



Kwaliteitshandboek Hobéon SKO

Lange Voorhout 14
2514 ED Den Haag
T (070) 30 66 850
I www.hobéon.nl
I www.Mijncertificatie.nl
E infosko@hobéon.com

Kwaliteitshandboek Hobéon SKO

Hobéon SKO

Datum:

28 februari 2022

Auteur:

Paul van Embden

Inhoud

1.	VERKLARING VAN UITGIFTE	1
1.1.	Totstandkoming en uitgifte	1
1.2.	Implementatie	1
1.3.	Directieverklaring	1
2.	TOEPASSINGSGBIED	2
2.1.	Scope: op welke onderdelen van Hobéon SKO richt het kwaliteitsmanagementsysteem zich?	2
2.2.	Hoe is het kwaliteitsmanagementsysteem opgezet?	2
2.3.	Hoe ziet het kwaliteitsmanagementsysteem eruit?	2
2.4.	Voor wie is het kwaliteitsmanagementsysteem bedoeld?	3
3.	PROFIEL HOBÉON SKO	4
3.1.	Organisatiestructuur	5
4.	KWALITEITSBELEID	7
4.1.	Kwaliteitsbeleid	7
4.2.	Kwaliteitsdoelstellingen	7
5.	MEDEWERKERS	8
5.1.	Kwaliteit van medewerkers	8
5.2.	Inhuur van externe deskundigen voor het uitvoeren van een opdracht	8
5.3.	Taken en bevoegdheden binnen Hobéon SKO	8
6.	VOORZIENINGEN	9
6.1.	Werkomgeving	9
6.2.	Sjablonen, werkinstructie en procedures	9
6.3.	Veiligheid en gezondheid	9
6.4.	Algemene verordening gegevensbescherming	9
7.	PRIMARE PROCESSEN	10
	Hobéon SKO: persoonscertificering	10

Referentiedocumenten Hobéon SKO:
ISO/IEC 17024:2012
Statuten Stichting Hobéon SKO Certificatie
Reglementen
Regelingen
Procedures
Handleidingen
Werkinstructies
Sjablonen

Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopiëren, of op enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Hobéon SKO.

1. VERKLARING VAN UITGIFTE

1.1. Totstandkoming en uitgifte

Het kwaliteitsmanagementsysteem van Stichting Hobéon SKO Certificatie is voortgekomen uit het kwaliteitssysteem van Stichting SKO en uit de samenwerking met de Hobéon Groep. Door de overname van de Hobéon Groep door Kiwa (in 2019) kan Hobéon SKO aansluiten bij het Kiwa kwaliteitssysteem, mede omdat persoonscertificatie binnen Kiwa reeds bestaat. De eerste stappen hiervoor zijn reeds genomen.

1.2. Implementatie

Het veranderen van het kwaliteitsmanagementsysteem van Hobéon SKO naar Kiwa wordt beheerd door de werkgroep QP24NL. In deze werkgroep zitten de kwaliteitsfunctionarissen van Kiwa, IBEX en Hobéon SKO.

Het kwaliteitssysteem van Kiwa wordt voor meerdere ISO-normen gebruikt. Al deze normen kennen veelal overeenkomstige eisen aan bijvoorbeeld de klachtenprocedure, interne audits en de directieverantwoording. Het is zaak om zoveel mogelijk gebruik te maken van het kwaliteitssysteem van Kiwa en alleen de eventuele onverenigbare eisen aan te geven. Denk hierbij aan specifieke eisen in de ISO/IEC 17024 en/of aan specifieke eisen die Hobéon SKO stelt (bijvoorbeeld vanuit de ISO 9712).

Het verlaten van het kwaliteitssysteem van Hobéon richting het gebruikmaken van het Kiwa kwaliteitssysteem vergt een proces waarbij soms tussenstapjes nodig zijn. Dit kwaliteitshandboek is een dergelijke tussenstap. Om het proces te begeleiden is een gap-analyse uitgevoerd tussen het Hobéon kwaliteitssysteem en het gewenste Hobéon SKO kwaliteitssysteem. Hierdoor zijn de tussenstappen zichtbaar geworden.

Voor de medewerkers van Hobéon SKO zijn de veranderingen niet heel groot; de meeste veranderingen zitten op het beheerniveau van het kwaliteitssysteem. De werkwijze voor het afhandelen van aanvragen zal hierdoor nauwelijks veranderen. De medewerkers zijn meegenomen in de wijzigingen en de inhoud van het kwaliteitshandboek.

1.3. Directieverklaring

De directie draagt - vanuit de volle overtuiging dat kwaliteit van de dienstverlening en de totstandkoming daarvan belangrijk zijn voor de klanttevredenheid en continuïteit van de organisatie - de verantwoordelijkheid om een kwaliteitscultuur binnen Hobéon SKO te stimuleren, daarin een voorbeeldrol te vervullen en daarvoor de vereiste methodieken, instrumenten en rollen te installeren die nodig zijn om de kwaliteit te borgen. Zij nodigt alle klanten, samenwerkingspartners en medewerkers uit om feedback te geven op de uitvoering van werkzaamheden en suggesties te doen voor verbetering. Daar waar Hobéon SKO de kwaliteit van anderen beoordeelt, is het ook belangrijk dat Hobéon SKO zelf op kwaliteit wordt beoordeeld. De handelswijze met betrekking tot onpartijdigheid, onafhankelijkheid en mogelijke belangenverstrengeling van Hobéon SKO zijn vastgelegd in procedures en reglementen. Hierdoor is de objectiviteit gewaarborgd en kunnen mogelijke belangenverstrengelingen voortijdig door de directie gesignaleerd en voorkomen worden.

Alleen de intrinsieke motivatie en wil om voortdurend de goede dingen te doen en deze goed en duurzaam te doen maakt kwaliteit een levend begrip.

Datum: 28 februari 2022

Directie Hobéon SKO

Drs. W.G. van Raaijen

2. TOEPASSINGSGEBIED

2.1. Scope: op welke onderdelen van Hobéon SKO richt het kwaliteitsmanagementsysteem zich?

De Hobéon Groep is onderdeel van de Kiwa organisatie en bestaat uit een aantal werkmaatschappijen, te weten: Hobéon Management Consult B.V. (adviesing), Hobéon Certificering en Accreditatie B.V. (certificering van organisaties of onderdelen daarvan), Hobéon SKO B.V. (persoonscertificering) en Stichting Hobéon SKO (stichting voor persoonscertificering, geaccrediteerd door de Raad voor Accreditatie).

De werkmaatschappij Hobéon SKO heeft zijn eigen kernactiviteiten namelijk persoonscertificatie. Het kwaliteitsmanagementsysteem van Hobéon SKO heeft betrekking op het certificeren en registreren van vakbekwaamheid van personen in diverse (meer of minder kritische) beroepen op basis van (inter)nationale normen of een met de branche of andere organisatie opgesteld eigen beoordelingskader.

2.2. Hoe is het kwaliteitsmanagementsysteem opgezet?

Om de kwaliteit van de kernactiviteiten te monitoren, te borgen en continu te verbeteren en (daarmee) te voldoen aan de eisen van opdrachtgevers, heeft Hobéon SKO ervoor gekozen een kwaliteitsmanagementsysteem te hanteren. Anders gezegd: het kwaliteitsmanagementsysteem richt zich op het efficiënt, effectief en kwalitatief tot stand brengen en continu verbeteren van haar dienstverlening. Uiteindelijk stelt de klant vast in hoeverre daarvan werkelijk sprake is.

Hobéon SKO hanteert diverse methoden en instrumenten om de kwaliteit van het bureau en de uit te voeren werkzaamheden doorlopend te borgen.

1. Doelstellingen: Hobéon SKO heeft een aantal doelstellingen die aansluiten bij de speerpunten van Kiwa. Deze doelen zijn geformuleerd op basis van een analyse van relevante interne en externe issues, de context waarin Hobéon SKO opereert en zijn marktpositie, de behoeften en eisen van de belanghebbende partijen en van toepassing zijnde wettelijke verplichtingen en (andere) regelgeving, de output van de management review en een analyse van risico's en mogelijkheden. Op basis hiervan is de begroting voor het komend jaar in detail uitgewerkt en vervolgens meer op hoofdlijnen in een begroting voor de periode tot 2025, in lijn met de strategische visie van Kiwa.
2. Management review (directie beoordeling): eenmaal per jaar stelt Hobéon SKO een management review op, waarin wordt terug- en vooruitgeblikt op de kwaliteit en de werking van het kwaliteitssysteem van de organisatie op basis van concrete doelstellingen. Zie procedure management review opstellen.
3. De doelstellingen uit de management review worden besproken tijdens diverse Hobéon SKO overleg momenten. Tijdens deze werkoverleggen worden de doelstellingen besproken, de voortgang evenals de daaruit voorkomende risico's en kansen.
4. Instrumentarium: het instrumentarium dat bij het kwaliteitsmanagement wordt ingezet:
 - a) Evaluaties
 - b) Interne en externe audits
 - c) Werkoverleg
 - d) Directie-overleg / Managementteamoverleg
 - e) Overleg met Kiwa
 - f) Management review

2.3. Hoe ziet het kwaliteitsmanagementsysteem eruit?

Het kwaliteitsmanagementsysteem bestaat uit:

- Het kwaliteitshandboek waarin beleid, doelen en samenhang tussen de instrumenten van het kwaliteitsmanagementsysteem worden toegelicht.
- Een set van werkafspraken (procedures, reglementen, werkinstructies, enz.).

- Een set van (standaard)documenten, hulpmaterialen en sjablonen die gebruikt worden bij de uitvoering van de werkzaamheden die tot de reikwijdte van het kwaliteitsmanagementsysteem behoren.
- Het personeelshandboek van Hobéon en de functieomschrijvingen van Hobéon SKO, waarin de voor de organisatie belangrijke uitgangspunten voor het personeelsbeleid, de uitwerking daarvan in afspraken, instrumenten, arbeidsvoorwaarden, regelingen en algemene voorzieningen zijn beschreven.

De wijze van nummering van de kwaliteitsdocumenten is vastgelegd in de procedure "beheer documenten kwaliteitssysteem". In het bestand "overzicht codering documenten" staan alle documenten benoemd die vallen onder het kwaliteitssysteem van Hobéon SKO.

2.4. Voor wie is het kwaliteitsmanagementsysteem bedoeld?

Het kwaliteitsmanagementsysteem is bedoeld voor alle medewerkers en de directie. In dit kwaliteitssysteem zijn processen en werkwijzen van Hobéon SKO beschreven.

Onze klanten zijn via de website op de hoogte gebracht van het feit dat Hobéon SKO opdrachten conform het kwaliteitsmanagementsysteem uitvoert.

Het kwaliteitshandboek wordt na elke versiewijziging verstrekt aan de Raad van Onpartijdigheid Hobéon SKO (RvO HSKO).

De werkafspraken ten behoeve van opdrachten die relevant zijn voor derden worden met hen bij de verstrekking van de opdracht besproken. Zij worden waar nodig voorzien van de vereiste kwaliteitsdocumenten voor het uitvoeren van de opdracht.

3. PROFIEL HOBÉON SKO

Voor Hobéon SKO zijn de volgende missie, visie en principes van belang.

Missie:

Hobéon SKO levert bijdragen aan de borging van vakmanschap door middel van persoonscertificering. Hiertoe toetst Hobéon SKO vakbekwaamheid van personen en draagt zij desgewenst bij aan de verdere ontwikkeling hiervan.

Visie: Hobéon SKO is er van overtuigd dat de wereld veiliger wordt als vakbekwame mensen adviseren over die veiligheid.

Externe aspecten:

- de vigerende ISO-normen 17024 en 9712;
- de interpretatie van en de beoordeling volgens de vigerende ISO-norm 17024 door de Raad voor Accreditatie;
- de aanwijzing van de certificatieschema's SKNDO, VAO, WOD en SGT door het Ministerie van SZW;
- aanvullende wet- en regelgeving op dit gebied;
- de invloed van de beroepsverenigingen op de certificatieschema's;
- de invloed van de concurrenten met betrekking tot de kwaliteit van het geleverde product en de prijs;
- de invloed van Europese wet- en regelgeving.

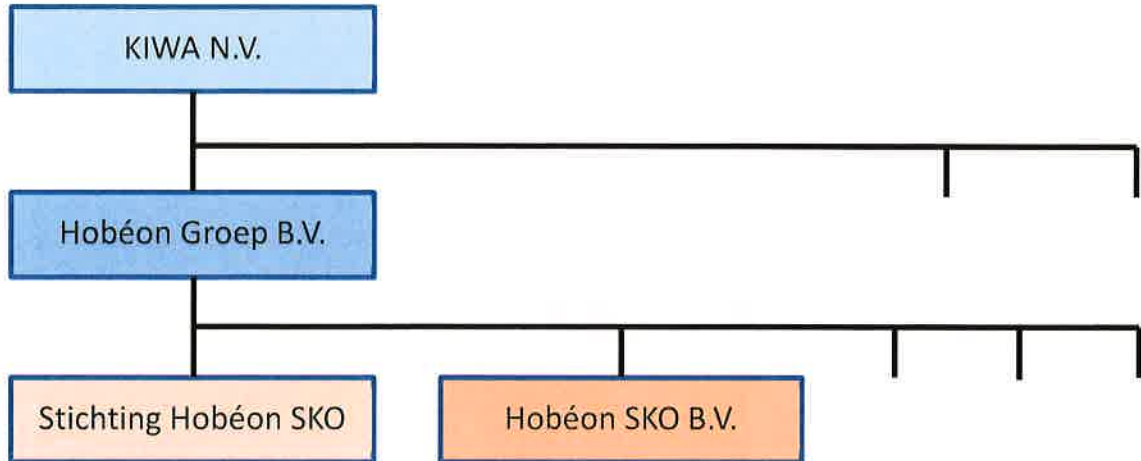
Interne aspecten:

- kennis van persoonscertificatie bij het personeel;
- cultuur binnen Hobéon SKO op het gebied van kwaliteitszorg;
- automatisering;
- geheimhouding, onpartijdigheid en onafhankelijkheid;
- doelen in de management review.

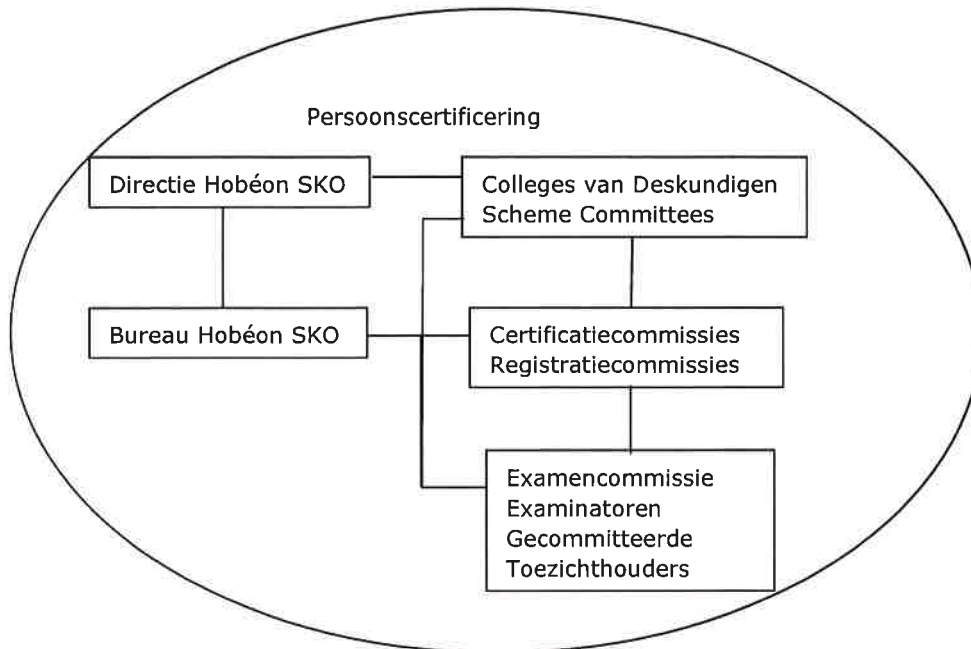
3.1. Organisatiestructuur

Ten tijde van de uitgifte van dit kwaliteitshandboek heeft Stichting Hobéon SKO zes medewerkers in dienst (vast/tijdelijk). Nog steeds worden de werkzaamheden in de Stichting Hobéon SKO Certificatie uitgevoerd (in verband met de aanwijzingen en de accreditatie). Het ligt in de bedoeling deze werkzaamheden naar Hobéon SKO B.V. te verplaatsen. De interne organisatie zal hierdoor (naar verwachting) niet veranderen.

De organisatiestructuur ziet er als volgt uit:



De organisatiestructuur van Hobéon SKO (persoonscertificering) ziet er als volgt uit:



De aangegeven lijnen in de bovenstaande figuren zijn relatielijnen. Hobéon SKO staat onder leiding van een directeur en een teamleider. De directeur legt verantwoording af aan Kiwa. De teamleider Hobéon SKO is de uitvoerende leidinggevende. Tevens is er een kwaliteitscoördinator aangewezen. Daarnaast maakt Hobéon SKO gebruik van een externe schil van deskundigen, waardoor de organisatie wend- en weerbaar is.

Het bureau Hobéon SKO kent certificatiecoördinatoren en medewerkers kandidaten-administratie. Daarnaast zijn er een aantal rollen. Zie hiervoor de procedure "taken en bevoegdheden functionarissen Hobéon SKO".

Het bureau fungeert als secretariaat en voert de coördinatie voor de diverse externe activiteiten uit (zoals die in colleges van deskundigen, scheme comitees, certificatiecommissies, registratiecommissies en examencommissies plaatsvinden). Daarnaast draagt het bureau zorg voor de administratieve afhandeling van de aanvragen voor certificering of registratie.

Vanuit de directieverantwoordelijkheid is binnen Hobéon SKO een kwaliteitscoördinator aangewezen die (mede) zorgdraagt voor de implementatie, beheersing, doorlichting en verbetering van het kwaliteitssysteem. Dit behelst onder meer het introduceren van het systeem bij (nieuwe) collega's, het (laten) uitvoeren van interne audits, het signaleren van afwijkingen en verbeterpunten, het (laten) opstellen van rapportages op basis van interne audits en andere analyses en het doen van verbetervoorstellen aan de directie en het toezien op de uitvoering daarvan. Ook voorstellen voor verbetering van het systeem, qua opzet, inhoud of implementatie behoren hiertoe.

De kwaliteitscoördinator heeft in zijn takenpakket van de directie expliciet ruimte gekregen om deze rol te kunnen vervullen.

Uiteraard is het van groot belang het kwaliteitsbewustzijn van medewerkers voortdurend te stimuleren. Immers, kwaliteit is van alle medewerkers van Hobéon SKO.

4. KWALITEITSBELEID

4.1. Kwaliteitsbeleid

Belangrijke elementen om de dienstverlening in zijn geheel te borgen zijn:

- Aandacht voor de informatievoorziening richting de klant (voorlichting).
- Aandacht voor de bezetting (de juiste persoon op de juiste plaats), de uitvoering zowel qua routing als qua (tijds)planning, waardoor planningen beter haalbaar worden (uitvoering).
- Aandacht voor de reproduceerbaarheid, onpartijdigheid, betrouwbaarheid, vertrouwen en onafhankelijkheid van de organisatie (betrouwbaarheid).
- Aandacht voor de afhandeling van de aanvragen door expliciet met klanten te evalueren en daarvan te leren (klanttevredenheid).
- Aandacht voor reflectie en evaluaties en op basis daarvan bewuste keuzes maken voor verbetering en verandering; door instrumenten van audits, management review, kennismanagement, accountbeheer en overleg bewust in te zetten (verbetering en verandering).
- Aandacht gedurende het hele dienstverleningsproces voor risico's en mogelijkheden die van invloed (kunnen) zijn op het beoogde resultaat en de tevredenheid van de belanghebbende(n).
- Aandacht voor alle van toepassing zijnde wet- & regelgeving, ISO normen en andere beroeps gerelateerde richtlijnen.

Het kwaliteitsbeleid is erop gericht om 'heldere afspraken te hebben over de dienstverlening en deze te borgen en te verbeteren waar nodig'.

Hobéon wil kwaliteit leveren zoals in het kwaliteitshandboek en in de onderliggende werkafspraken (procedures) is vastgesteld. Proportionaliteit en complexiteit van de opdracht en het daarmee verband houdende afbreukrisico bepalen de gronden waarop een werkwijze kan worden aangepast.

De directie zorgt ervoor dat het kwaliteitsbeleid wordt uitgevoerd. Dit doet zij o.a. door het formuleren van kwaliteitsdoelstellingen (zie 4.2.) en het monitoren van het beleid en de realisatie van de doelstellingen in de daarvoor geëigende werkoverleggen en bilateralen en via interne en externe audits en interne en externe evaluaties.

4.2. Kwaliteitsdoelstellingen

De doelstellingen die aan het kwaliteitsbeleid worden gekoppeld, zijn:

Start van de opdracht	Alle aanvragen hebben een door de aanvrager ondertekende certificatieovereenkomst.
Uitvoering van de aanvraag	De afhandeling van de aanvraag is conform het betreffende certificatieschema of registratieschema. Eventuele afwijkingen worden beheerst (gedaan) en vastgelegd.
Middelen	Inzage in de omzet per certificatie/registratieschema waardoor betere sturing mogelijk is. Automatisering zodat het indienen en afhandelen van aanvragen via internet mogelijk is.
Evaluatie	Het houden van tweejaarlijkse klanttevredenheidsonderzoeken.
Risico's en mogelijkheden	Alle medewerkers van Hobéon SKO brengen vanuit hun eigen functie en/of rol voortdurend informatie in en analyseren en monitoren deze informatie met het oog op risico's en mogelijkheden die van invloed (kunnen) zijn op de beoogde resultaten en de tevredenheid van belanghebbenden. In de vergaderingen worden deze risico's en mogelijkheden besproken en vastgelegd.

5. MEDEWERKERS

5.1. Kwaliteit van medewerkers

Mensen maken de organisatie. De kennis binnen van Hobéon SKO medewerkers is de kracht van het bureau.

Om die reden is het belangrijk te borgen dat de juiste kennis op de juiste plaats aanwezig is en dat professionals uitgedaagd worden om het beste van zichzelf te geven in lijn met de ambities van de organisatie. Alle medewerkers moeten immers voldoende vakbekwaam zijn voor het uitoefenen van hun functie.

Om dit te borgen is er een procedure voor de werving en selectie van nieuwe medewerkers en is er een procedure voor het houden van functioneringsgesprekken met het personeel. Beide procedures van Hobéon worden hier gebruikt.

Aan de hand van functioneringsgesprekken wordt jaarlijks vastgesteld waar eventuele lacunes aanwezig zijn in de competenties en kennis van de medewerkers. Langs diverse instrumenten wordt de beoogde ontwikkeling gedefinieerd en langs diverse opleidings- en vormingsinterventies wordt deze geborgd. In het personeelsdossier wordt de registratie van professionalisering bijgehouden.

Ten aanzien van nieuw aangenomen of vertrekkend personeel worden aanstellings- of exitgesprekken gehouden.

In het personeelshandboek worden de uitgangspunten en instrumenten verder toegelicht.

5.2. Inhuur van externe deskundigen voor het uitvoeren van een opdracht

De kwaliteit van externe deskundigen die ingezet worden in opdrachten, wordt gescreend bij de aanvang van de opdracht en via (tussentijdse) evaluaties, zie procedure Benoemingen. De werkzaamheden, inzet en financiële afspraken worden vastgelegd voorafgaand aan de opdracht.

5.3. Taken en bevoegdheden binnen Hobéon SKO

De taken en bevoegdheden van de verschillende rollen zijn vastgelegd in een matrix. Operationele takenbevoegdheden zijn ook vastgelegd, zie procedure taken en bevoegdheden functionarissen Hobeon SKO.

6. VOORZIENINGEN

6.1. Werkomgeving

Hobéon SKO is gevestigd in een pand aan het Lange Voorhout 14, Den Haag. Het pand biedt de mogelijkheid om een modern bedrijf op adequate wijze te huisvesten, geeft medewerkers en bezoekers de gelegenheid zich thuis en dus welkom te voelen.

Het pand aan het Lange Voorhout voldoet als arbeidslocatie aan eisen ten aanzien van inrichting, bereikbaarheid (via het OV) en representativiteit. Er zijn de benodigde faciliteiten aanwezig in hard- en software en er zijn ruime werk- en flexplekken opgesteld.

Vanuit huis kunnen medewerkers via een veilige/beveiligde verbinding en een persoonlijke inlogcode (face- of finger scan) inloggen op het netwerk.

Automatisering is met ingang van 7 september 2020 aan Kiwa uitbesteed. Vanaf die datum werken we in de IT-omgeving van Kiwa: Kiwa Corporate ICT zorgt voor een dagelijkse back-up van de bestanden op het netwerk.

De medewerkers van Hobéon SKO beschikken over een laptop en indien nodig een mobiele telefoon voor de afhandeling van aanvragen en het onderhouden van klantcontacten.

6.2. Sjablonen, werkinstructie en procedures

Via het netwerk hebben de medewerkers toegang tot het kwaliteitsmanagementsysteem en de daarin opgenomen procedures en reglementen. Ook staan hier de eigen werkinstructies en sjablonen.

Het kwaliteitsmanagementsysteem is toegankelijk via de kwaliteitsschijf. De bestanden op deze schijf zijn voor iedere gebruiker te lezen. Het schrijfrecht ligt bij de kwaliteitscoördinator.

6.3. Veiligheid en gezondheid

Hobéon en Hobéon SKO hebben een aantal medewerkers Bedrijfs hulpverlening (BHV) aangesteld, die verantwoordelijk zijn voor eerste hulp bij ongelukken, reanimatie, bestrijden van beginnende brand en evacuatie van collega's en bezoekers in het gebouw. De BHV-ers volgen jaarlijks bijscholingscursussen.

Hobéon beschikt over een goedgekeurd ontruimingsplan.

Periodiek vindt, conform de wet- en regelgeving, een Risico-Inventarisatie en -Evaluatie (RI&E) plaats. Waar nodig worden maatregelen genomen ter voorkoming of vermindering van risico's. Medewerkers hebben de mogelijkheid een beroep te doen op preventieve maatregelen zoals medische keuringen of begeleiding voor fysiek of geestelijk welbevinden.

6.4. Algemene verordening gegevensbescherming

Sinds 25 mei 2018 is de algemene verordening gegevensbescherming (AVG) van kracht in Nederland (en de Europese Unie). De AVG is van invloed op de verwerking van persoonsgegevens binnen Hobéon SKO.

Er is door de directie van Hobéon SKO een AVG-beleid opgesteld, vastgesteld en gepubliceerd op de website. Tevens heeft de directie een functionaris gegevensbescherming aangesteld om uitvoering te geven aan de AVG.

De volgende stappen worden in een terugkomende cyclus ondernomen:

- Welke verwerkingsactiviteiten van persoonsgegevens zijn er binnen Hobéon SKO (nodig)?
- Worden deze verwerkingsactiviteiten beheerd uitgevoerd?
- Zijn de risico's van deze verwerkingsactiviteiten beheerd?
- Zijn de genomen beschermingsmaatregelen voor deze verwerkingsactiviteiten voldoende effectief?

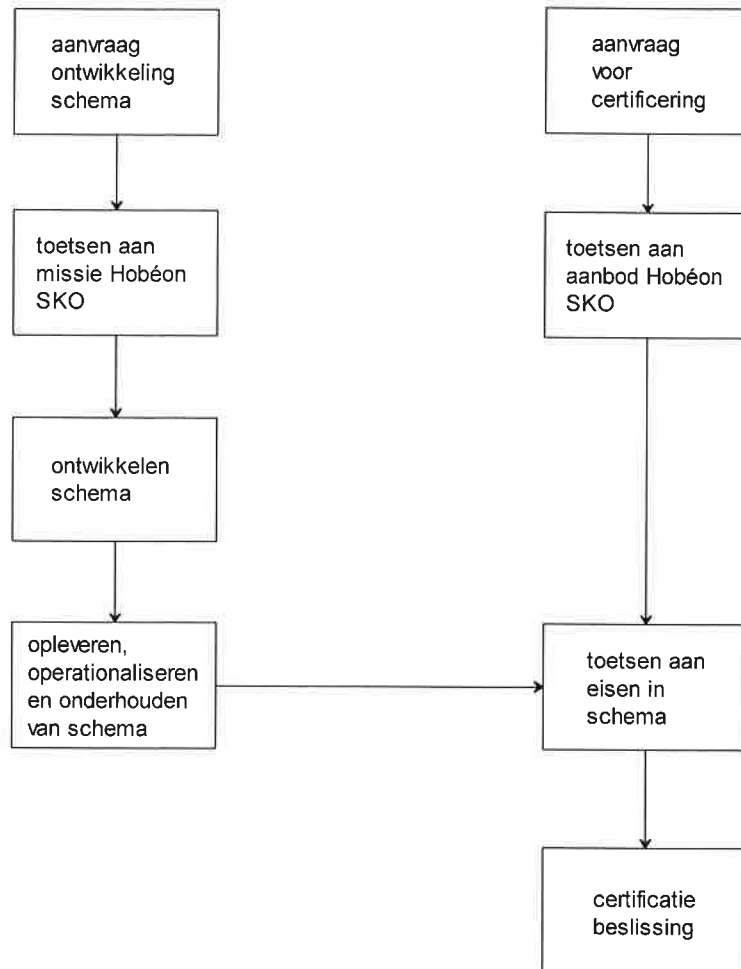
De documenten die nodig zijn om invulling te geven aan de AVG, zijn opgenomen in het kwaliteitssysteem.

7. PRIMARE PROCESSEN

Hobéon SKO: persoonscertificering

proces ontwikkelen/onderhouden schema

proces verwerken aanvraag certificering



De primaire processen worden verder besproken in de procedures Certificatieproces voor personen en Certificatieschema ontwikkeling en onderhoud.