

## KWALITEITSBELEID BQA

De waarde van een certificaat op internationaal vlak wordt eerst en vooral bepaald door de deskundigheid en de reputatie van de certificatie-instelling die het verleent.

Afgezien van de door de accreditatie-instelling gestelde eisen streeft BQA ernaar haar deskundigheid en reputatie te baseren op de toegevoegde waarde die de klant-ondernemingen wordt bijgebracht door de regelmatige beoordeling van hun managementsysteem.

Op basis van haar ervaring stelt BQA vast dat, om in de tijd te garanderen dat de klant-ondernemingen een reële toegevoegde waarde aangebracht wordt via periodieke audits, er met name een beroep moet worden gedaan op de deskundigheid van auditoren die reële kennis hebben van de - voor de klanten van de onderneming - cruciale elementen van de activiteit die de betrokken onderneming wenst te laten certificeren. Deze kennis vertaalt zich in het begrijpen van de klant-onderneming en haar context, het begrijpen van de behoeften en de verwachtingen van de belanghebbenden.

BQA bepaalt haar toepassingsgebied bijgevolg in functie van de deskundigheid van haar auditoren.

Om het vertrouwen in de certificatie te bevorderen en een toegevoegde waarde te garanderen aan de klant-ondernemingen, streeft BQA naar een harmonieuze afwikkeling van de certificatieactiviteiten door het opbouwen van een vertrouwensrelatie met de klant-ondernemingen. Deze vertrouwensrelatie is gebaseerd op:

- ⇒ het strikt respecteren van het vertrouwelijk karakter van de informatie die uitgewisseld wordt tussen het personeel van BQA en de klant-onderneming
- ⇒ de niet discriminerende afhandeling van alle stappen in het certificatieproces.

Om de onpartijdigheid te garanderen, heeft BQA een comité opgericht dat als taak heeft te waken over de absolute onpartijdigheid met als doelstellingen:

- ⇒ het opstellen van een onpartijdigheidspolitiek in alle certificatieactiviteiten
- ⇒ het tegengaan van elke neiging tot belemmering van het leveren van objectieve en betrouwbare certificatieactiviteiten
- ⇒ het uitvoeren van een regelmatige beoordeling om zich te vergewissen van de onpartijdigheid in de auditprocessen, de certificatieprocessen en de beslissingsprocedures.

Teneinde de bekwaamheid van BQA te verzekeren, voor wat betreft het voldoen aan de eisen gesteld door het accreditatieorganisme, en teneinde een werkelijke toegevoegde waarde aan de klant-ondernemingen te geven, heeft BQA een kwaliteitsmanagementsysteem geïnstalleerd. Jaarlijks worden de prestaties en de doeltreffendheid van het kwaliteitsmanagementsysteem geëvalueerd door de Directiebeoordeling, en worden de doelstellingen vastgelegd. Dit heeft als doel de dienstverlening die BQA aan haar klant-ondernemingen levert, continu te verbeteren.

D. SIMOENS  
Directeur BQA