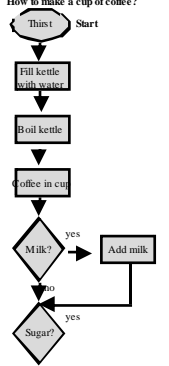


Hoe verbeteren... 6 stappen

1: *identificeer en formuleer opdracht*

2: *Breng huidige situatie in kaart en stel meetbaar doel*

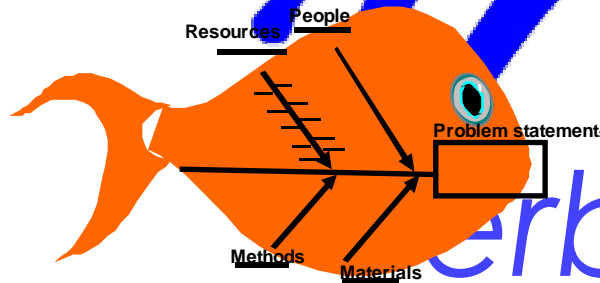
FLOWCHARTEXAMPLE



Doelen zijn:

Specifiek
Meetbaar
Ambitieuw
Realistisch
Tijdgephaseerd

3: *Onderzoek wat de echte oorzaken zijn*



4: *Bedenk oplossingen en selecteer de beste*

Criteria	Weight	Solutions	

5: *Implementeer en meet resultaat*

6: *Check en standaardiseer (ISO)*

De audit zelftest !

- ✓ Wat zijn de verbeterdoelen voor jouw afdeling en hoe hangen die samen met jouw werk en verantwoordelijkheden?
- ✓ Heb je de doelen van je afdeling en van het hele bedrijf gezien en uitgelegd gekregen?
- ✓ Zit je in een verbeterteam, wat is daar het doel van en hoe hangt dit samen met de verbeterdoelen van het bedrijf of je afdeling?
- ✓ Hanteert jouw verbeterteam een duidelijke P-D-C-A lus om te verbeteren?
- ✓ Kun je het proces plaatje van je bedrijf uitleggen?
- ✓ Waar ligt vast hoe jij je werk moet doen?
- ✓ Hoe weet je of de klant tevreden is over jullie werk?
- ✓ Heeft jouw afdeling key performance indicators die samenhangen met klanttevredenheid?
- ✓ Wat is er sinds de laatste audit gebeurd aan verder verbeteren?
- ✓ Kun je laten zien hoe je een ISO procedure van het Intranet/van de LAN schijf of uit de manual ophaalt?

Business Excellence

...door de implementatie van ISO 9001 en 14001

Wat is een ISO certificaat?

'Diploma' voor het onder controle hebben van je processen, zodat je zo goed mogelijk kunt voldoen aan de eisen van je klant.



Belangrijkste principes:

- **Klantgerichtheid**: klant staat centraal
- **Leiderschap**: om doel en richting van organisatie vast te stellen, en medewerkers te betrekken
- **Betrokken medewerkers**: op alle niveaus worden de bekwaamheden van medewerkers zo goed mogelijk gebruikt
- **Proces- en systeem benadering**: activiteiten staan niet op zichzelf, maar zijn onderdeel van een keten van activiteiten om te voldoen aan de eisen van de klant
- **Continue verbetering**: ècht leren van je fouten, verbeteren op een gestructureerde manier (PDCA cirkel)
- **Feiten**: beslissingen vinden altijd plaats op basis van de analyse van gegevens
- **Leveranciers**: een organisatie bestaat uit een keten van (interne en externe!) leveranciers en klanten, die van elkaar afhankelijk zijn. Pas bij een win-win situatie wordt er waarde gecreëerd

"Ik verzamel maandelijks de financiële gegevens van onze afdelingen. Ik ben onderdeel van het proces om onze aandeelhouders te informeren over de voortgang die ons bedrijf boekt bij het uitvoeren van haar strategie."



De Manual

Een management systeem is een systeem voor het sturen en beheersen van een organisatie met betrekking tot kwaliteit.

Om een management systeem te bouwen, moet je weten wie je **klanten** zijn.

In ons geval hebben we interne en externe klanten. De externe klanten zijn de aandeelhouders, consumenten, overheid, het milieu, etc. Het product dat we hen leveren is

Onze interne klanten zijn.....

Ons management systeem is vastgelegd in de **Manual**.

Plaatje manual en beschrijving hoe die werkt

Procedure – beschrijvingen van werkwijzes

Document – informatie die van belang is om werk goed uit te kunnen voeren zoals beleidsuitgangspunten, formulieren of richtlijnen

Work instruction – gedetailleerde beschrijving van hoe bepaalde activiteiten gedaan moeten worden

Process overview – overzicht van subprocessen in bepaald procescluster inclusief de belangrijkste KPI's en soms leuke hebbedingetjes als downloads

Daarnaast bevat de manual allerlei relevante informatie die handig of noodzakelijk is om de samenhang tussen de processen en de afdelingen te begrijpen, zoals bijvoorbeeld training modules.

Het procesmodel van ons bedrijf

Het procesmodel laat in één oogopslag zien wat de hoofdprocessen zijn binnen onze onderneming. Dit model geldt voor de hele organisatie. Maar niet alle processen spelen een rol binnen iedere afdeling. Hieronder zie je de belangrijkste procesgebieden waar wij een rol in spelen:

Proces plaatje

Proces controle

Het beheersen van je processen en continue verbetering zijn belangrijke principes om aan de eisen van je klant te kunnen voldoen.

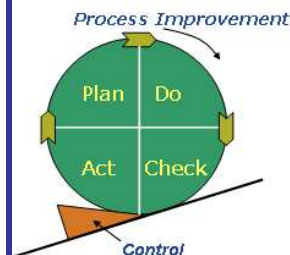
De Plan-Do-Check-Act cirkel staat hierbij centraal.

Je kunt de PDCA cirkel ook duidelijk herkennen in de manier waarop onze organisatie wordt aangestuurd, zowel kijkend naar het hele bedrijf, als naar de individuele afdelingen.

Plan: In de Balanced Scorecard worden de doelstellingen vastgelegd. Deze zijn gebaseerd op de totale BSC en strategie. Natuurlijk worden de individuele doelstellingen in je EPC hier op afgestemd.

Do: de doelstellingen worden vervolgens omgezet in acties. Er kunnen verschillende acties nodig zijn om één doelstelling te bereiken.

Check: de voortgang wordt in de gaten gehouden en gevisualiseerd. Bijvoorbeeld door het Improvement Plan en de BSC aan de muur te hangen.



Act: Analyseer bij onvoldoende voortgang de oorzaak en start corrigerende maatregelen om het doel alsnog te halen. Deze worden ook weer opgenomen in het improvement plan.

Business Excellence policy



Ons **kwaliteitsbeleid** is vastgelegd in de Business Excellence policy. Je kunt deze vinden in de Manual.

Onze **verbeterdoelen** zijn vastgelegd in de Balanced Score cards. Die zijn er op bedrijfs niveau maar ook per afdeling.

Voor ons zijn in de volgende gemeenschappelijke doelen beschreven:

1. Doelen
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.
- 6.
- 7.
- 8.