

MISSIE

C+ certificering bv is het alternatief op certificeringgebied. Certificering kan namelijk wél op een klantvriendelijke en klantgerichte wijze worden uitgevoerd. Wij willen dit bereiken door de klant op een andere manier te benaderen en te helpen. De klant is koning, maar op een genuanceerde manier. De klant heeft behoefte aan een persoonlijke en professionele benadering, waarbij hij niet het gevoel krijgt de 'mindere' te zijn. Wij helpen de klant in zijn eigen (vak)taal en op een manier als ware C+ onderdeel van de klant. Certificering moet meerwaarde hebben en dit kan alleen als de klant de voordelen van zijn certificering inziet. De klant zal hierin zelf een steeds actievere rol gaan spelen. Het doel van C+ is om vanuit een toetsende rol de klant hierbij te motiveren en stimuleren.

BELEID EN SPEERPUNTEN**Klantgerichtheid**

C+ verplaatst zich in de klant. We zien de klant niet als een nummer waaraan zo veel en duur mogelijk uren worden verkocht. We verplaatsen ons voortdurend in de klant en in wat hij van het certificeringstraject verwacht. Daarnaast maken we duidelijk wat hij van ons mag verwachten. Klantgerichtheid houdt ook in dat we zeer kritisch naar onze dienstverlening kijken, zodat de klant C+ ervaart als een toegevoegde waarde.

Motiverende auditstijl

Een audit kan veel impact hebben op de bedrijfsvoering van een bedrijf, maar ook op de beleving van certificering. De auditor kan hierbij een motiverende factor zijn door zorgvuldig om te gaan met de achtergrond en beweegredenen van certificering en de activiteiten, historie, grootte en complexiteit van het bedrijf. Met andere woorden: wij proberen ons zo snel mogelijk in te leven in de klant en stemmen de auditstijl hierop af, zodat we samen op zoek gaan naar de meerwaarde van certificering.

Persoonlijk contact

Een klant is geen nummer. Als de klant ergens problemen mee heeft, moet hij dit met een goed gevoel bij ons kwijt kunnen. Klachten en opmerkingen zijn voor ons verbeterpunten. We gaan hier zo open en transparant mogelijk mee om, waarbij we ons kwetsbaar durven op te stellen. Als we een fout maken of niet kunnen voldoen aan de verwachtingen, zullen we dit eerlijk toegeven en/of aangeven. Hierbij is het belangrijk hoe je als organisatie klachten en verbeterpunten oppakt en oplost (*zie Certificeringreglement*). Zelf proberen we dit op tijd te signaleren. Voorkomen is altijd beter dan genezen.

Met persoonlijk contact bedoelen we ook dat we niet alles vanuit tabellen, matrixen en regeltjes bekijken. Als de klant om een dringende reden de afspraak wil afzeggen, gaan we dus zorgvuldig om met de inschatting van de annuleringskosten en houden we ons niet krampachtig vast aan vastgelegde afspraken. Dit bekijken we per geval.

Snel en zorgvuldig

De klant wil terecht dat de gemaakte afspraken worden nagekomen. We hebben hier te maken met klantverwachtingen en hebben onze werkwijze afgestemd op een snelle en zorgvuldige afhandeling.

Concurrerend

In het kader van certificatie wordt de combinatie van prijs en kwaliteit als vergelijkingsmateriaal gebruikt. Bij onze prijsvorming is de verkoopprijs gebaseerd op een gedegen en transparante kostprijsberekening, waarbij de auditor voldoende tijd moet krijgen om een kwalitatief goede audit te kunnen uitvoeren. Het lage verloop van onze klanten moet het bewijs zijn van een goede prijs-kwaliteitverhouding.

Deskundige medewerkers

Kwaliteit en deskundigheid van uitvoering van certificering is afhankelijk van de capaciteiten en de bekwaamheden van de medewerkers die verantwoordelijk zijn voor het uitvoeren van de audits of indirect betrokken zijn bij het auditproces. Het borgen, monitoren en bijsturen van de kennis en kunde van alle betrokkenen is dan ook een zeer belangrijk aandachtspunt van C+ en hier wordt veel in geïnvesteerd.

Objectief en integer

Als certificerende instelling is het noodzakelijk om vertrouwen te creëren in onze dienstverlening en in het imago van certificering. Dit houdt in dat we op een integere wijze moeten werken en niet in de verleiding mogen komen

om hiervan af te wijken. Belangrijke punten zijn hierbij: goed inzicht houden in de eigen werkwijze, het hanteren van risicomanagementprincipes (analyses van mogelijke bedreigingen), conformeren aan de van toepassing zijnde gedragscodes en consequent en transparant beleid te voeren.

C+ hanteert een strikt geheimhoudingsbeleid en wijst alle medewerkers op het imago dat past bij en verwacht mag worden van een certificerende instantie. Publiekelijk gedrag en uitlatingen van de medewerkers van C+ dienen hiermee in overeenstemming te zijn en worden contractueel geregeld.

Om het belang van ethiek te benadrukken heeft C+ voor alle medewerkers een Ethische Gedragscode opgesteld die richtlijnen en handvatten biedt voor het op het juiste manier toepassen van normen en waarden.

Onafhankelijk

Van een certificerende instelling mag verwacht worden dat onafhankelijkheid geborgd is. Binnen ons beleid, onze procesbeheersing en werkwijze, neemt dit een voorname positie in. C+ houdt zich primair bezig met systeemcertificering van bedrijven en organisaties. C+ is onderdeel van Control Union en hiermee gelinkt aan zusterbedrijf Control Union Certifications. De samenwerking tussen beide bedrijven werkt versterkend. Aangezien beide bedrijven andere schema's aanbieden is er geen sprake van concurrerende aspecten of onderlinge beïnvloeding van bedrijfsprocessen.

C+ besteedt geen audits uit aan collega certificerende instellingen of aan andere organisaties. Wel kunnen werkzaamheden uit naam van C+ uitgevoerd worden door ingehuurde medewerkers (bijv. freelance auditoren) of kunnen we doorverwijzen naar andere certificerende instellingen. Dit laatste heeft een geheel vrijblijvend karakter.

Toetsen en advies gaan niet goed samen en daarom houdt C+ zich volledig afzijdig van advies- en consultancywerkzaamheden en interne audits. De functionele en niet dwingende uitwisseling van ideeën en ervaringen tijdens certificeringonderzoeken worden door ons niet beschouwd als advisering, maar als een onvermijdelijk onderdeel van de certificering.

Bedreigingen van onafhankelijkheid kunnen o.a. ontstaan door de relatie van de auditor met het bedrijf. C+ hecht grote waarde aan een onpartijdige werkwijze en ziet hier dan ook gericht op toe. Dit kan in theorie betekenen dat het certificeringstraject gestopt wordt indien blijkt dat er zich onacceptabele bedreigingen m.b.t. onze onpartijdigheid voordoen.

Borging en beheersing

C+ past een managementsysteem toe dat gebaseerd is op de NEN-EN-ISO/IEC 17021 en de managementprincipes van NEN-EN-ISO 9001 met als doel om de bedrijfsvoering en processen te beheersen en waar mogelijk verbetermogelijkheden te vinden en door te voeren. Dit alles om de effectiviteit van de bedrijfsvoering, klantgerichtheid en -tevredenheid zo groot mogelijk te laten zijn en continue te verbeteren.

Gelijkheid

Het spreekt voor zich dat wij alle aanvragen voor certificering in behandeling zullen nemen. Hierbij zijn in beginsel alle klanten gelijk. Wel nemen we bij de beoordeling van de aanvraag de vrijheid en verantwoordelijkheid om verschillende criteria te toetsen. Dit zijn onder andere de kredietwaardigheid, imago en bonafiditeit van de aanvrager, onze accreditatiestatus en de haalbaarheid op het gebied van specialisaties en werk- en toepassingsgebieden.

Communicatie

Het is voor de continuïteit en uniformiteit van C+ van groot belang dat alle medewerkers op de hoogte zijn van het beleid, de speerpunten en doelen van C+, maar ook van relevante ontwikkelingen, wijzigingen en verwachtingen. Dit is een taak van de directie, die de medewerkers van C+ hierin betreft. Alle vaste medewerkers en freelance-auditoren ontvangen een mondelinge toelichting over de speerpunten en het beleid van C+. Het handboek en bijbehorende documenten zijn inzichtelijk voor alle medewerkers.

Onze klanten zullen we blijvend informeren indien er zich relevante wijzigingen in normen of procedures voordoen. De website voorziet hierin, maar dient ook als platform voor bekendmaking van onze procedures, voorwaarden, reglementen en certificeringstatus van onze klanten.

Evaluatie

Het bovengenoemde beleid, speerpunten en doelen worden dagelijks beproefd. Ook worden deze punten minimaal jaarlijks tijdens onze management review concreet benoemd. Conclusies met betrekking tot de effectiviteit van het beleid en de gehanteerde systematiek worden gemaakt en vastgelegd, oftewel zijn wij daadwerkelijk in staat om te certificeren met meerwaarde. De klant heeft hier het laatste woord.

Algemeen directeur C+ certificering bv



G. Blijleven