

## 1.6. Methode 6: Behoeftenanalyse op basis van de analyse van storingen (of van kritische incidenten)

---

*Deze heel specifieke methode is nuttig om de opleidingsbehoeften te detecteren die aan storingen gelinkt zijn.*

*Ze is gebaseerd op probleemoplossende technieken die het mogelijk maken om te onderzoeken in welke mate de storingen echt te wijten zijn aan een gebrek aan competenties (meer dan bijvoorbeeld aan de organisatie van het werk, communicatieproblemen of de uitrusting op zich).*

---

### 1.6.1. Gebruikscontext

De methode is nuttig om de opleidingsbehoeften te detecteren die het gevolg zijn van storingen (enkele “klassiekers” in de voedingsindustrie: te hoog afkeurpercentage van producten, probleem met de hygiëne, trage leveringstermijnen, klachten van klanten, onvoldoende renderende lijnen, te hoog pannepercentage bij de machines ...).

Probleemoplossende technieken zoals de oorzaakanalyse op basis van het Ishikawa-diagram (methode, materie, werkkraft, milieu, materiaal) maken het mogelijk om de storingen af te bakenen en te onderzoeken in welke mate die aan een gebrek aan competenties te wijten zijn (en niet bijvoorbeeld aan de organisatie van het werk, communicatieproblemen, de infrastructuur op zich). Zo kunnen te lange pannetijden van machines weliswaar te wijten zijn aan een gebrek aan technische competenties van de operatoren, maar misschien ook aan een gebrek aan duidelijke werkinstructies, aan een verouderd machinepark, aan onvoldoende onderhoudsbeurten ...

Als de oorzaken met de “werkkraft” te maken hebben, is het waarschijnlijk dat opleidingen noodzakelijk zijn!

### 1.6.2. Relevantie van een opleidingsactie om een storing op te lossen

1. De oorzaak van een storing is niet altijd een gebrek aan competenties.
2. Een storing kan dikwijls opgelost worden door een geheel van corrigerende maatregelen te nemen, waarbij de opleiding maar een van verschillende initiatieven is. Zo kun je (moet je vaak) ook denken aan een aanpassing van de organisatie van het werk, de verbetering van de interne communicatie, een functiewissel tussen medewerkers, investeringen in nieuw materiaal ...
3. Opleidingsacties hebben een uiteenlopende impact afhankelijk van de oorzaak van een storing. Een probleem als gevolg van een gebrek aan technische competenties zal bijvoorbeeld gemakkelijker opgelost worden dan een probleem dat te wijten is aan onaangepaste procedures, slechte communicatie tussen diensten of absentieïsme.  
*De tabel in bijlage 8 omvat de klassieke oorzaken van een storing en, voor elk van de storingen, een inschatting van de relevantie van een opleidingsactie.*

4. Een storing kan niet altijd met een opleiding opgelost worden: ze kan namelijk te wijten zijn aan het ontbreken van middelen of aan een gebrek aan bereidwilligheid / motivatie van bepaalde medewerkers.

Voordelen	Nadelen
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Heel concreet: duidelijke link tussen een opleiding voor de oplossing van een welbepaald probleem</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Geschikte benadering in het geval van een punctuele storing; geen strategische dimensie of "project" (positief)</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Moeilijk om te bepalen of een probleem effectief opgelost zal kunnen worden door de opleiding (meestal zijn andere parallelle maatregelen nodig)</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Als er een werkgroep bestaat: kan profiteren van de besluiten van de werkgroep die samengesteld werd om een storing te bestuderen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Als er geen werkgroep bestaat: dan moet een werkgroep opgericht worden om een probleem te bestuderen</li> </ul>

➔ **Specifieke benadering (voor bepaalde omstandigheden: in geval van storingen), "op zich" minder geschikt om opleidingsbehoeften te detecteren in het kader van een opleidingsplan**

## Bijlage

### Biedt de opleiding een oplossing voor de tekortkoming?

	De opleiding is zeker een gepaste oplossing.	De opleiding is waarschijnlijk een goede oplossing.	De opleiding is een oplossing op voorwaarde dat er ook andere maatregelen zijn.	De opleiding is niet a priori een echt relevante oplossing.
Gebrek aan technische competenties				
Gebrek aan productiviteit				
Moeilijkheid om de nieuwe tools te beheersen				
Slecht gebruik van de bestaande tools				
Geen respect voor de werkmodus / procedures				
Slecht beheer van de tijd				
Probleem met de organisatie van het werk				
Procedures / niet-geschikte werkmodi				
Moeilijkheid m.b.t. functieveranderingen				
Moeilijkheid m.b.t. de taakverdeling onder de medewerkers				
Relationele moeilijkheden				
Communicatieprobleem tussen personen of afdelingen				
Slecht aangepaste / verouderde infrastructuur				
Gebrek aan motivatie				
Absenteïsme				
Veiligheidsprobleem				