Klantgericht certificeren

ZINENONZIN

De afgelopen periode heb ik bij een aantal klanten mogen meemaken dat er vergeefs een beroep werd gedaan op de klantgerichtheid van hun certificerende instelling.

De klanten wilden om dringende en logische redenen hun audit verzetten. De certificerende instellingen (CI) dreigden de geraamde kosten voor certificering volledig in rekening te brengen (regels zijn regels!). De klanten voelden zich geïntimideerd en onder druk gezet en laten de audit toch maar doorgaan. “We moeten de CI niet tegen de haren in strijken, want we hebben het certificaat hard nodig en het is ook zonde van de kosten.”

Is dit redelijk en toegestaan?
Juridisch waarschijnlijk wel (mogen juristen wat van vinden). Er is een overeenkomst met aanvullende voorwaarden door een bevoegd persoon ondertekend, dus de klant weet vooraf waar hij aan toe is.

Of het redelijk is? Niet echt. Waarom werken de CI dan niet mee aan de wensen van hun klanten en worden er zulke onredelijke regelingen vastgesteld?Ik weet als voormalig eigenaar van een CI dat het hinderlijk is voor de planners en auditoren om een audit te moeten verzetten. Soms heb je veel energie in de planning moeten steken, en dan gaat deze weer over de kop. Je bent er al snel weer een uur extra mee bezig, maar het hoort wel bij een normaal planningsproces van een CI. Vergelijk dit voor de aardigheid eens met het planningsproces van een bouw- of transportbedrijf. Dan stelt dit toch niets voor?

Er wordt ook snel gezegd dat de auditor reeds ingepland is en anders een dag niet declarabel kan zijn. Onzin natuurlijk, ze hebben genoeg rapportages of andere werkzaamheden klaar liggen. Het is gewoon een kwestie van organiseren.

Het merendeel van de auditoren wordt ingehuurd, dus hun werkplanning is niet de directe zorg van een CI. Annuleringen mogen geen onderdeel uitmaken van het businessmodel van een CI. Als je annuleringskosten wilt laten betalen, breng dan de daadwerkelijke kosten in rekening oftewel het uurtje extra werk van de planner. Zijn de kosten voor planning niet al opgenomen in het postje ‘administratiekosten’ of het mandagtarief van de auditor?

Daarnaast tref je nog andere bijzonderheden in overeenkomsten aan zoals:

- Vooraf laten betalen met het bijzondere argument dat anders de auditor beïnvloed kan worden. Drogreden aangezien een CI reeds verplicht is om de verantwoordelijkheden omtrent betaling en audit goed te scheiden. Reductie van kosten is hierdoor niet meer mogelijk. Hoe vaak ontvangt u een reductie indien de audit relevant minder tijd heeft gekost?
- Certificatiekosten van meer dan 100 euro voor een geprint certificaat en een postzegel.
- Een klant kan geen vergoeding vragen indien de audit op verzoek van de CI op het laatste moment wordt verzet
- Onredelijk hoge kosten berekenen voor de schriftelijke afhandeling van afwijkingen.
- Weinig maatwerk in tijdbesteding, oftewel het rigide volgen van de mandagtabellen.

Moet je annuleringskosten helemaal loslaten?
Nee, want er zijn genoeg klanten en adviseurs die hiermee aan de wandel gaan. Voldoen aan accreditatie-eisen kan voor hen ook geen reden zijn, aangezien deze hier haast niet op in gaan. Er is altijd een tussenweg. Ik ben benieuwd welke CI het lef en voortschrijdend inzicht heeft om deze te bewandelen. Het zal voor het imago en geloofwaardigheid van certificering geen kwaad kunnen. Misschien levert het de CI zelfs wel onderscheidend vermogen op…

Meer informatie? Neem dan contact met mij op via 06-21574591 of via j.darmeveil@infasu.nl

INFASU

Contactgegevens
E-mail j.darmeveil@infasu.nl
Telefoon 06 - 21 57 45 91
Website www.infasu.nl