

Leidraad voor
kwaliteitsverbeteringsprojecten



NAM

The copyright of this document is vested in Nederlandse Aardolie Maatschappij B.V., Assen, The Netherlands. All rights reserved. Neither the whole, nor any part of this document may be reproduced, stored in any retrieval system or transmitted in any form or by any means (electronic, mechanical, reprographic, recording or otherwise) without the prior written consent of the copyright owner.

Leidraad
voor
kwaliteitsverbeteringsprojecten

samenstelling
R.G. Challik
A.C. Waszink

Tweede druk, april 1990, Assen

LEIDRAAD VOOR KWALITEITSVERBETERINGSPROJECTEN

1 HANDLEIDING

1.1 Inhoudsoverzicht

Deze leidraad omvat een vijftal hoofdstukken.

Dit eerste hoofdstuk geeft een algemeen overzicht van de inhoud van de diverse hoofdstukken. Vervolgens wordt aangegeven voor wie deze leidraad bedoeld is en op welke wijze er het beste gebruik van gemaakt kan worden.

Het tweede hoofdstuk beschrijft een aantal onderdelen van kwaliteitszorg. Hiertoe wordt allereerst het begrip "kwaliteit" omschreven, op basis van de norm NEN/ISO-9000. Vervolgens worden de verschillende intenties die een kwaliteitsbeleid kan hebben aangeduid. Het gaat hierbij met name om kwaliteitsborging en kwaliteitsverbetering. Daarnaast worden de ontwikkelingsfasen van kwaliteitszorg besproken.

Het derde hoofdstuk handelt over de projectmatige aanpak van kwaliteitsverbetering. Hierbij wordt achtereenvolgens aandacht geschonken aan:

- de fasen van het verbeteringsproces;
- de projectorganisatie;
- de bewaking van verbeteringsprojecten.

Het vierde hoofdstuk geeft een overzicht van de technieken, die in de diverse projectfasen een belangrijke rol spelen. Daarnaast wordt aangegeven op welke wijze deze technieken kunnen worden toegepast.

Het vijfde hoofdstuk geeft een beschrijving van de technieken volgens een gestandaardiseerde rubricering. De nadruk ligt hierbij op een aanduiding van de te ondernemen stappen bij het gebruik ervan. Voor een meer gedegen gebruik van de technieken dient een specialist geraadpleegd te worden. In veel gevallen zal dit een statisticus zijn.

1.2 Doelgroep

Deze leidraad is bedoeld voor medewerkers die daadwerkelijk bij het kwaliteitsverbeteringsproces betrokken zijn. Deze medewerkers dienen tevens deel uit te maken van de infrastructuur voor kwaliteitsverbetering.

1.3 Gebruik van de leidraad

De wijze waarop deze leidraad het best benut kan worden is afhankelijk van de rol die men in het kwaliteitsverbeteringsproces speelt.

Er worden in deze leidraad vier specifieke gebruikersgroepen onderscheiden:

- **leidinggevenden en kwaliteitszorgadviseurs (Quality Management Advisors, QMA's)**

Deze functionarissen worden aangeraden in het bijzonder aandacht te besteden aan de hoofdstukken 2, 3 en 4. In deze hoofdstukken worden de achtergronden voor kwaliteitsborging en kwaliteitsverbetering aangegeven.

- **kwaliteitsverbeteringsteams (Quality Improvement Teams, QIT's)**

Voor deze teams, ook wel stuurgroepen genoemd, geldt dat hoofdstuk 5.2 van belang is. De daar beschreven technieken vormen een praktisch hulpmiddel om een juiste probleemstelling ten behoeve van de teams voor corrigerende maatregelen (CAT's) te formuleren.

- **teams voor corrigerende maatregelen (CAT's), facilitators en personen die in hun werk regelmatig met complexe problemen worden geconfronteerd**

Deze gebruikersgroep wordt geadviseerd om in het bijzonder aandacht aan de hoofdstukken 4 en 5 te besteden. Een verbeteringsproject zal aanzienlijk in effectiviteit toenemen, als de hier omschreven technieken in de juiste projectfase correct worden toegepast.

- **facilitators**

Voor de facilitator zijn alle hoofdstukken van belang. Hij begeleidt teams voor corrigerende maatregelen (CAT's) in de praktijk. Hij dient er zorg voor te dragen dat het CAT

- op het juiste moment
- de meest geëigende techniek gebruikt.