



Kwaliteitsbeleid SOMO

1. Inleiding

De vormgeving van kwaliteitsbeleid en kwaliteit in de organisatie

SOMO voldoet aan / is in het bezit van de volgende kwaliteitsbeoordeling:

- het ISO 9001/2008 keurmerk (vanaf december 2011)
- in oktober 2017 laat SOMO zich hercertificeren aan de hand van de ISO 9001:2015 norm.

Het kwaliteitsbeleid van SOMO is leidraad voor zowel het ontwikkelen van interne als externe relaties. Om dit te kunnen realiseren heeft SOMO een managementsysteem opgezet, waarin alle kritische momenten op het gebied van kwaliteit zijn geborgd. Bovendien voldoet dit managementsysteem aan de eisen van de NEN-EN-ISO 9001:2015 standaard zodat de werking van dit managementsysteem ook door onafhankelijke partijen kan worden geverifieerd en worden bevestigd. Toepassingsgebied voor het managementsysteem is:

“Bijdragen aan duurzame en rechtvaardige sociale, economische en ecologische ontwikkeling door onderzoek, netwerkcoördinatie, training, advies en bewustwording & beleidsbeïnvloeding. Gericht op multinationale ondernemingen in hun internationale context van productieketens en regulering van handel, investeringen, belastingheffing en aansprakelijkheid voor naleven van mensenrechten.

Visie: In de visie van SOMO zijn sterke maatschappelijke organisaties nodig die op basis van betrouwbare informatie en goede samenwerking positieve veranderingen kunnen bewerkstelligen. De basis hiervoor is sociale rechtvaardigheid, duurzame ontwikkeling, transparantie en eerlijke verdeling van macht. Om de missie te verwezenlijken wil SOMO de positie van maatschappelijke organisaties, arbeiders en lokale gemeenschappen versterken. Dit doet SOMO door een strategie van integratie van kennis en actie rond multinationale ondernemingen.

Strategie: SOMO veronderstelt dat om bij te kunnen dragen aan sociale verandering invulling gegeven moet worden aan vier randvoorwaarden: 1. “speak truth to power” - beschikken over betrouwbare informatie (onderzoek), stelt (groepen) mensen in staat om op te komen voor hun rechten ten opzichte van onderdrukkende economische machten; 2. “connect: het verbinden activiteiten van (deels) gelijkgestemde organisaties vergroot gezamenlijke invloed; 3. “mutual capacity development” door training en gezamenlijke strategieontwikkeling wordt complementariteit in internationale samenwerking benut en ontwikkeld om kennis en actie te verbinden; 4. relevante doelgroepen bereiken met handelingsperspectief. SOMO kan haar werk doen door ondersteuning van subsidiegevers en opdrachtgevers.

Kwaliteit: Om dit te kunnen realiseren is het van belang dat SOMO met al haar stakeholders op een professionele manier samenwerkt. Dit vereist dat de eigen organisatie op een professionele manier wordt ingericht. Om dit te waarborgen is dit kwaliteitsbeleid geïntroduceerd.

De volgende waarden zijn hierin belangrijk:

- Het op een effectieve manier bereiken van onze doelgroepen (*effective*);
- Op een betrouwbare manier uitvoeren van werkzaamheden (*independent*)
- Een zelfkritische houding, waardoor er geleerd wordt van de fouten die gemaakt worden (*self-critical*);
- Creëren van een zo groot mogelijke *transparantie* binnen de organisatie (*transparent*);
- Het optimaal verantwoording af kunnen leggen naar al onze financiers (*accountable*).

2. Algemene doelen kwaliteitsbeleid

Het kwaliteitsbeleid van SOMO bevat de algemene doelen van SOMO ten aanzien van kwaliteit. In het kort staat beschreven op welke niveaus kwaliteit belangrijke rol speelt op het werk van SOMO en in welke relaties waarin het werk van SOMO wordt uitgevoerd kwaliteit belangrijk is. Aan de hand van de relaties en behoefte van binnen en buiten SOMO heeft SOMO het kwaliteitsbeleid als volgt ingedeeld met daarbij horende kernwaarden

Kwaliteit heeft op verschillende niveaus een belangrijke rol in het werk van SOMO en wordt binnen SOMO gezien als proces van continue verbetering gericht op:

1. **Interne** beheersing: vergroten van de effectiviteit en efficiency in samenwerking door het vergroten van uniformiteit en kennisdeling en het monitoren van knelpunten en verbeteracties in samenwerking en organisatie-inrichting en het vergroten van mogelijkheden voor management en bestuur op het bereik van de SOMO doelstellingen.
2. **Externe** betrouwbaarheid: vergroten en onderhouden van vertrouwen dat opdrachtgevers, financiers, doelgroepen en anders stakeholders hebben in het werk van SOMO ten behoeve van het verkrijgen van financiële middelen en het vergroten van de impact van het werk van SOMO.
3. **Effectieve samenwerking**: doordat SOMO een hybride organisatie is (subsidieprogramma's, dienstverlening, netwerkhosting) en in een complexe omgeving functioneert met veel externe contacten en belanghebbenden is het van belang om de werkzaamheden op een uniforme manier uit te voeren.

3. Essentiële relaties voor kwaliteitsbeleid

Kwaliteit van SOMO ontstaat in een 'keten' waarin doelen worden bereikt, met alle relaties waarin het werk van SOMO wordt uitgevoerd. De belangrijkste relaties hierbij zijn die met organisaties die meewerken in het realiseren van SOMO-resultaten (zuidelijk onderzoekers, Nederlandse NGO's die publicaties verwerken). Het kwaliteitsbeleid van SOMO is gebaseerd op een stakeholderanalyse. Om de kwaliteit van SOMO te waarborgen is het nodig het kwaliteitsbeleid naar verschillende stakeholdergroepen door te vertalen. Dat doet SOMO richting de volgende stakeholder met de genoemde instrumenten:

1. **Medewerkers**: Voor het bewaken van de kwaliteit van uitvoering door SOMO medewerkers voert SOMO haar kwaliteitsnormen door in:
 - a. *HRM beleid*: in werving & selectie, scholing, en begeleiden van ontwikkeling en beoordelen van functioneren. Voor de veiligheid van medewerkers, respondenten en samenwerkingpartners heeft SOMO een veiligheidsbeleid dat van toepassing is voor dienstreizen en veldonderzoek.
 - b. *Code of conduct*: de normen die gelden voor goed onderzoek en goede omgang met stakeholders zijn weergelegd in de Code of Conduct van SOMO.

- c. *Klachtenprocedure*: als een stakeholder het niet eens is met de werkwijze van SOMO, dan kan deze stakeholder een klacht indienen bij SOMO.
 - d. *Integriteitsbeleid*: SOMO heeft een beleid geïmplementeerd voor het waarborgen van integriteit en het bestrijden van fraude en corruptie.
 - e. *Risicobeleid*: SOMO heeft tevens een risicobeleid geïntroduceerd dat door medewerkers, management, directie en toezichthouder wordt gedefinieerd en gemonitord.
2. **Samenwerkingspartners**: Voor het bewaken van de kwaliteit van de uitvoering van werkzaamheden met SOMO of gefinancierd door SOMO met partnerorganisaties, voert SOMO haar kwaliteitsnormen door in:
- a. *Werving en selectie*: SOMO hanteert haar partnerprotocol voor de werving en selectie van nieuwe partners, waarbij een assessment wordt uitgevoerd en aan de hand van referentie(s) de betrouwbaarheid en geschiktheid voor samenwerking met SOMO wordt beoordeeld.
 - b. *Contracteren*: samenwerkingspartners worden door SOMO geïnformeerd over de normen die SOMO toepast voor goed onderzoek en zorgvuldige omgang met stakeholders. Deze normen vormen onderdeel van contractuele afspraken.
 - c. *Ontwikkeling*: daar waar het nodig is om de naleving van deze normen te garanderen verstrekt SOMO instructies (research manual) of verzorgt SOMO trainingen aan samenwerkingspartners voor het goed en effectief uitvoeren van onderzoek.
 - d. *Evaluatie, leren of sanctioneren*: elke samenwerking waar SOMO ook optreedt als financier worden per contract geëvalueerd. Hieruit worden lessen uit getrokken voor vervolgsamenwerking. Als onderdeel van haar partnerbeleid past SOMO risicoprofielen toe. Deze profielen geven condities voor de samenwerkingsvorm. Dit kan zijn in de intensivering van strategische samenwerking of in de afbouw van samenwerking en toepassing van het sanctiebeleid van SOMO bij negatieve ervaringen.
 - e. *Externe evaluatie en samenwerking in allianties*: in diverse externe evaluaties, activiteiten van Partos, politieke discussies over NGO's staan monitoring en evaluatie, prestatiemeting etc. steeds hoog op de agenda. De wenselijkheid om resultaten meetbaar te presenteren wordt steeds groter. SOMO zal daar waar mogelijk en relevant participeren in evaluaties op sectorniveau of op alliantieniveau. Daarnaast initieert SOMO aanvullend eigen externe evaluaties om het leren van de organisatie te stimuleren.
3. **Duurzaamheid en toeleveranciers**: voor SOMO is de maatschappelijke verantwoordelijkheid en duurzame bedrijfsvoering van groot belang. Als maatschappelijke organisatie streeft SOMO naar sociale verbetering. Het vormt het doel van het primaire proces van SOMO. SOMO wil daarin ook zelf, in haar duurzame bedrijfsvoering optimaliseren om waar mogelijk ook een alternatief te kunnen laten zien.
- a. *Aanspreekbaarheid*: de eerste verantwoordelijkheid van SOMO voor haar maatschappelijke verantwoordelijkheid ligt in haar aanspreekbaarheid op de maatschappelijke effecten van haar primaire proces. Het primaire proces van SOMO is gericht op maatschappelijke verandering. Daarin staat het versterken van sociale en ecologische belangen ten opzichte van dominante financieel economische belangen van sterke actoren centraal. SOMO wil echter, zoals beschreven in haar code of conduct, voorkomen dat actoren schade ondervinden van de activiteiten van SOMO die

niet ingegeven worden door een groot maatschappelijk belang. Door middel van haar code of conduct, wederhoorprocedure bij belanghebbenden en klachtenprocedure geeft SOMO invulling aan deze maatschappelijke verantwoordelijkheid.

- b. *Onafhankelijkheid*: vanuit haar maatschappelijke verantwoordelijkheid is de onafhankelijkheid van het onderzoek van SOMO van groot belang. Om deze reden is SOMO kritisch in het aannemen van financiering. SOMO accepteert niet van elke actor financiering en SOMO accepteert geen voorwaarden bij financiering die de onafhankelijkheid van SOMO zou ondermijnen. Dit betekent ook dat SOMO geen financiering aanneemt van het management of bestuur van multinationale ondernemingen.
- c. *Duurzame bedrijfsvoering*: SOMO heeft een beleid opgesteld voor het bevorderen van haar duurzame bedrijfsvoering. Dit omvat doelen ten aanzien van het verbeteren van de ecological footprint van SOMO en het bevorderen van decent work en sociale indicatoren in inkoop en bedrijfsvoering van SOMO. In haar inkoopbeleid beoordeelt SOMO zowel de leverancier als het product/dienst, waarbij milieuprestaties, sociale prestaties en ketenbeheer belangrijke criteria zijn voor inkoopbeslissingen. Daar waar mogelijk kiest SOMO voor het meest duurzame alternatief op zowel product/dienst als op leveranciersniveau, waarbij wordt gekeken naar mogelijkheden voor hergebruik of het stimuleren van sociaal ondernemerschap.

4. **Onderdelen van het kwaliteitsbeleid van SOMO:**

Op basis van de algemene doelen en de genoemde relaties maakt SOMO onderscheid tussen vier samenhangende onderdelen van haar kwaliteitsbeleid:

1. **Procesbeheersing/Ketenbeheersing**: heeft tot doel de organisatie effectiever en efficiënter te laten functioneren. Hiervoor heeft SOMO haar primair proces beschreven, op basis waarvan de voortgang en resultaten periodiek gemonitord worden.
2. **Prestatiemeting** heeft tot doel de doelgerichtheid van de organisatie te bevorderen. SOMO voert dit door middel van resultatenregistratie en interne bespreking van deze resultaten.
3. **Leerprocessen** hebben tot doel de relevantie van SOMO op lange termijn te waarborgen en te leren om te verbeteren in processen en te leren van de contributie van SOMO aan de beoogde maatschappelijke verandering. SOMO voert dit door door het houden van maandelijkse teamsessies, participatie in evaluaties, thematische leersessies (intern en met stakeholders) en met strategiedagen.
4. **Verantwoording** heeft tot doel de betrouwbaarheid van SOMO naar stakeholders te vergroten. SOMO doet dit door rapportages (afhankelijke van gestelde eisen naar financiers, in IATI of publiekelijk via verslagen) en via storytelling op de website.

Aan de hand van behoefte van binnen en buiten SOMO heeft SOMO het kwaliteitsbeleid als volgt ingedeeld met daarbij horende kernwaarden.

Intern



Proces

<p><i>Procesbeheersing</i></p> <p><i>Ketenbeheersing</i></p> <p><i>Kernwaarden: betrouwbaarheid en efficiency</i></p>	<p><i>Prestatiemeting</i></p> <p><i>Kernwaarden: effectiviteit en stuurbaarheid</i></p>
<p><i>Lerend organiseren</i></p> <p><i>Kernwaarden: creativiteit, innovativiteit</i></p>	<p><i>(Ver)antwoording</i></p> <p><i>Kernwaarden: transparantie, responsiviteit, flexibiliteit</i></p>

Resultaat

Extern