

Extract Benchmark Survey CI's 2010 (nr.5)

In voorgaande jaren zijn er door ons bureau diverse onderzoeken uitgevoerd.

Zo bleek bij het derde onderzoek in 2007 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.

Opvallend was het grote vierde onderzoek in 2007 waarin veel constatering uit onze rapportage door de certificerende instellingen verwerkt waren. Variërend van duidelijke mandatarieven tot en met vriendelijkheid en toegankelijkheid van de uitgebrachte offertes. De verschillen in prijs bleken echter nog groter dan bij vorige onderzoeken. Bij de eerste casus was de duurste aanbieder 2,3 maal zo duur als de goedkoopste, bij de tweede casus was dit een factor van 1,75!

Uit het grote ISO survey 2008 , uitgevoerd in opdracht van de ISO organisatie te Geneve door onderzoeksbureau Nielsen, blijkt dat in Nederland het aantal certificaten voor ISO 9001 sinds jaren weer gedaald is.(van 18 922 in 2007 naar 13 597 in 2008). De wereldwijde groei neemt nog wel toe met name in landen als China en Italië. Mede hierom zullen (Nederlandse) certificerende instellingen meer inspanningen moeten doen om klanten te werven en te behouden.

ISO 9001:2000/2008 principal results

World results	Dec. 2004	Dec. 2005	Dec. 2006	Dec. 2007	Dec. 2008
World total	660 132	773 867	896 929	951 486	982 832
World growth	162 213	113 735	123 062	54 557	31 346
Number of countries/ economies	154	161	170	175	176

Bron: *The ISO survey of certifications 2008*

Nieuw onderzoek

Daarom voor de vijfde maal een onafhankelijk onderzoek. Dit onderzoek is dit keer uitgezet onder een 18 tal certificerende instellingen en bevat naast informatie over de normen ISO 9001 en VCA ook de milieunorm ISO 14001 .

De verschillen in de offertes en reacties zijn ook nu weer aanzienlijk.

Bij de eerste casus was de duurste aanbieder 1,9 maal zo duur als de goedkoopste, bij de tweede casus was dit een factor van 1,8 !

In het uitgebreide rapport kunt u de resultaten van het onderzoek lezen. Hierbij dient wel aangetekend te worden dat wij ons nadrukkelijk onthouden van een waardeoordeel over de diverse instellingen en dat er ook nu sprake is van een kwalitatief onderzoek op basis van een steekproef.

Hoewel wij dus geen waardeoordeel uitspreken verwachten wij wel dat onze relaties met dit herhaalde onderzoek hun voordeel kunnen doen bij het selecteren van een certificerende instelling die bij hen past.

Opzet onderzoek

In november 2009 en januari 2010 hebben wij via twee van onze relaties offertes aangevraagd. De spreiding in de tijdsperiode alsmede de verschillende groottes van aanvragen zorgen voor een representatieve steekproef waarbij certificerende instellingen de kans krijgen een snelle en duidelijke reactie op een offerte aanvraag te verzorgen.

Ditmaal bij respectievelijk 18 en 13 certificerende instellingen. De certificerende instellingen zijn allen geaccrediteerd en de informatie over adressen e.d. is via de RvA website verkregen voor de ISO 9001 norm (www.rva.nl) ; via de SSVV website (www.vca.nl) voor de VCA norm en de SCCM website voor de ISO 14001 norm (www.sccm.nl).

Casus 1

- Scope: Productiebedrijf
- Aantal medewerkers: 65 (ISO 9001) en 12 (VCA*)
- Norm(en): ISO 9001:2008 en VCA* 2008/05

Casus 2

- Scope: Installatie bedrijf in scheepvaart en industrie
- Aantal medewerkers: 58 (ISO 9001) en 33 (VCA*)
- Norm(en) ISO 9001:2008 en VCA* 2008/05 en ISO 14001:2004

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.

Een selectie van de meetpunten is hier gegeven; voor alle meetpunten verwijzen we naar het uitgebreide rapport.

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 van de 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. Er waren dit jaar geen vakantieperiodes of andere omstandigheden waardoor deze responstijd beïnvloed zou kunnen worden. Bij beide aanvragen is de meting dus na 15 werkdagen gestopt. Steeds vaker zien we een snelle reactie in de vorm van een PDF file die per e-mail verstuurd wordt.

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 zoals vermeld in bijlage G van de VCA norm 2008 versie volgen komen wij tot de volgende minimale tijdsbesteding:

- VCA*: de richtlijnen zijn bijzonder eenduidig.
De totale tijdsbesteding bedraagt derhalve 3½ mandag voor de eerste certificatieperiode in casus 1 en 5 mandagen voor casus 2.
NB: de tabel is via de SSVV als schemabeheerder verkregen
- ISO 9001: de in MD 5:2009 Audit duration van het International Accreditation Forum (IAF) voorgeschreven tijdsbesteding bedraagt 5 mandagen voor het certificatieonderzoek van casus 1 en 2
De totale tijdsbesteding bedraagt dus bij separate hercertificatie tegen ISO 9001 $\frac{2}{3} * 5 + 2 * 1,5 = 6,5$ mandagen voor casus 1 en 2 per certificatieperiode van drie jaar.
- ISO 14001: de in MD 5:2009 Audit duration van het International Accreditation Forum (IAF) voorgeschreven tijdsbesteding bedraagt 5 mandagen voor het certificatieonderzoek. Dit is gebaseerd op 58 fte en medium complexity. De milieu effecten zijn namelijk voor surface treatment of metals. Dit resulteert in een fase 1 en fase 2 onderzoek van 6 dagen.
Het totaal aantal mandagen voor alle 3 de normen is dan $5 + 6,5 + 10 = 21,5$ dag
- De totale tijdsbesteding voor gecombineerde toetsing tegen ISO 9001 - VCA* op basis van hercertificatie bedraagt derhalve tenminste 10 mandagen per certificatieperiode van drie jaar tot aan 2013.
- Een reductie op de vervolfbezoeken van ISO 9001 en 14001 gecombineerd mag maximaal (indien aan voorwaarden is voldaan) 30% zijn, afgerond geeft dit 20 mandagen in 3 jaar voor casus 2

Interessant zijn de verschillen in rekenwijze door de diverse certificeerders. Men kan immers het certificaat ISO 9001 overnemen en de periode gelijk laten lopen met VCA zodat hercertificatie in 2012 plaatsvindt, of er wordt direct een hercertificatie voor ISO 9001 uitgevoerd zodat de hercertificatie voor beide systemen in 2013 kan plaatsvinden. Voor beide looptijden is een tabel ingevoegd.

Kosten:

De kosten zoals deze zijn 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 certificatietraject van drie jaar:

- Tijdsbesteding auditor
- Eventuele administratie of andere eenmalige kosten
- Registratiekosten
- Rapportagekosten voor één rapport dat aan de daaraan gestelde eisen voldoet, uitgaande van één rapport per bezoek, per norm of gecombineerd
- 2 exemplaren van het certificaat

Contractduur - opzegmogelijkheden:

Omdat het niet denkbeeldig is dat omstandigheden wijzigen is de contractduur en de mogelijkheid van tussentijdse beëindiging voor veel bedrijven belangrijk. Contractperiodes van 6 jaar worden als bezwaarlijk ervaren.

Aanvullende informatie:

Veel van onze relaties hebben vragen over het certificatietraject en de mogelijkheden om bij de certificerende instelling van keuze diensten op het gebied van training af te nemen. Daarom is ook in de aanvragen een dergelijk verzoek om aanvullende informatie zoals bijvoorbeeld trainingsmogelijkheden en een planningsvoorstel gedaan. 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). Gezien de combinatie van diverse normen is het belangrijk dat audits

gecombineerd door één auditor kunnen worden uitgevoerd. Dit is niet alleen belangrijk vanuit kosten oogpunt maar voorkomt ook doublures in vraagstelling en extra tijdsbelasting .

In dit onderzoek is gekozen voor een complexere aanvraag, de beide bedrijven waren reeds gecertificeerd hetgeen een goede afspiegeling is van de huidige situatie voor veel organisaties in Nederland.

Vorm en gebruiksvriendelijkheid:

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. Met name het verwijzen naar (belangrijke) informatie in de algemene voorwaarden die via een download op de website verkregen moeten worden wordt als lastig ervaren.

Mandagtarieven

In een tabel staat de vergelijking van de huidige mandagtarieven van de certificerende instellingen als onderzocht.

Resultaten

Uiteindelijk hebben in totaal 16 certificerende instellingen één of twee offertes uitgebracht. De resultaten laten zien dat er grote verschillen zijn in wijze van benadering, reactiesnelheid en de uitleg van eenduidige richtlijnen. Ook blijkt dat het zaak is om de offertes goed te lezen. Niet alle kosten zijn in één oogopslag inzichtelijk.

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

	Meetpunt	minimum	maximum
Casus 1			
1	Responstermijn	4	34 - geen reactie
2	Aangeboden tijdsbesteding (richtlijn = 10 mandagen)	8	10,5
3	Kosten	€ 6.670,-	€ 12.945,-
Casus 2			
1	Responstermijn	2	15 - geen reactie
2	Aangeboden tijdsbesteding (richtlijn = 20 mandagen)	16	22
3	Kosten	€ 9.600,-	€ 17.494,-

Bestellen

Wilt u meer weten over de exacte bevindingen dan kunt u het volledige rapport bestellen. Dit uitgebreide rapport kost € 49,50 (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