

Fünf-Warum-Blatt mit Regeln, Ursachenfeldern und zwei Beispielen

Zehn Minuten am Ort mit den Beteiligten – ohne Schuld, bis zur System-Ursache, nicht bis zur Weltformel.

Regeln

Prüfpunkt
☐ Am Ort, mit den Beteiligten – nicht am Schreibtisch über sie
☐ Erster Satz: „Wir suchen, was den Fehler möglich gemacht hat, nicht wer ihn gemacht hat.“
☐ Bis zur System-Ursache: Regel, Vorlage, Prüfpunkt, Qualifikation, Lieferant
☐ Stopp beim ersten Warum, das eine umsetzbare Maßnahme ergibt
☐ Kette aufschreiben – Schritt 4 des Reklamationsblatts

Beispiel 1 · Kratzer auf beigestellter Glasplatte (Schreinerei)

Warum?	Antwort
1	Sie lag ohne Zwischenlage im Furnierlager.
2	Der Lagerist wusste nicht, dass es eine Beistellung ist.
3	Kein Hinweis auf dem Lieferschein, kein Platz für Beistellungen.
4	Beistellungen sind selten; es gab nie eine Regel.
5	Kundeneigentum (8.5.3) war in W1 nicht beschrieben.

Ursache: fehlende Regel für Kundeneigentum (Feld Ablauf). **Maßnahme:** Zeile in W1, Regal „Beistellungen“, Kennzeichnung bei Annahme. **Nicht:** Lagerist ermahnt.

Beispiel 2 · Termin verfehlt, Kunde nicht informiert (Fertigung)

Warum?	Antwort
1	Das Material kam eine Woche später als geplant.
2	Die Bestellung ging erst nach der AB raus, Lieferzeit war länger als angenommen.
3	Die Machbarkeitsprüfung hatte die Lieferzeit nicht abgefragt.
4	Das Anfrageblatt hat kein Feld „Material-Lieferzeit“; der Verzug wurde erst am Liefertag bemerkt.
5	Das Deckblatt der Auftragsmappe wird nicht wöchentlich auf Termine durchgesehen.

Ursache: Machbarkeitsprüfung ohne Lieferzeit; keine Terminverfolgung (Felder Information, Ablauf).

Maßnahme: Feld im Anfrageblatt; wöchentliche Terminrunde mit Plantafel; Kundeninfo-Regel „vor dem Termin“.

Ihr Blatt

Reklamation Nr.: _____ Beteiligte: _____ Datum: _____

Warum?	Antwort
1	
2	
3	
4	
5	

Ursache: _____ Ursachenfeld: ☐ Information ☐ Prüfung ☐

Qualifikation ☐ Material/Lieferant ☐ Ablauf

Ähnliche Fälle? ☐ nein ☐ ja (Nr. _____) Kann es woanders passieren (Standort, Kunde, Maschine)?

Ishikawa (Mensch, Maschine, Material, Methode, Mitwelt, Messung) nur bei Wiederholern, die nach zwei Fünf-Warum-Runden nicht verschwunden sind – 30 Minuten mit dem Team an der Tafel.