

Kwaliteitsbeleid

Richting en houvast voor elke bibliotheek in het leveren van klantwaarde



Kwaliteitsbeleid

richting en houvast voor elke bibliotheek in het leveren van klantwaarde

Wat is kwaliteitsbeleid en wat levert het op?

Een effectief kwaliteitsbeleid omarmt het structureel toepassen van de PDCA en omvat meestal de volgende elementen:

Kwaliteitsbeleid is de rode draad door de planning- en controlcyclus van een bibliotheek. Het zorgt ervoor dat kwaliteit geen los onderwerp is, maar een vast onderdeel van strategie én dagelijkse praktijk.

Een goed kwaliteitsbeleid helpt bibliotheken om:

- effectief en efficiënt betere prestaties te leveren, klanten, bezoekers, partners en financiers tevreden te houden door constante kwaliteit,
- te voldoen aan de certificeringseisen CBCT, duurzaam te groeien,
- risicobewustzijn te vergroten, de organisatierisico's zijn in beeld en worden beheerst,
- te voldoen aan wet- en regelgeving en branche-gerelateerde eisen– compliance,
- medewerkers tevreden te houden, ze weten wat er wordt verwacht en wanneer ze het goed doen. Binnen de kaders wordt ruimte voor creativiteit behouden,
- duurzaamheidsactiviteiten te implementeren, zoals verminderen afval en optimaliseren van middelengebruik, dit draagt bij aan milieuvriendelijkere bedrijfsvoering

Voorwaarde is wel dat het beleid leeft in de organisatie: het moet gedragen worden door alle medewerkers.

Uitgangspunten voor kwaliteitsbeleid

Een effectief kwaliteitsbeleid zet de klant of bezoeker centraal. Door klantbehoeften in kaart te brengen, feedback serieus te nemen en continu te verbeteren, blijft je bibliotheek relevant en toekomstbestendig.

Kwaliteitsbeleid speelt een cruciale rol binnen de planning- en controlcyclus. Het verbindt strategie met uitvoering en maakt verbeteren een structureel proces. In het beleid beschrijf je:

- je visie op kwaliteit,
- je doelen en strategieën, hoe je voldoet aan de verwachtingen van klanten en andere belanghebbenden.

Het kwaliteitsbeleid biedt richting en houvast, zonder alles dicht te timmeren. Juist ruimte voor creativiteit, innovatie en experiment is essentieel om kwaliteit te blijven verbeteren.



Toepassing van kwaliteitsbeleid in de praktijk

Waaruit bestaat een kwaliteitsbeleid?

Een effectief kwaliteitsbeleid omarmt het structureel toepassen van de PDCA en omvat meestal de volgende elementen:

1. **Ambitie, doelstellingen en principes – samenhang met de strategie:** het beleid moet in lijn zijn met de algemene missie en visie van de organisatie. Daarnaast is er een duidelijke omschrijving van de kwaliteitsdoelen (SMART).
2. **Commitment van het management en de rol van leiderschap:** het kwaliteitsbeleid moet benadrukken hoe het management actief betrokken is bij en verantwoordelijk is voor het behalen van kwaliteitsdoelen.
3. **Toewijzing van middelen:** het beleid moet aangeven hoe middelen worden toegewezen om kwaliteitsdoelen te realiseren, inclusief personeel, technologie en financiën.
4. **Toewijding aan kwaliteit** – heldere taken, rollen en verantwoordelijkheden: de organisatie toont aan dat ze zich inzet voor het voldoen aan klantbehoeften en het voortdurend verbeteren van processen. De taken, rollen en verantwoordelijkheden zijn in het beleid vastgesteld.
5. **Compliance met normen en wetgeving:** het document bevat een verklaring dat de organisatie voldoet aan relevante wet- en regelgeving, normen en certificeringen.



Wat is de PDCA-cyclus?

De PDCA-cyclus is een eenvoudig maar krachtig model voor continue verbetering. Het staat voor:

P - Plan (plannen)

- Bepaal het probleem of de doelstelling
- Analyseer de huidige situatie
- Stel concrete doelen en acties op

D - Do (uitvoeren)

- Voer het plan uit, dit gaat over alle grote en kleine doelen maar dit kan ook een pilot zijn
- Verzamel gegevens/data tijdens de uitvoering

C - Check (controleren)

- Controleer of de uitvoering het gewenste resultaat oplevert
- Vergelijk de uitkomst met de doelen die in de Planfase zijn gesteld

A - Act (aanpassen, bijsturen, borgen)

- Als het werkt: Standaardiseer en implementeer
- Als het niet werkt: leer van de resultaten en stel het plan bij
- Start met een nieuwe en verbeterde cyclus

Hoe ziet een effectief kwaliteitsbeleid eruit?

Het kwaliteitsbeleid moet effectief worden geïmplementeerd binnen de organisatie, daarvoor is het nodig dat alle medewerkers zich steeds bewust zijn van hun rol in het behalen van kwaliteitsdoelen. Dus;

1. **Duidelijk en begrijpelijk:** het beleid moet eenvoudig te begrijpen zijn voor iedereen in de organisatie. Vermijd jargon en gebruik heldere taal.
2. **Specifiek en toepasbaar:** het moet specifiek genoeg zijn om richting te geven, maar flexibel genoeg om toepasbaar te zijn in verschillende situaties.
3. **Communiceerbaar:** het beleid moet effectief worden geïmplementeerd binnen de organisatie, zodat alle medewerkers zich steeds bewust zijn van hun rol in het behalen van kwaliteitsdoelen.
4. **Meetbare doelstellingen:** er moeten duidelijke criteria en indicatoren zijn waarmee de voortgang kan worden gemeten.
5. **In lijn met strategische doelen:** het beleid moet een integraal onderdeel zijn van het strategisch plan van de organisatie.

*N.B. **Regelmatische evaluatie:** Ook het kwaliteitsbeleid zelf moet regelmatig worden beoordeeld en bijgewerkt om relevant te blijven in een steeds veranderende maatschappij.*



Het kwaliteitsbeleid speelt een rol in elke stap van de P&C-cyclus

Synergie tussen kwaliteitsbeleid en de P&C-cyclus

Het kwaliteitsbeleid versterkt de P&C-cyclus door:

- **Structuur:** het biedt een vast raamwerk voor het definiëren, meten en verbeteren van kwaliteit.
- **Focus:** het richt de P&C-cyclus op klanttevredenheid, efficiëntie en naleving van normen.
- **Continuïteit:** door de nadruk op continue verbetering zorgt het kwaliteitsbeleid voor een dynamische P&C-cyclus die zich blijft aanpassen aan veranderingen in de omgeving.

Per fase van de P&C-cyclus speelt kwaliteitsbeleid de volgende rollen.

1. Planning: richting en kaders bepalen

In de planningsfase van de P&C-cyclus wordt het kwaliteitsbeleid gebruikt om doelstellingen te formuleren en richting te geven aan de organisatie.

- **Vertaling van beleid naar doelen:** het kwaliteitsbeleid bevat strategische doelen die worden vertaald naar concrete plannen en acties. Deze doelen kunnen betrekking hebben op klanttevredenheid, procesverbetering, naleving van normen of foutreductie.
- **Inbedding in strategische plannen:** het kwaliteitsbeleid moet consistent zijn met de algemene ambitie van de organisatie. Het vormt een kader waarbinnen andere plannen worden opgesteld.
- **Risicoanalyse:** in deze fase worden mogelijke risico's en knelpunten in kwaliteit geïdentificeerd, zodat deze in de planning kunnen worden meegenomen.

2. Uitvoering: operationaliseren van het beleid

Tijdens de uitvoeringsfase speelt het kwaliteitsbeleid een rol in het sturen van de operationele processen.

- **Richtlijnen, standaarden en autonomie:** het kwaliteitsbeleid geeft kwalitatieve en kwantitatieve doelstellingen, die zij met zoveel mogelijk behoud van zelfsturendheid behalen.
- **Middelen en ondersteuning:** in deze fase zorgt het beleid ervoor dat de benodigde middelen (zoals training, technologie of certificeringen) worden ingezet om kwaliteitsdoelstellingen te behalen.
- **Procesbewaking:** door het kwaliteitsbeleid te koppelen aan operationele plannen worden kritieke kwaliteitsaspecten continu bewaakt.

3. Controle: monitoren en evalueren

In de controlefase wordt geëvalueerd of de doelstellingen uit de planningsfase zijn bereikt en of de processen goed worden uitgevoerd.

- **Kwaliteitsindicatoren:** het beleid bepaalt welke KPI's (Key Performance Indicators) relevant zijn om kwaliteit te meten, zoals klanttevredenheid, levertijden of foutpercentages.
- **Audits en inspecties:** het kwaliteitsbeleid vormt de basis voor interne en externe audits om te controleren of processen voldoen aan de gestelde normen.
- **Feedback verzamelen:** in deze fase wordt feedback van klanten en medewerkers verzameld om de effectiviteit van het kwaliteitsbeleid te beoordelen.

4. Bijsturing: continu verbeteren

Een fundamenteel aspect van kwaliteitsbeleid is continue verbetering. In de bijsturingfase wordt deze filosofie toegepast om processen aan te passen en te optimaliseren.

- **Analyse van afwijkingen:** als blijkt dat kwaliteitsdoelen niet zijn gehaald, worden de oorzaken geanalyseerd en verbeteracties ingepland.
- **Lessen leren:** het beleid stimuleert een cultuur waarin fouten en afwijkingen worden gezien als leermomenten.
- **PDCA-cyclus (Plan, Do, Check, Act):** het kwaliteitsbeleid ondersteunt een cyclisch verbeterproces, waarin eerdere ervaringen worden gebruikt om toekomstige plannen beter te maken.

De rol van de klant in het kwaliteitsbeleid



1. Klantgerichtheid als uitgangspunt

Een kwaliteitsbeleid begint met een grondig begrip van wie de klant is en wat de klant nodig heeft. De klantverwachtingen vormen de basis voor het formuleren van kwaliteitsdoelstellingen.

Dit betekent:

- **Klantbehoeften begrijpen:** onderzoek doen naar klantwensen via enquêtes, interviews of marktanalyse.
- **Klanttevredenheid meten:** feedback verzamelen en analyseren om te beoordelen in hoeverre de organisatie aan klantverwachtingen voldoet.

2. Klanttevredenheid als succesindicator

Klanttevredenheid is een essentiële maatstaf om de effectiviteit van het kwaliteitsbeleid te beoordelen. Het monitoren van tevredenheid geeft een beeld van:

- Hoe goed de organisatie haar doelen behaalt.
- Welke aspecten van producten, diensten of processen verbeterd kunnen worden.

3. Actieve betrokkenheid van de klant

Kwaliteitsbeleid is geen eenrichtingsverkeer. Het betrekken van klanten bij processen kan leiden tot een beter begrip van hun behoeften en een verbeterde samenwerking.

Dit kan bijvoorbeeld via:

- **Co-creatie:** klanten actief laten meedenken over productontwikkeling of procesverbeteringen.
- **Feedbacksystemen:** eenvoudige en toegankelijke methoden aanbieden voor klanten om klachten, suggesties of complimenten in te dienen.

4. Stem van de klant in continue verbetering

De input van klanten is een belangrijk onderdeel van het cyclische proces van continue verbetering. Klachten, suggesties en andere feedback worden gebruikt om zwakke plekken te identificeren en het kwaliteitsbeleid te verfijnen.

5. Klant als kritische controleur

Klanten zijn ook een externe controle op het kwaliteitsbeleid. Als klanten ontevreden zijn over een product of dienst, dwingt dat een organisatie om haar beleid en processen te heroverwegen. Een goed kwaliteitsbeleid zorgt voor duidelijke procedures om klachten snel en effectief op te lossen.

6. Klantvertrouwen als langetermijndoel

Het opbouwen en behouden van klantvertrouwen is een kernwaarde van elk kwaliteitsbeleid. Een organisatie die voortdurend kwaliteit levert, wint het vertrouwen van haar klanten, tot loyaliteit, mond-tot-mondreclame, en duurzame maatschappelijke relevantie.

Vragen?

Neem contact op met:

Daniel Zegeling (Probiblio)
DZegeling@probiblio.nl

Frederike Moelker (Probiblio)
FMoelker@probiblio.nl

