

# WHITEPAPER

5 principes voor een soepele ISO certificering

# Hoe Roossien ISO 9001 haalde –

zonder papier  
en zonder extra  
administratie



# SHOWROOM

## Eenvoudige oplossingen

Mark de Vries is al vanaf het vroege begin controller bij Roossien. Hij werkte er samen met directeur Eddy Roossien hard aan om de administratieve last zo klein mogelijk te houden. 'Sinds we alles in AFAS doen, is ons dat ook eindelijk gelukt. Dus toen we besloten om de certificering te halen, zeiden we ook meteen dat we het alléén wilden doen, als we het op onze manier konden doen. Dus zonder papier. Zonder extra administratie.' Dat is gelukt. In deze whitepaper vertellen Roossien en De Vries over de principes waarmee ze dat voor elkaar kregen.





## Principe 1 - **Ga uit van je eigen kracht**

Roossien: 'Sommige opdrachtgevers eisen gewoon een certificering, anders doen ze geen zaken met je, hoe goed je producten en service ook zijn. En dat zijn vaak interessante opdrachtgevers. Internationale partijen in de luchtvaartindustrie bijvoorbeeld, of overheidsorganisaties. Daarom zeiden we: laten we tóch die certificering halen.'

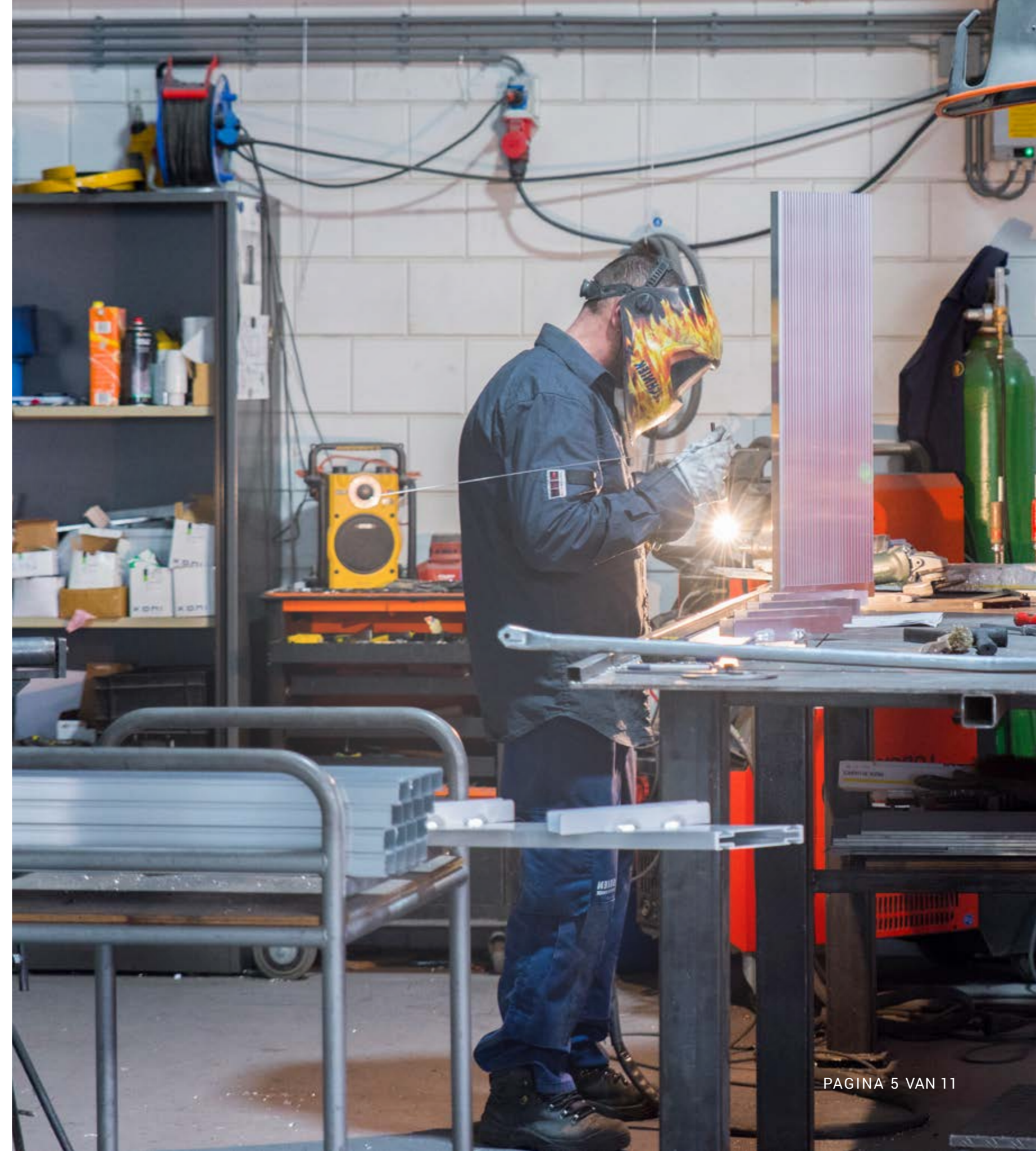
Tóch, ja. Want eigenlijk zaten De Vries en Roossien er helemaal niet op te wachten. Ze werkten eerder allebei bij een bedrijf waar het verlangen naar een ISO-certificering was doorgeslagen in ongebreidelde regelzucht. De Vries: 'Als daar iemand binnenkwam die een ladder wilde kopen, moesten we in het systeem eerst al zijn ontbrekende informatie aanvullen. Van adresgegevens tot briefhoofd. Dan was je een half uur verder. Voor een ladder!'

Roossien: 'Dat wilden we per se voorkomen. We waren overtuigd van onze procedures en wilden die niet overhoop gooien voor een certificering. De eerste stap naar een certificering moet altijd zijn, dat je je procedures op orde hebt. Wij geloofden dat we dat hadden. We gingen uit van eigen kracht, en wilden die certificering alleen als die ons daarin zou bevestigen. Dus vertikten we het ook om een blauwdruk van een ander te gebruiken. Want voor hetzelfde geld heeft zo'n andere organisatie al wel een certificering, maar zijn ze daar een uur verder voor ze een ladder kunnen verkopen.'

## Principe 2 - **Leg vast én optimaliseer**

'Het begin is eigenlijk heel simpel. Je pakt de lijst met eisen die ISO aan je processen stelt, en vinkt af waar je aan voldoet. Daar werden we heel vrolijk van, want aan de meeste eisen voldeden we allang', vertelt De Vries. 'Maar daarna wordt het lastiger. Toon immers maar eens aan dat je eraan voldoet.'

Roossien: 'Een voorbeeld. We hadden natuurlijk allang een proces dat liep van order tot productie. Maar dat werd nergens gelogd. Dus hebben we alles in workflows vastgelegd. Nog meer en nauwkeuriger dan we het al hadden. Dat dwingt je ook om heel nauwkeurig naar ieder stapje in dat proces te kijken. En dan ben je natuurlijk gek als je niet de kans grijpt om het proces nog verder te optimaliseren. Dat hebben we dus voor elk proces gedaan. Dat leverde geen enorme veranderingen op hoor. Het waren meer de puntjes op de i.'





## Principe 3 - **Draai het archief op slot**

Als je processen nauwkeuriger vastlegt, en ze daarbij ook nog eens verandert, betekent dat direct dat mensen hun werk op een andere manier moeten gaan doen. Roossien: 'En dan gaan de hakken in het zand. Toen we merkten dat mensen op de productievloer minder enthousiast waren dan wijzelf, hebben we aan de rem getrokken. Dat hebben we gedaan door te praten. Uit te leggen waar we mee bezig waren, en uit te leggen waarom we geloofden dat hun werk er ook makkelijker op zou worden. Hadden we natuurlijk eerder moeten doen, maar ja.'

De Vries: 'Uiteindelijk kwam het nog best snel goed hoor. Natuurlijk werd er hier en daar ook na onze uitleg nog gemopperd, maar na een paar maanden zei iedereen: dit hadden we veel eerder moeten doen. Het mooiste voorbeeld vind ik het archief. We hadden ons héle technische archief gedigitaliseerd. Vroeger gingen mensen iedere dag fysiek naar het archief, voor tekeningen of andere gegevens. En mensen die al 20 jaar met papieren bouwtekeningen werkten, waren niet happig op digitalisering. Ze wilden graag óók het papieren archief houden. Dat hebben we toegezegd. Maar een paar dagen na de overgang heb ik het archief op slot gedraaid. En er is wekenlang niemand om de sleutel komen vragen. Dan weet je: dit is een verandering die lastig lijkt, maar blijkbaar wel echt een verbetering is.'

## Principe 4 - **Neem de tijd en de ruimte**

Het voordeel van géén certificering hebben, is dat je hem ook niet kwijt kunt raken. Roossien: 'Daarom hebben we uitgebreid de tijd genomen om nog te experimenteren met onze processen, voordat we de certificering aanvroegen. Dat hielp in de eerste plaats heel erg met het creëren van draagvlak. Had iemand een idee voor zijn eigen workflow? Dan probeerden we dat. Werkte het niet? Dan was dat snel helder. En werkte het wel? Dan werden we er allemaal beter van. Als je eenmaal gecertificeerd bent, is het in ieder geval gevoelsmatig minder makkelijk om een proces overhoop te gooien.'

De Vries: 'En in de tweede plaats hielp het ons om ruimte te houden in de procesomschrijvingen. De uitdaging is natuurlijk dat die goed moeten zijn voor de certificering, maar dat je ook flexibel wilt blijven. Toen we met processen en hun omschrijvingen gingen spelen, merkten we dat we soms de neiging hadden om dingen veel te strak in te regelen. De vraag die we ons bij het omschrijven telkens stelden was: waarom zouden we hier zo diep op ingaan als we nu doen? Als we die niet goed konden beantwoorden, moesten we verder wegblijven van de details. Dat werkte prima. Natuurlijk, het moet kwalitatief allemaal op orde zijn, maar ISO is minder dwingend dan mensen soms denken.'





## Principe 5 - **Werk samen met de auditor**

Toen alle processen waren geëvolueerd, aangescherpt, vastgelegd en ingeslepen, was het tijd om de certificering aan te vragen. Roossien: 'Toen waren we al wel drieënhalf jaar verder. Dat het best lang duurde, komt door onze benadering. De certificering was niet het hoogste doel op aarde. Dat was, en is, het oplossen van problemen voor onze klanten. Dat betekent wel dat je er niet continu aan door kunt werken. Dat is dan maar zo. Het heeft er toe geleid dat we in ons gewone werk én in het ISO-proces altijd goede dingen hebben gedaan.' De Vries: 'Wat ook een rol speelde, was de verhuizing. We zijn tussendoor naar een veel groter pand met veel meer mogelijkheden getrokken. Verhuizen kost hoe dan ook veel tijd en energie, maar we wilden ook per se al die mogelijkheden benutten. En dus hebben we vooral onze productieprocedures opnieuw tegen het licht gehouden.'

Toen de auditor eenmaal kwam, waren ze bij Roossien vol vertrouwen. En toch was het spannend. De Vries: 'Je weet dat je er alles aan gedaan hebt, maar je weet ook dat sommige dingen in de eisen vatbaar zijn voor meerdere interpretaties. Wij kunnen wel vinden dat we iets goed geregeld hebben, maar het gaat erom of een ander vindt dat het goed genoeg is. Zo'n audit duurt twee dagen. En echt waar: we hebben twee dagen lang heel prettig samengewerkt met de auditor.'



Daarbij bleek ook telkens dat struikelpunten eigenlijk nooit in de procedures zaten. Wel af en toe in de tracability, het vastleggen. En in de rapportages. Maar dat was geen enkel probleem. Doordat we alles in AFAS hebben geregeld, konden we alles ook eenvoudig aanpassen. Was een rapportage of analyse niet naar de zin van de auditor? Dan pasten we dat ter plekke aan. Hij kon het krijgen zoals hij het hebben wilde.'

Roossien: 'Onze auditor kwam uit Zeeland, dus zat hij hier in een hotel. Bij het ontbijt op de tweede dag had hij alle wijzigingen, en de uitkomsten van die wijzigingen, al in zijn mail zitten. Daar werd hij ook enthousiast van. En eerlijk is eerlijk: zo'n man heeft er natuurlijk wel kijk op. Je kunt er alleen maar beter van worden, als je daar naar luistert.'





## Over **Roossien** **Hoogwerktechniek**

Probleemlossers zijn het, bij Roossien Hoogwerktechniek uit Groningen. Voor iedereen die veilig wil werken op hoogte. Met eenvoudige oplossingen, een hoog serviceniveau én een snufje noordelijke nuchterheid groeide het bedrijf in krap twintig jaar uit tot een toonaangevende partij in de branche. Ze wisten dus al wel dat ze hun zaken goed voor elkaar hadden. Toch voelt het halen van de certificering voor ISO 9001 als een nieuwe stap. Directeur Eddy Roossien: 'Het zet voor ons de deur open naar nóg grotere opdrachtgevers. We promoveren van de Eredivisie naar de Champions League. En daar zijn we trots op. Vooral omdat we ook dit helemaal op onze eigen manier gedaan hebben. Het is een bevestiging van wat wij altijd dachten en zeiden.'

# AFAS software: een dynamisch en eigenzinnig softwarebedrijf

AFAS software heeft ruim vierhonderd enthousiaste medewerkers. Als Nederlands familiebedrijf ontwikkelt AFAS softwareproducten voor zowel de zakelijke als de consumentenmarkt op een maatschappelijk verantwoorde manier. Hierbij staan klanten, medewerkers, maatschappij en milieu centraal.

Met het geïntegreerde softwarepakket zijn meer dan 10.000 organisaties in Nederland, België, Luxemburg en de Nederlandse Antillen volledig geautomatiseerd. Kwaliteit en visie zijn de pijlers van ons succes en deze principes stellen ons in staat om hoogwaardige softwareproducten te ontwikkelen, te verkopen en te ondersteunen.

[afas.nl/contact](https://afas.nl/contact)

