



**Sandra Henke** is directeur Certiked, certificeerder voor kennisintensieve dienstverleners. Contact: [s.henke@certiked.nl](mailto:s.henke@certiked.nl). [www.certiked.nl](http://www.certiked.nl)

## Vijf redenen om het kwaliteitssysteem te certificeren

**Een kwaliteitssysteem certificeren doe je om beter te worden. Niet alleen omdat het moet.**

Het wel of niet certificeren van een kwaliteitssysteem is een dilemma waar nogal wat organisaties mee worstelen. In het algemeen zijn de motieven om te certificeren tweërlei: om tegemoet te komen aan een externe vraag, of vanuit een interne behoefte of drive. In de praktijk speelt vaak een combinatie van beide motieven. Eén ding is zeker: wie uitsluitend certificeert om externe redenen, laat kansen liggen. Want elke organisatie kan er zoveel méér profijt van hebben. Hier volgen vijf redenen waarom een organisatie vanuit interne drijfveren aan certificeren zou kunnen denken.

### 1. Certificeren voorkomt bedrijfsblindheid

Bijna elke organisatie heeft tegenwoordig een kwaliteitssysteem. Het is over een periode van maanden of zelfs jaren ontwikkeld en ingevoerd. Dan kan het een eigen leven gaan leiden. Niets is beter om bedrijfsblindheid te voorkomen dan regelmatig blootgesteld te worden aan de objectieve mening van een buitenstaander. Deze kan soms ook het laatste zetje geven, om zaken daadwerkelijk ingevoerd te krijgen.

### 2. Certificering geeft erkenning: de mijlpaalfunctie

Iedereen die ooit betrokken is geweest bij het invoeren van een kwaliteitssysteem, weet dat dit een intensief

proces is. Besluiten moeten worden genomen over de 'blauwdruk' van de organisatie. Veel nieuwe processen doen hun intrede, zoals interne audits, de management review en het beheer van documenten. Vaak wordt een projectorganisatie opgezet om dit allemaal te realiseren. De vraag is echter: wanneer is het project klaar? Dan is het behalen van het ISO-certificaat voor alle betrokkenen (management en medewerkers) een belangrijke mijlpaal. Het is de objectieve bekroning van en erkenning voor alle inspanningen.

### 3. Certificering jaagt een continu proces aan

Het behalen van de certificering betekent niet dat een organisatie op haar lauweren kan rusten. Of zelfs dat u 'klaar' bent voor de komende drie jaar. Het certificaat behoudt alleen zijn geldigheid als er periodiek – meestal jaarlijks – een controle wordt uitgevoerd of uw organisatie nog steeds aan de eisen voldoet. Deze controleonderzoeken houden zowel het management als de medewerkers scherp. Een goede certificeerder biedt daarbij een belangrijke meerwaarde. U krijgt regelmatig onmisbare feedback op de inrichting en het functioneren van uw kwaliteitssysteem, om het optimaal geschikt te houden voor uw organisatie. Dat voorkomt ook het ontstaan van papieren tijgers!

### 4. Een certificeringsaudit heeft advieswaarde

Een goede certificeerder laat u aan het

eind van de dag niet vertwijfeld achter met een stapel bevindingen en het gevoel dat u zelf maar moet bedenken hoe u het oplost. Tijdens een onderzoek bent u met de auditor in gesprek over uw organisatie, over uw beleid en doelstellingen, de processen, over het lerend vermogen en over risico's. Dan heeft u het logischerwijs ook over welke verbeteringen u daarin kunt aanbrengen. De auditor kan aangeven hoe andere organisaties met soortgelijke onderwerpen omgaan. Op die manier profiteert u van een schat aan praktijkervaring. Uiteraard schrijft de auditor geen oplossingen voor. Die kiest u zelf.

### 5. Certificering geeft vertrouwen

Wellicht heeft u geen klanten die vragen om een ISO-certificaat. Dan nog zal het hen een goed gevoel geven dat u het certificaat behaalt. Het geeft immers aan dat u intern uw organisatie op orde heeft! En dat leidt tot vertrouwen in uw organisatie. Een minpunt is er ook. Als u gecertificeerd bent, wordt u drie keer zo hard de oren gewassen als u een keer iets niet goed doet. Tegelijkertijd weten klanten dat u, dankzij uw gecertificeerde status, er juist alles aan zult doen om de oorzaak van het probleem te achterhalen. En dat u structurele maatregelen treft om herhaling te voorkomen.