

Beloofd is beloofd

**Beschrijving van het kwaliteitsmanagementsysteem
van KPC Groep**

INHOUD

- 1 VOORWOORD
- 2 MISSION KPC GROEP
- 3 KWALITEITSBELEID
- 4 ORGANISATIESTRUCTUUR
 - 4.1 Organogram
 - 4.2 Processchema
- 5 HET KWALITEITSSYSTEEM
 - 5.1 Normen van ISO 9001
 - 5.2 Elementen van het systeem
 - 5.3 Kernactiviteit van KPC Groep
 - 5.4 Het werken volgens het kwaliteitssysteem
 - 5.5 Het onderhouden en verbeteren van het kwaliteitssysteem

VOORWOORD

Hierbij bieden wij u de beschrijving van ons kwaliteitsmanagementsysteem aan. Wij doen er alles aan om u kwaliteit te leveren. Kwaliteit is voor ons 'voldoen aan de verwachtingen van de klant'. Uw verwachtingen zijn terecht hoog. Ze zijn mogelijk gebaseerd op eerdere ervaringen met KPC Groep of misschien op onze goede naam. Uw verwachtingen worden heel concreet als wij een overeenkomst met u zijn aangegaan via een contract. In de offerte beschrijven wij wat u van ons mag verwachten; dat hebben we dus beloofd! Er is ons alles aan gelegen u die beloofde kwaliteit te leveren. We hebben onze organisatie daarop ingericht, onder meer volgens de principes en de eisen van de ISO 9001-norm: 2000: *'Kwaliteitsmanagementsystemen'* Ons kwaliteitssysteem is niet alleen op borging gericht, maar vooral ook op verbetering. Wij willen onze organisatie en de dienstverlening aan u voortdurend verbeteren.

Met vakbekwame en professionele mensen, maar vooral ook met beheerste en gecontroleerde processen leveren wij u diensten en producten volgens de specificaties die we met u zijn overeengekomen. Zo stellen wij zeker dat wij kwaliteit leveren, want u moet erop kunnen vertrouwen dat u krijgt wat wij beloven.

In dit kwaliteitshandboek geven wij u een indruk van onze aanpak.

Namens alle medewerkers van KPC Groep,

J.C. van der Horst
algemeen directeur

MISSIE KPC GROEP

KPC Groep verbetert leerprocessen. Door leerprocessen te verbeteren levert KPC Groep een bijdrage aan de groei van individuen, groepen en organisaties.

De toegevoegde waarde van KPC Groep ligt op het terrein van leren en veranderen. KPC Groep is in staat om deze expertise integraal toe te passen in de praktijk. Kernwaarden in het werk van KPC Groep zijn: expertise, betrokkenheid en resultaatgerichtheid. KPC Groep helpt de klant om een beoogd leerresultaat te bereiken. Het resultaat van elke opdracht is dan ook dat er sprake is van een leereffect zowel bij de opdrachtgever als bij KPC Groep.

KPC Groep wil zijn medewerkers een krachtige leer- en werkomgeving bieden waarin zij zich als persoon en als professional kunnen ontwikkelen.

Vanuit haar specifieke expertise levert KPC Groep een bijdrage aan de ontwikkeling van de maatschappij en aan de oplossing van maatschappelijke problemen onder andere door op landelijk, regionaal en lokaal niveau te adviseren over onderwijsbeleid en over leer- en ontwikkelingssituaties. Daarbij heeft KPC Groep bijzondere aandacht voor de aspecten identiteit, waarden-oriëntatie en levensbeschouwelijke ontwikkeling en betuigt zij een fundamenteel respect voor de religieuze en humanitaire principes van haar doelgroepen.

Door middel van samenwerkingsverbanden met andere organisaties voorziet KPC Groep in de behoefte aan specifieke diensten van opdrachtgevers, die niet direct tot het eigen dienstenpakket behoren.

KWALITEITSBELEID

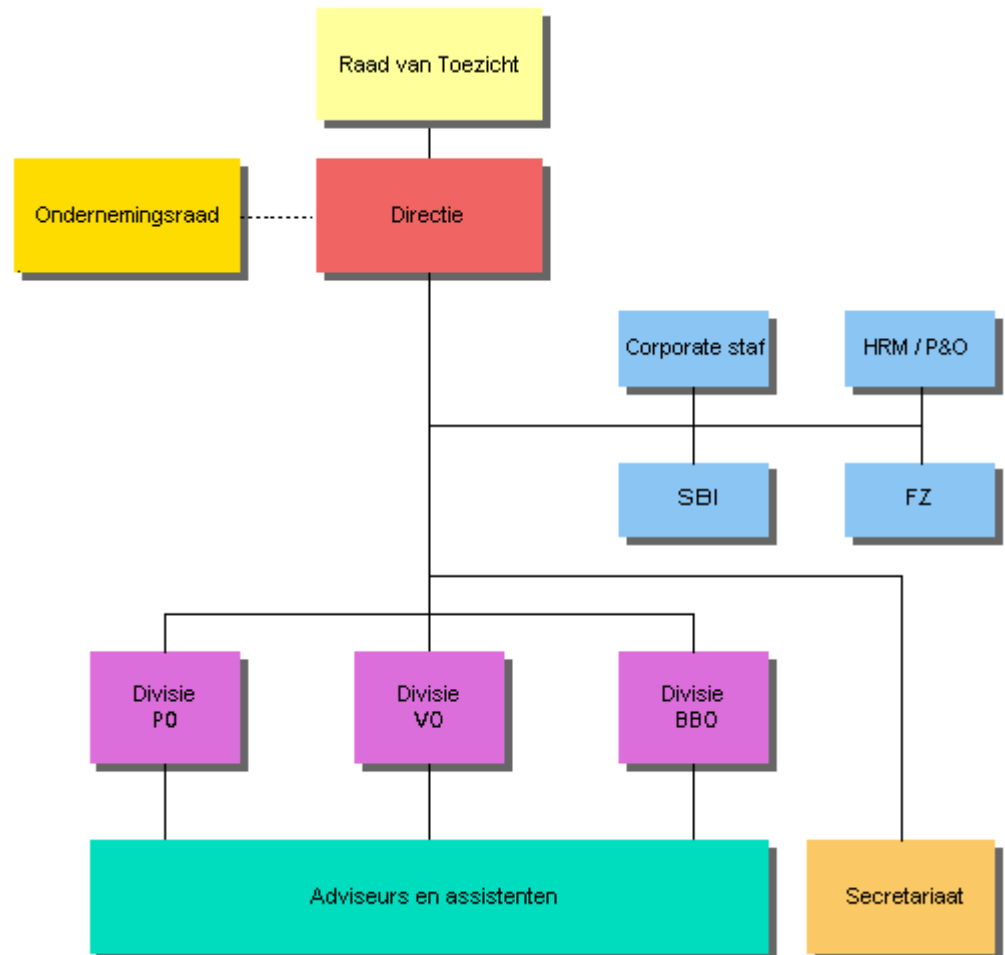
De directie van KPC Groep heeft in een beleidsverklaring het kwaliteitsbeleid vastgelegd. De kern van dit beleid geven wij hieronder beknopt weer.

Ons beleid is er op gericht om door verbetering van de processen die daartoe moeten leiden de kwaliteit van onze producten en diensten zeker te stellen en te verbeteren. We willen de goede dingen doen en we willen de dingen goed doen. In een projectaanpak wordt daaraan gewerkt vanuit een integrale benadering van kwaliteitszorg voor de gehele organisatie. Het behalen van het certificaat ISO 9001 in maart 1999 was voor ons een tussendoel; het werken aan kwaliteit loopt altijd door. We blijven gericht op verbetering van de kwaliteit van onze organisatie en van de dienstverlening aan onze klanten.

ORGANISATIESTRUCTUUR

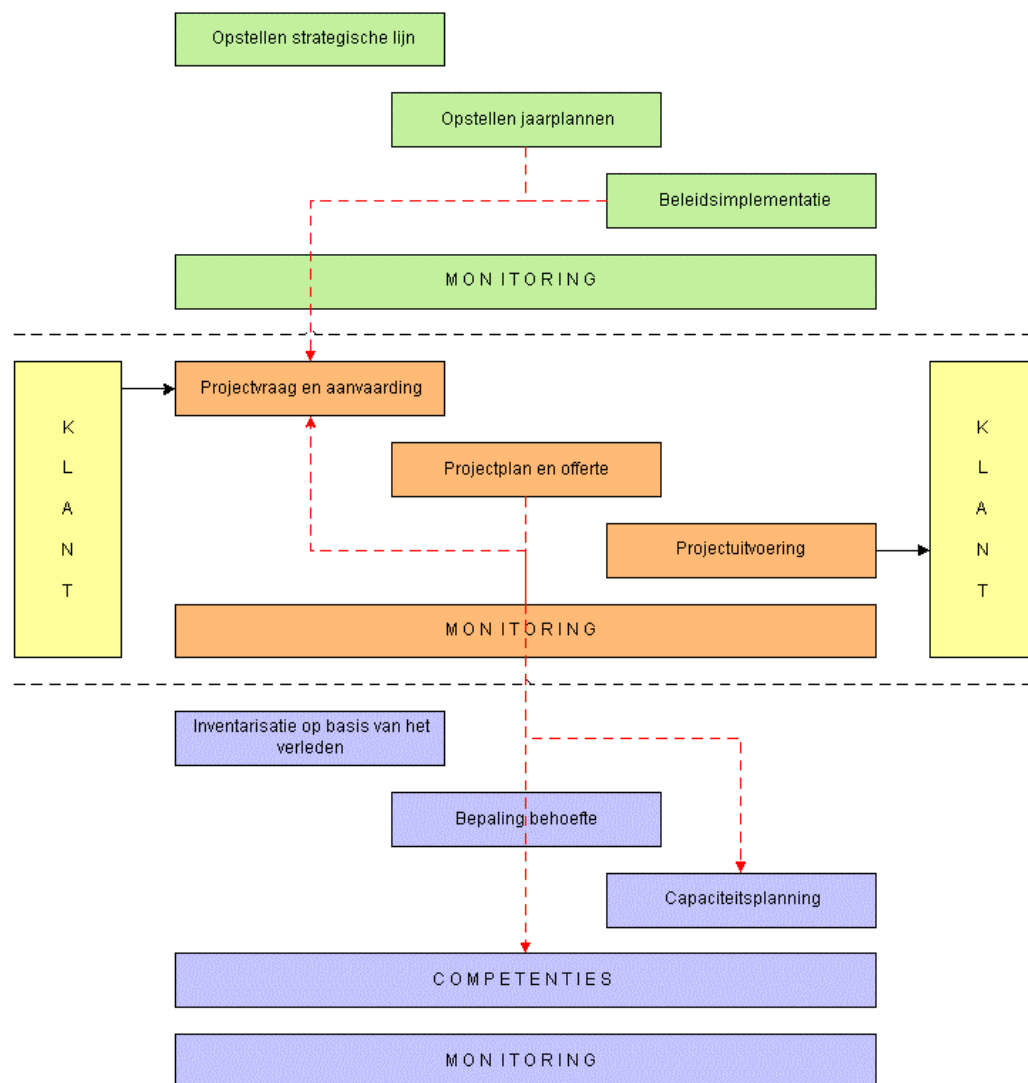
Organogram

KPC Groep is als volgt georganiseerd.



Processchema KPC Groep

In onderstaand schema staan de hoofdprocessen van KPC groep in onderlinge samenhang.



HET KWALITEITSSYSTEEM

Normen van ISO 9001

Het kwaliteitssysteem van KPC Groep voldoet aan de eisen van ISO 9001 van 2000. Dit systeem geeft de normen waaraan moet worden voldaan. Wij geven van elke norm die op KPC Groep van toepassing is de essentie weer in 'huiselijke termen':

Directieverantwoordelijkheid

We hebben ons verplicht kwaliteit te leveren, om aan de eisen van onze klanten te voldoen en we hebben goed opgeleide mensen en de middelen om dat uit te voeren.

Kwaliteitsmanagementsysteem

Wij hebben (schriftelijk) vastgelegde procedures om er voor te zorgen dat we alles goed doen, de eerste en de volgende keren.

Contractbeoordeling

Wij weten wat de klant wil en dat wij dat kunnen.

Ontwerpbeheersing

Onze medewerkers zijn voor hun werk gekwalificeerd. Zij doen dat efficiënt, omdat:

- wij weten wat onze klanten willen;
- wij het werk plannen;
- wij eventuele wijzigingen beheersen.

Bij het ontwerpen verifiëren we iedere stap.

Document en gegevensbeheer

Iedereen heeft de documenten en toegang tot de gegevens die hij nodig heeft voor z'n werk.

Inkoop

Wij kopen alleen bij vertrouwde en betrouwbare organisaties en personen. We vertellen deze organisaties en personen exact wat we nodig hebben.

Beheersing van door de klant verstrekte producten

We zorgen goed voor in bewaring gegeven goederen.

Procesbeheersing

Door opleiding en training beheersen wij alle processen, om er zeker van te zijn dat we geen fouten maken.

Keuring en beproeving

Ons systeem is ontworpen om problemen te voorkomen. Niettemin, vergissen is menselijk; daarom evalueren we met de opdrachtgever en keuren en beproeven we op essentiële punten om er zeker van te zijn dat we het goed hebben gedaan.

Corrigerende en preventieve maatregelen

Als klanten klagen zoeken we de oorzaak op en zorgen ervoor dat het niet weer gebeurt. Als er ontwikkelingen zijn in een foutieve richting zoeken we net zolang tot de oorzaak bekend is. Op deze manier proberen we onszelf steeds te verbeteren.

Beheersing van kwaliteitsregistraties

Wij houden registraties bij van de kwaliteit van ons werk om ons en onze klanten ervan te overtuigen dat we aan hun eisen voldaan hebben.

Interne kwaliteitsaudits

Wij zorgen ervoor dat we efficiënt blijven door het kwaliteitssysteem regelmatig te controleren. Kan het verbeterd worden?

Opleiding

Iedere functie is gedefinieerd; wij weten welke opleiding nodig is en we zorgen ervoor dat die gevolgd wordt.

Nazorg

Als nazorg is afgesproken, wordt het in het systeem opgenomen.

Uitsluiting van het systeem

De norm betreft de beheersing van bewakings- en meetapparatuur is voor KPC Groep niet van toepassing. Van zulke apparatuur maakt KPC Groep geen gebruik.

Elementen van het systeem

Het kwaliteitssysteem van KPC Groep is opgebouwd uit de volgende elementen:

- het beleid van KPC Groep, geformuleerd in de Missie, de Algemeen Strategische Lijn en de jaarplannen van divisies;
- het kwaliteitshandboek;
- de organisatiebeschrijving en de weergave daarvan in een organogram;
- procedures, waarin is aangegeven welke functionarissen welke taken moeten uitvoeren tijdens een bepaald proces (wie doet wat, wanneer?);
- werkinstructies, waarin is aangegeven *hoe* bepaalde werkzaamheden moeten worden uitgevoerd;
- ondersteunende documenten, zoals formulieren, macro's, sjablonen, functieomschrijvingen en dergelijke.

Overzicht van procedures en werkinstructies

Wij geven hier een overzicht van procedures en werkinstructies die wij in ons kwaliteitssysteem hebben opgenomen:

Organisatie

- Directieverantwoordelijkheid en kwaliteitsbeleid
- Organogram
- Functiegebouw
- Beleidscyclus – opstellen strategisch beleid
- Beleidscyclus – opstellen operationeel beleid
- Managementreview

Personeel

- Deskundigheidsprofielen van adviseurs
- Capaciteitsplanning
- Centrumprofessionalisering
- Individuele professionalisering van medewerkers
- Inwerken nieuwe medewerkers
- Personeelsevaluatiegesprek
- Werving en selectie van personeel
- Aanstellen gedetacheerden
- Opdrachtverstrekking tot het verrichten van diensten
- Privacybescherming en cameratoezicht

Projecten

- Van projectvraag tot verzenden offerte
- Het opstellen van een offerte
- Van projectopdracht tot rekening betaald
- Voortraject SLOA
- Wijzigen van een contract
- Evalueren van opdrachten
- Gedragscode voor adviseurs die bestuurslid zijn
- Meten van klanttevredenheid
- Afhandelen van klachten
- Vertrouwelijk omgaan met klantgegevens
- Afbreukrisico
- Productontwikkeling
- Ontwerpen
- Keuren en uittesten van producten
- Van cursus tot conferentie, aanbod met open inschrijving

Ondersteuning

- Postbehandeling en archivering
- Projectdossier
- Uitbesteden grafische producten
- Backup en restore gegevensbestanden
- Toegang tot het PC-netwerk
- Virusprotectie
- Privacybescherming en cameratoezicht

Kwaliteitssysteem

- Basisprocedure
- Het schrijven van een procedure
- Vaststellen en beheren van beheerste documenten
- Interne audit van het kwaliteitssysteem
- Verbetervoorstellen

Kernactiviteit van KPC Groep

De kernactiviteit van KPC Groep is het verbeteren van leerprocessen in organisaties. KPC Groep doet dit via training, scholing, advisering, onderzoek, ontwikkeling en informatieverstrekking.

Het werken volgens het kwaliteitssysteem

Medewerkers

Elke medewerker van KPC Groep is eraan gehouden te werken binnen de beleidskaders van KPC Groep en volgens de procedures en werkinstructies van het kwaliteitssysteem.

Directie en management

De directie van KPC Groep bestaat uit een algemeen directeur/bestuurder en drie sectordirecteuren. Een van deze sectordirecteuren heeft 'kwaliteitszorg' in zijn portefeuille.

De directieleden leveren een bijdrage aan de kwaliteitsdoelstellingen en elk van hen is voor de naleving van de eisen van het systeem verantwoordelijk voor zover dit binnen het bereik ligt van zijn verantwoordelijkheden. De kwaliteitsmanager heeft in dit verband een stimulerende, coördinerende en adviserende rol.

Het is de verantwoordelijkheid van de leden van de directie om passende corrigerende en preventieve maatregelen te treffen die vereist zijn om de kwaliteit zeker te stellen en te verbeteren.

Kwaliteitsmanager

De kwaliteitsmanager is namens de directie en met haar volledige steun en autoriteit belast met de opzet van en de controle op de uitvoering van het kwaliteitsprogramma overeenkomstig het kwaliteitssysteem. De kwaliteitsmanager is direct verantwoordelijk verschuldigd aan de directeur. Hij controleert periodiek de implementatie van het kwaliteitssysteem binnen de organisatie van KPC Groep en rapporteert zijn bevindingen in het managementoverleg. Hij adviseert het management over de te nemen preventieve en corrigerende maatregelen. Het actueel houden en de distributie van het kwaliteitshandboek vallen ook onder zijn verantwoordelijkheid. Jaarlijks beoordeelt hij het handboek en past het, als het nodig is, aan.

Het onderhouden en verbeteren van het kwaliteitssysteem

Voor het onderhouden en verbeteren van het kwaliteitssysteem voert KPC Groep de volgende activiteiten uit:

- de beoordeling van het kwaliteitssysteem (de zogenaamde managementreview');
- het houden van interne kwaliteitsaudits;

- het afhandelen van klachten;
- het doen van kwaliteitsregistraties;
- het nemen van corrigerende maatregelen;
- het nemen van preventieve maatregelen.

Wij geven van elk van deze activiteiten een korte beschrijving.

Managementreview

Minstens twee maal per jaar wijdt het management een vergadering aan de beoordeling van het functioneren van het totale kwaliteitssysteem. Deze vergadering noemen we de 'management review-vergadering'. De kwaliteitsmanager stelt in deze vergadering zaken aan de orde als:

- procesmonitoring : voortgang in beleid en doelstellingen;
- de analyse van de resultaten van interne audits en audits van externen;
- de analyse van voorstellen tot verbetering van het kwaliteitsmanagementsysteem;
- eventuele klachten van opdrachtgevers en de analyse daarvan;
- voortgangsrapportage van eerder geformuleerde verbeteractiviteiten;
- status van preventieve en corrigerende maatregelen;
- veranderingen die van invloed kunnen zijn op het kwaliteitsmanagementsysteem;
- terugkoppeling en tevredenheid van klanten.

Interne kwaliteitsaudits

De kwaliteitsmanager voert, samen met een co-auditor uit de projectgroep kwaliteitszorg, minimaal twee maal per jaar een interne audit van het kwaliteitssysteem uit. De proceseigenaar zorgt ervoor dat de acties die de kwaliteitsmanager nodig acht daadwerkelijk worden uitgevoerd.

Afhandeling van klachten en corrigerende maatregelen

KPC Groep ziet in elke klacht een kans om de kwaliteit van de dienstverlening daadwerkelijk te verbeteren.

KPC Groep heeft voor de afhandeling van klachten een procedure opgesteld. Deze procedure beoogt aan te geven volgens welke procedure klachten van klanten worden behandeld, zodanig dat het vertrouwen van de klant wordt herwonnen en zodanig dat KPC Groep door corrigerende en preventieve maatregelen voorkomt dat de klacht zich daarna herhaalt.

Kwaliteitsregistraties

De kwaliteitsmanager is verantwoordelijk voor kwaliteitsregistraties. Deze hebben de vorm van auditrapporten, klachtenregistratie, verbetervoorstellen, en de notulen van de management-reviewvergadering. Verder zijn er nog de contract- en referentbeoordelingen die vallen onder de verantwoordelijkheid van de projectleiders.

Preventieve maatregelen

De kwaliteitsmanager gebruikt alle geschikte informatiebronnen, zoals processen en werkzaamheden die van invloed zijn op de kwaliteit van producten en diensten van KPC Groep, auditresultaten, kwaliteitsregistraties en klachten van klanten, om potentiële oorzaken van afwijkingen te ontdekken, te analyseren en weg te nemen.

KPC Groep nodigt klanten uit om eventuele verbeter suggesties vrijmoedig aan ons door te geven.