CIIO

De certificeerder voor de professionele dienstverlening

CIIO Maatstaf

De manier om de ISO 9001: 2015
toe te passen in uw professionele
kennisintensieve organisatie

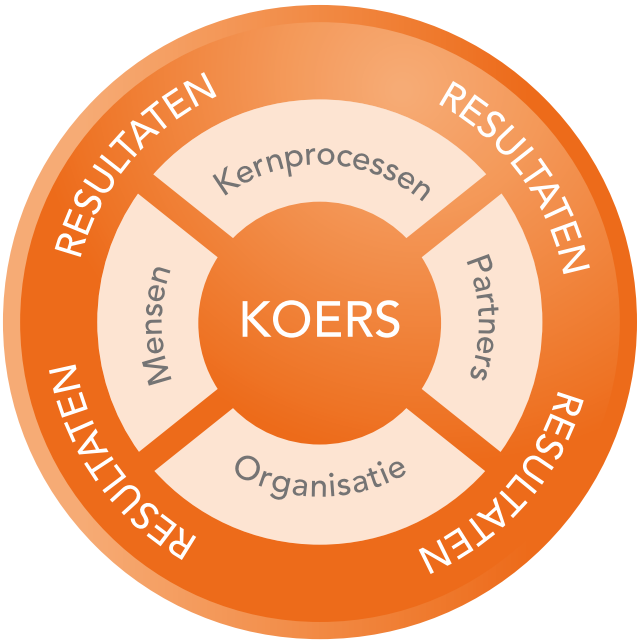
CIIO is door de Raad voor Accreditatie (RvA) erkend als certificeerder voor de professionele dienstverlening. Sinds 2006 toetst CIIO professionele dienstverleners aan de hand van de eigen CIIO Maatstaf. Dit is een door de Raad voor Accreditatie geaccepteerde praktische interpretatie van de ISO 9001 norm, helder en toegankelijk geformuleerd. De missie van CIIO is: door toetsing een wezenlijke bijdrage leveren aan de prestaties van haar klanten.

CIIO en de CIIO Maatstaf

CIIO is een netwerkorganisatie van professionele en bevlogen beoordelaars. Kenmerkend is dat alle beoordelaars, naast het werk voor CIIO, ook werken in de kennisintensieve dienstverlening als adviseur, trainer, manager, hulpverlener of onderzoeker. Deze praktijkervaring zet CIIO gericht in bij de organisaties die zij beoordeelt. Klanten kunnen erop rekenen dat elk onderzoek met kennis van zaken en inlevingsvermogen wordt uitgevoerd.

De CIIO Maatstaf geeft professionele dienstverleners houvast en inspiratie voor het opzetten van een werkbaar en passend managementsysteem. CIIO stelt de Maatstaf gratis via haar website beschikbaar.

De CIIO Maatstaf en de onderzoeken van CIIO worden door onze klanten ervaren als stimulans tot refl ectie op het vak, de bijdrage aan de processen in de organisatie en het werken met en voor hun klanten. De Maatstaf geeft houvast bij de uitvoering van omgevingsanalyses, de inschatting van kansen en risico's en de opzet van het eigen managementsysteem. Het behalen van een CIIO Maatstaf 2016 certificaat (en daarmee een ISO 9001:2015 certificaat) geeft vertrouwen aan klanten, financiers en andere belanghebbenden. En certificering geeft in diverse branches een voorsprong bij offreren en aanbesteden.



De CIIO Maatstaf wordt toegepast in diverse kennisintensieve branches, die in het kader van certificering worden ingedeeld in zogenaamde EA Codes. CIIO is door de Raad voor Accreditatie geaccrediteerd om professionele dienstverleners te toetsen die vallen onder de volgende EA Codes:

AEC	Organisaties (ter illustratie)
34	architectenbureaus, ingenieursbureaus
35	bureaus op het gebied van organisatieadvies, markt- en wetenschappelijk onderzoek, opleiding en training, re-integratie en loopbaanadvies, interim- en project management
36	overheidsdiensten, veiligheid en justitie, inspecties
37	onderwijs
38	zorg en welzijn

Op deze CIIO Maatstaf is een Creative Commons-licentie van toepassing. U mag, met naamsvermelding van CIIO, de Maatstaf voor niet-commerciële doeleinden gebruiken, mits u dezelfde 'deelvoorwaarden' gebruikt. Gebruik dus gerust de CIIO Maatstaf als inspiratiebron voor uw managementsysteem.

Wij horen graag uw ervaringen met de CIIO Maatstaf via een mail aan info@ciio.nl. Wanneer u uw organisatie wilt laten certificeren op basis van de CIIO Maatstaf en een erkend ISO 9001 certificaat wilt verwerven, zullen we u graag over de mogelijkheden informeren.

koers

ORIËNTATIE

De leiding houdt zicht op de factoren die essentieel zijn voor het realiseren van de ambities van de organisatie.

- Een omgevingsanalyse uitvoeren en daarbij de relevante interne en externe factoren vaststellen, monitoren en evalueren.
- De belanghebbenden vaststellen die relevant zijn voor de organisatie en bepalen wat hun eisen en wensen zijn. Vervolgens dit monitoren en evalueren.
- Vaststellen welke diensten verleend worden aan welke belanghebbenden en dit communiceren.
- De wet- en regelgeving vaststellen die relevant is voor de organisatie en bepalen hoe die bijgehouden en toegepast wordt in de organisatie.
- De kansen en risico's vaststellen die voortkomen uit bovenstaande analyses. Vervolgens bepalen wat de consequenties hiervan zijn voor de organisatie en haar ambities en diensten. Daarna de kansen benutten en de risico's afdekken.

LEIDERSCHAP

De leiding demonstreert eigenaarschap van de organisatie en zet de koers uit.

- Missie, visie en strategie formuleren en uitdragen, rekening houdend met belanghebbenden, waarden en cultuur van de organisatie.
- Missie, visie en strategie uitwerken in beleid, evalueerbare doelstellingen en concrete plannen van aanpak op de verschillende niveaus en onderdelen in de organisatie.
- Ervoor zorgen dat beleid en plannen consistent en relevant zijn, gebaseerd op het maatstafonderdeel Oriëntatie.
- Streven naar verbetering van klanttevredenheid.
- Ervoor zorgen dat mensen beleid en plannen begrijpen en afspraken maken over hun bijdrage aan de realisatie daarvan.
- Ervoor zorgen dat de competenties en middelen die nodig zijn voor de realisatie van beleid en plannen beschikbaar zijn.
- De realisatie van beleid en plannen monitoren op basis van relevante gegevens en waar nodig bijsturen.

VERNIEUWING

De leiding zorgt voor beheerste ontwikkeling en invoering van nieuwe diensten in lijn met de ambities van de organisatie.

Een proces vaststellen voor planvorming, ontwikkeling, toetsing, invoering en onderhoud van nieuwe dienstverlening.

- Voor elke vernieuwing een plan van aanpak vastleggen. Hierin staan: de eisen waaraan de dienst moet voldoen, benodigde infrastructuur, capaciteit en competenties, beoogde resultaten, te nemen stappen, te borgen risico's, tussen- en eindevaluaties, toetsen en keuringen, gewenste interne en externe communicatie, toedeling van verantwoordelijkheden en gedocumenteerde informatie.
- Zorgen dat de vernieuwing het plan van aanpak volgt. Het plan van aanpak zo nodig bijstellen en vastleggen op basis van tussenevaluaties, eisen, resultaten, stappen en verantwoordelijkheden.
- Een verantwoordelijke aanwijzen die de nieuwe dienst beoordeelt en goedkeurt voordat deze aan de klant wordt aangeboden.
- Vastleggen van de stappen in het proces, de eisen, de resultaten, de evaluaties en de bijstellingen.

organisatie

INRICHTING

De inrichting van de organisatie ondersteunt de koers.

- De inrichting van de organisatie afstemmen op de resultaten van het maatstafonderdeel Koers.
- Voor elke rol en functie binnen (het managementsysteem van) de organisatie vaststellen wat taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden zijn en welke competenties hiervoor nodig zijn.
- Doelgericht intern en extern communiceren en overleggen. Vaststellen wie waartoe wanneer waarover en hoe met wie communiceert.
- Beheerst doorvoeren van organisatieveranderingen; ervoor zorgen dat prestaties voor klanten op kwaliteitsniveau blijven.

MANAGEMENTSYSTEEM

De leiding richt een effectief managementsysteem in dat in lijn ligt met de koers.

- Uit het maatstafonderdeel Oriëntatie volgen scope en processen van het managementsysteem (waaronder inputs en outputs, samenhang, volgorde, werking en reikwijdte).
- Uit het maatstafonderdeel Oriëntatie volgt de wijze waarop de processen ingericht, geborgd, onderhouden en verbeterd worden.
- Gedocumenteerde informatie vastleggen voor zover dat nodig is voor het bereiken van effectieve resultaten en voor zover de Maatstaf dat verplicht stelt.
- Verantwoordelijkheid van de leiding tonen voor en betrokkenheid bij de opzet, inrichting, implementatie, verbetering en effectiviteit van het managementsysteem.
- Toegang verlenen aan medewerkers tot de gedocumenteerde informatie die zij nodig hebben om hun werk goed uit te voeren.
- Passende afspraken maken voor het opstellen, goedkeuren, bijhouden, evalueren, beveiligen, distribueren, archiveren, wijzigen, verbeteren en vernietigen van gedocumenteerde informatie.

INFRASTRUCTUUR

De organisatie zorgt voor de beschikbaarheid en inzet van de benodigde middelen voor het realiseren van de koers.

- De benodigde infrastructuur vaststellen, zoals gebouwen, werkruimten, voorzieningen, informatiesystemen, leermiddelen, modellen, (meet) instrumenten en vragenlijsten.
- De benodigde werkomgeving (zowel maatschappelijk, psychologisch als fysiek) vaststellen.
- De benodigde infrastructuur en werkomgeving beschikbaar stellen en zorgen voor inzet op de beoogde wijze.
- Passende maatregelen nemen en vastleggen om de veiligheid, bedrijfszekerheid, juistheid, betrouwbaarheid en (toekomstige) bruikbaarheid van de infrastructuur te borgen.

kernprocessen

OVEREENKOMST

De organisatie sluit een passende overeenkomst met haar klant(en).

- Beheren van relaties met (mogelijke) klanten en daarbij niet meer beloven dan waargemaakt kan worden.
- De expliciete en impliciete eisen en wensen van klanten vaststellen, evenals andere relevante eisen zoals wet- en regelgeving.
- Risico's voor klant(en) en eigen organisatie inschatten en afdekken.
- De benodigde infrastructuur, capaciteit en competenties bepalen en vaststellen of deze beschikbaar zijn.
- Voordat een overeenkomst tot stand komt: op aantoonbare wijze beoordelen of aan alle eisen en wensen van de klant en de organisatie tegemoet kan worden gekomen en, indien nodig, daar gepast naar handelen.
- Een gedocumenteerde overeenkomst sluiten met de klant(en) met daarin voor zover relevant de doelen, activiteiten, middelen, bijdragen en eigendommen van de klant, evaluatie en klachtafhandeling.

UITVOERING

De organisatie zorgt voor een beheerste uitvoering op basis van de overeengekomen afspraken.

- De benodigde infrastructuur, capaciteit en competenties inzetten om aan de eisen en wensen van de klant en andere relevante (wettelijke) eisen te kunnen voldoen.
- Een met de klant en/of een andere relevante belanghebbende afgestemde aanpak vastleggen en volgen.
- De voortgang en de resultaten van de uitvoering monitoren en documenteren.
- Zorgvuldig omgaan met gegevens en andere eigendommen van klanten, borgen van de vertrouwelijkheid en vastleggen van situaties waarin de borging tekortschiet.

- Formele documenten laten beoordelen door een verantwoordelijke of deskundige, voordat deze informatie naar belanghebbenden buiten de organisatie gestuurd wordt.
- Periodiek afstemmen met de klant en/of een andere relevante belanghebbende over de voortgang van de uitvoering.
- Voorkomen van klachten, kritische signalen, (on)geplande afwijkingen en incidenten in de uitvoering. Als ze zich toch voordoen: de te nemen maatregelen met de klant en andere belanghebbenden afstemmen, de maatregelen realiseren, de effectiviteit beoordelen en vastleggen.

AFRONDING

De organisatie rondt de uitvoering beheerst af en leert hiervan.

- De uitvoering aantoonbaar beëindigen wanneer aan de overeengekomen afspraken voldaan is. Of wanneer met de klant of een andere relevante belanghebbende overeenstemming bereikt is over beëindiging.
- Nazorg verlenen wanneer dat wettelijk vereist of afgesproken is, of als het nodig is op basis van klantsignalen of –vragen.
- Een relevante selectie van de uitvoeringsactiviteiten intern en extern evalueren en zo nodig direct passende maatregelen nemen.
- Kennis en ervaring die tijdens de uitvoering zijn opgedaan intern delen en deze beschikbaar stellen voor toekomstig gebruik.

mensen

SELECTIE

De organisatie kan rekenen op mensen met competenties die nodig zijn voor het realiseren van de koers.

- De benodigde capaciteit en competenties vaststellen voor het realiseren van de koers.
- Mensen met de benodigde competenties werven en selecteren, met in achtneming van hun privacy.
- Beoordelen of de kandidaten aan de eisen voldoen door het toetsen van diploma's, registraties, kennis en ervaring.
- Een passende overeenkomst afsluiten met nieuwe medewerkers.
- Relevante informatie vastleggen over achtergrond, opleiding, ervaring en beroepsregistratie van elke medewerker.

ONTWIKKELING

De organisatie faciliteert een doeltreffende ontwikkeling van haar mensen.

- Nieuwe mensen en mensen met een nieuwe rol of functie doeltreffend inwerken, ook in de opzet en werking van het managementsysteem.
- Zorgen voor voldoende middelen voor de ontwikkeling van mensen, in lijn met de ambities van de organisatie.
- De benodigde kennis vaststellen om de koers te realiseren. Mensen toegang verlenen tot deze kennis.
- Mensen bewust maken van het belang en hun bijdrage aan het managementsysteem, van het belang van het hanteren van de zeven principes van kwaliteitsmanagement en van de gevolgen van het niet-volgen daarvan.
- Bewijs van competentie vastleggen en bijhouden voor elke medewerker.
- Een relevante selectie van de ontwikkelactiviteiten evalueren en zo nodig direct maatregelen nemen.

EVALUATIE

De organisatie beoordeelt de bijdrage van de mensen aan het realiseren van de koers.

- Criteria vaststellen voor de prestaties van mensen en de wijze waarop beoordeeld wordt dat zij daaraan voldoen.
- Periodiek de prestatie van mensen evalueren op basis van de afgesproken criteria en de vastgestelde werkwijze en zo nodig maatregelen nemen.
- Met vertrekkende mensen een eindgesprek houden om hieruit te leren.

partners

SAMENWERKING

De organisatie werkt samen met partners om de koers te realiseren.

- De samenwerkingsverbanden vaststellen die de organisatie aangaat, inclusief de doelen die daarmee bereikt moeten worden, de risico's die een rol spelen en de beheersing hiervan.
- De belanghebbende klanten informeren over de rol van keten- en samenwerkingspartners.
- Doel, reikwijdte, wederzijdse inbreng, vereiste competenties, overleg en wijze van evaluatie van de samenwerking overeenkomen en vastleggen.
- De prestaties van de partners periodiek evalueren op basis van de afspraken en zo nodig maatregelen nemen.

DERDEN

De organisatie zet derden in om de koers te realiseren.

- De eisen (kennis, ervaring, competenties) vaststellen die gelden voor derden in een bepaalde rol of functie en de mensen selecteren die aan die eisen voldoen.
- Doel, reikwijdte, competenties, inzet, overleg en wijze van evaluatie met de in te zetten derden overeenkomen en vastleggen.
- Voorzien in een doeltreffende introductie, ook in de relevante onderdelen van het managementsysteem.
- De prestaties van derden periodiek evalueren op basis van de afspraken en zo nodig maatregelen nemen.

LEVERANCIERS

De organisatie neemt diensten en producten af die bijdragen aan het realiseren van de koers.

- De eisen vaststellen waaraan leveranciers en hun producten en diensten moeten voldoen en de criteria die gelden voor (her-)selectie.
- Waar relevant overeenkomen en vastleggen van de te leveren diensten en producten en de wijze van controleren, vrijgeven en evalueren.
- Bij levering controleren of de diensten of producten aan de eisen voldoen en zo nodig direct maatregelen nemen.
- De prestaties van leveranciers periodiek evalueren op basis van de afspraken en zo nodig direct maatregelen nemen.

resultaten

TOETSING

De organisatie meet en verzamelt informatie over haar resultaten.

- Gegevens en evaluatie- en meetmethoden vaststellen en verzamelen die nodig zijn om de doeltreffendheid van het managementsysteem en de organisatie als geheel te kunnen beoordelen.
- Feedback van klanten, opdrachtgevers, medewerkers, partners en andere relevante belanghebbenden vaststellen en verzamelen.
- Deze gegevens en feedback vastleggen, beoordelen en zo nodig direct maatregelen nemen.
- Een interne audit met geplande tussenpozen aantoonbaar plannen, uitvoeren, rapporteren en opvolgen. Met als doel: beoordelen of het managementsysteem voldoet aan de eigen eisen en aan die van de Maatstaf.

REFLECTIE

De leiding reflecteert op de resultaten van de organisatie

- Reflecteren op metingen, evaluaties en feedback uit de maatstafonderdelen Oriëntatie en Toetsing.
- De resultaten van die reflectie gebruiken voor het evalueren van de dienstverlening, de klanttevredenheid, het managementsysteem, organisatieveranderingen, kansen en risico's, partners en de status en effectiviteit van eerder genomen maatregelen.
- Met geplande tussenpozen en ten minste jaarlijks bovenstaande resultaten van reflectie in samenhang analyseren in een directiebeoordeling.
- Vastleggen van het resultaat van de directiebeoordeling. Het gaat om beslissingen en maatregelen ten aanzien van eventuele verbeteringen, het managementsysteem, behoefte aan middelen en de Koers.

MAATREGELEN

De leiding neemt passende maatregelen zonder onnodig uitstel om de resultaten en het managementsysteem te verbeteren.

- Uitvoeren van beslissingen en maatregelen die voortkomen uit het maatstafonderdeel Reflectie, om afwijkingen te corrigeren en om de oorzaak van de afwijkingen weg te nemen.
- Verbeterkansen benutten die naar voren komen naar aanleiding van de maatstafonderdelen Oriëntatie, Toetsing en Reflectie.
- Vastleggen van de afwijkingen, de maatregelen en de resultaten van die maatregelen.

wilt u...

STARTEN OF OVERSTAPPEN?
CIIO maakt het u gemakkelijk bij de start van certificering of als u overweegt te veranderen van certificeerder. Met behulp van de CIIO zelfevaluatie krijgt u meteen een beeld in welke mate uw organisatie voldoet aan de Maatstaf en waar verbeteringen nodig zijn. Wij helpen u daar graag bij en sturen op aanvraag u dit toe.

MAATSCHAPPELIJK VERANTWOORD ONDERNEMEN?
Voor Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen is een MVO Maatstaf te verkrijgen. Deze is gebaseerd op de ISO26000. Met deze Maatstaf toetsen we hoe 'MVO' uw organisatie is. Neem contact met ons op om de mogelijkheden te bespreken.

OP DE HOOGTE BLIJVEN?
U kunt uw emailadres doorgeven voor het regelmatig ontvangen van onze nieuwsbrief en uitnodigingen voor klantdagen. Op onze website zijn de eerder verschenen nieuwsbrieven beschikbaar.

INFORMATIE OVER ANDERE KEURMERKEN EN CERTIFICATIESCHEMA'S?
CIIO voert niet alleen ISO certificaties uit op basis van de Maatstaf maar kent ook andere keurmerken en schema's, die CIIO in bepaalde gevallen ook met branches ontwikkelt. Denk bijvoorbeeld aan Kwaliteitslabel Sociaal Werk, de Kwaliteitsnorm Speciaal Onderwijs, het NVVK Kwaliteitskader of ISO27001/ NEN7510. Op onze website is een compleet overzicht beschikbaar.

EXTERNE VISITATIE?
De afstandelijke betrokkenheid, de branchekennis en de oprechte belangstelling zijn mogelijk voor uw organisatie de overwegingen de mensen van CIIO te vragen voor externe visitatie, gezonde tegenspraak, en het goede gesprek.

het leveren van een essentiële bijdrage aan de kwaliteitsverbetering van onze klanten, door middel van het 'nieuwe beoordelen'

CIIO
De certificeerder voor de professionele dienstverlening

wat maakt het werken met CIIO anders?

Werken in een professionele organisatie vraagt enerzijds om ruimte voor ontwikkeling en maatwerk en anderzijds om kaders, die zorgen voor professionele bandbreedte, overzicht, verantwoording en support. Een passend kwaliteitssysteem heeft aandacht voor deze beide kanten van de medaille. Van beoordelaars van CIIO mag u hetzelfde verwachten.

DE ANDERE INSTEEK

De bureaucratische check-beoordelingen hebben wij ver achter ons gelaten. Kwaliteitssystemen uit de vorige eeuw gingen vooral over structuur en procedures, gericht op meer beheersing. Dit is inperkend en nauwelijks uitdagend voor kennisprofessionals. CIIO kiest een interessanter vertrekpunt. Hoe kunnen we de kwaliteit van dienstverlening ontwikkelen middels de kunst en kunde van professionals? Bij deze vraag gebeurt er iets interessants: professionals zijn ineens aanspreekbaar. En vooral: ze raken geïnspireerd.

DE ANDERE VRAAG

Wij beschouwen het als onze plicht om prikkelende vragen te stellen. De juiste vragen stellen lukt alleen als je je écht verdiept. In mensen, in processen, in organisaties. De juiste (2de orde) vragen stellen heeft alleen zin als je écht luistert naar het antwoord; elk antwoord levert weer nieuwe vragen op. Dit proces leidt tot beoordelingen met gemotiveerde standpunten. Standpunten waarvan wij verwachten dat ze een proces van voortdurende zelfrefl ectie stimuleren, zodat de organisaties die wij beoordelen kunnen excelleren: intern en naar hun klanten toe.

DE ANDERE WIJZE VAN WERKEN

CIIO is een netwerkorganisatie van bevlogen mensen die zelf ook werken in de professionele kennisintensieve dienstverlening. Dat houdt ons scherp. Omdat de organisaties die wij beoordelen ons uitgangspunt vormen, hebben wij CIIO daar om heen georganiseerd. Klantcontacten onderhouden, intake gesprekken voeren en beoordelingen uitvoeren doen de beoordelaars zelf, daar komt geen accountmanager aan te pas. De overige zaken als eigen professionalisering, backoffice, contacten met derden en directievoering hebben we onderling verdeeld en beschouwen we als prettig ‘corvee’. Wij delen onze kennis en ervaring onderling en zien dat als het nieuwe vermenigvuldigen van expertise. Zo opereren we ook bij voorkeur met onze klanten, met als kerntaak: het leveren van een essentiële bijdrage aan de kwaliteitsverbetering van haar klanten, door middel van het ‘nieuwe beoordelen’.

het nieuwe beoordelen

Van		Naar meer
Oordelen	>	Interveniëren
Procedure	>	Leidende principes
Overlegstructuur	>	Zelforganisatie en samenspel
Hoe het is	>	Hoe het ontwikkelt
Stellen	>	Vragen stellen
Momentopname	>	Continu leren
Dichttimmeren	>	Bandbreedte vaststellen
Structuren	>	Regelruimte
Terugkijken	>	Vooruitkijken
Corrigeren	>	Innoveren
Beoordelen	>	Waarderen
Proces	>	Resultaat
1e orde vragen	>	2e orde vragen

CIIO B.V.
Reeweg 146
3343 AP Hendrik Ido Ambacht
T 088 4446333
E info@ciio.nl
www.ciio.nl

company/ciio-certificering