

1. In kaart brengen huidig proces

Een Makigami is vooral goed bruikbaar voor administratieve (informatie intensieve) processen.

Binnen de Makigami worden vier gebieden onderscheiden:

Activiteiten: korte beschrijving van de activiteiten binnen het proces, uitgevoerd door de verschillende functies.

Documenten en systemen die in het proces worden gebruikt.

Tijdsanalyse op de doorlooptijd, waardetoevoegingen en verspillingen in het proces.

Knelpunten in of tussen processtappen.

Het opstellen van een Makigami kan het beste plaatsvinden door medewerkers die het betreffende werkproces kennen (1-3) plus medewerkers (1-3) die het werkproces niet kennen (zodat zij de 'stomme' en kritische vragen kunnen stellen, plus iemand die helpt met om de Makigami op te stellen.

- **Makigami aanpak**
- 1. Bepaal de scope van de processen
- benoem de processen
- bepaal wie de spelers (afdelingen/functies) in het proces zijn
- 2. Bepaal de Current State Map (vastlegging van de processtappen)
- benoem de knelpunten in het proces
- benoem de documenten en systemen (verzamel de documenten en screenprints)
- 3. Bepaal de toegevoegde waarde van een processtap
- relatie met de doelstellingen van de organisatie/de klantwaarde (die moet je dus weten zie [Kano](#))
- 4. Bepaal de tijden per processtap (ga kijken, Gemba)
- totale doorlooptijd
- aantal overdrachtsmomenten, wachttijd, gemiddelde tijd per overdracht (binnen een functie en tussen functies)
- 5. Analyseer de knelpunten en verspillingen
- binnen de processtappen
- op overdrachtsmomenten
- 6. Ontwerp een Future State map (het verbeterde proces)
- focus op kwaliteitsverbetering en vermindering van doorlooptijd
- denk vanuit de klantwaarde en andere doelstellingen van de organisatie
- 7. Bepaal de actieplannen
- op basis van een gap analyse tussen de current state en de future state processen
- definieer duidelijke meetmomenten en prestatie-indicatoren
- 8. Implementatie van de verbeteringen
- Het maken van een Makigami kost - afhankelijk van de complexiteit van het proces en de kennis en ervaring van de deelnemers één tot drie dagen.



Letterlijk betekent
Makigami in het
Japans 'rol papier' of
'actiescript



Via Makigami worden processtappen duidelijk in beeld gebracht, inclusief de gebruikte informatie, de benodigde tijd, de waarde toevoeging en de verspillingen. Door het in kaart brengen van deze elementen worden de knelpunten heel snel zichtbaar.

Makigami is een value stream analyse voor administratieve processen, in organisaties waar het 'product' niet direct zichtbaar is, zoals in kantoren en zorginstellingen



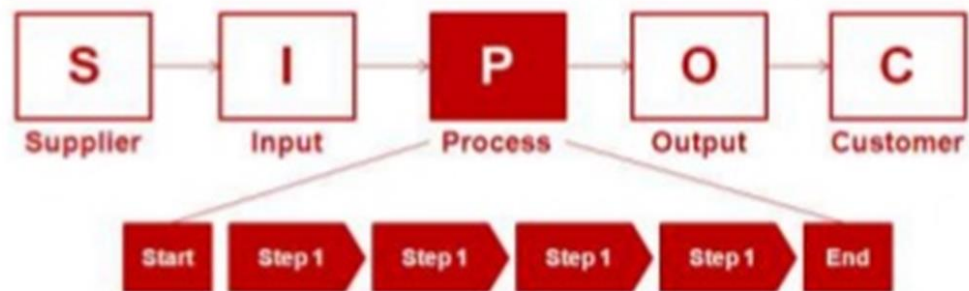


- Een beschrijving van de activiteiten, uitgevoerd door diverse functies
- Documenten en informatiesystemen die in het proces gebruikt worden
- Tijdsanalyse van doorlooptijd, waarde toevoeging en verspillingen in het proces
- Knelpunten in de processtap of tussen de processtappen



- Leg de scope van het proces vast (start/stop)

Een manier om dit te doen is door SIPOC toe te passen



➤ Leg de Current State Map vast

Elke activiteit in het proces wordt opgevolgd zoals die nu wordt uitgevoerd.

Daarbij worden alle documenten (of datadragers) gecapteerd die bij deze activiteit gebruikt worden.

Elke activiteit wordt genoteerd in 'swimming-lanes'. Zo worden ook alle overdrachtsmomenten tussen verschillende personen of functies zichtbaar.

