

1. Toepassing van het Bedrijfsvoeringssysteem

Wereldkinderen beschikt over een Bedrijfsvoeringssysteem om (potentiële) belanghebbenden het vertrouwen te geven dat haar diensten aan de geldende wetten en de door hen gestelde eisen voldoen. Bovendien willen wij zo veel en goed als mogelijk is tegemoet komen aan verwachtingen van onze belanghebbenden.

Het Bedrijfsvoeringssysteem is van toepassing op de adoptieprocedures op het bureau van de organisatie Wereldkinderen in Den Haag. Binnen het hoofdproces adoptie betreft het alle procesfasen vanaf het eerste contact met de klant, het bemiddelen bij de adoptie tot en met de nazorg.

Kader van het systeem is:

“Bemiddeling bij het opnemen in Nederland van een buitenlands kind volgens de Wet Opnemings Buitenlandse kinderen ter adoptie”.

De nadruk ligt hierbij op de organisatorische verhoudingen, verantwoordelijkheden en bevoegdheden met betrekking tot de zorg voor het leveren van (top)kwaliteit.

Het Wereldkinderen Bedrijfsvoeringssysteem voldoet aan de eisen van de internationale standaard NEN-ISO 9001: 2015 Kwaliteitsmanagementsysteem – eisen. Het is te allen tijde ondergeschikt aan de van toepassing zijnde wet- en regelgeving. Niet van toepassing zijn de volgende ISO paragrafen:

8.3. Ontwerp en ontwikkeling

8.5.45. Instandhouding van het product

7.1.5.2. Beheersing van bewakings- en meetapparatuur.

2. Opbouw van het Bedrijfsvoeringssysteem

Voor de opbouw van het Bedrijfsvoeringssysteem is gekozen voor het eerder weergegeven model.

Dit model is een visuele weergave van de bedrijfsvoeringsprocessen en de samenhang tussen de verschillende onderdelen en processen.

Het verticale proces van bedrijfsvoering: **van leiderschap naar bedrijfsresultaat** heeft betrekking op het door middel van het op juiste wijze inrichten van de organisatie en het scheppen van de benodigde voorwaarden komen tot een goed bedrijfsresultaat. Vervolgens wordt door het proces van (meten) analyseren en verbeteren op een systematische en gestructureerde wijze gewerkt aan continue verbetering.

Dit gebeurt door analyse van de kwaliteit van de geleverde dienstverlening, analyse van klachten en verbetervoorstellen, analyse van interne en externe audits, analyse van waardering van klanten en vervolgens het werken aan continue verbetering.

Het horizontale proces van dienstverlening: **van vraag van een klant te komen tot een steeds tevreden klant** via de fasen van het dagelijkse werk: van eerste contact met de belanghebbende tot en met de nazorg.

Voor de overzichtelijkheid en ter verduidelijking van de plaats van de separate onderwerpen alsmede de verdere uitwerking van documenten, procedures en formulieren van het totale bedrijfsvoeringssysteem wordt verwezen naar de **inhoudsopgave** van het Handboek.

3. Evaluatie van de Bedrijfsvoering en het bedrijfsvoeringssysteem

De managementbeoordeling van de bedrijfsvoering en het bedrijfsvoeringssysteem geeft inzicht in de besluiten en maatregelen met betrekking tot:

- verbetering van de doeltreffendheid van de gehele bedrijfsvoering en de bijbehorende processen
- verbetering van de dienstverlening en het voldoen aan de eisen, verwachtingen en behoeften van de klanten
- behoefte aan middelen (geld, tijd, capaciteit, kennis e.d.)

Het Bedrijfsvoeringssysteem wordt volgens een planning periodiek getoetst aan de werkelijkheid om te beoordelen of:

- het systeem nog functioneert zoals het bedoeld is;

- de medewerkers nog datgene doen wat afgesproken is;
- verbeteringen in de bedrijfsvoering en bedrijfsvoeringssysteem ook doorgevoerd zijn.

4. Vastlegging van taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden

Taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden staan weergegeven in document 6.4 D 'Verantwoordelijkheden en bevoegdheden bedrijfsvoeringssysteem.

5. Extern beschikbare informatie van het Wereldkinderen Bedrijfsvoeringssysteem

Het Bedrijfsvoeringssysteem is primair bedoeld voor de communicatie binnen het eigen bedrijf. Het bevat vertrouwelijke informatie van de werkprocessen en samenwerkingsvormen.

De lezer zal kunnen appreciëren dat Wereldkinderen met deze informatie voorzichtig wil omgaan.

Om toch externe belanghebbenden te informeren over ons bedrijf en de wijze waarop wij onze processen beheersen en werken aan continu verbetering van het resultaat is een selectie gemaakt van documenten welke tot het externe deel van het Wereldkinderen Bedrijfsvoeringssysteem behoren.

De volgende documenten behoren tot dit externe deel:

- Organisatieschema (doc. 6.1.D)
- Toepassing en opbouw van het Bedrijfsvoeringssysteem (doc. 0.1.D)
- Inhoudsopgave met procedures/documenten van het Bedrijfsvoeringssysteem (*doc.0.0.D*)
- Kopie van het certificaat

Voor afgifte van meer vertrouwelijke informatie in de vorm van procedures e.d. zal vooraf overleg worden gepleegd met de belanghebbende externe relatie.