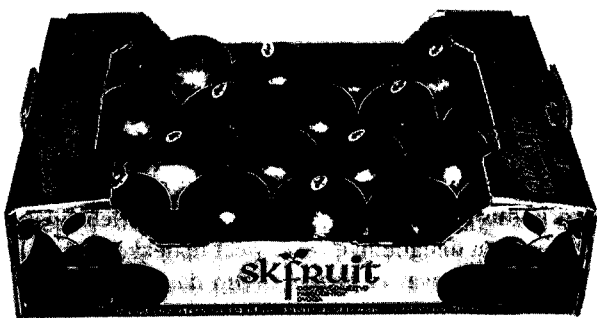


# TRACEERBAARHEID EN kwaliteitszorg brengt Slowakije op EU-NIVEAU

**Hans Fuchs**  
Stoas Greenwise

Dit najaar neemt de coöperatieve organisatie van fruitteelers in Slowakije (SK Fruit) een ketensysteem in gebruik dat traceerbaarheid en kwaliteitszorg in de fruitketen mogelijk maakt. De ervaringen met de eerste pilot zijn veelbelovend. Het systeem biedt SK Fruit nu een veel beter overzicht van de beschikbare voorraad en de kwaliteit. Hierdoor worden klantorders veel beter op maat afgehandeld. Bovendien zijn reclamaties over de kwaliteit veel beter te herleiden naar de bron. Dit geeft een flinke impuls aan het kwaliteitsmanagement van de verschillende producenten.



Stoas Greenwise heeft het functionele ontwerp voor het informatie systeem opgesteld. Dit is gebaseerd op de lokale probleemanalyse en ons eigen Chain Performance Systems (CPS) concept (zie kader). Vervolgens hebben wij de realisatie en implementatie begeleid.

In dit artikel wordt eerst de specifieke achtergrond en de maatschappelijke relevantie van het project geschetst. Vervolgens komen de verschillende stappen in het project tot aan de uiteindelijke implementatie aan de orde. Afsluitend, een analyse van de kansen en bedreigingen van de uitbreiding van de EU voor ICT bedrijven in Nederland; mede op grond van de ervaringen opgedaan in dit project.

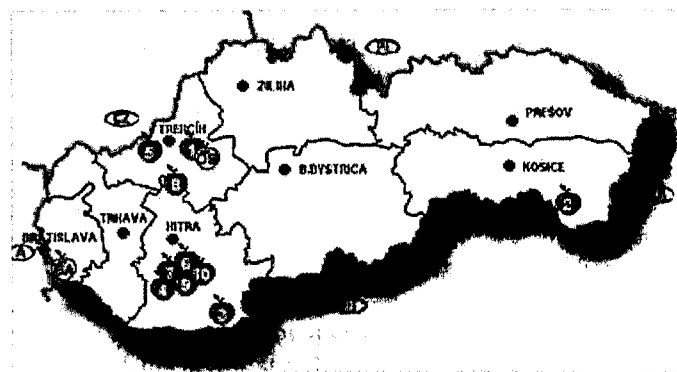
## Binnenlandse afzet niet langer vanzelfsprekend

Centraal in het project staat de coöperatieve fruit marketing organisatie SK Fruit. SK Fruit is een coöperatie van tien fruitteelers. Daarbij moet je niet denken aan fruitteelers met een paar hectare. In de meeste gevallen betreft het voormalige staatsbedrijven van een enorme omvang. De tien fruitbe-

drijven binnen SK Fruit nemen zo'n beetje de helft van de Slowaakse appelproductie voor hun rekening. De natuurlijke omstandigheden in Slowakije zijn vrij gunstig voor fruitteelt. Met name de zuid westhoek, in een groot gebied rond de hoofdstad Bratislava, is redelijk vlak en vruchtbaar en kent een gunstig klimaat.

SK Fruit is medio 2000 opgericht door een aantal vooraanstaande fruitproducenten uit Slowakije om de markt voor in Slowakije geproduceerd fruit te redden.

Wat is namelijk het geval? Zo'n 10 jaar na de val van het communisme veranderde de markt in Slowakije merkbaar. Internationale supermarktketens (w.o. Tesco, Carrefour, Metro en Ahold) openen winkels en nemen in rap tempo een groot deel van de retail markt voor hun rekening, met name rondom de grotere steden. Hierdoor verandert ook de afzet situatie voor de Slowaakse fruitteelers. Vóór die tijd waren ze min of meer vanzelfsprekend leverancier voor de binnenlandse markt. Nu ligt dat anders. De grote multinationale supermarktketens eisen kwaliteit, variëteit, continuïteit en uiteraard een concurrerende prijs. Als ze dat niet vinden bij lokale leveranciers, gaan ze importeren. Daarbij komt dat Slowakije op de nominatie staat om toe te treden tot de EU. Dat verplicht voedselproducenten om te voldoen aan allerlei EU regelgeving op het gebied van kwaliteit en veiligheid van voedsel.



## Kwaliteit, continuïteit de basis

De centrale probleemstelling in het project luidt derhalve: 'hoe kan de continuïteit en de kwaliteit van de fruitlevering door lokale producenten nu en in de toekomst worden gegarandeerd teneinde hun afzetmarkt niet te verliezen'. De Nederlandse overheid subsidieert via Senter het project en een aantal organisaties in Nederland biedt ondersteuning. Doel-

stelling hierbij vanuit de Nederlandse overheid is om economische samenwerking tussen Nederland en Slowakije te bevorderen.

Vanuit Nederland wordt ondersteuning geboden op de volgende gebieden:

- Uitgangsmateriaal: kwalitatief goede fruitbomen met een hoge potentie t.a.v. kwaliteit en kwantiteit in productie;
- Telers- en oogstadviezen;
- Implementeren van kwaliteitsnormen en bijbehorende inspectie activiteiten;
- Ondersteuning bij de verdere ontwikkeling van de marketing en afzet;
- Integrale informatievoorziening via een Chain Performance System.

Het project kent derhalve een aantal duidelijk onderscheiden deelactiviteiten. Naast Stoas GreenWise participeren vanuit Nederland in dit project de volgende organisaties: fruitboom kwekerij Botden & van Willegen, AQS (Agro Quality Support), KCB (Kwaliteits Controle Bureau), Groente en Fruit exportbedrijf Royal van Namen en een zelfstandig teeltadviseur.

## Problemanalyse en functioneel ontwerp

Met betrokken partijen in Slowakije is een functioneel ontwerp voor een Chain Performance System (CPS) op maat gemaakt. Wij hebben ons daartoe eerst verdiept in de informatieproblemen die de keten ter plekke ervaart. Die inventarisatie hebben wij samen met de Slowaakse partners gespiegeld aan ons CPS concept. Dat heeft de volgende belangrijkste aandachtsgebieden voor het CPS opgeleverd: voorraadbeheer, orderafhandeling en tracking & tracing.

Verreweg het grootste deel van de handel betreft appels die via de coöperatie SK Fruit worden verkocht. De meeste bedrijven, binnen SK Fruit, hebben hun eigen voorraadruinten. SK Fruit beschikt maar over weinig informatie over de totale voorraad. Dat is lastig op het moment dat een order binnenkomt. SK Fruit belt vervolgens de verschillende telers af met de vraag of ze voldoende voorraad hebben en van de gevraagde kwaliteit. Dat kost nogal wat moeite om de order 'te vullen'. Daarnaast heeft SK Fruit vanwege ondeugdelijke kwaliteit regelmatig te maken met reclamaties. In zo'n geval is het vrijwel onmogelijk om te achterhalen waar de betreffende partij vandaan komt. Laat staan te weten te komen welke 'behandeling' de partij appels tijdens opslag heeft ondergaan. Kortom, de oorzaak is nauwelijks te achterhalen.

Vanuit het bedrijfsproces redenerend, is samen met SK Fruit een ontwerp gemaakt voor een informatiesysteem. Met als opzet de voornoemde problemen op het gebied van voorraadbeheer, orderafhandeling en tracking & tracing te tackelen.

## Software ontwikkeling

In het project was afgesproken dat een Slowaaks bedrijf de software ontwikkelt met technische coaching van Stoas GreenWise. De nieuwe software zou van scratch af aan ontwik-



keld worden. Al snel wordt ons echter tijdens de analyse duidelijk dat er een beter alternatief is. SK-Fruit heeft net een soort ERP systeem in gebruik genomen voor de financiële administratie. Dit blijkt nog meer interessante modules te bevatten; zelfs de ruwe basis voor de gewenste functionaliteit van het CPS is aanwezig. Bovendien is met de implementatie van dit systeem een infrastructuur aangelegd die de producenten vanaf hun bedrijfslocatie toegang geeft tot het systeem. De vertrouwensband tussen SK Fruit en de betreffende leverancier van het ERP systeem (ETRIM) is dik in orde. In overleg met SK Fruit, ETRIM en de opdrachtgever vanuit Nederland is besloten het ERP systeem door te ontwikkelen. Wij hebben toen een traject ingezet waarin de betreffende modules op maat zijn aangepast. Het resultaat zagen wij tijdens ons laatste bezoek (eind januari 2002). Alle functionaliteit uit ons functioneel ontwerp is heel netjes ingebouwd en vaak aangevuld met bestaande functionaliteit in het ERP systeem. Mede doordat er met een standaardpakket is gewerkt, heeft ook de vormgeving de nodige aandacht gekregen. Het geheel heeft de zelfde look en feel en oogt goed. Zo op het oog een prima applicatie dus die de daadwerkelijke informatiebehoefte bij SK Fruit op een deugdelijke wijze weet te dekken. Maar klopt het ook allemaal wat er gebeurt? Om daarover meer zekerheid te krijgen, hebben we SK Fruit geadviseerd over een gestructureerde aanpak van de acceptatietest.

## Implementatie

We hebben tijdens dit laatste bezoek samen met SK Fruit ook uitgebreid stilgestaan bij het implementatietraject dat ze nog voor de kiezen hebben. Om de gewenste informatie te krijgen, moeten de deelnemende fruittelers redelijk wat discipline opbrengen in de administratieve vastlegging. Ook in Slowakije is het zo dat lang niet iedereen vol overtuiging voor de vooruitgang gaat. Communistische denkbeelden over de noodzaak van kwaliteitsproductie en transparantie van informatie blijken vaak nog erg diep te zitten. We hebben daar menig gesprek over gevoerd met de directeur van SK Fruit. Hij is wel duidelijk doordrongen van de benodigde veranderingen om binnenlandse afzet te kunnen blijven garanderen. De kansen en bedreigingen rondom de implementatie zijn regelmatig onderwerp van ons gesprek. Gevoegd bij onze eigen ervaringen, hebben we vervolgens een implementatieplan uitgestippeld. Met name aan de toekomstige beheerorganisatie is veel aandacht besteed. Regelmatig hebben we nog contact per telefoon of e-mail. De interne organisatie bij SK Fruit en de communicatielijnen met de producenten zijn in de 'stilte' voor de

nieuwe oogst inmiddels helemaal voorbereid voor de implementatie. Met twee van de meest gemotiveerde fruitbedrijven wordt eerst een uitgebreide pilot uitgevoerd. In september zal blijken in hoeverre het systeem en haar gebruikers de stress van de oogstdrukke aan kunnen.

**Kansen en bedreigingen voor ICT bedrijven in Nederland**  
Tot slot in dit artikel een persoonlijke analyse van de kansen en bedreigingen van de EU uitbreiding voor ICT bedrijven in Nederland. Daarbij concentreer ik me op het soort diensten dat Stoas GreenWise biedt: Enkele belangrijke kenmerken in deze dienstverlening zijn:

**Consultancy:** advisering over de aanpak en oplossing van informatievraagstukken en de (voorbereiding van) de implementatie van systemen; Grote betrokkenheid bij de Land en tuinbouw sector en veel know how over de informatieproblematiek rondom de bedrijfsprocessen die zich afspelen in de agrarische productiekolom en bijbehorende dienstverleningsorganisaties.

**Software:** geen standaardproducten maar maatwerkoplossingen met een diversiteit aan technische oplossingen

Er van uitgaande dat door de toetreding van nieuwe lidstaten tot de EU, het handels- en dienstenverkeer tussen Nederland en deze nieuwe lidstaten makkelijker wordt, zie ik zeker kansen. Ik zie die kansen echter meer liggen op het gebied van consultancy dan op het gebied van software ontwikkeling.

Voor software ontwikkeling zie ik, voor ons en soortgelijke bedrijven, weinig kansen. Bij maatwerk software ontwikkeling zoals wij plegen te doen, speelt communicatie tussen ICT bedrijf en gebruikersorganisatie over verwachting en realisatie een dusdanig cruciale rol, dat ik daarvoor allerlei problemen voorzie. Het taalprobleem dat zich met de meeste nieuwe EU landen zal voordoen is het belangrijkste probleem. Daarbij komt dat de afstand te groot is om regelmatig 'face tot face' de ontwikkeling door te nemen. Dit is een te goede voedingsbodem voor misverstanden. Dan heb ik het nog niet gehad over de tarieven voor software ontwikkeling in Nederland die ruim boven die van het gemiddelde tarief in de nieuwe kandidaat EU landen ligt.

Andersom wordt ook regelmatig de mogelijkheid voorgespiegeld om als ICT bedrijf het echte programmeerwerk uit te besteden aan software ontwikkelaars in de nieuwe EU landen, waar de lonen doorgaans aanmerkelijk lager liggen. Opnieuw vanuit de optiek van Stoas GreenWise, zie ik daarin vooralsnog niet echte kansen. Ook hier zie ik taal en afstand een te grote barrière vormen in de communicatie tussen ontwerpers in Nederland en programmeurs in het buitenland.

Ik kan me wel voorstellen dat de kansen voor software ontwikkeling anders liggen wanneer het gaat over standaardsoftware.

Zoals gezegd zie ik meer kansen op consultancy vlak. Met name de combinatie van kennis over de business en kennis over het projectmatig oplossen van informatievraagstukken kan een grote toegevoegde waarde leveren. Ik denk dat we qua ervaring hiermee een aardig eind vooruitlopen op de meeste kandidaat EU landen, waarvoor kwaliteitszorg en transparantie van informatie nog relatief nieuwe begrippen zijn. Dit

geldt zeker voor landen uit het voormalige Oostblok, waar positieve opvattingen hierover de laatste decennia uit de aard van de mensen lijkt verbannen. Overigens wil ik daarmee niet suggereren dat kwaliteitszorg en transparantie in onze eigen omgeving al overal vanzelfsprekend is.

Een mooi voorbeeld voor het effectief inzetten van consultancy in deze landen vind ik de combinatie met software ontwikkeling door een plaatselijk softwarebedrijf zoals ook in het hier beschreven project in Slowakije heeft plaatsgevonden. De ervaringen en concepten vanuit Nederland geëffectueerd door een plaatselijke leverancier die de taal (in letterlijke zin) van de gebruikersorganisatie spreekt, relatief dichtbij is en in dat land passende tarieven hanteert. Bovendien lijkt dit beter voor de continuïteit van de relatie tussen gebruikersorganisatie en ICT leverancier en is dit, bekeken vanuit het perspectief van ontwikkelingssamenwerking, meer maatschappelijk verantwoord.

Het blijft dan wel kunst (en geluk) om een goede en betrouwbare softwareontwikkelaar te vinden.

Een drempel bij het verkopen van consultancy diensten aan nieuwe EU landen, lijken vooralsnog de tarieven. Zoals eerder gesteld, ligt in de meeste nieuwe EU landen het salarisniveau toch beduidend lager dan bij ons. Commerciële consultancytarieven vanuit Nederland lijken voor die landen dan vaak buitensporig hoog. Dit betekent dat je als pure diensten leverancier toch 'veroordeeld' bent tot gesubsidieerde projecten om je diensten voor een enigszins redelijke tarief verkoopbaar te maken. Je kunt ook op zoek naar nevendoeleinen (kennisontwikkeling, netwerk ontwikkeling, pilots?) om een eigen stukje investering te verantwoorden en daarmee je diensten voor een verkoopbaar tarief aan te kunnen bieden.

**skfruit**  
ODBYTOVÉ DRUŽSTVO  
PRODUCENTOV  
OVOCIA

Persoonlijk zie ik als dienstenleverancier de mooiste kansen in een samenwerkingsverband met andere Nederlandse bedrijven wier zakelijke belangen niet zozeer in de zakelijke dienstverlening liggen, maar meer op het gebied van productie of handel. In het hier beschreven project hebben zich bijvoorbeeld interessante handelsbetrekkingen ontwikkeld op het gebied van fruitbomen en appelsortermachines. Ook kan het interessant zijn voor Nederlandse bedrijven in de Agro- en foodsector om de primaire producten uit nieuwe EU landen te halen. De productie is daar goedkoper door de lagere lonen en de doorgaans mindere wettelijke belemmeringen die minder aanvullende investeringen voor primaire productie nodig maken. Als ICT bedrijf kun je bij dit soort processen een belangrijke rol spelen bij het faciliteren van de benodigde informatievoorziening die ten grondslag ligt aan bijvoorbeeld de integrale kwaliteitszorg of optimalisatie van het logistieke proces. In feite praat je dan echter meer over een dienst aan een Nederlands bedrijf. Die markt ontstaat echter door de nieuwe handelsbetrekkingen met nieuwe EU landen.