

Werkboek

Verbeteren
door middel van
projectaanpak

Inhoud

	Pagina
Ten geleide	3
1. De KLM op weg naar TQM	4
2. Elementen Total Quality Management	5
3. Organisatiestructuur voor kwaliteitsverbetering	9
4. Kwaliteitsverbetering door middel van een projectaanpak	12
5. Bewaking van kwaliteitsverbeteringsprojecten	13
6. Overzicht van instrumenten	15
7. Beschrijving van instrumenten per fase	17
7.1. Initiatiefase	18
7.1.1. Checklist toepassing TQM assessment instrumenten	19
7.1.2. Procedure voor kwaliteitsverbeteringsproces	22
7.1.3. Beheersdocumenten	25
7.2. Verhelderingsfase	27
7.2.1. Prioriteiten stellen	28
7.2.2. Ranking	31
7.2.3. Terms of Reference (TOR)	33
7.2.4. Checklist kick-off bijeenkomst	37
7.2.5. Beheersdocument: Projectdefinitie	39
7.3. Diagnosefase	40
7.3.1. Probleemsorteringsmodel	41
7.3.2. Probleemveldclustering	49
7.3.3. Visgraatdiagram	51
7.3.4. Krachteveldanalyse	53
7.3.5. Processchema	55
7.3.6. Activiteitenplan	58
7.3.7. Beheersdocument: Status Rapportage	59
7.4. Uitvoeringsfase	60
7.4.1. Pareto-analyse	61
7.4.2. Voorkeuranalyse	65
7.4.3. Kosten/baten-analyse	67
7.4.4. Beheersdocument: Close-out rapport	69
7.5. Implementatiefase	70

7.5.1. Risico-analyse		71
7.5.2. Checklist projectevaluatie	74	
7.5.3. Activiteitenplan voor Borging		79

Ten geleide

De KLM wil tot de beste luchtvaartmaatschappijen van de wereld behoren. Dat kan door een 'kwaliteitsorganisatie' te worden, een doel dat een voortdurende inspanning van alle KLM'ers vraagt.

Onze klanten verlangen steeds meer service voor een lagere prijs. Daarom geldt meer dan ooit dat we kwaliteit moeten bieden om klanten te krijgen en te behouden: kwaliteit in ieder onderdeel van onze organisatie en ons werk. We spreken daarom van 'Totale Kwaliteit' en willen dat volledig integreren in alle bedrijfsonderdelen. 'Total Quality Management' (TQM) is het middel om Totale Kwaliteit te bereiken.

In een aantal opeenvolgende stappen integreren we TQM in onze organisatie.

Stap 1

Het proces begint met de overtuiging van het nut van TQM; iedereen weet wat TQM is, wat het oplevert en hoe ermee om te gaan. Managers op alle niveaus spelen in dit bewustwordingsproces een belangrijke rol.

Stap 2

In de tweede fase wordt vastgesteld wat het kwaliteitsniveau is van de eigen afdeling. Dat doen afdelingen door kritisch naar hun bedrijfsvoering te kijken met behulp van de EFQM-methode. De sterke kanten, maar ook punten voor verbetering zullen iedereen meer duidelijkheid en inzicht in de eigen organisatie verschaffen.

Stap 3

In deze derde fase wordt binnen de gestelde periode gericht verbeterd door verbeteringspunten om te zetten in concrete acties.

Dit elektronische werkboek is bedoeld als hulpmiddel bij het uitvoeren van kwaliteitsverbeteringsprocessen. Het geeft een overzicht van instrumenten die bij kwaliteitsverbetering een belangrijke rol spelen.

Veel succes bij de toepassing hiervan.

Den Hartog

