

STANDAARD

VERBETER MANAGEMENT

8. VERBETERMANAGEMENT

- 08-01** Directierapportage
- 08-02** Suggestie/klachten formulier
- 08-03** Klachten verzameldocument
- 08-04** Leveranciersbeoordeling
- 08-05** Voorblad interne audit
- 08-06** Ongevallen registratie
- 08-07** Instructie ongevallen registratie
- 08-08** Opleverdocument met klanttevredenheid
- 08-09** Standaard klanttevredenheid onderzoek
- 08-10** Plan van aanpak n.a.v. kennisdeling
- 08-11** Voorbeeld jaarlijkse doelstellingen
- 08-12** Voorbeeld prestatie indicatoren

Standaard Rapportage kwaliteitsysteem

NOTE: Deze standaard dient als voorbeeld. Pas aan wat nodig is. Bewerk het tot uw eigen formulier

Rapportage Kwaliteitssysteem

Bedrijfsnaam:
Plaats:
Datum:

Rapporteur:

Versie: /20..

1

Rapportage
01/20....

Opgesteld datum:.....

Besproken datum:.....

Paraaf kwaliteitfunctionaris.....

Paraaf directie.....

Standaard

Rapportage kwaliteitssysteem

Inleiding

In de navolgende rapportage worden de uitkomsten van de volgende zaken gerapporteerd aan de directie:

1. Interne audit (toetsing van eisen m.b.v. checklisten)
2. Toereikendheid verzekeringen
3. Klachtenafhandeling
4. Doelstellingen doorlopend en jaarlijkse doelstellingen
5. Plan van Aanpak Risico Inventarisatie
6. Functioneren kwaliteitssysteem
7. Uitkomsten van verbeteractiviteiten
8. Uitkomsten klanttevredenheidsonderzoek
9. Ongevallen
10. Oplevering van projecten
11. Leveranciersbeoordeling
12. Prestatie indicatoren processen
13. Opleidingen en resultaten hiervan
14. Eerdere tekortkomingen

2

Rapportage
01/20....

Opgesteld datum:.....

Besproken datum:.....

Paraaf kwaliteitfunctionaris.....

Paraaf directie.....

Standaard Klachtenformulier (levering)

NOTE: Deze standaard dient als voorbeeld. Pas aan wat nodig is. Bewerk het tot uw eigen formulier.

Datum:	Genoteerd door:	Registratienummer
		(in te vullen door kwaliteitsfunctionaris)
Projectnummer (evt.):		

Klantgegevens

Bedrijfsnaam (indien van toepassing)

Naam contactpersoon:.....

Tel. contactpersoon:

Email contactpersoon:

De klacht heeft betrekking op:

- | | |
|--|--|
| <input type="radio"/> fout door voorraadtekort | <input type="radio"/> verkeerd begroot |
| <input type="radio"/> afleverbon fout | <input type="radio"/> verkeerd besteld |
| <input type="radio"/> eigen fout | <input type="radio"/> slecht gecommuniceerd |
| <input type="radio"/> kwaliteitsprobleem artikel | <input type="radio"/> onjuist/niet deugdelijk uitgevoerd |
| <input type="radio"/> overschrijding levertijd | <input type="radio"/> factuur fout (fact.nummer noteren) |
| <input type="radio"/> pakfout | <input type="radio"/> niet geregeld |
| <input type="radio"/> offerte te laat binnen | <input type="radio"/> veiligheid |
| <input type="radio"/> overig, namelijk..... | <input type="radio"/> milieu |

Omschrijving van de klacht (evt. met mogelijke oorzaak):

Afspraken met de klant:

datum

afpraak

Analyse van de klacht (hoe is het nu eigenlijk ècht gekomen):

Schatting van de herstelkosten: (specificeer indien mogelijk naar uren)

Klacht afgehandeld door (naam):

Datum:

Standaard klachten verzameldocument

(jaarlijks bij interne audit op dit formulier klachten verzamelen en verwerken)

	Aantal klachten	Oorzaak klachten	Veroorzaker
Voorraad tekort			
Afleverfout			
Kwaliteitsfout			
Factuurfout			
Verkeerd besteld			
Communicatie			
Pakfout			
Te laat geleverd			
Onjuiste uitvoering			
Veiligheid/Milieu			
Gezondheid			
Overig			

Verbetervoorstellen: (zie bijlagen)

Arbeid:	materiaal:	werk derden:	Totaal
0	0	0	0

Standaard leveranciersbeoordeling

08-04 VERBETEREN

Leverancier:	Service	Kwaliteit	Duurzaamheid	Levertijd	Prijs	Afspraken	Voorraad	Conclusie
Gereedschappen e.d.								
Diversen								
Planten								
Materialen								
	G = Goed	V = Voldoende	M = Matig	S = Slecht	H = Herkansing	B = Bespreekbaar		D = Doorgaan E = Eindigen

Standaard Voorblad Interne audit

NOTE: Deze standaard dient als voorbeeld. Pas aan wat nodig is. Bewerk het tot uw eigen formulier.

<<<Bedrijfsnaam>>>

INTERNE AUDIT
<<<bedrijfsnaam>>>
<<<Uitgevoerd door>>>
<<<datum>>>
<<<versie <<>>/20..>>>

Standaard ongevallenregistratie 20..

08-06 VERBETEREN

Naam Bedrijf:

Zie invulinstructies

Datum	Aard ongeval A - B - C	Letsel	Functie/materieel	Plaats ongeval	Toedracht ongeval	Schade in geld en/of verzuimdagen	Voorgestelde maatregelen	Maatregelen gerealiseerd

Standaard

Instructie ongevallen registratie

NOTE: Deze standaard dient als voorbeeld. Pas aan wat nodig is. Bewerk het tot uw eigen formulier.

Ongevallenregistratie

Invulinstructie bij de verzamelstaat

Kolom 1 : Datum: dag en maand waarop het ongeval plaatsvond.

Kolom 2 : Aard ongeval: geef het soort ongeval aan met één van de volgende letters:

A = Ongeval met enig letsel, dat tot verzuim heeft geleid, maar naar het zich laat aanzien geen blijvend letsel met ziekenhuisopname tot gevolg zal hebben.

B = Ongeval met enig letsel (blijvend letsel of ziekenhuisopname)

C = Ongeval met dodelijke afloop

Kolom 3 : Letsel: korte omschrijving van het letsel, b.v. snijwond, schaafwond, etc.

Kolom 4 : Functie/materieel: functie van het slachtoffer invullen en in geval van een ongeval met grote materiële schade het beschadigde materieel vermelden.

Kolom 5 : Plaats ongeval: de plaats waar het ongeval heeft plaats gevonden.

Kolom 6 : Toedracht ongeval: korte omschrijving van de toedracht van het ongeval.

Kolom 7 : Schade verzuim en/of geld: uitgedrukt in verzuimdagen of (niet verzekerd) loon. Materiële schade apart vermelden.

Kolom 8 : Voorgestelde maatregelen: preventieve maatregelen die n.a.v. dit ongeval zijn voorgesteld of worden uitgevoerd.

Kolom 9 : Maatregel gerealiseerd: datum realisatie vermelden.

Wanneer ongevallen melden aan de arbeidsinspectie?

Ongevallen categorie **B** en **C** moeten gemeld worden bij de arbeidsinspectie.

Telefoonnummer arbeidsinspectie: b.v. Regio Rotterdam 010- 479 83 00

Standaard Opleverdocument met klanttevredenheid

NOTE: Deze standaard dient als voorbeeld. Pas aan wat nodig is. Bewerk het tot uw eigen formulier.

Naam klant:

Adres:

Plaats:

Tel:

Opgesteld d.d. samen met..... door.....

De opdracht samen met de opdrachtgever in zijn geheel nagelopen op de uitgevoerde werkzaamheden.

Conclusies:

1. Kwaliteit van uitgevoerde werkzaamheden	: 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
2. Kwaliteit van de materialen	: 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
3. Kwaliteit van de beplanting	: 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
4. Deskundigheid van de medewerkers	: 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
5. Sociale omgang van de medewerkers	: 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
6. Kwaliteit van de organisatie en nakomen van afspraken	: 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
7. Communicatie en bereikbaarheid bedrijf	: 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
8. Eventuele opmerkingen:	

Restpunten/Nog uit te voeren werkzaamheden/Opmerkingen klant:

.....

.....

.....

.....

.....

Inboet beplanting:

Handtekening opdrachtgever:

Inboet wordt opgenomen komende april/september.

[NAAM BEDRIJF] neemt contact met u op.

Uitvoering inboet is komend april/november.

Revisietekening afgegeven

N.v.t.

.....
 Nazorgadvies gegeven

Garantieverklaringen afgegeven

Hoeveelheid werk : uur/ dagen

Voorkeur [NAAM BEDRIJF] :

Voorkeur periode/ dag van de week : geen/.....

Afgesproken datum :

X heeft hen gebeld :

In drievoud afdrucken: 1 in projectdossier, 1 in klanttevredenheidsmap, 1 t.b.v. planning vervolgwerk

Standaard Voorbeeld enquête

NOTE: Deze standaard dient als voorbeeld. Pas aan wat nodig is. Bewerk het tot uw eigen formulier.

LET OP: Om te kunnen beoordelen of u vooruitgang boekt moet u enkele jaren achtereenvolgend hetzelfde vragenformulier gebruiken. Alleen dan is vergelijken mogelijk. Denk vooraf goed na over uw eigen formulier. Maak het niet te lang. Biedt eventueel een attentie aan voor de medewerking. Dit voorbeeld is een uitgebreide enquête. Beschouw dit als het maximum aantal vragen.

Wij hechten veel waarde aan de kwaliteit van onze dienstverlening en aan de mening van onze klanten. Binnen de organisatie zijn wij voortdurend bezig om verbeteringen t.a.v. onze dienstverlening aan te brengen. Om dit te kunnen doen voeren wij regelmatig een klanttevredenheidsonderzoek onder onze klanten uit.

Wij willen u dan ook verzoeken om onderstaande vragenlijst in te vullen. Het invullen van de vragenlijst kost u slechts enkele minuten.

Graag willen wij u hartelijk danken voor de moeite.

Met vriendelijke groet,

.....

Nr.	Vraag:	Antwoord:
Eindresultaat		
1.	Wat vindt u van het eindresultaat in het algemeen? Opmerkingen: _____	<input type="checkbox"/> Goed <input type="checkbox"/> Voldoende <input type="checkbox"/> Slecht
2.	Wat vindt u van de aangelegde beplanting? Opmerkingen: _____	<input type="checkbox"/> Goed <input type="checkbox"/> Voldoende <input type="checkbox"/> Slecht
3.	Wat vindt u van de aangelegde bestrating? Opmerkingen: _____	<input type="checkbox"/> Goed <input type="checkbox"/> Voldoende <input type="checkbox"/> Slecht
4.	Wat vindt u van het aangelegde gazon? Opmerkingen: _____	<input type="checkbox"/> Goed <input type="checkbox"/> Voldoende <input type="checkbox"/> Slecht
5.	Wat vindt u van de aangelegde overige constructies (vijver, pergola, etc.)? Opmerkingen: _____	<input type="checkbox"/> Goed <input type="checkbox"/> Voldoende <input type="checkbox"/> Slecht
Kwaliteit		
6.	Wat vindt u van de kwaliteit van de diensten van onze organisatie? Opmerkingen: _____	<input type="checkbox"/> Goed <input type="checkbox"/> Voldoende <input type="checkbox"/> Slecht
7.	Wat vindt u van de deskundigheid van onze medewerkers? Opmerkingen: _____	<input type="checkbox"/> Goed <input type="checkbox"/> Voldoende <input type="checkbox"/> Slecht
8.	Wat vindt u van de prijs/kwaliteitverhouding van onze diensten? Opmerkingen: _____	<input type="checkbox"/> Goed <input type="checkbox"/> Voldoende <input type="checkbox"/> Slecht

Standaard Voorbeeld enquête

Communicatie	
9. Wat vindt u van de communicatie tussen u en onze organisatie? Opmerkingen: _____	<input type="checkbox"/> Goed <input type="checkbox"/> Voldoende <input type="checkbox"/> Slecht
10. Wat vindt u van de documentatie die u van ons ontvangen heeft? Opmerkingen: _____	<input type="checkbox"/> Goed <input type="checkbox"/> Voldoende <input type="checkbox"/> Slecht
11. Zijn er voldoende afspraken tussen u en onze organisatie gemaakt? Opmerkingen: _____	<input type="checkbox"/> Goed <input type="checkbox"/> Voldoende <input type="checkbox"/> Slecht
12. Zijn de gemaakte afspraken goed nagekomen? Opmerkingen: _____	<input type="checkbox"/> Goed <input type="checkbox"/> Voldoende <input type="checkbox"/> Slecht
13. Wat vond u van de offerte (duidelijkheid, overzichtelijkheid)? Opmerkingen: _____	<input type="checkbox"/> Goed <input type="checkbox"/> Voldoende <input type="checkbox"/> Slecht
14. Wat vond u van het ontwerp (duidelijkheid, overzichtelijkheid)? Opmerkingen: _____	<input type="checkbox"/> Goed <input type="checkbox"/> Voldoende <input type="checkbox"/> Slecht
Algemeen	
15. Wat is uw algemene indruk van onze organisatie? Opmerkingen: _____	<input type="checkbox"/> Goed <input type="checkbox"/> Voldoende <input type="checkbox"/> Slecht
16. Heeft u nog overige opmerkingen? Opmerkingen: _____ _____ _____ _____	

Standaard

Jaarlijkse doelstellingen

NOTE: Deze standaard dient als voorbeeld. Pas aan wat nodig is. Bewerk het tot uw eigen formulier.

Voorbeeld jaarlijkse doelstellingen. De jaarlijkse doelstellingen leiden naar het vervullen van de visie.

Doelstellingen van 20.../20...: (jaar -1 en -2, afgelopen 2 jaar)

- Twee extra personeelsleden (vergelijkbaar niveau huidig personeel)

- Wanneer de vraag groot blijft zullen we d.m.v. netwerken en advertenties volgens de procedure werving en selectie nieuwe medewerkers trachten aan te trekken.

Gerealiseerd: De piek van het werk lag in het voorjaar. Hiervoor hebben we een tijdelijke oplossing gezocht in de vorm van uitzendkrachten.

- Uitbreiding materieel met nieuwe bedrijfswagen

- Hiervoor gaan we offertes aanvragen bij leverancier(s) welke mede bepalen of dit doorgang krijgt.

Gerealiseerd: juni 20...

- Professionaliseren

- We laten een Quicksan uitvoeren door de branchevereniging VHG.
- De uitkomsten van de nulmeting dienen als uitgangspunt voor nieuwe doelstellingen.
- Acute zaken worden direct geïmplementeerd.

Gerealiseerd: juni 20...

Doelstellingen voor 20.../20...: (jaar +1 en +2, aankomende 2 jaar)

De doelstellingen zijn enerzijds een doorlopend proces (zie handboek) en anderzijds periode gebonden.

- We willen efficiënter werken binnen het bedrijfsbureau

- Er is een adviesbureau ingeschakeld voor ondersteuning, meedenken, adviseren voor een efficiëntere werkwijze.

Continu proces: Kritisch blijven t.a.v. de eigen organisatie en blijven spiegelen hoe zaken verlopen. Deze directierapportage is daar een goed voorbeeld van. Het adviesbureau komt periodiek op het bedrijf om de doelstelling te bewaken.

- Nieuwe ploegsamenstelling maken

- Met een werkbespreking besproken dat ploegen goed neer gezet moeten worden. Gekeken wordt of we dat met het huidige personeelsbestand kunnen verwezenlijken of dat we iemand erbij moeten aantrekken. Dit zal dan volgens procedure werving en selectie verlopen (2.1.6). Met de medewerkers worden ook gesprekken aangegaan hoe zij de nieuwe ploegindeling zien.
- Al deze informatie moet tot een goede keuze leiden.

Geplande realisatie: maand 20...

Standaard

Jaarlijkse doelstellingen

-Het verder opleiden van medewerkers

- Met een werkoverleg/kennisdeling is ook gesproken over scholing. Herhalingscursussen blijven van kracht en uitbreiding in kennis zal vorm krijgen in het opleiden van mensen in: E achter B en BHV
- Hiertoe zal een inventarisatie plaatsvinden en opdracht worden gegeven aan extern bedrijf voor de BHV-cursus en aanvoor E achter B.

Geplande realisatie: maand 20...

-Terreinindeling wijzigen en uitbreiding in opslag creëren

- Gezamenlijk zal worden bekeken hoe een nieuwe terreinindeling eruit zou kunnen zien.
- Er wordt een plattegrond van het gehele terrein gemaakt waarop de medewerkers kunnen meedenken over de nieuwe inrichting.
- Mogelijk zal de directie in contact treden met de gemeente wanneer er wezenlijke inrichtingen wijzigen waarvoor plannen aangepast moeten worden.

Geplande realisatie: maand 20...

- Automatiseren van het maken van ontwerpen en beplantingsplannen

- Bij Infogroen/TSD automatiseringen is een aanvraag gedaan voor voornoemd softwarepakket. Een proefpakket is ontvangen en daar is een maand door mee gewerkt. De ontwerper zal een cursus bij Infogroen/TSD gaan volgen. Hij is wel al bekend met autocad waardoor dit geen grote problemen zal geven.
- Opdracht moet worden verstrekt.

Geplande realisatie: maand 20...

- Klanttevredenheidsonderzoek houden onder de onderhoudsklanten

- Het onderzoek van 20... zal worden gecontinueerd. Vragenlijsten zijn aanwezig evenals registraties en analyses.

Geplande realisatie: maand 20...

- We gaan certificeren voor Groenkeur, certificaat:

- We schakelen een adviesbureau in voor ondersteuning met het opzetten van het kwaliteitssysteem.
- Bij aanvang van het traject twee offertes aanvragen voor de audit (keuring) en de datum voor certificatie direct inplannen.
- Uiterlijk 3 maanden voor de audit aanmelden bij Stichting Groenkeur voor het verplichte inschrijfbewijs en om waar mogelijk kennisbijeenkomsten en/of deelnemersbijeenkomsten bijwonen.

Geplande realisatie: maand 20...

We starten met duurzaam inkopen

- Productleveranciers wordt gevraagd informatie te geven over de milieu-impact van hun producten en productiemethoden.
- Kwekers wordt gevraagd informatie te verstrekken over de milieuaspecten van hun teeltmethoden en de invloed van de soort op de natuurlijke balans tussen inheemse flora en inheemse fauna.

Standaard Jaarlijkse doelstellingen

- Machineleveranciers wordt gevraagd informatie te geven over de milieu-impact van machines en de productiemethode van machines.
- Energieleveranciers worden geconsulteerd voor de mogelijkheden om duurzame energie te gebruiken en/of zelf op te wekken.
- Alle informatie wordt systematisch opgeslagen. Monitoren en sturen gebeurt vanuit een schematische beknopte managementsamenvatting die per onderwerp de huidige situatie en de doelstelling weergeeft.
- Waar mogelijk worden collega bedrijven (met behulp van de branchevereniging VHG) actief geconsulteerd.

Geplande realisatie: Inventarisatie gereed in maand 20 ... Managementrapportage gereed in maand 20...

Standaard Prestatie indicatoren

NOTE: Deze standaard dient als voorbeeld. Pas aan wat nodig is. Bewerk het tot uw eigen formulier.

Proces:	Prestatie:	Uitvoering:
Ontwerp/advies	Beoogd gebruik en gewenst beeld moeten gerealiseerd zijn	7.66
Verkoop	Opdrachten binnenhalen met zoveel mogelijk winst	7.16
Calculatie	Scherp calculeren	6.83
Planning	Een 'waterdichte' planning met zoveel mogelijk te factureren uren	7.00
Werkvoorbereiding	Verwerken van gegevens zodat het project binnen gestelde tijd en budget gerealiseerd kan worden	6.83
Inkoop	Zo scherp mogelijk inkopen kwaliteit	7.33
Uitvoering aanleg	Uitvoeren opdracht binnen het aantal afgesproken uren tegen gewenste kwaliteit	7.16
Uitvoering onderhoud		7.16
Oplevering	Oplevering binnen de afgesproken termijn	6.00
Facturatie	Rekenkundig correct facturen, tijdig verzonden	6.83
Administratie	Precisie	7.00
Klachten	Reageren op klacht binnen 5 dagen	6.50
Administratie	Precisie	7.00
Nazorg		7.33
Documentenbeheer	Juiste documenten bewaren, overige documenten op verantwoorde wijze vernietigen	8.00
Directiebeoordeling	De effectiviteit van het kwaliteitssysteem en de toegevoegde waarde van het systeem bepalen en evt. het beleid bijstellen	7.00

Gemiddeld eindcijfer 'overall': 7.02