



Kwaliteitshandboek Hobéon

**De kracht van
kennis.**

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

Kwaliteitshandboek Hobéon

Hobéon®

Datum:

11 september 2019

Auteurs:

Paul van Embden

Rianne Versluis

Inhoudsopgave

1.	VERKLARING VAN UITGIFTE	1
1.1.	Totstandkoming en uitgifte	1
1.2.	Implementatie	1
1.3.	Directieverklaring	1
2.	TOEPASSINGSGBIED	3
2.1.	Scope: op welke onderdelen van Hobéon richt het kwaliteitsmanagementsysteem zich?	3
2.2.	Hoe is het kwaliteitsmanagementsysteem opgezet?	3
2.3.	Hoe ziet het kwaliteitsmanagementsysteem eruit?	4
2.4.	Voor wie is het kwaliteitsmanagementsysteem bedoeld?	4
3.	PROFIEL HOBÉON	5
3.1.	Visie Hobéon: de kracht van kennis	5
3.1.1.	Hobéon SKO	6
3.1.2.	Hobéon Certificering en Accreditatie	6
3.2.	Dienstverlening Hobéon	6
3.3.	Organisatiestructuur	8
4.	KWALITEITSBELEID	11
4.1.	Kwaliteitsbeleid	11
4.2.	Kwaliteitsdoelstellingen	11
5.	MEDEWERKERS	13
5.1.	Kwaliteit van medewerkers	13
5.2.	Inhuur van externe deskundigen voor het uitvoeren van een opdracht	13
5.3.	Functies en rollen binnen Hobéon	13
5.4.	Taken en bevoegdheden binnen Hobéon SKO	13
6.	VOORZIENINGEN	14
6.1.	Werkomgeving	14
6.2.	Sjablonen, werkinstructie en gereedschapskist	14
6.3.	Veiligheid en gezondheid	14
6.4.	Algemene verordening gegevensbescherming	15
7.	PROCESSEN: UITVOERING, BEHEERSING, EVALUATIE EN VERBETERING	16
7.1.	Primaire processen	16
7.1.1.	Hobéon Advies, Certificering en Accreditatie	16
7.1.2.	Hobéon SKO: persoonscertificering	17
7.2.	Werking en verbetering van het kwaliteitsmanagementsysteem	18
7.2.1.	Evaluatie, analyse en verbetervoorstellen	18
7.2.2.	Management Review	18

Referentiedocumenten Hobéon:

ISO 9001:2015

ISO/IEC 17065:2012

Statuten

Ondernemingsplan/Meerjarenbeleidsplan

Huishoudelijk reglement Raad van Onpartijdigheid

Personeelshandboek

Procedures

Werkinstructies

Sjablonen

Referentiedocumenten Hobéon SKO:

ISO/IEC 17024:2012

Statuten Stichting Hobéon SKO Certificatie

Reglementen

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 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.

Begin 2013 is besloten om het kwaliteitsmanagementsysteem van Hobéon uit te breiden naar Hobéon SKO. Geheel Hobéon is nu 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, volgens een vast schema, 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 SKO heeft zich sinds 2013 ook geschaard onder de ISO 9001:2008 certificering van Hobéon. Het Kwaliteitshandboek van Hobéon SKO is daarom geïntegreerd in het Kwaliteitshandboek van Hobéon.

Sinds november 2016 voldoet Hobéon aan de normen van de nieuwe 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 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 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 en Hobéon SKO zijn vastgelegd in procedures. 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: 11 september 2019

Directie Hobéon Groep

Drs. W.G. van Raaijen

Dr. J.W. Wierda

2. TOEPASSINGSGEBIED

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

Hobéon Groep bestaat uit een aantal werkmaatschappijen, te weten: Hobéon Management Consult B.V. (advies), 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). Het certificatieschema Archeologie valt ook onder toezicht van de RvA. Binnen deze werkmaatschappijen verricht Hobéon zijn kernactiviteiten.

Het kwaliteitsmanagementsysteem heeft betrekking op:

- i) het beoordelen en indien van toepassing certificeren van opleidingen in het voortgezet onderwijs, middelbaar en hoger onderwijs en lectoraten/kenniscentra;
- ii) het certificeren van organisaties in de sectoren archeologie, architectuur en cultureel erfgoed en andere kennisintensieve organisaties op basis van (inter)nationale normen, het Hobéon Keurmerk voor Kwaliteit of een met de branche of organisatie opgesteld eigen beoordelingskader kwaliteitszorg (certificering);
- iii) het adviseren van kennisintensieve organisaties (onderwijs- en kennisinstellingen, brancheorganisaties, beroepsverenigingen en overheidsinstellingen) op het gebied van bestuur & governance, ontwikkeling & kwaliteit, arbeidsmarkt & ketenregie of doelmatigheid (advies);
- iv) het certificeren en registreren van vakbekwaamheid van personen in diverse (kritische en minder kritische) beroepen op basis van (inter)nationale normen of een met de branche of organisatie opgesteld eigen beoordelingskader (persoonscertificering).

2.2. Hoe is het kwaliteitsmanagementsysteem opgezet?

Om de kwaliteit van de kernactiviteiten (advies, accreditatie, persoonscertificering en certificering) 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 haar dienstverlening. Uiteindelijk stelt de klant vast in hoeverre daarvan werkelijk sprake is.

Hobéon heeft haar 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 haar kwaliteitszorg. Zij stelt bijzondere eisen aan de kwaliteit van de kop tot de staart van onze 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 legde Hobéon zijn strategie en de daaruit voortvloeiende doelstellingen jaarlijks vast in een ondernemingsplan met een uitgewerkt twee- tot vijf-jaar perspectief. In het ondernemingsplan 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 review en een analyse van risico's en mogelijkheden. Op basis daarvan is de begroting voor het komend jaar in detail uitgewerkt en vervolgens meer op hoofdlijnen de begroting voor een periode van twee jaar. Vaststelling van het ondernemingsplan geschiedde door de toenmalige partners/aandeelhouders Hobéon. Zie procedure ondernemingsplan opstellen. Met de overname door Kiwa en de aanstelling van een nieuwe directie per 1 mei 2019 is het werken met een ondernemingsplan in heroverweging genomen. Inmiddels is besloten dat er geen nieuw ondernemingsplan meer komt, maar dat er in het najaar van 2019 een

- meerjarenbeleidsplan wordt geschreven door de directie dat zal aansluiten bij de beleidslijnen zoals die door de Kiwa Group reeds zijn uitgezet naar 2023. Dan zal ook de procedure ondernemingsplan opstellen worden gewijzigd in de procedure meerjarenbeleidsplan opstellen.
2. Management review: eenmaal per jaar stelt Hobéon een management review op. Deze wordt voorbereid door de directie, met medewerking van de agendacommissies van de PMC's, medewerkers ondersteunende diensten en de twee kwaliteitscoördinatoren. Daarna vindt raadpleging plaats van de betrokken medewerkers. De directie stelt de management review vast. Zie procedure management review opstellen.
Omdat er in 2019 geen bijstelling meer heeft plaatsgevonden van het ondernemingsplan 2018-2019, is de managementreview uitgebreid met een preview (Management(P)review 2018-2019),
 3. De doelstellingen uit de Management (P)review worden overgenomen door de betreffende PMC- en ondersteunende groepen en staat 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) Directie-overleg / Managementteamoverleg
 - f) Overleg met Kiwa
 - g) Meerjarenbeleidsplan
 - h) 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 en de functieomschrijvingen, 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.

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.

Het kwaliteitshandboek wordt na elke versiewijziging verstrekt aan de Raad van Onpartijdigheid en Kiwa ter kennisname.

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. Visie Hobéon: de kracht van kennis

Kennis is een factor die steeds belangrijker wordt voor de kwaliteit en concurrentiekracht van organisaties. Van kennisinstellingen wordt verwacht dat zij een optimale relatie leggen tussen enerzijds de kennisbehoefte van organisaties en anderzijds de wensen en mogelijkheden van personen en partijen die zich duurzaam willen ontwikkelen. Het is de drive van alle medewerkers binnen Hobéon om met onze kennis bij te dragen aan het oplossen van vraagstukken van de klant.

Strategie

De visie en ambitie van Hobéon – op landelijk niveau een toonaangevend bureau zijn op de terreinen van onderwijs, cultureel erfgoed, onderzoek en kwaliteitszorg en op het snijvlak van onderwijs en arbeidsmarkt door de inbreng van contextuele kennis en de ontsluiting daarvan – kan slechts worden gerealiseerd vanuit een strategie die gebaseerd is op ontwikkelingen in de markt en in de verankering in onderzoek als borging van de eigen kwaliteit.

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 thuismarkt;
- in die thuismarkt zit Hobéon hoog; het gaat daarbij veelal over strategische vraagstukken op het gebied van organisatie, portfolio, kwaliteit en kwaliteitszorg;
- unique selling points (usp) zijn: zowel evalueren/certificeren als adviseren 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.

Bij Hobéon spelen vijf kernwaarden dé dominante rol:

- kwaliteit van product of dienst;
- bewuste klantgerichtheid/maatwerk;
- resultaatgerichtheid;
- ontwikkelingsgerichte advisering;
- cultuur in de organisatie.

Een zesde kernwaarde wordt:

- Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen.

Deze kernwaarden komen in alle facetten van het bedrijf terug.

3.1.1. Hobéon SKO

Specifiek 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 hij desgewenst bij aan de verdere ontwikkeling hiervan.

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 (P)review

3.1.2. Hobéon Certificering en Accreditatie

Hobéon Certificering toetst bedrijven die werkzaam zijn op het gebied van Archeologie. Hiertoe toetst Hobéon Certificering deze bedrijven door middel van procescertificering op basis van de ISO/IEC 17065.

Externe aspecten:

- De vigerende ISO-norm 17065
- De interpretatie van en de beoordeling volgens de vigerende ISO-norm 17065 door de Raad voor Accreditatie
- De aanwijzing van Hobéon Certificering door het Ministerie van OCW
- De BRL van SIKB
- Wet- en regelgeving vanuit de overheid
- De invloed van de concurrenten met betrekking tot de kwaliteit van het geleverde product en de prijs

Interne aspecten:

- Kennis van procescertificering bij het personeel
- Cultuur binnen Hobéon Certificering op het gebied van kwaliteitszorg
- Automatisering
- Geheimhouding, onpartijdigheid en onafhankelijkheid
- Doelen in de Management (P)review

3.2. Dienstverlening Hobéon

Hobéon Groep is een bedrijf dat zich richt op accreditatie van het hoger onderwijs, advisering en certificering van bedrijven en instellingen en op certificering van personen.

Hobéon adviseert kennisintensieve organisaties voor en met professionals: onderwijsinstellingen die opleiden en onderzoeken (1), branche-instellingen en beroepsverenigingen die kennis borgen

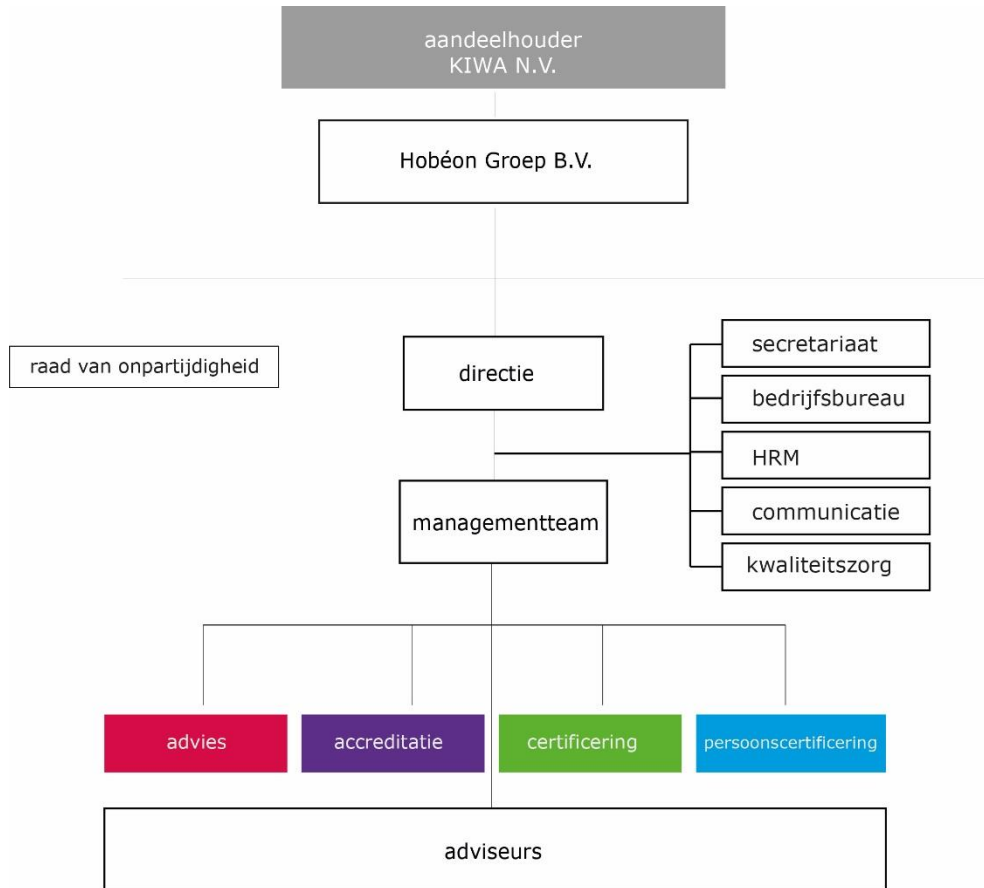
(2), bedrijven die kennis benutten (3) en overheidsinstellingen die kennisontwikkeling bevorderen (4).

Hobéon opereert ontwikkelingsgericht in strategische doelen van klanten. Norm voor kwaliteit is daarom dat Hobéon die klanten in haar opdrachten optimaal bedient binnen de mogelijkheden van Hobéon.

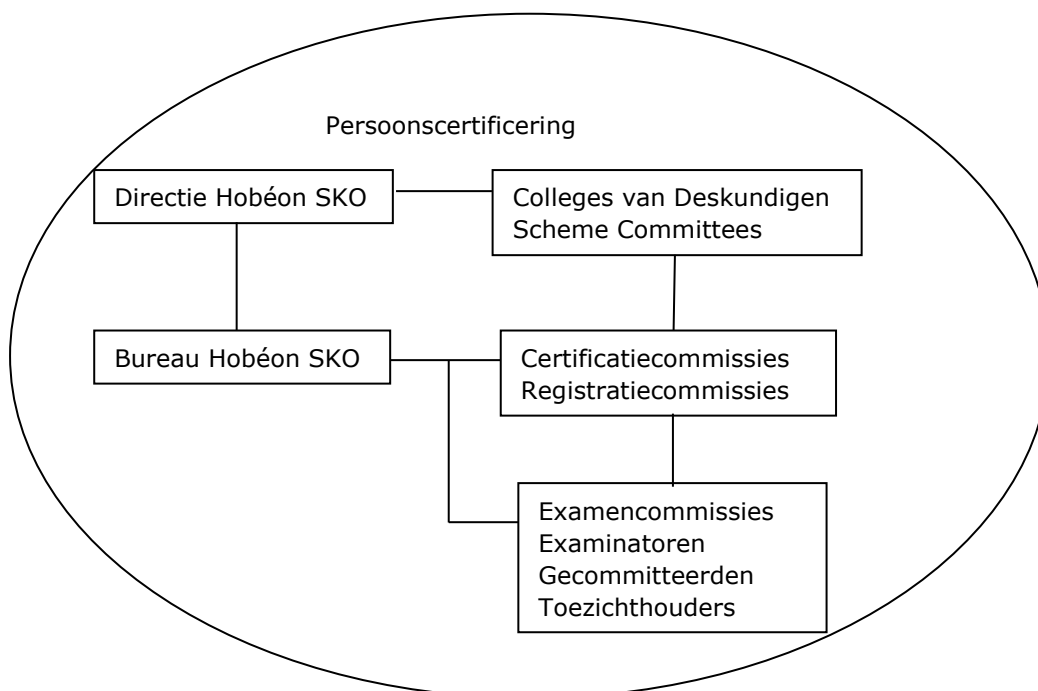
3.3. Organisatiestructuur

Ten tijde van de uitgifte van dit kwaliteitshandboek heeft Hobéon 41 medewerkers in dienst (vast/tijdelijk) (32,69 fte).

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, inclusief Hobéon SKO staat onder leiding van een directie. De directie legt verantwoording af aan Kiwa en de Raad van Onpartijdigheid van Hobéon. Naast de nieuwe directie bestaat het Managementteam met ingang van 1 mei 2019 uit een hoofd advies – voorheen partner van Hobéon en teamleider Advies - en twee medewerkers die worden klaargestoomd voor de toekomst. Hobéon geeft invulling aan vier kernactiviteiten namelijk accreditatie, advies, certificering en persoonscertificering. 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 een controller en medewerkers (directie)secretariaat, bedrijfsbureau, HR, marketing & communicatie. Tevens zijn er twee kwaliteitscoördinatoren aangewezen. Daarnaast maakt Hobéon gebruik van een externe schil van deskundigen, waardoor de organisatie wend- en weerbaar is.

Het bureau Hobéon SKO staat onder leiding van het hoofd persoonscertificering en kent certificatiecoördinatoren en medewerkers kandidaten-administratie. Als staf is er onderwijskundige ondersteuning.

Het bureau fungeert als secretariaat en voert de coördinatie voor de diverse externe activiteiten (zoals die in colleges van deskundigen (CvD's), scheme comitees (SC's), certificatiecommissies (CC's), registratiecommissies en examencommissies plaatsvinden) en voor de administratieve handelingen met betrekking tot certificering of registraties.

(Kandidaat)certificaathouders/geregistreerden dienen een aanvraag in bij Hobéon SKO.

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 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 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 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/ de procedure voor certificeringsopdrachten (accreditatie)/ de procedure voor certificeringsopdrachten (overige certificering). Bij de uitvoering van elke opdracht nemen we aspecten met betrekking tot maatschappelijk verantwoord ondernemen mee. Eventuele afwijkingen worden beheerst (gedaan) en vastgelegd.

Persoonscertificering	<p>Inzage in de omzet per certificatie/registratieschema waardoor betere sturing mogelijk is.</p> <p>Herziening van de werkwijze rondom het document certificatie-advies en de voordrachtsbrief.</p> <p>De back-up functie van de certificatiecoördinatoren verbeteren.</p>
Evaluatie	<p>De directie bepaalt welke adviesopdrachten extern worden geëvalueerd. Dit legt de directie vast in de orderportefeuille. Deze opdrachten worden ook intern geëvalueerd. Daarnaast worden alle andere adviesopdrachten tenminste intern geëvalueerd.</p> <p>Alle clusters van certificeringsopdrachten worden éénmaal per jaar extern geëvalueerd. Alle accreditatieopdrachten worden tevens intern geëvalueerd.</p> <p>Op basis van de interne en externe evaluaties van advies- en certificeringsopdrachten wordt jaarlijks een meta-analyse uitgevoerd en worden verbetermaatregelen geformuleerd.</p> <p>Persoonscertificering: Het houden van tweejaarlijkse klanttevredenheidsonderzoeken.</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

Mensen maken de organisatie. De unieke kennis binnen Hobéon is de kracht van het bureau. Om die reden is het belangrijk te borgen dat de juiste kennis op de juiste plaats is en dat professionals uitgedaagd worden 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.

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. Circa 1% van de omzet wordt (in tijd en geld) ingezet voor ontwikkeling van medewerkers.

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

In het personeelshandboek en het strategisch HR plan 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. (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 functiegroepen, 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 in de procedure functies en rollen binnen Hobéon.

5.4. Taken en bevoegdheden binnen Hobéon SKO

De taken en bevoegdheden van de verschillende actoren zijn vastgelegd in een matrix, met daarin opgenomen de tekenbevoegdheden voor financiële zaken. Operationele tekenbevoegdheden zijn ook vastgelegd, zie hiervoor procedure Taken en bevoegdheden.

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 adviesbedrijf 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 uitbesteed aan een extern bedrijf. Dit bedrijf zorgt voor een dagelijkse back-up van het netwerk/internet.

Adviseurs kunnen beschikken over een mobiele telefoon 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 standaardjablonen 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 standaardjablonen 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 en secretarissen uit de externe schil worden voor deze intervisiebijeenkomsten uitgenodigd.

6.3. Veiligheid en gezondheid

Hobéon heeft 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, (stoel)massage binnen het gebouw of begeleiding voor fysiek of geestelijk welbevinden.

Een meer gedetailleerde beschrijving van voorzieningen is in het personeelshandboek opgenomen.

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?

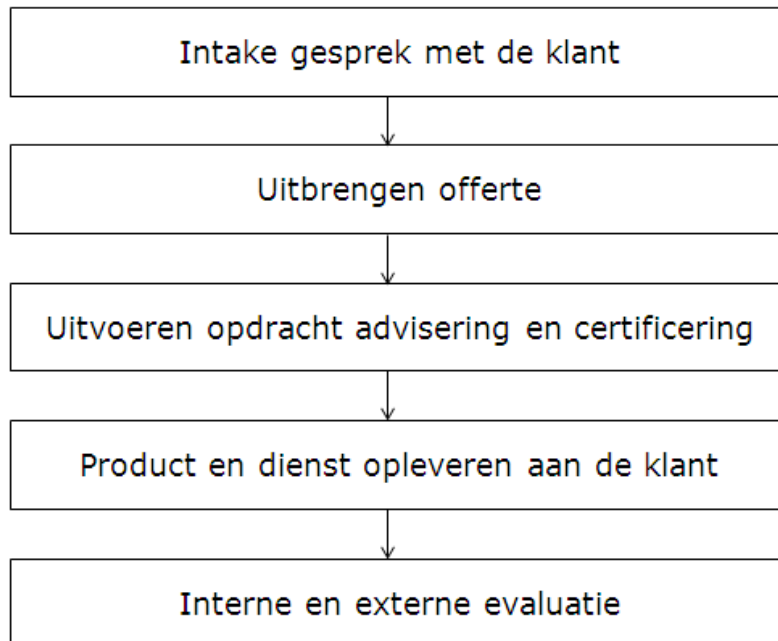
De documenten die nodig zijn om invulling te geven aan de AVG, zijn opgenomen in het kwaliteitssysteem.

7. PROCESSEN: UITVOERING, BEHEERSING, EVALUATIE EN VERBETERING

7.1. Primaire processen

Binnen de PMC's Advies, 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.

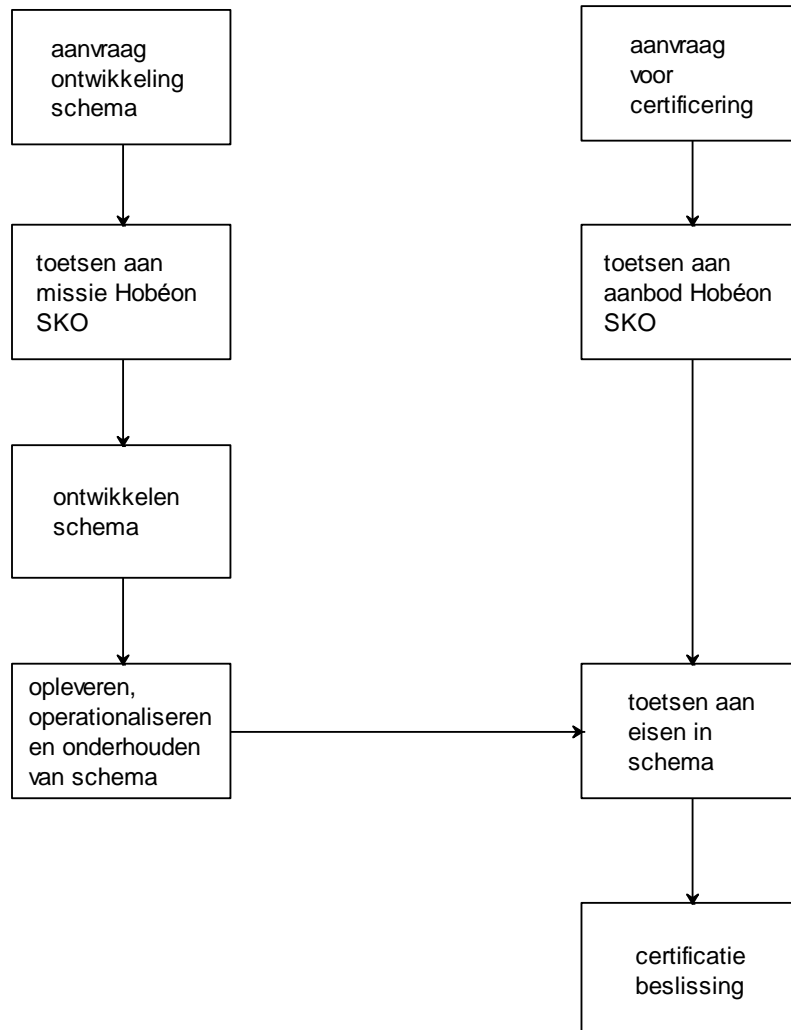
7.1.1. Hobéon Advies, Certificering en Accreditatie



7.1.2. Hobéon SKO: persoonscertificering

proces ontwikkelen/onderhouden schema

proces verwerken aanvraag certificering



7.2. Werking en verbetering van het kwaliteitsmanagementsysteem

7.2.1. Evaluatie, analyse en verbetervoorstellen

Vanuit de directieverantwoordelijkheid zijn binnen Hobéon twee kwaliteitscoördinatoren aangewezen die (mede) zorgdragen voor de implementatie, beheersing, doorlichting en verbetering van het systeem. Dit behelst onder meer het introduceren van het systeem bij (nieuwe) collega's, het uitvoeren van interne audits, het signaleren van afwijkingen en verbeterpunten, het 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 kwaliteitscoördinatoren hebben in hun 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 Review

Ieder jaar vindt een management 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, kwaliteitscoördinatoren en medewerkers Hobéon bereiden deze beoordeling voor aan de hand van diverse analyses. (Zie procedure: management review opstellen.)

Aan de hand van de bevindingen in de management review worden aanpassingen in het kwaliteitsmanagementsysteem aangebracht.



Strategische dienstverlener voor kennisintensieve organisaties



Lange Voorhout 14
2514 ED Den Haag

T (070) 30 66 800

F (070) 30 66 870

E info@hobeon.nl

I www.hobeon.nl