

Reacties onderzoek self-assessment als onderdeel van audits

maart 2019, Theo van den Eijnden

In de periode december 2018-januari 2019 heb ik een onderzoek gedaan met de volgende vraag:

“Wat is jouw visie als auditor op het uitvoeren van self-assessments als onderdeel van audits? (jouw kijk, voordelen, nadelen, ideeën, tips, etc.)”

Ik heb 16 auditors uit mijn netwerk hiervoor benaderd. Van 10 van hen heb ik een reactie ontvangen, waarvan 8 inhoudelijk. Hiervan zijn 4 reacties van interne auditors en 4 reacties van externe auditors.

Interne auditors

Mijn mening is dat het toepassen van een soort self-assessment wel een positieve wending geeft aan het traditionele gesprek vanwege:

- Men heeft meer tijd om een antwoord te geven.
- Je gebruikt je eigen tekst
- De evt. spanning van een gesprek met een auditor is niet aanwezig

Mijn verdere gedachten zijn dat het ook iets weg heeft van een E-audit (vragen stellen op afstand). Je zou zelfs zo ver kunnen gaan dat je real time kunt monitoren dan wel een follow-up audit kunt doen.

Zonder te zeggen al volledig te zijn, m'n Visie;

Neem bij zo iets altijd in overweging; “Waar keurt de Slager z'n Eigen vlees”, hoe voorkom je de Blinde vlekkenvisie?, Wat doe je met de “Waan van de dag”...prioriteiten?

Een SelfAssesment dient ook begeleid te worden. Van Intensief---naar Loslaten. Bijv. Mw. A = negatief ingesteld, Mw. B = positief ingesteld. “Mix” die twee. Creëer bewustwording en doe aan Zelfreflectie.

Voordelen SA; Ontlastend, ook het zelf zien van blinde vlekken op een acceptabelere wijze van gelijke niveaus mw's. ...maar ook bij de auditor-“specialisten”.

Nadelen SA; Objectiviteit/onafhankelijkheid.

Ideeën-Tips;

- a) Test/Benchmarks in eigen gelederen. (Model-ontwikkeling is Tailormade)
- b) Audit-visie delen met auditors; Soort van intervisiegroep opstellen...verbetercultuur.
- c) SA klein beginnen; Laten neerdalen eerstvolgende Leidinggevende-taak op de afdeling. In kleine behapbare stappen veranderen en motiveren naar het mw-echelon.
- d) Trek de parallel met het invoeren van en resultaten op invullen periodieke Eigen-functietaakbeoordeling.

Lijkt me een mooie manier. Vraag me af wie het dan afneemt. Stel een thema zorgdossier. Laat je dan een contactpersoon van de client dat dossier auditen? Daarnaast ben ik over het algemeen wel benieuwd hoe we meer vernieuwend kunnen auditen. Veel gaat nu toch over checks/vinkjes aan de hand waarvan we het gesprek aangaan. Op zich zinvolle informatie, maar raak je daarmee ook waar het om gaat: liefdevolle persoonsgerichte zorg voor cliënten?

Zou daar een onderwerp voor zelf-assessment in kunnen zitten? In het kader van Rijnlants denken zou een vraag ook kunnen zijn: waar schaam je je voor op jouw afdeling. Dat zijn dan toch de punten waar iemand al van voelt dat het niet goed zit.

Wij oefenen nu met het uitvoeren van een assessment door het ene team van het andere team. Ook boeiend.

Zo'n self assessment doet iemand die gaat worden geaudit vanzelf al een beetje denk ik. Hoe anders kan je je voorbereiden op de vragen die je verwacht dat er gaan komen?

Externe auditors

Oei... mijn natuurlijke reactie is dat ik hier geen voorstander van ben... het risico bestaat dat je de normen gaat verchecklisten... en da's iets waar ik echt op tegen ben. Een norm is een norm en geen regel omdat het aan interpretatie onderhevig is. Er is een bandbreedte in goed en fout en niet zo zeer zwart of wit. Alhoewel ik wel een voorstander ben van het veranderen van ons werkveld. Ik zie ook steeds meer auditoren zich terugtrekken in een hokje achter een laptop... iets waar ik van gruwel.

Maar is het dan zo van belang dat een medewerker weet wat er in paragraaf 8.3 van ISO 9001 staat? Ik vind dat zelf eerlijk gezegd niet... da's ons probleem als auditor en KAM-functionaris. Een gemiddelde medewerker moet weten wat zijn werk is en waarom hij dat doet.... En dan niet op detailniveau in de norm... maar meer in wat zijn rol is in het totale proces... en wat het bedrijf wil bereiken met dat geheel.

Als je in staat bent om de processen van een bedrijf snel te vertalen naar een self-assessment, dan zie ik er zeker voordelen in. Maar de crux zit voornamelijk in de vraag "hoe vertaal ik die processen naar een self-assessment?".

Ik denk dat ze zeker meer bewustwording ten aanzien van eisen en normen kunnen genereren. Ik zie dan ook het praktisch nut in het kader van interne audits zeker. Ik denk dat daar de meeste winst te behalen valt, waardoor een KAM-functionaris en auditteams in een bedrijf gericht kunnen focussen op verbetertrajecten en aanpassingen in het bedrijfsmanagementsysteem.

De ontwikkeling van self-assessments herken ik zelf nog niet. Meeste audits doe ik in het kader van voornamelijk ISO 9001:2015.

Zoals gezegd pas ik wel het stimulerend auditen toe, maar nog te vaak verwachten bedrijven het afvinken van een checklist. Doen wij het wel goed en volgens welke normparagraaf? Een ontwikkeling die ik wel zie is de behoefte aan risico gebaseerd auditen. Pas nog een 1-daagse cursus bij de NEN hiervoor gevolgd.

Hoe ik self-assessments zie? Eerlijk gezegd nog niet zo over nagedacht. Zeker goed als voorbereiding om zelf na te denken over eigen werkprocessen.

Ik zie wel een meerwaarde in audits t.o.v. self-assessments vanwege het 'samen op onderzoek gaan' en zo tot mogelijk onverwachte inzichten te komen.

Voor niet geaccrediteerde schema's is dit niet helemaal afdoende aangezien je onafhankelijk / onpartijdig moet zijn ten opzichte van het proces. Je eigen vlees keuren is not done. In het kader van de Veiligheidsladder gebeurt dit wel en de ervaringen zijn goed. Inderdaad men is voldoende zelfkritisch. Dus ja voor meerwaarde binnen je bedrijf is het prima, maar het kan nooit enkel een self assessment zijn.

Wat wij wel eens doen is door middel van een vragenlijstje een dossier check van een collega; dus we pakken een dossier van een collega en moeten verifiëren of het auditplan op tijd verstuurd is, of de termijn voor insturen van het rapport niet overschreden is, of de offerte in het dossier zit, etc. Dit werkt op zich ook goed, echter het is wat vrijblijvend opgesteld; als er een keer tijd over is dan doe je dit als auditor. Echter ik ben maar 2x per jaar helemaal klaar met alles dat is met de kerst en de bouwvak..... Het komt er dus eigenlijk niet van.

Onderzocht moet worden of ISO17021 en de 19011 het toelaten. MD05 geeft geen ruimte om tijdsreductie toe te passen op dit onderwerp.

Het (niet geaccrediteerde) schema Veiligheidsladder van NEN heeft het self-assessment als vast onderdeel in het certificatieschema.

Voordeel:

klant kan het goed gebruiken om te meten wat de staat van het schema intern is,
klant kan aan de hand daarvan een plan maken om de verschillen weg te werken. Verschil tussen huidige en gewenste situatie,
klant kan daarna met een herhaling van de meting het effect van zijn effort meten,
de betrokkenheid kan toenemen

Nadeel:

Het instrument vraagt om begeleiding. Verkeerde interpretatie leidt tot vervuiling van de data, Vragen dienen per functie (niveau) gesteld en verwerkt te worden om vervuiling van de data te voorkomen,

Het is een steekproef en die steekproef is vaak (te) klein om een representatief beeld te geven, Het uitzetten van de enquêtes kan gestuurd worden. (wie laat ik deelnemen?)

Klant trekt soms te snel conclusies door de resultaten. Er kan dan een teleurstelling optreden bij de daadwerkelijke audit

Tot zo ver even. Een leuk initiatief. Ik denk met name in de voorbereiding van het opzetten van een systeem.
