

Whitepaper

IS JE KAM- AFDELING NOG WEL RENDABEL?





INHOUDSOPGAVE

03 Inleiding

04 **Hoofdstuk 1:** De schaduwkant van certificeringen
Kosten
Tijd
Toegevoegde waarde

08 **Hoofdstuk 2:** De toegevoegde waarde van een certificaat
De Kern van de zaak
Waarom certificeringen soms op weerstand stuiten
Terug naar de oorsprong

10 **Hoofdstuk 3:** Continuïteit in certificering
Continuïteit en kostenbesparing
Outsourcing is de oplossing





Veel ondernemers kiezen voor certificeringen omdat het wordt vereist vanuit een opdrachtgever. Bij de start van het traject wordt een certificering vaak gezien als een tijdrovende, soms ietwat overbodige aangelegenheid. Dat is niet zo gek, aangezien de toegevoegde waarde van certificeringen voor veel bedrijven nog niet direct tastbaar is.

Gelukkig brengt de nieuwe generatie ISO normen hier verandering in. Hierin ligt meer focus op relevante risico's en wordt rekening gehouden met de wensen en verwachtingen van de belanghebbende. Hiermee kan de gevreesde papieren tijger de kast in, deze is namelijk niet meer nodig. Nieuw is ook dat tijdens het certificeringstraject direct aansluiting

zal worden gezocht met de dagelijkse praktijk, een hele verbetering ten opzichte van de vorige generatie normen.

Nadat je de aansluiting met de praktijk in kaart hebt gebracht wil je deze natuurlijk in praktijk brengen ná het certificeringstraject om het maximale profijt uit je certificaat te halen. De KAM-medewerker zorgt hiervoor zodat jij je weer bezig kunt houden met de dagelijkse werkzaamheden. Tenminste, dat is de bedoeling. In praktijk blijkt dit helaas niet altijd zo te werken.

Hoe zorg je ervoor dat de KAM-afdeling zo efficiënt mogelijk werkt, zodat je daarmee de voordelen van de certificering in de praktijk kunt brengen?
Je leest het in deze [whitepaper](#).

DE SCHADUWKANT VAN CERTIFICERINGEN

Als er iets is waar je als ondernemer in de bouw dagelijks mee bezig bent, is het veiligheid. Een ongeluk op de bouw is een gedachte waarbij het zweet je kan uitbreken. Om een ongeluk te voorkomen, tref je zoveel mogelijk voorzorgsmaatregelen. Denk hierbij aan het aanbieden van cursussen aan je personeel, toolbox-meetings, last-minute-risico-analyses, materiaalkeuringen en VCA-certificeringen. Laatstgenoemde heeft echter ook haar schaduwkanten.

Kosten

Veilig werken is belangrijk: daarvoor wil je de zaken goed op orde hebben. Daar komen wel kosten bij kijken. Een VCA-certificering kan zomaar enkele duizenden euro's per jaar kosten wanneer je het niet goed geregeld hebt. Zo wordt er jaarlijks een audit uitgevoerd, het personeel moet op VCA-cursus en er dient een VCA-handboek onderhouden te worden.

Vrijwel alle certificeringen en de daarbij horende opleidingen en activiteiten kunnen tot serieuze kostenposten leiden. Niet alleen voor veiligheid, maar ook op het gebied van kwaliteit en milieu.



Tijd

Naast de initiële kosten, kan het hele certificeringstraject veel tijd kosten. Voor een cursus is je personeel vaak een hele dag onder de pannen. Bovendien dienen er handboeken en managementsystemen onderhouden en bijgewerkt te worden. Het houden van interne en externe audits kan meerdere dagen per jaar in beslag nemen.

Toegevoegde waarde

Het is de vraag of de baten in dit geval opwegen tegen de lasten. Om dit te kunnen bepalen is het praktisch om te weten wat de toegevoegde waarde is van een certificaat. Enkele voordelen van een certificaat op het gebied van kwaliteit, veiligheid of milieu zijn:

- ▶ Je zaken worden op formele wijze geregeld
- ▶ Het laten controleren van je bedrijfsprocessen door een onafhankelijke instantie toont aan dat je kwaliteit levert en handelt conform strikte regelgeving
- ▶ Je kunt aantoonbaar voldoen aan de wensen en verwachtingen van relevante belanghebbenden
- ▶ Onafhankelijke toetsing door een erkende certificerende instantie
- ▶ Je bent je aantoonbaar bewust van relevante risico's

Maar wordt de toegevoegde waarde van een certificering ook zo ervaren door je personeel? Of wordt dit vooral als ballast ervaren? Bij een certificering komen namelijk weer allerlei regeltjes kijken waar je medewerkers aan moeten voldoen. En hoe kijk jij er als ondernemer tegenaan? Zie je alleen de commerciële waarde van de juiste certificeringen of zie je het ook als een verbetering van de corebusiness?

DE TOEGEVOEGDE WAARDE VAN EEN CERTIFICAAT

Natuurlijk is de commerciële waarde van een certificering erg belangrijk voor jou als ondernemer. Heb je als bouwbedrijf geen VCA-certificering? Dan word je eigenlijk al niet meer serieus genomen door opdrachtgevers. Wanneer je opdrachten wilt aannemen van de overheid of grote opdrachtgevers, dien je meestal ook ISO 9001 gecertificeerd te zijn. Commercieel gezien komt de behoefte aan een certificering vaak door de vraag vanuit de markt. Je hebt simpelweg de juiste certificaten nodig om concurrerend sterk te zijn.



De kern van de zaak

Dit commerciële effect van certificaten is natuurlijk positief voor je business, maar dat is niet waar het in eerste instantie om draait. Of het nu gaat om certificeringen op het gebied van Kwaliteit, Arbo & Veiligheid of Milieu: alle certificeringen zijn in de eerste plaats bedoeld om aan te kunnen tonen dat je je interne organisatie op orde hebt.

Waarom certificeringen soms op weerstand stuiten

Certificeringen worden opgesteld om waarde te creëren voor de bedrijven die de regels ervan opvolgen. De norm wordt met de beste intenties opgezet, maar soms levert het nog niet direct iets op voor je bedrijf. Waar ligt dat aan?

De oorzaak moeten we zoeken in de manier waarop certificeringen worden aangepakt. De standaard aanpak is meestal als volgt:

1. Een opdrachtgever stelt een certificaat (bijv. ISO 9001, VCA) als een vereiste;
2. Een adviesbureau schrijft op wat er in die norm staat;
3. Het adviesbureau geeft je een dikke map vol procesomschrijvingen, werkinstructies en formulieren met de boodschap: "Hier staat wat je moet doen. Als je op deze wijze werkt, voldoe je aan een desbetreffende norm."
4. Het bouwbedrijf volgt het advies op, ontvangt het certificaat en haalt de opdracht, waarvoor men in eerste instantie wilde voldoen aan de certificering, binnen.

Op deze wijze wordt er weliswaar waarde gecreëerd in de vorm van de opdracht, maar heb je vervolgens dagelijks last van de ballast die in huis is gehaald. Men voert nu zaken uit 'omdat dit nu conform de ISO-norm moet'. Bovendien blijft de stapel papierwerk groeien.

Terug naar de oorsprong

Wil je écht toegevoegde waarde creëren met certificeringen, dan moet je terug naar de oorsprong. Stel jezelf daarbij de vraag: 'Waar draait het nu eigenlijk om?'

ISO 9001 staat bijvoorbeeld voor het leveren van kwaliteit. Iedere succesvolle ondernemer doet dat in eigen ogen al, ook zonder het hebben van een certificering. Maar wat is kwaliteit? Wordt dat niet bepaald door de klant? Dit is de ISO 9001 in een notendop:

"De ISO 9001 norm helpt bij het ontwikkelen van een kwaliteitsmanagementsysteem dat de klanttevredenheid verhoogt door in te spelen op relevante wensen en verwachtingen van belanghebbenden, bewust te zijn van relevante risico's en kansen en een structuur te implementeren van continue verbetering en ontwikkelen."

Het begrijpen en managen van processen en het verbeteren van de prestaties van de organisatie is iets dat iedere ondernemer hoopt te doen. Zover niets nieuws dus. ISO 9001 is dan ook een managementtool en dient gebruikt te worden als hulpmiddel om de organisatie te beheersen en verbeteren. De focus ligt op risico's, kansen en stakeholdermanagement, niet op de procesbeschrijvingen en formulieren.

Uiteraard geldt bovenstaande niet alleen voor ISO 9001, maar ook voor andere ISO-normen zoals ISO 14001 of ISO 27001. VCA is meer gericht op operationele veiligheid, maar heeft op dat vlak wel degelijk zijn toegevoegde waarde. Organisaties moeten deze normen meer als een streven of gedachtegoed gebruiken en zich richten op de essentie van de norm: het leveren van kwaliteit of het waarborgen van de veiligheid.



CONTINUÛTEIT IN CERTIFICERING

Waarschijnlijk zijn er diverse certificeringen voor jou van strategisch belang. Zonder de juiste certificaten doe je immers eigenlijk niet mee. Voor het onderhoud van het managementsysteem of handboek heb je een KAM-afdeling (kwaliteit, arbeidsomstandigheden en milieu) met één of meerdere mensen in dienst. Zoals elke afdeling zal ook de KAM-afdeling een vorm van rendement moeten opleveren. Maar hoe zorg je daarvoor?

Ten eerste zit het rendement van deze afdeling vooral in het onderhouden van de certificeringen. Daarnaast wordt wet- en regelgeving in kaart gebracht. Tenslotte fungeert de KAM-manager als sparringpartner omtrent het management over stakeholders, risico's, kansen, trends & ontwikkelingen en strategie. Althans, in de meest ideale situatie.

De ervaring bij onze opdrachtgevers leert vaak dat de laatste twee onderdelen ontbreken. Vraag in een organisatie maar eens wat de verantwoordelijkheden van de KAM-manager eigenlijk zijn. Niet zelden krijg je het antwoord: "De KAM-manager? Die regelt alle certificaten en is verantwoordelijk voor kwaliteit en veiligheid."



Natuurlijk is het onderhoud van een managementsysteem belangrijk en is het zaak dat wet- en regelgeving bijgehouden worden. Maar is alleen de KAM-manager verantwoordelijk voor KAM en aanverwante zaken? Bij CertificeringsAdvies Nederland geloven we dat iedereen in de organisatie daar verantwoordelijk voor is. De KAM-manager zou op dat gebied ook vooral een strategische sparringpartner moeten zijn voor het management.

Continuïteit en kostenbesparing

Als bouwbedrijf dien je te beschikken over de juiste certificaten en te voldoen aan allerlei ingewikkelde wet- en regelgeving. Deze zijn erg aan verandering onderhevig. Veel KAM-afdelingen zijn daarom vooral bezig met het bijhouden en actualiseren van handboeken. Ze houden zich dus vooral bezig met operationele activiteiten. Hoe kun je deze afdeling efficiënter inrichten en toch de continuïteit van je certificaten behouden?

Outsourcing is de oplossing

CertificeringsAdvies Nederland biedt dé oplossing om de toegevoegde waarde van je certificaten te maximaliseren: outsourcing! Binnen onze dienst outsourcing nemen wij alle coördinerende KAM-taken over. Jij en je medewerkers kunnen zich focussen op de core-business. Wij zorgen dat je

blijft voldoen aan alle eisen van de diverse normen en de ontwikkelingen daarin. Wij staan daarin letterlijk naast je als een Partner in Certificeren.

Outsourcing doen we enerzijds door advies te geven voor het behalen en behouden van een bedrijfscertificaat en anderzijds door de mensen in de organisatie te trainen. Tijdens een inventarisatiefase stellen we gezamenlijk vast wat we onder outsourcing verstaan. Dit is afhankelijk van de wensen en behoeften van de organisatie. Doel van de inventarisatiefase is om tot een Service Level Agreement (SLA) te komen met vastgestelde prestatie indicatoren. Tijdens een periodiek evaluatiegesprek worden verwachtingen, ervaringen en prestatie indicatoren besproken en, indien nodig, bijgesteld. Dit zijn de voordelen:

1. Optimaal projectrendement door:

- Benutten van schaalvoordelen door gelijksoortige activiteiten van meerdere opdrachtgevers te bundelen;
- De focus te leggen op de relevantie en toegevoegde waarde van de certificeringen voor jouw organisatie;
- Voorkomen van onnodige ballast;
- Oog voor de context van de organisatie, de samenhang met de dagelijkse praktijk en ontwikkelingen in de bouwbranche;
- 100% focus op het (project)resultaat;
- Vooraf vastgestelde projectdoelen.

2. Effectieve investering door:

- Mogelijkheid KAM-personeel op andere wijze in te zetten of af te stoten;
- Variabele kosten;
- Flexibele inzet, afhankelijk van de behoefte;
- Effectieve tijdsbesteding van de adviseur of interim medewerker.

3. Continuïteit in procesbewaking door:

- Vast aanspreekpunt en verantwoordelijkheid;
- Eén integrale aanpak en overzicht in het managementsysteem.

CERTIFICERINGSADVIES NEDERLAND ALS PARTNER IN CERTIFICEREN

Het uitbesteden van de taken van je kwaliteitsafdeling kan zowel kosten besparen als de effectiviteit van jouw organisatie verhogen. Benieuwd wat de voordelen van outsourcing in jouw organisatie kunnen zijn? Neem vrijblijvend contact op met de adviseurs van CertificeringsAdvies Nederland!

T. 085-4879972

E. info@certificeringsadvies.nl

