

# Kwaliteitsmanagement en projectorganisatie



Goede projectorganisaties zeggen wat ze doen en doen wat ze zeggen. Ze kennen hun prestaties en sturen op continue verbetering. Ze weten wie waarvoor verantwoordelijk is. Kwaliteitsmanagement ondersteunt dit.

## Leerdoelen

Deelnemers kunnen na afloop een projectorganisatie inrichten met een kwaliteitssysteem dat de (project)organisatie meet en verbetert.

## Doelgroep

De training is bedoeld voor projectmanagers, kwaliteitsmanagers, medewerkers projectbeheersing en contractmanagers in organisaties die projecten uitvoeren.

werkprocessen  
procedures  
kwaliteitssysteem  
rollen deming principe  
auditeren meten is weten  
formats  
prestatieverbetering  
projectorganisatie

## Mogelijkheden programma

Het programma wordt op maat samengesteld uit bijvoorbeeld de volgende onderdelen:

- **Een projectorganisatie inrichten.** De belangrijkste theorieën komen in sneltreinvaart voorbij. Deelnemers krijgen inzicht in verschillende organisatiestructuren en coördinatiemechanismen. Wat zijn typische problemen? Ze oefenen met het zelf opzetten van een projectorganisatie.
- **Werkprocessen en procedures inrichten.** De primaire en secundaire werkprocessen van organisaties verlopen meestal volgens bepaalde logische stappen, vertaald in procedures. Bijvoorbeeld voor het rapporteren aan de opdrachtgever. Deelnemers bespreken het nut van procedures en de beschrijving ervan. Ook oefenen ze het opstellen van een procedure.
- **Opzetten van een kwaliteitssysteem.** Een kwaliteitssysteem bestaat tenminste uit een beschrijving van de doelstellingen van het project, de organisatie, de taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden van functionarissen en de onderliggende werkwijzen (procedures). Ook kunnen er eisen gesteld worden aan partners in de keten, zoals aannemers. Deelnemers bouwen zelf een kwaliteitssysteem voor een project.
- **Een kwaliteitssysteem gebruiken.** Niemand heeft baat bij een ordner vol papier in de kast. Wat maakt een kwaliteitssysteem tot een nuttig instrument? Deelnemers leren zinvolle detailniveaus te onderscheiden en het kwaliteitssysteem te onderhouden. Ook bespreken ze de rol van de organisatie bij het opzetten van het systeem en de rol van het management bij het sturen op naleving.
- **Prestaties meten.** Projectorganisaties bestaan om resultaten te boeken. Langs welke meetlat kunnen die worden gemeten? Deelnemers vergelijken enkele bekende modellen, bijvoorbeeld op het onderscheid tussen harde en zachte resultaten. Ook bespreken ze het nut van auditeren, en oefenen ze hierin.
- **Prestaties verbeteren.** Om efficiënt te opereren, richt een organisatie zich op continu verbeteren, het Deming principe.