

Beoordeling startvisitatie - handreiking

Van : POKB
Aan : deelnemers POKB
Datum : 26 februari 2016

Aanleiding

Vanaf 2016 zullen mogelijk enkele startvisitaties worden uitgevoerd. Dit betekent dat een beoordeling plaatsvindt op de implementatie van het systeem op basis van het Normblad 8001/8002, versie 4.1. In voorgaande jaren is deze beoordeling ook uitgevoerd, de eerste keer in 2007 en 2008. De beoordeling is hierop gebaseerd.

De beoordeling van het onderdeel PI's (aansluitend bij de algemene eisen van het Normblad) is in de deze opzet meegenomen en ook onderdeel van de zelfevaluatie. Voor de beoordeling van latere thema's wordt verwezen naar de afzonderlijke notitie's:

- 2012 – (Kwaliteit van) Bodeminformatiebeheer (d.d. 15.12.2011)
- 2014 – O3 (omgeving, organisatie, ondergrond, d.d. 5.11.2013)

De in 2015 volledig herziene zelfevaluatie (checklist/toetslijst) voor de implementatie van het Normblad 8001/8002 (versie 4.1) kan als hulpmiddel gebruikt worden.

1. Beoordeling kwaliteitssysteem incl. toezicht en handhaving

De eerste visitatie vindt altijd plaats onder leiding van een teamleider van SIKB/B+. Daarmee is de objectiviteit van de beoordeling gewaarborgd. Dit onderwerp is enkele keren besproken in POKB en nagenoeg alle deelnemers gaven hier de voorkeur aan. Dit betekent dat bij nieuw toetredende deelnemers dit principe blijft gehanteerd. Daarnaast is door POKB bij de planning de regel gehanteerd dat deelnemers met een onvoldoende beoordeling in het voorgaande jaar door een teamleider van SIKB/B+ bezocht worden.

Voor de overige visitaties, dus vanaf 2^e ronde, probeert POKB zoveel mogelijk teamleiders in te plannen van collega deelnemers. Dit vanuit het perspectief van zelfregulering, het stimuleren van lerend vermogen van de deelnemers en de beheersing van externe kosten. Voor de (oude en nieuwe) teamleiders is er elk jaar voorafgaand aan de jaarbijeenkomst een extra bijeenkomst om de ervaringen terug te koppelen en van elkaar te leren. Dat neemt niet weg dat het voor deze teamleiders vaak lastiger is om een beoordeling uit te voeren omdat ze minder vergelijkingsmateriaal en ervaring hebben dan de SIKB/B+ teamleiders. Mede daarom is er altijd een SIKB/B+-begeleider per visitatie. Deze begeleider heeft de betreffende organisatie al in een eerdere ronde bezocht.

De methode van beoordeling van het kwaliteitssysteem richt zich op (zie jaarrapporten):

- Documentatie: een beschreven kwaliteitssysteemmanagementstelsel
 - bevat het kwaliteitssysteem alle relevante taken en voldoet de opzet aan het betreffende Normblad?
 - Wordt het systeem beheerd en actueel gehouden?
- Implementatie: geïmplementeerd en geauditeerd kwaliteitssysteem;
 - kennen management en medewerkers de afspraken en werken zij volgens de afspraken?
 - vinden er periodieke audits plaats en wordt opvolging gegeven aan verbetermaatregelen?



Tabell: gebruikte classificatie in de beoordeling van het onderwerp kwaliteitssysteem

Oordeel	Toelichting
Goed	Documentatie en implementatie volledig, systeem in beheer
Voldoende	Documentatie volledig, implementatie in ontwikkeling, systeem in beheer
Onvoldoende	Documentatie en/of implementatie onvoldoende gevorderd; systeem niet in beheer

Wat betreft de beoordeling in het kader van het project Kwaliteitsimpuls (zie brief kwaliteitsimpuls) zijn er aanvullende eisen die echter niet in de visitaties aan de orde komen, namelijk:

- kwaliteitsmedewerker (aanspreekpunt) aanwezig bij organisatie
- deelname aan visitaties
- deelname aan POKB bijeenkomsten (leveren van input voor platform).

Naast de beoordeling van het kwaliteitssysteem is tevens het onderdeel toezicht en handhaving in de meeste organisaties (in de ronde 2008) afzonderlijk aan de orde geweest. Dit onderdeel hoort in feite bij het kwaliteitssysteem.

Tabel 2: gebruikte classificatie in de beoordeling van het onderwerp toezicht en handhaving

Oordeel	Toelichting
Onvoldoende	Onvoldoende capaciteit om toezicht adequaat uit te voeren of niet aan de eisen van het Normblad beantwoordende functiescheiding of onvoldoende beschrijving van de betreffende werkprocessen in het kwaliteitssysteem
Voldoende	Beantwoordend aan alle criteria genoemd bij onvoldoende, echter geen volledig implementatie van de Handreiking of geen volledige vertaling in een beleidsplan en Handhavings Uitvoeringsprogramma
Goed	Beantwoordend aan alle eisen genoemd bij voldoende

Combinatie van de criteria in tabel 1 en 2 geven de uitgevoerde beoordeling van het kwaliteitssysteem. Het is een vorm van beoordeling waarbij een onvoldoende een resultaat is van een kritieke afwijking op een van de genoemde criteria.

2. Thema prestatie-indicatoren (PI's – onderdeel van de algemene eisen Normblad)

Dit in 2009 en 2010 gevisiteerde themaonderwerp legt de nadruk op de algemene eisen van het Normblad. Dit geeft een indruk van de wijze van uitvoering en aanpak van kwaliteitszorg in combinatie met de implementatie van het Normblad.

In 2009 is tijdens de visitaties gericht aandacht besteed aan de wijze waarop de cyclus van - Doelen stellen, Uitvoeren, Meten, Verbeteren (Plan Do Check Act) - is ingericht en of en hoe prestatie-indicatoren worden gebruikt. Deze inventarisatie van het gebruik van prestatie-indicatoren is als themaonderwerp goed te combineren met de follow up van de startvisitaties in 2007 (systeem) en 2008 (Toezicht en Handhaving).

Uit de visitaties 2009-2010 is een goed beeld ontstaan over de toepassing van de kwaliteitscyclus en het gebruik van prestatie-indicatoren (jaarrapport 17.06.2011).

Belangrijke constatering is dat de omvang van de organisatie bepalend is voor het toegepaste instrument. Grotere organisaties zullen sneller structureren en gebruik maken van PI's. Kleine (bodem)organisaties sturen vaak op een andere manier op kwaliteit, bijvoorbeeld meer gericht op professionaliteit (vakmanschap) van de medewerkers, en hebben minder behoefte aan metingen en registraties om te concluderen dat hun producten en dienstverlening op orde zijn.

Het doel van het thema is zeker niet om deelnemende organisaties te stimuleren tot bureaucratie of cijferfetisjisme. Daarom is voor 2010 gevraagd om meer aandacht te richten op de wijze waarop de organisatie kwaliteit en prestaties verbetert (systematische kwaliteitszorg), zonder de focus direct op toepassing van PI's te leggen. Dit is gebeurd aan de hand van drie onderdelen met vragen waarop het antwoord Ja/Nee wordt geteld.

1. Is systematische kwaliteitszorg geregeld (Ja/Nee)?

- Is er een PDCA – cyclus?
- Zijn er doelen (SMART) gesteld?
- Zijn er metingen (audits, controles, verbeterplan, etc....)?
- Zijn er PI's?
- Is er extern (klant)onderzoek (KTO)?
- Is er een procedure/werkinstructie, is duidelijk wie wat doet?

2. Wat (welke aspecten) beoordeelt de organisatie (Ja/Nee)?

- Volledigheid en kwaliteit producten
- Tijdigheid van de dienstverlening
- Effect van de acties
- Doelmatigheid (kosten/effect) van de acties
- Klantgerichtheid van de acties
- Competenties (professionaliteit) van de medewerkers
- Overige.....

3. Is de werkwijze doelmatig (Ja/Nee)?

- Is er een systematische aanpak?
- Levert de aanpak de gewenste resultaten op?
- Is de aanpak efficiënt (lean en mean)?
- Leeft het onderwerp 'prestaties verbeteren (door meten en analyseren)' binnen de organisatie?

De wijze van beoordeling is ingericht op een vergelijkbare wijze als de beoordeling van de beschrijving van het systeem. De criteria om te bepalen wanneer voldoende aan de algemene eisen wordt voldaan zijn in de vragen besloten. Als de teamleider concludeert dat aan de drie aspecten niet is voldaan en de afwijkingen/aanpak kritiek is dan is sprake van onvoldoende invulling geven aan de eisen.

3. Toepassen beoordelingslijst uit zelfevaluatie

Diverse organisaties hebben een eisenlijst gebruikt voor het completeren van hun systeem aan de hand van het Normblad. De lijst is ook bruikbaar als een beoordelingslijst voor:

1. Algemene eisen
2. Beschrijving bodembeheer
3. Implementatie systeem.

De beoordelingslijst is een hulpmiddel voor de visitatie. Het is geen lijst die tijdens de visitatie ingevuld moet worden. Het is vooral een hulpmiddel voor de visitatie om een zelfanalyse uit te voeren en te kijken hoe men er voor staat voorafgaand aan de visitatie. Het is mogelijk op grond van deze inventarisatie de onderwerpen van de visitatie te bepalen. Daarvoor kan de ingevulde lijst tevoren worden uitgewisseld.

Om het totaalbeeld ook enigszins te kwantificeren is per onderdeel een puntenscore toegevoegd, waarbij telkens maximaal 100 punten per onderdeel te behalen zijn. Er is geen oordeel voor de visitatie verbonden aan de behaalde score.

