

Laat certificering voor je werken

Monique Bollen (Stichting Certificering SNL)
Alma Ruting & Mark Bos (certificeerders; Q-Point)



Agenda

- | | |
|--------------------------------------|---------------|
| • Introductie ScSNL | 5 min |
| • Presentatie certificering | 15 min |
| • Werkgroepen (stellingen) | 20 min |
| • Presenteren, bespreken en afronden | 20 min |

Stichting Certificering SNL

Onafhankelijke Stichting

Opgericht 12 provincies (2011)

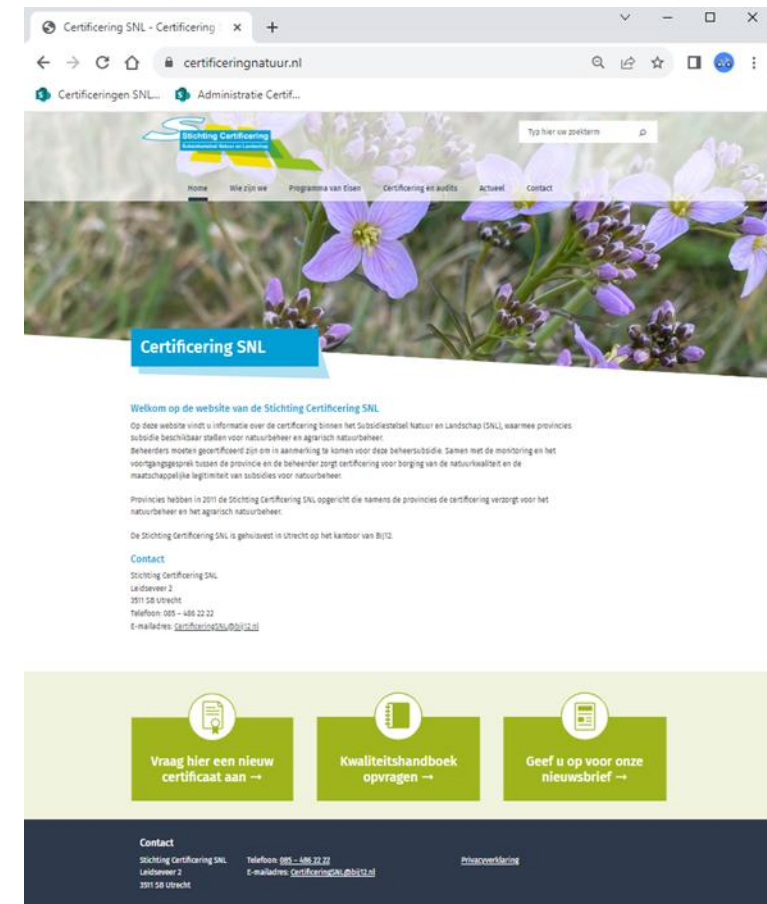
Bestuur - secretariaat - auditoren

ISO 9001:2015
gecertificeerd

EIK

Taken Stichting Certificering SNL

1. Verlenen en intrekken van certificaten
2. Uitvoeren van audits
3. Adviseren van provincies
4. Geven van voorlichting



Kwaliteitsborg

- PvE 2023: eisen
- Toetsingskade
- Kwaliteitshar
- Certificaat =



arisch collectief
NL



Kwaliteitsborging met certificering

- Wat betekent dit?
- Met kwaliteitsborging bedoelen we het geheel van maatregelen, beleid en best practices dat nodig is om te voldoen aan belangrijke doelstellingen op het vlak van kwaliteit (eigen organisatie) en regelgeving (= Programma van Eisen 2023)
- Werkzaamheden die hieronder vallen:
 - Plannen (PLAN)
 - Implementeren (DO)
 - Evalueren (CHECK)
 - Aanpassen (ACT)



Kwaliteitshandboek

- Subsidieontvanger geeft zelf invulling aan de wijze waarop het kwaliteitssysteem wordt uitgewerkt
→ binnen het kader van het PvE 2023
- Het kwaliteitssysteem, en daarmee de inhoud van het kwaliteitshandboek, is afgestemd op de eigen werkwijze en organisatie van de subsidieontvanger

Programma van Eisen 2023

- SNL uitgangspunt:
 - Vertrouwen in de beheerder door borging van de kwaliteit in de bedrijfsvoering van de beheerder
 - Beheerder beschrijft hoe hij/zij aan de eisen voor de kwaliteit in de bedrijfsvoering en het beheerproces voldoet
- Ofwel: Er is nagedacht en alle belangrijke punten zijn beschreven. Wie is waar verantwoordelijk voor

Wat is een audit?

- **Audit:** Systematisch, onafhankelijk en gedocumenteerd proces voor het verkrijgen van auditbewijsmateriaal en het objectief beoordelen daarvan om vast te stellen in welke mate aan de auditcriteria is voldaan
- **Auditcriteria:** geheel van beleidslijnen, procedures of eisen (= PvE 2023)
- **Auditbewijsmateriaal:** registraties, verklaringen op basis van feiten of andere informatie welke relevant zijn voor de auditcriteria en verifieerbaar zijn

Bron: ISO 19011:2018

Interne audit vs. Externe audit

Interne audit:

- Georganiseerd vanuit de eigen organisatie
- Werken we volgens onze eigen procedures / instructies
- Toetsen of we voldoen aan alle normeisen
- Waar kunnen we verbeteren?

Externe audit:

- Auditor van Stichting SNL
- Toetsen of de organisatie voldoet aan de normeisen (PvE 2023)
- Toetsen of de organisatie werkt volgens de werkwijze die in het kwaliteitshandboek is vastgelegd
- Levert een certificaat op

Audit vs. Inspectie

- **Inspectie (schouw):** gerichte verificatie (goed / niet goed)
- **Audit:** kijkt meer naar het systeem en of het goed geïmplementeerd is en geschikt is voor het bereiken van de doelstellingen



Inspectie / schouw:



→ OK ? **X**

Audit:

- Is de schouw uitgevoerd? Nee; waarom niet? Hoe kunnen we dit oplossen? Maar nog belangrijker; hoe kunnen we dit voortaan voorkomen? Ofwel; is er een systeem geïmplementeerd waardoor we dit soort fouten kunnen voorkomen?

Kwaliteitsborging en -verbetering

- PDCA-cyclus (Deming cirkel)



Plan:

- Wat is het probleem?
- Wat willen we bereiken?
- Welke stappen moeten we zetten?
- Wie is verantwoordelijk?
- Welk resultaat kunnen we verwachten?

Schrijf het plan kort op:

Do:

- Welke actie(s) kunnen we nu doen?
- Hoe gaan we dit doen?

Voer de actie uit en noteer het resultaat:

Check:

- Wat ging goed?
- Wat werkte minder goed?
- Zijn er onverwachte resultaten?

Schrijf de belangrijkste lessen op:

Act:

- Hoe kunnen we de oplossing verbeteren?
- Welke structurele aanpassingen zijn nodig?
- Wie pakt welke actie op?
- Hoe zorgen we dat dit geborgd wordt in de organisatie?

Noteer de definitieve actiepunten:

Wat gaan we doen?

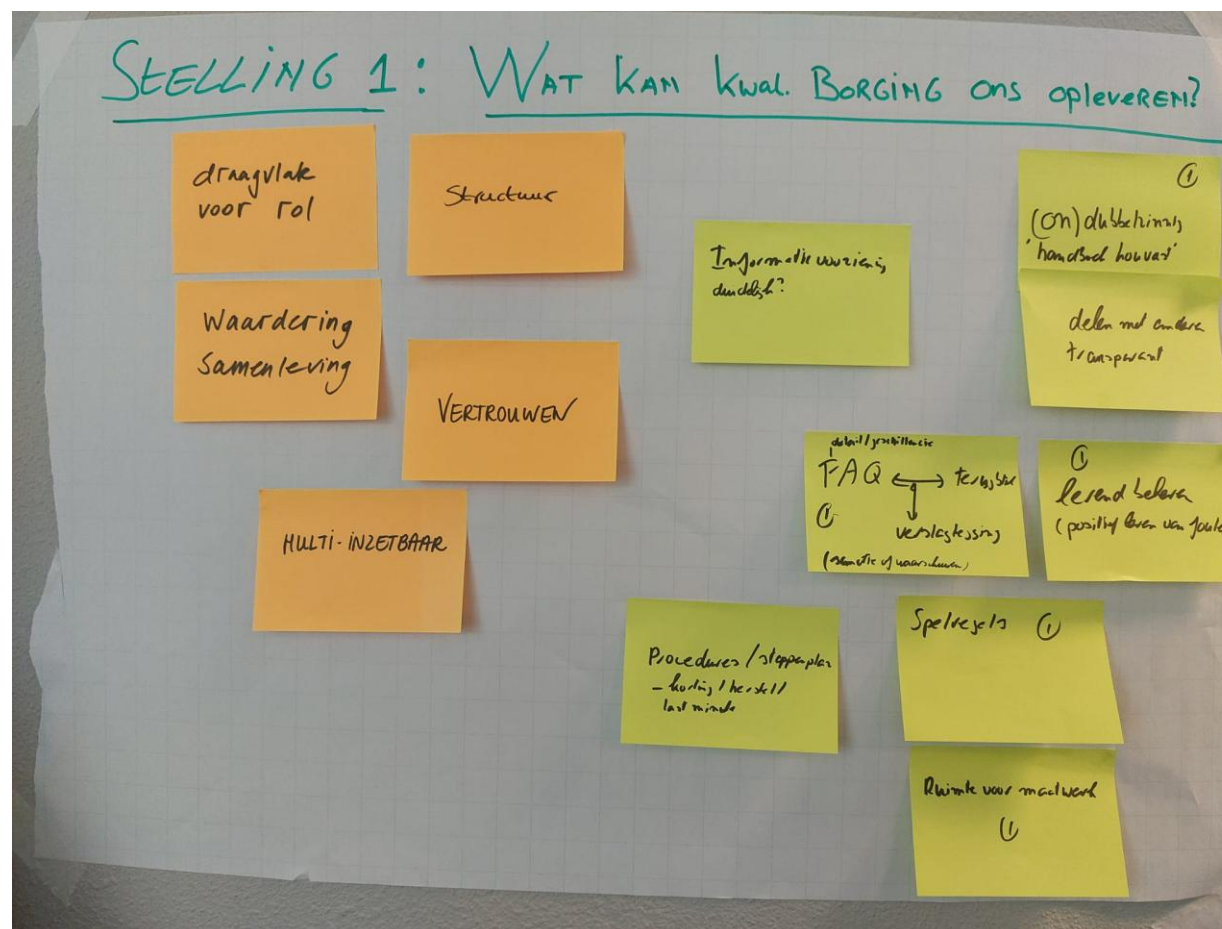
- Uiteen in groepjes
- Per groepje 1 stelling bespreken
- Uitkomsten op post-its schijven en op het flip-over vel plakken
- In totaal 20 minuten

- Daarna presenteren (20 minuten) en bespreken

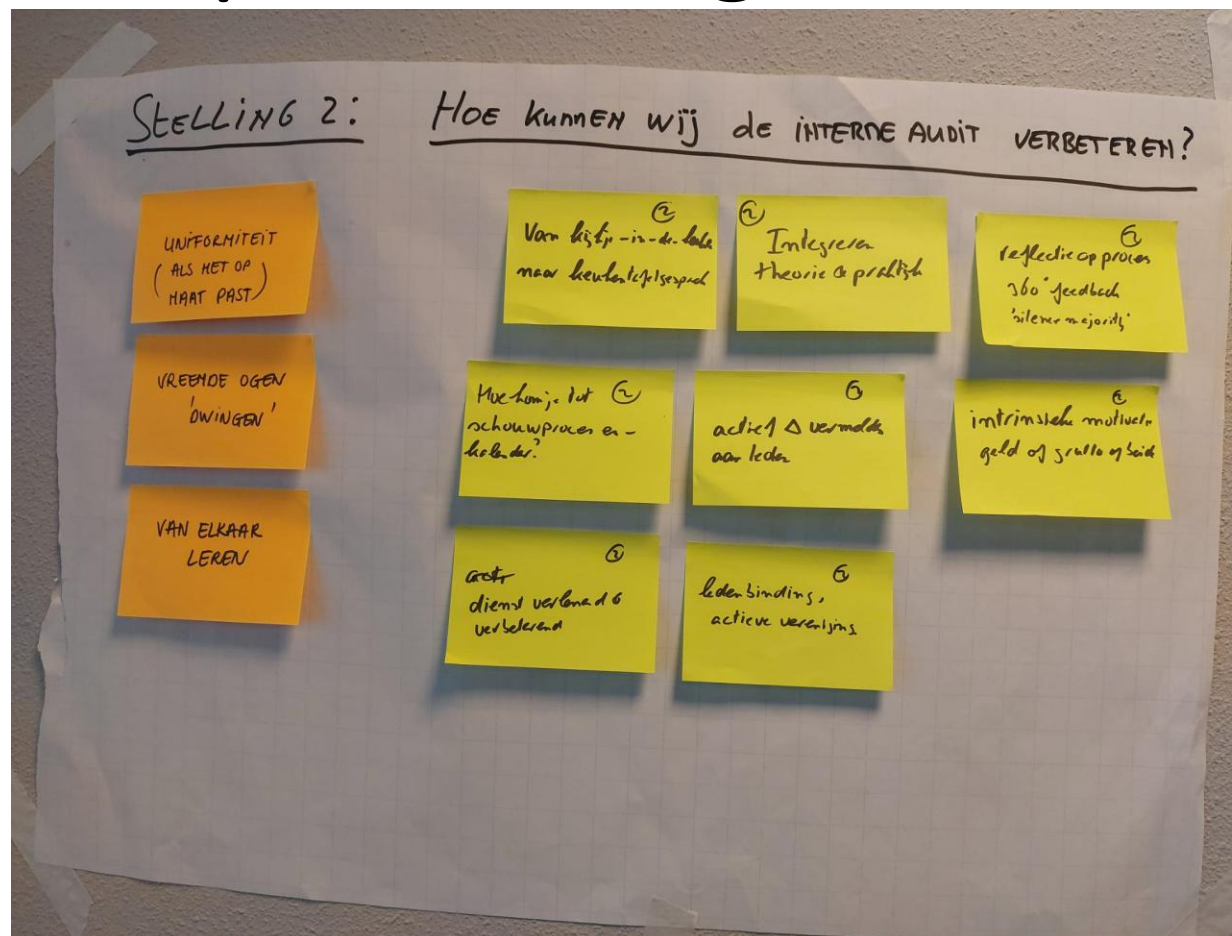
De 3 stellingen:

1. Wat kan kwaliteitsborging ons opleveren?
2. Hoe kunnen wij de interne audit verbeteren?
3. Op welke manier kun je de PDCA-cyclus inzetten binnen je organisatie?

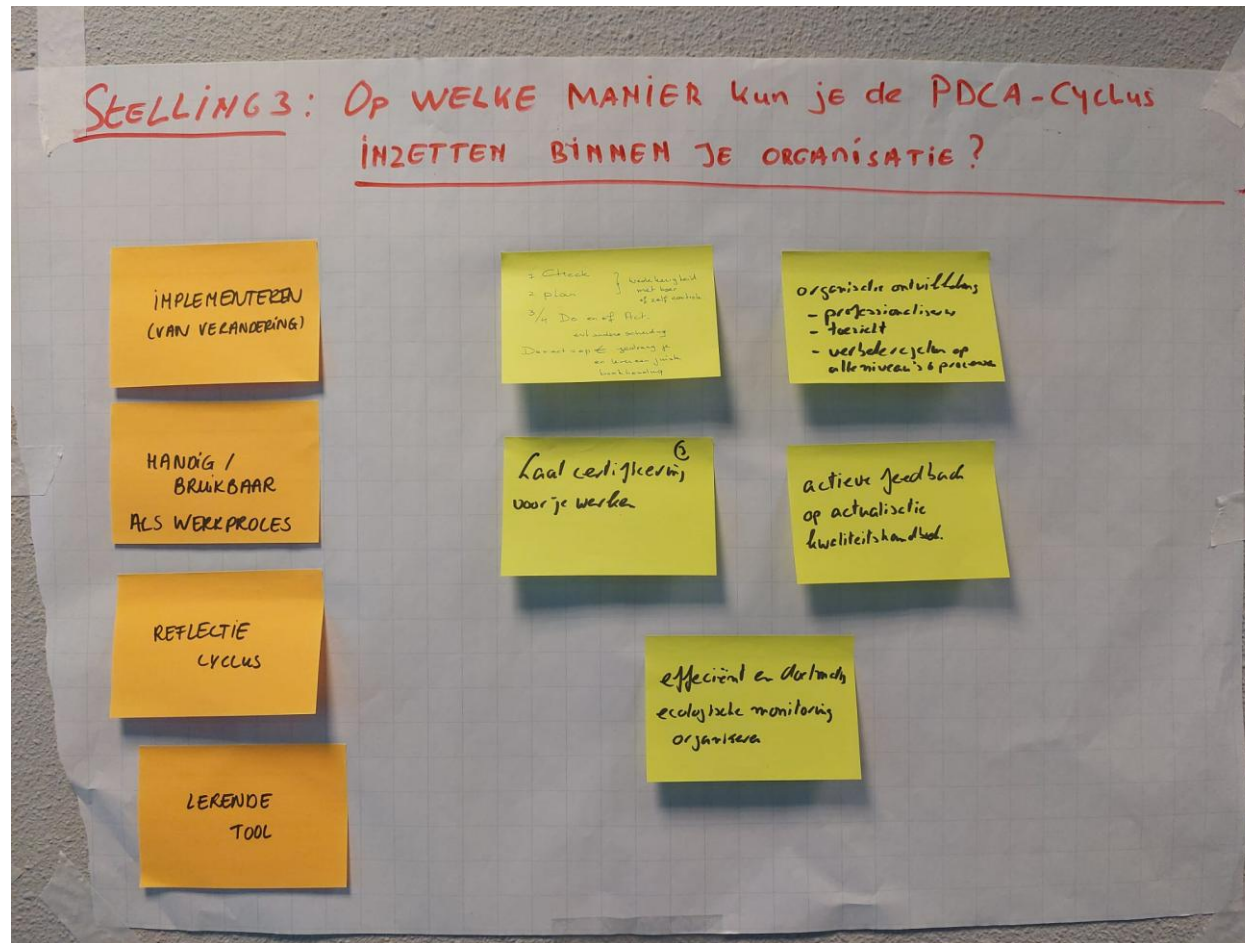
Praktische tips – Stelling 1



Praktische tips – Stelling 2



Praktische tips – Stelling 3



Extra praktische tips

- Opzet en invulling van het kwaliteitshandboek:
 - Helder en duidelijk taalgebruik
 - Waar mogelijk processen & verantwoordelijkheden schematisch weergeven
- Gebruik je kwaliteitshandboek:
 - voor het inwerken van nieuwe medewerkers
 - voor werkzaamheden die je niet zo vaak doet
 - om helder te hebben wie nu waar verantwoordelijk voor is
- Gebruik de PDCA-cyclus om verbetering structureel door te voeren:
 - Zorg voor duidelijke en heldere processen om PDCA-cyclus te borgen binnen de organisatie
 - Cyclus kan worden ingezet op alle niveaus binnen de organisatie (macro en micro)

Extra praktische tips

- Verbeteren van de interne audit:
 - Laat de interne audit uitvoeren door iemand die niet direct betrokken is bij het proces (onafhankelijk)
 - Wees concreet in wat je vaststelt: Beschrijf wat je hebt gezien en trek daarna pas de conclusie of het in lijn is met een beschreven werkwijze en/of eis
 - Maak een actielijst n.a.v. de uitkomsten van zowel de interne als externe audit (met verantwoordelijke(n) + tijdspad)
 - Zorg dat je de tekortkomingen ook daadwerkelijk aantoonbaar oplost
 - Voer de interne audit (deels) jaarlijks uit
 - Toets daadwerkelijk de werkwijze van je eigen organisatie (dit gaat dus verder dan de SNL-checklijst)
 - Dus: met meerdere mensen uit jouw organisatie voer je de interne audit uit
 - PDCA-cyclus meenemen in de interne audit (ieder proces heeft zijn eigen PDCA-cyclus)