

**Hobéon**   
denkt verder

# KWALITEITSHANDBOEK

Lange Voorhout 14  
2514 ED Den Haag  
T (070) 30 66 800  
F (070) 30 66 870  
I [www.hobéon.nl](http://www.hobéon.nl)  
E [info@hobéon.nl](mailto:info@hobéon.nl)

Hobéon®  
**Datum:**  
08-09-2023  
**Auteur:**  
Rianne Versluis

# Inhoudsopgave

<b>1.</b>	<b>VERKLARING VAN UITGIFTE</b>	<b>1</b>
1.1.	Totstandkoming en uitgifte	1
1.2.	Implementatie	1
1.3.	Directieverklaring	1
<b>2.</b>	<b>TOEPASSINGSGEBIED</b>	<b>2</b>
2.1.	Scope: op welke onderdelen richt het kwaliteitsmanagementsysteem zich?	2
2.2.	Hoe is het kwaliteitsmanagementsysteem opgezet?	2
2.3.	Hoe ziet het kwaliteitsmanagementsysteem eruit?	3
2.4.	Voor wie is het kwaliteitsmanagementsysteem bedoeld?	3
<b>3.</b>	<b>PROFIEL HOBÉON</b>	<b>4</b>
3.1.	Hobéon: deskundig, betrokken, resultaatgericht en dicht bij de klant	4
3.2.	Organisatiestructuur	5
<b>4.</b>	<b>KWALITEITSBELEID</b>	<b>6</b>
4.1.	Kwaliteitsbeleid	6
4.2.	Kwaliteitsdoelstellingen	6
<b>5.</b>	<b>MEDEWERKERS</b>	<b>8</b>
5.1.	Kwaliteit van medewerkers	8
5.2.	Inhuur van externe deskundigen voor het uitvoeren van een opdracht	8
5.3.	Functies en rollen binnen Hobéon	8
<b>6.</b>	<b>VOORZIENINGEN</b>	<b>9</b>
6.1.	Werkomgeving	9
6.2.	Sjablonen, werkinstructie en gereedschapskist	9
6.3.	Veiligheid en gezondheid	9
6.4.	Algemene verordening gegevensbescherming	10
<b>7.</b>	<b>PROCESSEN: UITVOERING, BEHEERSING, EVALUATIE EN VERBETERING</b>	<b>11</b>
7.1.	Primaire processen	11
7.1.1.	Hobéon Advies & Training, Certificering en Accreditatie	11
7.2.	Werking en verbetering van het kwaliteitsmanagementsysteem	12
7.2.1.	Evaluatie, analyse en verbetervoorstellen	12
7.2.2.	Management (P)Review	12

*Referentiedocumenten Hobéon:*

ISO 9001:2015

Statuten

Meerjarenplan 2020-2023

Management (P)Review 2022-2023

Huishoudelijk reglement Raad van Onpartijdigheid

Procedures

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 Groep.*

## **1. VERKLARING VAN UITGIFTE**

### **1.1. Totstandkoming en uitgifte**

Het kwaliteitsmanagementsysteem van Hobéon is in 2010 opgezet volgens de destijds vigerende ISO 9001. Aan het ontwerp en de ontwikkeling van het systeem hebben diverse collega's van Hobéon bijgedragen als opsteller, geïnterviewde of tegenlezer. Daarmee is draagvlak gecreëerd onder de collega's om conform dit systeem te werken.

Op 24 februari 2012 is de eerste versie van het kwaliteitsmanagementsysteem goedgekeurd door de directie en is het kwaliteitsmanagementsysteem formeel vrijgegeven en een feit. Vanaf 1 maart 2012 is het systeem in werking getreden.

In diverse bijeenkomsten zijn de zittende medewerkers voorgelicht over de werking van het systeem. Nieuwe medewerkers krijgen deze voorlichting bij in diensttreding.

Iedere medewerker heeft digitaal toegang tot het systeem.

Hobéon is sinds 2012 gecertificeerd voor ISO 9001:2008 en sinds november 2016 voor ISO 9001:2015.

### **1.2. Implementatie**

Tijdens het opzetten van het kwaliteitsmanagementsysteem zijn op grond van de eerste concept-procedures audits gehouden, op basis waarvan de concepten zijn bijgesteld. Daarmee maakten de medewerkers kennis met de toepassing van de procedures en konden zij input geven voor verbetering.

Het kwaliteitsdenken is al veel eerder gestart dan de formele ingebruikneming van het systeem.

De directie acht het van groot belang dat het complete kwaliteitsmanagementsysteem wordt gekend en wordt toegepast. Sinds de inwerkingtreding van het systeem worden er periodiek, interne audits gehouden waarin de effectieve werking van het kwaliteitsmanagementsysteem wordt getoetst. De interne audits worden door steeds wisselende collega's uitgevoerd waardoor het draagvlak binnen de organisatie vergroot.

Hobéon voldoet aan de normen van de ISO 9001:2015. Daar waar nodig zijn kwaliteitsdocumenten (procedures, werkinstructie, sjablonen) aangevuld en/of gewijzigd en zijn nieuwe kwaliteitsdocumenten opgesteld. Alle betrokkenen binnen de organisatie zijn geïnformeerd over de normen van de ISO 9001:2015, de wijzigingen en aanvullingen en de implementatie van veranderingen in het kwaliteitsmanagementsysteem.

### **1.3. Directieverklaring**

De directie draagt - vanuit de volle overtuiging dat de kwaliteit van de dienstverlening en de totstandkoming daarvan belangrijk zijn voor de klanttevredenheid en de continuïteit van de organisatie - de verantwoordelijkheid om een kwaliteitscultuur binnen Hobéon 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 de kwaliteit van anderen beoordeelt, is het ook belangrijk dat Hobéon zelf op kwaliteit wordt beoordeeld.

De handelswijze met betrekking tot onpartijdigheid, onafhankelijkheid en mogelijke belangenverstremgeling van Hobéon zijn vastgelegd in procedures en reglementen. Hierdoor is de objectiviteit gewaarborgd en kunnen mogelijke belangenverstremgelingen 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: 08-09-2023

Business Unitmanager Hobéon

## 2. TOEPASSINGSGEBIED

### 2.1. Scope: op welke onderdelen richt het kwaliteitsmanagementsysteem zich?

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

Binnen deze werkmaatschappijen verricht Hobéon zijn kernactiviteiten.

Met ingang van 1 januari 2022 heeft er ontvlechting plaatsgevonden van de werkmaatschappij Hobéon SKO uit het kwaliteitsmanagementsysteem van Hobéon en heeft Hobéon SKO een eigen kwaliteitsmanagementsysteem en een eigen kwaliteitshandboek.

Het kwaliteitsmanagementsysteem van Hobéon heeft betrekking op:

- i) het beoordelen van (opleidingen van) onderwijsinstellingen, lectoraten en kenniscentra;
- ii) het certificeren van organisaties of onderdelen daarvan;
- iii) het certificeren en registreren van de vakbekwaamheid van personen in het onderwijs;
- iv) het adviseren van kennisintensieve organisaties op het gebied van bestuur en governance, ontwikkeling en kwaliteit, arbeidsmarkt, ketenregie en macrodoelmatigheid;
- v) het bieden van trainingen en masterclasses voor vakbekwame personen.

### 2.2. Hoe is het kwaliteitsmanagementsysteem opgezet?

Om de kwaliteit van de kernactiviteiten (accreditatie, certificering, advies en training) te monitoren, te borgen en continu te verbeteren en (daarmee) te voldoen aan de eisen van opdrachtgevers, heeft Hobéon 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 zijn dienstverlening. Uiteindelijk stelt de klant vast in hoeverre daarvan werkelijk sprake is.

Hobéon heeft zijn kwaliteitsmanagementsysteem opgezet en getoetst aan de ISO 9001:2008 en aan de CIIO Maatstaf 2009 en na 6 oktober 2015 ook aan de ISO 9001:2015 en de Maatstaf 2016. Deze ISO-norm is kaderstellend voor de wijze waarop Hobéon invulling geeft aan zijn kwaliteitszorg. Hobéon stelt bijzondere eisen aan de kwaliteit van de kop tot de staart van zijn dienstverlening.

Hobéon hanteert diverse methoden en instrumenten om de kwaliteit van het bureau en de uit te voeren werkzaamheden doorlopend te borgen. Daarbij volgt Hobéon de zogenoemde PDCA-cyclus:

1. Strategie: Op voorstel van de directie heeft Hobéon zijn strategie en de daaruit voortvloeiende doelstellingen vastgelegd in een A3-meerjarenplan (2020-2023). Dit meerjarenplan haakt o.a. aan bij de 5 speerpunten van Kiwa. In het meerjarenplan zijn doelen geformuleerd op basis van een analyse van relevante interne en externe issues, de context waarin Hobéon 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 [P]Review en een analyse van risico's en mogelijkheden. Het meerjarenplan sluit aan bij de beleidslijnen zoals die door de Kiwa Group zijn uitgezet naar 2023 en verder. Op basis van het meerjarenplan is de begroting voor het komende jaar in detail uitgewerkt en vervolgens meer op hoofdlijnen in een begroting voor meerdere jaren. Vaststelling van het meerjarenplan is geschied door het managementteam. (Zie procedure meerjarenplan opstellen.) Het komende verslagjaar herijkt het managementteam het meerjarenplan. De Business Planning Horizon (BPH) zoals gepresenteerd op de bureaudag op 4 september 2023 bevatte al diverse elementen hiervoor.
2. Management [P]review (M[P]R): eenmaal per jaar stelt Hobéon een Management [P]Review op, waarin wordt terug- en vooruitgeblikt op de kwaliteit en de werking van het kwaliteitssysteem van de organisatie op basis van concrete doelstellingen. De M[P]R wordt voorbereid door de directie, met medewerking van de agendacommissies van de PMC's, de medewerkers van de ondersteunende diensten en de kwaliteitscoördinator. Daarna vindt raadpleging plaats van de

- betrokken medewerkers. De directie stelt de M[P]R vast. Zie procedure Management [P]Review opstellen.
3. De doelstellingen uit de Management [P]Review worden overgenomen door de betreffende PMC- en ondersteunende groepen en staan op de agenda tijdens de werkoverleggen. Tijdens de werkoverleggen worden de doelstellingen besproken 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 (in specifieke groepen en bilateraal)
    - d) Orderportefeuille
    - e) Managementteamoverleg
    - f) Overleg met Kiwa
    - g) Meerjarenbeleidsplan
    - h) Management [P]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 personeelsbeleid is vastgelegd door Kiwa. Alle medewerkers van Hobéon vallen sinds 1 januari 2023 onder de CAO van Kiwa. Op de intranetpagina MyDesk van Kiwa Nederland zijn alle belangrijke uitgangspunten voor het personeelsbeleid, de uitwerking daarvan in afspraken, instrumenten, arbeidsvoorwaarden, regelingen en algemene voorzieningen beschreven.

De wijze van nummering van de kwaliteitsdocumenten is vastgelegd in de procedure beheer documenten kwaliteitssysteem.

### **2.4. Voor wie is het kwaliteitsmanagementsysteem bedoeld?**

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

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

De Management [P]review wordt jaarlijks verstrekt aan de Raad van Onpartijdigheid.

De werkafspraken die relevant zijn voor derden ten behoeve van opdrachten, 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

#### 3.1. Hobéon: deskundig, betrokken, resultaatgericht en dicht bij de klant

##### **Visie:**

Wij willen een organisatie zijn die: (1) vakbekwaamheid en kwaliteit zichtbaar maakt, (2) toetst of organisaties/opleidingen/personen voldoen aan normen en eigen ambitieniveau, (3) praktisch bruikbare, resultaatgerichte advisering levert die waarde toevoegt, (4) door haar klanten wordt gezien als (nabije) partner in het realiseren van vooruitstrevende ontwikkelingen, en (5) klant- en ontwikkelingsgerichte medewerkers in positie brengt.

##### **Missie:**

Hobéon is er op gericht onderwijsinstellingen, organisaties en professionals voortdurend beter te maken en te ondersteunen bij het realiseren van hun ambities. Altijd deskundig, betrokken, zorgvuldig, resultaatgericht en dicht bij de klant aan de hand van onze krachtige verbindende en ontwikkelingsgerichte aanpak.

##### **Aanpak:**

De aanpak van Hobéon kenmerkt zich door een integrale benadering, vanuit diverse disciplines, waarbij over de grenzen van sectoren heen wordt gekeken. Hobéon houdt rekening met relevante trends en actuele ontwikkelingen binnen de diverse domeinen en stelt zich op als kritische vriend. Hobéon wil een betrouwbare partner zijn die de klant inhoudelijk weerwoord biedt, duurzame oplossingen aanreikt en praktische adviezen geeft die de klant daadwerkelijk kan gebruiken en toepassen.

##### **Extern**

- Hobéon staat dicht bij de markt. Dat geldt zowel voor het bureau, maar het is ook van belang voor de afzonderlijke adviseurs;
- Hobéon wil inspelen op nieuwe ontwikkelingen en trends en mogelijkheden signaleren;
- Hobéon ontwikkelt nieuwe producten en diensten in samenspraak met nieuwe en/of bestaande klanten;
- het (hoger) onderwijs is de thuishaven;
- Hobéon is een gevestigde naam in het hoger onderwijs en biedt een uiteenlopend dienstenportfolio voor onderwijsinstellingen aan. In het onderwijs richt zich dit op: organisatieontwikkeling, verandermanagement, kwaliteitszorg en -cultuur, wet- en regelgeving en onderwijsinnovatie.
- unique selling points (usp) zijn: zowel evalueren/certificeren als adviseren en trainen en het leveren van maatwerkproducten en -diensten;

##### **Intern**

- Hobéon koestert het ondernemerschap in de onderneming, wil dat ook ontwikkelen en legt ondernemendheid laag in de organisatie;
- kennis van de context is cruciaal;
- Hobéon wenst toekomstbestendig te ondernemen;
- Hobéon besteedt veel aandacht aan zijn relatie met de opdrachtgever (90% van onze opdrachten komt binnen op relatie);
- Hobéon besteedt veel aandacht aan kennis bij het personeel en aan de overdracht van kennis, relatiemanagement en ondernemerschap aan de jongere garde in het bureau;
- daar waar nodig/ gewenst werkt Hobéon samen met externe deskundigen om zijn diensten voor de klant uit te kunnen voeren.

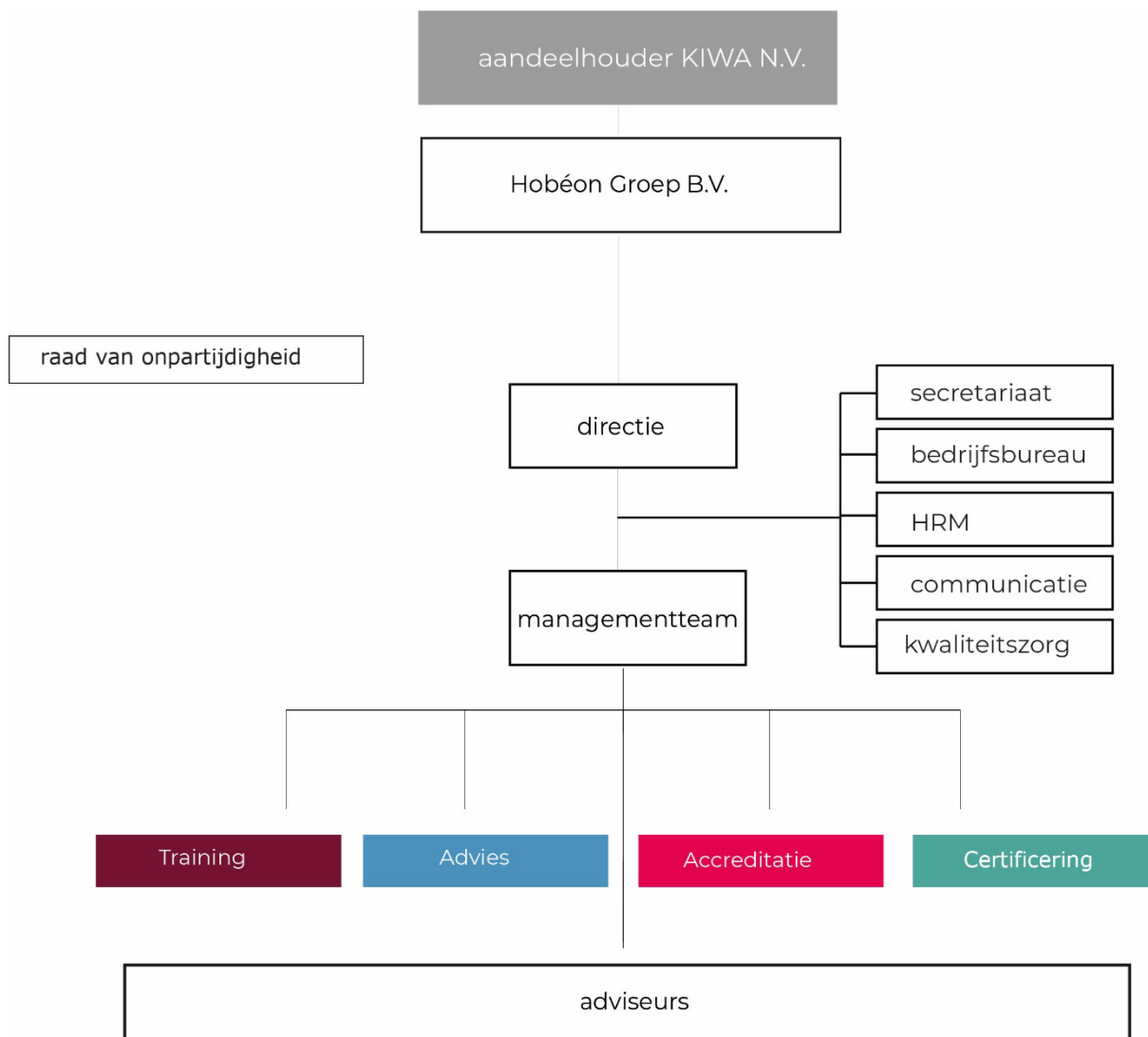
Deze kernwaarden komen in alle facetten van het bedrijf terug.



### 3.2. Organisatiestructuur

Ten tijde van de uitgifte van dit kwaliteitshandboek heeft Hobéon 31 medewerkers in dienst (26,68 fte).

De organisatiestructuur ziet er als volgt uit:



Hobéon geeft invulling aan vier kernactiviteiten namelijk accreditatie, certificering, advies en training<sup>1</sup>. Elke kernactiviteit (Product Marktcombinatie) heeft een agendacommissie, die verantwoordelijk is voor het behalen van de voor zijn kernactiviteit gestelde doelstellingen. Voor het uitvoeren van de kernactiviteiten heeft Hobéon adviseurs in dienst. De directie en de adviseurs krijgen bij het uitvoeren van hun werk ondersteuning van medewerkers (directie)secretariaat, bedrijfsbureau, marketing & communicatie. HR is sinds januari 2021 ondergebracht bij Kiwa. Een HR Business Partner Kiwa voert de HR ondersteuning uit voor Hobéon. Tevens is er een kwaliteitscoördinator aangewezen. Daarnaast maakt Hobéon gebruik van een externe schil van deskundigen, waardoor de organisatie wend- en weerbaar is.

<sup>1</sup> De PMC Training behoorde tot het afgelopen verslagjaar tot de PMC Advies. Vanaf september 2022 is een eigen agendacommissie Training gestart.

## 4. KWALITEITSBELEID

### 4.1. Kwaliteitsbeleid

Belangrijke elementen om de dienstverlening van 'kop tot staart' te borgen zijn:

- Aandacht voor de vraagstelling en eisen, wensen en ambities van de klant voor de start van de opdracht c.q. ten behoeve van het contract (intake).
- Aandacht voor de projectbezetting (de juiste mens op de juiste plaats), de projectuitvoering zowel qua routing als qua (tijds)planning en verantwoording, waardoor plannings beter haalbaar worden en projecten beter beheerst worden (uitvoering).
- Aandacht voor de reproduceerbaarheid, onpartijdigheid, betrouwbaarheid, vertrouwen en onafhankelijkheid van de organisatie (betrouwbaarheid).
- Aandacht voor de resultaten van de opdracht door expliciet met klanten te evalueren en daarvan te leren (evaluatie en nazorg).
- Aandacht voor reflectie en evaluaties en op basis daarvan bewuste keuzes maken voor verbetering en verandering; door instrumenten van audits, management (p)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 maken over de dienstverlening en de uitkomst daarvan 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 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 opdrachten kennen een intakegesprek.  Alle opdrachten hebben een onderliggende getekende offerte of opdrachtbevestiging.
Uitvoering van de opdracht	De levering is conform de offerte.  Elke opdracht wordt aangemaakt in Exact Online.  Elke opdracht volgt de procedure voor adviesopdrachten of de procedure voor certificeringsopdrachten (accreditatie en overige certificering).  Eventuele afwijkingen worden beheerst (gedaan) en vastgelegd.

Evaluatie	<p>Alle advies- en accreditatieopdrachten worden extern geëvalueerd. Alle clusters van certificeringsopdrachten worden tenminste éénmaal per jaar extern geëvalueerd.</p> <p>Voor het intern evalueren van opdrachten zijn er drie scenario's vastgesteld.</p> <p>De agendacommissies monitoren in opdracht van de kwaliteitscoördinator de uitvoering en de uitkomsten van de interne en externe evaluaties en nemen waar nodig tussentijds maatregelen. De agendacommissies informeren de directie bij urgente evaluaties. De directie bespreekt eventuele urgente evaluaties direct met de betreffende medewerker.</p> <p>Op basis van de interne en externe evaluaties van opdrachten wordt jaarlijks een meta-analyse uitgevoerd en worden verbetermaatregelen geformuleerd.</p>
Risico's en mogelijkheden	<p>Alle medewerkers van Hobéon 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 agendacommissies van de PMC's staat het bespreken van risico's en mogelijkheden elke vergadering op de agenda.</p>

## **5. MEDEWERKERS**

### **5.1. Kwaliteit van medewerkers**

De adviseurs van Hobéon zijn de drijvende kracht van Hobéon. Adviseren is topsport en daarom werken de adviseurs structureel aan hun vakmanschap en professie. Zij handelen vanuit passie en expertise en helpen de klant om haar ambities te realiseren; altijd vanuit een onafhankelijke positie. In samenwerken, zowel met collega's als met klanten, ligt hun kracht. De adviseurs vormen een hecht team en halen het beste in elkaar naar boven. De adviseurs worden ondersteund door een groep van collega's. De ondersteunende medewerkers vormen de basis van de organisatie waarop de adviseurs kunnen bouwen.

Om de vakbekwaamheid van (nieuwe) medewerkers te borgen is er een procedure voor de werving en selectie en is er vanuit Kiwa een systeem van functioneren, beoordelen en belonen (performance management systeem) van het personeel. Het beleid en de werkwijze zijn beschreven in het document Kiwa's Performance Management.

Aan de hand van de performancegesprekken 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 persoonlijke ontwikkelingsplannen (POP) en professionalisering bijgehouden. Circa 1% van de omzet wordt (in tijd en geld) ingezet voor ontwikkeling van medewerkers.

Sinds 3 december 2019 is Hobéon gecertificeerd als Accredited Consulting Practice (ACP) en mag hij zelf adviseurs als Certified Management Consultant (CMC'er) voordragen voor het CMC-register van de Orde van Organisatiedeskundigen en -adviseurs (OOA). Hobéon is in 2020 gestart met de begeleiding en beoordeling van twee CMC'ers door een extern CMC'er. De twee adviseurs zijn vervolgens door de directie van Hobéon voorgedragen voor het register. Ze hebben het CMC-schap behaald en staan nu in het register. Elke CMC'er registreert de PE-punten die hij elke vier jaar moet behalen. In 2023 is weer een adviseur gestart met een registratietraject tot CMC'er.

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

Op de intranetpagina MyDesk van Kiwa Nederland is het beleid met betrekking tot het personeel verder toegelicht en zijn de verschillende documenten te raadplegen.

### **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 voor het inhuren van externen ten behoeve van opdrachten aan de klant). De werkzaamheden, inzet en planning en financiële afspraken worden vastgelegd bij aanvang van de opdracht. Voor accreditatieopdrachten maken we gebruik van een externe schil van voorzitters en secretarissen. Eisen aan voorzitter en secretaris zijn vastgelegd.

### **5.3. Functies en rollen binnen Hobéon**

Hobéon kent binnen het bureau een aantal functies en rollen met bepaalde taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden. De eindverantwoordelijkheid voor de werkzaamheden berust bij de directie. De taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden zijn vastgelegd door Kiwa Nederland en te raadplegen op de intranetpagina MyDesk.

## **6. VOORZIENINGEN**

### **6.1. Werkomgeving**

Hobéon 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. Uitgangspunt is dat 'Hobéon een actieve werkgemeenschap wil zijn'. De vorming van een dergelijke gemeenschap bepaalt in- en extern 'de corporate identity' van Hobéon. Dit uitgangspunt vraagt derhalve een ruimte om als gemeenschap regelmatig samen te komen.

Het pand aan het Lange Voorhout voldoet als arbeidslocatie aan eisen ten aanzien van inrichting, bereikbaarheid, representativiteit en kosten. 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 inloggen op het systeem.

Vertrouwelijkheid en eigendomsrechten van informatie en wijze van omgaan met documentatie van en ten behoeve van klanten zijn vastgelegd in de algemene leveringsvoorwaarden. Wanneer hiervan moet worden afgeweken bij de uitvoering van een opdracht, legt de betrokken projectleider dit vast in de offerte.

Automatisering is m.i.v. 7 september 2020 aan Kiwa uitbesteed. Vanaf die datum werken we in de IT-omgeving van Kiwa: Keywork. De IT-afdeling van Kiwa (Kiwa Corporate ICT) zorgt voor ondersteuning. Onze bestanden staan op de zwaarbeveiligde datacentra van Microsoft. We werken in de cloud, wat betekent dat we een constante synchronisatie van alle bestanden hebben. Van alle data is er een kopie (back-up) binnen een tweede datacentrum van Microsoft in Europa. Het werken met (persoonsgevoelige) applicaties is beveiligd door een zogenoemde tweetrapsauthenticatie.

Adviseurs beschikken over een mobiele telefoon en een laptop voor de uitvoering van opdrachten en het onderhouden van klantcontacten.

### **6.2. Sjablonen, werkinstructie en gereedschapskist**

De medewerkers van Hobéon kunnen gebruik maken van een set van digitale standaardsjablonen voor offertes, brieven, verslagen en rapportages. Deze zijn opgemaakt in de Hobéon huisstijl. Daarnaast hebben medewerkers digitaal toegang tot het kwaliteitsmanagementsysteem en de daarin opgenomen standaardsjablonen en werkinstructies die horen bij procedures en werkzaamheden.

In dit kader is van belang dat naast de algemene procedures, sjablonen en werkinstructies binnen Hobéon ook een "gereedschapskist accreditatieopdrachten" is opgesteld. Dit, om de eenduidigheid, actualiteit (conform wet- en regelgeving c.q. bedoelde interpretatie) en uniformiteit van accreditatietrajecten te borgen intern en naar belanghebbenden. Regelmatig komen adviseurs bijeen om de trajecten te bespreken, leerervaringen uit te wisselen en op basis daarvan waar nodig de gereedschapskist aan te passen. Hiervoor is een beheerder aangewezen, die ervoor zorgt dat de gereedschapskist up-to-date blijft. Ook voorzitters uit de externe schil worden jaarlijks voor professionaliseringsbijeenkomsten uitgenodigd. Secretarissen uit de externe schil zijn uitgenodigd bij de accreditatie-overleggen die iedere twee maanden plaatsvinden.

### **6.3. Veiligheid en gezondheid**

Hobéon heeft een aantal medewerkers Bedrijfshulpverlening (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 voert Kiwa, conform de wet- en regelgeving, een Risico-Inventarisatie en -Evaluatie (RI&E) uit bij Hobéon. 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.

In de CAO zijn afspraken vastgelegd over voorzieningen en vergoedingen. Op de intranetpagina MyDesk van Kiwa Nederland staan de diverse bedrijfsregelingen beschreven.

#### **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.

Er is door de directie van Hobéon 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 (nodig)?
- Worden deze verwerkingsactiviteiten beheerd uitgevoerd?
- Zijn de risico's van deze verwerkingsactiviteiten beheerd?
- Zijn de genomen beschermingsmaatregelen voor deze verwerkingsactiviteiten voldoende effectief?

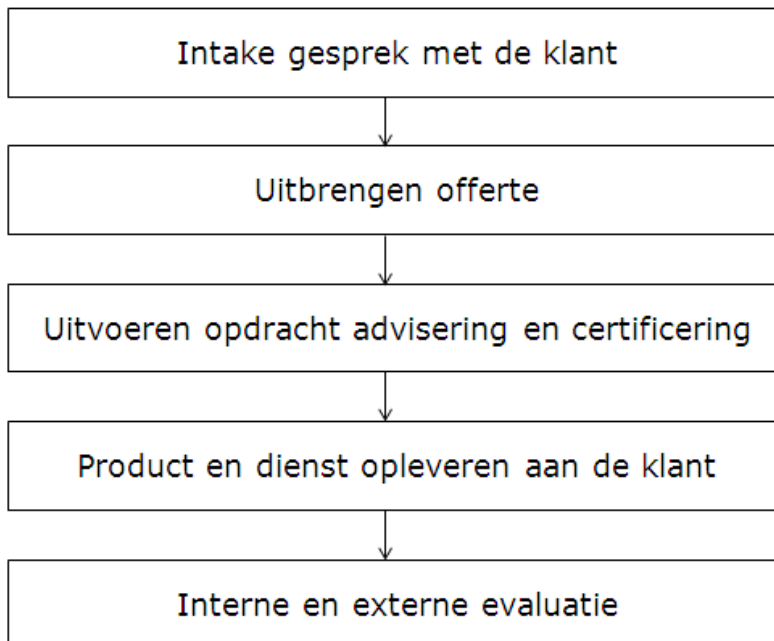
De documenten die nodig zijn om invulling te geven aan de AVG, zijn opgenomen in het kwaliteitssysteem van Hobéon.

## 7. PROCESSEN: UITVOERING, BEHEERSING, EVALUATIE EN VERBETERING

### 7.1. Primaire processen

Binnen de PMC's Advies, Training, Certificering en Accreditatie bestaat er een primair proces dat voor elk nieuw project wordt ingezet. De PMC Persoonscertificering heeft haar eigen routing en actoren om tot certificering te komen.

#### 7.1.1. Hobéon Advies & Training, Certificering en Accreditatie



## **7.2. Werking en verbetering van het kwaliteitsmanagementsysteem**

### **7.2.1. Evaluatie, analyse en verbetervoorstellen**

Vanuit de directieverantwoordelijkheid is binnen Hobéon een kwaliteitscoördinator aangewezen die (mede) zorgdraagt voor de implementatie, beheersing, doorlichting en verbetering van het systeem. 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 deze rol te vervullen.

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

### **7.2.2. Management (P)Review**

Ieder jaar vindt een Management (P)Review (directiebeoordeling) plaats, waarin de directie de opzet en de werking van het kwaliteitsmanagementsysteem beoordeelt en vaststelt in hoeverre het systeem geschikt, passend en doeltreffend is. De directie, kwaliteitscoördinator en medewerkers Hobéon bereiden deze beoordeling voor aan de hand van diverse analyses (zie procedure: Management (P)Review opstellen)

Aan de hand van de bevindingen in de Management (P)Review worden aanpassingen in het kwaliteitsmanagementsysteem aangebracht.



**Hobéon** 

Lange Voorhout 14  
2514 ED Den Haag  
+31 (0)70 30 66 800  
[info@hobeon.nl](mailto:info@hobeon.nl)  
[www.hobeon.nl](http://www.hobeon.nl)