



Sir Winston Churchilllaan 273
2288 EA Rijswijk
T +31 (0)88 998 3150
I www.hobeon.nl
I www.Mijncertificatie.nl
E infosko@hobeon.com

Kwaliteitshandboek

Hobéon SKO B.V.

Hobéon SKO

Datum:

21 oktober 2024

Auteur:

Paul van Embden

Inhoud

| | | |
|-----------|---|-----------|
| 1. | VERKLARING VAN UITGIFTE | 1 |
| 1.1. | Totstandkoming en uitgifte | 1 |
| 1.2. | Implementatie | 1 |
| 1.3. | Directieverklaring | 1 |
| 2. | TOEPASSINGSGBIED | 3 |
| 2.1. | Scope: op welke onderdelen van Hobéon SKO richt het kwaliteitsmanagementsysteem zich? | 3 |
| 2.2. | Hoe is het kwaliteitsmanagementsysteem opgezet? | 3 |
| 2.3. | Hoe ziet het kwaliteitsmanagementsysteem eruit? | 4 |
| 2.4. | Voor wie is het kwaliteitsmanagementsysteem bedoeld? | 4 |
| 3. | PROFIEL HOBÉON SKO | 5 |
| 3.1. | Organisatiestructuur | 6 |
| 4. | MEDEWERKERS | 8 |
| 4.1. | Kwaliteit van medewerkers | 8 |
| 4.2. | Inhuur van externe deskundigen voor het uitvoeren van een opdracht | 8 |
| 4.3. | Taken en bevoegdheden binnen Hobéon SKO | 8 |
| 5. | MIDDELEN | 9 |
| 5.1. | Werkomgeving | 9 |
| 5.2. | Sjablonen, werkinstructie en procedures | 9 |
| 5.3. | Veiligheid en gezondheid | 9 |
| 5.4. | Algemene verordening gegevensbescherming | 9 |
| 6. | PRIMARE PROCESSEN | 11 |
| | Hobéon SKO: persoonscertificering | 11 |

Referentiedocumenten Hobéon SKO:

ISO/IEC 17024:2012

Statuten Hobéon SKO B.V.

Reglementen

Regelingen

Procedures

Handleidingen

Werkinstructies

Sjablonen

Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopiëren, of op enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Hobéon SKO.

Wijzigingenbeheer:

| <i>Versie:</i> | <i>Wijziging(en)</i> |
|----------------|--|
| 1.1 | Tabel wijzigingenbeheer toegevoegd. Toevoeging van Hobéon SKO B.V. Diverse aanpassingen t.b.v. de aansluiting bij KAMS van Kiwa. Directie -> Business Unit Manager. |
| 1.2 | Stichting Hobéon SKO Certificatie vervangen door Hobéon SKO B.V. Adreswijziging naar Rijswijk |
| | |
| | |

1. VERKLARING VAN UITGIFTE

1.1. Totstandkoming en uitgifte

Het kwaliteitsmanagementsysteem van Hobéon SKO B.V. is voortgekomen uit het kwaliteitssysteem van Stichting SKO Certificatie en de samenwerking met de Hobéon Groep B.V. Na de overname van de Hobéon Groep B.V. door Kiwa (in 2019) kan Hobéon SKO aansluiten bij het Kiwa kwaliteitssysteem, mede omdat er binnen Kiwa reeds diverse andere accreditaties zijn toegekend. Per 1 juli 2023 is de Hobéon Groep B.V. opgeheven. Vanaf dat moment viel Hobéon SKO rechtstreeks onder Kiwa N.V. Per 1 augustus 2024 is Stichting Hobéon SKO Certificatie opgeheven en zijn alle verantwoordelijkheden en activiteiten (inclusief het kwaliteitssysteem) overgenomen door Hobéon SKO B.V. (hieronder verder te noemen: Hobéon SKO). Dezelfde medewerkers voeren hun werkzaamheden uit in Hobéon SKO B.V. Ook de verhuizing per 1 oktober 2024 van Den Haag naar Rijswijk verandert niets significant aan de door de medewerkers uit te voeren werkzaamheden of hun werkwijze.

1.2. Implementatie

Het veranderen van het kwaliteitsmanagementsysteem van Hobéon SKO naar Kiwa wordt beheerd door de werkgroep QP24NL. In deze werkgroep zitten vertegenwoordigers van Kiwa, IBEX en Hobéon SKO.

Het kwaliteitssysteem van Kiwa wordt voor meerdere ISO-normen gebruikt. Al deze normen kennen veelal overeenkomstige eisen aan bijvoorbeeld de klachtenprocedure, interne audits en de directieverantwoording. Het is zaak om zoveel mogelijk gebruik te maken van het kwaliteitssysteem van Kiwa en alleen de eventuele onverenigbare eisen aan te geven. Denk hierbij aan specifieke eisen in de ISO/IEC 17024 en/of aan specifieke eisen die Hobéon SKO stelt (bijvoorbeeld vanuit de ISO 9712). Hiervoor zijn ook scheme-plans opgesteld waarin de specifieke eisen en werkwijzen zijn aangegeven per schema.

Voor de medewerkers van Hobéon SKO zijn de veranderingen niet heel groot; de meeste veranderingen zitten op het beheerniveau van het kwaliteitssysteem. De werkwijze voor het afhandelen van aanvragen zal hierdoor nauwelijks veranderen. De medewerkers zijn meegenomen in de wijzigingen en de inhoud van het kwaliteitshandboek.

1.3. Directieverklaring

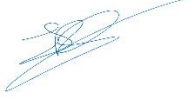
De Business Unit Manager draagt - vanuit de volle overtuiging dat kwaliteit van de dienstverlening en de totstandkoming daarvan belangrijk zijn voor de klanttevredenheid en continuïteit van de organisatie - de verantwoordelijkheid om een kwaliteitscultuur binnen Hobéon SKO te stimuleren, daarin een voorbeeldrol te vervullen en daarvoor de vereiste methodieken, instrumenten en rollen te installeren die nodig zijn om de kwaliteit te borgen. Alle klanten, samenwerkingspartners en medewerkers worden uitgenodigd om feedback te geven op de uitvoering van werkzaamheden en suggesties te doen voor verbetering. Daar waar Hobéon SKO de kwaliteit van anderen beoordeelt, is het ook belangrijk dat Hobéon SKO zelf op kwaliteit wordt beoordeeld.

De handelswijze met betrekking tot onpartijdigheid, onafhankelijkheid en mogelijke belangenverstrengeling van Hobéon SKO zijn vastgelegd in procedures en reglementen. Hierdoor is de objectiviteit gewaarborgd en kunnen mogelijke belangenverstrengelingen voortijdig door de Business Unit Manager gesignaleerd en voorkomen worden.

Alleen de intrinsieke motivatie en wil om voortdurend de goede dingen te doen en deze goed en duurzaam te doen maakt kwaliteit een levend begrip.

Datum: 21 oktober 2024

Business Unit Manager Hobéon SKO B.V.

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'J.D. Schakenbos', written in a cursive style.

J.D. Schakenbos

2. TOEPASSINGSGBIED

2.1. Scope: op welke onderdelen van Hobéon SKO richt het kwaliteitsmanagementsysteem zich?

Hobéon SKO B.V. is onderdeel van de Kiwa N.V. organisatie en is geaccrediteerd door de Raad voor Accreditatie.

Het kwaliteitsmanagementsysteem van Hobéon SKO heeft betrekking op het certificeren en registreren van vakbekwaamheid van personen in diverse (meer of minder kritische) beroepen op basis van (inter)nationale normen of een met de branche of andere organisatie opgesteld eigen beoordelingskader.

2.2. Hoe is het kwaliteitsmanagementsysteem opgezet?

Om de kwaliteit van de kernactiviteiten te monitoren, te borgen en continu te verbeteren en (daarmee) te voldoen aan de eisen van opdrachtgevers, heeft Hobéon SKO ervoor gekozen een kwaliteitsmanagementsysteem te hanteren. Anders gezegd: het kwaliteitsmanagementsysteem richt zich op het efficiënt, effectief en kwalitatief tot stand brengen en continu verbeteren van haar dienstverlening. Uiteindelijk stelt de klant vast in hoeverre daarvan werkelijk sprake is.

Als onderdeel van Kiwa maakt Hobéon SKO gebruik van het kwaliteitssysteem van Kiwa waar dit handig is.

Kiwa heeft het KAMS corporate kwaliteitssysteem hetgeen geldt voor heel Kiwa (in binnen- en buitenland).

KAMS 17024 NL wordt door de entiteiten binnen Kiwa (IBEX, Hobéon SKO en Kiwa zelf) gebruikt als zij betrokken zijn bij de uitvoering van de ISO/IEC 17024 binnen Nederland.

Per certificatieschema kunnen op de KAMS 17024 NL nog specifieke eisen gelden. Deze worden vastgelegd in een scheme-plan per certificatieschema.

Daarnaast kan per entiteit nog specifieke eisen worden gesteld die alleen voor die entiteit gelden.

Hobéon SKO hanteert diverse methoden en instrumenten om de kwaliteit van het bureau en de uit te voeren werkzaamheden doorlopend te borgen.

1. Doelstellingen: Hobéon SKO heeft een aantal doelstellingen die aansluiten bij de speerpunten van Kiwa. Deze doelen zijn geformuleerd op basis van een analyse van relevante interne en externe issues, de context waarin Hobéon SKO opereert en zijn marktpositie, de behoeften en eisen van de belanghebbende partijen en van toepassing zijnde wettelijke verplichtingen en (andere) regelgeving, de output van de management review en een analyse van risico's en mogelijkheden. Op basis hiervan is de begroting voor het komend jaar in detail uitgewerkt en vervolgens meer op hoofdlijnen in een begroting voor de periode tot 2025, in lijn met de strategische visie van Kiwa.
2. Management review (directie beoordeling): eenmaal per jaar stelt Hobéon SKO een management review op, waarin wordt terug- en vooruitgeblikt op de kwaliteit en de werking van het kwaliteitssysteem van de organisatie op basis van concrete doelstellingen. Zie procedure management review opstellen.
3. De doelstellingen uit de management review worden besproken tijdens diverse Hobéon SKO overleg momenten. Tijdens deze werkoverleggen worden de doelstellingen besproken, de voortgang evenals de daaruit voorkomende risico's en kansen.
4. Instrumentarium: het instrumentarium dat bij het kwaliteitsmanagement wordt ingezet:
 - a) Evaluaties
 - b) Interne en externe audits
 - c) Werkoverleg
 - d) Managementteamoverleg
 - e) Overleg met Kiwa
 - f) Management review

2.3. Hoe ziet het kwaliteitsmanagementsysteem eruit?

Het kwaliteitsmanagementsysteem bestaat uit:

- Het kwaliteitshandboek waarin beleid, doelen en samenhang tussen de instrumenten van het kwaliteitsmanagementsysteem worden toegelicht.
- Een set van werkafspraken (procedures, reglementen, werkinstructies, enz.). Deze zijn terug te vinden op het kwaliteitsnetwerk van Hobéon SKO.
- Een set van (standaard)documenten, hulpmaterialen en sjablonen die gebruikt worden bij de uitvoering van de werkzaamheden die tot de reikwijdte van het kwaliteitsmanagementsysteem behoren.
- De map "Personeel Hobeon SKO" (op het kwaliteitsnetwerk van Hobéon SKO) bevat de informatie over het personeel van Hobéon SKO, waaronder de taken, verantwoordelijkheden en de bevoegdheden.

De wijze van nummering van de kwaliteitsdocumenten is vastgelegd in de procedure "beheer documenten kwaliteitssysteem". In het bestand "overzicht codering documenten" staan alle documenten benoemd die vallen onder het kwaliteitssysteem van Hobéon SKO.

2.4. Voor wie is het kwaliteitsmanagementsysteem bedoeld?

Het kwaliteitsmanagementsysteem is bedoeld voor alle medewerkers en de Business Unit Manager van Hobéon SKO. In dit kwaliteitssysteem zijn processen en werkwijzen van Hobéon SKO beschreven.

Onze klanten zijn via de website op de hoogte gebracht van het feit dat Hobéon SKO opdrachten conform het kwaliteitsmanagementsysteem uitvoert.

Het kwaliteitshandboek wordt na elke versiewijziging verstrekt aan de Raad van Onpartijdigheid Hobéon SKO (RvO HSKO).

De werkafspraken ten behoeve van opdrachten die relevant zijn voor derden (externen) worden met hen bij de verstrekking van de opdracht besproken. Zij worden waar nodig voorzien van de vereiste kwaliteitsdocumenten voor het uitvoeren van de opdracht.

3. PROFIEL HOBÉON SKO

Voor Hobéon SKO zijn de volgende missie, visie en principes van belang.

Missie:

Hobéon SKO levert bijdragen aan de borging van vakmanschap door middel van persoonscertificering. Hiertoe toetst Hobéon SKO vakbekwaamheid van personen en draagt zij desgewenst bij aan de verdere ontwikkeling hiervan.

Visie: Hobéon SKO is er van overtuigd dat de wereld veiliger wordt als vakbekwame mensen adviseren over die veiligheid.

Externe aspecten:

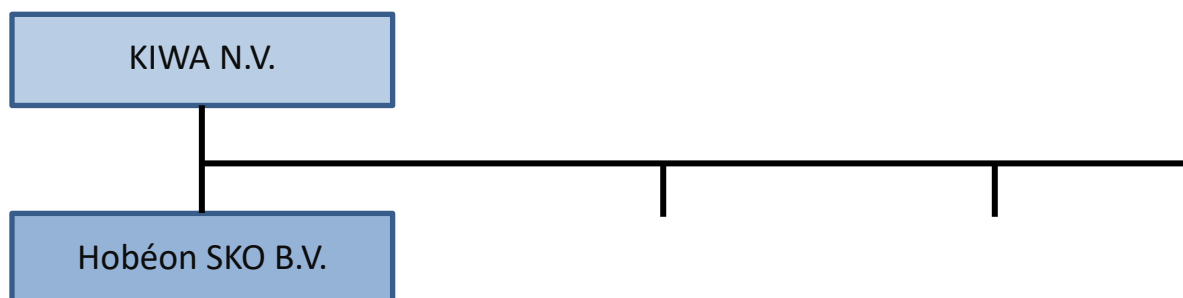
- de vigerende ISO-normen 17024 en 9712;
- de interpretatie van en de beoordeling volgens de vigerende ISO-norm 17024 door de Raad voor Accreditatie;
- de aanwijzing van de certificatieschema's SKNDO, AKD en SGT door het Ministerie van SZW;
- het mandaat voor het schema pyro-pass door het ministerie I&W;
- eventuele andere van toepassing zijnde normen;
- aanvullende wet- en regelgeving op dit gebied;
- de invloed van de beroepsverenigingen op de certificatieschema's;
- de invloed van de concurrenten met betrekking tot de kwaliteit van het geleverde product en de prijs;
- de invloed van Europese wet- en regelgeving.

Interne aspecten:

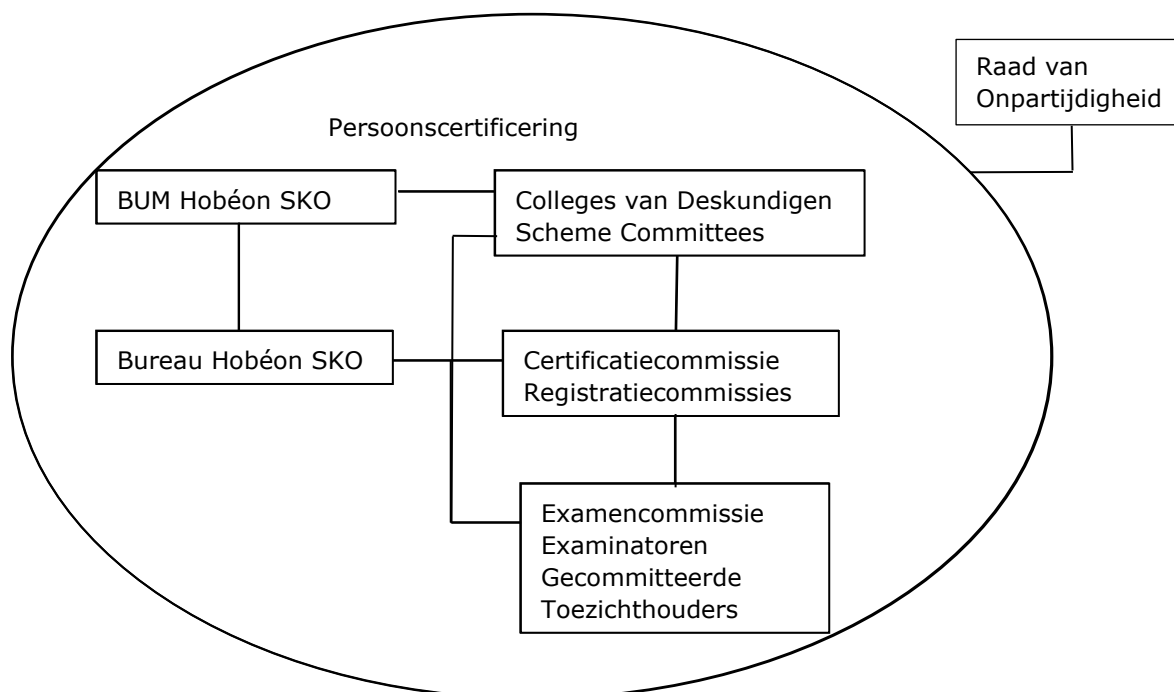
- kennis van persoonscertificatie bij het personeel;
- cultuur binnen Hobéon SKO op het gebied van kwaliteitszorg;
- automatisering;
- geheimhouding, onpartijdigheid en onafhankelijkheid;
- doelen in de management review.

3.1. Organisatiestructuur

De organisatiestructuur ziet er als volgt uit:



De organisatiestructuur van Hobéon SKO (persoonscertificering) ziet er als volgt uit:



De aangegeven lijnen in de bovenstaande figuren zijn relatielijnen.

Hobéon SKO staat onder leiding van een Business Unit Manager (BUM) en een teamleider. De Business Unit Manager legt verantwoording af aan Kiwa. De teamleider Hobéon SKO is de uitvoerende leidinggevende van het bureau Hobéon SKO. Tevens is er een kwaliteitscoördinator aangewezen.

Daarnaast maakt Hobéon SKO gebruik van een externe schil van deskundigen (externen), waardoor de organisatie wend- en weerbaar is.

Het bureau Hobéon SKO kent certificatiecoördinatoren en medewerkers kandidaten-administratie. Daarnaast zijn er een aantal rollen. Zie hiervoor de procedure "personeel Hobéon SKO". Het bureau draagt zorg voor de administratieve afhandeling van de aanvragen voor certificering of registratie. Daarnaast fungeert het bureau als secretariaat en voert de coördinatie voor de diverse externe activiteiten uit zoals die in colleges van deskundigen, certificatiecommissies, registratiecommissies en examencommissies plaatsvinden.

Vanuit de verantwoordelijkheid van de Business Unit Manager is binnen Hobéon SKO een kwaliteitscoördinator aangewezen die (mede) zorgdraagt voor de implementatie, beheersing, doorlichting en verbetering van het kwaliteitssysteem. Dit behelst onder meer het introduceren van het systeem bij (nieuwe) collega's, het (laten) uitvoeren van interne audits, het signaleren van afwijkingen en verbeterpunten, het (laten) opstellen van rapportages op basis van interne audits en andere analyses en het doen van verbetervoorstellen aan de Business Unit Manager en de teamleider, en het toezien op de uitvoering daarvan. Ook voorstellen voor verbetering van het systeem, qua opzet, inhoud of implementatie behoren hiertoe.

De kwaliteitscoördinator heeft in zijn takenpakket van de Business Unit Manager expliciet ruimte gekregen om deze rol te kunnen vervullen.

Uiteraard is het van groot belang het kwaliteitsbewustzijn van medewerkers voortdurend te stimuleren. Immers, kwaliteit is van alle medewerkers van Hobéon SKO.

4. MEDEWERKERS

4.1. Kwaliteit van medewerkers

Mensen maken de organisatie. De kennis binnen de Hobéon SKO medewerkers is de kracht van het bureau.

Om die reden is het belangrijk te borgen dat de juiste kennis op de juiste plaats aanwezig is en dat professionals uitgedaagd worden om het beste van zichzelf te geven in lijn met de ambities van de organisatie. Alle medewerkers moeten immers voldoende vakbekwaam zijn voor het uitoefenen van hun functie.

Om dit te borgen wordt er gebruik gemaakt van de Kiwa methode voor het houden van functioneringsgesprekken.

Aan de hand van functioneringsgesprekken wordt jaarlijks vastgesteld waar eventuele lacunes aanwezig zijn in de competenties en kennis van de medewerkers. Langs diverse instrumenten wordt de beoogde ontwikkeling gedefinieerd en langs diverse opleidings- en vormingsinterventies wordt deze geborgd. In het personeelsdossier wordt de registratie van professionalisering bijgehouden.

Ten aanzien van nieuw aangenomen of vertrekkend personeel worden aanstellings- of exitgesprekken gehouden.

4.2. Inhuur van externe deskundigen voor het uitvoeren van een opdracht

De kwaliteit van externe deskundigen die ingezet worden in opdrachten, wordt gescreend bij de aanvang van de opdracht en via (tussentijdse) evaluaties, zie procedure Externen. De werkzaamheden, inzet en financiële afspraken worden vastgelegd voorafgaand aan de opdracht.

4.3. Taken en bevoegdheden binnen Hobéon SKO

De taken en bevoegdheden van de verschillende rollen zijn vastgelegd in een tabel. Operationele takenbevoegdheden zijn ook vastgelegd, zie procedure personeel Hobéon SKO.

5. MIDDELEN

5.1. Werkomgeving

Hobéon SKO is samen met Hobéon Management Consult en Hobéon Certificering en Accreditatie B.V. (Hobéon) gevestigd in het Kiwa pand aan de Sir Winston Churchillaan 273 te Rijswijk. Het pand biedt de mogelijkheid om een modern bedrijf op adequate wijze te huisvesten, geeft medewerkers en bezoekers de gelegenheid zich thuis en dus welkom te voelen.

Het pand voldoet als arbeidslocatie aan eisen ten aanzien van inrichting, bereikbaarheid (via het OV) en representativiteit. Er zijn de benodigde faciliteiten aanwezig in hard- en software en er zijn ruime werk- en flexplekken opgesteld.

Vanuit huis kunnen medewerkers via een veilige/beveiligde verbinding en een persoonlijke inlogcode (face- of finger scan) inloggen op het netwerk.

Automatisering is met ingang van 7 september 2020 aan Kiwa uitbesteed. Vanaf die datum wordt er gewerkt in de IT-omgeving van Kiwa: Kiwa Corporate ICT zorgt voor een dagelijkse back-up van de bestanden op het netwerk.

De medewerkers van Hobéon SKO beschikken over een laptop en indien nodig een mobiele telefoon voor de uit te voeren werkzaamheden.

5.2. Sjablonen, werkinstructie en procedures

Via het netwerk hebben de medewerkers toegang tot het kwaliteitsmanagementsysteem en de daarin opgenomen procedures en reglementen. Ook staan hier de eigen werkinstructies en sjablonen.

Het kwaliteitsmanagementsysteem is toegankelijk via de kwaliteitsschijf. De bestanden op deze schijf zijn voor iedere gebruiker binnen Hobéon SKO te lezen. Het schrijfrecht ligt bij de kwaliteitscoördinator.

5.3. Veiligheid en gezondheid

Hobéon SKO maakt gebruik van de faciliteiten van het Kiwa pand en van de medewerkers Bedrijfshulpverlening (BHV) van Kiwa, die verantwoordelijk zijn voor eerste hulp bij ongelukken, reanimatie, bestrijden van beginnende brand en evacuatie van collega's en bezoekers in het gebouw. De BHV-ers volgen jaarlijks bijscholingscursussen.

Periodiek vindt, conform de wet- en regelgeving, een Risico-Inventarisatie en -Evaluatie (RI&E) plaats. Waar nodig worden maatregelen genomen ter voorkoming of vermindering van risico's. Medewerkers hebben de mogelijkheid een beroep te doen op preventieve maatregelen zoals medische keuringen of begeleiding voor fysiek of geestelijk welbevinden.

Ook heeft Hobéon SKO toegang tot de vertrouwenspersonen van Kiwa.

5.4. Algemene verordening gegevensbescherming

Sinds 25 mei 2018 is de algemene verordening gegevensbescherming (AVG) van kracht in Nederland (en de Europese Unie). De AVG is van invloed op de verwerking van persoonsgegevens binnen Hobéon SKO.

Er is door de Business Unit Manager van Hobéon en Hobéon SKO een AVG-beleid opgesteld, vastgesteld en gepubliceerd op de website. Tevens heeft de Business Unit Manager een functionaris gegevensbescherming aangesteld om uitvoering te geven aan de AVG.

De volgende stappen worden in een terugkomende cyclus ondernomen:

- Welke verwerkingsactiviteiten van persoonsgegevens zijn er binnen Hobéon SKO (nodig)?
- Worden deze verwerkingsactiviteiten beheerd uitgevoerd?
- Zijn de risico's van deze verwerkingsactiviteiten beheerd?
- Zijn de genomen beschermingsmaatregelen voor deze verwerkingsactiviteiten voldoende effectief?

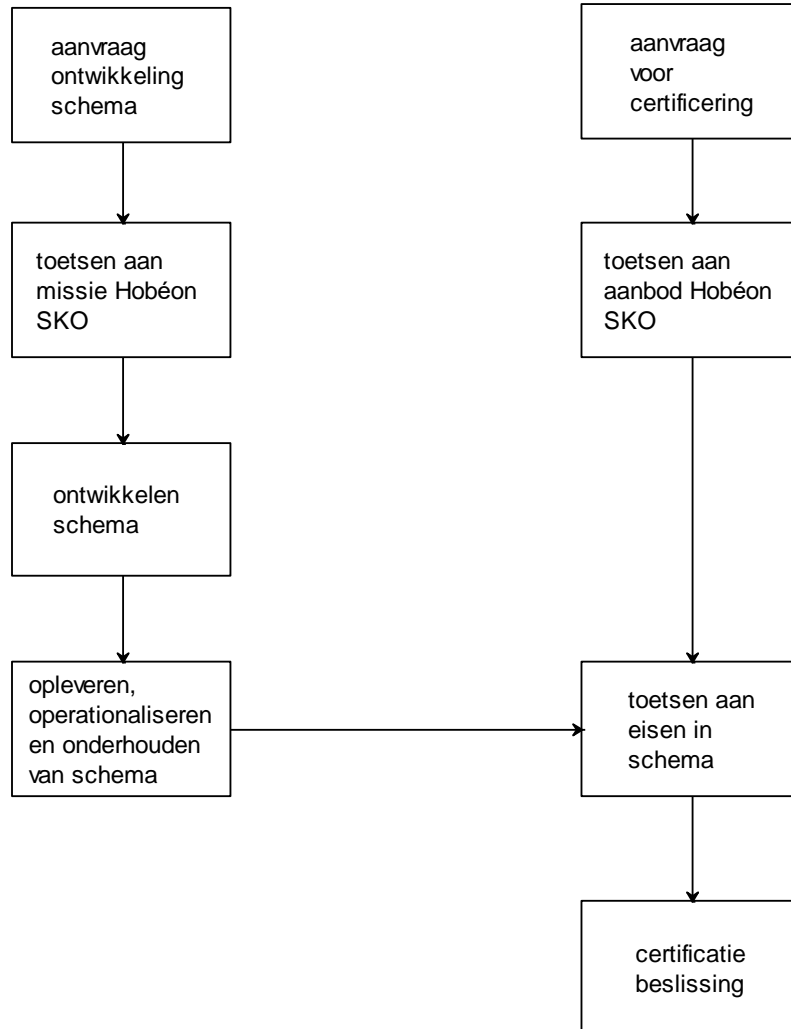
De documenten die nodig zijn om invulling te geven aan de AVG, zijn opgenomen in het kwaliteitssysteem van Hobéon.

6. PRIMARE PROCESSEN

Hobéon SKO: persoonscertificering

proces ontwikkelen/onderhouden schema

proces verwerken aanvraag certificering



De primaire processen worden verder besproken in de procedures Certificatieproces voor personen en Certificatieschema ontwikkeling en onderhoud.