

## Werken met de PDSA Verbetercirkel

Werken aan kwaliteitsverbetering met leerlingen en leerkrachten

Het INK-managementmodel gaat ervan uit dat elke organisatie bij het werken aan kwaliteitsverbetering steeds vier steeds terugkerende stappen doorloopt, die zijn weergegeven in de verbetercyclus van W. Edwards Deming, de PDSA-cirkel: Plan - Do - Study - Act. Door de cyclus steeds te herhalen, werkt een organisatie aan continue kwaliteitsverbetering.

### De PDSA cirkels

Elke PDSA cirkel uit het XQ management-programma bestaat uit vier fasen en zeven processtappen.

PDSA cirkels van XQ zijn de *PDSA Systeemcirkel* (voor het ontwikkelen van een kwaliteitssysteem), de *PDSA Sturingscirkel* (voor het ontwikkelen van kwaliteitsbeleid), de *PDSA Onderzoekscirkel* (voor o.a. het meten van klanttevredenheid), de *PDSA Verbetercirkel* (voor het werken aan kwaliteitsverbetering).

### De vier fasen van de PDSA Verbetercirkel:

- **Plan:** voorbereiding voordat een verbeteractiviteit wordt ondernomen.
- **Do:** voer de geplande verbeteractiviteiten uit.
- **Study:** bestudeer het behaalde resultaat.
- **Act:** reageer op het gerealiseerde resultaat.



*De PDSA Verbetercirkel© is een projectmatige aanpak voor leerlingen en teams om aan aantoonbare verbetering te werken*

### Zeven processtappen:

#### 1. Beschrijf het verbeteronderwerp.

Afhankelijk van het verbeteronderwerp wordt er een verbeterteam samengesteld. Het verbeterteam (een groep mensen die samenwerkt) bepaalt het doel, de grootte en de breedte van het verbeteronderwerp. Vervolgens probeert het team een duidelijk beeld te krijgen van het systeem/verbeteronderwerp.

#### 2. Meet de huidige situatie.

Er worden allerlei gegevens verzameld middels vragenlijsten, toetsen of interviews over de huidige situatie van het verbeteronderwerp, om te weten te komen hoe het systeem nu en in de toekomst werkt. Alle meetresultaten worden overzichtelijk weergegeven.

#### 3. Analyseer de oorzaken.

Op grond van de meetresultaten van stap 2 wordt er een theorie ontwikkeld voor de verbetering van het systeem. Eerst worden de oorzaken geanalyseerd en vervolgens wordt er een hypothese geformuleerd: 'als we dit doen, dan zal dat toenemen'.

#### 4. Voer de verbeteracties uit.

De verbetertheorie van stap 3 wordt daadwerkelijk uitgevoerd. De theorie (de vernieuwde werkwijze of methode) wordt een bepaalde periode uitgeprobeerd.

#### 5. Bestudeer de resultaten.

Nu worden er opnieuw gegevens verzameld over hoe het systeem werkt. Er wordt met precies dezelfde instrumenten gemeten als in stap 2, om de resultaten te kunnen vergelijken. Heeft de verbetertheorie daadwerkelijk tot verbetering geleid? Als de meetresultaten geen verbetering laten zien, gaat het team terug naar stap 3, en doet stap 3 t/m 5 over. Pas als er een verbetering wordt geconstateerd, gaat het team verder naar stap 6.

#### 6. Borg de verbeteringen.

Als er sprake is van een verbetering, wordt de verbetertheorie verder uitgewerkt, gedocumenteerd en (op grotere schaal) uitgeprobeerd.

#### 7. Continueer verbetering.

Het verbeterteam maakt vervolgens een plan met aanbevelingen voor verdere implementatie van deze verbetering, waarin ook is opgenomen wanneer er opnieuw wordt gemeten en geëvalueerd.



### Nieuw in 2007: VERBETERMANAGER

Een softwarepakket voor verbeterteams gebaseerd op de verbetercirkel. Bevat ruim 20 instrumenten en technieken.



### Kwaliteitsinstrumenten

*Instrumenten ter bevordering van de consensus in de groep:*

- brainstormen
- nominale groepstechniek
- Lotusdiagram

*Instrumenten voor de gegevensverzameling:*

- check-/turflijsten
- lijndiagram
- steekproef nemen

*Instrumenten voor de gegevensanalyse:*

- histogram
- regelkaarten
- oorzaakgevolg diagram
- Pareto-diagram
- spreidingsdiagram
- bekwaamheidsanalyse

*Instrumenten voor standaardisering:*

- stroomschema
- operationele definitie

*Planningsinstrumenten:*

- overeenkomstendiagram
- relatiediagram
- boomdiagram
- krachtenveldanalyse



### Instrumenten en werkwijzen

Tijdens de verschillende fasen en stappen in de PDSA Verbetercirkel kunnen er diverse kwaliteitsinstrumenten gebruikt worden.

Elk instrument dient een of meer specifieke doelen en kan in een of meer stappen van het verbeterproces ingezet worden. (zie de linkerkolom)

Ze kunnen ook als losstaande hulpmiddelen gebruikt worden bij verbeterprocessen.

**Meer Informatie:**

[www.xgmp.nl](http://www.xgmp.nl)