

Eisen waaraan (volgens ons) kwaliteitsmanagementsystemen moeten voldoen

Kwaliteitsmanagementsystemen die onder begeleiding van Walvis ConsultingGroep tot stand komen onderscheiden zich door een nadruk op **effectiviteit** en **gedrag**.

De systemen zijn overzichtelijk en praktisch in gebruik en genereren **managementinformatie** aan de hand waarvan kan worden bepaald of de organisatie haar doelstellingen bereikt.

Wij hanteren hierbij de volgende **tien uitgangspunten**:

1. De klanten, doelstellingen, processen en werkwijzen van de organisatie zijn uitgangspunt en niet de HKZ-eisen.
2. De nadruk in het systeem ligt op de effectiviteit en het verbetermanagement, het kwaliteitshandboek is hierbij ondersteunend.
3. Het kwaliteitsmanagementsysteem en kwaliteitshandboek wordt bij voorkeur ingedeeld aan de hand van de besturingsprocessen, de primaire processen en de ondersteunende processen en niet volgens de negen HKZ-rubrieken.
4. Wij leggen niet alles vast, maar alleen de daadwerkelijk benodigde procedures en we borgen vooral de kritische punten in de processen.
5. Wij geven ruimte aan de ervaring en vakbekwaamheid van de medewerkers. Niet voor alles hoeft een (uitgebreid) protocol te zijn.
6. De verantwoordelijk voor kwaliteit ligt primair in de lijn bij directie en management. Zij managen het thema kwaliteit. De kwaliteitsfunctionaris is hierbij ondersteunend en adviserend.
7. Kwaliteit is geen op zichzelf staand project, maar een integraal en blijvend onderdeel van de dagelijkse gang van zaken en bedrijfsvoering.
8. Het kwaliteitshandboek is geschreven in de taal van de gebruiker en niet in die van HKZ of de certificeerder.
9. De auditor is geen boeman, maar een expert die graag bereid is om mee te denken met de organisatie.
10. Kwaliteit is in de eerste plaats LEUK!!!