch produceren' (1994) heeft weergegeven.

Doel instrument

De 'Quick Scan' is bestemd voor *intern* gebruik. Het doel van het instrument is als volgt te omschrijven:

- * hulp bij het voorbereiden van interviews met sleutelfiguren van het te adviseren bedrijf;
- * als leidraad tijdens interviews.

Het is mogelijk vragen te selecteren die je van toepassing vindt op het organisatievraagstuk of het te voeren interview.

Het bestand van de 'Quick Scan' is te verkrijgen op het secretariaat (Els Borra).

Opbouw instrument

In het eerste hoofdstuk zijn basisvragen voor een gesprek met de directie opgenomen. Deze vragen kun je aanvullen met vragen uit de diverse hoofdstukken bestemd voor specifieke afdelingen, zodat je desgewenst een onderwerp dieper kunt aansnijden. In ieder hoofdstuk heeft vraag een nummer en achter de vraag is ruimte voor aanvullende opmerkingen als voorbereiding op het interview of voor tijdens het interview.

De overige hoofdstukken zijn bestemd voor de afdelingen:

2. productie
3. verkoop
4. planning
5. kwaliteit
6. technische dienst (TD).

Wil je nog meer afdelingen in het onderzoek/advies betrekken, dan kun je zelf een selectie maken uit de overige hoofdstukken.

De 'Quick Scan' zoals deze nu gereed is, zal op verschillende onderdelen nog kunnen worden aangevuld. Mocht je nog aanvullingen hebben, geef deze dan aan mij door.

Succes met je organisatieadvies!

Joke Duismann
Augustus 1995

1. Directie

nr.	Vraag	Opmerking
1.1	Algemeen	
a.	Wat zijn de aanleidingen voor het organisatieonderzoek/ interne discussie?	
b.	Wat is er tot dusverre gedaan?	
c.	Wat zijn de belangrijkste discussiepunten?	
d.	Wat zijn in uw ogen de sterktes en zwaktes van de orga- nisatie? Of waarop scoort de organisatie goed en waarop niet?	
1.2	Markt	
a.	Wat zijn de produkten?	
b.	Wie zijn de klanten?	
c.	Wie zijn de concurrenten?	
d.	Wat is de gevoerde marktstrategie? (verdwijnen, behouden, vergroten of vernieuwen t.a.v. produkten, klanten?)	
e.	Wat zijn de criteria voor de geformuleerde strategische doelstellingen?	
f.	Is er aandacht voor strategische produktontwikkeling?	
1.3	Marktbenadering	
a.	Worden klantenwensen selectief behandeld: 'wij' maken alles wat gevraagd wordt of wij bieden een - zij het gevarieerd - standaardpakket aan?	
b.	Wat is de visie op kwaliteit?	
c.	Hoe staat de organisatie in de markt bekend in termen van . korte levertijd . betrouwbare levertijd . verhouding prijs t.o.v. kwaliteit/levertijd?	
d.	Wat is de visie van de directie t.a.v. deze onderwerpen?	
1.4	Interne strategie	
a.	Hoe wordt de externe marktstrategie intern naar de medewerkers vertaald?	
b.	Hoe verloopt de informatievoorziening?	

2. Produktie

nr.	Vraag	Opmerking
2.1	Algemeen a. Wat zijn de belangrijkste discussiepunten (sterkte/zwakte punten)? b. Hoe is het proces/afdeling georganiseerd (o.a. serie of bufferproduktie)? c. Wat zijn de belangrijkste belemmeringen om beter te kunnen produceren? d. Wat stoort de produktie bij het behalen van de gegeven planning?	
2.2	Flexibiliteit	
2.2.1	<i>Levertijden</i>	
a.	Heeft men het idee dat er sneller geproduceerd kan worden (kortere doorlooptijden)?	
b.	Zijn er lange wachttijden voordat een order in produktie kan worden genomen?	
c.	Wat is de werkelijke doorlooptijd (of als bekend de bewerkingstijd) binnen de produktie in verhouding tot de totale doorlooptijd van een order?	
d.	Wordt er regelmatig uit voorraad geleverd (t.b.v. korte levertijd)?	
2.2.2	<i>Variatie in volume/assortiment</i>	
a.	Is het mogelijk het proces snel aan een nieuwe produkt-specificaties of-volume aan te passen?	
b.	Is het noodzakelijk regelmatig het productieproces om te stellen? Of lukt het gelijksoortige orders in series uit te voeren?	
2.2.3	<i>Voorraden</i>	
a.	Wordt er altijd met (tussen) voorraden gewerkt?	
b.	Waar bevinden zich de tussenvoorraden?	
c.	Hoe groot zijn de tussenvoorraden?	
2.2.4	<i>Personeel</i>	
a.	Wordt er regelmatig overgewerkt? Wat is hiervan de oorzaak?	
b.	Zijn medewerkers gemakkelijk in te zetten bij verzuim, vervanging collega of werkdruk elders?	
c.	Wordt er bij de productieplanning rekening gehouden met de bezettingsgraad van een ploeg?	
d.	Is dit alleen mogelijk in dezelfde functieuitvoering of kan men breder worden ingezet?	
e.	Springt men onderling of tussen ploegen snel bij als er ergens sprake is van een extra hoge werkbelasting?	

Vervolg produktie

nr.	Vraag	Opmerking
2.3	Beheersbaarheid	
a.	Is het mogelijk snel te achterhalen hoe ver de uitvoering van een order is gevorderd?	
2.3.1	<i>Planning</i>	
a.	Heeft de produktie te maken met een reële planning?	
b.	Kan men de planning gemakkelijk aanpassen?	
c.	Zijn er tussendoor veel spoedorders?	
2.3.2	<i>Normen produktieopdracht (werkinstructies)</i>	
a.	Komen de produkt/proces/produktiespecificaties: . op tijd? . Zijn ze duidelijk? . Bevatten ze voldoende informatie? . Kan men ze veranderen?	
2.3.3	<i>Middelen</i>	
a.	*Gereedschap: Zijn deze in voldoende hoeveelheid aanwezig? En van goede kwaliteit?	
b.	*Machines: Zijn er regelmatig storingen? Reparaties? Wat zijn hiervan de oorzaken?	
c.	Hoe verloopt de samenwerking met de TD?	
d.	Richt de TD zich meer op preventief onderhoud of repressieve werkzaamheden?	
e.	Is het mogelijk zelf storingen op te lossen? Is dit ook toegestaan?	
2.3.4	<i>Toelevering materiaal/grondstoffen</i>	
a.	Zijn deze van goede kwaliteit, in voldoende hoeveelheid, op tijd?	
2.3.5	<i>Kostenbeheersing</i>	
a.	Is er sprake van zuivere kostencalculatie per order?	
b.	Is het mogelijk per afdeling een goede kostenbepaling te maken?	

Vervolg produktie

nr.	Vraag	Opmerking
2.3.6 a. b.	Vervolg beheersbaarheid <i>Resultaat/informatie</i> Zijn de medewerkers op de hoogte van het resultaat? Kwalitatief en kwantitatief? Worden klachten van klanten teruggekoppeld?	
2.3.7 a. b. c. d. e.	Kwaliteit van het produkt Wie controleert de kwaliteit van het produkt? Zijn er problemen met het leveren van een betrouwbare produktkwaliteit? Is er sprake van regelmatige retourstroom van (half)produkten? Kan een fout produkt al in een vroeg stadium worden hersteld? Is het mogelijk fouten in het proces snel te elimineren? Wordt er geprobeerd van fouten te leren?	
2.4 a.	Innovatievermogen Wordt de produktie bij het ontwikkelingen van nieuwe produkten of varianten betrokken?	

Vervolg productie

nr.	Vraag	Opmerking
2.5	Kwaliteit van werk	
2.5.1	<i>Samenwerking/overleg</i>	
a.	Is er een overlegstructuur?	
b.	Wordt het overleg als effectief ervaren?	
c.	Is het mogelijk ideeën in te brengen en wordt hiermee wat gedaan?	
d.	Hoe verloopt de samenwerking met: . kwaliteitscontrole(werkvoorbereiding) . TD . Planning . Verkoop ?	
2.5.2	<i>Regelcapaciteit</i>	
a.	Is er sprake van machinegebonden arbeid?	
b.	En kortcyclische arbeid?	
c.	Verrichten de produktiemedewerkers naast hun uitvoerende taken ook voorbereidende en ondersteunende taken?	
d.	Hebben de produktiemedewerkers regelcapaciteit? Betreft dit interne of externe regelcapaciteit?	
2.5.3	<i>Inzicht</i>	
a.	Beschikt men over voldoende actuele kennis over . het gewenste kwaliteit van het produkt . het procesverloop . de procesbeheersing?	
2.5.4	<i>Overigen</i>	
a.	Zijn er problemen met de werkomgeving?	
b.	Met het ziekteverzuim?	
c.	Met het verloop?	
d.	Is er sprake van een hoge werkdruk?	
e.	Voelen mensen zich betrokken bij het werk?	

3. Verkoop

nr.	Vraag	Opmerking
3.1	Algemeen	
a.	Hoe is de afdeling georganiseerd?	
b.	Wat ziet Verkoop als belangrijke interne problemen ten aanzien van het verloop van de productie? En ten aanzien van de marktwerking?	
c.	Concurrentieparameters: Waarop scoort de organisatie goed en waarop niet?	
3.1.1	<i>Omvang orde</i>	
a.	Heeft de organisatie te maken met kleine series of buffer productie?	
3.1.2	<i>Klantcontacten</i>	
a.	Hoe verlopen de contacten met de klanten? Zijn dit vaste relaties?	
3.1.3	<i>Trends</i>	
a.	Welke trends zijn in de markt te herkennen? Betreft dit: . verscherpte kwaliteitseisen . verkorte levertijden . meer verschillende produktvarianten . nieuwe produkten ?	
3.2	Flexibiliteit	
3.2.1	<i>Levertijden</i>	
a.	Is het mogelijk snel aan een klantwens te voldoen?	
b.	Zijn er lange wachttijden voordat een order in productie kan worden genomen?	
c.	Wordt er regelmatig uit voorraad geleverd (korte levertijd)?	
d.	Kan er ook snel aan de wensen van een klant worden voldaan als er sprake is van nieuwe producteisen?	
e.	Wat is de werkelijke doorlooptijd van een order bij verkoop in verhouding tot de gehele doorlooptijd van een order?	
3.2.2	<i>Voorraden</i>	
a.	Wordt er altijd met (tussen)voorraden gewerkt?	
b.	Wat is gemiddeld het gebonden kapitaal in de vorm van: . voorraad	
c.	. onderhanden werk. Waar bevinden zich de tussenvoorraden?	

Vervolg verkoop

nr.	Vraag	Opmerking
3.2.3	Vervolg flexibiliteit	
	<i>Personeel</i>	
a.	Wordt er regelmatig overgewerkt? Wat is hiervan de oorzaak?	
b.	Zijn medewerkers gemakkelijk in te zetten bij verzuim, vervanging collega of werkdruk elders?	
3.3	Beheersbaarheid	
3.3.1	<i>Informatie</i>	
a.	Krijgt Verkoop altijd de klachten van klanten te horen?	
b.	Wat doet men met deze informatie (terugkoppeling productie, leren van klachten)?	
c.	Is het mogelijk snel te achterhalen hoe ver de uitvoering van een order is gevorderd?	
d.	Zijn er veel spoedorders tussendoor?	
3.3.2	<i>Kostenbeheersing</i>	
a.	Is er sprake van een zuivere kostencalculatie per order?	
3.3.3	<i>Kwaliteit van het produkt</i>	
a.	Zijn er problemen met het leveren van een betrouwbare produktkwaliteit?	
3.4	Innovatievermogen	
3.4.1	<i>Strategische produktontwikkeling</i>	
a.	Beperkt de produktontwikkeling zich tot de introductie van produktvarianten?	
b.	Of worden er geheel nieuwe produkten ontwikkeld?	
c.	Lukt het om van de behoeftensituatie van de klant op korte en lange termijn een beeld te vormen?	
d.	Kan hierop tijdig worden ingespeeld; dus lukt het de veranderingen in de markt een slag voor te blijven?	
3.4.2	<i>Korte innovatietijd</i>	
a.	Is de organisatie slagvaardig in het innoveren van nieuwe produkten?	
b.	Vergt dit veel ontwikkelingstijd?	

Vervolg verkoop

nr.	Vraag	Opmerking
3.5	Kwaliteit van het werk	
3.5.1	<i>Samenwerking/overleg</i>	
a.	Hoe verloopt de samenwerking tussen de medewerkers (bijv. binnen- en buitendienst)?	
b.	Hoe verloopt de samenwerking met: . kwaliteitscontrole(werkvoorbereiding) . TD . Planning . Produktie ?	
3.5.2	<i>Regelcapaciteit</i>	
a.	Verrichten de produktiemedewerkers naast hun uitvoerende taken ook voorbereidende en ondersteunende taken?	
b.	Hebben de produktiemedewerkers regelcapaciteit?	
c.	Betreft dit interne of externe regelcapaciteit?	
3.5.3	<i>Inzicht</i>	
a.	Beschikt men over voldoende actuele kennis over . het gewenste kwaliteit van het produkt . het procesverloop . de procesbeheersing?	
3.5.4	<i>Overigen</i>	
a.	Zijn er problemen met de werkomgeving?	
b.	Met ziekteverzuim?	
c.	Met het verloop?	
d.	Is er sprake van een hoge werkdruk?	
e.	Voelen mensen zich betrokken bij het werk?	

4. Planning

nr.	Vraag	Opmerking
4.1	Algemeen	
a.	Hoe is de afdeling georganiseerd?	
b.	Wat ervaart men als algemene belemmeringen om beter te kunnen plannen?	
c.	Met welk planningssysteem werkt men?	
4.2	Flexibiliteit	
4.2.1	<i>Levertijden</i>	
a.	Heeft men het idee dat er sneller geproduceerd kan worden (kortere doorlooptijden)?	
b.	Zijn er lange wachttijden voordat een order in productie kan worden genomen?	
c.	Wordt er regelmatig uit voorraad geleverd (t.b.v. van korte levertijd)?	
4.2.2	<i>Variatie in volume/assortiment</i>	
a.	Is het noodzakelijk regelmatig het productieproces om te stellen? Of lukt het gelijksoortige orders in series uit te voeren?	
b.	Is het mogelijk het proces snel aan een nieuw produktspecificaties of-volume aan te passen?	
4.2.3	<i>Personeel</i>	
a.	Wordt er regelmatig overgewerkt? Wat is hiervan de oorzaak?	
b.	Zijn medewerkers gemakkelijk in te zetten bij verzuim, vervanging collega of werkdruk elders?	
c.	Wordt er rekening met de bezettingsgraad van de productieploegen gehouden?	
4.2.4	<i>Voorraden</i>	
a.	Wordt er altijd met (tussen)voorraden gewerkt?	
b.	Wat is gemiddeld het gebonden kapitaal in de vorm van: . voorraad . onderhanden werk.	
c.	Waar bevinden zich de tussenvoorraden?	

Vervolg planning

nr.	Vraag	Opmerking
4.3	Beheersbaarheid	
a.	Is het mogelijk snel te achterhalen hoe ver de uitvoering van een order is gevorderd?	
b.	Zijn er veel spoedorders tussendoor?	
c.	Is er verschil in planning tussen de diverse productieafdelingen?	
4.3.1	<i>Normen</i>	
a.	Werkt de productie goed volgens de aangeleverde specificaties?	
b.	Kan men ze veranderen?	
4.3.2	<i>Middelen</i>	
a.	Zijn er regelmatig storingen? Reparaties?	
b.	Wat zijn hiervan de oorzaken?	
4.3.3	<i>Materiaal/grondstoffen</i>	
a.	Vindt de toelevering van materiaal en grondstoffen tijdig en in voldoende hoeveelheid plaats?	
4.3.4	<i>Kwaliteit van het produkt</i>	
a.	Wie controleert de kwaliteit van het produkt?	
b.	Zijn er problemen met het leveren van een betrouwbare produktkwaliteit?	
c.	Is er sprake van regelmatige retourstroom van (half)produkten?	
d.	Kan een fout produkt al in een vroeg stadium worden hersteld?	
e.	Is het mogelijk fouten in het proces snel te elimineren?	
f.	Wordt er geprobeerd van fouten te leren?	
4.4	Kwaliteit van het werk	
a.	Hoe verloopt de samenwerking met:	
	. kwaliteitscontrole(werkvoorbereiding)	
	. TD	
	. Verkoop	
	. Produktie	
	?	
b.	Zijn er afstemmingsproblemen?	
4.4.1	<i>Overigen</i>	
a.	Zijn er problemen met de werkomgeving?	
b.	Met het ziekteverzuim?	
c.	Verloop?	
d.	Is er sprake van een hoge werkdruk?	
e.	Voelen mensen zich betrokken bij het werk?	

5. **Kwaliteit**

(kwaliteit ten behoeve van zowel externe als interne klanten)

nr.	Vraag	Opmerking
5.1	Algemeen	
a.	Hoe is het afdeling georganiseerd?	
b.	Wat zijn de belangrijkste discussiepunten (sterkte/zwakte punten)?	
5.1.2	<i>Klantcontacten</i>	
a.	Wat zijn de belangrijkste belemmeringen om kwaliteit te kunnen leveren of te verbeteren?	
b.	En ten aanzien van de marktwerking?	
c.	Hoe verlopen de contacten met de klanten?	
d.	Krijgt Kwaliteit altijd de klachten van klanten te horen?	
e.	Wat doet men met deze klachten (terugkoppeling productie, leren van klachten)?	
5.1.3	<i>Trends</i>	
a.	Welke trends zijn in de markt te herkennen? Betreft dit: . verscherpte kwaliteitseisen . verkorte levertijden . meer verschillende produktvarianten . nieuwe produkten ?	
5.1.4	<i>Kwaliteit van het produkt</i>	
a.	Zijn er problemen met het leveren van een betrouwbare produktkwaliteit?	
5.2	Flexibiliteit	
a.	Kan de organisatie voldoen aan de kwaliteitseisen van de klanten (denk aan betrouwbare/korte levertijd, nieuwe produkteisen)?	
b.	Zijn er lange wachttijden voordat een order in productie kan worden genomen? Wordt er regelmatig uit voorraad geleverd (t.b.v. korte levertijd)?	
5.2.1	<i>Variatie in volume/assortiment</i>	
a.	Is het mogelijk het proces snel aan een nieuwe produkt-specificaties of-volume aan te passen?	
5.2.2	<i>Voorraden</i>	
a.	Wordt er altijd met (tussen) voorraden gewerkt?	
b.	Waar bevinden zich de tussenvoorraden?	
c.	Hoe groot zijn de tussenvoorraden?	
5.2.3	<i>Personeel</i>	
a.	Voldoen de medewerkers aan de vereiste bekwaamheden?	

Vervolg kwaliteit

nr.	Vraag	Opmerking
5.3	Beheersbaarheid	
a.	Heeft men het idee dat er kwalitatief beter geproduceerd kan worden?	
5.3.1	<i>Planning</i>	
a.	Is het mogelijk snel te achterhalen hoe ver de uitvoering van een order is gevorderd?	
b.	Zijn er tussendoor veel spoedorders?	
5.3.2	<i>Normen produktieopdracht (werkinstructies)</i>	
a.	Komen de produkt/proces/produktiespecificaties: . op tijd? . Zijn ze duidelijk? . Bevatten ze voldoende informatie? . Kan men ze veranderen?	
5.3.3	<i>Middelen</i>	
a.	*Gereedschap: - Zijn deze in voldoende hoeveelheid aanwezig? - En van goede kwaliteit?	
b.	*Machines: - Zijn er regelmatig storingen? Reparaties? - Wat zijn hiervan de oorzaken?	
c.	Richt de TD zich meer op preventief onderhoud of repressieve werkzaamheden?	
5.3.4	<i>Toelevering materiaal/grondstoffen</i>	
a.	Zijn deze van goede kwaliteit, in voldoende hoeveelheid, op tijd?	
5.3.5	<i>Kostenbeheersing</i>	
a.	Is er sprake van zuivere kostencalculatie per order?	
b.	Is het mogelijk per afdeling een goede kostenbepaling te maken?	
5.3.6	<i>Kwaliteit van het produkt</i>	
a.	Wie controleert de kwaliteit van het produkt?	
b.	Zijn er problemen met het leveren van een betrouwbare produktkwaliteit?	
c.	Is er sprake van regelmatige retourstroom van (half)produkten?	
d.	Kan een fout produkt al in een vroeg stadium worden hersteld?	
e.	Is het mogelijk fouten in het proces snel te elimineren? Wordt er geprobeerd van fouten te leren?	

Vervolg kwaliteit

nr.	Vraag	Opmerking
	Vervolg beheersbaarheid	
5.3.7	<i>Resultaat/informatie</i>	
a.	Zijn de medewerkers op de hoogte van het resultaat? Kwalitatief en kwantitatief?	
b.	Worden klachten van klanten teruggekoppeld?	
5.4	Innovatievermogen	
a.	Wordt kwaliteit bij het ontwikkelen van nieuwe producten of varianten betrokken?	
b.	Lukt het om van de behoeftensituatie van de klant op korte en lange termijn een beeld te vormen?	
c.	Kan hierop tijdig worden ingespeeld; dus lukt het de veranderingen in de markt een slag voor te blijven?	
5.5	Kwaliteit van werk	
5.5.1	<i>Samenwerking/overleg</i>	
a.	Is er een overlegstructuur?	
b.	Wordt het overleg als effectief ervaren?	
c.	Is het mogelijk ideeën in te brengen en wordt hiermee wat gedaan?	
d.	Hoe verloopt de samenwerking met: . Produktie . TD . Planning . Verkoop ?	
5.5.2	<i>Inzicht</i>	
a.	Beschikt de medewerkers over voldoende actuele kennis over . het gewenste kwaliteit van het produkt . het procesverloop . de procesbeheersing?	
5.5.3	<i>Overigen</i>	
a.	Zijn er problemen met de werkomgeving?	
b.	Met het ziekteverzuim?	
c.	Met het verloop?	
d.	Is er sprake van een hoge werkdruk?	
e.	Voelen mensen zich betrokken bij het werk?	

6. Technische dienst (TD)

nr.	Vraag	Opmerking
6.1	Algemeen	
a.	Hoe is het proces/afdeling georganiseerd?	
b.	Wat zijn de belangrijkste belemmeringen om opdrachten goed/beter te kunnen uitvoeren?	
c.	Hoe verloopt de samenwerking met de produktie?	
d.	Richt de TD zich meer op preventief onderhoud of repressieve werkzaamheden?	
e.	Is het mogelijk zelf storingen op te lossen? Is dit ook toegestaan?	
6.2	Flexibiliteit	
a.	Is het mogelijk snel aan de interne klantwensen te voldoen?	
b.	Zijn er lange wachttijden voordat een reparatie e.d. kan worden uitgevoerd?	
6.2.1	Personeel	
a.	Wordt er regelmatig overgewerkt? Wat is hiervan de oorzaak?	
b.	Zijn medewerkers gemakkelijk in te zetten bij verzuim, vervanging collega of werkdruk elders?	
c.	Wordt er bij de planning rekening gehouden met de bezettingsgraad van de afdeling?	
d.	Is dit alleen mogelijk in dezelfde functieuitvoering of kan men breder worden ingezet?	

Vervolg TD

nr.	Vraag	Opmerking
6.3	Beheersbaarheid	
6.3.1	<i>Planning</i>	
a.	Heeft de TD te maken met een reële planning?	
b.	Kan men de planning gemakkelijk aanpassen?	
c.	Zijn er tussendoor veel spoedopdrachten?	
d.	Wat stoort de TD bij het behalen van de gegeven planning?	
6.3.2	<i>Normen opdracht (werkinstructies)</i>	
a.	Komen de opdrachten	
	. op tijd?	
	. Zijn ze duidelijk?	
	. Bevatten ze voldoende informatie?	
	. Kan men ze veranderen?	
6.3.3	<i>Middelen</i>	
a.	*Gereedschap:	
	Zijn deze in voldoende hoeveelheid aanwezig?	
	En van goede kwaliteit?	
b.	*Machines:	
	Zijn er regelmatig storingen? Reparaties?	
	Wat zijn hiervan de oorzaken?	
6.3.4	<i>Toelevering materiaal/grondstoffen</i>	
a.	Zijn deze van goede kwaliteit, in voldoende hoeveelheid, op tijd?	
6.3.5	<i>Resultaat/informatie</i>	
a.	Zijn de medewerkers op de hoogte van het resultaat? Kwalitatief en kwantitatief?	
b.		
c.	Worden klachten van de produktie teruggekoppeld?	
6.3.6	<i>Kwaliteit van het produkt</i>	
a.	Wie controleert de kwaliteit van de reparatie, storing e.d.?	
b.	Is het mogelijk storingen in het proces snel op te lossen?	
	Wordt er geprobeerd van fouten te leren?	

Vervolg TD

nr.	Vraag	Opmerking
6.4 a.	Innovatievermogen Wordt de TD bij het ontwikkelen van nieuwe processen betrokken?	
6.5	Kwaliteit van werk	
6.5.1	<i>Samenwerking/overleg</i>	
a.	Is er een overlegstructuur?	
b.	Wordt het overleg als effectief ervaren?	
c.	Is het mogelijk ideeën in te brengen en wordt hiermee wat gedaan?	
d.	Hoe verloopt de samenwerking met: . kwaliteitscontrole(werkvoorbereiding) . productie . Planning . Verkoop?	
6.5.2	<i>Regelcapaciteit</i>	
a.	Is er sprake van machinegebonden arbeid?	
b.	En kortcyclische arbeid?	
c.	Verrichten de TD-medewerkers naast hun uitvoerende taken ook voorbereidende en ondersteunende taken?	
d.	Hebben de medewerkers regelcapaciteit?	
e.	Betreft dit interne of externe regelcapaciteit?	
6.5.3	<i>Inzicht</i>	
a.	Beschikt de medewerkers over voldoende actuele kennis over . hun vakgebied . het procesverloop . de procesbeheersing?	
6.5.4	<i>Overigen</i>	
a.	Zijn er problemen met de werkomgeving?	
b.	Met het ziekteverzuim?	
c.	Met het verloop?	
d.	Is er sprake van een hoge werkdruk?	
e.	Voelen mensen zich betrokken bij het werk?	