

ONDERSTEUNT EN ADVISEERT

Kwaliteitshandboek in de versnipperaar?

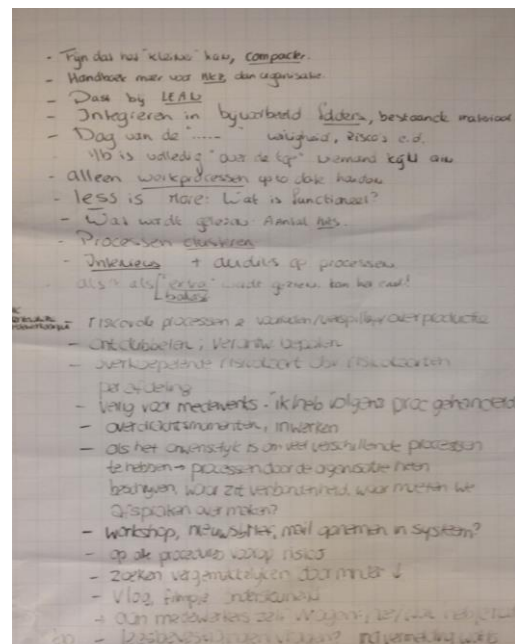
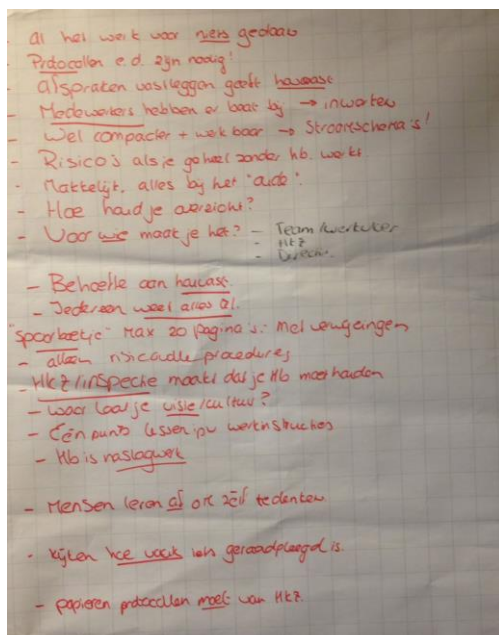
In zeven rondetafelgesprekken hebben we tijdens de HKZ dag op 8 november 2016 met de aanwezigen ervaringen en gedachten uitgewisseld rondom de vraagstelling: 'De nieuwe HKZ-norm eist geen kwaliteitshandboek meer. Kan het daarmee in de versnipperaar?'

Argumenten en overwegingen waarom het handboek niet weg kan, waren:

- Dan hebben wij al het werk voor niets gedaan, we zijn het zo gewend.
- Afspraken vastleggen geeft houvast en helpt bij het inwerken van nieuw personeel.
- De vraag rijst: hoe houd je anders het overzicht?
- Eisen van de inspectie en de HKZ (afhankelijk van de auditor) dat je niet zonder handboek kan.

Maar het handboek kan wel compacter!

- Dat past bij het LEAN denken.
- Alles wat logisch is, algemeen bekend en wat men toch al weet kan echt weg.
- Met een te uitgebreid handboek leren mensen niet meer zelf na te denken.
- Less is more: houd het handboek functioneel. Hiermee wordt het zoeken ook makkelijker voor de medewerkers.
- Het handboek moet bruikbaar zijn in de praktijk, en niet een naslagwerk voor de HKZ auditor.
- Behoud alleen datgene dat gelezen wordt. Dit kun je bijvoorbeeld meten m.b.v. aantal hits.
- Onwenselijk om veel verschillende processen door de organisatie heen te beschrijven,. Ga na waar de verbondenheid zit, ga dan na waar afspraken over gemaakt moeten worden.



Wat kan er echt niet in de versnipperaar?

Unanieme conclusie is dat werkprocessen en procesbeschrijvingen niet in de versnipperaar kunnen. Wel kun je kritisch kijken hoe deze geclusterd kunnen worden. Gooi weg wat als “extra” of ballast wordt gezien. Dit check je met de werkvloer. Behoud beschrijvingen van risicovolle processen en protocollen. Als voorbeeld werd een klein overzichtelijk spoorboekje benoemd, waarin verwijzingen staan naar een achterliggende bibliotheek

Zijn er andere manieren?

Er zijn andere manieren, naast het vastleggen in een kwaliteitshandboek?

Diverse voorbeelden werden genoemd:

- Organiseer thema dagen, zoals de “Dag van de veiligheid” om bepaalde thema’s in het bijzonder onder de aandacht te brengen.
- Gebruik interviews en interne audits, om te kijken of gemaakte afspraken nog worden nagekomen.
- Bepaal verantwoordelijkheden en leg deze goed vast. Als verantwoordelijkheden helder en eenduidig bepaald zijn, kan borgen meer in de lijn.
- Besteed tijd en aandacht aan ontdebelen, om te voorkomen dat relevante zaken op meerdere plekken vastgelegd worden en verantwoordelijkheden voor eenzelfde onderdeel bij verschillende functionarissen zijn belegd.
- Maak risico-kaarten per team of afdeling.
- Maak ‘Eén-punts-lessen’ in plaats van beschrijvende werkinstructies.
- Bewaar nieuwsbrieven, workshops en mails structureel en geordend, zodat ze voor iedereen terug te lezen zijn.
- Integreer regelingen, afspraken, werkinstructies etc in folders of afbeeldingen.
- Zoek nieuwe manieren om nieuwe werkafspraken te communiceren, bijvoorbeeld middels vlogs/filmpjes op intranet.

Als algemene conclusie na deze dag kunnen we stellen dat het kwaliteitshandboek, mede door de nieuwe HKZ normen, wel (veel) compacter kan, maar dat het niet wenselijk of mogelijk is om het hele handboek in de versnipperaar te doen.

Bij Facit informeert Joke Verbaan u graag nader! U kunt haar mailen via joke.verbaan@facit.nl of bellen via telefoonnummer 0251 – 212 202.