

Bedrijfsleven tevreden over nieuwe ISO 9000

Het bedrijfsleven is tevreden over de nieuwe ISO 9000-normen, die bijna twee jaar geleden van kracht werden. Dat blijkt uit een onderzoek dat Deltaphi Associates heeft uitgevoerd in opdracht van de Kamer van Koophandel Rotterdam.

"Als ik de opsteller was van de nieuwe normen zou ik tevreden zijn met de uitslag van deze enquête," zegt Jaap Jan de Vries van Deltaphi. Hij mag de positieve resultaten overigens een beetje op zichzelf betrekken, want De Vries zat in de taalcommissie die voor de Nederlandse versie van de internationale normen zorgde. Juist de leesbaarheid, toegankelijkheid en logische opbouw van de ISO scoort hoog in het onderzoek. Dat is ook niet zo verwonderlijk, omdat de oude ISO door bijna elke ondernemer als moeilijk leesbaar werd beschouwd. Het toegankelijk maken van de ISO was dan ook een reden om de eerste versie van 1994 te herzien. De tweede belangrijke reden was dat de ISO meer afgestemd moest worden op alle sectoren van het bedrijfsleven, dus niet alleen de industrie. De Vries: "Het is begonnen bij de industrie, maar de ISO-normen werden in de loop der jaren steeds breder toegepast, vooral in de dienstverlening."

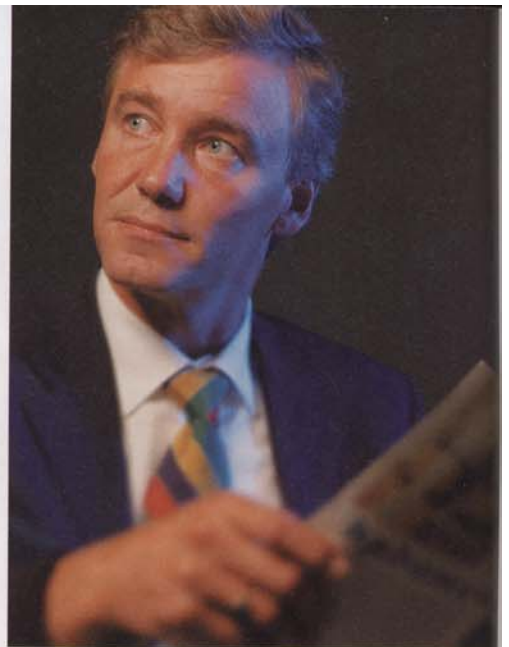
Top 3

Overigens is de tevredenheid over de nieuwe ISO bij de industrie het grootst. Ook de tijd die nodig is om aan de eisen te kunnen voldoen, is in deze sector het kortst. Patrick Janssen, collega van Jaap Jan de Vries: "In de industrie is men kennelijk toch het meest gewend aan het werken met kwaliteitsnormen. Zaken zijn vaak ook beter te meten dan in de dienstverlening. Hoe meet je in de gezondheidszorg bijvoor-

beeld of een patiënt tevreden is over de manier waarop hij gewassen wordt?" Uit het onderzoek kwam een 'Top 3' naar voren wat betreft de lastige onderdelen van de nieuwe ISO. De aandacht voor continue verbetering, het in kaart brengen van de wensen van de klant en het meten van de tevredenheid van de klant, werden als de moeilijkste onderdelen genoemd. Over het eerste aspect zegt Jaap Jan de Vries: "De nieuwe ISO maakt duidelijk dat het werken aan kwaliteit continu de aandacht vraagt. Het behalen van een bepaalde norm is prima, maar als ondernemer moet je je constant afvragen of het nog beter kan." In positieve zin werden de passages over de betrokkenheid van het topmanagement genoemd. "Volgens de nieuwe normen kan een directielid niet volstaan met het aanstellen van een kwaliteitsmanager tegen wie hij zegt: 'los jij dat even op'. Iemand uit de directie moet volgens de ISO de kwaliteitszorg in zijn portefeuille hebben. Dat wordt als positief ervaren, zo blijkt uit ons onderzoek."

Minder papier

De middelgrote bedrijven (50 tot 100 werknemers) zijn het meest tevreden over de nieuwe ISO, terwijl kleinere bedrijven iets minder tevreden zijn. De opzet om minder papieren rompslomp aan de ISO te verbinden, lijkt zeer geslaagd. In de industrie gaven zelfs alle ondervraagden aan hierover content te zijn, terwijl in de dienstverlening 75% positief antwoordde. De



industrie schakelt overigens wel meer externe deskundigen in om kennis over de ISO in huis te halen. De conclusie van het onderzoek is dat de nieuwe ISO 9000-normen beter aansluiten bij de praktijk en dat deze vernieuwing wordt gewaardeerd door ondernemers. In zijn boek 'De nieuwe ISO 9000-serie in gewone mensentaal' leverde De Vries twee jaar geleden al een extra bijdrage aan de toegankelijkheid van de kwaliteitsnormen. "Kwaliteit is een kwestie van mentaliteit, maar ook van regelen en vastleggen. Kwaliteit mag geen toeval zijn," aldus De Vries, die tenslotte opmerkt dat er wat hem betreft best ISO-normen zouden mogen worden toegevoegd om de tevredenheid van het personeel te meten. Niettemin is Jaap Jan de Vries met de ondervraagde ondernemers van mening dat de ISO 9000-normen sterk verbeterd zijn. ◀

▲ "De nieuwe ISO maakt duidelijk dat het werken aan kwaliteit continu de aandacht vraagt," aldus Jaap de Vries.

Tekst: Wim Roodnat
Foto: Fairview-images

Meer informatie?

Op dinsdag 1 oktober is tijdens het praktijkseminar 'Praktijkervaringen met de nieuwe ISO 9000-normen' stilgestaan bij de ervaringen met het toepassen van de nieuwe normen. Het werkboek 'Praktijkervaringen met de nieuwe ISO 9000-normen' is voor € 15,- verkrijgbaar bij de KvK, afdeling Praktijkseminars, tel. 010-402 77 90 / 77 02 / 78 93, e-mail cursus@rotterdam.kvk.nl.