

Producten Kwaliteitsmanagement

Inleiding

Om projecten efficiënter en uniformer te beheersen gaat RWS uitbesteden op basis van (kwaliteits)producten. Om dit te kunnen faciliteren is er de noodzaak om de (kwaliteits)producten duidelijk op hoofdlijnen te specificeren.

De beoordeling van de uiteindelijk geleverde (kwaliteits)producten moet evenwel transparant en eenduidig uitgevoerd kunnen worden.

De producten zijn onderverdeeld in onderstaande vier volgtijdelijke hoofdcategorieën.

RWS heeft elk (kwaliteits)product beschreven in een procesbeschrijving en een processchema.

Producten met de toevoeging (Kerntaak niet uitbesteden) worden beschouwd als Kerntaken en worden waar mogelijk door RWS zelf uitgevoerd.

De processchema's bevatten de stappen die nodig zijn om te komen tot een succesvolle realisatie van het product. Het staat ON-PB vrij een nadere invulling of verbeteringen voor te stellen voor het werkproces zoals vastgelegd in de productcatalogus tijdens de uitvoering van een nadere overeenkomst. Deze nadere invulling of verbetering kan enkel plaatsvinden na goedkeuring Opdrachtgever.

In de processchema's zijn tevens activiteiten van Opdrachtgever benoemd die een relatie hebben met het proces van ON-PB. Zoals het ter beoordeling aanbieden van een concept product. Indien gesproken wordt van een concept product mag Opdrachtnemer ervan uitgaan dat een product maximaal éénmaal in concept zal worden beoordeeld en besproken. Na verwerking van eventuele opmerkingen volgt geen nieuw concept.

Inrichten kwaliteitsmanagement

- KM010A Uitwerken Gedefinieerd Projectkwaliteitssysteem
 - Productbeschrijving "Uitwerken Gedefinieerd Projectkwaliteitssysteem"
 - Processchema "Uitwerken Gedefinieerd Projectkwaliteitssysteem"
- KM020A Opstellen Auditplanning
 - Productbeschrijving "Opstellen Auditplanning"
 - Processchema "Opstellen Auditplanning"

Toepassen kwaliteitsmanagement

- KM030A Beheren Projectkwaliteitssysteem
 - Productbeschrijving "Beheren Projectkwaliteitssysteem"
 - Processchema "Beheren Projectkwaliteitssysteem"

Toetsen, audits en evaluaties

- KM040A Interne Producttoets
 - Productbeschrijving "Interne Producttoets"
 - Processchema "Interne Producttoets"
- KM050A Interne Audit
 - Productbeschrijving "Interne Audit"
 - Processchema "Interne Audit"
- KM060A Evaluaties
 - Productbeschrijving "Evaluaties"
 - Processchema "Evaluaties"

Verbeteren

- KM070A Inrichten, vullen en actualiseren verbeterregister
 - Productbeschrijving "Inrichten, vullen en actualiseren verbeterregister"
 - Processchema "Inrichten, vullen en actualiseren verbeterregister"

Producten Kwaliteitsmanagement

Terminologie

ADR	Auditdienst Rijk
AFM	Adviseur Financieel Management
AKM	Adviseur Kwaliteitsmanagement
APM	Adviseur Planningsmanagement
ARM	Adviseur Risicomanagement
CIV	Centrale Informatievoorziening
GPO	Grote Projecten & Onderhoud
ICG	Inkoop Centrum GWW
IPM	Integraal Project Management
KSF	Kritische Succesfactoren
KAd	Kwaliteitsborging Aanbestedingsdossier
KM	Kwaliteitsmanagement
MPB	Manager Projectbeheersing
OG	Opdrachtgever
ON	Opdrachtnemer
ON-PB	Opdrachtnemer Projectbeheersing
PB	Projectbeheersing
PDCA	Plan Do Check Act
PKS	Projectkwaliteitssysteem
PM	Projectmanager
PPO	Programma's Projecten Onderhoud
RWS	Rijkswaterstaat
WBS	Work Breakdown Structure
WKI	Werkwijze Kwaliteit en Informatiemanagement
WWAO	Werkwijzer Aanleg en Onderhoud
WW PB&K	Werkwijze Projectbeheersing en kostendeskundigheid

KM010A Productbeschrijving Uitwerken Gedefinieerd Projectkwaliteitssysteem

Algemene beschrijving

Om een project beheerst en kwalitatief goed uit te voeren is het belangrijk om afspraken en activiteiten vast te leggen. Dit gebeurt in het projectkwaliteitssysteem (PKS). Het PKS is het geheel van alle geldende afspraken/werkwijzen (zowel RWS-breed als project specifiek) binnen een project, met als doel de projectkwaliteit te beheersen en te verbeteren.

Het uitwerken van procesbeschrijvingen van onderdelen van het project specifieke gedeelte van het PKS kan gedurende de hele looptijd van een project uitgevraagd worden. Wijzigingen in projectspecifieke processen kunnen voortkomen uit verbetermaatregelen uit audits, toetsen en evaluaties of door faseovergangen en voortschrijdend inzicht zijn nieuwe of aangepaste beschrijvingen nodig.

Het opstellen van een procesbeschrijving helpt het projectteam om overzicht te krijgen, risico's te inventariseren en bevordert de communicatie (tussen disciplines).

Doelstelling

Het uitwerken van in het PKS ontbrekende of project specifieke procesbeschrijving.

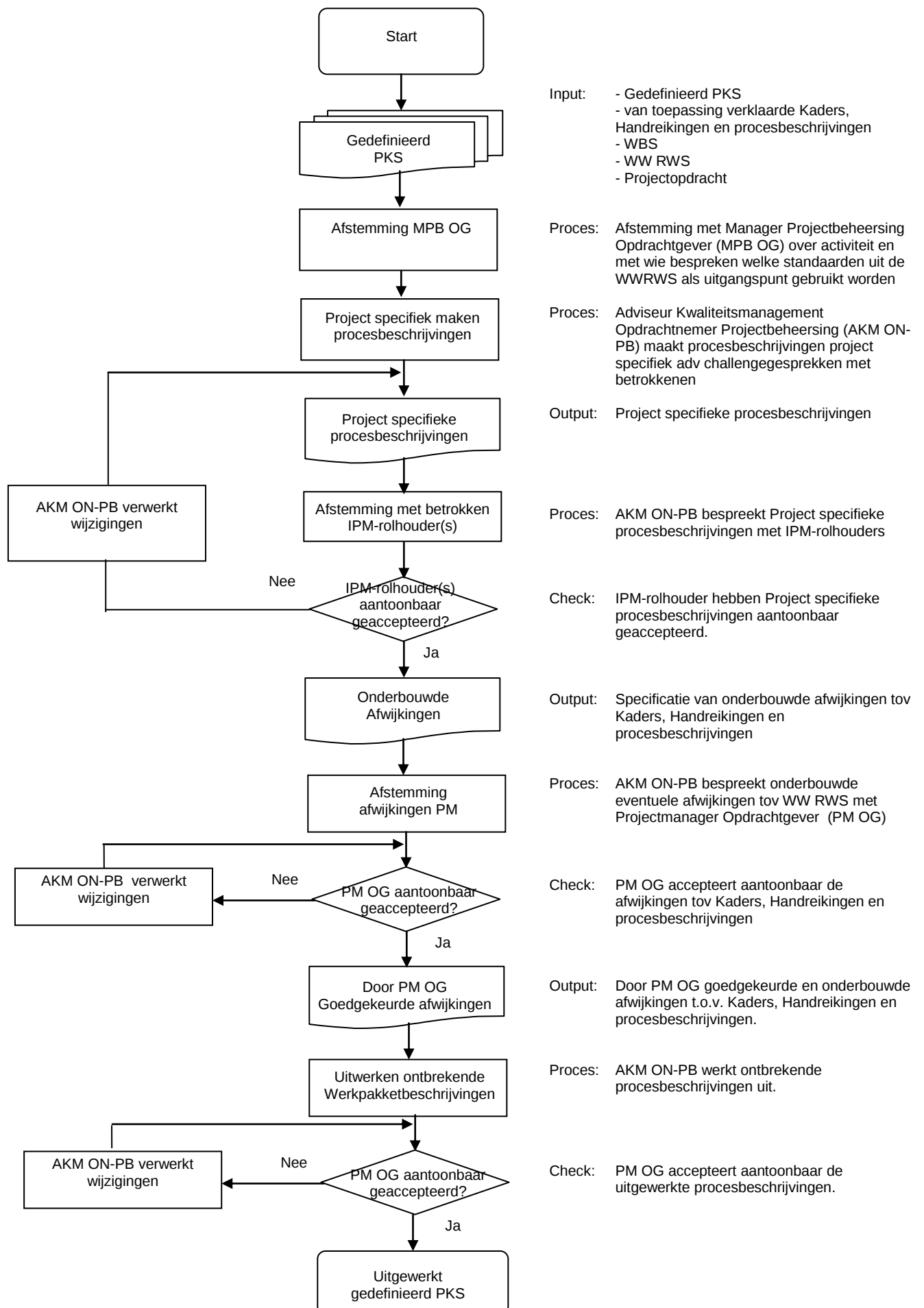
Uitgangspunten

- Productbeschrijving “Definiëren Projectkwaliteitssysteem”.
- Processchema “Definiëren Projectkwaliteitssysteem”.
- Processchema “KM010A Uitwerken Projectkwaliteitssysteem (procesbeschrijving)”.
- In de WW RWS / ARIS wordt gezocht naar beschikbare procesbeschrijvingen en deze dienen als uitgangspunt.
- De werkzaamheden bestaan uit het ophalen van de juiste informatie bij desbetreffende rolhouder(s) (inhoudelijk deskundige(n) wordt door OG ter beschikking gesteld) en dit samen te voegen/ uit te werken tot een procesbeschrijving. Het gaat om een coördinerende en controlerende rol, waarbij alleen op het gebied van projectbeheersing een eventuele inhoudelijke bijdrage noodzakelijk is.

Producteisen

- Er is gewerkt volgens de Handreiking Kwaliteitsmanagement.
- Het project heeft zijn PKS reeds gedefinieerd. Hieruit blijkt hoeveel aanvullende (risicovolle) procesbeschrijvingen nodig zijn
- Een procesbeschrijving voldoet aan de eisen die te vinden zijn in de WW RWS.
 - In een procesbeschrijving worden taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden beschreven.
 - In procesbeschrijving genoemde proceseisen dienen SMART (specifiek, meetbaar, aanvaardbaar, realistisch en tijdgebonden) geformuleerd te zijn.
 - Een procesbeschrijving heeft een PDCA-opzet.
- Om een procesbeschrijving op te stellen worden challenge-gesprekken gevoerd met de desbetreffende betrokkenen. Van te voren is met de manager projectbeheersing afgestemd wie wordt betrokken.
- Een procesbeschrijving wordt goedgekeurd en ondertekend door de desbetreffende IPM-rolhouder(s).
- Afwijkingen ten opzichte van de in de WW RWS aangeboden standaarden zijn gemotiveerd vastgelegd en goedgekeurd door de Projectmanager (PM).
- De nieuwe/aangepaste procesbeschrijving worden administratief bijgewerkt in het PKS. Wijzigingen in het PKS worden gedeeld met de IPM-rolhouders.
- Het bewerkbare bronbestand dient opgeslagen en beschikbaar te zijn voor het projectteam.
- De afwijkingen en de procesbeschrijving worden gemaild naar de kadercoördinator WW-RWS en de desbetreffende werkwijzeafdeling (werkwijzer-rws@rws.nl) van PPO, GPO, CIV.

KM010A Processchema Uitwerken Gedefinieerd Projectkwaliteitssysteem



KM020A Productbeschrijving Opstellen Auditplanning

Algemene beschrijving

Het opstellen van de auditplanning levert een overzicht van de uit te voeren audits en evaluaties.

Doelstelling

De auditplanning zorgt voor inzicht in de uitvoering van de audits (de verplichte- en niet-verplichte audits, producttoetsen) en evaluaties. Het doel is daarmee vroegtijdig inzicht te hebben in doel, aard, omvang en tijdstip van de audits zodat afstemming tussen verschillende soorten audits kan plaatsvinden.

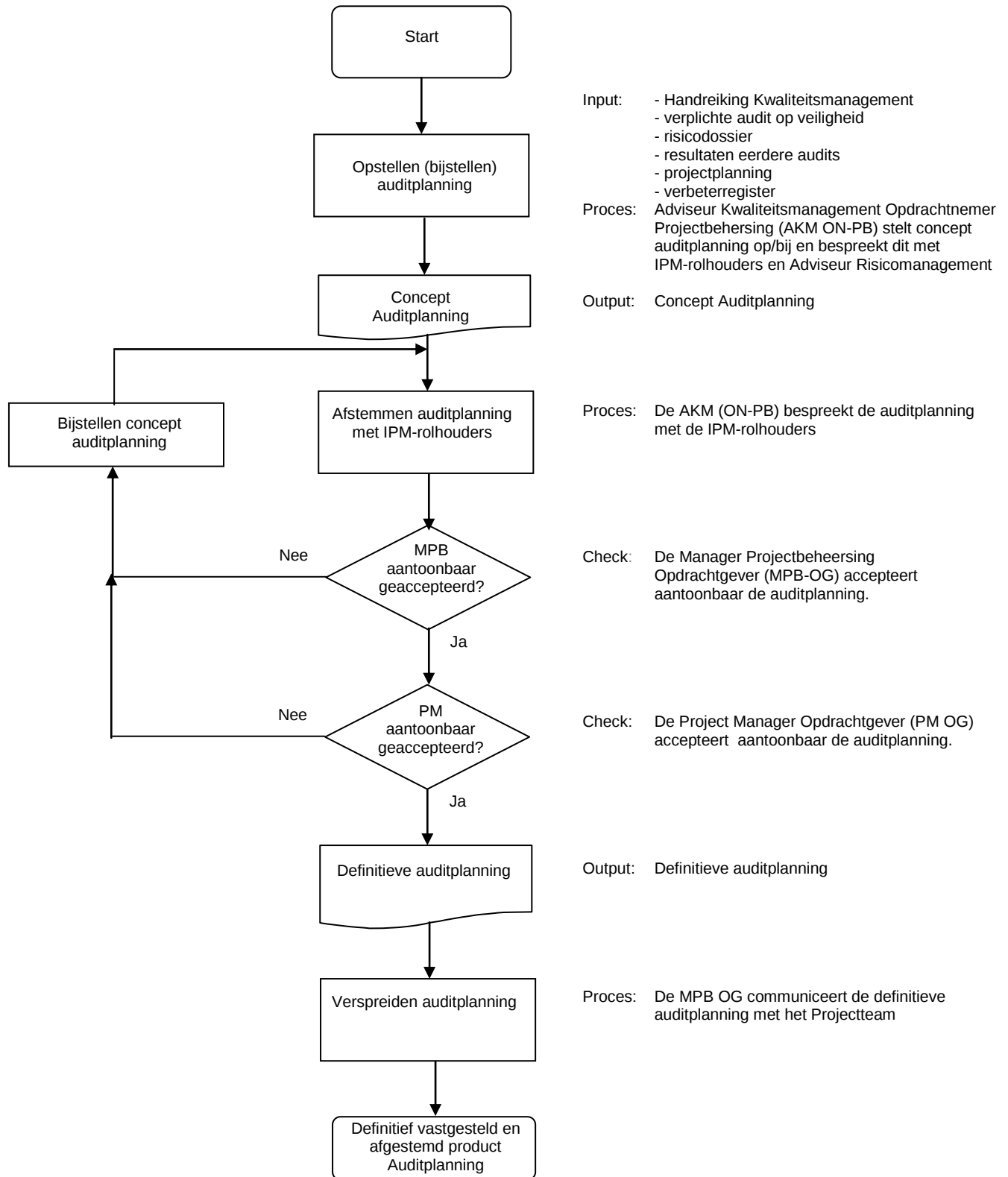
Uitgangspunten

- Processchema “KM020A Opstellen Auditplanning”.
- Alle rapportages van uitgevoerde audits, toetsen, evaluaties, risicodossier en het verbeterregister zijn beschikbaar voor de Adviseur Kwaliteitsmanagement waardoor het mogelijk is de inhoud te gebruiken voor de auditplanning.
- Indien aan het team een projectcontroller is toebedeeld, dient afstemming met de projectcontroller plaats te vinden om te voorkomen dat dezelfde soort audit kort na elkaar wordt uitgevoerd.

Producteisen

- Er wordt gewerkt volgens de actuele Handreiking Kwaliteitsmanagement in de Werkwijzer RWS.
- Voor het opstellen van de Auditplanning is het actuele sjabloon auditplanning gebruikt conform de intranet website “Alles over Projectbeheersing”.
- Bij het opstellen van de Auditplanning dient rekening te worden gehouden met de verplichte audit op Veiligheid die ieder jaar moet worden gehouden
- Bij de selectie van de uit te voeren audits is aantoonbaar gebruik gemaakt van expert-judgement van de IPM-rolhouders en van de Adviseur Risicomanagement (ARM).
- De audits zijn gerelateerd aan de geïdentificeerde meest risicovolle processen (referentienummers per risico moeten worden opgenomen).
- De planning bevat de periode waarin de audits (en toetsen) moeten zijn uitgevoerd.
- De planning en het bewerkbare bronbestand zijn beschikbaar voor het gehele IPM-team.
- Expliciet wordt rekening gehouden met de belasting van de projectorganisatie en de samenloop van de audits.
- De Auditplanning (inclusief eventuele tussentijdse wijzigingen / aanvullingen) is aantoonbaar geaccepteerd door de Manager Projectbeheersing en aantoonbaar geaccepteerd door de Projectmanager.

KM020A Processchema Opstellen Auditplanning



KM030A Productbeschrijving Beheren Projectkwaliteitssysteem

Algemene beschrijving

Om een project beheerst en kwalitatief goed uit te voeren is het belangrijk om afspraken en activiteiten vast te leggen. Dit gebeurt in het projectkwaliteitssysteem (PKS). Het PKS is het geheel van alle geldende afspraken/werkwijzen (zowel RWS-breed als project specifiek) binnen een project, met als doel de projectkwaliteit te beheersen en te verbeteren. Dit overzicht is ook het referentiekader voor interne kwaliteitsborging (IKB).

Om ervoor te zorgen dat het project met een actueel PKS werkt dient het PKS beheerd te worden.

Doelstelling

De doelstelling van het beheren van het PKS is een actueel en compleet PKS dat past bij de fase van het project.

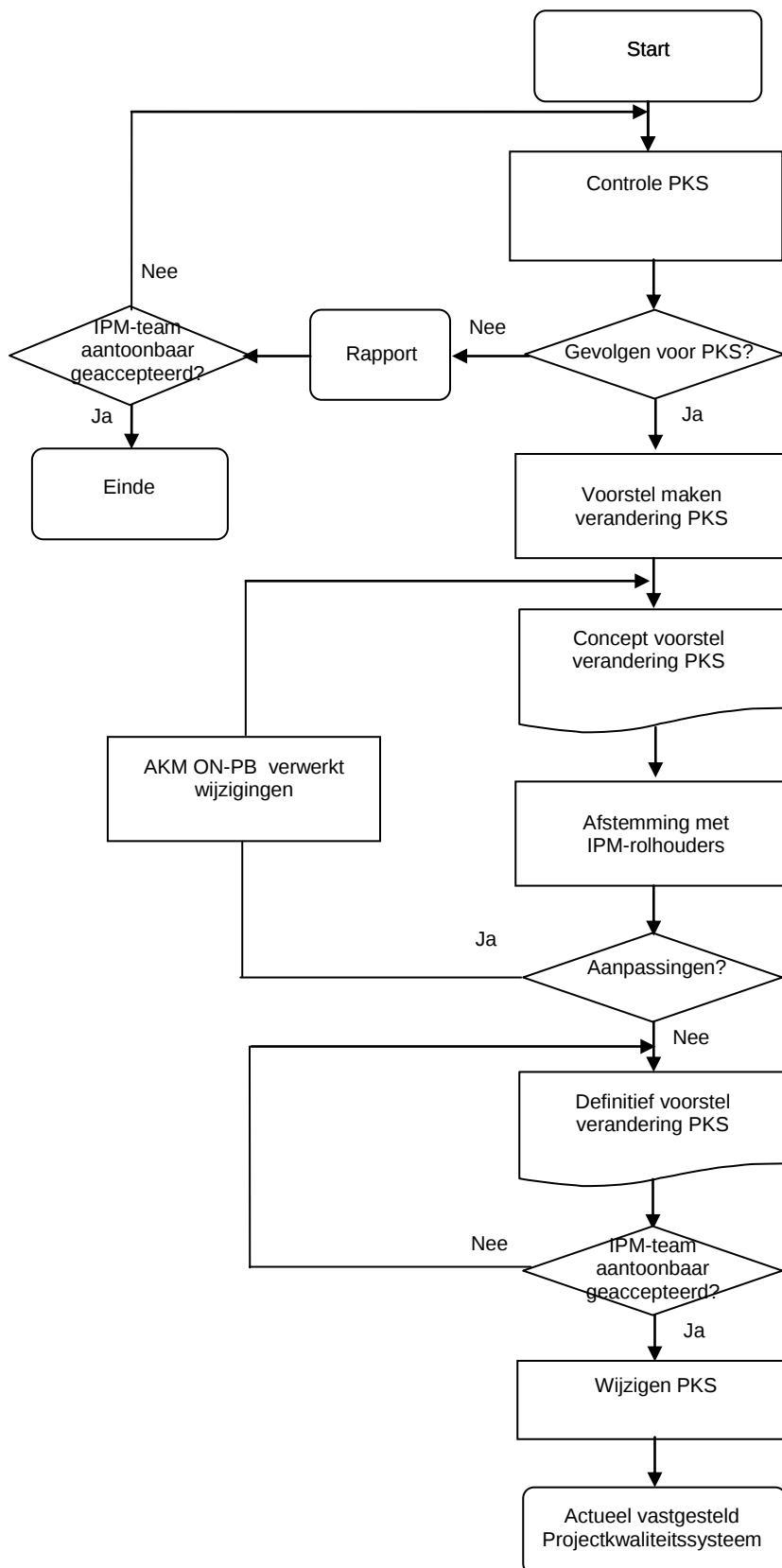
Uitgangspunten

- Processchema “Beheren Projectkwaliteitssysteem”
- Er is een (concept) PKS
- Het PKS is toegankelijk voor alle projectmedewerkers.
- Iedere IPM-rolhouder is verantwoordelijk voor de inhoud van de PKS-onderdelen behorende bij zijn/haar discipline.
- Na het uitvoeren van het product ‘beheren projectkwaliteitssysteem’ zal blijken dat het product “Uitwerken gedefinieerd Projectkwaliteitssysteem” nodig is.

Producteisen

- Er is gewerkt volgens de actuele Handreiking Kwaliteitsmanagement in de WW RWS.
- Alle IPM-rolhouders zijn betrokken bij een update van het PKS.
- Er heeft een controle plaatsgevonden op de relevantie, actualiteit en compleetheid van het RWS-brede gedeelte van het PKS doordat van toepassing zijnde wijzigingen in de werkwijzer RWS (WW RWS) in het PKS opgenomen zijn en betrokken IPM-rolhouders hierover zijn geïnformeerd.
- Er heeft een controle - op relevantie, actualiteit en compleetheid - plaatsgevonden op het project specifieke gedeelte van het PKS. Het PKS is passend bij de (komende) fase, passend bij de risico's en recente afspraken zijn verwerkt in de PKS-onderdelen.
- Alle wijzigingen/aanvullingen zijn verwerkt in het PKS-overzicht. Openstaande inhoudelijke acties m.b.t. de PKS-documenten zijn geregistreerd en uitgezet.
- Door het projectteam aangegeven aanvullingen/wijzigingen in het PKS (op elk moment) zijn administratief verwerkt in PKS-overzicht (binnen een maand na aanlevering).
- De onderdelen van het PKS-overzicht zijn volledig ingevuld.
- De afzonderlijke documenten van het project specifieke gedeelte van het PKS aantoonbaar geaccepteerd door de verantwoordelijke IPM-rolhouder. Soms zijn er meerdere aantoonbare acceptaties nodig (zoals bij bijvoorbeeld het projectplan), hierin is de WW RWS gevolgd. Mochten er documenten in het PKS staan waarbij dit niet het geval is, dan zijn de betreffende verantwoordelijke(n) hierover geïnformeerd en is een aantekening in het PKS opgenomen totdat dit in orde is.
- Het PKS is aantoonbaar geaccepteerd door alle IPM-rolhouders.
- De wijzigingen in het PKS zijn gecommuniceerd met het projectteam.
- Indien er geen wijzigingen in het PKS nodig zijn is in een rapport opgenomen welke controles en welke gesprekken er plaats hebben gevonden en waarom de conclusie is dat er geen wijzigingen in het PKS nodig zijn. Dit rapport is door de MPB en PM (namen IPM-team) aantoonbaar geaccepteerd.
- Bij de oplevering van het actuele PKS is een adviesmemo toegevoegd waarin omschreven is welke controles er hebben plaatsgevonden, wat de uitkomsten daarvan zijn en waarin adviezen aan het IPM-team t.o.v. het PKS worden gegeven.

KM030A Processchema Beheren Projectkwaliteitssysteem



Proces: Controle PKS van wijzigingen, bijvoorbeeld:
 - Info ophalen bij rolhouders
 - Projectkwaliteitssysteem
 - WW RWS
 - Verbeterregister
 - Risicodossier
 - Projectfase

Check: Adviseur Kwaliteitsmanagement
 Opdrachtnemer Projectbeheersing (AKM ON-PB) onderzoekt gevolgen voor Projectkwaliteitssysteem (PKS)

Proces: AKM ON-PB maakt voorstel verandering PKS

Output: Concept voorstel verandering PKS

Proces: AKM ON-PB bespreekt concept voorstel met IPM-rolhouders

Check: IPM-rolhouders en MPB Opdrachtgever (MPB OG) beoordelen of wijzigingen noodzakelijk zijn en keuren het concept voorstel goed

Output: Door IPM-team vastgesteld definitief voorstel verandering PKS

Check: IPM-team heeft het gewijzigde PKS aantoonbaar geaccepteerd.

Proces: AKM ON-PB wijzigt PKS versie/status

KM040A Productbeschrijving Interne Producttoets

Algemene beschrijving

Met een interne producttoets wordt vastgesteld of een product voldoet aan de eisen die aan dit product zijn gesteld. De interne toets kan een aanvulling zijn op het vier-ogen-principe.

Doelstelling

Het doel van een interne producttoets is het vaststellen of het product voldoet aan de daaraan gestelde eisen (= verificatie).

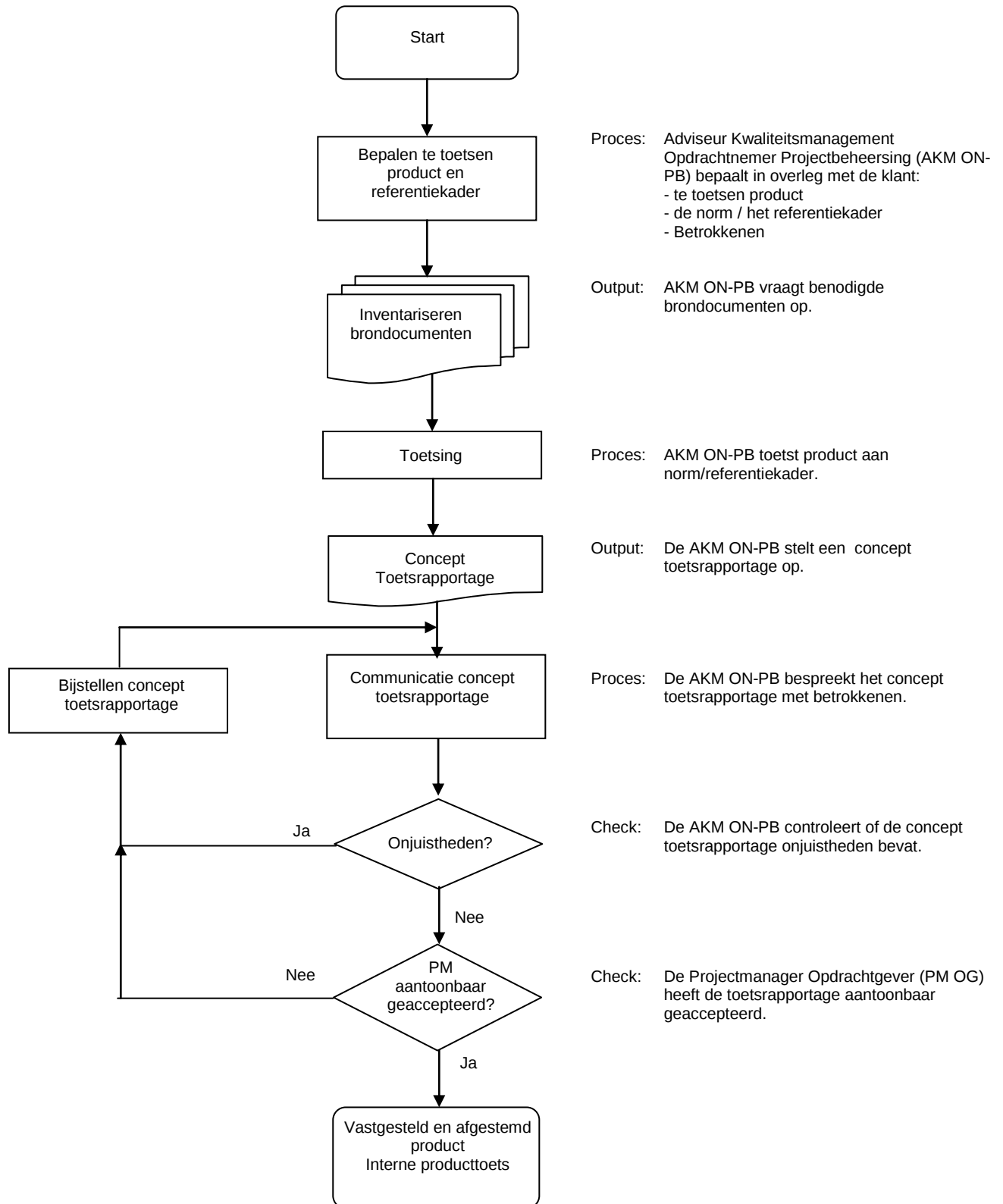
Uitgangspunten

- Processchema “KM040A Interne Producttoets”.
- Wanneer de Projectmanager opdrachtgever is, is sprake van een interne toets.
- Of er een interne producttoets nodig is, wordt (gebaseerd op risico's) bepaald bij het maken van de auditplanning. (zie product “Opstellen Auditplanning”)
- Bepalen van aard/omvang van de toets in overleg met de opdrachtgever.
- De eisen waar een product aan moet voldoen staan in de werkpakketbeschrijving en/of productbeschrijving .
- Voorafgaand aan het uitvoeren van een toets is een toetsplan (conform auditplan) opgesteld.

Producteisen

- Er wordt gewerkt volgens de actuele Handreiking Kwaliteitsmanagement in de Werkwijzer RWS.
- De toets wordt uitgevoerd door een materiedeskundig persoon.
- De toets wordt vastgelegd in een toetsrapport.
- In het toetsrapport wordt onderbouwd aangegeven of het getoetste product voldoet aan de daaraan gestelde eisen.
- In de auditplanning wordt opgenomen welke producttoetsen zijn ingepland

KM040A Processchema Interne Producttoets



KM050A Productbeschrijving Interne audit

Algemene beschrijving

In een interne audit wordt onderzocht of de “afspraken” (processen, systemen, producten) effectief in de projectorganisatie zijn ingevoerd en werken zoals bedoeld. Met een interne audit is de conformiteit vast te stellen: de mate waarin de uitvoering van werkzaamheden overeenkomt met de overeengekomen werkwijze zoals die vastligt in onder andere procesbeschrijvingen, procedures, werkinstructies en formulieren. De interne audit bestaat uit het opstellen van een auditplan, de uitvoering van de interne audit en de vastlegging in een auditrapport.

Doelstelling

Het doel van een interne audit is het vaststellen in welke mate conform procedures/interne afspraken wordt gewerkt. Daarnaast wordt vastgesteld of en in welke mate het risico in de uitvoering beheerst wordt.

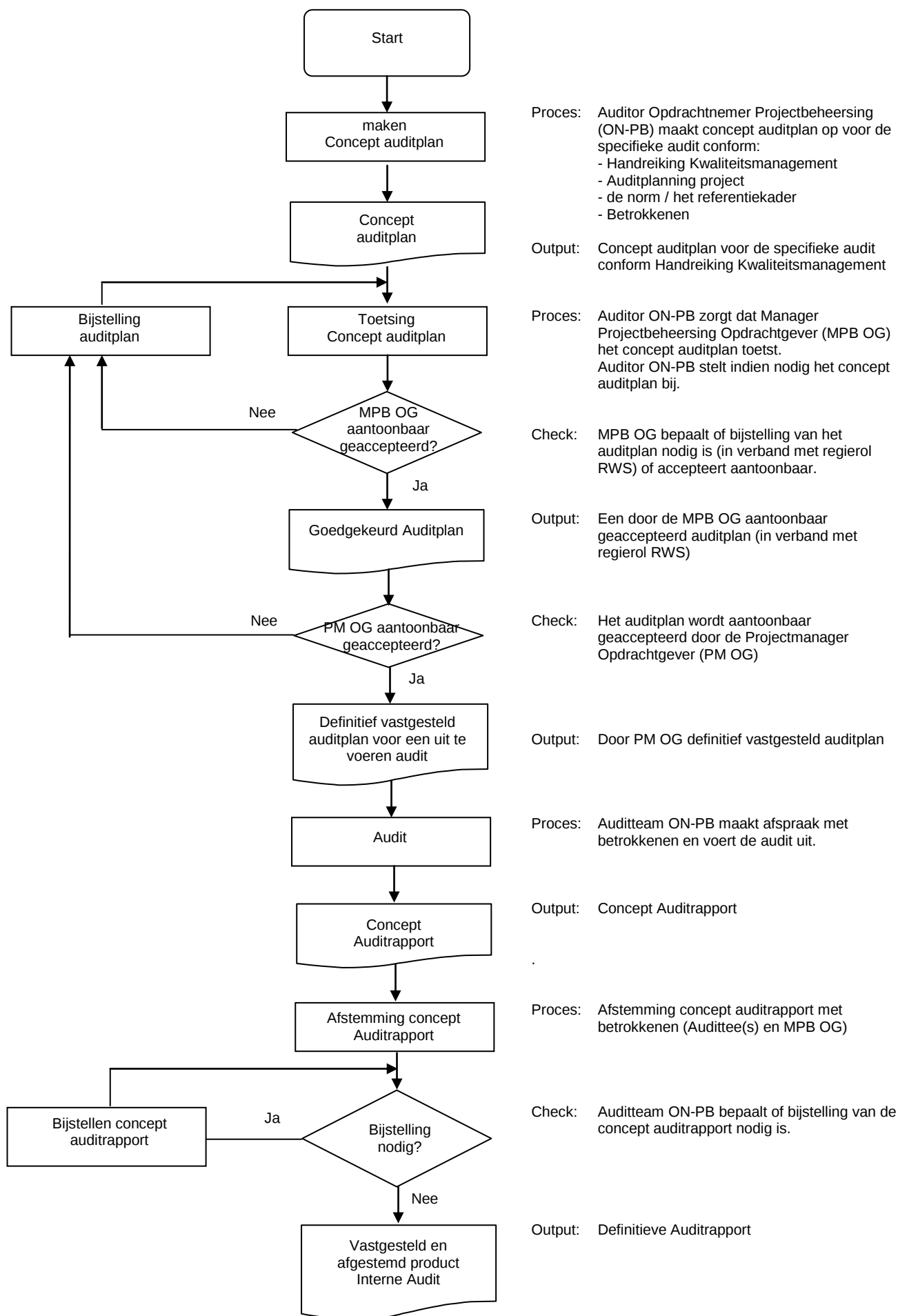
Uitgangspunten

- Processchema “KM050A Interne audit”.
- Een door Projectmanager vastgestelde auditplanning conform product “Opstellen Auditplanning” (vaststelling door Projectmanager i.v.m. regierol RWS).
- De Projectmanager is opdrachtgever voor het uitvoeren van een interne audit.

Producteisen

- Er wordt gewerkt volgens de actuele Handreiking Kwaliteitsmanagement in de Werkwijzer RWS.
- Voor het opstellen van het auditplan en het auditrapport is het actuele sjabloon gebruikt conform de intranet website “Alles over Projectbeheersing”.
- Auditplan
 - Minimaal twee auditees zijn bij de audit betrokken
 - Auditplan beschrijft de werkwijze van concept auditrapport naar definitief auditrapport.
 - In het Auditplan wordt de vorm auditaanpak (interview, bureauonderzoek ed.) gemotiveerd.
 - In het Auditplan wordt de verwachte doorlooptijd weergegeven.
 - In het Auditplan wordt de koppeling gelegd tussen de vragen en de bijbehorende risico's.
 - Het auditplan moet door Projectmanager (PM) aantoonbaar zijn geaccepteerd..
- Audit
 - De audit moet worden uitgevoerd conform het door de Projectmanager vastgestelde auditplan.
- Auditrapport
 - Het auditrapport moet een objectief beeld geven van de mate waarin een (bundel van) activiteiten of processen goed wordt uitgevoerd en in welke mate het resultaat daarvan voldoet aan de eisen.
 - In het auditrapport staan onderbouwde bevindingen verwijzend naar specifieke referentiekaders.
 - Het auditrapport bevat conclusies.
 - Het auditrapport bevat aanbevelingen die gebaseerd zijn op de bevindingen en conclusies.
 - De aanbevelingen zijn gekoppeld aan de vooraf gedefinieerde risico's en geven de impact van de aanbevelingen op deze risico's weer.
 - Het definitieve Auditrapport is aantoonbaar geaccepteerd door de Manager Projectbeheersing (MPB) en door de Projectmanager (PM)
 - Het definitieve Auditrapport is door de Manager Projectbeheersing (MPB) toegelicht in het IPM-teamoverleg.

KM050A Processchema Interne audit



KM060A Productbeschrijving Evaluaties

Algemene beschrijving

Een project wordt aan het eind van iedere fase geëvalueerd. Een project, of een onderdeel daarvan, kan ook tussentijds worden geëvalueerd. Vooral bij langer lopende projecten is dit verstandig. Geadviseerd wordt om tussentijdse evaluaties te combineren met Gate Reviews.

Doelstelling

De doelstellingen van dit product zijn:

- Leren binnen het eigen cluster, huidige en toekomstige projecten;
- Invulling geven aan een lerende en verbeterende organisatie;
- Betrouwbaarder zijn;
- Effectiever en efficiënter worden;
- Faalkosten terugdringen.

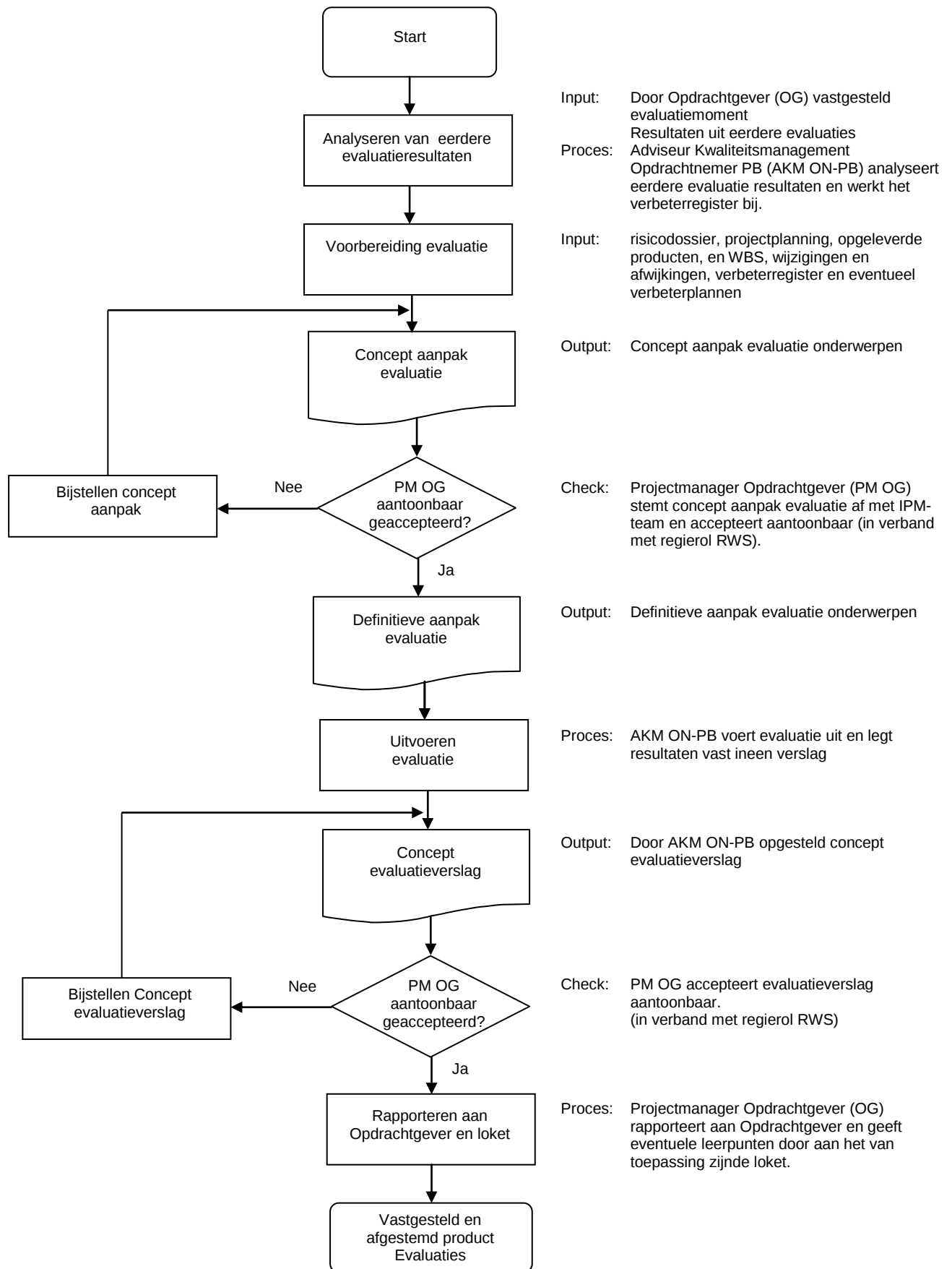
Uitgangspunten

- Processchema “KM060A Processchema Evaluaties”.
- Elke fase van een project wordt afgesloten met een evaluatie.
- Minimaal eens per jaar vindt een evaluatie plaats.
- De evaluatie momenten worden bepaald door de Projectmanager (PM) in afstemming met IPM-team en vastgesteld door de Opdrachtgever (OG) van het project. Of er voor het project, of een onderdeel daarvan ook tussentijds geëvalueerd dient te worden is afhankelijk van omvang, doorlooptijd, complexiteit en risico's van het project.
- De Projectmanager rapporteert over evaluaties aan de opdrachtgever.
- De Projectmanager geeft leerpunten door aan het van toepassing zijnde loket binnen RWS.
- Een projectevaluatie kan de volgende onderdelen bevatten:
 - Projectmanagement (te denken aan: project opdracht, duidelijkheid taakverdeling, duidelijkheid proces- productafspraken, beheren raakvlakken...)
 - Gedragsaspecten (te denken aan: communicatie, samenwerking, afspraken nakomen, proactief handelen, oplossen van problemen, etc.)
 - Kwaliteit van projectbeheersing en de resultaten (te denken aan: klanttevredenheid, uitkomsten uit audits en toetsen, kwaliteit van projectbeheersingsaspecten, waaronder planning, financiën, risico's, scope, mate van gestructureerd werken)

Producteisen

- Er wordt gewerkt volgens de actuele Handreiking Kwaliteitsmanagement in de Werkwijzer RWS.
- Een projectevaluatie voldoet aan de doelstellingen, zoals genoemd in deze productbeschrijving.
- Een projectevaluatie bevat ten minste de door Opdrachtgever (OG) aantoonbaar geaccepteerde evaluatieonderwerpen.
- Bij een evaluatie worden de resultaten van de uitgevoerde gate review en eventuele andere audits betrokken.
- Het resultaat van een evaluatie wordt vastgelegd in een verslag.

KM060A Processchema Evaluaties



KM070A Productbeschrijving Inrichten, vullen en actualiseren verbeterregister

Algemene beschrijving

Dit product richt zich op het vullen en bijhouden van het verbeterregister naar aanleiding van uitgevoerde audits, toetsen en evaluaties en andere aanbevelingen en/of verbetermaatregelen.

Doelstelling

De doelstellingen van dit product zijn:

- Het SMART vastleggen hoe wordt omgegaan met de resultaten van audits, toetsen, evaluaties en andere vastgestelde verbetermaatregelen binnen een project/cluster van projecten;
- Het kunnen analyseren van trends die voortkomen uit de resultaten van audits, toetsen, evaluaties en andere vastgestelde verbetermaatregelen binnen een project/cluster van projecten;

Het uiteindelijke doel is om op een structurele manier inzicht te krijgen in het verbeterpotentieel binnen het project/cluster van projecten, dusdanig dat er sprake is van continue verbetering, het leren van gemaakte fouten, en blijvend te voldoen aan de eisen van de interne en externe klant.

Uitgangspunten

- Processchema “KM070A inrichten, vullen en actualiseren verbeterregister”.
- Dit product geldt voor alle binnen het project uitgevoerde audits, toetsen en evaluaties maar ook voor verbetermaatregelen vanuit het IPM-team, projectteamleden.
- Alleen die verbetermaatregelen worden opgenomen welke in het IPM-team zijn besproken en welke zijn vastgesteld door de Projectmanager, hierin inbegrepen wie actiehouders is en welke prioriteit en deadline van toepassing is.
- Het verbeterregister wordt gedurende de gehele projectfase bijgehouden. Na afloop van een projectfase wordt bepaald welke nog niet gerealiseerde verbetermaatregelen meegaan naar de volgende fase.
- Voor iedere verbetermaatregel is er een IPM-rolhouder verantwoordelijk die de status bijhoudt.
- Het IPM-team bepaalt voor iedere verbetermaatregel of deze wordt opgenomen in het verbeterregister, en maakt de verbetermaatregel SMART. De Projectmanager stelt vervolgens de verbetermaatregelen vast.
- Voor het opstellen van het verbeterregister is het actuele sjabloon verbeterregister gebruikt conform de intranet website “Alles over Projectbeheersing”.

Producteisen

- Er wordt gewerkt volgens de actuele Handreiking Kwaliteitsmanagement in de Werkwijzer RWS.
- De AKM ON-PB verzamelt alle input voor het verbeterregister, voor zover het verbetermaatregelen betreft, uit audit- evaluatie- en toetsrapporten en biedt deze aan de Manager Projectbeheersing Opdrachtgever (MPB OG) aan.
- Alle verbetermaatregelen zijn geregistreerd in het verbeterregister van het project/cluster van projecten.
- Het verbeterregister geeft de actuele situatie weer met betrekking tot alle verbetermaatregelen. Daarmee is ‘de actualiteit’ gedefinieerd als de situatie van het moment van actualiseren. Ook tussentijdse updates en acties worden benoemd in het verbeterregister.
- Van iedere verbetermaatregel is duidelijk waar het resultaat hiervan is geregistreerd.

KM070A Processchema Inrichten, vullen en actualiseren verbeterregister

