

rhce

regionaal historisch centrum eindhoven

Let's Talk

Welkom

Jolanda Louwers - Smeets

15 december 2021

Programma

- Kwaliteitszorgsystemen
- Vragen 22 september
- Afsluiting





regionaal historisch centrum eindhoven

Let's Talk

Het kwaliteitssysteem

Martijn Willemse

15 december 2021

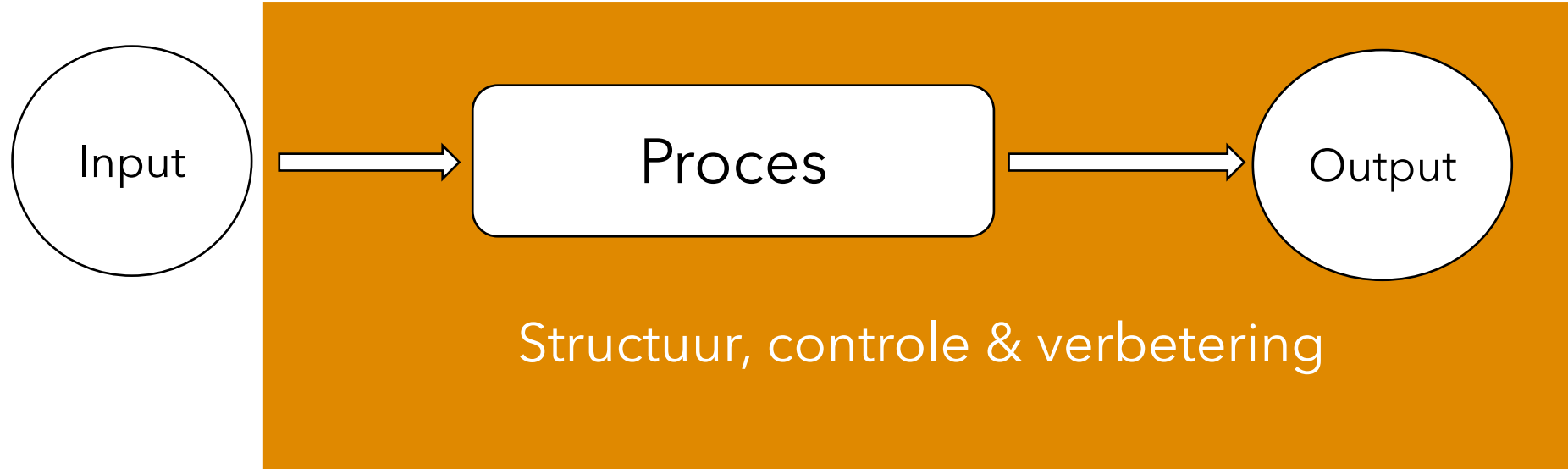
In deze presentatie vertellen we:

- Wat kwaliteit is in het kader van een kwaliteitszorgsysteem.
- Het doel van een kwaliteitszorgsysteem.
- Hoe dat doel bereikt kan worden.
- Welke onderdelen een kwaliteitszorgsysteem nodig heeft voor dat doel.
- Wat een organisatie moet bieden ter ondersteuning voor een kwaliteitszorgsysteem.
- En ten slotte, wat het RHCe wel en niet kan doen in het kader van de kwaliteitszorg van jouw organisatie.



Wat is kwaliteit?

Kwaliteit is het **logische gevolg** van de beheersing van een proces.



Einddoel van het kwaliteitszorgsysteem voor informatiebeheer

Omdat het moet of.... omdat de organisatie wil;

- Beschikken over **betrouwbare** en **bruikbare informatie** voor en over de bedrijfsvoering op deelbaar informatiebeheer;
- **Voldoen aan wet- en regelgeving** en dit aantoonbaar wil maken;
- Beschikken over een **efficiënte en effectieve documentaire informatiehuishouding** die de werkprocessen en projecten ondersteunt.



Hoe bereiken we dat doel?

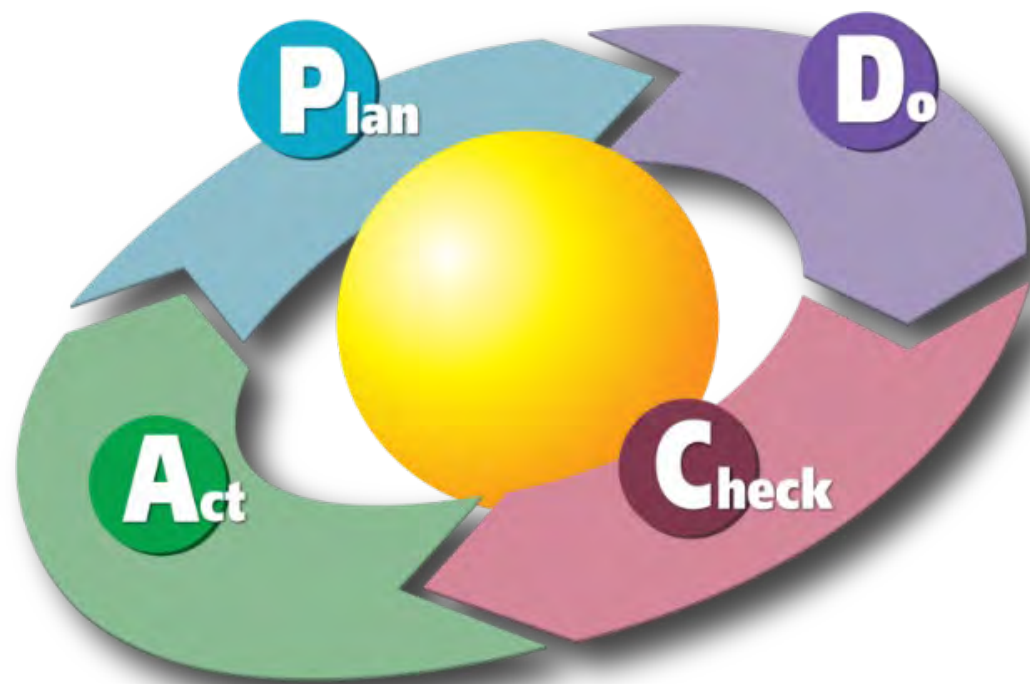


Plan: zet de beoogde resultaten op een rij

In navolging van een meting (bijvoorbeeld bij de start van het gebruik van een kwaliteitssysteem) en de bijbehorende Gap-analyse komen de aandachtspunten naar voren.

Op basis van een (risico)analyse worden prioriteiten vastgesteld in een verbeterplan.

Dit plan zet de cyclus in beweging.



Do: voer het plan uit

Tijdens de DO fase worden maatregelen en plannen tot uitvoering gebracht.

Op basis van de prioriteiten en de gestelde plannen wordt bepaald welke verbeteringen mogelijk zijn.

Deze worden omgezet in plannen en tot uitvoering gebracht.



Check: vergelijk de resultaten met de doelen

De CHECK fase wordt gekenmerkt door toetsen, meten en monitoren.

Er moet consistent gecontroleerd worden op:

- De principes van het **bestaan**,
- de **opzet** en
- de **werking** van beleid, processen en systemen.

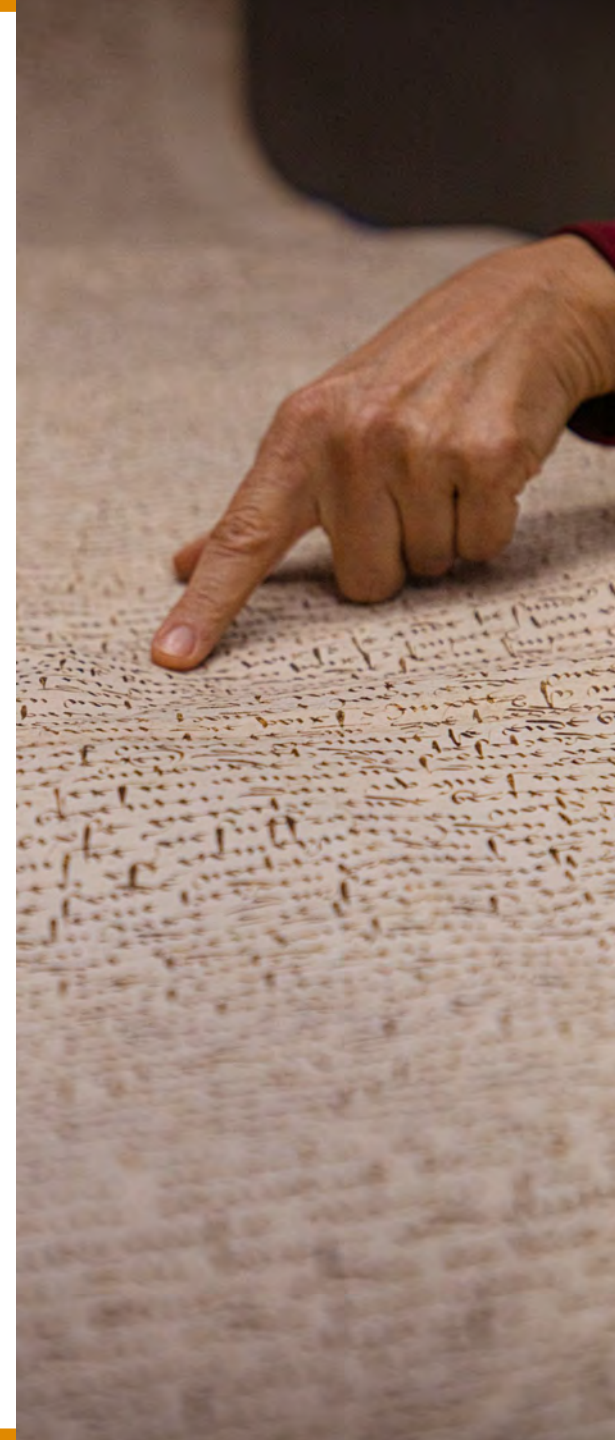


Act: bij afwijking, neem maatregelen/stuur bij om de resultaten alsnog te bereiken

In de ACT fase verwerk je de uitkomsten van de voorgaande stappen.

Dit is van groot belang voor de borging van kwaliteit en nodig om de cyclus in beweging te houden.

Dit vereist leiderschap: zowel van de bewaker als de organisatie.



Onderdelen van het kwaliteitszorgsysteem

- Handboek kwaliteit: vastleggen van doel, mandaat (verantwoordelijkheden) en middelen.
- Toetskader: vastleggen van KPI's.
- Vastgestelde werkwijzen, processen, systemen, etc.



Opbouw van een eigen toetskader

Strategisch

- Is er beleid over/voor...?
- Komt dat beleid overeen met doelen/wet- en regelgeving?

Tactisch

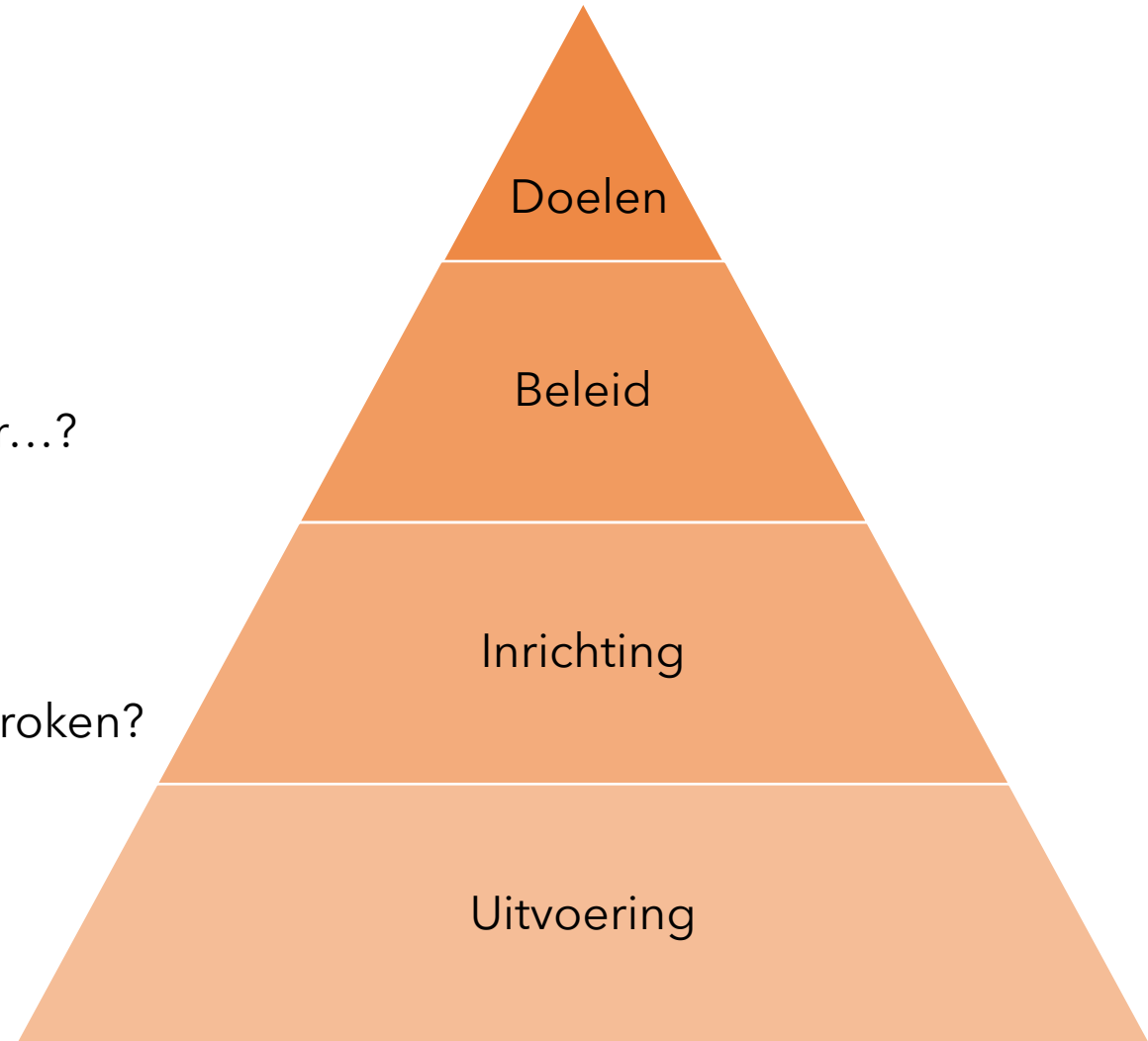
- Zijn er werkprocessen/afspraken over/voor...?
- Matchen deze afspraken met het beleid/wet- en regelgeving?

Operationeel

- Voeren we werkprocessen uit zoals afgesproken?

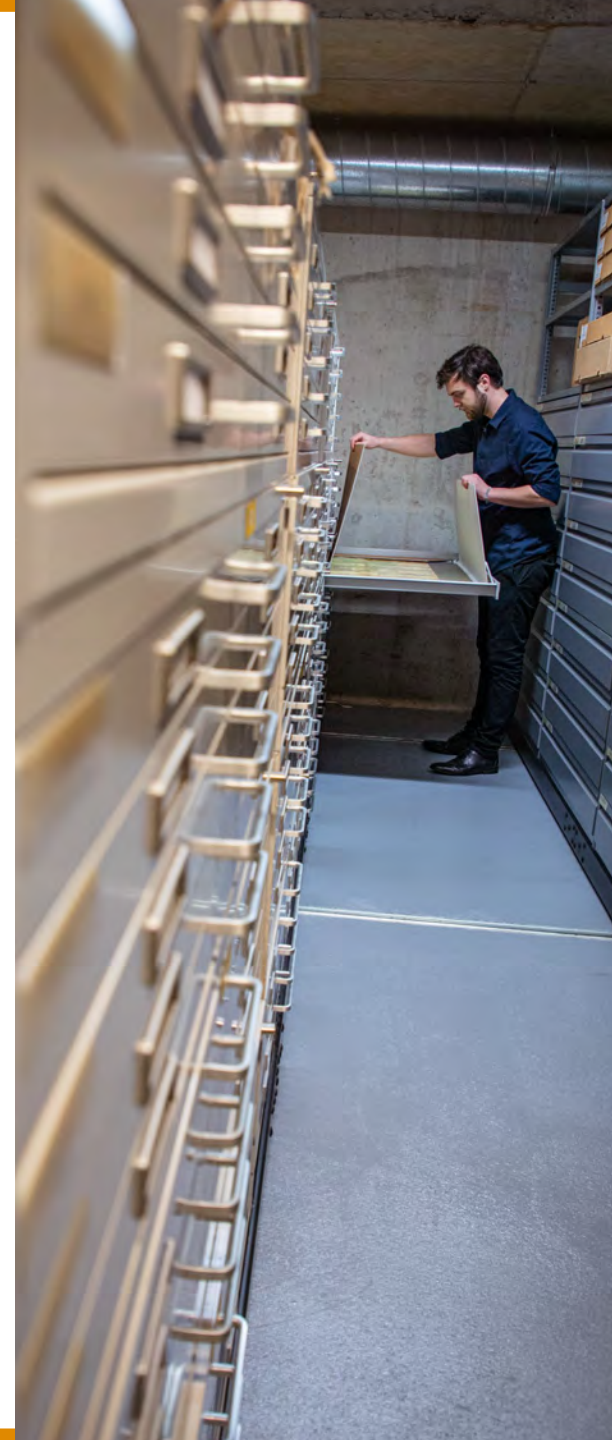
Algemeen

- Zijn er op- of aanmerkingen op strategisch/tactisch/operationeel niveau?



Benodigdheden voor een succesvol kwaliteitssysteem

- Eigenaarschap:
 - Welke afdeling, bijvoorbeeld DIV of Control?
 - Mandaat - verantwoordelijke functionarissen als bewakers van de kwaliteitszorg.
- Mensen en middelen.
- Duidelijke KPI's vastgesteld (\neq KPI's toezichthouder).
- Er wordt gewerkt binnen processen en projecten: er is een Document Afspraken en Procedures (DAP) aanwezig.



Wat kan het RHCe bieden ten behoeve van de kwaliteitszorg?

Dit bieden wij aan:

- Advies bij (concept) handboeken kwaliteit.
- Advies op toetskaders voor kwaliteitssystemen.
- Het SIO overleg als startpunt van een eerste Act/Plan fase.
- Advies voor prioriteiten als gevolg van een Check fase.

Dit bieden wij *niet* aan:

- Standaard handboek kwaliteit.
- Standaard toetskader.
- Toetsing voor het kwaliteitssysteem.



Ondersteunende normen, resources en andere zaken

Wetten o.a.:

- Archiefwet
- Archiefregeling
- AVG
- Wet Open Overheid
- Nieuwe omgevingswet

Normen o.a.:

- NEN-ISO 9001: 2015
- NEN-ISO 15489-1: 2001
- NEN-ISO 16175
- NEN-ISO 23018

Hulpmiddelen o.a.:

- Archief KPI's
- Kido
- DUTO
- RODIN
- Duurzaam toegankelijk op orde (DTOO)
- GEMMA

Vragen?



regionaal historisch centrum eindhoven

Vragen Let's Talk

22 september

Pieter Jakobs

15 december 2021

1. Worden alle bouwvergunningdossiers gecontroleerd?

2. Sommige dossiers bevatten meer dan 1 document. Is het dan wel representatief om steekproefsgewijs te werk te gaan op dossierniveau?

3. Hoe ga je als gemeente om met beperking openbaarheid?

4. Koppelen adresgegevens aan BAG-code:
Is er een automatische update zodat
adresgegevens juist blijven?

5. Als een pand gesloopt is, blijft de bouwvergunning dan vindbaar?

6. Gesloopte panden hebben we niet gescand,
is dat verplicht?

7. Brengt het aanleveren van metadata in Excel extra kosten met zich mee?

8. We hebben een paar jaar geleden documenten gescand. De metadata hiervan staan in PDF. Kunnen we dat nog aanleveren, of is het niet meer functioneel?

9. Vroeger werden controles binnen 1 à 2 weken uitgevoerd i.v.m. de facturen. Waarom is dat nu anders?

10. We kregen de opmerking dat er een bestand een stempel mist. Waarom wisten we dat niet eerder?

Zet de volgende Let's Talk alvast in je agenda!

- **Datum en tijd:** Woensdag 16 februari, 14.00 uur
- **Onderwerp:** Wet Open Overheid

Stuur je vragen van tevoren naar:

relatiebeheer@rhc-eindhoven.nl

m.kitslaar@rhc-eindhoven.nl

