Het einde van het handboek? Van minder naar meer ...

ZINENONZIN

Een testje. Waar denk jij aan als je de volgende woorden ziet? ISO 9001, certificering, kwaliteitssystemen, managementsystemen, keurmerken... Juist! Aan papier, handboeken, registraties en procedures. Goed nieuws! Dit is namelijk deel overbodig geworden in de (nieuwe) ISO normen. In dit artikel vertellen we hier meer over.

Een blik naar het verleden

In alle voorgaande ISO-normen werden organisaties “verplicht” om voor bepaalde processen procedures op te stellen. Het opstellen van een handboek werd dus in de hand gewerkt door de wijze waarop de ISO-normen eisen stelden aan het bedrijf en zijn managementsysteem. Het bijzondere hiervan was dat dit meestal om management- en verbeterprocessen ging en het primaire proces hier grotendeels buiten beschouwing werd gelaten. Het resultaat? Veel focus op ondersteunende en management- en verbeterprocessen (lijstjes en formulieren). Minder aandacht voor procesbeheersing. Uitgebreide handboeken met veel overbodige ballast. Documenten die niet in de praktijk gebruikt worden.



En nu dan?

Het goede nieuws is dat de nieuwe ISO-normen het woord procedure niet meer gebruiken. Betekent dit dat er niets meer vastgelegd moet worden? Tja, het bedrijf zal uiteraard moeten aantonen dat ze bepaalde zaken goed geregeld hebben, maar de hoeveelheid valt erg mee. Ter indicatie, de ISO 9001 heeft 15 verplichte registraties (gedocumenteerde informatie) opgenomen. **15!** Het aantal verplichte procedures? **0!** Kijken we vervolgens eens goed naar de verplichte registraties, dan blijkt dat veel van deze registraties reeds in de normale bedrijfsvoering verankerd zijn. Dit brengt ons tot de conclusie dat een papierarm managementsysteem mogelijk moet zijn.

Zo makkelijk?

Nee, zo eenvoudig is het nu ook weer niet. We verschuiven van kwantiteit naar kwaliteit. Oftewel **Van Minder naar Meer**. Minder aandacht voor documentatie en meer aandacht voor relevante managementvraagstukken. Maatwerk dus!

Elk bedrijf moet goed nadenken over relevante interne en externe factoren. Denk aan eisen die gesteld worden. door klanten, vanuit wetgeving en door andere belanghebbenden en de eigen afbreukrisico’s op het gebied van procesbeheersing en aansprakelijkheid. Geen overbodige zaken dus, aangezien dit al bij de dagelijkse praktijk van een ondernemer past. Onderwerpen waar je als ondernemer of manager wél warm van wordt. Indien uit de eigen analyses toch de behoefte bestaat om een en ander te registreren dan kan dit uiteraard. Het gaat tenslotte om eigen en doordachte keuzes van het management. Dit wil toch elke ondernemer en manager?

Van beïnvloeding naar eigen grip

Er zijn ook andere factoren die de keuze voor de inrichting van een managementsysteem kunnen beïnvloeden. Zo zijn er nog steeds veel standaard handboeken in omloop. Wees kritisch en vraag je af of al die (standaard) documenten wel nodig zijn? Bedrijven kiezen er soms voor om de opzet van hun managementsysteem volledig over te laten aan een stagiaire of adviseur. Blijf je zelf als ondernemer of manager wel voldoende betrokken of heb je een black-box gecreëerd? Geef je voldoende input? Richt het systeem zich op de effectiviteit, efficiency en verwachtingen die jij voor ogen hebt? Als ondernemer wil je toch inzicht en grip blijven houden op je eigen bedrijfsvoering? Dit noemen we managementbetrokkenheid.

Als laatste is er nog de auditor die invloed kan uitoefenen op een managementsysteem. Als oud eigenaar van een certificerende instelling heb ik mij hier jarenlang mee bezig gehouden. Certificeren met meerwaarde voor de klant! Dit betekent dat een auditor objectief vanuit de bedrijfsdoelstellingen moet toetsen. Dit vraagt veel van een auditor. In een ander artikel zal ik daar nader op ingaan.Vergeten wordt soms dat de certificerende instantie een leverancier is en geen klant. Kies dus een leverancier die past en voldoet aan je eigen eisen en verwachtingen van het managementsysteem.

Van Minder naar Meer?

Betekent dit nu echt dat we straks minder papierwerk gaan krijgen en meer kwaliteit en maatwerk? Wij zijn ervan overtuigd dat dit mogelijk is ...

Meer informatie? Neem dan contact met mij op via 06-21574591 of via j.darmeveil@infasu.nl

INFASU

Contactgegevens

E-mail	j.darmeveil@infasu.nl
Telefoon	06 - 21 57 45 91
Website	www.infasu.nl