



Regionale ABR-Kennisbijeenkomsten najaar 2014
Kwaliteitssysteem

Voorsprong door informatie
>> www.doxis.nl

DOXIS
INFORMATIEMANAGERS



Agenda



- 09:30 uur Ontvangst met koffie en thee
- 10:00 uur Opening van de bijeenkomst, kennismaking, agenda
- 10:15 uur Actie rampenplan
- 11:00 uur Korte pauze
- 11:15 uur Presentatie “Kwaliteitszorg en kwaliteitssysteem”
- 12.30 uur Lunch en netwerken/bijpraten
- 13.30 uur Van theorie naar praktijk: hoe gaan we vormgeven/verankeren
Wat nemen we mee?
- 14:30 uur Korte pauze
- 14.45 uur Samenvatten, vragen, afronden, vaststellen volgende bijeenkomst.
- 15.30 uur Afsluiting



Actie rampenplan

Stelt u zich eens voor.

Morgen moet u aan het management vertellen
wat een kwaliteitssysteem is.

Wat gaat u vertellen? Wat is het?

Hoe ziet het er uit? Hoe is het opgebouwd?

Hoe werkt het?

HELP!!!!



Koffiebreak





Kwaliteit?

- **Wat is kwaliteit?**
- **Wie is verantwoordelijk voor kwaliteit?**
- **Hoe meten we kwaliteit?**
- **Wanneer doen we het goed?**





Kwaliteit

- **NNI:** Geheel van kenmerken van een entiteit dat betrekking heeft op het vermogen van die entiteit om kenbaar gemaakte en vanzelfsprekende behoeften te bevredigen.
- **ISO 8402:** Het geheel van eigenschappen en kenmerken van een product of dienst dat van belang is voor het voldoen aan vastgestelde of vanzelfsprekende behoeften.

De kwaliteit van een product of proces moet niet meer een toevallige uitkomst zijn, maar iets wat **een logisch gevolg is van de beheersing van het proces.**



Archiefregeling

Artikel 16

De zorgdrager zorgt ervoor dat het beheer van zijn archiefbescheiden voldoet aan toetsbare eisen van een door hem toe te passen kwaliteitssysteem.

Toelichting

De kern van dit artikel is dat elke overheidsorganisatie kwaliteitseisen stelt aan informatie- en archiefmanagement in overeenstemming met haar verantwoordelijkheden en uitvoering van taken.

De archiefwetgeving schrijft niet voor hoe een kwaliteitssysteem vormgegeven moet worden.



Hulpmiddelen volgens Archiefregeling

- Internationale standaard NEN-ISO 15489-1:2001, aangevuld met andere internationale standaarden voor kwaliteitsmanagement, zoals de ISO 9000-serie;
- INK-model van het Instituut voor Nederlandse Kwaliteitszorg
- NEN 2082:2008, sluit aan bij gepubliceerde informele internationale standaard van de International Congress for Archives (ICA) 'Principles and Requirements for Records in Electronic Office Environments' (zie www.ica.org).

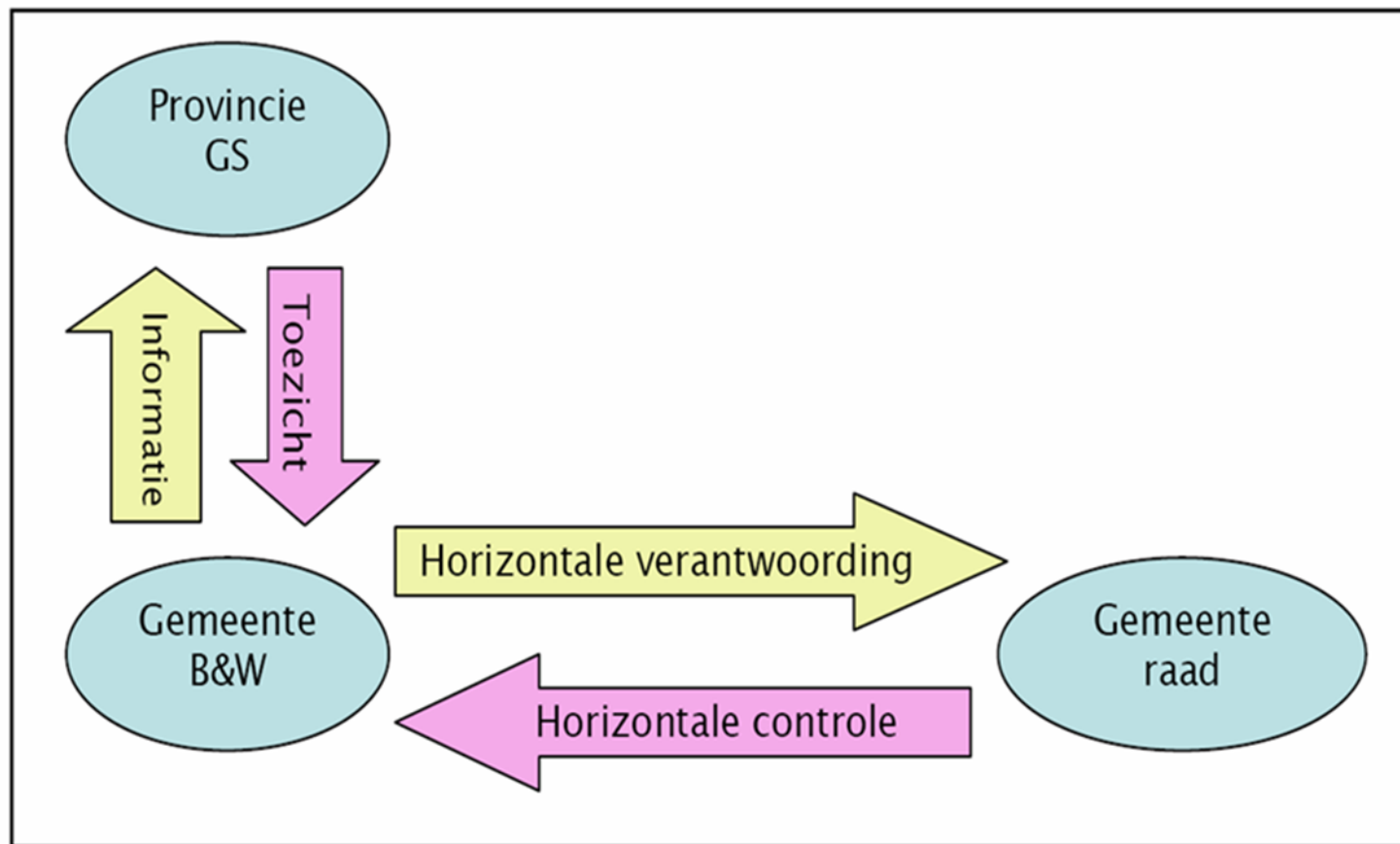


Wet Revitalisering Generiek Toezicht

- Nadruk op de eigen verantwoordelijkheid van elke overheid voor de taakuitvoering;
- Uitgaan van vertrouwen in de taakuitvoering bij de onder toezicht staande overheden;
- Versterking horizontale verantwoording door interne verslaglegging aan dagelijks bestuur (bijvoorbeeld College van B&W) en intern toezicht op de taakuitvoering door het algemeen bestuur (bijvoorbeeld de Raad);
- Toezicht door naast hogere bestuurslaag op taakverwaarlozing met eventueel toepassing van generieke instrumenten achteraf.



Generiek Toezicht





Archiefregeling / vervanging

Artikel 26b. Aspecten vervangingsproces

De zorgdrager verschaft in het besluit tot vervanging, bedoeld in artikel 6, eerste lid, van het Archiefbesluit 1995, voor zover dit besluit archiefbescheiden betreft die ingevolge een selectielijst voor bewaring in aanmerking komen, inzicht in ten minste de volgende aspecten van het door hem toegepaste vervangingsproces:

- a. de reikwijdte van het vervangingsproces, waartoe in elk geval worden gerekend een opgave van de organisatieonderdelen en de categorieën archiefbescheiden waarvoor het vervangingsproces geldt;
- b. de inrichting van de apparatuur waarmee wordt vervangen, de gekozen instellingen en de randapparatuur;
- c. voor zover van toepassing de software en de gekozen instellingen;
- d. de criteria voor de keuze ter zake van reproductie in kleur, grijswaarden of zwartwit;
- e. de wijze waarop de reproductie tot stand komt, waartoe in elk geval worden gerekend de formaten, bewerkingen, metagegevens en, voor zover van toepassing, de keuze ter zake van reproductie per batch of per stuk;
- f. de inrichting van de controle op juiste en volledige weergave en van het herstel van fouten;
- g. het proces van vernietiging van de vervangen archiefbescheiden;
- h. de kwaliteitsprocedures.



Kwaliteitssysteem

ISO 8402

Een kwaliteitssysteem is het geheel van “organisatorische structuur, verantwoordelijkheden, procedures, processen en voorzieningen die nodig zijn voor het ten uitvoer brengen van de kwaliteitszorg”





Kwaliteitssysteem

Erfgoedinspectie

Een kwaliteitssysteem is een **continu en systematisch proces van meten, verbeteren en vernieuwen van processen en producten**. Een proces van **plannen, uitvoeren, controleren en bijsturen**. Om dit proces te sturen en om medewerkers te betrekken worden regelmatig **audits en of zelfevaluaties** gehouden, waarin auditors een uitspraak doen over de kwaliteit en over de realisatie van geplande verbeteringen.



Erfgoedinspectie
Ministerie van Onderwijs, Cultuur en
Wetenschap



Kwaliteitssysteem

Doxis

De organisatiestructuur, taken, verantwoordelijkheden, procedures, activiteiten, middelen, personen, etc. die er tezamen op gericht zijn er voor te zorgen dat producten of diensten voldoen aan wet- en regelgeving en/of daarvoor gestelde normen en eisen.

Een kwaliteitssysteem betreft dus niet alleen een systeem in technische zin.




Kwaliteitssysteem

Basiselementen kwaliteitssysteem			
Wat is verplicht? (wet, regels en normen)	Beleid	Wat wil de organisatie? (proceseigenaar)	
Hoe gaan we er mee om?	Kwaliteitshandboek	Hoe bereiken we het?	
Wat wordt er gedaan?	Kwaliteitsprocedures		Wat wordt er gedaan?
Op welke wijze?	Werkinstructies kwaliteitsbewaking		Op welke wijze?
Met welke middelen?	Toetsingsinstrumentarium en registraties		Met welke middelen?



Kwaliteitsbeleid

- Omvat aan de ene kant strategische keuzes hoe om te gaan met wet- en regelgeving, normen, etc. en aan de andere kant strategische visies, doelstellingen en actieplannen van de organisatie.
- Het geheel wordt bepaald en opgesteld door het management van de organisatie.



Basiselementen kwaliteitssysteem		
Wat is verplicht? (wet, regels en normen)	Beleid	Wat wil de organisatie? (proceseigenaar)
Hoe gaan we er mee om?	Kwaliteitshandboek	Hoe bereiken we het?
Wat wordt er gedaan?	Kwaliteitsprocedures	Wat wordt er gedaan?
Op welke wijze?	Werkinstructies kwaliteitsbewaking	Op welke wijze?
Met welke middelen?	Toetsingsinstrumentarium en registraties	Met welke middelen?



Kwaliteitshandboek

- Betreft een beschrijving van het kwaliteitsbeleid, de bijbehorende organisatiestructuur, taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden.
- Het voorziet in een beschrijving van het beheer van het kwaliteitssysteem en de toe te passen kwaliteitscyclus.



Basiselementen kwaliteitssysteem		
Wat is verplicht? (wet, regels en normen)	Beleid	Wat wil de organisatie? (proceseigenaar)
Hoe gaan we er mee om?	Kwaliteitshandboek	Hoe bereiken we het?
Wat wordt er gedaan?	Kwaliteitsprocedures	Wat wordt er gedaan?
Op welke wijze?	Werkinstructies kwaliteitsbewaking	Op welke wijze?
Met welke middelen?	Toetsingsinstrumentarium en registraties	Met welke middelen?




Kwaliteitsprocedures en werkinstructies

Kwaliteitsprocedures

- Een beschrijving van de methoden, afspraken, processen die betrekking hebben op toezicht en kwaliteitsmeting;
- Procedures geven aan wat er gedaan moet worden.

Werkinstructies

- Werkinstructies geven aan hoe de kwaliteitsprocedures worden uitgevoerd met gebruik van de daarvoor beschikbare toetsingsinstrumenten.



Basiselementen kwaliteitssysteem			
Wat is verplicht? (wet, regels en normen)	Beleid	Wat wil de organisatie? (proceseigenaar)	
Hoe gaan we er mee om?	Kwaliteitshandboek	Hoe bereiken we het?	
Wat wordt er gedaan?	Kwaliteitsprocedures		Wat wordt er gedaan?
Op welke wijze?	Werkinstructies kwaliteitsbewaking		Op welke wijze?
Met welke middelen?	Toetsingsinstrumentarium en registraties		Met welke middelen?



Instrumentarium en registraties

Instrumentarium

- Instrumentarium bestaat uit middelen die beschikbaar zijn om toetsing van kwaliteit op een efficiënte en volledige wijze te kunnen uitvoeren (formulieren, vragenlijsten);

Registraties

- Met gebruik van registraties wordt vastgelegd wat de bevindingen zijn en hoe de voortgang op het gebied van kwaliteit zich ontwikkeld (effect toepassing kwaliteitssysteem).

Basiselementen kwaliteitssysteem		
Wat is verplicht? (wet, regels en normen)	Beleid	Wat wil de organisatie? (proceseigenaar)
Hoe gaan we er mee om?	Kwaliteitshandboek	Hoe bereiken we het?
Wat wordt er gedaan?	Kwaliteitsprocedures	Wat wordt er gedaan?
Op welke wijze?	Werkinstructies kwaliteitsbewaking	Op welke wijze?
Met welke middelen?	Toetsingsinstrumentarium en registraties	Met welke middelen?





Kwaliteitsaudit

NEN-EN ISO 9000:2005

- Een systematisch, onafhankelijk en gedocumenteerd proces voor het verkrijgen van auditbewijsmateriaal en het objectief beoordelen daarvan om vast te stellen in welke mate aan overeengekomen auditcriteria is voldaan.

Auditfasen

- Voorbereiding van de audit;
- Verzamelen van gegevens van het object van onderzoek;
- Beoordelen en analyse van de gegevens;
- Opstellen van conclusies en aanbevelingen;
- Rapporteren over de resultaten van het onderzoek;
- Eventuele vastlegging over de follow-up van de audit.



Meten is weten

Beschikbaar instrumentarium

- Baseline Informatiehuishouding Gemeenten;
- Baseline Informatiehuishouding Rijksoverheid;
- Referentiekader Opbouw Digitaal Informatiebeheer (RODIN);
- Eisen Duurzaam Digitaal Depot (ED3);
- Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's);

VNG-Model → taakverwaarlozing

Tien Key Performance Indicators ([KPI's](#))

of wel

Kritische Prestatie Indicatoren Gemeentelijke Archiefketen;



Vereniging van
Nederlandse Gemeenten



Lunch





Van theorie naar praktijk

- Wat gaat u doen op:
 - Strategisch niveau?
 - Tactisch niveau?
 - Operationeel niveau?

Anders gezegd:

- Wat gaat u doen m.b.t.:
 - Richten?
 - Inrichten?
 - Verrichten?





Opzetten van een kwaliteitssysteem

Richten (strategisch)

Opstellen kwaliteitsbeleid:

- Vaststellen wettelijk kader en toe te passen normen, referentiekaders, etc.;
- Vaststellen bedrijfsbeleid en wensen van en eisen aan de proceseigenaar om 'in control' te zijn of te komen, versus de toepassing van een kwaliteitssysteem. (Hoe blijft de proceseigenaar in control met zijn informatievoorziening?).



Opzetten van een kwaliteitssysteem

Inrichten (tactisch)

Creëren condities voor kwaliteitszorg:

- Schrijven kwaliteitshandboek;
- Opstellen kwaliteitsprocedures;
- Opstellen werkinstructies;
- Vervaardigen toetsingsinstrumentarium;
- Vaststellen kwaliteitscyclus (kwaliteitscirkel Deming);
- Communicatie;
- Organisatorische en personele inbedding;
- Trainen, opleiden.



Opzetten van een kwaliteitssysteem

Verrichten (operationeel)

Aan de slag met het kwaliteitssysteem binnen de organisatie:

- Communicatie en overleg (voorlichting en advies);
- Gebruik instrumentarium (toetsen en signaleren bij proceseigenaar);
- Beoordelen bevindingen
- Afspraken maken over verbeteracties en termijnen
- Vaststellen verbeteringen
- Waarschuwen en zo nodig escaleren





Randvoorwaarden

- Er dient, in continuïteit, draagvlak, betrokkenheid en ondersteuning te zijn tot op directieniveau voor de inrichting en uitvoering van het kwaliteitssysteem;
- Er dient voldoende budget te zijn voor uitvoering van het kwaliteitssysteem en verbeteracties die daar uit voortkomen;
- Er dient voldoende capaciteit te worden vrijgemaakt voor het inrichten en verrichten van het kwaliteitssysteem en de kwaliteitszorg;
- Goede, eenduidige en duidelijke afstemming en communicatie betreffende het kwaliteitssysteem is van belang ter bevordering van draagvlak voor, commitment en vertrouwen in de veranderingen die als resultaat van de toepassing van het systeem zullen (moeten) worden doorgevoerd.



Verankeren

Hoe laten we de kennis van vandaag terug komen in het werk. Wat ga je er mee doen? Wat nemen we mee?



WAARSTAATJEGEMEENTE.NL

onderdeel van



[HOME](#) | [BURGERPERSPECTIEF](#) | [VERKLARINGSMODELLEN](#) | [CIJFERS](#) | [BENCHMARKS](#) | [TOEZICHTINFORMATIE](#) | [MONITORS](#)

VERGELIJKEN, VERBAZEN EN VERBETEREN!

BLIK VAN DE SAMENLEVING

Wat vindt de burger van uw gemeente?

[Lees meer >>](#)

VERKLARINGSMODELLEN

Welke kenmerken beïnvloeden de prestaties van uw gemeente?

[Lees meer >>](#)

CIJFERS

Hoe presteert uw gemeente ten opzichte van collega-gemeenten?

[Lees meer >>](#)

BENCHMARKS

Is uw gemeente op zoek naar een verdiepende benchmark?

[Lees meer >>](#)

Over Waarstaatjegemeente.nl

Gemeenten kunnen op Waarstaatjegemeente.nl hun prestaties vergelijken met die van collega-gemeenten. Zo ontdekken gemeenten op welke maatschappelijke thema's ze zich nog kunnen verbeteren. En van welke gemeenten ze kunnen leren. [Lees meer >](#)

STEL HIER UW VRAAG

[↑](#)

[↓](#)

NIEUWS

[Toezichtinformatie op Waarstaatjegemeente.nl uitgebreid met Kinderopvang](#)

18.03.13

In 2013 wordt Waarstaatjegemeente.nl uitgebreid met toezichtindicatoren. Deze informatie kan



Koffiebreak





Samenvatten, vragen, afronden, vaststellen volgende bijeenkomst



Volgende locatie?

Zijn er nog vragen?

