



Kwaliteit binnen een organisatie is een van de sleutels tot succes, op korte en op lange termijn. Om deze kwaliteit hoog te krijgen en te houden, kan een continu evaluatie- en verbeterproces van uw organisatie behulpzaam zijn.

*Yucan QM is ontworpen om organisaties behulpzaam te zijn bij onderzoek, analyse, kwaliteits- en verbetermanagement.*

*Met behulp van Yucan QM bent u in staat kwalitatieve managementinformatie binnen uw organisatie doelmatig en overzichtelijk binnen uw bereik te brengen en te houden.*

*U bouwt een bestendig kwaliteitsportfolio op. Een portfolio wat u jaar na jaar kunt bijstellen en waarbij u steeds in beeld hebt waar u als organisatie staat en waar u kunt verbeteren.*

## Kwaliteit in beeld en beweging

*Op gestructureerde en transparante wijze wordt inzichtelijk gemaakt hoe uw organisatie scoort en met name: wat de verbeterpunten zijn en met welke acties verbetering kan worden aangebracht.*

Yucan QM neemt u werk uit handen en brengt inzicht in de kwaliteit van uw organisatie doelmatig binnen handbereik. Eenvoudig samenwerken binnen een omgeving die de PDCA-cyclus ondersteunt, veel zaken stroomlijnt en geautomatiseerd voor u afhandelt, waar continu inzicht wordt gegeven en waar ook uw bewijsstukken worden gearchiveerd.

## Zelfevaluatie, audit en verbeterplannen

*Met behulp van Yucan QM kunnen zelfevaluatie, audits, het opstellen van verbeterplannen en de voortgangsbewaking ervan gestructureerd en efficiënt worden uitgevoerd.*

Zelfevaluatie is het systematisch verzamelen en analyseren van informatie door direct betrokkenen om inzicht te geven in de geleverde kwaliteit. Middels de zelfevaluatie geeft een organisatie of onderdeel daarvan aan in hoeverre aan gestelde eisen wordt voldaan. Daarbij worden steeds relevante bewijsstukken toegevoegd.

Zelfevaluatie draagt het risico in zich van subjectiviteit. Dit risico kan worden weggenomen door het zoeken naar feedback van derden. Dit gebeurt middels de audit. Auditoren hebben zich door opleiding en ervaring bekwaamd om een oordeel uit te spreken over de zelfevaluatie, afgezet tegen een norm.

Een zelfevaluatie en een audit leiden tot het formuleren van verbeterpunten. Om de verbeterpunten aan te pakken kunnen één of meer verbeteracties (SMART) worden geformuleerd. Tezamen het verbeterplan.

## Rapportage en verslaglegging

De zelfevaluatie, audit en het verbeterplan kunt u aanwenden voor interne en externe verantwoording over de kwaliteitsbewaking binnen uw organisatie en de daarmee behaalde resultaten. Het proces tezamen met de uitkomsten kan door u en uw medewerkers ook worden ingezet als sturingsinstrument.

*Yucan QM genereert automatisch rapporten op diverse detailniveaus. U kunt deze samenvoegen en aggregeren. De rapporten bieden u profielschetsen van uw organisatie en inzicht in de mate van verbetering in de tijd.*

## Kwaliteitsystemen

*Binnen Yucan QM kunt u werken met het kwaliteitsstelsel van de vragenlijst van uw keuze. Denkt u daarbij onder andere aan het INK kwaliteitsstelsel, ISO normen, inspectie-kaders of afgeleiden daarvan, die zijn toegesneden op uw sector, branche of eigen organisatie.*

Uw adviseur of kwaliteitsmedewerker stelt in samenwerking met u vast welk systeem wordt gebruikt en op welke eisen en indicatoren wordt gemeten en getoetst. Daarbij kan binnen Yucan QM worden gewerkt met bestaande kwaliteitsystemen, aangepaste versies daarvan, of een geheel voor u op maat ingericht kwaliteitsstelsel of vragenlijst.



Voorbeeld: INK Positie en Ambitiebepaling

Binnen Yucan QM kan uw externe adviseur verschillende kwaliteitsystemen of vragenlijsten voor u beschikbaar hebben gemaakt. U kunt deze direct gaan gebruiken. Wanneer u voor uw organisatie een aantal eigen eisen en indicatoren wilt meten of een geheel eigen systeem wilt gebruiken, kan uw adviseur deze voor u in Yucan QM op maat inrichten.

## Eigen beheer

Indien gewenst kunnen uw kwaliteitsmedewerkers hier ook zelf invulling aan geven. Voor het gebruik van de beheeromgeving van Yucan QM is een training nodig. Uw adviseur kan u daarbij verder adviseren.

## Zelfevaluatie met of zonder audit

Zelfevaluatie binnen Yucan QM leidt tot transparantie en inzicht in de sterkten en zwakten van uw organisatie. Uitvoering van een (steekproefsgewijze) audit kan het risico van subjectiviteit wegnemen.

Feiten, meningen, verbeterpunten en bewijsstukken worden en blijven binnen Yucan QM duidelijk geordend beschikbaar. Zelfevaluatie en audit volgen daarbij dezelfde onderwerpen, werkwijze en rapportstructuur. Daardoor kunt u steeds eenvoudig met een druk op de knop vergelijken wat de interne en externe conclusies en verbeterpunten zijn.

*Binnen Yucan QM kiest u zelf welk traject u wilt doorlopen. U kiest bij aanvang voor een zelfevaluatie. Aan de hand van de uitkomsten bepaalt u of u audits op uw organisatie of delen daarvan wilt laten uitvoeren. Tussentijds door een upgrade of na afsluiting van iedere periode kunt u opnieuw kiezen voor uw eigen benadering. Zelfevaluatie, met of zonder audit en verbeterplan.*

ZELFEVALUATIE		AUDIT		VERBETERPLAN	
Conclusie	Gesloten	Conclusie	Gesloten	Invullen	Gesloten
actief		actief		actief	

## Individueel werken of in teamverband

Door in teamverband te werken ontstaat naast een breed beeld ook draagvlak. De inrichting van uw organisatie of tijdsdruk kunnen er toe leiden dat u er voor kiest een zelfevaluatie en verbeterplan bij individuele personen neer te leggen.

*Binnen Yucan QM kunt u zowel individueel als in teamverband werken. Na aanvang van een evaluatie kunt u uw instellingen veranderen (upgrade) en van een individuele aanpak overgaan naar een aanpak in teamverband. Na afsluiting van iedere periode kunt u opnieuw kiezen of u individueel of in teamverband verder wilt gaan.*

## Periodiek werken aan kwaliteitsverbetering

Uw organisatie kan jaar na jaar gebruik maken van Yucan QM en daarmee op gestructureerde wijze invulling geven aan de PDCA cyclus en een eigen en bestendig kwaliteitsportfolio.

*Evaluatiegegevens, rapportages en bewijsstukken blijven bewaard en beschikbaar. Conclusies worden automatisch als startpunt meegenomen naar opvolgende perioden. Uw kwaliteitssysteem kan worden aangepast terwijl resultaten door de tijd vergelijkbaar kunnen blijven. Deelnemers kunnen zowel gedurende een cyclus als in opvolgende cycli door u worden gewijzigd.*

## Eenvoudig in gebruik

*Yucan QM is een webapplicatie. Als organisatie hoeft u niets te installeren. Uw medewerkers kunnen 24 uur per dag, zeven dagen per week via het internet samenwerken aan kwaliteit.*

Wanneer u gebruik maakt van een bestaand kwaliteitsstelsel of uw adviseur reeds een stelsel voor u heeft opgezet kunt u direct beginnen. Uw kwaliteitsmedewerker of adviseur voert de door u opgegeven deelnemers in en start voor u een traject.

De door u opgegeven deelnemers en de coördinator ontvangen per e-mail een uitnodiging. Via de daarin gepresenteerde link komen zij op de startpagina van de evaluatie en kunnen daar direct beginnen.



Yucan QM leidt de deelnemers op een transparante en gebruiksvriendelijke manier door het traject.

*Wat van de deelnemers wordt verwacht is helder omschreven in Yucan QM. 15 minuten inlezen in een korte instructie en omschrijving van de toegewezen rol volstaat. Er is voor gebruik door deelnemers geen verdere training nodig.*

## Integriteit

Uw gegevens zijn uitsluitend beschikbaar voor uw eigen organisatie.

Binnen Yucan QM kunt u zelf bepalen welke gegevens voor wie beschikbaar zijn. Als vuistregel geldt dat het proces van de zelfevaluatie en dat van de audit alleen zichtbaar is voor de directe deelnemers. U kunt er daarbij voor kiezen andere internen en externen toegang te geven tot eindrapportages. Dit kan bijvoorbeeld van nut zijn bij intern of extern proportioneel toezicht.

## Kosten

Voor het gebruik van Yucan QM hoeft u niet te investeren in softwareoplossingen of installaties. U kunt standaard modellen gebruiken en rekent af op basis van uw gebruik. U kunt tot 25 personen (jaartraject) of 5 personen (dagtraject) bij een afzonderlijk evaluatie-traject betrekken. U betaalt niet per gebruiker!

U betaalt een vast bedrag per evaluatietraject en gebruiksperiode. Een gebruiksperiode stelt u zelf in en is maximaal 1 jaar (jaartraject) of 1 dag (dagtraject). U kunt opvolgend een nieuwe periode starten.

Wanneer u gebruik wilt maken van een maatwerkmodel kan uw adviseur u kosten in rekening brengen voor het uitwerken en plaatsen van dat model. U kunt dit ook zelf doen. Daarvoor is een training nodig.

Om de inhoudelijke kwaliteit van een zelfevaluatie te borgen adviseren wij u daar een adviseur bij te betrekken. Of deze begeleiding binnen de afnameprijs valt is onderdeel van de prijsafspraken die u maakt met uw adviseur.

## Demo's en uitproberen

Binnen Yucan QM zijn een aantal demo's beschikbaar. U kunt Yucan QM uitproberen door een demo-evaluatie te starten waarin u geheel vrijblijvend 3 weken kunt werken.

Demo starten: [kwaliteitsmanager.yucan.nl](http://kwaliteitsmanager.yucan.nl)

## Contactgegevens:

### Desk.nl / Yucan Nederland

Van Diemenstraat 410  
1013 CR Amsterdam  
T 020 - 5305050

[info@yucan.nl](mailto:info@yucan.nl)  
[www.yucan.nl](http://www.yucan.nl)

