

Een certificaat voor de zekerheid

Mw. A.J. Busser

Kwaliteitszorg

Q-Ray, Automatiseringsbedrijf voor de agri- foodsector

Postbus 123, 6700 AC Wageningen

telefoon (0317) 47 29 99

e-mail: busser@q-ray.nl

Mw. Busser heeft vele jaren ervaring als consultant in het Midden- en Klein Bedrijf. Bij Q-Ray werkt zij aan het behalen van het ISO-9001 certificaat als tussenstap naar Total Quality Management. Uit dien hoofde begeleidt zij ook andere bedrijven bij certificeringstrajecten.

Het behalen en behouden van willekeurig welk certificaat is van invloed op zowel de interne bedrijfsvoering als op de interactie met de externe omgeving. Bekendheid met de diverse certificeringen en de drijfveren tot certificering draagt bij aan de motivatie van betrokkenen bij het behalen en behouden van certificaten. Vanuit verschillende ingangen kan worden gekeken naar de meerwaarde van certificering voor de in- en externe omgeving. Daarbij komt de rol die de keuze van de certificerende instantie speelt aan de orde. Een praktische benadering en de juiste structuur voor de managementsystemen zijn belangrijk. De aanpassing en beschrijving van processen in de organisatie, overeenkomstig de eisen van de normen en voorschriften, vinden plaats vanuit de praktijk. Integratie van de achterliggende normen en voorschriften van meerdere certificeringen binnen één bedrijf of organisatie, is op die manier mogelijk. De toepassing van één groot, geïntegreerd systeem maakt de activiteiten overzichtelijk. Aan alle eisen en voorschriften kan binnen één procedure worden voldaan. Door overlap en hiaten te voorkomen wordt de efficiëntie verhoogd. Deze bijdrage biedt achtergrondinformatie over certificering van producten en/ of bedrijven in het algemeen en is niet gericht op de ICT- of agrofoodsector in het bijzonder.

Trefwoorden: certificering, procedure, agrofoodsector

Het management van een bedrijf dat, al dan niet verplicht, een certificaat wil verwerven, zal zich afvragen wat de revenuen zijn van de veelal omvangrijke investeringen in tijd en geld die gepaard gaan met alle activiteiten rondom certificering en het behoud van het certificaat.

Wettelijk verplichte certificering laat geen ruimte voor een alternatief. Een bedrijf dat niet voldoet aan de gestelde norm moet de activiteiten waarvoor certificering verplicht is, staken.

Zowel bij verplichte als vrijwillige certificering wordt de motivatie van de betrokken medewerkers vergroot wanneer het hoe en waarom en de meerwaarde van een certificaat duidelijk zijn.

Wat is certificering

Certificeren is zekerheid verstrekken. Certificering toont aan dat een product gemaakt is volgens bepaalde specificaties. Deze specificaties liggen bijvoorbeeld vast in: de tekening, testvoorschriften en regels voor identificatie. In het contract staan afspraken over de grondstoffen waarvan een product moet zijn vervaardigd of er zijn verplichtingen aangaande de veiligheid. Mogelijk zijn er voorschriften voor de wijze waarop het bedrijf produceert of moet een productieproces aan milieu- eisen voldoen. Een certificaat is een bewijs dat aan de gestelde norm is voldaan.

Certificeren is het geheel van activiteiten op grond waarvan een (onafhankelijke) instan-

tie kenbaar maakt dat er een gerechtvaardigd vertrouwen bestaat dat een onderwerp van certificering, zoals een product of een kwaliteitssysteem, voldoet aan een norm of een ander eisenstellend document. (Naar Deken 1991).

Redenen om tot certificering over te gaan

Waarom wil de afnemer een gecertificeerde leverancier? Een gecertificeerde leverancier wordt door derden, de certificerende instantie, gecontroleerd. De behoefte aan controle door derden ontstaat, zodra de afnemer niet zelf in de productiefase zijn leverancier kan bezoeken. Een derde moet dan beoordelen of een product overeenkomstig de specificaties en de productiemethodes wordt vervaardigd. Een voorbeeld hiervan is de klant in de supermarkt, die op basis van ervaring, vertrouwen in onafhankelijke controleinstanties en de verkregen informatie op de verpakking inkoop. Levensmiddelen en gezondheid hangen immers nauw samen. Een controlestempel of keurmerk op de verpakking van een product kan een positieve invloed hebben op het vertrouwen van de klant. De overheid wil gecertificeerde leveranciers omdat dat haar taak, toezicht uitoefenen op producenten en leveranciers in het belang van de volksgezondheid vereenvoudigt. Door certificering van controle- en productiesystemen in productiebedrijven kunnen controles teruggebracht worden tot steekproeven en periodieke audits. Deze worden uitgevoerd door keuringsinstanties die door de overheid zijn ingehuurd.

Op het niveau van de zakelijke leverancier-

afnemer relatie spelen bij de vraag naar certificering, naast een grote afstand, mogelijk ook de volgende zaken een rol: drukke werkzaamheden, gebrek aan deskundigheid bij de afnemer en hoge kosten. Het toenemend gebruik van fax, telefoon en internet voor het plaatsen van bestellingen, waardoor een onpersoonlijker relatie tussen leverancier en afnemer ontstaat, doet de behoefte aan zekerheid op afstand toenemen. Het verkoopgesprek geeft de klant voldoende vertrouwen om tot aankoop over te gaan. Toch behoudt de klant de wens om vast te stellen of de leverancier zich aan het contract houdt. Dit speelt vooral bij belangrijke contracten, op cruciale momenten tijdens het productieproces. Zowel voor de leverancier als voor de afnemer zijn dergelijke inspecties een kostbare zaak. Een inspectie is tijdrovend en brengt verlies van productiviteit met zich mee. Besparing op kosten en tijd kan derhalve voor zowel klant als leverancier reden zijn om zijn product of zijn productiesysteem te laten certificeren. Het aantal controles neemt daardoor af, omdat de externe auditor, namens alle klanten, de rol vervult van objectieve bedrijfsbezoeker.

Uitbesteding en co-productie zijn ook redenen om een certificaat te verlangen. Bedrijven concentreren zich op kernactiviteiten en besteden bijvoorbeeld een deel van hun productie of expeditie uit aan derden. Om grip te houden op de kwaliteit, werken zij samen met gecertificeerde bedrijven. Hierdoor verzekeren zij zich van goede partners voor de verdere afzet. Een mogelijkheid hierbij is alle bedrijven in de keten volgens één norm te certificeren, de zogenaamde ketenbeheersystemen. Ook wensen zoals het zich onderscheiden van de concurrent, het mee blijven tellen op de internationale of Europese markt of het voldoen aan de criteria voor levering aan overheidsinstanties spelen een rol.

Het ontstaan

Certificering op basis van de voorloper van de norm NEN-EN-ISO-9001, vindt zijn oorsprong in het militaire verleden. In vroeger tijden had het Britse leger zelf de pro-

ductie in handen van het benodigde materieel; door uitbesteding aan civiele producenten ontstond behoefte aan controle. Bedrijven die aan de eisen van een certificeerbare norm voldoen, zijn gecertificeerd leverancier, houder van een certificaat. De gecertificeerde leverancier mag het bij het certificaat behorende keurmerk of logo, overeenkomstig de voorschriften, aanbrengen op productverpakkingen, briefpapier en publicaties.

Eisen certificeerbaarheid

Een klein bedrijf doet aan kwaliteitszorg op basis van goede onderlinge afspraken waar iedere medewerker zich aan houdt. Door deze discipline voldoet het bedrijf aan de eisen van de afnemers en floreert het. De directeur heeft een goed geheugen en leert van gemaakte fouten. Er wordt veel aan foutenpreventie gedaan en de kwaliteit van de geleverde producten kan zonder teveel risico gegarandeerd worden. Dit kwaliteitszorgsysteem, hoe goed ook, is echter niet certificeerbaar. De redenen daarvoor zijn: het systeem is in dit geval afhankelijk van één persoon. Is de directeur niet beschikbaar dan werkt de preventie, gebaseerd op persoonlijke herinnering minder goed. Het systeem is niet controleerbaar. Nergens wordt aangetoond dat er volgens een bepaalde discipline gewerkt wordt; de discipline is niet meetbaar.

De eisen voor certificeerbaarheid zijn dan ook:

- *Aantoonbaarheid*, dus schriftelijk vastgelegde procedures of voorschriften;
- *Controleerbaarheid*, door registraties van uitgevoerde controles of activiteiten;
- Gebaseerd op een *erkende norm* voor certificering.

Het certificaat is een bewijs dat de houder of houdster ervan voldoet aan de gestelde norm en dat de certificerende instantie de verantwoordelijkheid voor de controle en toetsing aan de eisen van de norm op zich neemt. Er is geen sprake van één norm of standaard voor kwaliteit. De organisatie bepaalt zelf welke norm wordt gehanteerd. Uit hoofde van certificeerbaarheid worden

er minimumeisen aan de norm of richtlijn gesteld. Zo kent de bakkerswereld een certificaat van de overkoepelende organisatie, met eigen eisen boven de wettelijk verplichte producteisen. Het doel van een vastgelegd controlesysteem of kwaliteitszorgsysteem is: de activiteiten in een organisatie die gericht zijn op het controleren en waarborgen van kwaliteit te structureren en daarmee reproduceerbaar te maken.

Productcertificaat

De kwaliteit van een product in de zin van gebruikte grondstoffen, breukbestendigheid, slijtvastheid, veiligheid, de juiste afmetingen en dergelijke, wordt vastgesteld aan de hand van tussentijdse- en eindcontroles. Wanneer de voorschriften of instructies voldoen aan een certificeerbare norm kan een productcertificaat toegekend worden. Voorbeelden van dergelijke productcertificaten zijn: het wolmerk en kringlooppapier voor grondstofkwaliteit, certificaten van echtheid, de wettelijke verplichte KEMA-keur voor elektrische veiligheid, het Gaskeur voor veiligheid van gastoestellen, het KOMO-keur voor de kwaliteit van materiaal en het voldoen aan productspecificaties, en het CE keur voor het voldoen aan de Europese richtlijnen, om er enkele te noemen.



Figuur 1 – Productcertificaten

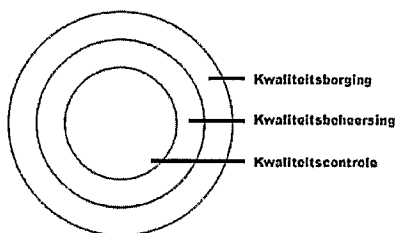
Stysteemcertificaat

Naast aandacht voor productnormen, is de laatste 25 jaar de aandacht van het bedrijfsleven tevens gericht op normen voor procesbeheersing zoals de al eerder genoemde ISO-9000 normen. ISO betekent International Organization for Standardization. Pas de laatste 10 jaar hebben ook bedrijven in het Midden en Klein Bedrijf meer belangstelling voor deze certificering. Deze vertraging is begrijpelijk. De vertaalslag van een ambtelijk opgestelde normtekst naar de praktijk van het MKB is een moeizame. Naarmate meer bedrijven ervaring hebben met ISO-certificering komt de kennis in ruimere mate beschikbaar. Een andere ISO-norm op het gebied van milieuzorgsystemen is de ISO-14001. Deze norm heeft betrekking op de voorzieningen, gericht op het milieu. Procescertificaten geven aan dat de processen in de organisatie volgens beschreven procedures verlopen, dat de medewerkers hun verantwoordelijkheden en bevoegdheden kennen en dat contractuele verplichtingen worden nagekomen. Het bedrijf zegt wat het doet en doet wat het zegt dat het doet. Systeemcertificaten zijn certificaten voor een kwaliteitszorgsysteem gericht op de processen en/of de organisatie. Kwaliteitseisen worden gesteld op elk van de volgende drie niveaus:

- Niveau I, de kern: kwaliteitscontrole, beheersing van de productkwaliteit door tussentijdse- en eindcontrole.
- Niveau II, de eerste schil, kwaliteitsbeheersing, systeem voor het beheersen van de productkwaliteit door beheersing van de processen.
- Niveau III, de tweede schil, kwaliteitsborging, een systeem met ingebouwde veiligheidsmechanismen in de vorm van preventieve maatregelen, voor de borging van de kwaliteit van zowel proces als product.

De kwaliteitscontrole kan achteraf plaatsvinden. Door fasering in de productie aan te brengen, wordt het mogelijk tussentijds te controleren en te corrigeren, waarmee besparing op uitval wordt bereikt. De kwaliteitsbeheersing is gericht op het voorkomen van fouten door procesbeheersing. Preventieve maatregelen worden "ingebouwd". Een voorbeeld hiervan is het op zodanige wijze opstellen en afsluiten van een contract, dat na afloop geen discussie met de klant kan ontstaan over het al dan niet voldoen aan de productspecificaties.

De kwaliteitsborging op het hoogste niveau is gericht op herhaling van de kwaliteitsresultaten doordat de processen vastgelegd zijn en afwijkingen zo snel kunnen worden vastgesteld en gecorrigeerd dat het eindresultaat niet in gevaar komt. Zowel de productkwaliteit als de proceskwaliteit zijn gegarandeerd.



Figuur 2 – Kwaliteitsniveaus

Een norm voor een kwaliteitszorgsysteem zoals de ISO-9000 serie, stelt expliciet geen eisen aan de productkwaliteit. Echter om te voldoen aan de eisen van de norm voor systeemkwaliteit moeten producten voldoen aan de productspecificaties. Indien in deze productspecificaties eisen staan ten aanzien van de productkwaliteit, dan moet daar uiteraard aan voldaan worden, wil het

bedrijf certificeerbaar zijn.

Een norm zoals de HACCP met het bijbehorende wettelijk verplichte HACCP-certificaat voor de veilige verwerking van voedsel in het algemeen is een mengvorm tussen systeemnorm en productnorm. Deze norm richt zich op de horeca, productiebedrijven, instellingskeukens en dergelijke. De afkorting HACCP staan voor Hazard Analysis of Critical Control Points. In deze norm worden eisen gesteld aan de identificatie en traceerbaarheid van het product in alle fasen van het proces, de procesomstandigheden, grondstoffen, kwaliteitscontrole en -bewaking. De vraag naar certificaten op het gebied van de veiligheid en Arbozorg neemt toe, zoals voor het veiligheidscertificaat voor aannemersbedrijven, de Veiligheids Checklist Aannemersbedrijven (VCA). De vraag is vaak afkomstig van overheidsinstellingen en grote bedrijven. Deze willen zich ervan verzekeren dat werkzaamheden door derden in hun bedrijf op een verantwoorde wijze worden uitgevoerd. Tevens verminderen zij daarmee de kans op ongevallen, hetgeen een gunstig effect heeft op hun verplichte Arbozorg.

Keten

In de voedselproductieketens neemt het verschijnsel ketencertificaten toe. Zo bestaat het Integraal Keten Beheer (IKB) voor de vleesproductie, -verwerking, groot- en detailhandel, zie figuur 3 Ketencertificaat. Voor de controle op milieuvriendelijke teelt bestaan het Agro-milieukeur, het EKO keurmerk en het keurmerk voor Milieu Bewuste Teelt.



De waarde van certificaten

De waarde van een certificaat is afhankelijk van een aantal factoren. Certificering heeft intern het effect dat de medewerkers zich meer bewust worden van de bedrijfsprocessen. Het resultaat is een efficiëntere werkwijze en verbetering van de procedures. Dit betekent in de meeste gevallen dat met de beslissing tot certificering ook impliciet de beslissing is genomen kritisch naar de eigen bedrijfsprocessen te kijken. Waar nodig worden veranderingen, aanpassingen en verbeteringen doorgevoerd. Extern heeft certificering een positieve uitstraling. Een hogere verwachting en dientengevolge een kritischer houding van de afnemers, stelt hogere eisen aan de geleverde producten en de klantgerichtheid. Blijft een bedrijf in gebreke, dan is het resulterende effect op het imago negatief. De naamsbekendheid van de certificerende instantie in het marktgebied speelt ook een rol bij de waardering.

Certificaten zijn niet alle gelijkwaardig. De waarde is mede afhankelijk van de aan het certificaat ten grondslag liggende norm. Een verkeersdiploma is immers geen rijbewijs. De meerwaarde ten opzichte van de niet gecertificeerde concurrentie verdwijnt bij verplichte certificering. Motivatie van de medewerkers om de verplichting niet als last te zien maar aan te grijpen als hulpmiddel voor bedrijfsverbetering, is uiteindelijk het meest doorslaggevend voor het positieve effect van certificering.

Integratie van systemen

Door wettelijke eisen, vraag uit de markt of interne wensen, kunnen bedrijven geconfronteerd worden met een veelheid aan certificaten, met even zovele normen en voorschriften. Een zuivelbedrijf heeft te maken met: productcertificaten, milieuzorg-, Arbo-

en veiligheidssystemen, een kwaliteitszorgsysteem en HACCP. Het overzicht in dit oerwoud blijft behouden door als basisstructuur bij de vastlegging van de procedures, instructies en procesbeschrijvingen uit te gaan van de primaire productieprocessen in het bedrijf. Ligt deze structuur eenmaal vast, dan is het toevoegen van additionele eisen op elk van de kwaliteitsgebieden eenvoudig. Op deze wijze bouwt het bedrijf een zogenaamd Integraal KwaliteitsZorgsysteem, een IKZ, op. Verdieping en verbreding zijn, als de structuur juist is, altijd mogelijk.



Figuur 4 – Logo certificeerders

Het kiezen van een certificerende instantie

Zoals eerder is aangegeven, wordt de waarde van het certificaat mede bepaald door de waardering die de certificerende instantie in het betreffende marktgebied geniet. Elke Nederlandse certificerende instantie staat zelf onder toezicht van de Raad voor Accreditatie. Deze houdt regelmatig audits bij de certificerende instantie om de auditors en de wijze waarop wordt gewerkt. Er zijn boeken zoals "Het kiezen van de ISO-certificeerder" door Q-Consult, verschenen. Hierin staan gegevens van certificerende instanties, in welke bedrijfstakken zij actief zijn, het aantal door hen gecertificeerde bedrijven en hoe door hen gecertificeerde bedrijven de certificerende instantie waarderen. Dergelijke gidsen kunnen, naast de persoonlijke indruk tijdens een kennismaking, een goede hulp zijn bij het kiezen

van de certificeerder die bij u past en die de meerwaarde van certificering voor het bedrijf of de organisatie vergroot.

Referentie

Deken, W., Aansprakelijkheid en certificatie. Jaarverslag van de Raad voor de Certificatie over 1989. 1990 Driebergen. @