

Zo begin je met continue verbetering

Maak van innoveren en verbeteren een dagelijkse praktijk

Bedrijven die de ISO 9001 voeren zijn niet alleen bezig met het beheersen van hun kwaliteit maar ook met het verbeteren daarvan. Een belangrijk punt in de norm is dan ook dat bedrijven laten zien dat hun kwaliteit en klanttevredenheid continu verbeteren.

Hoe bouw je verbetering systematisch in?

Daar geeft de norm verschillende aanwijzingen voor. Als je de volgende onderwerpen invoert en nauwgezet opvolgt dan ben je structureel aan de slag met verbetering.



Controleren en meten

Om de kwaliteit van producten of diensten te beheersen zul je veel moeten controleren, meten en registreren. Geconstateerde afwijkingen los je direct op maar worden ook vaak direct opgevolgd door verbeteracties.

- Bewaken van processen
- Controleren van producten, materialen en diensten
- Input- en outputcontroles uitvoeren
- Interne audits en inspectie
- KPI's * bijhouden



Resultaten evalueren

Een van de meest belangrijke methoden om inzicht te krijgen in noodzakelijke verbeteringen is door het evalueren van resultaten en methoden. Zoals bijvoorbeeld evaluatie van:

- De verkregen resultaten uit de bovenstaande punten
- Processen en prestaties
- Prestaties van het kwaliteitssysteem
- Klantenklachten, storingen en afwijkingen



Relaties meten en evalueren

De samenwerking met interne en externe relaties levert belangrijke informatie ter verbetering op. Je meet klanttevredenheid, stemt de dienstverlening af op de stakeholders en beoordeelt leveranciers. Evalueer:

- Klanttevredenheidsmetingen
- Wensen en eisen van stakeholders
- Markt- en technische ontwikkelingen
- Medewerkerstevredenheid **
- Leveranciers- en inkoopbeoordelingen



Risico's en kansen beheersen

Het managen van risico's en kansen op alle niveaus binnen de organisatie. Als je bij ieder proces, project, dienst of product vooraf de risico's inschat en voorkomt, dan ben je proactief bezig met verbetering.

- Organisatie en (kwaliteits-)management
- Productie, projecten of diensten
- Stakeholders
- Markt



Ideeën genereren

De beste ideeën komen vaak van de medewerkers. Een betere service, een efficiëntere werkwijze of een nieuwe methode? Laat iedereen meedenken over verbeteringen en bouw dit structureel in door:

- Werkoverleg
- Verbeterbord (zie voorbeeld)
- Ideeënbus
- Verbeter themaweek
- Verbeterprojecten

* Niet verplicht. De bovenstaande onderwerpen worden benoemd in de ISO 9001 norm. De onderwerpen met een * gebruiken wij wel maar worden niet direct voorgeschreven.

** Een belangrijke graadmeter voor het succes en de kwaliteit van je organisatie is medewerkerstevredenheid. Dit stond dan ook in de voorlaatste versie van de ISO 9001. Maar uit de definitieve publicatie is dit vreemd genoeg verwijderd. Wij raden iedereen aan dit wel mee te nemen in de organisatie. Gelukkig zijn er veel organisaties die hun bedrijfsvoering hierop sturen.

Voorbeeld verbeterbord

Praktijkvoorbeeld

Ophangen verbeterbord

Datum	Waar loop ik tegenaan?	Hoe belangrijk is dit?	Oplossingen en verbeteringen	Actie	Datum	Opgelost
						✓

Met een verbeterbord kom je snel tot praktische oplossingen voor problemen binnen teams.

Zodra er een probleem of mogelijke verbetering is schrijft men dit op het bord:

- Het team verzamelt zich wekelijks bij het bord;
- Degene die iets heeft opgeschreven licht het toe;
- Is dit voor iedereen helder?
- Het team bespreekt mogelijke maatregelen en kiest er één uit;
- Het team spreekt af wie wat doet en wanneer dit gereed is en evalueert het resultaat;
- Opgelost? Dan kunnen jullie het afvinken.

Tot slot,

als je alle kleine en grote verbeteringen bijhoudt zul je aan het eind van het jaar waarschijnlijk versted staan over wat je allemaal bereikt hebt.

Hoe doen wij dat?

Het begint al met het opzetten van een kwaliteitssysteem en een procesorganisatie. Door de organisatie en bedrijfsprocessen te stroomlijnen lopen we vaak al tegen vele verbeteringen aan. Als het bedrijf vervolgens eenmaal een goed systeem en een goede basisorganisatie heeft, dan kan het structureel meten, evalueren en verbeteren beginnen. In ons [digitale kwaliteitshandboek](#) vind je dan ook veel voorbeelden van controleschema's en evaluatie. De evaluatiecyclus staat op de [ISO 9001-Jaarkalender](#), zodat je precies weet wanneer er wat gedaan moet worden.

Wat kan jouw organisatie doen om continu te verbeteren?

Noteer voor jezelf enkele ideeën om verbeteringen structureel in te bouwen

- 1.
- 2.
- 3.

4 januari 2023