

'ISO-certificatie hoeft geen extra belasting te zijn'

Peugeot dealer Van Tilborg uit Zaltbommel is al jaren nummer één van Nederland op het gebied van kwaliteit en klanttevredenheid. Recentelijk werden ze bovendien verkozen als beste van Europa. Algemeen directeur Rinus Groeneveld vertelt over zijn ervaringen met de invoering van een kwaliteitsmanagementsysteem conform de ISO 9001- en 14001-norm.



"Onze filosofie is dat klanttevredenheid altijd op 1 staat. Dat kunnen we alleen maar waar maken als we met alle medewerkers goed nadenken over de wens van de klant en hoe we die wens kunnen realiseren. Ik heb altijd gedacht dat ISO-certificering ons daarbij niet zou helpen. Als ik van collega's hoorde wat er allemaal bij komt kijken om ISO-gecertificeerd te zijn, was ik er eigenlijk al klaar mee. Ik heb altijd in de veronderstelling geleefd dat het certificeren voor ISO resulteert in veel extra werk om de zaken bij te houden. Nu we het in ons bedrijf hebben ingevoerd, blijkt dat allemaal erg mee te vallen.

Met ondersteuning van Nehem hebben we een kwaliteitssysteem opgezet dat voldoet aan ISO 9001 en ISO 14001. Wij hebben nu een 'lean en mean' systeem gekregen. Dit hebben we bereikt door vast te leggen wat we gewoon dagelijks doen en door de documenten en formulieren uit ons DMS (dealer management systeem) beheerst te gebruiken. Onder 'beheerst' verstaan we dat we allemaal de juiste documenten in de actuele versie gebruiken. Die documenten moeten voor iedereen toegankelijk en leesbaar zijn. De adviseur van Nehem die ons in dit traject begeleidt, heeft ons uitgelegd dat het niet verstandig is om bijvoorbeeld formulieren in te voeren omdat dit van ISO 'moet'. De eisen die de normen aan het bedrijf stellen, zijn eigenlijk ook de eisen die we al aan onszelf stelden om onze organisatie goed te laten verlopen. Zo kunnen we nu de PDCA-cirkel helemaal sluiten.

Bij ons staat voorop dat we aan de met de klant overeengekomen afspraken voldoen. We willen de klantverwachting overtreffen. Dit is volledig in lijn met de gedachte achter ISO. We zijn nu voor zowel kwaliteit als milieu gecertificeerd. Met het milieucertificaat kunnen wij aantonen dat wij maatschappelijk verantwoord ondernemen. Dit is tegenwoordig alom, maar vooral in de markt van overheden en semi-overheden, een issue."

