

## Verbetertraject Documentverwerking

*Met Kaizen in kort bestek naar kwaliteit*



In veel organisaties worden beleidsdocumenten zoals richtlijnen, verslagen en notities door verschillende mensen geschreven en samengesteld. En ondanks dat er een huisstijl gehanteerd wordt, verschillen de documenten nogal van opbouw, toon, stijl en opmaak. Bijvoorbeeld:

- Er is geen eenduidigheid welke informatie op het voorblad wordt geplaatst.
- Documenten worden ongenummerd gearhiveerd.
- Een document wordt al dan niet voorzien van een inhoudsopgave.
- Er rouleren meerdere versies binnen de organisatie.
- Documenten worden op de website of intranet geplaatst die nog vol staan met stijl- en spelfouten.
- Evaluatie- of verbetermomenten zijn niet opgenomen in de PDCA-cyclus of in de jaaragenda van bestuur, management en medezeggenschap.

### **Hygiëne**

Zoals een huishouden met regelmaat een grote schoonmaak nodig heeft, zo is het ook met de documentverwerking binnen een organisatie. Iedere medewerker die documenten schrijft en intern dan wel extern publiceert, wordt periodiek bijgepraat over de afspraken rondom schrijfstijl, opzet, opmaak, redactie, publicatie en archivering van organisatiedocumenten.



## Huisstijlhandboek

De huisstijl behelst meer dan het op de juiste plek gebruiken van het logo of het toepassen van het goede lettertype. Een complete huisstijl staat meestal beschreven in een handboek. Alle onderdelen van een huisstijlhandboek zijn bekend bij de schrijvers, publicisten én verwerkers van teksten binnen de organisatie.

Belangrijke onderdelen van het handboek zijn ook toonzetting, structuur, opmaak, publicatie en verwerking van documenten.



## Wie weet het antwoord?

‘Wat staat er op het voorblad en wie is eindverantwoordelijk voor het vullen van alle data en het op de juiste plek archiveren van het vastgestelde document?’

‘Gebruiken we altijd in alle documenten ‘u’ of ‘je’ en ‘jij’?’ ‘Maken we onderscheid tussen interne en externe teksten?’ ‘Wat willen we uitstralen?’

‘Wanneer is een conceptversie van een tekst klaar voor publicatie?’ ‘Wie houdt hierin een vinger aan de pols en zorgt dat de eindversie het enige document is dat gepubliceerd, genummerd en gearcheveerd wordt en rouleert in de organisatie?’

## Afspraken

Het is een open deur, maar maak goede afspraken over schrijfstijl, redactie, opmaak, publicatie en verwerking. En het is duidelijk dat dit meer behelst dan louter afspreken dat iedereen de spellingscontrole op zijn device geactiveerd heeft. Sommige organisaties zorgen voor één vast aanspreekpunt betreffende de eindredactie en opmaak van alle documenten die geproduceerd, gepubliceerd en gearcheveerd worden. Zorg dat deze taak overdraagbaar is bij vakantie en/of ziekte en leg alle afspraken hieromtrent overzichtelijk en gemakkelijk vindbaar vast in een huisstijlhandboek of richtlijn.

## Verbeterfilosofie van Kaizen

Vanuit Tekstbureau Blanche-Fleur bied ik een kort traject aan om de hele documentverwerking in te richten bij nieuwe organisaties of bij bestaande organisaties in een ‘flow’ te organiseren. Dit doe ik samen met de medewerkers waarbij we volgens de zes stappencyclus van Kaizen de werkwijze en structuur verbeteren. Kort gezegd is

Kaizen een Japanse verbeterfilosofie verpakt in een methode van continu verbeteren waarbij vooral gewerkt wordt aan kleine aanpassingen in een werkwijze die analoog is aan de PDCA-cyclus.

Kaizen is de samentrekking van de Japanse woorden Kai en Zen. Kai staat voor ‘uit elkaar nemen’ en Zen betekent ‘verbeteren, vernieuwen’. De correcte vertaling luidt dan: ‘uit elkaar nemen en





verbeteren door vernieuwing'. De verbetermethode is onderdeel van kwaliteitszorg geworden na introductie in 1993 door de Japanner Masaaki Imai. Het is bedoeld om een cultuur tot stand te brengen waarbij iedereen in de organisatie zich dagelijks bewust is van welke handelingen waarde toevoegen en verspilling (muda) tegengaan. Door het realiseren van (vele) kleine verbeteringen op de werkvloer (gemba) ervaren medewerkers de meerwaarde van actieve participatie omdat het werkproces prettiger verloopt en je meer 'gedaan' krijgt met minder inspanning en in minder tijd.

### Kwaliteit in zes krachtige stappen

De zes stappen staan aangegeven in bijgevoegd schema. Iedere stap wordt zo doorlopen dat medewerkers zelf eigenaar worden van de verbeterde werkwijze bij documentverwerking. Zij maken zich deze cyclus eigen en integreren een manier van samenwerken gericht op kwaliteit. Het is voor iedereen toegankelijk, praktisch uitvoerbaar en verbindt alle lagen in de organisatie.

De zes stappen kort samengevat:

1. Definieer het echte probleem zo concreet mogelijk én de verbeterdoelstelling.
2. Analyseer de feiten: bijv. via een oorzaak-gevolgdiagram.  
(Hoe vaak komt het voor en wat is de impact?)
3. Bedenk mogelijke oplossingen en prioriteer deze in concrete verbeteracties.
4. Maak een projectplan om de verbeteringen te implementeren.
5. Implementeren van de concrete acties en handelingen ter verbetering van het werkproces.
6. Evalueer en borg de verbeteringen die werken en vier de successen.

De kracht van Kaizen zit in het betrekken van medewerkers bij het continu verbeteren door kleine veranderingen in werkwijzen of procedures, zodat praktische kennis van de werkvloer gebruikt kan worden in de PDCA-cyclus. Dit vergroot het draagvlak van de oplossingen die vanuit gezamenlijkheid als verbetering worden geïmplementeerd, gemonitord en geborgd.

Bij interesse of meer informatie wat ik voor jouw organisatie kan betekenen, neem contact op! Samen bespreken we de mogelijkheden.

Door Esther Vroklage-Hoek voor Tekstbureau Blanche-Fleur, 5 oktober 2020

