

Introductie

Vol trots sturen we u de eerste CIIO Nieuwsbrief. Met deze nieuwsbrief informeren wij u over ontwikkelingen op het gebied van kwaliteitssystemen en certificering die voor u relevant en interessant kunnen zijn. Deze nieuwsbrief komt elk kwartaal uit en is bedoeld voor onze klanten en potentiële klanten. Net als met onze onderzoeken, willen wij u ook met deze nieuwsbrief meerwaarde bieden. Wij horen graag van u of dat ons is gelukt. U kunt uw mening, maar ook andere vragen naar aanleiding van deze nieuwsbrief mailen naar info@ciio.nl.

Inhoud:

- De aangepaste Maatstaf 2009
- Plan van Aanpak: wanneer is het goed
- De directiebeoordeling: geen dubbelwerk, maar gewoon de start van een nieuwe plancyclus?
- Investors in People: mogelijkheid voor een nulmeting
- Wat zeggen de klanten over CIIO
- Ons nieuwe adres

Aangepaste Maatstaf 2009

De ISO-9001 norm heeft eind vorig jaar een aantal wijzigingen ondergaan. De wijzigingen betreffen vooral een 'verheldering' van de norm, er zijn geen nieuwe eisen opgenomen. De nieuwe norm heet nu ISO-9001-2008. Natuurlijk willen wij als CIIO niet achterblijven en hebben deze verheldering ook doorgevoerd in de Maatstaf, die zoals u weet gebaseerd is op de ISO-9001 norm. De Maatstaf heet nu voluit 'CIIO Maatstaf 2009'. De CIIO Maatstaf 2009 wijkt af op de volgende punten:

- Afsluiting: hier is duidelijker aangegeven wat u onder **nazorg** kunt verstaan, b.v. garantie, contractuele verplichtingen of aanvullende diensten.

- In eindnoot 1 vindt u de eisen aan Innovatie terug. Daarin hebben we nu duidelijker beschreven dat 'beoordeling', 'verificatie' en 'validatie' bij innovatie in **combinatie** mag plaatsvinden en dus niet per definitie aparte momenten en dus documenten hoeven zijn.
- Kritische Signalen is omgezet in **Signalen** bij Reflectie Extern. Ook van complimenten kunt u als organisatie immers leren.
- Bijlage 4 noot 7: hier is toegevoegd dat Klanteigendom niet alleen maar fysieke spullen zijn, maar ook **Persoonsgegevens**.
- Registratie van afwijkingen. Wordt met **eigendommen van de klant** een fout gemaakt, dan verwachten wij van u dat u deze fout aan de klant meldt en ook intern registreert
- Bijlage 3 verplichte registratie: hier is naspeurbaarheid toegevoegd, dit betekent in uw geval dat **Dossiers** van uitgevoerde opdrachten ook achteraf makkelijk terugvindbaar zijn, b.v. door een overzichtslijst van uitgevoerde opdrachten te bewaren bij het archief.
- Lijst verplichte registraties. Hieraan is toegevoegd het **verslag van de interne audits**.

Met deze wijzigingen zijn de aanpassingen van de ISO-norm overgenomen. Voldoet u aan de CIIO-Maatstaf 2009, dan voldoet u aan de ISO-9001-2008 norm. De nieuwe Maatstaf 2009 ontvangt u als digitale bijlage bij deze nieuwsbrief. Tijdens het eerstkomende onderzoek zal het beoordelend team vaststellen of uw organisatie de bovenstaande punten goed geregeld heeft. Indien u voldoet aan de nieuwe eisen, ontvangt u een nieuw certificaat, met daarop een verwijzing naar de ISO-9001-2008. Het is goed om te weten dat er een overgangsregeling is. Deze houdt in dat maximaal één jaar na de publicatie van de nieuwe norm (november 2008) alle certificaten tegen de nieuwe ISO-norm moeten worden afgegeven. Daarnaast zijn certificaten op basis van de oude ISO-norm na twee jaar niet meer geldig.

Plan van Aanpak: wanneer is het goed?

Sinds vorig jaar vragen wij van u om voor een Afwijking binnen 4 weken een Plan van Aanpak op te stellen. Als dit Plan van Aanpak is goedgekeurd door de teamleider, wordt het certificaat gecontinueerd of verstrekt. Maar waar baseert de teamleider zich eigenlijk op? Voor een goed Plan van Aanpak hebben we de volgende eisen opgesteld:

- het plan moet **SMART** geformuleerd zijn;
- het moet een analyse bevatten van de **oorzaak** van de afwijking;
- er moet aangegeven worden welk **resultaat** het plan beoogd;
- **verantwoordelijkheden en bevoegdheden** moeten afgesproken zijn;
- implementatie en **evaluatie van het effect** van de maatregelen moeten afgesproken zijn;
- evaluatie van het effect moet plaatsvinden **voor** het volgende onderzoek.

Omdat voor veel van onze klanten deze criteria niet zo duidelijk waren, vindt u ze nu standaard in het verslag. Tenminste, wanneer we tijdens het onderzoek een Afwijking gevonden hebben.

We zijn verhuisd!

Per 1 maart is CIIO verhuisd naar Gouda. Ons nieuwe adres is:

CIIO bv. Stavorenweg 6
2803 PT Gouda
T: 0182 - 543 660
F: 084- 83 23 590
E: info@ciio.nl
W: www.ciio.nl

De directiebeoordeling: Geen dubbelwerk, maar gewoon de start van een nieuwe plancyclus

Het laatste aandachtsgebied van de Maatstaf, maar daarmee zeker niet een onbelangrijk onderdeel van een goed functionerend kwaliteitssysteem, de **Directie-beoordeling**. Wij verwachten van u dat u minimaal jaarlijks als directie reflecteert op de effectiviteit van het kwaliteitssysteem en het gevoerde beleid. De achterliggende gedachte is, dat regelmatig op zoek te gaan naar verbanden tussen verschillende soorten gegevens om vervolgens op basis daarvan verbetermaatregelen te nemen of het beleid bij te stellen, heel verstandig is. Het is te zien als een 'helicopter'-evaluatie die de belangrijkste verbeterpunten van de organisatie blootlegt en daarmee focus aanbrengt.

Vaak blijkt dat de directiebeoordeling op veel punten raakt aan de beleidscyclus en P&C cyclus die uw organisatie al jaren kent. Doordat de directiebeoordeling "alleen maar" elementen aan die cyclus toevoegt, is het aan te raden beiden te integreren. De directiebeoordeling kan bijvoorbeeld de start zijn van een nieuwe plancyclus. Het integreren van directiebeoordeling en de beleidscyclus voorkomt het ontstaan van meerdere planningscycli en dubbel werk.

Voor een directiebeoordeling, waar uw organisatie echt de toegevoegde waarde van ervaart, kunt u de volgende stappen doorlopen:

1. U stelt vast welke informatie interessant is om in de directiebeoordeling te betrekken. In de Maatstaf is terug te vinden welke gegevensbronnen in ieder geval terug moeten komen, u kunt hier zelf relevante informatie aan toevoegen.
2. U zorgt dat de informatie over het afgelopen jaar verzameld wordt. Het is handig om aan de mensen die de informatie verzamelen, te vragen ook alvast een korte analyse van de gegevens te

maken en te letten op trends en andere opvallende zaken.

3. Uw managementteam, desgewenst aangevuld met andere sleutelfiguren uit uw organisatie voert de directiebeoordeling uit. Zij nemen kennis van alle informatie en vormen zich hierover een oordeel. Hierbij probeert u te ontdekken of er verbanden zijn en wat mogelijke oorzaken zijn van successen en tegenvallende prestaties. In feite beschouwt u de informatie "door de oogbaren" en maakt daarbij gebruik van kennis van de omgeving en de marktontwikkelingen. Als management doet u tevens een uitspraak over de bijdrage van uw kwaliteitsmanagementsysteem aan de bedrijfs-resultaten. Met andere woorden: is ons systeem nog effectief? De directiebeoordeling mondt uit in de formulering van nieuwe doelstellingen en afspraken over te nemen verbetermaatregelen. Deze zijn natuurlijk concreet en evalueerbaar beschreven.
4. U legt de bevindingen, de nieuwe doelstellingen en afgesproken verbetermaatregelen vast in een verslag van de directiebeoordeling.
5. U pakt de afgesproken verbetermaatregelen daadwerkelijk op en houdt de voortgang in de gaten. In een volgende directiebeoordeling kunt u dan hopelijk terugzien dat de maatregelen hebben gewerkt en uw organisatie echt beter is geworden.

Investors in People: mogelijkheid voor een nulmeting

Een van de normen die wij toetsen is de Investors in People Standaard (IIP). Het uitgangspunt van IIP is de afstemming tussen ontwikkeling en doelen van medewerkers, teams en de organisatie als geheel. Het continue verbeterproces van Investors in People beperkt zich daarbij niet tot opleiding en scholing. IIP besteedt ook aandacht aan effectieve communicatie, leren en ontwikkelen, effectief leidinggeven en efficiënt

plannen. (zie ook www.iipnl.nl). Wilt u kennis maken met het gedachtegoed van IIP? Wilt u op het gebied van het ontwikkelen van uw organisatie en uw medewerkers inzicht krijgen in verbetermogelijkheden?

Dan kunt u door ons een nulmeting voor IIP laten uitvoeren, gekoppeld aan een ISO-onderzoek. Hebt u interesse, neem dan contact met ons op via info@ciio.nl. Wij komen graag een keer langs om de mogelijkheden van IIP bij u toe te lichten.

Wat zeggen onze klanten over CIIO?

Net als elke goede kwaliteitsorganisatie, voeren wij als CIIO ook een directiebeoordeling uit. Bij de terugblik over 2008 zijn ook de uitkomsten van klantevaluaties die wij hebben ontvangen aan bod gekomen. Over 2008 scoren we gemiddeld een 4,7 (op een schaal van 5). Het best scoren we op het nakomen van afspraken (5,0!) en de rapportage (4,9). Relatief laag scoort de vraag naar het draagvlak (toch nog een 4,2). Wat noemen klanten onze sterke kanten:

- 'deskundigheid en betrokkenheid van de auditor'
- 'meedenken en spiegelen, goede focus op verbeteren'
- 'op basis van ongedwongen gesprekken snel tot de kern komen'
- 'verbetergericht, in- en aanvoelend vermogen'

Een score waar we erg trots op zijn, maar best lastig om daar vervolgens voor 2009 een uitdagende doelstelling voor te formuleren. Uiteindelijk hebben we als gewenst resultaat geformuleerd: gemiddeld een 4,5 of hoger. Individuele scores in ieder geval een 4 of een 5. Hoe we de score op draagvlak kunnen verhogen, bespreken we binnenkort tijdens een professionaliseringsbijeenkomst. Dat wordt weer een leuke uitdaging en houdt ons scherp om toch weer beter te worden!