



provincie
GELDERLAND

Gemeente  Enschede



Zwolle



provincie  Overijssel

Ervaringen met visiteren 2.0



Zelfevaluatie

Gemeente		Zwolle						
Algemene eisen								
Prestaties verbeteren door systematische kwaliteitszorg; PDCA-cyclus; klantgericht					Max. punten	Betaalde score	Beoordeling	Mogelijk Onderwerp Valisite?
8001/8002	Algemene eisen	Onderdeel cyclus						
1	Is er een PDCA – cyclus?			10	8	80%	NEE	
2	Zijn er doelen (SMART) gesteld?			10	8	80%	NEE	
3	Zijn er metingen (audits, controles, verbeterplan, etc....)			10	8	80%	NEE	
4	Zijn er PI's?			10	6	60%	NEE	
5	Is er extern (klant)onderzoek (KTO)?			10	6	60%	NEE	
6	Is er een procedure/werkinstructie, is duidelijk wie wat doet?			10	8	80%	NEE	
7	Wat beoordeelt de organisatie?	Volledigheid en kwaliteit producten Tijdsigheid van de dienstverlening Effect van de acties Doelmatigheid (kosten/effct) van de acties Klantgerichtheid van de acties Competenties (professionaliteit) van de medewerkers Overige.....		20	12	60%	NEE	
8	Is de werkwijze doelmatig?	Aanpak helder Betrokkenheid medewerkers Efficient Resultaten		20	10	50%	JA	
	Totaal			100	88	88%	NEE	
Werkprocessen 8002								
Beschrijving systeemonderdelen					Max. punten	Betaalde score	Beoordeling	Mogelijk Onderwerp Valisite?
8002	Eisen Normblad Bodembeheer 8002	Onderdeel systeem						
3.2.	Gemeentelijk bodembeleid	Opstellen bodembeleid en uitvoeringsprogramma ISV/Wbb		5	3	60%	NEE	
		Opstellen bodem/jaarplan en bodem/jaarverslag		5	2	40%	JA	

Tijdstip (uur)	Onderwerp	Medewerkers Organisatie
09.00-9.15	Ontvangst	Allen
09.15-10.15	Systematische kwaliteitszorg (follow up) -Stand van zaken weergeven, organisatorische en personele wijzigingen toelichten -beoordeling voortgang systematische kwaliteitszorg per organisatie aan de hand van de vooraf ingevulde en verstrekte formulieren voor de zelfevaluatie	Allen, geïnterviewde, interviewer en notulist, eventueel met expert
10.15-11.00	Keuze thema -Doelmatige werkwijze/beschikbaarheid mensen en middelen	Allen, geïnterviewde, interviewer en notulist, eventueel met expert
11.00-11.15	Pauze	
11.15-12.00	Keuze thema -Nazorg	Allen, geïnterviewde, interviewer en notulist, eventueel met expert
12.00-12.15	Bespreken, terugkoppelen en uitwerken gegevens	Allen
12.15-13.00	Lunch	
13.00-14.00	Thema 2011-2012: KwaBIB -introductie KwaBIB organisatie A -verdieping KwaBIB organisatie A aan de hand van de vooraf ingevulde en verstrekte formulieren KwaBIB	Allen, geïnterviewde, interviewer en notulist, eventueel met expert BIB
14.00-15.00	Thema 2011-2012: KwaBIB -introductie KwaBIB organisatie B -verdieping KwaBIB organisatie B aan de hand van de vooraf ingevulde en verstrekte formulieren KwaBIB	Allen, geïnterviewde, interviewer en notulist, eventueel met expert BIB
15.00-15.15	Pauze	
15.15-16.15	Thema 2011-2012: KwaBIB -introductie KwaBIB organisatie C -verdieping KwaBIB organisatie C aan de hand van de vooraf ingevulde en verstrekte formulieren KwaBIB	Allen, geïnterviewde, interviewer en notulist, eventueel met expert BIB
16.15-16.30	Bespreken, terugkoppelen en uitwerken gegevens	Allen
16.30-16.45	Maken afspraken en afsluiting	Allen

Visitatie gespreksverslag

Te auditten procedure(s):		Systematische kwaliteitszorg/Follow up	Conclusie:	
Visitoren:				
Visitée:				
Datum visitatie:				
Nr	Aandachtspunt	Bevinding	Aard*	Bewijs
	(noteer hier welke onderwerpen u als visitor aanstipt)	(noteer hier de aard, omvang, tijd, plaats van het probleem). * I = Informatie; V = Verbeterpunt; A = Afwijking		(noteer hier welke documentatie u heeft gecheckt, of ander type van bewijs)
0		2 afwijkingen		
1	Systematische kwaliteitszorg	Beschrijving		Bewijs of referentie
1a	Wat is de stand van zaken; welke ontwikkelingen zijn gaande; welke invloed heeft dit op de systematische kwaliteitszorg?		hier I / A/ V of leeg laten	
1b	Zijn er organisatorische en personele wijziging?			
2	Follow up, verbeterpunten uit vorige visitatie	Beschrijving aanpak en aangeven of verbeterpunten volledig is uitgevoerd		
2a				
2b				
2c				
2d	etc.			
...				
Eventuele onderliggende oorzaken van afwijkingen: ...				



Gemeente  Enschede



Voor KwaBIB vergelijkbare organisaties.

Betere kennisuitwisseling

Inhoudelijk onderwerp volledig deelname inhoudelijk deskundige

Ontzettend leerzaam **Ervaringen** Deelname POKB afvaardiging

Lange visitatiedag

Intensieve voorbereiding

Zelfevaluatietool vragen verbeteren

Meer voorbereidingstijd

3 visitaties op 1 dag

Efficiënter

Andere verwachtingen achterban

Extra overleggen in voorbereiding

Ochtendprogramma te vol

thuis in het onderwerp door zelfevaluatie

Bondige verslaglegging

Verschuiving toetsen → uitwisseling/verdieping



Gemeente

Almelo

Gemeente  Enschede



Zwolle



gemeente
Deventer



provincie
GELDERLAND

provincie  Overijssel

Ervaringen anderen

Hoe visiteren we in 2013