

## Van de oude naar de nieuwe norm met BSI.

### ISO 9001 certificering en transitie van Straver Uitvaartvervoer

**De Client Case Study van 'Straver Uitvaartvervoer B.V. onderdeel van Straver Mobility Group, is geschreven in het kader van de algehele ISO 9001 certificeringservaring en de transitie van de oude ISO 9001:2008 naar de nieuwe ISO 9001:2015 norm met BSI Group Nederland.**

**De input voor deze case study is aangeleverd door Brigitte Straver, operationeel manager & Angelique Tuinenburg, projectmanager bij Straver Mobility op 4 juni 2018.**

#### **Kunnen jullie eerst iets meer vertellen over de achtergrond van Straver Uitvaartvervoer B.V.?**

**Brigitte Straver** - In de jaren 50 werkte Opa Straver op een stalhouderij en hij reed daar speciaal vervoer, eerst met koetsen en later de overgang naar auto's. De stal ging uiteindelijk failliet en Opa kocht drie auto's uit de failliete boedel. Daarmee reed hij speciale opdrachten zoals taxi-, trouw- en rouwvervoer. In de loop der jaren is er een specialisatie ontstaan in rouw- en trouwvervoer, maar enkel het vervoer van mensen.

In de jaren 90 werd er in Nederland steeds meer bezuinigd op ziektekosten en daarmee ook in het verzorgen van overledenen. Straver is naast rouwriten steeds meer gaan helpen bij het verzorgen van overledenen. Daardoor is het werk in een heel natuurlijk verloop uiteindelijk een vakgebied geworden en nu doen wij eigenlijk alles wat met het overlijden te maken heeft.

We zijn daardoor ook gegroeid van een plaatselijk Gouds bedrijf naar een regionaal bedrijf met vestigingen in o.a. Alphen aan de Rijn en Rotterdam.

#### **Waarom heeft Straver Uitvaartvervoer initieel gekozen om op te gaan voor de ISO 9001 certificering?**

**Brigitte Straver** - Tien jaar geleden is het beroep uitvaartverzorging vrijgegeven door de branche, waardoor de kwaliteit niet meer werd gewaarborgd. Eenieder kon daarmee dit beroep uitvoeren en om onderscheid te kunnen maken tussen starters zonder diploma's en ervaren uitvaartverzorging is er na een aantal jaar het 'Keurmerk Uitvaartzorg' in het leven geroepen. Wij konden alleen niet voldoen aan alle eisen van dit keurmerk, omdat het keurmerk echt bestaat voor uitvaartondernemers en wij geen uitvaarten regelen.

***"Kwaliteit kun je niet dragen als 1 persoon.  
De gehele organisatie moet dat doen."***

**Brigitte Straver**



**Angelique Tuinenburg**



*“... het heeft een paar jaar geduurd voordat het managementsysteem echt 'ons' werd... daardoor heeft de 'het moet van de ISO' cultuur lang geheerst.”*

Er lag toen een grote druk op de organisatie, omdat men alleen nog met bedrijven wilde en kon werken met het Keurmerk Uitvaartzorg. Samen met andere toeleveranciers zijn we gaan kijken naar andere mogelijkheden en zo kwam de ISO-certificering op ons pad.

Uiteindelijk wordt toezicht op het Keurmerk Uitvaartzorg niet zo streng nageleefd als vooraf aangekondigd, wat betreft het werken met uitsluitend gecertificeerde bedrijven.

Achteraf zijn wij erg blij dat wij zijn opgegaan voor ISO 9001 certificatie, het heeft ons echt enorm geholpen om gezond te groeien als bedrijf. Zeker als het gaat om verbeteren van bedrijfsprocessen. Het biedt houvast en we kunnen onze bedrijfsprestaties beter meten.

### **Welke belangrijkste voordelen merkte Straver Uitvaartvervoer op na ISO 9001 certificering?**

**Brigitte Straver** - Je kan altijd teruggrijpen naar protocollen, onze manier van klachtenafhandeling is sterk verbeterd en onze medewerkers zijn meer tevreden.

Wij doen veel ad-hoc in onze branche en eventuele problemen worden nu op papier gezet en daar wordt ook echt iets mee gedaan om dit in de toekomst te voorkomen.

ISO 9001 voorkomt dat kennis niet meer alleen in de hoofden van de mensen zit, maar ook gedocumenteerd wordt. In het geval van afwezigheid kan een ander de taken overnemen en dat is voor de continuïteit van het bedrijf erg fijn.

Het heeft een paar jaar geduurd voordat het managementsysteem voor kwaliteit echt 'ons' werd, want we zijn gestart met 'we hebben een ISO certificering nodig.' En toen hadden we een bureau gekozen die met een standaard voorgevuld boek aankwam en overal waar 'xxx' staat moest dan worden vervangen door Straver. Daardoor heeft de 'het-moet-van-de-ISO' - cultuur lang geheerst. Ook al was de 'het-moet-van-de-ISO' soms ook een positieve stok achter de deur.

In de loop der jaren hebben we het met beide handen aangepakt en is het nu iets wat bij ons past en waar we de voordelen ook echt van inzien. Het is nu eenvoudig om tegen nieuwe medewerkers te zeggen: "Lees het handboek door en als je vragen hebt, dan hoor ik het graag."

**Angelique Tuinenburg** - Kwaliteit kun je niet dragen als 1 persoon. De gehele organisatie moet dat doen. De cultuurverandering als gehele organisatie is ook prachtig om mee te maken. Door het implementeren van een kwaliteitsmanagementsysteem, waarbij we mensen binnen onze organisatie ook verantwoordelijk maken voor bepaalde processen, kunnen we dit bereiken en zien we dat mensen nu ook zelf naar ons toekomen en verbeteringen aandragen ten behoeve van de kwaliteit.

### **Ervaren jullie bij Straver Uitvaartvervoer veel verschillen tussen de beide normen na de ISO 9001:2015 transitie?**

**Brigitte Straver** - Ja, wij vinden deze norm veel prettiger. De nieuwe norm geeft meer duidelijkheid waarom alles moet worden gedocumenteerd. Er worden organisaties breed meer risico's in kaart gebracht en er worden meerdere personen verantwoordelijk gesteld. Het uitsluiten van bedreigingen en het identificeren en benutten van de kansen is overduidelijk meer aanwezig. De norm biedt meer diepgang en je bent meer betrokken bij de bedrijfsprocessen.

**Angelique Tuinenburg** - Met de nieuwe norm denken we ook meer na over de competenties van de medewerkers. Dit zal kwaliteit verhogend werken voor de organisatie en ook voor de medewerkers biedt dit perspectief.



*“De exclusieve kwaliteit die Straver uitstraalt vind je ook terug in de opzet en zorg van het kwaliteitsmanagementsysteem. Straver heeft zich goed voorbereid op de certificering en de juiste personen goed getraind.”*

Barry Borst, Auditor, BSI Group

### **Hoe hebben jullie ISO 9001 in het bestaande managementsysteem van Straver Uitvaartvervoer geïmplementeerd?**

**Brigitte Straver** - We zijn ooit begonnen met een extern bureau en daarna met enkel externe begeleiding. Voorheen beheerden mijn man Patrick Straver en ik het ISO-managementsysteem met zijn tweeën, maar nu wordt de gehele organisatie erbij betrokken.

Sinds september vorig jaar hebben we door de komst van Angelique de competentie in huis om het dadelijk zonder hulp van buitenaf te doen. We overwogen een eventuele training hiervoor en kijken ernaar uit om het dadelijk helemaal zelf te kunnen doen. Althans, je moet na een aantal jaren wel oppassen voor eventuele bedrijfsblindheid uiteraard.

### **Hoe hebben jullie je voorbereid op de ISO 9001:2015 transitie audit voor Straver Uitvaartvervoer?**

**Brigitte Straver** - De adviseur Ilse van Veggel heeft ons geholpen met de voorbereiding door een gap analyse uit te voeren. Hierbij werd gekeken hoe we ervoor staan en waar nog specifieke verbeterpunten liggen. Vervolgens heeft onze auditor Barry Borst destijds een audit uitgevoerd tegen de oude norm en gekeken of we al zouden voldoen aan de nieuwe norm. Gelukkig bleek dat we voor 90% onze zaken op orde hadden. Wij wijden dit mede aan het feit dat we het systeem echt ons eigen hebben gemaakt.

### **En waarom hebben jullie gekozen voor BSI als certificerende instantie voor Straver Uitvaartvervoer?**

**Brigitte Straver** - Tien jaar geleden hadden we de keuze uit een aantal keurmerken, waaronder KEMA-keur & ISO. KEMA had voor ons de associatie alles-met-een-stekker en vonden dit niet echt bij de uitvaartbranche horen. Toen kozen we initieel voor een andere partij om ons te certificeren voor ISO 9001, maar we waren niet echt tevreden.

Ilse van Veggel onze adviseur vertelde dat BSI gedegen vakinhoudelijke kennis heeft over de uitvaartbranche en ook andere toeleveranciers in dezelfde branche

beoordeeld. Wij werkten toentertijd ook samen met een toeleverancier die ervaring had met BSI en daarom hebben we twee jaar geleden een kennismakingsgesprek aangevraagd. Dit voelde meteen goed, want we hadden iemand tegenover ons zitten die we niets hoefden uit te leggen. Het grote verschil in vakinhoudelijke kennis, was echt een verademing. Ze zijn natuurlijk ook grondlegger van het specifieke keurmerk en dat is zo veel prettiger werken.

### **Kunnen jullie iets vertellen over de algehele ervaring met BSI als organisatie?**

**Brigitte Straver** - Wij ervaren de gehele cultuur bij BSI als zeer prettig en blij verrast dat zij wel meteen de focus kon leggen op de voor ons belangrijke zaken zoals bijvoorbeeld de planning.

**Angelique Tuinenburg** – Bij BSI is er sprake van duidelijke communicatie, wij worden goed op de hoogte gebracht van de status van het traject. De manier van samenwerken schept vertrouwen en dat is absoluut een groot compliment richting BSI.

Een additioneel advies voor BSI is het opnemen van communicatie over de eenvoud waarmee ISO 9001 kan worden geïntegreerd en onderhouden binnen de organisatie.

### **BSI verzorgt naast certificering diverse ISO 9001 (transitie) trainingen via de BSI Training Academy. Zouden jullie een training adviseren voor organisaties die nog moeten opgaan voor een ISO 9001 transitie of ISO 9001 certificatie?**

**Brigitte Straver** - De nieuwe ISO 9001 norm is wezenlijk anders dan de oude norm, dus een transitie training raden we absoluut aan. Daarnaast is onze organisatie erg flexibel, maar als je geen flexibele organisatie bent dan is een training echt wel nodig om draagvlak te creëren voor implementatie van de norm. Ook al is het slechts een introductie training voor een paar mensen binnen het bedrijf.



Een training maakt snel duidelijk hoe ISO 9001 organisaties kan helpen. Het in kaart brengen van risico's, het uitsluiten van bedreigingen, het benutten van kansen en de competenties van medewerkers door middel van 'Plan, Do, Check & Act' (PDCA). Dit geeft allemaal stof tot nadenken. Dat leefde bij ons 10 jaar geleden minder, maar dat zouden we nu zeker anders doen.

**Angelique Tuinenburg** - Als je dit door middel van trainingen intern kunt invullen ben je ook al snel een stuk flexibeler en minder afhankelijk. Daarnaast is het financieel interessanter dan het inhuren van adviseurs en externe bureaus.

### **Hebben jullie naast training nog andere tips voor organisaties die een ISO 9001 certificering overwegen?**

**Brigitte Straver** - Haha, neem niet zo'n standaard bureau met zo'n boek! Investeer in iemand of meerdere mensen die het echt leuk vinden om zich er in vast te bijten door middel van cursussen.

Het opzetten van het managementsysteem voor kwaliteit kost tijd dus dit zou je eventueel met een externe partij of adviseur kunnen doen. Eenmaal geïntegreerd in je bedrijfsprocessen ben je er qua tijd niet veel aan kwijt. Afhankelijk van de grootte van de organisatie uiteraard. Bij ons is het in ieder geval geen fulltimebaan.

Als tip voor de ISO 9001 transitie, of elke andere norm transitie, adviseren we een training, Dit omdat een nieuwe norm nogmaals wezenlijk anders kan zijn dan het oude en het creëert draagvlak. Daarnaast adviseren we om een nulmeting (pre-assessment of gap analysis) te doen voordat de organisatie opgaat voor de audit. Zo weet je specifiek waar de pijnpunten liggen en kunnen deze doelgericht worden aangepakt.

Vergelijk de ISO ook niet met bijvoorbeeld de meer bekende VCA. Met ISO merk je dat dit voor het bedrijf werkt, ten opzichte van het gevoel te hebben dat je verantwoording moet afleggen.

**Angelique Tuinenburg** – Daar sluit ik me bij aan. Een training intern, maak iemand verantwoordelijk die het ook echt leuk vindt om het te managen en die genoeg draagvlak kan creëren binnen de organisatie. En betrek vooral het hele team erbij. De nieuwe ISO 9001:2015 norm draagt daar al voor een groot gedeelte aan bij.

