

‘Proces feedback sessies’: hét alternatief voor interne audits

Interne kwaliteitsaudits, het kost een duitje. Alleen al in tijd gerekend. Je mag dus verwachten dat het ook wat oplevert. Gelukkig is dat vaak ook wel zo, zeker als het kwaliteitsmanagement systeem (KMS) nog pril is. Maar na een paar auditrondes wordt het aantal nieuwe inzichten al een stuk minder. Dan reist de vraag: kunnen we niet wat méér uit onze interne audits halen? Walvis ConsultingGroep heeft daarom een nieuwe auditmethodiek ontwikkeld: de ‘Proces Feedback Sessie’.

Proces feedback: zicht op effectiviteit van processen

De kern van ‘Proces Feedback Sessies’ is dat medewerkers elkaar tijdens workshops feedback geven over sterke punten en verbeterpunten met betrekking tot processen en procesresultaten. ‘Proces Feedback Sessies’ leveren concrete informatie op over de effectiviteit van de processen. Doordat de processen centraal staan en niet afdelingen of functionarissen, voelt niemand de feedback als een persoonlijke aanval. Door de gehanteerde methode loopt de implementatie van verbeteracties haast vanzelf.

Werkwijze

Vorbereiding

Voor elk proces wordt een proceseigenaar bepaald die de volgende aspecten in kaart brengt: procesdoel, procesindicator(en), ‘klanten’ en ‘leveranciers’ van het proces, kritische stappen binnen het proces. Tevens stellen we de spelregels vast met betrekking tot het geven van procesfeedback.

1e Proces Feedback Sessie

Tijdens een korte workshop geven proceseigenaren en andere betrokkenen bij de processen elkaar feedback over sterke punten en verbeterpunten. Hierdoor worden de verschillende processen vanuit de interne klant- en leveranciersrelaties belicht. Binnen 2 uur beschikt elke proceseigenaar over concrete informatie met betrekking tot het proces.

Verbeterplannen

Medewerkers en proceseigenaar ervaren de feedback over de ‘sterke punten’ van het proces als waardering en de ‘verbeterpunten’ als stimulerende kansen. Na de eerste sessie stellen de proceseigenaren en betrokken medewerkers verbeterplannen op met betrekking tot de geïnventariseerde verbeterpunten.

2e Proces Feedback Sessie

Circa 1 maand na de eerste sessie presenteren de proceseigenaren de verbeterplannen aan elkaar. Doordat men weet dat men een presentatie moet verzorgen zal niemand achter willen blijven en op tijd het plan beschikbaar hebben.

Implementeren van verbeteracties

Het realiseren van de doelstellingen en verbeterplannen wordt in het reguliere werkoverleg van betrokken afdelingen gevolgd.

3e Proces Feedback Sessie

Circa een half jaar na het presenteren van de verbeterplannen, worden de resultaten van de verbeteracties aan elkaar gepresenteerd.

Wat levert de methodiek van ‘Proces Feedback Sessies’ op?

Als traditionele audits goed worden uitgevoerd leveren zij verbeterpunten en betrokkenheid op. Proces Feedback Sessies leveren ook nog eens kennisoverdracht, waardering, betrokkenheid en motivatie tot verbetering op. Bevindingen gaan niet meer over punten en komma’s maar over vraagstukken die in de ogen van (interne) klanten en leveranciers écht belangrijk zijn.

Er zijn al certificatie instellingen die Proces Feedback Sessies accepteren als vervanging van meer traditionele vormen van interne audits. Bij instellingen die nog niet zo lang met een kwaliteitsmanagement systeem werken ligt het voor de hand om beide methodieken parallel te hanteren.

Geïnteresseerd?

Voor meer informatie kunt u contact opnemen met ons kantoor op telefoonnummer **085- 87 80 640** of neem een kijkje op onze website www.walviscg.nl.