

Kwaliteitsmanagement op basis van ISO 9001

Iedereen praat over Meldplicht, ISO 27001/7510, maar ik denk dat een ISO 9001 (kwaliteitsmanagement) erg interessant kan zijn voor veel organisaties. Al is het maar om aan de buitenwereld aan te tonen dat men bereid is zaken te borgen.

ISO 9001 geeft oa vorm aan normen en kaders, maar misschien belangrijker nog; geeft meetpunten, op klant, branche, product en of oplossing. Geeft onderscheidend vermogen, zeker nu er alleen nog maar gepraat wordt, biedt misschien openingen voor nieuwe partnerships. Medewerker en klant tevredenheid gaat omhoog en als laatste misschien wel belangrijkste; er worden afspraken gemaakt, verantwoordelijkheden worden structureel vastgelegd in een management systeem. ("Moeder der ISO's)

Mocht men op een later tijdstip besluiten een andere ISO certificering willen behalen, is dit makkelijker te implementeren binnen de organisatie en op het bestaande kwaliteitsmanagementsysteem.

Continuïteit is niet alleen belangrijk voor grote organisaties, maar ook voor kleine want die zouden bij grote interruptie hoogstwaarschijnlijk de deuren kunnen sluiten. Er vanuit gaan dat het u niet overkomt, is niet slim, want het kan gebeuren! Standaarden kunnen u juist in deze omstandigheden helpen om snel weer operationeel te zijn. Zij zorgen er tevens voor dat uw toeleveranciers, uw merk en uw reputatie veilig zijn.

Bedrijven lopen op een gegeven moment tegen het punt aan dat het ontbreken van meer structuur vooral bij de groei van een organisatie. Geeft verder handsvaten om de bedrijfsvoering meer inzichtelijk te maken en de bedrijfsprocessen nog beter op elkaar aan te laten sluiten.

- Helderheid en structuur
- Werkwijze transparant
- Kennis borging
- Hogere medewerkerstevredenheid
- Betere doorstroming
- Verkorten doorlooptijden
- Schrappen overbodige handelingen
- Beheersing risico's
- Kwaliteitsverbetering
- Vermindering faalkosten
- Hogere klanttevredenheid

Optimaliseren van de kwaliteit van het product, productieproces, dienst en organisatie. Geen afgebakend vakgebied, en komt terug binnen alle delen van de bedrijfsvoering. Het is een continue proces middels PDCA cyclus. Dit model scheidt een kader en op basis van een praktisch kwaliteit systeem werk je aan verbeteringen en geeft ruimte voor creativiteit en innovatie

Verder heeft het grote voordelen als we kijken naar marketingstrategieën, want met een ISO certificaat laat u duidelijk zien naar uw klanten dat u een betrouwbare organisatie bent.

Stelt u voor dat een incident uw bedrijfsvoering stagneert; stroom valt uit, er breekt brand uit, in geval van waterschade, iemand breekt bij u in of uw vitale systemen worden gehackt. U of iemand van uw personeel wordt ziek of erger nog vertrekt naar een andere werkgever, wat gaat u doen?

10 dingen die standaardisatie voor uw organisatie kunnen betekenen:

- Verbeteren van de goederen, producten en diensten;
- Bewijs van toewijding aan kwaliteit;
- Het verkrijgen van nieuwe klanten en behouden van bestaande klanten;
- Het verbeteren van uw bedrijfsprocessen;
- Kosten reduceren en verhogen van winst;
- Geeft uw bedrijf een onderscheidend vermogen;
- Draagt zorg voor het naleven van geldende wet- en regelgeving binnen een organisatie;
- Helpt u innoveren;
- Ondersteunt uw export inspanningen;
- Versterkt uw commerciële en marketing strategieën.

Uit ervaring en onderzoek is gebleken dat het tevreden houden van de klant goede handel is omdat het vinden van een nieuwe klant gemiddeld 6 x zoveel kost. Dus ervoor zorgen dat uw klant tevreden is, lijkt ons dan erg belangrijk en hier komen ook de voordelen van standaardisatie naar boven.

- Bepaal uw standaard en win hiermee nieuwe handel.
- Wat zou u beter willen doen: efficiënter werken, beter contact met klant;
- Wat zou u willen bereiken en wat zou een standaard hierin betekenen;
- Bekijk de concurrentie, omschrijf uw doelen beter en wat zou uw voordeel zijn;
- Welke voordelen heeft uw klant van uw standaardisatie, ander prijsniveau
- Welke voordelen levert het u op als we kijken naar toeleveranciers, zou u hiermee nieuwe toeleveranciers kunnen binden die u nog verder differentiëren.
- Als u eenmaal bovenstaande heeft omschreven wordt het makkelijker om een passende standaard te vinden die voor uw bedrijf het verschil gaat betekenen
- Implementeer uw standaard binnen de organisatie, vraag een certificaat aan en bekijk uw voortgang regelmatig
- Laat het iedereen weten dat u de lat een stuk hoger heeft gelegd.

Volgens een onderzoek onder het bedrijfsleven wordt er jaarlijks een behoorlijk percentage van de omzetwaarde gespendeerd aan het oplossen van fouten en klachten. De zogenaamde faalkosten. Door te investeren in het voorkomen hiervan, is het aandeel faalkosten behoorlijk terug te dringen. Dit is ook één van de resultaten van een goed certificeringstraject.

Door bij kwaliteit management de verbetercyclus te integreren en zodoende belangrijke zaken meetbaar te maken, ontstaat een organisatie die kan sturen op basis van cijfers. Dit geeft bij veel opdrachtgevers verrassende inzichten en rendementsverbeteringen.

De toegevoegde waarde van een gecertificeerd managementsysteem is dat een bedrijf op deze manier aantoont dat het een werkende systematiek heeft om de naleving van wet- en regelgeving te borgen. Een goed functionerend managementsysteem brengt afwijkingen naar boven, waardoor het bedrijf zelf verbeteringen kan aanbrengen. Door het certificatieproces worden in het managementsysteem verbeteringen aangebracht die tot een hoger niveau van naleving leiden.

Het hele ISO certificeringstraject heeft veel bedrijven verder gebracht. Zij zijn intern bijvoorbeeld efficiënter gaan werken en communiceren. De effecten van dit certificeringstraject hebben zeker bijgedragen aan kwaliteitsverbetering en bewustwording van informatiebeveiliging.

ISO certificering helpt om de processen die er toe doen te identificeren en te optimaliseren.

- Hierdoor krijgt het management een hulpmiddel ter beschikking om de organisatie te sturen;
- Processen en structuren worden voor de gehele organisatie duidelijk, waaronder communicatiestructuren, taken en verantwoordelijkheden;
- Betrokkenheid van de medewerkers kan hierdoor vergroot worden, wat bevorderlijk kan zijn voor de werksfeer, werkdruk en ziekteverzuim;
- Verhoging van efficiency, wat kan resulteren in kostenbesparingen;
- Problemen kunnen tijdig gesignaleerd en geïdentificeerd worden, waardoor actie ondernomen kan worden om fouten in de toekomst te voorkomen;
- Klant en klanttevredenheid staat centraal; klanttevredenheid kan geoptimaliseerd worden;
- ISO certificering levert een positief bedrijfsimago op, zowel nationaal als internationaal, wat resulteert in een voorsprong op de concurrentie.