

Ovenvers brood en banket: Bakkersland legt de lat hoog

Enkele jaren geleden vestigde het nieuwe hoofdkantoor van Bakkersland zich aan de A15 tussen Nijmegen en Tiel. Hoewel het uitzicht op de bloesem van de fruitbomen inmiddels lelijk wordt verstoord door de bouw van de Betuwelijn, is het moderne pand nog steeds een fraaie blikvanger. Hier worden 22 bakkerijen in Nederland aangestuurd op o.a. het gebied van de kwaliteits- en hygiënezorg; de dierplaagpreventie en -bestrijding daarbij inbegrepen.



CONCURRENEN OP RELATIE



Voedingsmiddelentechnoloog ing. H.J. van Veen is Hoofd Kwaliteit & Zorgsystemen bij Bakkersland en maakt tevens deel uit van de Voorloper College van Deskundigen die het Keurmerk Dierplaagpreventie en de certificering van dierplaagbestrijders voorbereidt.

Bij haar komst bij Bakkersland trof zij contracten aan met 5 verschillende dierplaagbestrijders, werkzaam op 24 lokaties. 'Opvallend was dat zij een redelijk uniforme werkwijze hanteerden. Zo werkten ze bijvoorbeeld alle vijf op basis van een plattegrond met 'piketpaaltjes' op risicopunten en alle vijf hielden ze een logboek bij. Maar waar ze wel heel sterk in verschilden, was de kwaliteit van de relatie tussen de servicemedewerker van de dierplaagbestrijder en de verantwoordelijke contactpersoon bij de bakkerij. Dat lag niet altijd aan de servicemedewerker

heeft als voordeel dat beide partijen scherp worden gehouden en dat periodieke evaluatie daadwerkelijk leidt tot verbeterpunten.

KWALITEIT STELT DE KLANT CENTRAAL

Brood wordt nog net zo gebakken als eeuwen geleden, hoewel de aansturing van het bakproces en de middelen van deze tijd zijn. Om een goede kwaliteit van brood en banket te kunnen bakken, wordt intensief samengewerkt in de keten, dus met zowel de leveranciers van onder andere meel, gist en zijdvruchten, als met de bakkerijen en de afnemers (supermarkten o.a.). Alles om te zorgen dat de bestelling vers en op tijd op het verkooppunt is, zodat de consument dagelijks kan genieten van ovenverse Bakkersland producten. Doel van deze intensieve samenwerking is de kwaliteit en de voedselveiligheid in de winkel elke dag opnieuw te kunnen

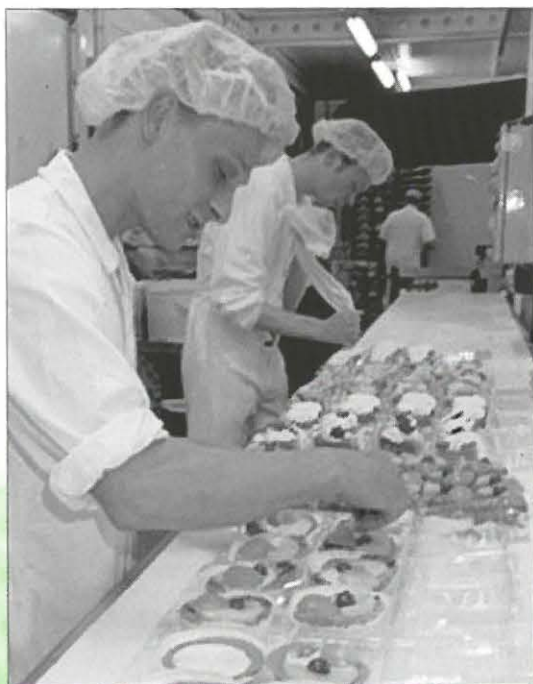
zelf; ook bij onze bakkerijen was men niet altijd even ontvankelijk voor kritische noten. In een goeie relatie weet men 'blind' de weg, zijn er vaste aanspreekpunten, is het vanzelfsprekend dat de servicemedewerker ook een preventieronde loopt en is er aan weerszijden bereidheid om van elkaar te leren.'

Zo'n goeie relatie was gewenst bij alle bakkerijen, evenals een integrale en ketengerichte aanpak die de dierplaagrisico's in alle fasen van de productie bewaakt. Op zoek naar kwaliteitsverbetering en een andere strategie waarbij het accent nadrukkelijker op preventie zou komen te liggen, kwam de aanpak van dierplaagbestrijder Ware Care als beste uit de bus. Deze adviseerde om alvast te gaan samenwerken volgens de IPM-principes die ook aan het toekomstige Keurmerk Dierplaagpreventie ten grondslag liggen en om elkaars functioneren door een onafhankelijke deskundige, het KAD, te laten 'monitoren'. Dit laatste



garanderen. Iso-normen, HACCP en BRC zijn voor de bakkers dan ook vertrouwde termen geworden.

Wat is kwaliteitsbeleid eigenlijk in de ogen van Van Veen? 'Het kwaliteitsbeleid van Bakkersland is samen te vatten onder twee hoofdpunten: *gegarandeerde* kwaliteit en *transparante* kwaliteit, waarbij klantgerichtheid centraal staat. *Gegarandeerde* kwaliteit houdt in dat wij iedere dag de -met de klant afgesproken en de door hem verwachte- kwaliteit



leveren. Instrumenten hierbij zijn de interne en externe productkeuringen en de beheersing van het proces, met name door HACCP en ISO-certificering. *Transparante* kwaliteit is voor ons het inzichtelijk maken van het bewijs van onze kwaliteit en onze kwaliteitsprestaties. Bijvoorbeeld door middel van BRC-certificering, klanteninformatie en leveranciersbeoordelingen.'

BILLBOARD

'Eén van onze bakkers vroeg me laatst of ik 'm geen billboard kon leveren. Dan kon hij ten minste al zijn certificaten opplakken,' Van Veen vertelt het met een glimlach, maar ze weet dat ze hiermee een belangrijk punt aansnijdt. 'Ik zeg altijd tegen onze bakkers dat ze niet voor het papiertje moeten gaan. Dat heeft dus geen effect. Certificering van je eigen kwaliteitssysteem doe je om er beter van te worden. Het moet leven in de totale organisatie, van het management tot en met iedere medewerker. Vandaar dat het ook geen zin heeft om zo'n systeem op te bouwen met stagiaires. Klanten voelen trouwens feilloos aan of de kwaliteitszorg in de organisatie zelf verankerd is of dat het alleen de dossierkast vult.'

CERTIFICERING ZORGT VOOR SCHIFTING

Van Veen is nauw betrokken bij de stappen die het KAD onderneemt om te komen tot certificering van dierplaagbestrijders. 'Ik verwacht daar veel van, met name in de voorselectie van goede leveranciers. Het hebben van een certificaat is als het ware de eerste schifting, maar dat is niet genoeg. Om in beeld te krijgen hoe de kwaliteitszorg in het management en op de werkvloer écht beleefd wordt, vraag ik ter vergelijking vaak de inhoud van de certificaten op. Aan de manier waarop de informatieoverdracht en de organisatiestructuur in elkaar steekt, kan je al een heleboel aflezen. Informatie is het allerbelangrijkste; je kunt iemand niet beoordelen op wat hij niet weet.'

PREVENTIEF ADVIES BIJ NIEUWBOUW

Ook de manier waarop iemand meedenkt om problemen vóór te zijn, is vaak tekenend. Met een HACCP-kwaliteitssysteem dat goed is ingevuld, is niks mis, maar het biedt vaak weinig houvast voor de praktijk. Hierin is het directe contact tussen de dierplaagbestrijder en de bakker doorslaggevend. Van Veen noemt een voorbeeld. 'We hadden een verbouwing gepland van één van onze bakkerijen. Het systeem zegt op zo'n moment: je moet de dierplaagbestrijding geregeld hebben. Maar hoe dan? En moet dat dan ook preventief?

In zo'n vroeg stadium kan de inbreng van een dierplaagbestrijder, hoewel er totaal geen sprake is van problemen, toch al van grote waarde zijn. De specialist kijkt met de ogen van een potentieel plaagdier naar het graafwerk en geeft advies hoe we ratten en muizen kunnen voorkomen. Hij let op de fundering, de leidingen, de afwerking van de muren en let er zelfs op waar het afvoerputje moet komen. Meedenken in de nieuwbouw, dat kan je niet verwachten van iemand die jaarlijks komt kijken of het systeem nog 'matcht' met de realiteit. Maar een goed kwaliteitssysteem zet wel aan tot gesprek met je vaste leverancier over dit soort zaken.'

GEBRUIK BESTRIJDINGS-MIDDELEN MOET OOK REGELMATIG ONDER DE LOEP

In de preventieve adviezen van de meeste dierplaagbestrijders ligt het accent vaak op bouwkundige zaken. Het zou goed zijn als in de jaarlijkse evaluatie ook een kritische doorlichting van het gebruik van bestrijdingsmiddelen betrokken wordt. Hierin zou niet alleen meegenomen moeten worden of alle gebruikte middelen juist zijn, maar ook of alle juiste middelen gebruikt worden. Met name bij het gebruik van nieuwe of andere middelen, zou ook nagegaan moeten worden of, en welke invloed dit heeft op andere plaagdiersoorten. Is het totaalpakket aan gebruikte middelen dan nog wel toereikend, of zijn er mogelijk overbodige middelen in gebruik?

Vervolg op pagina 7 ►



AKI: DE JAARLIJKSE CONTROLE- RONDE VAN HET KAD

Op initiatief van dierplaagbestrijder Ware Care, die nagenoeg alle bakkerijen van Bakkersland onder zijn hoede heeft, laten Bakkersland en Ware Care elk jaar een zogenaamde AKI audit uitvoeren door het KAD. (AKI staat voor Algemene Kwaliteitsinspectie.) Zo'n AKI is bedoeld om door een onafhankelijke deskundige te laten beoordelen of het systeem nog steeds voldoet en of beide partijen zich aan de afspraken houden. 'In feite is het een extra controleronde die er voor zorgt dat wij en zij scherp worden gehouden.'

Teveel administratieve rompslomp is iets wat iedere ondernemer haat. De KAD-audits zijn om die reden praktisch van aard. Kritiekpunten worden direct vertaald in actiepunten; soms wordt nog tijdens het bezoek van de KAD-auditor de technische dienst erbij geroepen. Van elke audit wordt door het KAD een rapport opgemaakt met punten die extra aandacht behoeven. Zijn de adviezen van Ware Care op de juiste manier opgevolgd? En (belangrijk!) is duidelijk wie voor de opvolging moet zorgdragen? Het document is daarmee méér geworden dan de weergave van een referentiemoment; door dit in de tijd te volgen, ontstaat een helder beeld van hoe het gesteld is met de kwaliteit, de handhaving, de integratie van de dierplaagwering én (indien nodig) de -bestrijding in het bedrijf. Behalve inzicht in dit continue verbeteringsproces geeft het voor beide partijen ook een duidelijke vastlegging van taken, tips en toezicht.

KEURMERK VOOR BAKKERSLAND?

Vanaf eind 2002 kunnen dierplaagbestrijders gecertificeerd worden. Opdrachtgevers die een eigen keurmerk willen, moeten nog iets langer wachten. De certificering van dierplaagbestrijders heeft in de ontwikkeling voorrang gekregen op het Keurmerk Dierplaagpreventie voor opdrachtgevers. Vindt Van Veen dat niet jammer? 'Als wij als Bakkersland gaan voor het Keurmerk Dierplaagpreventie, dan zal dat pas zijn op het moment dat het Keurmerk ook voldoende bekendheid geniet. Voor ons is zo'n keurmerk een leidraad waarmee we naar buiten toe kunnen laten zien dat we er alles aan gedaan hebben. Dat heeft pas zin als dat ook als zodanig herkend wordt door onze klanten. Ik volg de ontwikkelingen dan ook op de voet.'



7

