

Extract Benchmark Survey CI's 2007-2 (nr.4)

1. Introductie

In Nederland zijn er zeer veel organisaties die zich bezig houden met het beoordelen van organisaties en certificatie. Het merendeel van deze organisaties, certificerende instellingen genaamd, voert de toetsende activiteiten uit onder accreditatie van de Raad voor Accreditatie (RvA) of een andere nationale accreditatie instelling.

Ondanks dit borgingsmechanisme zijn er verschillen te herkennen in de aanpak. Ook zijn er verschillen met betrekking hoe certificerende instellingen omgaan met aspecten als tijdsbesteding, doorlooptijd van het offertetraject en tariefstelling. Wij juichen deze diversiteit toe, al is het voor een potentiële klant wel lastig om te komen tot een afgewogen keuze.

Historie

Om een beter beeld te verkrijgen van deze verschillen hebben wij vanaf 2005 een aantal onderzoeken uitgevoerd naar de wijze waarop certificerende instellingen reageren op een of meerdere offerte aanvragen. Daar waar het eerste onderzoek in 2005 in opdracht is uitgevoerd zijn de vervolgonderzoeken op eigen initiatief door ons uitgevoerd, dit om de onafhankelijkheid te kunnen waarborgen.

Bij het onderzoek in 2005 waren de verschillen met betrekking tot de aangeboden tijdsbesteding niet erg groot. De overige verschillen in de uitkomsten waren opmerkelijker. Zo bedroeg het prijsverschil in het totaalpakket 16%.

Ook het tweede onderzoek in 2006 liet grote verschillen zien. Niet alleen in de wijze waarop een potentiële klant werd benaderd maar zeker ook in aangeboden tijdsbesteding in relatie tot voorschriften en, nog belangrijker, de totale kosten voor een certificatieperiode van drie jaar. Het verschil in totale kosten voor een certificatieperiode van drie jaar bleek op te kunnen lopen tot ruim 27%. Ook in de stijl en toegankelijkheid / klantvriendelijkheid van de offertes waren grote verschillen te herkennen.

Bij het derde onderzoek in 2007 bleken de verschillen voor de totale kosten voor een certificatieperiode resp. 40 en 55% te bedragen. Daarnaast waren er aanzienlijke verschillen in responstermijn en aangeboden tijdsbesteding.

Daarom nu voor de vierde maal een onafhankelijk onderzoek. Dit onderzoek is nu uitgezet onder een aanzienlijk groter aantal certificerende instellingen dan de vorige malen. Dit mede omdat een aantal certificerende instellingen heeft verzocht om in het onderzoek betrokken te worden (mystery shopping).

Door vergelijking met het materiaal uit eerdere studies zien we dat door ons gesignaleerde aspecten daadwerkelijk zijn opgepakt hetgeen de transparantie ten goede is gekomen.

Anderzijds constateren we dat het verschil in kosten voor certificatie tegen ISO 9001: 2000 en VCA* -een van de meest voorkomende certificatie combinaties in Nederland- zonder meer enorm is te noemen. De duurste partij is 2,3 maal zo duur als de goedkoopste. Bij de andere casus (alleen ISO 9001: 2000) was de duurste partij 1,75 maal zo duur als de goedkoopste. In beide gevallen gaat het om partijen die geaccrediteerd zijn door de Nederlandse Raad voor Accreditatie.

Een andere opvallend bevinding is dat een van de grotere partijen aangeeft dat men een speciale afdeling heeft voor ondersteuning in het aanlooptraject. Dit terwijl het overgrote deel van de onderzochte instellingen aangeeft dat een dergelijke vorm van dienstverlening niet kan worden verleend in verband met de onafhankelijke rol die een certificerende instelling heeft!

2. Opzet onderzoek

In september 2007, na alle vakanties, zijn er door twee verschillende bedrijven offertes aangevraagd bij respectievelijk 20 en 22 certificerende instellingen. Vervolgens zijn alle telefonische en schriftelijke contacten geregistreerd en gemonitord. Uiteindelijk zijn de uitgebrachte offertes en gehanteerde voorwaarden inhoudelijk beoordeeld.

De offertes zijn in alle gevallen schriftelijk aangevraagd. Ten behoeve van de adressering zijn de adresgegevens gebruikt zoals die vermeld zijn op de website van de Raad voor Accreditatie.

Om een snelle afhandeling door de certificerende instellingen mogelijk te maken is er in beide gevallen bewust voor gekozen om de offerteaanvraag door een klein bedrijf te laten versturen. Hierbij is de aanvraag gebaseerd op een veel voorkomende norm of normcombinatie. Op deze wijze wordt extra benodigde tijd voor meer gecompliceerde calculaties voorkomen. De offerteaanvragen zijn verstuurd door een tweetal organisaties waarbij de volgende kerngegevens zijn verstrekt:

Bedrijf A

- Scope: Uitvoeren van trainingen op het gebied van veiligheid, intern transport en logistieke opleidingen.
- Aantal medewerkers: 5
- Norm(en): ISO 9001: 2000

Bedrijf B

- Scope: Inkoop, verkoop, aflevering, stofferen van meubels en ruimten, naaiatelier voor gordijnen etc.
- Aantal medewerkers: 4
- Norm(en) ISO 9001: 2000 en VCA*

3. Meetpunten

Veel van de meetpunten van het onderzoek zijn vanzelfsprekend. Een bedrijf dat zich wil laten certificeren wil graag snel weten wat dit kost. Zowel in directe kosten in de vorm van een vergoeding aan de certificerende instelling als in indirecte belasting zoals de tijdsduur die een auditor in de organisatie aanwezig moet zijn. Daarnaast is een opdrachtgever, relatie, klant of hoe men ook gezien wordt door een certificerende instelling uiteraard geïnteresseerd in de "kleine lettertjes" en haken en ogen van het voorstel.

De volgende aspecten zijn per aanbieder beoordeeld:

Responstermijn: de responstermijn is de tijd gelegen tussen het uitsturen van de offerteaanvraag tot het moment van het terugsturen van de offerte. Deze termijn is gemeten aan de hand van de verzenddatum van offerteaanvraag en daadwerkelijke ontvangst schriftelijke offerte. Deze termijn is uitgedrukt in werkdagen. Hierbij vinden wij, gesteund door onze klanten, een responstermijn van 3-5 werkdagen wenselijk met een maximum van 15 werkdagen. Bij beide cases is na 15 werkdagen de meting gestopt.

Aangeboden tijdsbesteding: de richtlijnen voor tijdsbesteding zijn duidelijk en gezien de scope en omvang van beide aanvragers zou dit geen ruimte mogen bieden voor verschillen. Wanneer we de richtlijnen volgen komen wij tot de volgende minimale tijdsbesteding:

- VCA*: de richtlijnen zijn bijzonder eenduidig. De voorgeschreven tijdsbesteding voor het certificatieonderzoek is 1½ mandag en voor hercertificatie 1 mandag, inclusief projectbezoek. Na (her)certificatie dient er jaarlijks nog een tussentijds bezoek ingepland te worden van 1 mandag. De totale tijdsbesteding bedraagt derhalve 3½ mandag voor de eerste certificatieperiode.

NB: een reductie op de voorgeschreven tijdsbesteding VCA in verband met gecombineerde toetsing met ISO 9000 is niet toegestaan.

- ISO 9001: de in Guide 62 van het International Accreditation Forum (IAF) voorgeschreven tijdsbesteding bedraagt 2 mandagen voor het certificatieonderzoek. Dezelfde tijdsbesteding dient nogmaals verdeeld over jaarlijkse tussentijdse vervolfbezoeken besteed te worden. Voor gecombineerde uitvoering van audits tegen meerdere gelijksoortige toetsingskaders mag het ISO 9001 deel gereduceerd worden. Het wordt onwaarschijnlijk geacht dat deze reductie meer dan 30% bedraagt. De totale tijdsbesteding bedraagt dus bij separate toetsing tegen ISO 9001 4 mandagen per certificatieperiode van drie jaar en bij gecombineerde toetsing 3 mandagen (afgerond op hele mandagen).

NB: in de praktijk hanteert de RvA deze 30% reductie als absoluut maximum.

Bij gecombineerde toetsing tegen ISO 9001: 2000 en VCA*, een regelmatig voorkomende combinatie, bedraagt de totale voorgeschreven tijdsbesteding derhalve minimaal 6 ½ mandagen per certificatieperiode van drie jaar.

Kosten: de kosten zoals opgegeven door de diverse aanbieders zijn niet zonder meer vergelijkbaar. Daarom zijn de kosten per aanbieder bepaald aan de hand van de volgende uitgangspunten voor een certificatie-traject van drie jaar:

- Tijdsbesteding auditor
- Eventuele administratie of andere eenmalige kosten
- Registratiekosten
- Rapportagekosten voor één rapport wat aan de daaraan gestelde eisen voldoet, uitgaande van één rapport per bezoek, per norm of gecombineerd
- Reiskosten op basis van locatie aanvrager
- Reistijd
- 2 exemplaren van het certificaat

Voor het berekenen van de reiskosten is er van uitgegaan dat alle activiteiten, tenzij anders vermeld in de offerte, plaats vinden op de locatie van de klant. In deze calculatie is geen rekening gehouden met eventuele kosten voor het opvolgen van afwijkingen.

Contractduur – opzegmogelijkheden: omdat het niet denkbeeldig is dat omstandigheden wijzigen is de contractduur en de mogelijkheid van tussentijdse beëindiging voor veel bedrijven belangrijk.

Geldigheidsduur offerte: de geldigheidsduur van een offerte is niet van wezenlijke invloed op de keuze maar door onze relaties is aangegeven dat duidelijkheid over de geldigheidsduur gewaardeerd wordt. Hierbij moet worden opgemerkt dat een korte geldigheidsduur als opdringerig wordt ervaren.

Betaaltermijn: de betalingstermijn is iets waar in toenemende mate rekening wordt gehouden, zeker de bepalingen omtrent boeterentes worden met aandacht gelezen door onze relaties.

Vereiste informatie: een aantal certificerende instellingen vraagt om aanvullende informatie van de aanvrager zoals bijvoorbeeld een kopie van de inschrijving bij de Kamer van Koophandel. Vanuit de optiek van de certificerende instelling is dit te begrijpen, de ervaring leert dat veel van onze relaties dit als een (kleine) drempel ervaren.

Aanvullende informatie: veel van onze relaties hebben vragen over het certificatie-traject en de mogelijkheden om bij de certificerende instelling van keuze diensten op het gebied van training af te nemen. Bij beide aanvragen is een dergelijk verzoek om aanvullende informatie zoals trainingsmogelijkheden en een planningsvoorstel gedaan. Ook is er bij één aanvrager geïnformeerd naar de mogelijkheden voor ondersteuning en advies. Hierdoor wordt niet alleen inzichtelijk wat de overige diensten van een certificerende instelling zijn maar ook, en wellicht nog belangrijker, in hoeverre een aanvraag goed gelezen wordt (en dus serieus wordt behandeld). Opvallend hierbij is dat geen enkele certificerende instelling ingegaan is op het verzoek over informatie met betrekking tot accreditatie.

Naast deze meetpunten zijn de offertes en het toegestuurd informatiemateriaal beoordeeld op zachtere criteria zoals de vorm van de offerte en leesbaarheid (gebruiksvriendelijkheid), transparantie van prijsopbouw en tijdsbesteding en verborgen extra's.

4. Resultaten

Uiteindelijk hebben in totaal 18 certificerende instellingen één of twee offertes uitgebracht. De resultaten laten zien dat er grote verschillen zijn in wijze van benadering, reactiesnelheid en zelfs de uitleg van toch redelijk eenduidige richtlijnen. Ook blijkt dat het zaak is om de offertes goed te lezen. Niet alle kosten zijn in één oogopslag inzichtelijk.

	Meetpunt	minimum	maximum
Casus 1			
1	Responstermijn	2	14
2	Aangeboden tijdsbesteding (richtlijn = 4 mandagen)	3 ½	6
3	Kosten	€ 3.075	€ 7.086
Casus 2			
1	Responstermijn	2	15
2	Aangeboden tijdsbesteding (richtlijn = 6 ½ mandagen)	4 ½	8
3	Kosten	€ 5.240	€ 9.149

In de onderstaande tabel vindt u een overzicht waaruit de spreiding blijkt op een aantal meetpunten:

5. Tot slot

Wilt u meer weten over de exacte bevindingen dan kunt u het volledige rapport bestellen. Dit uitgebreide rapport kost € 79,95 (excl. BTW).

U kunt het rapport bestellen door een e-mail of fax te sturen naar:

Oud Arlesteyn bv
 Tasveld 9b
 3417 XS MONTFOORT
 T 0348 47 04 54
 F 0348 47 10 99
 E info@oudarlesteyn.nl