

Format Kwaliteitsbeleid



Format Kwaliteitsbeleid

Voor je ligt een format voor kwaliteitsbeleid dat je kunt gebruiken of aanpassen aan de behoeften van jouw organisatie. Dit format is gebaseerd op best practices voor het opstellen van een kwaliteitsbeleid en sluit aan bij standaarden de normen voor de CBCT certificering en de wettelijke taken.

1. Inleiding

- **Titel:** Kwaliteitsbeleid van [Naam Organisatie].
- **Doel:** Een korte beschrijving waarom het kwaliteitsbeleid is opgesteld. Bijvoorbeeld: *"Dit kwaliteitsbeleid is opgesteld om de richting en het commitment van [naam bibliotheek] ten aanzien van kwaliteit te waarborgen en voortdurend te verbeteren."*
- **Reikwijdte:** Definieer het toepassingsgebied van het beleid, zoals de producten, diensten of processen waarvoor het geldt.

2. Ambitie

Dit hoofdstuk sluit aan bij het strategische plan/meerjarenbeleidsplan van de organisatie. Wat is de rol van je organisatie en voor wie ben je er? (dit kun je overnemen uit het strategisch plan om de consistentie van de stukken te borgen)

- **Beschrijf de langetermijndoelen van de organisatie op het gebied van kwaliteit.** Bijvoorbeeld: *"Wij zijn blijvend relevant en toekomstbestendig door kwalitatief sterke programmering te bieden passend bij onze maatschappelijke context en doelgroepen. Onze interne organisatie is ingericht op het leveren van optimale klantwaarde."*
- **Geef aan hoe de organisatie dit wil realiseren.**
Bijvoorbeeld: *"Wij realiseren een hoge mate van klanttevredenheid door onze betrouwbaarheid, kennis, expertise en continue verbetering."*

3. Normen en richtlijnen

In dit hoofdstuk beschrijf je de (wettelijke) normen en richtlijnen waar je in de branche mee te maken hebt. Bijvoorbeeld:

- WSOB
- Netwerkagenda
- Compliance-eisen
- Certificeringseisen als certificering CBCT, keurmerk Goed Geregeld, keurmerk Duurzaam Gastvrij
- Interne richtlijnen

4. Kwaliteitsprincipes

Hier beschrijf je kort de kernwaarden en principes waarop het kwaliteitsbeleid is gebaseerd. Dit kan bijvoorbeeld zijn:

- **Betrokken:** *"We hebben een cultuur waarin medewerkers worden aangemoedigd om bij te dragen aan de grote maatschappelijke opgaven vanuit betrokkenheid met onze doelgroepen, met elkaar en met de organisatie."*
- **Behulpzaam:** *"We hebben een cultuur waarin we onze bezoekers helpen te vinden wat ze zoeken en te vinden wat ze misschien niet zoeken. Dit kan het antwoord op een vraag zijn, het vinden van informatie of materialen of het vergroten van kennis en vaardigheden"*
- **Gastvrij:** *"Iedereen voelt zich welkom in onze bibliotheek, of je komt om te verblijven, te werken of studeren of om deel te nemen aan onze activiteiten."*
- **Energiek:** *"Er gebeurt van alles in de bibliotheek, er is altijd reuring en wij helpen onze bezoekers graag om te vinden wat bij ze past."*
- **Samen:** *"We werken samen met de inwoners in ons werkgebied en onze partners aan relevante programmering en dragen hiermee bij aan de maatschappelijke opgaven in onze gemeenten."*
- **Klantgericht:** *"We stellen de behoeften van onze klanten en bezoekers centraal in al onze primaire, ondersteunende en besturende processen."*
- **Continue verbetering:** *"We evalueren en verbeteren voortdurend onze processen om optimale prestaties te leveren."*
- **Compliance:** *"We leven wet- en regelgeving na en voldoen aan de toepasselijke normen en voorschriften."*
- **Risicobewustzijn:** *"We hebben de organisatierisico's in beeld en zijn in control."*
- **Medewerkersbetrokkenheid:** *"We hebben (creëren) een cultuur waarin medewerkers worden aangemoedigd om bij te dragen aan kwaliteitsverbetering in een lerende organisatie."*

Zorg dat je keuzes maakt waar je je op richt en dat de beschrijvingen kort en duidelijk zijn, het moet helpen om als organisatie focus te houden op de belangrijke punten.

5. Doelstellingen

Formuleer concrete en meetbare kwaliteitsdoelen die in lijn zijn met de missie en visie.

Bijvoorbeeld:

- “Een klanttevredenheidsscore van minimaal ...% behalen in klantonderzoeken.”
- “We hebben een overzicht van alle wet- en regelgeving waar de organisatie mee te maken heeft, periodiek/jaarlijks toetsen wij of aan wet- en regelgeving wordt voldaan. (compliance)”
-



6. Commitment van het management

- **Leiderschap en verantwoordelijkheid:** Beschrijf hoe het management actief betrokken is bij het realiseren van kwaliteitsdoelstellingen.

Bijvoorbeeld:

- "De eindverantwoordelijkheid voor het geheel aan kwaliteitsmanagement ligt bij ..."
- "Het management draagt zorg voor de randvoorwaarden op het gebied van middelen, processen en opleidingen om kwaliteit op alle niveaus te waarborgen."
- "Het management stuurt en coacht op continu verbeteren, zowel individueel als in team-/organisatieverband."

7. Toepassing en middelen

- **Taken, rollen en verantwoordelijkheden:** Definieer wie verantwoordelijk is voor de implementatie, monitoring en evaluatie van het kwaliteitsbeleid.

Bijvoorbeeld:

- "Coördinatoren/teamleiders/managers zijn verantwoordelijk voor het bewaken van kwaliteit binnen hun processen."
 - "Medewerkers signaleren verbetermogelijkheden in de werkwijzen en doen hiervoor verbetervoorstellen."
- **Middelen:** Beschrijf welke middelen worden ingezet (zoals trainingen, technologie of financiële middelen).

8. Risicomanagement

- **Risicoanalyse:** Gebruik een tool voor risicoanalyse om de risico's die kwaliteit kunnen beïnvloeden te identificeren en beschrijf op hoofdlijnen de risico's en de beheersmaatregelen en preventieve acties op deze risico's.

9. Evaluatie en continue verbetering

- **Monitoring:** Leg uit hoe de prestaties worden gemeten (bijvoorbeeld door audits, KPI's of klantfeedback).

Bijvoorbeeld:

- "Gedurende het jaar (hoe vaak) monitoren we de prestatie-indicatoren, voeren tussentijdse evaluaties uit en sturen bij op eventuele bevindingen."
- "Jaarlijks voeren we een interne audit uit om de effectiviteit van het kwaliteitsbeleid te beoordelen."

- **Verbetering:** Beschrijf hoe bevindingen worden gebruikt om het beleid en de processen te verbeteren.

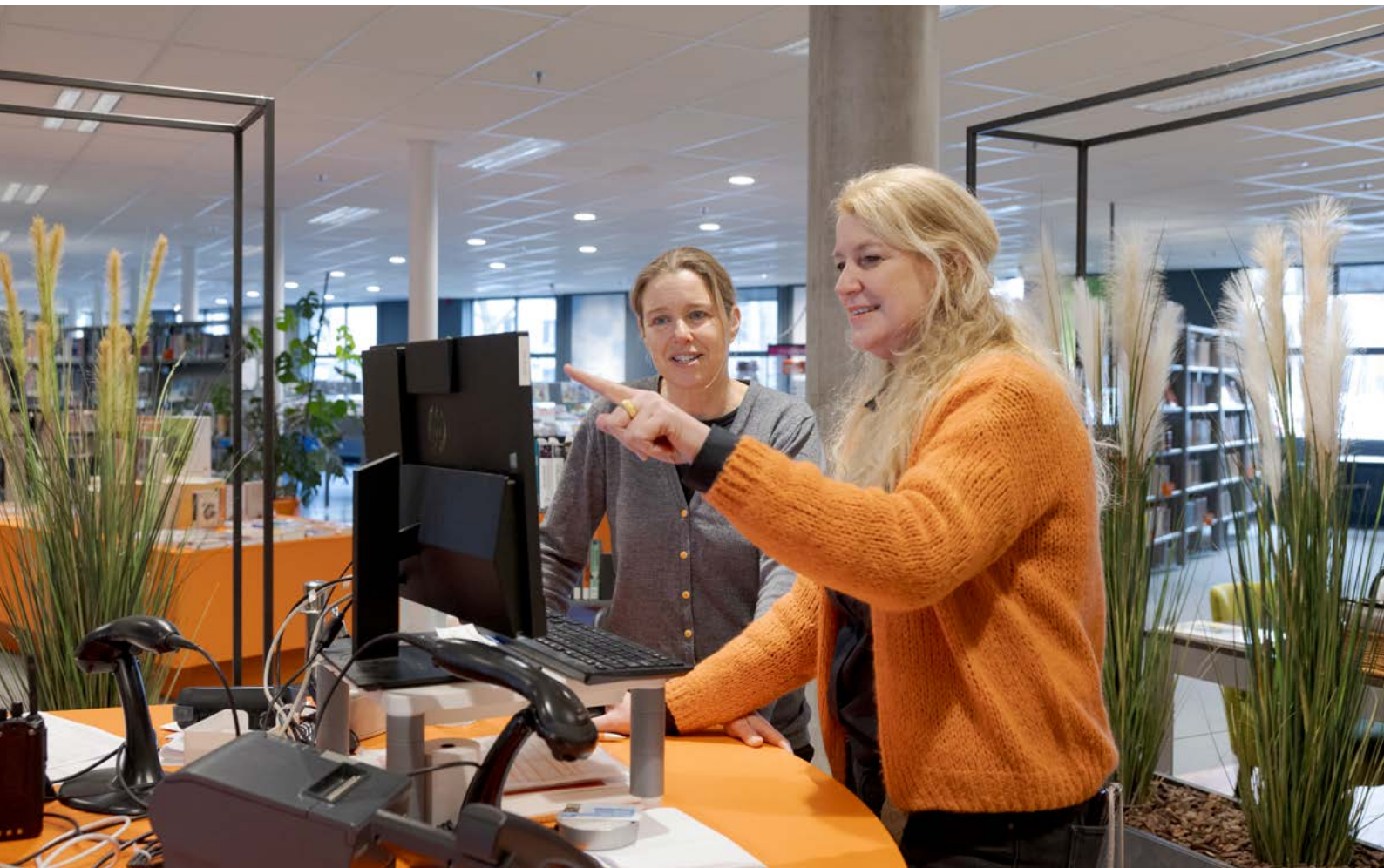
Bijvoorbeeld:

- "We hanteren de PDCA-cyclus om continu te leren en te verbeteren."

10. Klantgerichtheid

Alles wat in de organisatie gebeurt is gericht op het leveren van waarde aan de klant, dit betekent dat de klant een stem die gehoord moet worden om kwaliteit te blijven leveren.

- **Klanttevredenheid:**
 - "We meten de klanttevredenheid (frequentie) en nemen de bevindingen mee in de bijsturing volgens de PDCA-cyclus"
- **Klachtenmanagement:**
 - "We hebben afspraken over de afhandeling van klachten, zoeken naar de rode draad en nemen de bevindingen mee in de bijsturing volgens de PDCA-cyclus"



11. Communicatie

- Geef aan hoe het kwaliteitsbeleid binnen de organisatie wordt gecommuniceerd.

Bijvoorbeeld:

- "Het kwaliteitsbeleid wordt gedeeld via intranet, opgenomen in trainingen en besproken tijdens teamoverleggen. Aanvullende opvolging en toelichting wordt in de teams of individueel besproken door de leidinggevenden. Monitoring vindt binnen alle teams plaats."

12. Documentatie en registratie

- Beschrijf hoe kwaliteitsdocumenten zoals het beleid, de risicoanalyse, SWOT-analyse worden beheerd.
- Zorg voor traceerbaarheid en versiebeheer.

13. Handtekening en Datum

- Ondertekening door het hoogste management, bijvoorbeeld de directeur, om het commitment te onderstrepen.

Bijvoorbeeld:

Naam: [Naam Directeur/Manager]

Functie: [Functie]

Datum: [Datum van goedkeuring]

Vragen?

Neem contact op met:

Daniel Zegeling (Probiblio)

DZegeling@probiblio.nl

Frederike Moelker (Probiblio)

FMoelker@probiblio.nl

