

Column



De overtreffende trap van ISO 9001?

In de tweede helft van 2015 ziet de herziening van ISO 9001 het licht. Deze norm voor kwaliteitsmanagement is de meest toegepaste van alle ISO-normen. In de aanloop naar de publicatie staat de normcommissie Kwaliteitsmanagement in een serie columns stil bij het tot stand komen van deze nieuwe versie. Hoe denkt de Nederlandse normcommissie over kwaliteitsmanagement? Wat zijn de hoofdpunten van de commentaren geweest en komen deze genoeg tot uitdrukking in de nieuwe ISO 9001? De leden van de normcommissie lichten in elke column een aspect toe. Alle columns kunt u vinden op www.sigma-online.nl.

Op 30 januari jl. promoveerde Başak Manders aan de Rotterdam School of Management (RSM, Erasmus Universiteit) op het onderwerp 'implementatie en effect van ISO 9001'. Zij stelde een overzicht samen van de gevonden effecten van ISO 9001 in organisaties op basis van een analyse van de vele studies die beschikbaar zijn. Het antwoord hierop interesseert ons. Het geeft antwoord op de vraag: 'Zijn we eigenlijk goed bezig bij ISO?' In de meeste gevallen leidt het gebruik van ISO 9001 tot verbeteringen in de bedrijfsvoering en de marktpositie. Dit blijkt afhankelijk te zijn van een aantal factoren: de lengte van de periode sinds certificatie, de gebruikte versie van ISO 9001, het land en bijbehorende cultuur, de sector en de omvang van de organisatie. De herzieningen van ISO 9001 in 2000 en 2008 zijn het meest ingrijpend geweest en blijken ook het grootste positieve effect gehad te hebben. De komende 2015-versie is naar verwachting de derde belangrijke verbetering.

Volgens prof. Mohan Totikonda (Kelly School of Business, Indiana) spreker op het aansluitende symposium 'The future of quality management', zijn de twee grootste voorwaarden voor succes de motivatie van en door het topmanagement en de intrinsieke motivatie van medewerkers om met ISO 9001 aan de slag te gaan.

Henk de Vries (RSM) vult later aan, dat een goede toetsing een derde voorwaarde is voor succes. Een beetje extreem gesteld vinden volgens hem, externe audits nog te veel plaats met hulpmiddelen en inzichten van voor 2000. De toetsing door de Raad voor Accreditatie zet de auditoren van certificerende instellingen onvoldoende op het spoor om dat te moderniseren. De overgang naar de 2015-versie zal naar verwachting nog meer vergen van de externe auditoren, in de zin dat echte business-audits moeten worden uitgevoerd.

Kan de volgende ISO 9001: 2015 de overtreffende trap van zichzelf worden? Hoe kan dit doel worden gerealiseerd? De normcommissie Kwaliteitsmanagement vindt het van groot belang de dialoog aan te gaan met organisaties die de norm toepassen, toetsen of onderzoek doen naar de effecten. Een intensievere samenwerking over de afstemming van interpretaties van de normeisen wordt een eerste stap. ■

[Noud van Roermund, Luchtverkeersleiding Nederland
voorzitter normcommissie Kwaliteitsmanagement](#)

[Annemarie de Jong, NEN Milieu & Maatschappij,
secretaris normcommissie Kwaliteitsmanagement](#)

Voor informatie over de normcommissie
annemarie.dejong@nen.nl.

Deze en de andere columns kunt u vinden
op www.sigma-online.nl.

