



# KWALITEITSMANAGEMENT SYSTEEM

*WAT IS HET?*

PASSION4QUALITY  
CONSULTING

# EEN KWALITEITSMANAGEMENTSYSTEEM



Een Kwaliteitsmanagementsysteem (KMS) kan je zien als een digitale verzameling van documenten die allemaal tezamen op elk moment in de tijd de stand van zaken van je bedrijf in de praktijk (zou moeten) laten zien.

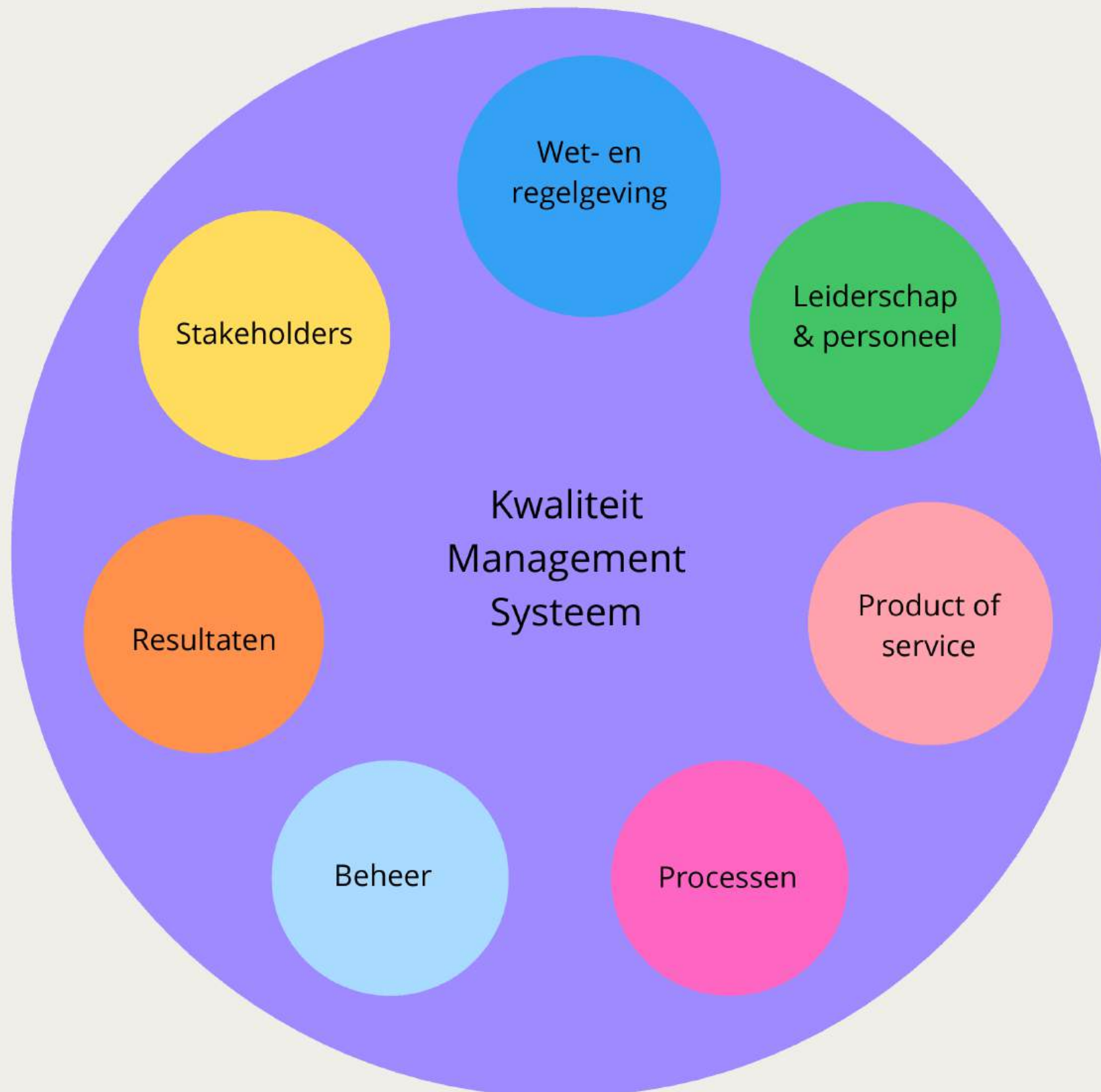
Het is een map (of een verzameling van meerdere mappen) met documenten die continue worden geüpdatet. Afhankelijk van de wet- en regelgeving in jouw sector ben je zelfs verplicht om sommige documenten actueel te houden - ze moeten op elk moment in de tijd nog kloppen met je praktijk - of jaarlijks te updaten.

Het is dus geen stoffig oud archief waarin documenten liggen die al eeuwen niet meer actueel zijn en waar je nooit mee bezig hoeft te zijn.

Voor veel ondernemers is het KMS iets waar ze alleen naar kijken als het echt moet. De praktijk is prioriteit #1 en dat is ook logisch. Maar wanneer je je KMS goed op orde hebt en ook echt gebruikt, loopt de praktijk vaak een stuk soepeler en is het makkelijker om je bedrijf staande en op koers te houden wanneer zaken veranderen of er iets onverwachts gebeurt.



# EEN KWALITEITSMANAGEMENTSYSTEEM



Je kan je KMS zien als een weergave van alle elementen in en om jouw bedrijf die allemaal invloed op elkaar hebben.

Het komt allemaal samen in je KMS en die bestaat dus ook uit meer dan alleen de kwaliteit van je product of service sec.

Dit komt omdat die kwaliteit afhangt van allerlei omstandigheden. Bijvoorbeeld waar jij de nadruk op legt qua kwaliteitsaspecten of hoe jouw personeel functioneert. Of wat je klanten van je willen of een toezichthouder, zoals de Voedsel- en Warenautoriteit.

In het plaatje hiernaast zie je die elementen terugkomen. Over al deze zaken gaat jouw KMS.

Dit lijkt nu misschien complex, maar met een goed werkende KMS houdt je het allemaal behapbaar.

# KERN VAN JE BEDRIJF



Het begint allemaal bij de kern van je bedrijf: je missie, visie en kernwaarden.

## **MISSIE**

Je missie beschrijft waarom jouw bedrijf op aarde is. Wat is het doel?

## **VISIE**

Je visie beschrijft hoe jouw bedrijf dat doel gaat bereiken. Met welke activiteiten?

## **Kernwaarden**

Op welke manier doet jouw bedrijf dat? Welke waarden en normen vind je belangrijk in de manier waarop je bedrijf werkt aan de missie?

Deze bouwstenen van je bedrijf leg je vast in je Business plan.



# BUSINESSPLAN



Naast je visie, missie en kernwaarden beschrijf je in je Businessplan onder meer ook:

- binnen welke wettelijke kaders je werkt en wat dat betekent voor jouw bedrijf;
- met welke stakeholders je te maken hebt - klanten, maar ook leveranciers, fysiek maar ook online;
- wat de sterkten en de risico's zijn - financieel maar bijvoorbeeld ook qua duurzaamheid - die voor jouw bedrijf gelden en hoe je omgaat met die risico's om toch je missie te bereiken.

Je Businessplan is het fundament van je bedrijf.

Het lijkt misschien simpel, maar het is in de praktijk vaak best lastig om een goed businessplan te schrijven. Jonge bedrijven passen hun businessplan vaak meerdere keren aan in de eerste jaren van hun bestaan. Het is een wisselwerking van bedenken, uittesten en het plan aanpassen.

Is een bedrijf al vrij stabiel, dan geldt de **stelregel** => kijk tenminste elke 5 jaar of je missie, visie en kernwaarden nog actueel zijn of dat je ze wilt herformuleren.



# KWALITEITSHANDBOEK



De volgende stap in het bouwen van een KMS, is het opstellen van een Kwaliteitshandboek.

In dit document beschrijf je hoe jouw 'papieren organisatie eruit ziet. Welke documenten heb je, wie beheert deze en wat is daarbij belangrijk?

In beginsel stelt je ook dit document vast voor 5 jaar. Maar begin je net, dan zal je het document vaker moeten updaten. Dit omdat je in de praktijk altijd tot nieuwe inzichten komt die weer leiden tot aanpassingen in je bedrijfsvoering die je ook weer verwerkt in nieuwe documenten.

Ga in je Kwaliteitshandboek in op:

- je kwaliteitsdoelstellingen vanuit je missie, visie en kernwaarden
- je kritische processen en hoe je deze monitort, evalueert en bijstelt
- je auditcyclus en indien van toepassing die van je toezichthouder
- de samenhang van je kwaliteitsdocumenten en het beheer daarvan



# DOCUMENTEN



Nadat je de fundamenten van je KMS hebt vastgesteld, ga je het vullen met de overige documenten die je nodig hebt.

Doorgaans zijn er documenten nodig op de volgende thema's:

1. Bestuur en management van de organisatie
2. Primair proces - het eigen product of de service
3. Leveranciers/ de value chain van de organisatie
4. Personeel
5. Beheersing van risico's en afwijkingen

Afhankelijk van wat er nodig is binnen deze thema's, kan je denken aan de volgende typen documenten:

*RL* - Reglementen - bijvoorbeeld een mandaatregeling voor beslissingen van het management

*Pc* - Procedures - hoe een bepaald proces binnen je organisatie verloopt

*B* - Beleidsdocumenten - beslissingen die geïmplementeerd zijn in het beleid van je organisatie

*Pr* - Protocollen en *WI* - werkinstructies - beschrijvingen voor hoe het werk gedaan moet worden

*F* - Formulieren - denk bijvoorbeeld aan feedback van klanten of medewerkerstevredenheidsonderzoeken



# REVISIEBEHEER



Om het overzicht te behouden over je KMS, is revisiebeheer super belangrijk. Een bijeengeraapt zootje werkt uiteindelijk niet met fysiek papier en datzelfde geldt ook voor je digitale KMS.

Mocht je bijvoorbeeld een ontevreden klant hebben en je hebt je voorwaarden niet up to date gehouden, dan verlies je misschien een eventuele rechtszaak omdat de klant erop mag vertrouwen dat je voorwaarden actueel zijn.

Om het overzicht te bewaren over je KMS doe je 'revisiebeheer', het netjes bijhouden van al je documenten. Dit doe je door codes mee te geven aan je documenten zodat ze makkelijk te herkennen zijn.

Bijvoorbeeld: *B1.02 Jaarplan 2025 1.0 15-12-2024*

Het is dan voor iedereen binnen je bedrijf duidelijk dat dit een beleidsdocument (*B*) is dat valt binnen het thema bestuur (*1.*), dat het het tweede document binnen de beleidsdocumenten is (*.02*) dat het gaat over het Jaarplan voor 2025 (*de titel*), dat het de eerste versie van het document is (*1.0*) en dat het op 15 december 2024 (*datum*) is opgesteld.



# REVISIEBEHEER



Je revisiebeheer verwerk je in een Revisiedocument. Hiervoor is een Excel bestand handig maar het kan ook gewoon in een Word document, net waar jij graag mee werkt.

Je revisiedocument houdt je actueel bij. Zodra een document in je KMS is aangepast - vergeet niet het versienummer en de datum te veranderen! - verwerk je dat in je Revisiedocument.

Een tip voor de versies van je documenten:

Het is handig om 1.01, 1.02, 2.01, 2.02 etc coderingen te gebruiken voor de versies van je documenten.

Wanneer een document ietsjes verandert maar niet wezenlijk - je hebt bijvoorbeeld ergens een formulering aangepast maar de inhoud is hetzelfde gebleven - dan is het geüpdatete document versie **1.02**.

Verandert er echter iets aan de inhoud van je document - je voegt bijvoorbeeld een nieuwe voorwaarde toe - dan krijgt het geüpdatete document het versienummer **2.01** mee.



# ONDERLINGE SAMENHANG



Uiteraard zal je in je documenten ook verwijzen naar andere documenten binnen je KMS. Zo verwijst je in een werkinstructie aan je personeel bijvoorbeeld naar een bepaald formulier dat gebruikt moet worden.

Mocht je een ISO of andere certificering nastreven, dan moet je hele KMS goed samenhangen en logisch kloppend zijn. Dit wordt gecheckt in aan audit waarbij gekeken wordt of wat je op papier hebt staat in overeenstemming is met je praktijk. Door aan revisiebeheer te doen zorg je ervoor dat je dit bij kan houden.

Klinkt als een bak werk? Yep. Kwaliteit is stiekem een werkwoord en het is niet voor niets dat grote(re) organisaties hele afdelingen hebben die zich hiermee bezig houden. Maar wees gerust, met een inzichtelijk KMS en een goede jaarplanning kom je een heel eind.



# DOCUMENTEN MAAR GEEN SYSTEEM, WAT NU?



Ja, het is makkelijk om te praten vanuit de start van een nieuwe organisatie en te zeggen dat je moet beginnen met je Businessplan, Kwaliteitshandboek en KMS.

Maar wat nu als je al allerlei documenten hebt maar daar op dit moment geen systeem in zit?

Geen probleem, het is nooit te laat om te starten met het coderen van je documenten en het aanleggen van een revisiebeheer document.

Een belangrijke reden om dat juist zo snel mogelijk te doen, is zodat je gaat zien of er 'gaten' zijn gevallen in je bedrijfsvoering. Je bent misschien zo hard gegroeid dat er inmiddels vier personeelsleden en een stagiaire bij je werken maar je mist nog een procesbeschrijving van hoe jij wilt dat men aanvragen of klachten van klanten verwerkt om de kwaliteit te leveren die jij belangrijk vindt.

Het aanleggen van een kwaliteitshandboek en revisiedocument zijn dus een goede methode om te checken hoe het staat met 'het gebouw' van jouw bedrijf. Wankel je of sta je stevig?





## CONTACT

Wil je nadere uitleg over hoe je een Kwaliteitsmanagementsysteem voor jouw organisatie kan inrichten/ verbeteren?

Of heb je hulp nodig bij het opstellen van de benodigde documenten en/of je KMS, neem dan gerust contact met me op.

**E-mail** [esther@passion4qualityconsulting.com](mailto:esther@passion4qualityconsulting.com)

**Website** [www.passion4qualityconsulting.com](http://www.passion4qualityconsulting.com)