

Certificatie; de logische stap naar beter presteren

R. Bleijswijk

ECAS B.V.

Postbus 17, 2370 AA Roelofarendsveen

telefoon (071) 33 15 781, telefax (071) 33 15 513



Kwaliteitszorg wordt in het economisch verkeer steeds belangrijker. Niet alleen omdat afnemers steeds meer zekerheden verlangen over de kwaliteit en productiewijze van goederen of diensten. In de praktijk blijkt ook dat organisaties beter presteren, wanneer zij bewust werken aan het verbeteren van hun bedrijfsprocessen.

Voordelen van certificatie

Bedrijven die kwaliteit hoog in het vaandel hebben, kunnen zich laten certificeren. Toekenning van een certificaat houdt in dat:

- het kwaliteitszorgsysteem van het bedrijf doeltreffend functioneert;
- de kwaliteit van producten of diensten voldoet aan de afgesproken normen; en/of
- de kennis en kunde van de medewerkers voldoen aan de vereisten.

Dit zijn zekerheden die in- en extern belangrijke voordelen opleveren.

Toeleveranciers en afnemers weten dat een gecertificeerd bedrijf (of een product onder keurmerk) voldoet aan strenge kwaliteitsnormen. Dit schept vertrouwen en zekerheden in de relatie. Het certificaat moet voortdurend en in alle geledingen van de organisatie worden waargemaakt. Dit stimuleert een kritische houding en constante aandacht voor het kwaliteitszorgsysteem door zowel het management als de medewerkers. Hierdoor wordt een optimaal rendement van het zorgsysteem gerealiseerd.

Informatietechnologie

Certificatie van een kwaliteitssysteem volgt op het beschrijven van het primaire proces binnen een organisatie en het consequent naleven hiervan. Bij dit beschrijven van de primaire processen en de ondersteunende processen denkt men binnen het bedrijf na over de logische voortgang binnen de processen en hoe het ene proces input is voor het daaropvolgende proces. Men kanaliseert de informatiestroom. Er wordt geke-

ken naar de meest efficiënte en effectieve manier van werken, waarbij de informatiestroom ideaal moet verlopen. Dit zorgt uiteindelijk voor een zeer tevreden externe klant, maar ook de collega's op de werkvloer zullen de vruchten hiervan plukken. Als het kwaliteitssysteem beschreven is, heeft het bedrijf een goed beeld van hoe de informatie binnen de organisatie moet verlopen. Nu is er een geschikt moment aangebroken om te zien welke soft- en hardware aangeschaft dient te worden. De ondernemer kan specificaties opmaken en een geschikte softwareleverancier zoeken. Vanuit het kwaliteitssysteem heeft hij/zij geleerd dit op een zorgvuldige wijze te doen. Na het implementeren van de software biedt het werkende kwaliteitssysteem een basis om voortdurend in de gaten te houden of de wensen en eisen aan de informatietechnologie nog voldoende zijn.

Certificatie in de agrarische sector

In de agrarische sector neemt de belangstelling voor certificatie snel toe. Bedrijven moeten voldoen aan eisen die door klant, markt en maatschappij worden gesteld. Dit is de reden dat ECAS B.V. (Europese Certificatie-instelling voor de Agrarische Sector) werd opgericht: een onafhankelijke, erkende certificatie-instelling gespecialiseerd op de agrarische sector. ECAS heeft een College van Deskundigen met experts uit de agrarische sector. Dit College is het technisch geweten van de certificatie-instelling, klankbord en peillood tegelijk. Voorzitter is dr. P.J.P.

Zuurbier, hoofddocent Bedrijfskunde aan de Landbouwwuniversiteit Wageningen.

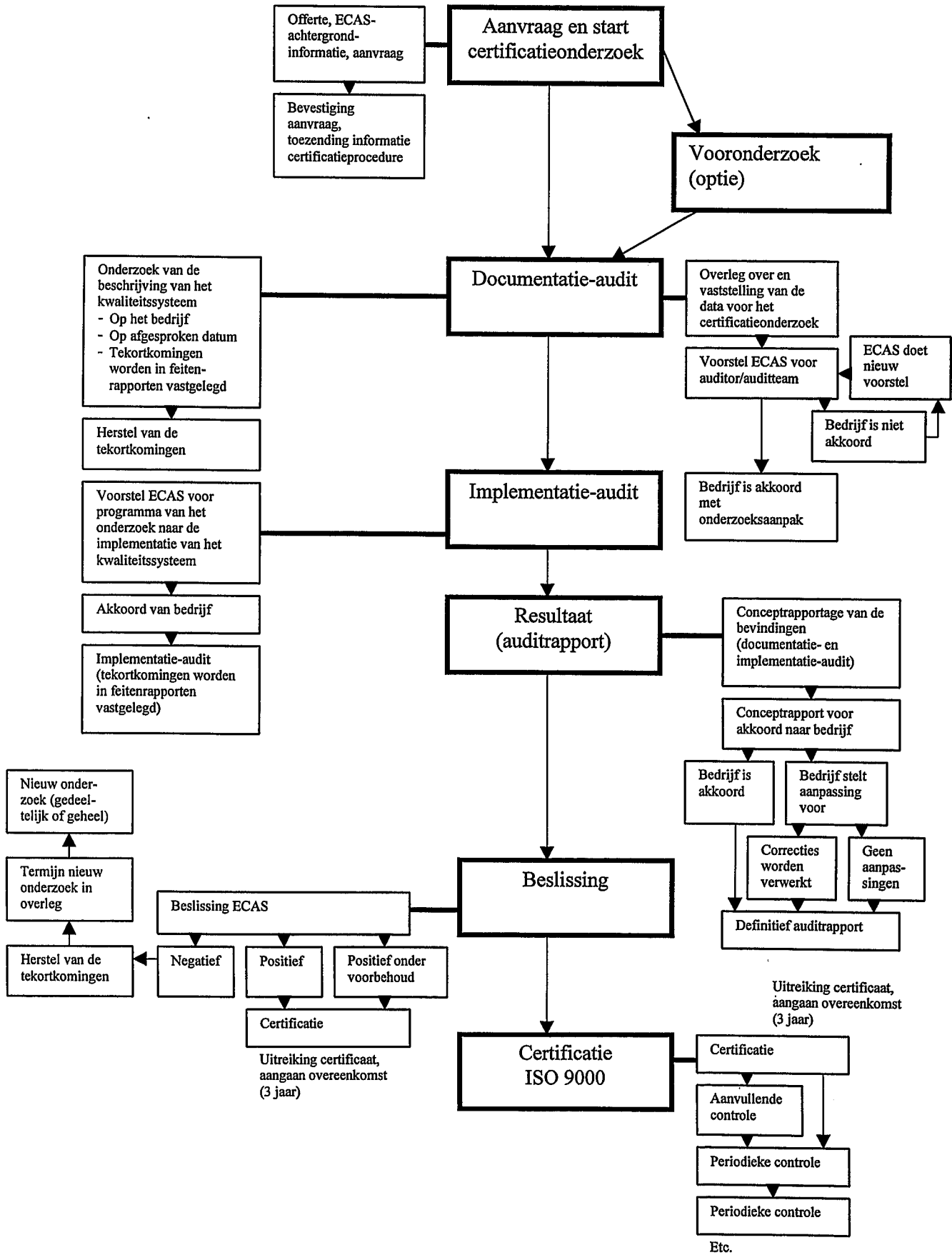
Het werkterrein van ECAS omvat plantaardig en dierlijk, van zaden tot consumentenproduct.

Gecertificeerde bedrijven ervaren een duidelijke meerwaarde van instanties met specifieke branchekennis. ECAS heeft veel inzicht in de bedrijfsprocessen die de agrarische sector kenmerken en is daarom dé aangewezen instantie voor het beoordelen van 'groene kwaliteitszorg' en voor het verlenen van certificaten, erkenningen en keurmerken.

Producten

ECAS levert *kwaliteitssysteemcertificaten*, *productcertificaten*, *certificaten van vakbekwaamheid en erkenningsregelingen*. In alle gevallen staat toetsing aan vastgestelde normen centraal. Daarnaast ontwikkelt ECAS *normstelsels* voor producten, processen en personen. Als kenner van de sector kan ECAS koppelingen maken tussen kwaliteitssystemen en erkenningsregelingen. Certificering gebeurt op basis van een gedegen onderzoek in het bedrijf: de audit. Na een positief resultaat volgt de afgifte van het certificaat. Het bedrijf kan deze status naar haar klanten benutten. Bij *productcertificatie* mag het keurmerk (Agro Milieukeur, IKZ® (Integrale Ketenzorg), Groenlabelkas, Florkeur, TÜV of RHP) op het product zelf worden vermeld.

Bij het certificeren van *kwaliteitssystemen* kan een bedrijf kiezen voor NEN-en-ISO 9001 (wanneer sprake is van ontwikkeling én voortbrenging van producten of diensten), ISO-9002 (voortbrenging) of voor ISO-9003 (voor het certificeren van uitsluitend eindkeuring en/of beproeving). Ook HACCP (voedselveiligheid) en de Hygiëncode zijn systemen waarop een bedrijf kan worden doorgelicht en gecertifi-



Figuur – Procedure voor ISO 9000-systeemcertificatie

ceerd. Zie figuur voor procedure ISO 9000 systeemcertificatie.

Certificatie van *vakbekwaamheid* is van toenemend belang bij onder andere monsternemers van grond, water en gewassen en inspectie medewerkers (bijvoorbeeld op veilingen).

Erkenningsregelingen in de agrarische sector zijn er voor de fytosanitair veilige invoer van plantmateriaal (Phyto-mark), de milieubewuste teelt van groente- of siergewassen (MBT, MPS), IKB in de dierlijke sector, de distributeurs van gewasbeschermingsmiddelen (RODIS) en de referentietoets voor siergewassen.

Ketencertificatie

Een nieuwe ontwikkeling op het gebied van certificatieproducten is de ketencertificatie, in de vorm van het IKZ®-keurmerk. Ketencertificatie is bedoeld voor ketens van bedrijven die zich bezighouden met hetzelfde product in verschillende stadia. Een keten wordt door ECAS beoordeeld op de organisatie van de keten, op de kwaliteits-

systemen die de deelnemende bedrijven hebben opgezet en op het naleven van de producteisen. De meerwaarde van een keten-keurmerk is de borging van de productkwaliteit door de keten heen. Deze borging is gebaseerd op afspraken tussen de verschillende schakels van de keten. De zorg voor de productkwaliteit stopt bij een bedrijf dus niet meer bij de voordeur, maar werkt door in de navolgende schakels. Voor het effectief functioneren van een keten is een adequate informatievoorziening onontbeerlijk. Aan het begin van de keten moeten gegevens eenmalig ingevoerd worden en dan dient de informatievoorziening parallel te lopen aan de weg die het product via de schakels doorloopt. Middels EDI (Electronic Data Interchange) liggen er vele mogelijkheden om in de keten het product via de elektronische (snel)weg te volgen. Voor de schakels is het grote voordeel dat onnodige dubbele handelingen, zoals het steeds weer invoeren van allerlei gegevens achterwege kan blijven. Bijkomend voordeel is ook dat de kans op het maken van "menselijke" fouten wordt gereduceerd tot nul.

Baten en kosten

In de praktijk worden de kosten voor certificatie ruimschoots gecompenseerd door de gerealiseerde verbeteringen van processen en producten of diensten. Naast de kosten voor het (eerste) certificatieonderzoek zijn er periodieke kosten voor toetsing en (soms) aanpassing aan nieuwe normen. Na drie jaar, wanneer de geldigheid van het systeemcertificaat afloopt, volgt opnieuw een onderzoek. Bij een goed functionerend zorgsysteem wordt dit doorgaans met glans doorstaan.

ECAS heeft als doel certificatie als rendementsverhogend instrument in de agrarische sector te introduceren en hanteert marktconforme tarieven. De branchespecialisatie leidt tot grote efficiency en effectiviteit bij certificatie en bij de controle op erkenningsregelingen en keurmerken. Ca. 60 bedrijven hebben zich inmiddels door ECAS laten certificeren. @