

TWI Job Instruction als fundament voor betrouwbare kwaliteit

De resultaten van het Nationaal Onderzoek QHSE laten zien dat veel organisaties worstelen met inconsistentie in werkprocessen, beperkte tijd voor overdracht en ontwikkelbehoeften op de werkvloer. Hoewel digitalisering en nieuwe methoden in opkomst zijn, blijft de kwaliteit van dagelijkse uitvoering sterk afhankelijk van menselijke vaardigheden. In dat licht verdient TWI Job Instruction (TWI JI) opnieuw aandacht. De methode biedt een eenvoudige en gestructureerde manier om werkzaamheden aan te leren en te borgen. Dit artikel verkent hoe TWI JI aansluit op actuele uitdagingen en waar de methode een concrete bijdrage kan leveren aan betrouwbaarheid in uitvoering.

Susanne Slenders, TWI Instituut Nederland BV

Kwaliteit ontstaat in dagelijkse handelingen

Uit het Nationaal Onderzoek QHSE komt naar voren dat mensgebonden variatie een van de belangrijkste oorzaken is van kwaliteitsproblemen. Problemen die vaak worden genoemd zijn onder andere inconsistentie in processen, beperkte training, onduidelijke communicatie en gebrek aan eigenaarschap. Documentatie bestaat wel, maar wordt niet altijd gebruikt zoals bedoeld.

Hoewel organisaties investeren in systemen en tools, blijft het uitvoeren van werk door medewerkers de kern van kwaliteit. De vraag is dan ook hoe organisaties kunnen zorgen dat werkzaamheden op een duidelijke, veilige en consistente manier worden uitgevoerd.

Waarom TWI JI past bij de behoeften uit het onderzoek

TWI Job Instruction richt zich op het aanleren van werk door het terugbrengen van handelingen tot een beperkt aantal stappen en het gebruik van een gestandaardiseerde, persoonlijke instructiemethode.

De methode rust op drie uitgangspunten die aansluiten bij actuele knelpunten:

- 1. Eenduidige instructie als basis voor standaard werk.**
Dit vermindert variatie en maakt processen voorspelbaarder.
- 2. Leren door voordoen en oefenen.**
Hierdoor groeit vakbekwaamheid niet alleen cognitief maar vooral praktisch.
- 3. Begrip van redenen achter kritische stappen.**
Dat ondersteunt veiligheidsbewustzijn, risicodenken en kwaliteitsgedrag.

Deze elementen sluiten goed aan op de behoefte aan duidelijke werkafspraken, beter inwerken van nieuwe medewerkers en het versterken van betrokkenheid.

Van procedure naar praktisch uitvoerbare kennis

Veel respondenten geven aan dat gedocumenteerde informatie in de praktijk lastig toegankelijk of te omvangrijk is. TWI biedt hiervoor een concreet alternatief door de nadruk te leggen op belangrijke stappen (wat), kernpunten (hoe) en de redenen van kernpunten (waarom).

Met TWI JI wordt:

- opgeleid aan de hand van beknopte, begrijpelijke instructies (taakanalyses)
- de overdracht van kennis gestructureerd en herhaalbaar
- de tijdsinvestering in training doelgericht gebruikt
- het risico op 'eigen interpretatie' kleiner

Dit sluit aan bij de in het onderzoek geuite behoefte aan eenvoud, duidelijkheid en praktisch toepasbare ondersteuning.

TWI JI als middel tegen variatie en foutkansen

Variatie in procesuitvoering blijkt een veelvoorkomende bron van afwijkingen. TWI JI helpt door medewerkers stap voor stap te begeleiden, waarbij zowel handelingen als onderliggende redenen worden uitgelegd. Dit bevordert consistentie en maakt het makkelijker om afwijkingen vroegtijdig te signaleren.

Voor organisaties die te maken hebben met capaciteitsproblemen, verloop of tijdelijke inhuur, biedt TWI bovendien een structuur die minder afhankelijk is van individuele kennisdragers.



Aansluiting op bredere QHSE thema's

Hoewel TWI JI een relatief oude methode is, past deze verrassend goed bij hedendaagse kwaliteits- en veiligheidsvraagstukken:

- **Risicogestuurd werken**
Door kritische punten te benoemen, komt risicodenken dichterbij de werkvloer te liggen.
- **Continu verbeteren**
Standaard werk vormt de basis voor verbetering; TWI ondersteunt beide elementen.
- **Kennisborging**
Bij vergrijzing, verloop of hybride werken blijft kwalitatieve overdracht essentieel.

Hiermee sluit TWI aan bij de langetermijnontwikkelingen die respondenten in het onderzoek signaleren, zoals de roep om meer eenvoud, betere overdracht en vakmanschap op de werkvloer.

Praktische meerwaarde zonder ingewikkeldheid

Een opvallende conclusie uit het onderzoek is dat veel organisaties zoeken naar praktische manieren om medewerkers te betrekken bij kwaliteits- en veiligheidsvraagstukken. TWI biedt

hiervoor een aanpak die niet afhankelijk is van omvangrijke systemen, maar juist van gestructureerde aandacht tijdens het aanleren van werk.

Het is geen oplossing voor alle vraagstukken, maar het legt wel een belangrijke basis: een gedeelde en begrijpelijke werkwijze die medewerkers ondersteunt in het leveren van betrouwbaar werk.

Slotgedachte

De resultaten van het Nationaal Onderzoek QHSE tonen dat de behoefte aan duidelijke, praktische ondersteuning groter is dan ooit. TWI Job Instruction biedt een benaderbare methode om te zorgen dat kwaliteit begint bij uitvoering, en dat medewerkers op een consistente, veilige en vakbekwame manier kunnen werken. In tijden van complexiteit en personele druk kan de eenvoud van TWI helpen om focus te houden op wat dagelijks het grootste verschil maakt.