



In Safety! belicht Alice van den Berge de loopbaan van een veiligheidskundige die via ISO-point zijn of haar huidige werkkring heeft gevonden. Alice is algemeen manager bij ISO-point, een landelijk bemiddelingsbureau voor ba-

nen op het gebied van Veiligheid, Kwaliteit, Arbo en Milieu met vestigingen in Den Haag, Eindhoven, Deventer en Groningen. De bemiddeling is gericht op gekwalificeerde professionals van starter tot interim-manager. Na haar

studie aan de Hoge Hotelschool koos Alice voor het bemiddelingsvak. De markt spreekt haar aan vanwege de diversiteit aan bedrijven: van zware industrie tot kleine adviesbureaus en certificerende instanties.

Een kwaliteitssysteem van de mensen zelf

‘Een systeem dat niet werkbaar is voor de mensen op de werkvloer, deugt niet’, stelt René Verkerk, KAM-functionaris bij schakelaarproducent Santon onverbloemd.

TEKST: SUZANNE VAN DEN EYNDEN

‘In 1973 ben ik in een bedrijfsopleiding begonnen bij Siemens. Bij dit bedrijf heb ik uiteindelijk 32 jaar gewerkt, in verschillende functies: op de telefooncentrale, in de bedrading, reparatie, meet- en regeltechniek, noem maar op. Vanaf 1994 heb ik de afdeling Reconditionering gerund, die zich bezighield met het reinigen van elektronica en mechanische apparatuur. Denk aan preventieve reiniging om de levensduur van de apparaten te verlengen, maar ook reiniging na brand. Daar kreeg ik vanzelf te maken met kwaliteit. In eerste instantie deden we het er maar “een beetje bij”, maar al snel werd het veel grondiger opgepakt en ging ik mij er steeds meer mee bezig houden. Eigenlijk ben ik dus vanzelf het vak ingerold. Inmiddels heb ik zelfs mijn MVK gehaald.’

Wat houdt je huidige functie in?

‘Toen ik wegging bij Siemens, wilde ik graag verder in het kwaliteitsvak in. Sinds kort ben ik KAM-functionaris bij Santon, een producent van schakelaars. Eén van mijn belangrijkste taken is ervoor te zorgen dat we de certificering die we hebben, ook behouden. Een belangrijke uitdaging momenteel is het omvormen van het huidige kwaliteitssysteem. Dat is voornamelijk gericht op de buitenwereld, terwijl een goed systeem echt van de medewerkers zelf behoort te zijn. Alleen dan kan het voldoende draagvlak krijgen, en heeft het kans van slagen.’

Is dat een wijsheid die je gaandeweg hebt opgedaan?

‘Zeker. Toen ik zelf nog niet in het kwali-

teitsvak zat, had ik niet zo veel met “kwaliteit”. Ik ben van oorsprong een technicus, geen schrijver, en het bijhouden van regels en procedures leek mij dan ook allerm minst aantrekkelijk. Doordat ik ineens met het vak werd geconfronteerd, ging ik het met andere ogen bekijken. Ik merkte ook dat het mij hielp om meer gestructureerd te werk te gaan. Omdat ik mij gemakkelijk kan verplaatsen in de mensen op de werkvloer, weet ik hoe belangrijk het is dat een systeem werkbaar is. Zodat mensen er in de praktijk ook daadwerkelijk wat mee kunnen.’

Wat vind je het leukste aan je werk?

‘Om een kwaliteitssysteem zodanig op te zetten dat er in de praktijk heel soepel mee gewerkt kan worden. Ik weet dat de gemiddelde man op de werkvloer niet zit te wachten op extra administratieve rompslomp. De uitdaging voor mij is om een systeem op de zetten dat begrijpelijk en werkbaar is voor de medewerkers. Zonder hun support kan ik immers geen KAM-manager zijn.’

Welk misverstand bestaat er over je vak?

‘Dat het alleen maar gaat om het halen van bepaalde certificaten, en verder niet. Ik heb inmiddels gezien dat er veel bedrijven zijn die gecertificeerd zijn omdat het moet, en verder niet. De gemiddelde medewerker heeft geen idee dat het bedrijf ISO 9001 heeft, en al helemaal niet wat het inhoudt.’

Op welke prestatie ben je trots?

‘Bij mijn vorige werkgever heb ik een digitale checklist voor onder meer de VCA-certificering opgezet. Daarmee is het heel gemakkelijk toetsen en controleren of het bedrijf aan de normen voldoet. Ook heb ik ervoor gezorgd dat er niet meer een keer per jaar, drie dagen achter elkaar werd geaudit, maar maandelijks. Bij die jaarlijkse audits was het twee weken voordat de auditoren langs kwamen, een gekkenhuis in het bedrijf. Ineens moest heel snel gecontroleerd worden of alles wel op orde was. Door die audits maandelijks te laten uitvoeren, werden ze iets heel gewoons.’ 

René Verkerk

