



## ISO NORMEN – Stichting Toetsingsbureau KCC

Sinds juli 2008 is de Stichting Toetsingsbureau KCC, in de wandeling KCC genoemd, een aan het Data & Insights Network gelieerde organisatie die ISO-toetsingen bij marktonderzoekbureaus uitvoert. Het bestuur van deze stichting bestaat uit de voorzitter van het Data & Insights Network, de voorzitter of zijn/haar plaatsvervanger van de Sectie Bureaus met ISO-certificering en de directeur van het Data & Insights Network en staat onder voorzitterschap van dr. Ale Smidts (Erasmus Universiteit). Ed van Eunen is de directeur van de KCC.

Het overgrote deel van de ISO 20252 audits wordt in Nederland gedaan door de KCC. Daarnaast toetst de KCC ook ISO 26362, ISO 9001, ISO 14001, ISO 27001 en ISO 19731. Binnen de KCC zijn 9 neutrale auditors actief, waarvan 2 gespecialiseerd op het gebied van ISO 27001 (databaseveiliging) en 2 op het gebied van ISO 19731 (digital analytics). De auditors zijn deels afkomstig uit de universitaire wereld en deels uit de bureau- of opdrachtgeverspraktijk. Auditors hebben geen banden met de bureaus die zij moeten certificeren. Uiteraard hebben de auditors een strikte geheimhoudingsplicht.

### Wijze van toetsing

Centraal bij de toetsing van ISO normen (en dan met name ISO 20252) staat enerzijds een controle op het kwaliteitssysteem binnen het bureau dat de basis dient te vormen voor de wijze van werken van dat bureau. Anderzijds worden op steekproefbasis een aantal onderzoeksvoorstellen en projecten door de auditors beoordeeld: zijn zij opgezet respectievelijk uitgevoerd op de wijze die het kwaliteitssysteem voorschrijft? Via deze manier van werken worden gecertificeerde bureaus eenmaal per drie jaar op locatie ge-audit door 2 auditors. In de tussenliggende twee jaren worden hetzij op locatie, hetzij op afstand zogenaamde surveillances uitgevoerd: de KCC kijkt dan naar ontwikkelingen binnen het bureau die effecten kunnen hebben op het kwaliteitsbeleid en naar de mate waarin actie is genomen op de opmerkingen die de auditors bij een eerder bezoek gemaakt hebben.

Als een bureau voor de eerste keer ge-audit wordt beoordelen de auditors in eerste instantie 'op afstand' de kwaliteitsdocumentatie (interne procedures, interne audits, klanttevredenheidsonderzoeken, directiebeoordeling kwaliteit, etc.). Indien deze documentatie aansluit op de eisen die de betrokken ISO norm stelt kan vervolgens de eerste audit op locatie worden gehouden.

De KCC hanteert 4 niveaus van bevindingen:

- Een formele 'major non-conformiteit': in dit geval is een bepaald onderdeel van het kwaliteitssysteem of de wijze waarop het kwaliteitssysteem gevolgd wordt dusdanig onvoldoende dat geen certificering kan plaatsvinden. N.B. Als een major non-

conformiteit wordt vastgesteld bij een bureau dat al gecertificeerd is krijgt dat bureau maximaal 4 weken de tijd om deze major non-conformiteit weg te werken. Lukt dit niet dan komt de bestaande certificering per direct te vervallen

- Een formele 'minor non-conformiteit': in dit geval is sprake van een onvolkomenheid in het kwaliteitssysteem of de uitvoering daarvan dat zodanig ernstig is dat dit op termijn kwaliteitsproblemen kan opleveren. Een minor non-conformiteit moet binnen een jaar weggewerkt zijn, zo niet dan verandert de status in 'major'
- Een formeel 'verbeterpunt': een observatie van de auditors die lichter is dan een minor non-conformiteit maar waarvan de auditors vinden dat er wel aandacht aan moet worden gegeven door het bureau. Rapportage daarover kan plaatsvinden bij een volgend bezoek van de auditors
- Een informeel 'aandachtspunt': Dit betreft mogelijk opvallende zaken die de aandacht trokken van de auditors maar die geen of nauwelijks effect op het kwaliteitsbeleid hebben. Het staat het bureau vrij om hier wel of niet iets mee te doen.

De hoeveelheid tijd en daarmee ook de kosten van een toetsing zijn afhankelijk van de omvang en scope van een bureau: logischerwijze zal een toetsing van bijvoorbeeld een relatief klein bureau dat veldwerkdiensten aanbiedt, minder tijd vergen dan het toetsen van een full service marktonderzoekbureau met enkele honderden personeelsleden. Audit-overeenkomsten worden gesloten voor een periode van drie jaar. In het eerste jaar vindt een volledige audit plaats (2 auditors), in het tweede en derde jaar vinden surveillances plaats (1 auditor). De KCC middelt de kosten die begroot zijn over deze periode van 3 jaar zodat bureaus elk jaar evenveel betalen. De kosten worden vooraf doorgegeven aan bureaus. Is sprake van meerdere ISO normen waarvoor het bureau gecertificeerd wordt dan wordt zoveel mogelijk getracht deze audits op dezelfde dag of op opeenvolgende dagen te houden. Dat zal over het algemeen leiden tot kostenbesparingen.

Op basis van het 'Global Specification Protocol for Organisations Certifying to an ISO Standard related to Market Opinion and Social Research', opgesteld in 2011 door de ISO Technische Commissie 225, is de Stichting Toetsingsbureau KCC door de MOA, als Nederlandse brancheorganisatie op het gebied van marketing insights, research en analytics, geaccrediteerd voor het certificeren van ISO 20252, ISO 26362 en ISO 19731.

*Meer informatie of een afspraak maken met Toetsingsbureau KCC? Neem dan contact op met Ed van Eunen via [ed.van.eunen@toetsingsbureau-kcc.nl](mailto:ed.van.eunen@toetsingsbureau-kcc.nl).*

**MET HET DATA & INSIGHTS NETWORK, WEET JE MEER EN WEET JE HET EERDER!**