

1 Kwaliteitszorg

De kwaliteit van onze werkprocessen en ons inhoudelijke (onderzoeks-)werk heeft hoge prioriteit binnen CE Delft. Dit is verankerd door de gehele organisatie. Ons kwaliteitszorgsysteem is ingericht conform de eisen uit ISO9001.

1.1 Kwaliteit van onze processen

Onze project medewerkers hebben grote eigen verantwoordelijkheid voor de kwaliteit van de projecten waar ze aan werken. Om de kwaliteit van (eind-)producten te borgen voeren we de volgende controles uit:

- Voor (eind-)producten verstuurd worden naar de opdrachtgever moet er een inhoudelijk review uitgevoerd worden door de verantwoordelijke sectorleider.
- De samenvatting van (eind-)producten wordt door onze interne redactie nagekeken op leesbaarheid en begrijpelijkheid.
- De opmaak van onze producten, en het juiste gebruik van de CE-sjablonen moet gecontroleerd zijn door het secretariaat (het secretariaat valt onder Interne Diensten).
- Bij offertes moet het Hoofd Boekhouding akkoord geven op de begroting en de gestelde voorwaarden voor een offerte door de Algemeen Directeur ondertekend en verzonden mag worden.

De Algemeen Directeur is verantwoordelijk voor de inhoudelijke kwaliteit, welke in de uitvoeringspraktijk gedelegeerd is naar de sectorleiders. De Directeur Interne Organisatie is verantwoordelijk voor de juiste opmaak, en het gebruik van de juiste sjablonen voor onze producten. De inhoud van onze sjablonen wordt jaarlijks intern geëvalueerd door het Hoofd secretariaat en de Directeur Interne Organisatie en indien nodig worden de sjablonen aangepast.

Ons gehele kwaliteitszorgsysteem wordt jaarlijks besproken met alle MT-leden (alle sectorleiders) en de eventuele veranderingen/verbeteringen worden voorgesteld en doorgevoerd. Als het grote wijzigingen zijn worden deze beschreven in ons jaarlijkse beleidsplan.

1.2 Aanwezigheid en organisatiebrede uitvoering van relevante procedures

Alle relevante inhoudelijke procedures, van afhandeling offerteaanvraag tot uitgifte eindproduct en financiële afwikkeling van projecten staan beschreven in handboeken die door het secretariaat worden beheerd. Per procedure is ook aangegeven wie verantwoordelijk is. Op dit moment worden deze procedures gebundeld in ons kwaliteitshandboek (conform ISO9001). Het Hoofd secretariaat en het Hoofd Boekhouding zijn verantwoordelijk voor de dagelijkse correcte uitvoering van deze procedures. Daarnaast werken we met vaste sjablonen voor onze rapporten, Excelsheets, presentaties en offertes waarvan iedere projectmedewerker de laatste versie via een plug-in in de MS Office-applicaties ter beschikking heeft.

1.3 De interne kwaliteitscyclus

Op het Intranet van CE Delft kunnen medewerkers een ‘aandachts- en verbeterformulier’ invullen. Hierin kunnen ze aangeven als er zaken (organisatorisch) zijn die niet goed lopen, of als ze suggesties hebben voor verbeteringen (dit kan over alle onderwerpen gaan). Periodiek bespreken het Hoofd secretariaat en de Directeur Interne Organisatie de input die ze ontvangen en beoordelen ze of/welke handelingen vereist zijn.

Daarnaast worden, voor de inhoudelijk kwaliteitscyclus van onze producten, alle projecten > € 25.000,- geëvalueerd met het interne projectteam. De resultaten van deze evaluatie worden naar de Directeur Interne Organisatie gestuurd. De Directeur Interne Organisatie is verantwoordelijk dat deze evaluaties worden uitgevoerd, en daarnaast dat de verbeterpunten die voorkomen uit deze evaluatie worden opgepakt (indien nodig).

1.4 Periodiek onafhankelijke, deskundige audit

De directeur Interne Organisatie controleert periodiek of de uitvoering volgens deze procedures loopt, en stelt indien nodig verbetervoorstellen voor.

1.5 De externe kwaliteitscyclus (klantgerelateerde processen)

Nadat een product is opgeleverd aan de opdrachtgever wordt er een ‘projectevaluatie’ naar de opdrachtgever gestuurd. Het Hoofd Secretariaat is hier verantwoordelijk voor. De ingevulde projectevaluaties die retour komen worden naar de betrokken projectleden en de verantwoordelijke sectorleiders gestuurd. Jaarlijks worden alle resultaten van de projectevaluaties geanalyseerd en worden de resultaten met de gehele organisatie gedeeld. De resultaten worden, voor zover relevant, beschreven in het jaarlijkse beleidsplan en meegenomen in de bespreking van het MT over van het kwaliteitszorgsysteem.

1.6 Context- en stakeholderanalyse

CE Delft is actief op verschillende onderzoekerreinen (thema's genaamd). Elk jaar maken de themaleiders een analyse van de prestaties van afgelopen jaar, de inhoudelijke ontwikkelingen en de markt voor hun thema. Op basis van deze (SWOT-)analyse beschrijven ze waar de speerpunten voor komend jaar op gericht worden, en op welke markten ingezet gaat worden. De analyse, speerpunten en markten waarop ingezet wordt worden opgenomen in de themaplannen welke een onderdeel zijn van het jaarlijkse algemene beleidsplan.