

Onderwerp	Toelichting	Vragen
1.	Bedrijfsplan 2002 Omgevingsanalyse generereert lange termijn doelen, van buiten naar binnen	Met lange termijn visie resultaatgerichte doelen in strategie omzetten per district en vestiging CWI.
		Plan
		Do
		Check
		Act
2.	Strategie en beleid zijn doorvertaald naar indicatoren. Met samenhang en consistentie daartussen	Gebruik BSC
		Plan
		Do
		Check
		Act
	BSC in balans	Do
	PI meten voortgang in verbetering	Check
	Doelstelling = SMART	Act
3.	Betrokkenheid en draagvlak voor strategie en beleid	Vooraf is vastgesteld wie betrokken moet worden bij het formuleren van het beleid
		Plan
		Do
		Check
		Act
	Communicatieproces [top- down] is vastgesteld	Do
	Beleid is uitgedragen en begrepen	Check
		Act
4.	Allocatie van noodzakelijke middelen	Plannen en geld
		Plan
		Do
		Check
		Act
	Capaciteit voor uitvoeren beleid	Do
		Check
		Act

2. BESTUREN

2.1 Processen

Onderwerp	Toelichting	Vragen		
1.	Processen dienen te zijn ingericht op basis van hoofddoelstellingen Bedrijfsplan 2002	<ul style="list-style-type: none"> - Bevorderen van uitstroom naar werk - Vervullen van vacatures - Transparant maken arbeidsmarkt - Gegevensverstrekking keten partners - Verstrekken ontslagvergunningen 	Plan	Zijn de van de hoofddoelstellingen afgeleide processen in de vestiging geïdentificeerd en geïmplementeerd?
	Er wordt gewerkt volgens het Referentiewerkproces CWI.	Do	Worden de werkzaamheden in de vestiging verricht volgens het Referentiewerkproces?	
	Regelmatige evaluatie vindt plaats op de mate waarin de prestatienormen worden gehaald. Resultaat wordt aan de medewerkers teruggekoppeld.	Check	Worden de prestaties in de processen gemeten en getoetst aan de prestatie norm?	
	Verbeteracties zijn gedefinieerd en in gang gezet.	Act	Zijn er programma's voor het verhogen van de effectiviteit van de processen	
2.	Proces beheersing	Kritische Proces Kenmerken [KPK's] in het processen zijn aan de hand van KSF's bepaald.	Plan	Zijn de kritische proceskenmerken bepaald? Zijn deze gerelateerd aan de Kritische Succes Factoren?
	De processen worden bewaakt en getoetst aan de hand van KPK's	Do	Worden processen uitgevoerd met speciale aandacht voor Kritische Proces kenmerken?	
	Afwijkingsregistratie en audits worden gegroepeerd rondom KPK's	Check	Worden incidentele en structurele afwijkingen van de Kritische Proces Kenmerken geregistreerd en geëvalueerd?	
	Er zijn preventieve acties in gang gezet voor het voorkomen van afwijkingen in KPK's	Act	Zijn correctieve en preventieve acties bepaald en uitgevoerd?	
3.	Kwaliteitskenmerken aan de kop van het proces	Betrouwbaarheid; uniformiteit; responsiviteit; competentie; toegankelijkheid; communicatie; geloofwaardigheid; veiligheid en begrip voor de klant	Plan	Zijn de kwaliteitskenmerken in de processen van de vestiging vertaald met bijbehorende prestatie indicatoren?
	Metten van kwaliteitskenmerken	Do	Worden de processen met extra aandacht voor de kwaliteitskenmerken uitgevoerd?	
	Regelmatige evaluatie van kwaliteitskenmerken vindt plaats	Check	Worden de kwaliteitskenmerken in de vestigingsprocessen gemeten?	
	medewerkers worden betrokken in het verbeteren van hun prestatie	Act	Worden medewerkers betrokken en gemotiveerd om de kwaliteitskenmerken te realiseren?	
4.	Overdracht van gegevens	Afspraken die nodig zijn om tot een optimale samenwerking in de interne processen te komen.	Plan	Is vastgesteld welke gegevens op welke wijze in het interne proces worden overgedragen?
	De samenwerking en communicatie worden gezamenlijk beoordeeld en geborgd	Do	Wordt gegevens overdracht in kwalitatieve en kwantitatieve termen gemeten?	
	Medewerkers rapporteren periodiek omtrent hun prestaties. Resultaat wordt gezamenlijk geëvalueerd	Check	Worden in overleg met de medewerkers de prestaties geëvalueerd?	
	Correctieve acties worden uitgevoerd	Act	Worden verbeteringen regelmatig uitgevoerd?	

