

De werkplek van: Nathalie Kramer Auditor



Wie: Nathalie Kramer

Functie: Auditor

Bedrijf: Kiwa

Bijdrage: Zorgt dat producten geen risico veroorzaken voor de volksgezondheid oor

Bijzonderheid: Bekijkt zelfs de logo's op producten bij werkzaamheden in de eigen straat

Ik moet al vroeg bij Kiwa in Apeldoorn zijn voor het interview met Nathalie Kramer. Zij heeft al heel wat jaren de functie van Auditor en in die hoedanigheid zorgt zij ervoor dat in Europa producten in de drinkwaterleidingen worden verwerkt die geen risico veroorzaken voor de volksgezondheid. Een taak waar ze over heel de wereld audits voor uitvoert.

Maar eerst word ik rondgeleid door enkele collega's en krijg ik een beeld van hoe breed de kennis van Kiwa is en van de vele productgroepen waar Kiwa de certificerende instantie voor is. Naast drinkwater (de naam komt voort uit Keurings Instituut voor Waterleiding Artikelen), geeft Kiwa certificaten af in onder andere landbouw, automotive, brandveiligheid, energie en sport. Blijkbaar succesvol, want de hoeveelheid medewerkers is in 15 jaar gegroeid van 1.150 naar 12.000. "We zitten niet alleen in Apeldoorn, maar werken wereldwijd en hebben wereldwijd kantoren."

"Bij Kiwa ben je geen nummer, maar een medewerker en hier houdt men altijd oog voor het welzijn van de medewerkers"

Na de rondleiding komt Nathalie op me af en kan het interview beginnen. Nathalie, wat maakt Kiwa uniek als bedrijf? Het antwoord is verrassend: "Ook al zijn we een groot bedrijf, bij Kiwa ben je geen nummer, maar een

medewerker en houdt men altijd oog voor het welzijn van de medewerkers. Enige tijd geleden heb ik een zware rugoperatie gehad en was ik enige tijd afwezig. Kiwa was echt betrokken bij mijn herstel. Niet alleen omdat ze wilden dat ik weer snel aan het werk was, maar ze gaven me ook de ruimte en tijd om te herstellen. Die persoonlijke aandacht vond ik erg fijn".

Kan je uitleggen wat jouw specifieke rol als Auditor inhoudt binnen de drinkwatersector? "Zeker. Voor het verkrijgen van een certificaat is een proces ingericht van het evalueren van het product en de verificatie van het product. Mijn werk houdt in het verifiëren van het product en daarvoor bezoek ik de

fabrieken en kijk ik onder andere of het product wel wordt gemaakt zoals de fabrikant zegt dat het gemaakt wordt en in het productieproces alle procedures en werkinstructies worden nageleefd. Dat controleer ik bijvoorbeeld door registraties door te lopen en te praten met medewerkers, van de operator op de werkvloer tot aan de CEO. Ik werk aan de hand van het IKB (Intern Kwaliteits Borging) – schema wat gemaakt wordt door de Kiwa certificatie deskundige. Daarin staat in grote lijnen het werkproces van de leverancier met daarin beschreven hoe de fabrikant produceert, hoe men het productieproces controleert en hoe ze bijvoorbeeld de kwaliteit van de grondstoffen borgen”.

Hoe zit jouw werkdag als Auditor er normaal gesproken uit? “In Nederland stap ik mijn auto en ben ik vaak rond 9 uur bij de klant. Ze hebben dan van mij al een auditagenda gehad en weten daarmee wat ik wil bespreken en controleren. Met deze agenda en een introductie ter plaatse merkt ik vaak dat “het zenuwachtige” wel verdwijnt. De klant merkt dan dat ik geen politieagent ben en dan wordt het gesprek echt leuk!” Ga je ook naar het buitenland? Nathalie antwoord enthousiast: “Ja, met enige regelmaat. Het proces is hetzelfde, maar dan in het Engels of Duits en er zit een vlucht of langere autoreis aan vast”.

Wat neem je in jouw voorbereiding mee en waar let je specifiek op? “Voordat ik naar een klant ga bereid ik het gesprek helemaal voor: Over wat voor product gaat het, welke standaard is van toepassing, wat zou ik ter plekke kunnen

“Voordat ik naar een klant ga bereid ik het gesprek helemaal voor en bedenk ik wat ik ter plekke kan verwachten”

verwachten? Dat haal ik uit de documenten van het evaluatieproces. Dan ga ik naar de klant toe. Vaak ga ik voordat we het gesprek hebben de productie in en kan ik direct een beeld krijgen van welke grondstoffen binnenkomen, hoe deze verwerkt worden, welke kwaliteitscontroles in het proces aanwezig zijn, hoe producten worden opgeslagen en hoe de producten worden verzonden. In het geval van een initiële inspectie gaan we dieper in op het proces. Bij een jaarlijkse monitoringsaudit weten we al wat we kunnen verwachten en is de voorbereiding en het gesprek iets anders”.

We lopen van kantoor naar het zogeheten Lab C. Nathalie vertelt graag waarom we naar deze plek lopen en wat we gaan zien. “Tijdens de verificatie bij een fabriek neem ik monsters van artikelen en deze worden beproefd in een zogenaamd “natlab” omdat daar waterbaden staan”. Ik zie veel bedrijvigheid in dit lab. “We voeren hier bijvoorbeeld een barstdruktest uit, waarbij een buis dicht wordt gemaakt en de druk wordt opgevoerd totdat deze openbarst. Zo kunnen we controleren of het product voldoet aan de standaard”.

Nathalie weet het doel van haar werk goed samen te vatten. “Mijn werk en die van mijn collega’s is heel belangrijk voor de volksgezondheid. De mensen moeten er op kunnen vertrouwen dat door de controles die wij uitvoeren en de certificaten die wij verstrekken er geen stoffen migreren vanuit het product naar het drinkwater. Onze core business is ervoor zorgen dat de volksgezondheid gewaarborgd is op het gebied van het drinkwater, niet alleen in Nederland, maar in heel de wereld”.

Ik merk dat dat niet stopt om 17.00 uur: "Bij mij in de straat wordt op dit moment gewerkt en ligt alles open. Ik kan het niet laten om te kijken welke producten er gebruikt worden en welke logo's er op staan, dan weet ik dat het goed zit". Ze moet een beetje lachen: "Ik heb het al gezien, bij mij komt goed spul in de straat!"

Dat geeft mij in ieder geval een goed gevoel: Naast de monsternemer die bij de drinkwaterbedrijven het eindresultaat test zijn er ook gedreven mensen die zorgen dat we altijd veilig water kunnen drinken. Santé!