

Verslag van de bijeenkomst van de KKZH werkgroep Dienstverlening

Datum: 24 maart 2016
Locatie: ING Wilgenplas, Rotterdam
Aanwezig: Rene v.d. Berg, Gerrit van Itterzon, Jaap Hoogendam, Nico Mogendorff, Wim Moonen, Cor Olivier, Hera Olivier, en Zeljko Petravic.
Afwezig: Nico Andressen, Kees Brandwijk Beata Paulusse, Fred Schot.



Opening en mededelingen

Bericht van verhindering ontvangen van Beata en Kees.

Verslag dd 3 december

Geen opmerkingen.

Norminterpretatie en ervaringen met de nieuwe ISO 9001

In zijn inleiding gaat Cor Olivier in op de grootste verschillen met de 2008 versie.

Dat zijn:

1. De contextanalyse
2. De daaraan gekoppelde Belanghebbenden - Stakeholders inventarisatie
3. Het risico gebaseerd denken
4. PDCA (duidelijker) bedrijf-/organisatie breed (obv proces denken)
5. Leiderschap (ipv betrokkenheid directie)



De nieuwe norm is al van kracht (per sept./ okt 2015). De organisaties die nu gecertificeerd zijn tegen de ISO 9001:2008 norm hebben tot september 2018 om over te stappen op de nieuwe norm. Daarna vervalt de 2008 norm en dus ook het certificaat.

anaf september 2018 van kracht. Cor constateert dat er rond de norm nog veel vragen zijn die voor die tijd moeten worden opgelost. Bijvoorbeeld: wat is nu voldoende, goed of goed genoeg voor de context-analyse en de stakeholders inventarisatie?

Ipv een kwaliteitshandboek wordt nu gesproken over “gedocumenteerde informatie”.

Daarbij is de vraag: wat dient er in dat geval aanwezig te zijn?

Hera Olivier is het bezit van een concept overzicht van de eisen mbt. “gedocumenteerde informatie” per paragraaf en zal dit aan de deelnemers van de werkgroep ter beschikking stellen (vertrouwelijk).



In zijn toelichting geeft Wim Moonen aan dat er in de praktijk nog veel onduidelijkheden zijn en dat de Certificerende Instellingen ook nog zoekende zijn.

Voor de aanwezigen heeft Wim een (vertrouwelijk) overzicht met vragen die auditoren kunnen gebruiken om per paragraaf vast te stellen of aan de norm wordt voldaan.

Conclusies van de werkgroep

- De norm is te algemeen en op sommige punten te vaag.
- Er is nog geen praktijkervaring; de problemen zijn nog niet uitgekristalliseerd.
- Veel auditoren weten nog niet goed waar ze naar moeten kijken en hoe te beoordelen.
- Voor de contextanalyse lijkt een SWOT analyse heel geschikt te zijn.
- Er staat niets over MVO en financiën (bijv. kostenbeheersing en de kosten van rework).
- Over 0,5 a 1 jaar weer op de agenda om de ontwikkelingen te bespreken.

Rol van de werkgroep binnen de KKZH (verleden, heden en toekomst)

De werkgroep Dienstverlening is al meer dan 20 jaar actief en voorziet in de behoefte van de leden van de KKZH om over actuele onderwerpen informatie uit te wisselen en in onderling verband te discussiëren over de praktijk. Per bijeenkomst kiezen de leden zelf een onderwerp. De deelnemers zijn tevreden over deze opzet.

Het bestuur van de KKZH heeft echter aangegeven de activiteiten van de werkgroep breder te willen trekken dan alleen de Dienstverlening zodat meer leden kunnen deelnemen. Gelet op deze wens vindt de werkgroep het geen probleem als er meer andere leden van de KKZH bijkomen. Daarbij is wel de voorkeur uitgesproken dat de groep niet al te groot wordt. Bij een te grote groep bestaat nl het gevaar dat de onderlinge discussie niet goed los komt en dat evt. interessante vertrouwelijkheden achterwege blijven.

Voorstel van de werkgroep is dan ook om de activiteiten wat breder onder de KKZH leden onder de aandacht te brengen. Het afgelopen jaar is daar al een aantal pogingen toe gedaan. Die zijn echter niet goed uit de verf gekomen. Jaap zal de bevindingen van de werkgroep bespreken met het bestuur.

Volgende bijeenkomst

Onderwerp: Risicomanagement en kosten.

Jaap zal een inleiding verzorgen over de ervaringen bij ING en Wim zal aangeven wat hij in zijn praktijk tegenkomt.

Datum volgt via Datumprikker.nl



Jaap Hoogendam
2 april 2016