

# Kwaliteit hoeft niet zo theoretisch als bij ISO

Audit Services Europe (ASE) is een nieuwe tak binnen Corbo Organisatie, Advies en Expertise. ASE voert verschillende soorten toetsingen uit, zogenoemde audits, speciaal voor de autobranche. De klanten zijn individuele autobedrijven die serieus aan een goed kwaliteitssysteem willen werken. Maar ook importeurs en franchiseketens schakelen ASE in om hun dealers en franchisenemers te toetsen op de naleving van standaarden bijvoorbeeld.

ASE richt zich op individuele autobedrijven die een meer praktische invulling zoeken dan het keurslijf van ISO 9001 waarin zij zich vaak gedwongen voelen. Directeur Bert Bloemendal: "Steeds meer bedrijven hebben genoeg van de in hun ogen vaak theoretische benadering rondom ISO-certificering maar ze willen wel een goed kwaliteitssysteem handhaven. Daarbij speelt ook dat er op personeel wordt gekort, maar dat de kwaliteitseisen vanuit importeurs en franchiseorganisaties gelijk blijven. Dan red je het alleen door je organisatie naar een hoger niveau te tillen en op dat niveau te houden." Maar ook importeurs en franchisegevers die zoeken naar een methodiek om hun dealers dan wel franchisenemers te beoordelen kunnen ASE inschakelen, voegt Bloemendal toe. "ASE kan helpen bij het ontwikkelen van de specifieke beoordelingsrichtlijnen en deze vervolgens objectief toetsen. Hierdoor krijgen de eigen medewerkers van de opdrachtgevers een objectief handvat om de dealers en franchisenemers verder bij de noodzakelijke verbeteringen te begeleiden."

## Verklaring conformiteit

Om deze bedrijven te ondersteunen heeft ASE op basis van kennis en ervaring in de autobranche een kwaliteitsreglement opgesteld.

Het is in feite een praktische handleiding waarin de kwaliteitseisen staan geformuleerd waaraan het autobedrijf in de ogen van ASE minimaal moet voldoen. Autobedrijven die serieus aan de slag willen met hun kwaliteitssysteem worden door de auditoren van ASE aan de hand van de eisen van het reglement getoetst. Hierna ontvangen zij een 'verklaring van conformiteit' waarin staat dat er een werkend kwaliteitssysteem is. In de toetsing zitten uiteraard wel aspecten van ISO, zegt Bloemendal, maar de door ASE afgegeven verklaring is nadrukkelijk geen door de raad voor accreditatie

## Lege banden

De kwaliteitstoetsing van ASE is volledig toegespitst op de autobranche. Het verschil met ISO zit daarom niet alleen in de interpretatie van de eisen, maar ook in de manier waarop ASE te werk gaat, zegt directeur Bert Bloemendal. "We kennen de branche tot in detail en weten waar er praktische kwaliteitsverbeteringen behaald kunnen worden. Het begint vaak al bij de uitstraling van het autobedrijf. Als die niet klopt, zie je vaak dat ook werkprocessen en informatiestromen beter kunnen."



Corbo-directeur Bert Bloemendal, gepikt en gemazeld in de autobranche: "Met ons certificaat toon je als bedrijf aan dat je een werkend kwaliteitssysteem hebt."

erkend ISO-certificaat. Het onderscheid zit 'm volgens hem onder meer in de hands-on aanpak van ASE. "ISO is voor veel bedrijven te algemeen en te theoretisch. Wij gaan echt de diepte in bij het meten van de kwaliteit van een organisatie. We richten ons op de operationele elementen met betrekking tot klanttevredenheid, productiviteit en rendement. Praktisch maar wel met behoud van een effectief kwaliteitssysteem."

## Niet vrijblijvend

De aanpak van ASE leidt bewust niet naar een RvA-erkend certificaat, maar dat betekent niet dat er sprake is van een vrijblijvende aanpak. Sterker nog, ASE gaat alleen in zee met ondernemers die toegewijd zijn in het verbeteren van hun kwaliteit. De toetsing duurt gemiddeld, afhankelijk van de grootte van het bedrijf, een dag. Hierna ontvangt het autobedrijf een rapport waarin staat wat er goed gaat, maar ook wat beter kan. Elk autobedrijf dat door ons een kwaliteitstoetsing laat uitvoeren conformeert zich daarna voor een periode van drie jaar, om de continuïteit te waarborgen. Binnen die drie jaar komen we elk jaar terug om te beoordelen of men de verbeterpunten heeft opgepakt. Zo breng je structuur in het verbeteren van je organisatie." (MvW)