

De lerende organisatie

Een mogelijkheid om een evaluatie- en kwaliteitsborgingsystematiek richting te geven, is uw organisatie te typeren als een 'Lerende Organisatie'. Een lerende organisatie is een organisatie die kritisch naar zichzelf durft te kijken, en wil leren van eerdere acties, behaalde successen of gemaakte fouten.

Een Lerende Organisatie:

- 1 ... heeft visie: een organisatie behoort te weten waar zij mee bezig is en wat zij uiteindelijk wil bereiken. Het geven van richting door de directie, het creëren van een lerende organisatie en het continu verbeteren is hierbij essentieel.
- 2 ... moet bepalen op welke wijze zij invulling gaat geven aan haar visie, door middel van het formuleren van doelstellingen en strategie. Waarin is de organisatie goed? Waarin is zij slecht? Waar liggen de kansen? Wat zijn de bedreigingen?
- 3 ... moet de bedrijfsprocessen inzichtelijk maken. Bedrijfsprocessen bestaan uit deelprocessen, die op hun beurt weer in te delen zijn in activiteiten. Naast de primaire processen (de 'geldverdienprocessen') zijn er nog managementactiviteiten (budgetteren, proces bewaken, aansturen) en ondersteunende activiteiten (financiële administratie, automatisering).
- 4 ... dient per activiteit (zie punt hierboven) te bepalen wie deze uitvoert, waarmee diegene dat doet en hoe het moet worden gedaan. Oftewel: het definiëren van mensen, middelen en methodes.
- 5 ... moet klantgericht zijn: er moet gekeken worden naar de eisen van de klant en de tevredenheid van de klant. Hierbij moet gestreefd worden naar continue verbetering door o.a. te meten en te analyseren.
- 6 ... moet balans houden tussen enerzijds interne gerichtheid (bedrijfsprocessen, medewerkers) en anderzijds klantgerichtheid (klanten, leveranciers, subsidiënten).
- 7 ... dient afspraken te borgen. Dit vereist:
 - het concreet maken van een voornemen (Plan);
 - het uitvoeren van dit voornemen (Do);
 - het controleren of de uitvoering correct verloopt en het onderzoeken van oorzaken als dit niet zo is (Check);
 - het handelen aan de hand van deze bevindingen (Act).Door deze activiteiten telkens te herhalen, zullen er verbeteringen in de kwaliteit van de organisatie en van het product en/of de dienst worden behaald. De behaalde verbeteringen dienen te worden vastgehouden, de kwaliteit dient te worden geborgd. Vormen van borging zijn bv. mondelinge instructies, werkoverleg of werkwijze op papier vastleggen. Dit model wordt ook wel de Deming- cirkel genoemd.
- 8 ... moet een steeds hoger doel bereiken. De doelstellingen die een organisatie voor ogen had, zijn (als het goed is) bereikt. Maar de organisatie mag niet stil blijven staan, er is immers continu sprake van ontwikkelingen in de markt, ontwikkelingen binnen de organisatie zelf en maatschappelijke ontwikkelingen. De organisatie zal dus continu moeten verbeteren om minimaal net zo goed te blijven: er zullen dus nieuwe doelstellingen moeten worden bepaald. Ook zelfreflectie is hierbij van belang: af en toe zal de organisatie zich af moeten vragen of haar doel nog wel goed is.