

## Ontwerp je ideale bedrijfsproces

**Bij veel bedrijven bestaat een grote behoefte om hun processen beter te stroomlijnen. Als je continu kwaliteit wilt leveren en efficiënt wilt werken, dan is het van belang dat de bedrijfsprocessen goed georganiseerd zijn. We noemen dit ook wel “procesbeheersing”, een belangrijk onderdeel van de ISO 9001.**

### De voordelen van procesbeheersing

Allereerst zie je dat er bij goed georganiseerde bedrijven efficiënt wordt gewerkt. Aangezien mensen minder tijd besteden aan oponthoud, vragen, fouten en frustraties kan iedereen zich beter focussen op kwaliteit, productiviteit en verbetering. Ook levert een gestandaardiseerd bedrijfsproces de minste kans op fouten en de meeste kans op producten en diensten met een constante kwaliteit.

Bovendien leidt dit makkelijker tot continue verbetering. Naarmate je de processtappen en resultaten beter gaat vastleggen, zul je ook steeds meer informatie ter verbetering genereren. Helemaal ISO 9001 dus.

### Ontwerp je ideale proces

Het is niet voor iedereen even makkelijk om de processtappen goed in kaart te brengen. Want waar begin je? Vaak is het lastig om daar de eerste stap in de zetten. Je kunt jezelf de volgende vraag stellen die centraal staat bij het inrichten van een goed beheerst bedrijfsproces:

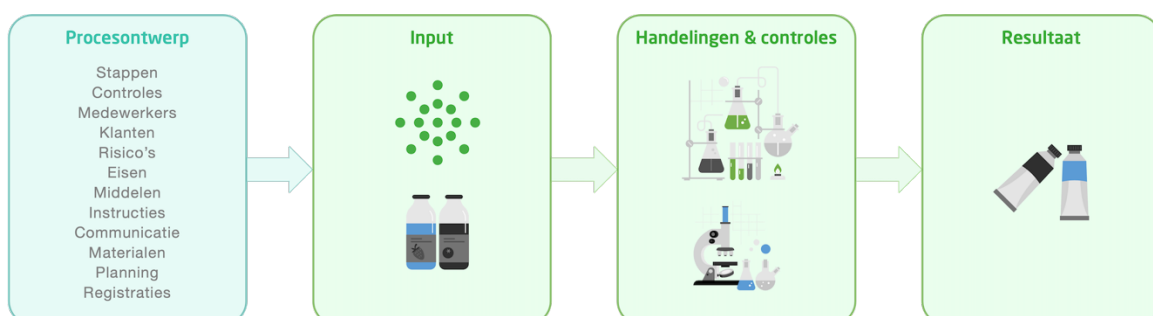
**Wat moeten wij doen om ons product of dienst binnen de gestelde tijd, budget en kwaliteit te realiseren?**

Vervolgens breng je dan niet alleen de processtappen in kaart maar stel je ook vast welke eisen, risico's, klanten, materialen, medewerkers en methoden hierbij een rol spelen.

### Welke onderwerpen spelen nog meer een rol?

Op deze vragen wil je een antwoord hebben als je je proces gaat inrichten:

- Wat zijn de stappen, doelen en mijlpalen in het proces?
- Welke mensen met welke vaardigheden heb ik nodig?
- Welke middelen en automatisering gebruiken we daarbij?
- Welke controles en metingen voeren wij uit?
- Welke eisen zijn van toepassing?
- Wat zijn de risico's binnen mijn proces en hoe beheers ik deze?
- Hoe zorg ik voor efficiënte en standaardisatie?
- Welke registraties houd ik bij?
- Hoe communiceer ik met klanten?
- Waar voldoen input, grondstoffen en materialen aan?

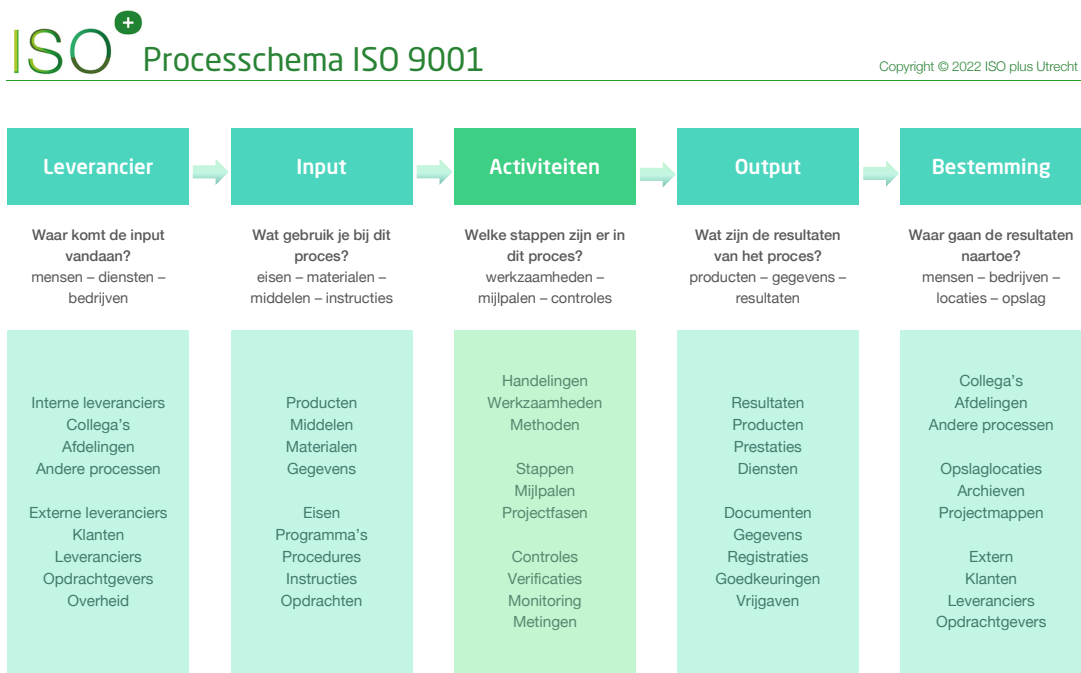


## Hoe pak je dit praktisch aan?

Zoals je ziet zijn er vele vragen en antwoorden bij het ontwerp van een proces. Hoe zorg je er nu voor dat je dit stroomlijnt en de informatie op de juiste manier organiseert? De tip is om altijd eerst met tekenen te beginnen en je te focussen op de hoofdstappen. Vervolgens vul je deze aan met aanvullende informatie en details. Vaak wordt hiervoor een flowschema gebruikt. Het nadeel van een flowschema is dat je makkelijk vergeet om de belangrijke informatie hierin te vermelden, zoals input en output.

## Processchema

Een handige methode om de processtappen mee uit te werken is een processchema. We hebben daar zelf een nieuwe invulling aan gegeven. Het is een overzichtelijke manier om een bedrijfsproces in stappen op te delen en aan te vullen met de juiste informatie. Je kunt het voor allerlei soorten bedrijfsprocessen of werkprocessen gebruiken. Het ziet er als volgt uit:



In de middelste kolom komen de opeenvolgende stappen van het proces. In de aanvullende kolommen zet je de informatie over input, output, registraties en bestemming. Op deze manier loop je alle stappen binnen je proces nauwgezet door en breng je precies in kaart hoe het ideale proces eruit moet zien.

Uiteindelijk leidt dit tot een overzichtelijk schema dat door iedereen gelezen en gebruikt kan worden.

## Hoe doen wij dat?

Daar hebben wij natuurlijk templates voor.

In het **ISO+ digitale handboek** (voorbeeld kwaliteitsmanagementsysteem) vind je vooraf ingevulde templates voor processchema's, risicoanalyses etc. bij de meest voorkomende bedrijfsprocessen.

In het **5 Stappenplan** (het complete systeem) staan deze procestemplates ook en ontvang je daarbij een praktische handleiding voor het in kaart brengen van processen en uitwerken van processchema's.

[www.isoplus.nu](http://www.isoplus.nu)

Praktische tools en templates voor de ISO 9001