

Sturen en leiden van

De laatste jaren is in veel organisaties het besef gegroeid, dat kwaliteitszorg niet een op zichzelf staande activiteit is. Het kwaliteitsbeleid vormt in toenemende mate een integraal onderdeel van het totale ondernemingsbeleid.

Mensen spelen hierbij een sleutelrol. De kwaliteit van medewerk(st)ers, hun bereidheid en vermogen de vereiste prestaties te leveren, is doorslaggevend voor de kwaliteit van de organisatie.



Adviseurs van Organisatie Adviesgroep Challik, v.l.n.r. mw L.I. Plaatsman-Smeenge, mw. drs M.M. Kerssens, drs M. van de Poil, drs R.G. Challik en mw drs M.M.E. Challik-Frijling.

Kwaliteit is mensenwerk, daar zijn de adviseurs bij Organisatie Adviesgroep Challik te Heemstede goed van doordrongen. Voor het succesvol opzetten en invoeren van ISO-kwaliteitssystemen en de praktische implementatie ervan bent u bij dit organisatie-adviesbureau aan het goede adres.

De Organisatie Adviesgroep Challik (OAC) is een middelgroot adviesbureau, dat (inter)nationale organisaties ondersteunt bij veranderingsprocessen.

Direkteur Roy Challik studeerde organisatie sociologie en is sinds 1974 werkzaam als organisatie-adviseur. Challik is voornamelijk als projectleider betrokken bij de introductie en implementatie van kwaliteits-

verbeteringsprocessen in industriële en dienstverlenende organisaties. Zijn adviesgroep specialiseert zich sinds 1985 op het gebied van kwaliteitszorg en human resources.

OAC beperkt zich niet uitsluitend tot het geven van adviezen, maar is ook betrokken bij de uitvoering ervan.

Zowel de begeleiding van organisaties als de uitvoering van workshops en trainingen zijn gebaseerd op een veranderkundige visie. In de adviesprocessen wordt op projectmatige wijze begeleiding gegeven aan opzet, aanpak en implementatie van veranderingen.

Praktische aanpak

Roy Challik: "De meeste ondernemers realiseren zich het belang van

kwaliteitszorg. Want zij ervaren kwaliteitszorg als een steeds belangrijker wapen in de concurrentiestrijd. Maar toch bestaat er een zekere terughoudendheid ten aanzien van het opzetten en invoeren van kwaliteitssystemen.

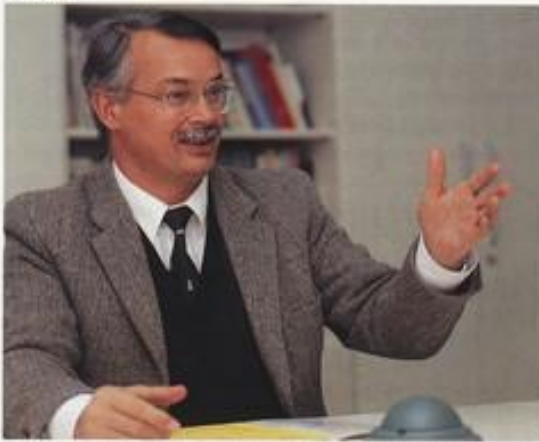
Men vreest inflexibiliteit en verstarring. Wij zijn ons hiervan bewust en streven dan ook naar vermindering van dit soort problemen. Doordat wij in onze adviespraktijk veel ervaring hebben opgedaan met opdrachtgevers in sectoren als bijvoorbeeld de bouw en handelsmaatschappijen, waar men gewend is resultaatgericht te werken, is onze adviespraktijk gericht op een zeer praktische aanpak van kwaliteitszorg.

Een kwaliteitssysteem op basis van de ISO-9000 serie kan met de door

kwaliteitsverbetering



Roy Challik: "In iedere organisatie is sprake van een verborgen fabriek".



"Men heeft de zaken beter onder controle en holt niet meer achter de feiten aan".

ons gehanteerde methode in korte tijd worden opzet en ingevoerd. Ter ondersteuning van onze adviespraktijk maken wij gebruik van managementconferenties, workshops voor leidinggevenden en uitvoerenden en projectgroepen.

In onze ogen moet de implementatie van een kwaliteitssysteem in een

organisatie een garantie zijn voor een constante verbetering van de bedrijfsprocessen, de prestaties van de medewerkers en, natuurlijk, het eindproduct. Dat geldt overigens ook voor ons eigen Kwaliteitssysteem.

Onze medewerkers zijn allen pure professionals. Ze opereren met een grote mate van zelfstandigheid

De vicieuze cirkel



Schema A

De produktieve cirkel



Schema B

en beschikken over de benodigde inhoudelijke vakkennis en sociale vaardigheden. Een ideale combinatie, zo blijkt in de praktijk. De adviesgroep is aangesloten bij de ZOA; def. Zelfstandig gevestigde organisatie adviseurs/kleine buro's."

In de visie van Roy Challik zijn kwaliteitsborging en kwaliteits-

verbetering de peilers waarop een succesvol kwaliteitszorgproces rust.

Hierbij gaat het niet alleen om verbetering van produktkwaliteit, maar vooral om het bewerkstelligen van een efficiënte beheersing van alle bedrijfsactiviteiten.

"Bij kwaliteitsborging", vervolgt Challik, "speelt

procesbeheersing een centrale rol. Hierbij is het van belang dat wordt gewerkt volgens vooraf vastgestelde procedures en dat het produkt aan de gestelde verifieerbare eisen voldoet.

Voldoet een organisatie aan deze eisen dan kan een ISO-certificaat worden verkregen. Het is een garantie dat de organisatie bepaalde processen beheerst. Echter, zo'n kwaliteitssysteem geeft geen enkele garantie voor de continuïteit van de organisatie. Een gecertificeerde organisatie kan ook failliet gaan.

Kwaliteitsverbetering gaat een stap verder. Hierbij spelen verbeterde prestaties van de organisatie een centrale rol. Het gaat hierbij niet louter om het vastleggen van de eisen waaraan de organisatie dient te voldoen, maar om het streven naar

een continu verbeteringsproces in de organisatie. Dit verbeteringsproces is essentieel voor de continuïteit van de organisatie. In iedere organisatie is namelijk sprake van een 'verborgen fabriek'. Dit betekent dat men niet de juiste dingen doet en men doet de juiste dingen niet in één keer goed.

Deze inefficiëntie wordt ook wel uitgedrukt als 'kosten van afwijkingen' ofwel 'kosten door slechte kwaliteit'. Bij kwaliteitsborging wordt deze inefficiëntie vaak onderkend, maar als men vervolgens geen actie onderneemt voor de opzet van een geïntegreerd kwaliteitsverbeteringsproces, dan ziet de organisatie geen mogelijkheden om uit de 'vicieuze cirkel' te breken," (zie schema A).

"Richt de organisatie het beleid op kwaliteits-

verbetering, dan zal de totale verspilling in de organisatie aantoonbaar verminderen.

Door de specificaties te achterhalen van de in- en externe klant kan de organisatie in één keer goed voldoen aan de gestelde eisen en wensen. Er is dan sprake van een 'doorbraak' op het gebied van de kwaliteitszorg. Een dergelijke doorbraak is te bereiken door meer aandacht te schenken aan de chronische verspillingen dan aan sporadische problemen. De 'vicieuze cirkel' maakt dan plaats voor de 'productieve cirkel', met alle positieve effecten van dien.

Men heeft de zaken beter onder controle, bespaart kosten, heeft tijd over, en holt niet meer achter de feiten aan," (zie schema B).

"En", besluit Challik

positief, "het maakt een einde aan de stress."

Bent u geïnteresseerd in het opzetten en invoeren van een kwaliteitssysteem voor uw organisatie en spreekt de aanpak van Organisatie Adviesgroep Challik u aan?

Belt u dan eens voor een oriënterend gesprek over de kwaliteit in uw organisatie.

U kunt ook deelnemen aan de twee open inschrijvingscursussen van de OAC, te weten: 'Sturen en leiden van kwaliteitsverbetering' en 'Opzetten en invoeren van ISO-kwaliteitssystemen'.

Organisatie Adviesgroep
Challik
Kennemerhage
Leidsevaartweg 99
2106 AS Heemstede
telefoon 023-24 32 32
telefax 023-24 67 44

Cursussen Organisatie Adviesgroep Challik

O A C

NAAM: Sturen en Leiden van Kwaliteitsverbetering

- KENMERKEN:**
- Verkrijgen van inzicht in visies, ontwikkelingen en elementen van integrale kwaliteitszorg;
 - Toepassen van het kwaliteitsverbeteringsproces in de eigen organisatie;
 - Aan de hand van rollenspellen verkrijgen van inzicht in de eisen die zulk een veranderingsproces stelt aan het functioneren van de kwaliteitscoördinator.

CURSUSDATA: 3 blokken van 3 dagen, inclusief de tussenliggende avonden

- 13 t/m 15 oktober 1993
- 10 t/m 12 november 1993
- 8 t/m 10 december 1993

CURSUSPLAATS: Noordwijk aan Zee

NAAM: Opzetten en invoeren van ISO-kwaliteitssystemen

- KENMERKEN:**
- Verkrijgen van inzicht in diverse aspecten van integrale kwaliteitszorg;
 - Verkrijgen van inzicht in structuur van NEN-ISO normen en vaststellen van relevante norm voor eigen organisatie;
 - Uitvoeren van nul-meting;
 - Opzetten van een plan van aanpak voor invoering van kwaliteitssysteem in eigen organisatie.

CURSUSDATA: 2 blokken van 2 dagen, inclusief de tussenliggende avond

- 9 en 10 september 1993
- 7 en 8 oktober 1993

CURSUSPLAATS: Noordwijk aan Zee