

GOB Delft

Gespecialiseerd in geïntegreerde oplossingsgerichte begeleiding

INTEGRALE KWALITEITSZORG EN/OF CERTIFICERING VOOR ORGANISATIES

Inhoud

	Bladnr.
Belang van integrale kwaliteitszorg	1
Integrale kwaliteitszorg in de praktijk	2
Certificering	2
Certificeringsbegeleiding	2
Verbetering kwaliteit van functioneren	3
Begeleiding bij verbetering kwaliteit van functioneren	3
Informatie	4

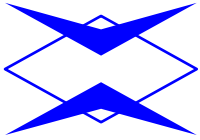
Belang van integrale kwaliteitszorg

Vele organisaties doen aan kwaliteitszorg. Sommigen streven naar externe erkenning in de vorm van een certificaat. Voor anderen is een erkenning door de klant toereikend. In beide gevallen is het streven erop gericht om bij de groep van betere bedrijven te horen. Het belang van kwaliteitszorg blijkt ook uit de volgende kwaliteitsontwikkelingen:

- een *stijging in de verwachtingen*, die klanten er ten aanzien van het drukwerk op na houden;
- een toenemende concurrentie, waardoor *productiekosten* steeds belangrijker worden;
- technologische verbeteringen aan productiemiddelen, waardoor de *primaire processen* ingewikkelder worden en toeleveranciers hierin een steeds belangrijker rol spelen;
- maatschappelijke ontwikkelingen, waarbij het begrip kwaliteit steeds meer wordt verbonden met *kwaliteit van leven*.

Door deze ontwikkelingen zal integrale kwaliteitszorg voor organisaties een belangrijk hulpmiddel worden voor het verstevigen van de concurrentiepositie, het verbeteren van de rentabiliteit van de onderneming en het bieden van de mogelijkheid tot ontplooiing van de medewerk(st)ers.

Daarmee wordt integrale kwaliteitszorg bepalend voor het succes van het bedrijf op de lange termijn!



GOB Delft

Gespecialiseerd in geïntegreerde oplossingsgerichte begeleiding

Integrale kwaliteitszorg in de praktijk

Iedereen in een organisatie heeft klanten, of het nu interne of externe klanten zijn. Aan de eisen, die deze klanten stellen, dient te worden voldaan om ze tot tevreden klanten te maken. In die zin is kwaliteit de mentale instelling ten opzicht van het werk, dat de medewerk(st)ers verrichten. Hoe kan de mentaliteit van de medewerk(st)ers positief worden beïnvloed? Dit kan wanneer iedere afdeling de volgende afdeling (in proces-volgorde) als zijn of haar klant beschouwt. Door de eisen te formuleren en vooraf kenbaar te maken, zal men elkaar hierop aanspreken. Een en ander zal leiden tot een grotere betrokkenheid bij het tot stand komen van het eindproduct. Veel zaken gaan vaak verkeerd en moeten in procedures worden vastgelegd, omdat de medewerk(st)ers zich niet verantwoordelijk voelen voor de resultaten van hun werk. Indien de oorzaken opgespoord worden blijkt meestal dat de afwijkingen in het kwaliteitssysteem zitten. In dat geval zal het systeem dienen te worden aangepast. In de praktijk wordt er meestal te lang gewacht met het aanpassen van het kwaliteitssysteem. Vaak denkt men van elkaar, dat de ander dit wel zal doen. Ook door tijdgebrek komt het er niet altijd van. Aangezien "vreemde ogen dwingen" kan het van belang zijn om een externe stimulans te introduceren.

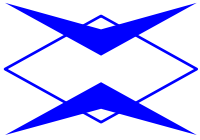
Certificering

Doordat alle afdelingen bij integrale kwaliteitszorg betrokken worden, zal certificering een positieve stimulans vormen voor het gehele bedrijf. Ook neemt het vertrouwen in een bedrijf aanzienlijk toe, als aangetoond kan worden dat het over een goed functionerend systeem voor kwaliteitsborging beschikt. Certificering betekent dat door middel van een systematische beoordeling door onafhankelijke deskundigen van het systeem voor kwaliteitsborging wordt vastgesteld, dat het bedrijf aan een bestaande norm voldoet. Daarbij krijgen afnemers van die bedrijven bepaalde garanties met betrekking tot de productkwaliteit. Deze garanties vertegenwoordigen een grote waarde voor de klant. Vooral daar waar de naambekendheid van het bedrijf minder is, zoals in het buitenland. Het bereiken van een certificering op eigen kracht en op alle fronten tegelijk is geen eenvoudige opgave. Daarbij kan externe coördinatie wellicht uitkomst bieden.

Certificeringsbegeleiding

Organisaties, die van plan zijn om een certificaat te behalen, kunnen door het GOB Delft worden begeleid. Dit organisatiesadviesbureau heeft zich gespecialiseerd in:

- het coördineren van alle activiteiten aangaande een project integrale kwaliteitszorg;
- het conceptueel voorbereiden van individuele onderwerpen;
- het groepsgewijs doorlichten van de primaire processen volgens de normen;
- het leiding geven aan een groepsgewijze behandeling van onderwerpen, die betrekking hebben op meer dan één discipline;
- het toetsen van onderwerpen aan de norm en het doorspreken met de betrokkenen, gericht op het verkrijgen van overeenkomst in de beantwoording;
- het leveren van specifieke eigen bijdragen in zake de opzet van het kwaliteitssysteem en de vastlegging ervan in de kwaliteitshandboeken;
- het implementeren van het kwaliteitssysteem in de organisatie;



GOB Delft

Gespecialiseerd in geïntegreerde oplossingsgerichte begeleiding

- het adequaat oplossen van eventuele problemen, die de invoering ervan in de weg staan.

Hiertoe wordt in overleg met het management van het bedrijf een actieplan opgesteld. In dit actieplan staat aangegeven met wie de verschillende, relevante onderwerpen worden besproken en binnen welk tijdsbestek. Na de afronding van het project is het bedrijf in staat zelfstandig de certificeringprocedure aan te gaan.

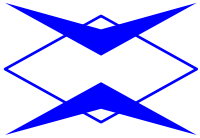
Verbetering kwaliteit van functioneren

Organisaties, die hun kwaliteitsniveau van functioneren willen verhogen, kunnen eveneens een beroep doen op het GOB Delft. Daarbij kan onder meer gedacht worden aan de volgende wensen:

- het verbeteren van het bedrijfsimago, waardoor uitgebreide klantenexcursies overbodig worden;
- het invoeren van een projectorganisatie voor integrale kwaliteitszorg;
- het verhogen van het niveau van functioneren van afdelingen en het op elkaar afstemmen van de activiteiten;
- het beheersen van interne en externe klachten;
- het verkrijgen van meer grip van het management op de gang van zaken rond de uitvoering;
- het beheersen van materialen van klanten;
- het beheersen van grondstoffen en materialen van leveranciers;
- het beheersen van interne processen door middel van opvolgbare voorschriften;
- het verminderen van materiaalverbruik;
- het beheersen van leveringstijden.

Begeleiding bij verbetering kwaliteit van functioneren

In de praktijk komt het zelden voor, dat voornoemde wensen vervuld kunnen worden door degenen die ze aangekaart hebben. Meestal zijn hier anderen voor nodig. De praktijk toont aan, dat de beste resultaten in groepsverband worden bereikt. Echter, een interne coördinator, die de soms tegenstrijdige belangen van alle betrokkenen zorgvuldig kan afwegen, is niet altijd in het bedrijf beschikbaar. In dat geval kan het aanbeveling verdienen externe coördinatie te overwegen. Het GOB Delft heeft een jarenlange ervaring in de specifieke problematiek binnen de industrie. Het bureau is niet alleen vertrouwd met de diverse procédés, maar ook met de verschillende processen, die er plaatsvinden. Een en ander is van wezenlijk belang voor het inzicht in de bedrijfsproblematiek. Ten behoeve van de probleemoplossing beschikt het bureau tevens over geavanceerde onderzoeksmethoden en technieken. Hiermee kunnen de achterliggende oorzaken van eventuele problemen adequaat worden opgespoord en met de betrokkenen worden besproken. Tijdens vergaderingen van relatief korte duur worden alternatieve oplossingen geëvalueerd. Daaruit wordt de beste oplossing gekozen en aan het management voorgesteld. Na invoering van de unaniem gekozen en goedgekeurde oplossing weet het bedrijf zich verzekerd van een breed draagvlak en verbondenheid bij alle betrokkenen. Hierdoor werkt de oplossing en zullen de problemen voorgoed tot het verleden behoren!



GOB Delft

Gespecialiseerd in geïntegreerde oplossingsgerichte begeleiding

Informatie

Indien u naar aanleiding van deze brochure vragen heeft of meer informatie wenst te ontvangen, dan kunt u contact opnemen met:

GOB Delft
Loevesteinplaats 6
2613 LE Delft
Telefoon: 015 - 2135300
E-mail: info@gobdelft.nl
Internet: www.gobdelft.nl