

## Inhoud

- Accreditatie Maatstaf in de Zorg
- De terugkeer van de Wijkzuster
- Uitnodiging kennismiddag en aankondiging lustrumbijeenkomst
- Maatschappelijk verantwoord ondernemen

### CIIO geaccrediteerd voor de toepassing van de CIIO-Maatstaf in de Zorg!

Met trots delen wij u mede dat wij vlak voor de kerst het bericht ontvingen dat de Raad van Accreditatie onze accreditatie heeft uitgebreid naar zorgorganisaties (EAC 38). Vanaf heden mogen wij erkende ISO-9001-certificaten verstrekken aan organisaties in ondermeer de GGZ, Gehandicaptenzorg, Verzorging, Verpleging en Thuiszorg, Jeugdzorg en Maatschappelijke opvang. Zorgorganisaties die reeds door ons beoordeeld zijn op basis van de CIIO-Maatstaf ontvangen binnenkort een nieuw officieel ISO-9001-certificaat met daarop het RvA-logo.

Door diverse zorgverzekeraars (waaronder Menzis en Achmea) wordt de CIIO-Maatstaf erkend als een goed instrument voor de toetsing van het kwaliteitssysteem van zorgorganisaties.

Heeft u als zorgorganisatie interesse in een toetsing op basis van de CIIO-Maatstaf, neem dan contact op met onze officemanager, via [info@ciio.nl](mailto:info@ciio.nl) of 0182 - 543 660

### De terugkeer van de wijkzuster

CIIO wordt ook regelmatig gevraagd mee te denken bij de ontwikkeling van een toetsingskader. Zo zijn wij in 2010 in opdracht van de Regionale Kruisvereniging West-Brabant gestart met de ontwikkeling van een toetsingskader om bij zorgaanbieders na te gaan of ze de gewenste en gevraagde invulling van de wijkzuster kunnen leveren. De Regionale Kruisvereniging West-Brabant maakt zich sterk voor goede zorg en welzijn in de regio. Daartoe heeft zij een eigen visie ontwikkeld, waarbij vraagsturing centraal staat. Dit laatste heeft ertoe geleid dat de Kruisvereniging het aloude concept van de 'wijkzuster' weer heeft geïntroduceerd. De wijkzuster fungeert als spin in het web. De zuster gaat de indicering, coördinatie en verbinding leggen tussen alle partijen rond een cliënt.

De vraagsturing uit zich in het feit dat de zuster zich naast de zorgvrager opstelt, in overleg met de cliënt de behoefte vaststelt en ook in de gaten houdt of de gevraagde zorg kwalitatief goed geleverd wordt. De Kruisvereniging heeft de wijkzusters niet in dienst maar zij voert de regie en bemiddelt de zusters.

Eind januari 2011 vindt een eerste proeftoetsing plaats op basis van het nieuw ontwikkelde toetsingskader. Heeft u interesse in het toetsingskader, dan kunt u contact opnemen met de Regionale Kruisvereniging West-Brabant.

### Kennismiddag over interne audits en verbeteren

Op 8 maart as organiseren wij weer een kennismiddag voor onze klanten. Als onderwerp deze keer:

- De interne audit: hoe kunt u blijvend bruikbare bevindingen realiseren?
- Verbeteren: hoe kunt u dit verankeren binnen de organisatie?

De middag start om 14.30 uur en eindigt om 18.00 uur met een borrel. De bijeenkomst vindt plaats in Antropia Cultuur- en Congrescentrum, in Driebergen.

Heeft u interesse, dan kunt u zich aanmelden via [info@ciio.nl](mailto:info@ciio.nl). Er zijn aan deze bijeenkomst geen kosten verbonden. De bijeenkomst is al bijna vol, dus reageer snel!

### Jubileumcongres op 31 mei 2011.

Dit jaar bestaat CIIO al weer 5 jaar. De tijd is omgevlogen. Om dit heugelijke feit te vieren, organiseren wij op 31 mei 2011 voor al onze klanten en relaties een congres met als onderwerp: **Leren in Organisaties**. Een thema dat ons na aan het hart ligt. Binnenkort ontvangt u meer informatie. Wij hopen u te mogen ontvangen op ons congres.

## Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen

De afgelopen maanden is door CIIO gewerkt aan het ontwikkelen en testen van een richtlijn voor Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen specifiek voor uw soort organisatie: de professionele kennisintensieve dienstverlening.

### Bedoeld om te stimuleren

De CIIO Richtlijn MVO is gebaseerd op de internationale richtlijn ISO 26000 Guidance on social responsibility. Deze richtlijn is een hulpmiddel voor organisaties die echt invulling willen geven aan maatschappelijk verantwoord ondernemen. Het is dus geen norm - zoals bijvoorbeeld de ISO 9001 - maar een richtlijn die bedoeld is om maatschappelijk verantwoord ondernemen te stimuleren. Dat is ook precies wat CIIO wil met haar Richtlijn. Zoals één van onze klanten aangaf: "CIIO is goed in het voorhouden van een spiegel aan organisaties, ook als het gaat om MVO".

### Certificaat met een stevige opstap

Naast het voorhouden van een spiegel bleken klanten ook geïnteresseerd in een certificaat, een extern bewijs dat men echt serieus en goed bezig is met MVO. Daarom hebben we er een certificaat aan verbonden. Omdat we het vanuit onze positie alleen maatschappelijk verantwoord vinden om er een soort van keurmerk aan te verbinden als het ook echt iets

voorstelt, bevat de richtlijn een stevige inhoudelijke opstap.

Om een certificaat te verkrijgen moet uw organisatie aantonen dat zij op basis van wat haar stakeholders belangrijk vinden een ambitieus plan maakt, uitvoert en bewaakt. Het zogenaamde laaghangend fruit - voor de hand liggende MVO-acties zoals alleen rijden met auto's met een A of B-label en het duurzaam inkopen - moet al geplukt zijn. Daarnaast zullen wij toetsen of u de reflectie op beleid en uitvoering en externe verantwoording daadwerkelijk heeft uitgevoerd en of dit heeft geleid tot verbetering.

### Maatschappelijk verantwoord toetsen

Bij MVO wordt u op een andere manier getoetst dan bij reguliere ISO-audits. Zo is er eerst een toetsing op afstand op basis van een door u in te vullen zelfevaluatie. Pas als deze positief wordt bevonden, zullen we ter plaatse een toets uitvoeren. In de vervolgoetsen geldt: hoe beter u als organisatie de zelfreflectie invult, hoe kleiner en minder frequent de toets door CIIO kan zijn. Ook betrekken we stakeholders in de toetsing. Niet door deze door het hele land te gaan bezoeken, maar bijvoorbeeld door een aantal stakeholders telefonisch te bevragen over hoe tevreden zij is over de MVO-activiteiten van uw organisatie.

Voor vragen, opmerkingen of om een afspraak te maken om samen de mogelijkheden voor uw organisatie te verkennen, kunt u contact opnemen met CIIO via [info@ciio.nl](mailto:info@ciio.nl).

## Presentatie van de rode lijnen in de Halt-sector

Sinds 2009 toetst CIIO Halt-bureaus op basis van de CIIO-Maatstaf. Op dit moment hebben al 10 Halt-bureaus door heel Nederland een ISO-9001 certificaat van ons ontvangen. Afgelopen najaar zijn voor het eerst de rode lijnen uit deze beoordelingen gepresenteerd aan de directeuren van alle Halt-bureaus. Dit is een extra service die CIIO biedt aan brancheorganisaties waarvan de aangesloten leden voor een aanzienlijk deel door ons gecertificeerd zijn.

In overleg met de directeuren van Halt-bureaus zijn kijkpunten voor het komend jaar vastgesteld, die ook mede zijn afgeleid van hun meerjarenbeleidsplan.

**Ons adres:** CIIO bv.  
Stavorenweg 6  
2803 PT Gouda  
t: 0182 - 543 660  
f: 084- 83 23 590  
e: [info@ciio.nl](mailto:info@ciio.nl)  
w: [www.ciio.nl](http://www.ciio.nl)