

HET VERKRIJGEN VAN EEN ISO-CERTIFICAAT

De vorige keer hebben we het op deze plaats gehad over kwaliteitssystemen, en daarbij is ook de term ISO-certificering gevallen.

Een ISO-certificering is van belang omdat een bedrijf daarmee kan aantonen dat het volgens bepaalde standaarden werkt. Het gaat hier vooral om de ISO-normen van de 9000-serie, die door het International Institute of Standardization zijn vastgelegd en die internationaal worden gebruikt en geaccepteerd als standaard voor kwaliteit. "ISO-9000 normen" zijn van toepassing op goederen en diensten in alle denkbare sectoren, van schildersbedrijf tot ziekenhuis, van accountantskantoor tot snackbar, van rijstpellerij tot autoverhuurder.



Is een bedrijf in het bezit van een ISO-certificaat, dan straalt dat betrouwbaarheid uit naar de klanten, en het verbetert de marktpositie. Het ISO-9001 certificaat is het internationale keurmerk voor het kwaliteitsmanagementsysteem. Bepaalde grote opdrachtgevers, zoals overheidsinstellingen en internationaal werkende bedrijven, eisen in toenemende mate een ISO-9001 certificaat; ook bij export wordt vaak de eis van een ISO-9001 certificaat gesteld. Zelfs de individuele consument begint steeds meer te letten op kwaliteitseisen en -garanties.



Geen wonder dus dat er tegenwoordig in ons land grote belangstelling bestaat voor de ISO-standaarden, zowel bij de overheid (die een Bureau voor Standaarden aan het opzetten is) als bij het bedrijfsleven (allerlei cursussen en workshops worden gewijd aan kwaliteitsstandaarden). Een aantal bedrijven is al gecertificeerd; andere zijn momenteel in het certificatie-traject.

Om na te gaan of de certificeringsinstelling van uw keuze voorkomt op de lijst van erkende instellingen kunt u verschillende websites raadplegen, b.v.

☞ www.rva.nl (de Nederlandse Raad voor Accreditatie),



☞ www.european-accreditation.org (de European Accreditation Organization),



☞ www.iaf.nu (het International Accreditation Forum).



Komt de instelling voor op de lijst van de RvA, en bevindt uw bedrijf zich binnen het werkgebied van de instelling, dan kunt u het certificatie-traject ingaan.

Voordat de auditor aan de slag gaat wordt een inschatting gemaakt van de werkzaamheden. Op basis hiervan brengt de certificeringsinstelling een offerte uit. Is het bedrijf het eens met de werkzaamheden en het geraamde bedrag, dan wordt een contract opgesteld.

Een bedrijf kan eventueel besluiten om eerst een *proef-audit* te laten uitvoeren, ook wel "*nulmeting*" genoemd. Behalve over-en-weer kennismaken heeft zo'n proef-audit als doel om de prioriteiten voor de "echte" audit duidelijk te stellen, zodat het bedrijf weet waar het zich op moet voorbereiden.

De reguliere audit begint dan met het *beoordelen van*

Gemiddeld duurt het hele traject, vanaf de initiële audit tot de uitgifte van het certificaat, ongeveer 3 maanden, al hangt het er natuurlijk van af hoe goed een bedrijf erop voorbereid is. Is er al een goed gedocumenteerd kwaliteitssysteem, en wacht men niet te lang met het invoeren van de aanbevolen corrigerende maatregelen, dan kan het aanmerkelijk sneller gaan.

De volgende keer zullen we een aantal FAQs (Frequently Asked Questions – Veel Gestelde Vragen) over kwaliteit en kwaliteitsmanagement beantwoorden.

Tot dan !

Hoe gaat het verkrijgen van een ISO-9001 certificaat precies in zijn werk? Dat zal ik hier proberen uit te leggen.

Allereerst: het bedrijf dat een certificering aanvraagt moet al een kwaliteitssysteem hebben. Dit kan het bedrijf zelf doen, al of niet met hulp van een adviseur.

Vervolgens moet, door een externe deskundige, beoordeeld worden of het bestaande kwaliteitssysteem voldoet aan de eisen. Dit heet een "*audit*". Deze wordt uitgevoerd door een "*auditor*" die verbonden is aan een officiële certificeringsinstelling. Een auditor is een deskundige op het gebied van ISO-standaarden; hij of zij is er (middels strenge examens) voor gekwalificeerd om de toepassing daarvan te controleren en te bewaken.

In Suriname bestaat een aantal certificeringsinstellingen, zoals DNV (Det Norske Veritas), Lloyd's Register en nu ook ISACERT.

Bedrijven zijn vrij in de keuze van hun certificeringsinstelling. Welke criteria zijn daarbij van belang, waar moet u op letten bij het kiezen van een certificeringsinstelling?

- ☞ De *erkenning*: is de instelling erkend door een hoger orgaan, b.v. een officiële accreditatie-instelling?
- ☞ De *bekendheid*: is de instelling wijd en zijd bekend of alleen in een beperkt aantal landen?
- ☞ De *reputatie*: staat de instelling te goeder naam en faam bekend?
- ☞ De *specialisatie*: er zijn gespecialiseerde certificeringsinstelling voor food en non-food, of specifiek gericht op bv ziekenhuizen (HKZ-normeisen) of milieumanagement (ISO-14000 normeisen)
- ☞ De *kosten*: het bedrag dat gemoeid is met de audit.

de *documentatie*, om te zien of het bestaande kwaliteitssysteem voldoet aan de eisen van de ISO-norm. Hierna wordt er een *bezoek* gebracht aan het bedrijf, om kennis te maken met de organisatie en de omstandigheden. Ook moet het bedrijf laten zien welke producten of diensten het levert. Dit alles is nodig om een gedetailleerd programma op te kunnen stellen voor de audit.

Hierna vindt de *initiële audit* plaats. Tijdens deze audit wordt beoordeeld of de elementen van het kwaliteitssysteem overeenstemmen met bepaalde gespecificeerde eisen (zoals beleid en doelstellingen, zoveel mogelijk inspelen op de eisen van de klant, wet- en regelgeving, en eigen interne eisen). Als tijdens de audit blijkt dat het kwaliteitssysteem niet volledig voldoet aan de gestelde eisen, dan zal het bedrijf corrigerende maatregelen moeten treffen.

Nadat de corrigerende maatregelen zijn genomen zal de "*Lead Auditor*" (een senior deskundige van de certificeringsinstelling) het bedrijf voordragen voor certificatie. Als de "*Technical Board*" van de certificeringsinstelling het daarmee eens is kan het certificaat worden afgegeven. Vanaf dat moment mag het bedrijf het logo met de vermelding van de ISO-norm voeren. Het felbegeerde certificaat wordt meestal mooi ingelijst en goed zichtbaar opgehangen.

Hierna komt de certificeringsinstelling met een zekere regelmaat bij het bedrijf langs om te controleren of het kwaliteitssysteem nog steeds aan de gestelde eisen voldoet. Na 3 jaar volgt een *hercertificatie-audit*.



Ir. Jenna Wijngaarde
Branch manager/
Consultant
Capricorn Projekt BV
capricorn-sr@rdp2.net



Hieronder vindt u nog eens de schematische weergave van het certificatietraject.

