

Onderzoek Naar De Mogelijkheden Van Certificering In De AGF-sector

Welke aanpassingen zijn er nodig om het bedrijf Nature's Pride aan de verschillende certificeringen van de AGF-sector te laten voldoen.

The logo for Nature's Pride features the brand name in a dark blue, hand-drawn, cursive-style font. Below the text is a thick, dark blue horizontal brushstroke that tapers at both ends, giving it a dynamic, artistic feel.

Mei 2007

Onderzoek Naar De Mogelijkheden Van Certificering In De AGF-sector

**Welke aanpassingen zijn er nodig om het bedrijf Nature's Pride aan de
verschillende certificeringen van de AGF-sector te laten voldoen.**



HACCP, ISO 22000:2005, BRC en IFS bij Nature's Pride BV. te De Lier

Mei 2007

Karlo van der Vlist

Haagse Hogeschool
Afdeling Facility Management
Johanna Westerdijkplein 75
2521 EN Den Haag

Begeleidend Docent:

Dhr. B. Veldstra

Medebeoordelaar:

Dhr. R. Bouter

Opdrachtgever:

Nature's Pride BV.
J. van der Houtweg 2, Loods B8
2678 AG De Lier

Mentor:

Mevr. A. Dankier

Auteursreferaat

Een onderzoek verrichten naar de mogelijkheden van certificering bij Nature's Pride. De onderzoeksvraag is: 'Welke aanpassingen zijn er nodig om het bedrijf Nature's Pride aan de verschillende certificeringen van de AGF-sector te laten voldoen.' De belangrijkste conclusies zijn: de implementatie van de Deming-circle in de praktijk met de stappen Plan, Do, Check en Act en ondersteunt door een kwaliteitszorgsysteem. Nature's Pride zal zijn beleid zowel op de korte als op de lange termijn aan moeten passen aan kwaliteitszorg. Het is een project zonder begin- en eindpunt. Belangrijke aanbevelingen gedaan naar Nature's Pride zijn: kwaliteitstraining voor het management en de medewerkers, het aanstellen van een kwaliteitsmanager met betrekking tot de te behalen / behaalde certificeringen en het implementeren van de handboeken behorende bij de BRC- en IFS-certificeringen.

Indexreferaat

Facility Management, adviesrapport, certificering, kwaliteitszorg, kwaliteitszorgsysteem, kwaliteit, HACCP, BRC, IFS, Deming, Deming-Circle, INK, INK-model.

Voorwoord

Als 4^e jaar student van de opleiding Facility Management aan de Haagse Hogeschool wordt er van je verwacht dat je een afstudeerscriptie schrijft ter afronding van je opleiding. Hiervoor heb ik bij de firma Nature's Pride te De Lier een onderzoek gedaan naar de mogelijkheden voor het invoeren van certificeringen.

Ik wil Nature's Pride graag via deze weg bedanken voor de mogelijkheid die zij mij gegeven hebben. Adriëlle Dankier, Shawn Harris, Ate Kalsbeek, Hennie van Es, Theo Benjert, Hans Zuiderwijk, Hans Blokdijk, Martin de Vlaming, Esmeralda v/d Maarel, Herman Hoogendoorn, Rita Peerkhan, Miranda Duijnisveld, Heleen van Dop, Petra la Faille, Patrick Kamp, Linda Hernaus, Arjan Verhagen, Arend Solleveld, Steven van Erven, Martino Duijndam, Lex Verbeek en Coby Lampen voor het begeleiden op de werkvloer. Natuurlijk ook de rest van de collega's bedankt voor de prettige werksfeer.

Dhr. Pieter Huiszoon van het bedrijf Studentenbureau uit Rotterdam, voor het in contact brengen van mijzelf en het bedrijf Nature's Pride.

Ook wil ik graag dhr. Ben Veldstra en dhr. Ruud Bouter bedanken. Dhr. Veldstra was verantwoordelijk voor de stagebegeleiding en dhr. Bouter was medebeoordelaar van mijn verslaggeving.

Dhr. Ton van Zon mag zeker ook niet vergeten worden voor al die jaren dat ik bij hem heb aangeklopt voor studiebegeleiding.

Ook wil ik mijn vriendin Ilze de Ridder bedanken voor haar steun in de laatste periode naar het afstuderen toe. Ik was niet altijd even gezellig, maar zij steunde mij door dik en dun.

Als laatste wil ik mijn familie, vrienden, kennissen en iedereen die ik verder vergeten ben te noemen, bedanken voor hun steun en hulp die zij mij tijdens het afstuderen hebben geboden.

Karlo van der Vlist
Mei 2007

Samenvatting

Nature's Pride is een toonaangevend import- en exportbedrijf op het gebied van exotische groenten en fruit. In de vijf jaar dat zij bestaan zijn zij uitgegroeid tot een volwaardige aanbieder in deze markt. Het assortiment bestaat uit meer dan 200 soorten producten afkomstig uit 25 landen, verspreid over Zuid-Amerika, Afrika en Azië. De belangrijkste exportmarkt is Europa die uit ongeveer 300 klanten, verspreid over 20 landen, bestaat. Via deze klanten worden de producten nog eens verder gedistribueerd naar 60 landen. Het dynamische karakter van de daghandel kenmerkt Nature's Pride. Het succes zit in de servicegerichte houding waarbij het alom bekende motto: "De klant is koning" geldt.

Om op een voedselveilige manier met producten om te gaan, zijn er enkele richtlijnen opgesteld in de AGF-sector. Voor Nature's Pride zijn vooral de HACCP, IFS, BRC en ISO 22000:2005 certificeringen van belang.

Verklaring kernbegrippen:

- HACCP Hazard Analysis Critical Control Points
- IFS International Food Standard, Duitse certificering
- BRC British Retail Consortium, Engelse certificering
- ISO International Standard Organisation, Europese certificering

De probleemstelling is als volgt geformuleerd:

Welke aanpassingen, zijn er nodig om het bedrijf Nature's Pride aan de verschillende certificeringen, die van haar vereist worden in de AGF-sector, te laten voldoen?

Dit verslag gaat over het onderzoek dat ik gedaan heb naar de mogelijkheden van certificering, maar ook naar de certificaten die door de klanten geëist worden. Dat zijn dan ook de eisen waaraan Nature's Pride moet gaan voldoen. Ook is het belangrijk hoe de werknemers tegenover de aankomende veranderingen staan. Hiervoor is een representatieve steekproef¹ gehouden.

Vanuit Nature's Pride en de klanten kwam naar voren dat vooral BRC- en IFS-certificering gevraagd wordt. Dit zijn in de AGF-sector de meest gebruikte certificaten. Alleen Eurep-GAP certificering wordt meer gebruikt, maar deze is alleen van belang voor producenten en is dus niet van toepassing op de detail- en groothandel. Uit de steekproef onder de werknemers was een duidelijke tweedeling waar te nemen. De mensen van kantoor konden wel begrijpen waarom het nodig is om een certificaat te behalen. Daarentegen hadden de medewerkers uit de loods dit besef niet echt. Zij zien vooral op tegen de extra regels (en dus in hun ogen werkdruk) die de normen van de certificering met zich meebrengen. Ook zien zij het nut van de certificeringen niet in.

In februari 2006 is mijn afstudeerstage bij Nature's Pride begonnen. Toen werd mij verteld dat het de bedoeling was om in november het nieuwe pand te gaan betrekken. Dit plan is dan ook geschreven op basis van het nieuwe pand. Eind februari 2006 werd de eerste paal geslagen. Uiteindelijk is Nature's Pride verhuisd in het weekend van 31 maart en 1 april 2007.

¹ Syllabus MVO en de Markt, 2000/2001 blz. 40

Inhoudsopgave

INLEIDING	4
Subvragen	6
Verwacht eindproduct	6
Leeswijzer	6
1. DE ORGANISATIE NATURE'S PRIDE	7
1.1 Geschiedenis	7
1.2 Stakeholder-analyse	7
1.3 Producten	8
1.4 Productieproces	8
1.5 Directiebeleid	9
1.6 Meten & Projecteren	9
1.6.1 Controles	9
1.6.2 Interne Opleiding en Voorlichting	10
1.7 Rapportage	11
1.8 Borging	11
1.9 Samenvatting	11
2. ONDERZOEKSMETHODEN	13
2.1 Onderzoek	13
2.1.1 Theoretisch onderzoek	13
2.1.2 Empirisch onderzoek	13
2.2 Verschillende certificeringen	14
2.3 Methoden van onderzoek	14
2.3.1 Theoretisch en empirisch onderzoek	15
2.3.2 Beschrijvend, exploratief en toetsend	15
2.3.3 Kwalitatief en kwantitatief	16
2.3.4 Dataverzamelmethoden	16
2.3.5 Certificeringen	16
2.3.6 De normen	17
2.3.7 De werknemers	17
2.3.8 De leidinggevenden	17
2.3.9 Registratieformulieren	18
2.3.10 Handboeken	18
2.4 Verwachtingen Nature's Pride	18
2.5 Conclusie	19
2.6 Samenvatting	19
3. THEORETISCH KADER CERTIFICERINGEN	21
3.1 Onderzoeksverantwoording	21
3.2 Verschillende normen	21
3.2.1 Eurep-GAP	21
3.2.2 ISO 22000:2005	22
3.2.3 Hazard Analysis Critical Control Points (HACCP)	22
3.2.3.1 Oorsprong	22
3.2.3.2 Nut van HACCP	23
3.2.3.3 Wat houdt HACCP in	23
3.2.4 British Retail Consortium (BRC)	24
3.2.4.1 Oorsprong	24
3.2.4.2 Nut van BRC	24
3.2.4.3 Wat houdt BRC in	24
3.2.5 International Food Standard (IFS)	25
3.2.5.1 Oorsprong	25

3.2.5.2 Nut van IFS	25
3.2.5.3 Wat houdt IFS in	25
3.3 Verschillen & overeenkomsten	25
3.4 Kritische succesfactoren	27
3.5 Facilitaire waarden & normen	27
3.6 Kwaliteitszorgsystemen	28
3.6.1 Het INK-model	28
3.6.2 Deming-circle	30
3.6.3 Kaizen	31
3.6.4 Kwaliteit zorgmodellen Nature's Pride	32
3.7 Toepasbaarheid	32
3.8 Van de norm naar de praktijk	32
3.8.1 Het doel van certificeren	32
3.8.2 Opbouw van de normen	33
3.8.3 De vertaalslag naar de praktijk	34
3.8.4 Controles	34
3.8.5 Systeemborging	34
3.9 Certificeren	35
3.10 Conclusie	35
4. ONDERZOEKSRESULTAAT	36
4.1 Voorwaarden en randvoorwaarden	36
4.2 Nalopen van alle punten uit de normen	36
4.3 Onderzoek onder personeel	37
4.4 Weergave gesprekken leidinggevenden	38
4.5 Mening schrijver	38
4.6 Deelconclusie	39
5. GEWENSTE SITUATIE	40
5.1 Theoretisch kader	40
5.1.1 Kwaliteitszorgmodellen	40
5.1.2 Verschillende normen	41
5.2 Onderzoeksresultaat	41
5.2.1 Voorwaarden en randvoorwaarden	41
5.2.2 Uitskomsten personeelonderzoek	41
5.2.3 Uitskomsten gesprekken leidinggevenden	42
5.2.4 Mening schrijver	42
5.2.5 Verwachtingen Nature's Pride	42
5.3 Afdekken risico's	42
5.4 Conclusies	43
6. EINDCONCLUSIES & AANBEVELINGEN	44
6.1 Samenvatting	44
6.2 Aanbevelingen	44
6.3 Consequenties Nature's Pride	45
6.4 Consequenties personeel	45
6.5 Financiële consequenties	46
6.5.1 Uitgaven	46
6.5.2 Baten	46
6.6 Managementrapportage	47
6.7 Implementatieplan	47
6.8 Eindconclusies	48

LITERATUUROPGAVE	49
BIJLAGEN	50
Bijlage 1: Organogram	51
Bijlage 2: Productoverzicht	52
Bijlage 3: Import- en Exportkaarten	53
Bijlage 4: Jaaroverzicht	54
Bijlage 5: BRC-normen	55
Bijlage 6: IFS-normen	66
Bijlage 7: Vragenformulier medewerkeronderzoek	77
Bijlage 8: Uitwerkingen uitkomsten medewerkeronderzoek	78
Bijlage 9: Gesprek met mevrouw Harris	82
Bijlage 10: Gesprek met mevrouw Dankier	83
Bijlage 11: Gesprek met de heer Duindam	84

Inleiding

In dit verslag wordt onderzoek gedaan naar de mogelijkheid tot het certificeren van Nature's Pride B.V. Certificeren betekend volgens Van Dale: 'officieel verklaren'. Zelf zou ik het meer omschrijven als 'het laten goedkeuren van een schriftelijk beleid of een vastgelegde werkwijze door een instantie die daartoe bevoegd is'.

Nature's Pride is gevestigd in De Lier op het industrieterrein Hondert Margen. Zij zijn werkzaam in de Aardappelen, Groenten & Fruit-sector (AGF-sector) en importeren (exotische) groenten en fruit vanuit Zuid-Amerika, Azië en Afrika en exporteren deze verder binnen Europa (zie: Bijlage 3). Het verslag is bedoeld voor de medewerkers van Nature's Pride. Maar ook voor (toekomstige) studenten die willen afstuderen binnen de Aardappelen, Groenten & Fruit (AGF-) sector of bezig zijn met certificering van hun stage- / afstudeerbedrijf.

Onderzoek kan worden omschreven als: het proberen om iets beter te leren kennen, om er een beter inzicht in te krijgen².

In de AGF-sector worden verschillende soorten certificering (en de bijbehorende normen) gebruikt. Nature's Pride was op zoek naar een persoon die voor hen de belangrijkste certificeringen wilde onderzoeken en implementeren met het oog op het nieuw te bouwen pand.

De certificeringen die veel gebruikt worden in de voedselbranche zijn de alom bekende Hazard Analysis Critical Control Points (oftewel HACCP) en International Standard Organisation (oftewel ISO). De HACCP-certificering is begin jaren '90 in Nederland opgezet, maar is ondertussen verouderd. Sinds het begin van HACCP is er om de paar jaar wel een nieuwe versie verschenen. Het probleem is alleen dat het best wel wat tijd kost om zo'n wijziging door te voeren. Waardoor men vaak achter de feiten aan loopt. Ondertussen is men bij versie 5 aanbeldand en deze is ook opgenomen in andere certificeringen, zoals de International Food Standard (IFS) en de British Retail Consortium (BRC). De ISO-certificering heeft voor elke branche een eigen certificering ontwikkeld. Voor de bouw- en de productiebranche gelden natuurlijk verschillende aandachtspunten. Voor kwaliteitsbewaking bestaat bijvoorbeeld de ISO 9000 serie. Bij elke versiewijziging wordt er een getal toegevoegd. Na de eerste wijziging werd het dus de ISO 9001 certificering.

Veel bedrijven of grote samenwerkingsverbanden hebben hun eigen certificeringen samengesteld. Sinds januari 2005 is er een specifieke ISO certificering uitgekomen voor organisaties in de voedselketen (ISO 22000:2005). Verder zijn er de British Retail Consortium norm (oftewel BRC-norm) en de verder gespecificeerde International Food Standard norm (oftewel IFS-norm). De BRC-norm is opgesteld door de Engelse supermarkten. Zonder aan deze norm te voldoen is het niet mogelijk om in Engeland voedsel te leveren aan supermarkten. Duitsland en Frankrijk hebben daarop een eigen norm ontwikkeld, de IFS-norm. Eigenlijk is dit een verder gespecificeerde (en daardoor moeilijker) certificering gebaseerd op de BRC-norm.

Bij Nature's Pride en Nature's Pack is sprake van een falend kwaliteitssysteem. In de AGF-sector bestaan al jaren certificeringen die de kwaliteit van het voedsel en het totale proces van inkoop tot verkoop bewaken. HACCP is hiervan een van de bekendste. Maar ondertussen zijn er ook certificeringen ontstaan die voortborduren op de eisen van HACCP. Bijvoorbeeld de Engelse BRC-norm (British Retail Consortium) en de Duits-Franse tegenhanger IFS (International Food Standard).

² www.vandale.nl; trefwoord 'onderzoeken'

Eigenlijk is Nature's Pride al sinds de oprichting bezig om één of enkele certificeringen te behalen, maar omdat de markt zo'n explosieve groei heeft doorgemaakt de afgelopen jaren, is dit er een beetje bij ingeschoten. Aangezien de certificeringen zijn ontwikkeld door brancheverenigingen en er min of meer vereist wordt dat je als bedrijf aan deze certificering voldoet, moet Nature's Pride wel gaan voldoen aan deze eisen. Als zij zouden besluiten om dit niet te doen betekend dit dat zij niet meer mogen leveren aan deze klanten.

Hieruit volgt dan weer dat je marktafzet daalt en dat er uiteindelijk geen werk meer is voor Nature's Pride.

Vandaar dat zij op een gegeven moment besloten hebben om een student te gaan zoeken die voor hen een onderzoek wilde gaan doen naar de mogelijkheden van certificering binnen de AGF-sector. Daarover zou dan een adviesrapport geschreven moeten worden, met daarin de aanbevelingen naar Nature's Pride.

Dit heeft geleidt tot de volgende probleemstelling:

Welke aanpassingen zijn er nodig om het bedrijf Nature's Pride aan de verschillende certificeringen van de AGF-sector te laten voldoen?

Met aanpassingen worden de aanpassingen in de organisatie bedoeld. Hierbij valt te denken aan functies, maar ook aan de behandeling van de producten evenals het registreren van de kwaliteit van de producten.

Met de verschillende certificeringen worden de certificeringen bedoeld die gebruikelijk zijn in de AGF-sector.

Subvragen

Omdat dit onderzoek voornamelijk over certificeringen gaat heb ik mij eerst moeten inlezen in de verschillende certificeringen die in de AGF-sector gebruikt worden. Onderwerpen die hier vooral van belang waren zijn;

- In welke landen zijn de verschillende certificeringen gevraagd?
- Welke landen, waar Nature's Pride zaken doet, vereisen deze certificeringen?
- Op welke onderdelen van het proces heeft een certificering betrekking?

Nadat deze vragen beantwoord waren kon er gekeken gaan worden welke certificeringen interessant zijn voor Nature's Pride. Om dit te beantwoorden heb ik de volgende subprobleemstellingen gebruikt:

- Hoe is de vraag naar certificering ontstaan?
- Welke factoren en actoren spelen hierbij een belangrijke rol?
- Wat is de aard van de data die verzameld moet worden?
- Welke methoden van onderzoek zijn nodig om de probleemstelling te beantwoorden?
- Welke certificeringen zijn voor Nature's Pride van belang?
- Wat zijn de normen van de gewenste certificering(en)?
- Aan welke normen wordt er al voldaan?
- Welke zaken moeten nog in overeenstemming met de normen worden gebracht?
- Wat zijn de verwachtingen binnen Nature's Pride naar aanleiding van het onderzoeksresultaat?
- Wat zijn de voorwaarden en randvoorwaarden waaraan de te kiezen norm moet voldoen?
- Wat zijn de personele, organisatorische en / of financiële consequenties van de voorgestelde optie(s)?
- Wat zal er dienen te gebeuren in het nieuwe pand?

Verwacht eindproduct

Het uiteindelijke rapport is een adviesrapport. Hierin wordt beschreven welke stappen Nature's Pride moet nemen om tot een BRC- en IFS-certificering te komen. Hier zitten wel consequenties aan vast. De producten die hieruit kunnen voortvloeien zijn een kwaliteitshandboek en de daarbij behorende registratieformulieren. Daaruit moet dan een goedgekeurd certificaat van BRC en IFS komen.

Leeswijzer

Dit adviesrapport is opgebouwd uit zes hoofdstukken. Elk hoofdstuk bestaat uit theorie en onderzoek. De verschillende subvragen zijn gekoppeld aan verschillende hoofdstukken. Aan het begin van elk hoofdstuk staan de behandelde subvra(a)g(en) en aan het einde van het hoofdstuk staat een terugkoppeling met conclusie. Conclusies worden verbonden aan het onderzoek en er wordt antwoord gegeven op de bij dat hoofdstuk behorende subvra(a)g(en).

In Hoofdstuk 1 wordt de organisatie Nature's Pride beschreven. Hierin wordt de geschiedenis van Nature's Pride en de aanleiding van de opdracht omschreven. In Hoofdstuk 2 worden de onderzoeksmethoden beschreven.

Hoofdstuk 3 gaat verder met het theoretische kader en in Hoofdstuk 4 worden de onderzoeksresultaten besproken.

Tot slot wordt in Hoofdstuk 5 de gewenste situatie besproken waarna in Hoofdstuk 6 de eindconclusies en aanbevelingen worden gedaan.

1. De organisatie Nature's Pride

In dit hoofdstuk wordt een omschrijving gegeven van de organisatie Nature's Pride. Hierbij wordt op de volgende subprobleemstellingen een antwoord gegeven:

- Hoe is de vraag naar certificering ontstaan?
- Welke factoren en actoren spelen hierbij een belangrijke rol?

1.1 Geschiedenis

Nature's Pride bestaat sinds februari 2000. Toen is het bedrijf gestart onder de naam Planet Produce. Het bedrijf ligt op het industriegebied The Greenery in De Lier aan de Jogchem van der Houtweg 2. Aan de rand van het Westland en het einde van de snelweg A-20 is Nature's Pride makkelijk bereikbaar. Een nadeel voor het bedrijf is dat de locatie niet verder kan groeien en daarom is er dan ook besloten om zelf een nieuw pand te gaan bouwen op het nieuwe bedrijventerrein Honderdland langs de Rijksweg A-20, gelegen in het aangrenzende Maasdijk.

Na geruime tijd als Planet Produce door het leven te zijn gegaan is de naam, na een verandering in de eigenaarsamenstelling, omgezet naar Nature's Pride, een naam die meer aandacht trekt en waarbij geen link meer is naar het gelijknamige Engelse bedrijf Planet Produce. Sinds 2005 is het bedrijf opgesplitst in een inkoop / verkoop afdeling en een verpakkingsafdeling. De verpakkingsafdeling bevindt zich in hetzelfde pand en draagt de naam Nature's Pack (zie: Bijlage 1). Nature's Pack is een aparte BV die alleen in opdracht van Nature's Pride werkt.

Nature's Pride heeft een gecentraliseerde, functionele F-vorm³: 'Nature's Pride wordt gescheiden door de functies en afdelingen (zie: Bijlage 1). De functionele binding staat voorop. Dit betekent dat de samenhang in deskundigheid wordt gesteld boven een product, een geografische samenhang of een markt. De functiegebieden inkoop, verkoop, productie en boekhouding worden in beginsel, ongeacht de eindproducten waarop de activiteiten gericht zijn, toegewezen aan managers die rapporteren aan de directie. Nature's Pride streeft naar maximale concentratie en synergie van deskundigheid, zowel naar omvang als naar regelmaat.'

Bij Nature's Pride zijn in totaal ongeveer 80 personen werkzaam. Op het kantoor zitten de directie en de in- en verkopers bij elkaar. In totaal zijn dat 15 personen. Daarnaast heb je de boekhoudafdeling; die zijn met 4 personen, de kwaliteitsmanagers; die zijn met 3 personen en de afdeling Logistiek / Transport; deze zijn met 2 personen werkzaam. De rest van de medewerkers werkt in de loods of op de verpakkingsafdeling.

Omdat de organisatie van Nature's Pride er zo plat is, is er niet echt sprake van een facilitaire afdeling. De boekhoudafdeling is ook verantwoordelijk voor de inkoop van ondersteunende producten. Hierbij valt te denken aan printers, toners, printpapier en alle mogelijk denkbare kantoorartikelen. Dus eigenlijk vormen zij ook de facilitaire afdeling.

1.2 Stakeholder-analyse

De stakeholders van Nature's Pride zijn onder te verdelen in twee groepen. Namelijk de interne en externe stakeholders.

³ Dr. D. Keuning & Dr. D.J. Eppink; Management en Organisatie: Blz 244-245

Interne stakeholders zijn:

- De directie
- De inkopers
- De verkopers
- De loodsmedewerkers

Externe stakeholders zijn:

- De producenten
- De leveranciers
- De klanten
- De investeerders

Beide groepen hebben zo hun eigen belangen bij Nature's Pride. Voor de interne stakeholders is Nature's Pride hun werkgever. Zonder Nature's Pride hebben zij geen inkomen, maar andersom is het ook zo dat Nature's Pride zonder de interne stakeholders niet lang meer als bedrijf zal bestaan.

Voor de externe stakeholders is Nature's Pride diegene waar zij hun producten kunnen leveren / halen of waarvan zij eigenaar zijn. Zonder Nature's Pride moeten zij hun producten ergens anders zien te krijgen of af te zetten. Maar andersom is het ook zo dat Nature's Pride zonder de externe stakeholders geen producten kan inkopen of verkopen.

Nature's Pride en de interne en externe stakeholders houden elkaar op deze manier in evenwicht. Het is een samenhangend geheel tussen vraag en aanbod, maar ook tussen waardering en tevredenheid.

1.3 Producten

Nature's Pride importeert en exporteert verschillende soorten exotische groenten en fruit. Hierbij valt te denken aan: Paksoi, Asperges, Pitahaya's, Aardbeien, Kumquats, Passievruchten, Limes, Granaatappels en Zoete Aardappelen (zie: Bijlage 2). Er wordt ingekocht uit Zuid-Amerika, Azië en Afrika en dit wordt in Europa weer verder gedistribueerd (zie: Bijlage 3).

Door het jaar heen is de drukte erg verdeeld. In januari is de nasleep van de, door de feestdagen veroorzaakte, drukte in december. Veelal is dit van administratieve aard. Na januari bouwt de drukte geleidelijk op richting Pasen en Pinksteren waarna de gehele zomervakantie erg rustig is. Vanaf augustus neemt de drukte weer toe en bouwt op naar de piek in december. Dit is de drukste tijd van het jaar. De hele wereld is dan op zoek naar de meest aparte voedselproducten (zie: Bijlage 4).

Nature's Pack handelt alleen in opdracht van Nature's Pride. Er worden dus geen verpakkingsopdrachten van andere bedrijven aangenomen. Bij Nature's Pack worden de kant-en-klare producten van Nature's Pride verpakt. Deze eigen lijn wordt verkocht onder de naam 'Ready to Eat'. 'Ready to Eat' producten zijn; mango's, papaya's en avocado's. Zodra dit product bij de klant wordt afgeleverd kan het gelijk aan de consument verkocht worden. Ook worden de producten, waarvan de verpakking is beschadigd tijdens het transport, bij Nature's Pack weer gerepareerd in opdracht van Nature's Pride.

1.4 Productieproces

Het productieproces van Nature's Pride heeft de onderstaande volgorde:

- Inkopen van de producten
- Inslaan van de ingekochte producten
- Verkopen van de ingekochte producten
- Orderpicken
- Uitslaan van de verkochte producten
- Verwerken van de betalingen

Inkopen van de producten

De inkopers bij Nature's Pride kopen hun producten in bij verschillende leveranciers van over de hele wereld. Zelf hebben zij allemaal hun eigen 'vaste' klantenbestand. Voor meerdere certificeringen wordt er geëist dat de leveranciers ook beschikken over een certificaat. Hiervan dient Nature's Pride een kopie in hun bezit te hebben.

Inslaan van de ingekochte producten

Nadat de producten zijn ingekocht worden deze aangeleverd bij het pand van Nature's Pride. Hier worden de producten opgeslagen in de koelcellen en gecontroleerd op kwaliteit.

Verkopen van de ingekochte producten

De inkopers zijn tevens de verkopers. Zij worden gebeld door hun klanten met wat zij denken nodig te hebben. Dit wordt gecontroleerd in het voorraadsysteem en vervolgens doorgevoerd en doorgegeven aan de loods.

Orderpicken

In de loods worden de overzichten per klant uitgedraaid. Hierna wordt van de aanwezige voorraad een zo compact mogelijke lading gemaakt. Alle certificeringen vereisen dat er volgens vastgelegde en ondertekende hygiëneregels wordt gewerkt. Ook stellen zij eisen aan de manier waarop de werknemer gekleed gaat.

Uitslaan van de verkochte producten

De verkochte partijen die klaarstaan voor de klanten worden nogmaals gecontroleerd op kwaliteit en, indien goedgekeurd, in de vrachtwagens geladen. Voor meerdere certificeringen is het van belang dat de kwaliteitsmetingen worden geregistreerd en gearchiveerd. Mocht er een keer wat aan de hand zijn met het product dan kan men in ieder geval bewijzen dat het product Nature's Pride in goede staat heeft verlaten.

Verwerken van de betalingen

Het opmaken van de betalingspapieren, het verzenden van de rekeningen, het overmaken van de geldbedragen die betaald dienen te worden en het controleren van de binnengekomen bedragen. Dit wordt allemaal door de boekhoudafdeling gedaan.

1.5 Directiebeleid

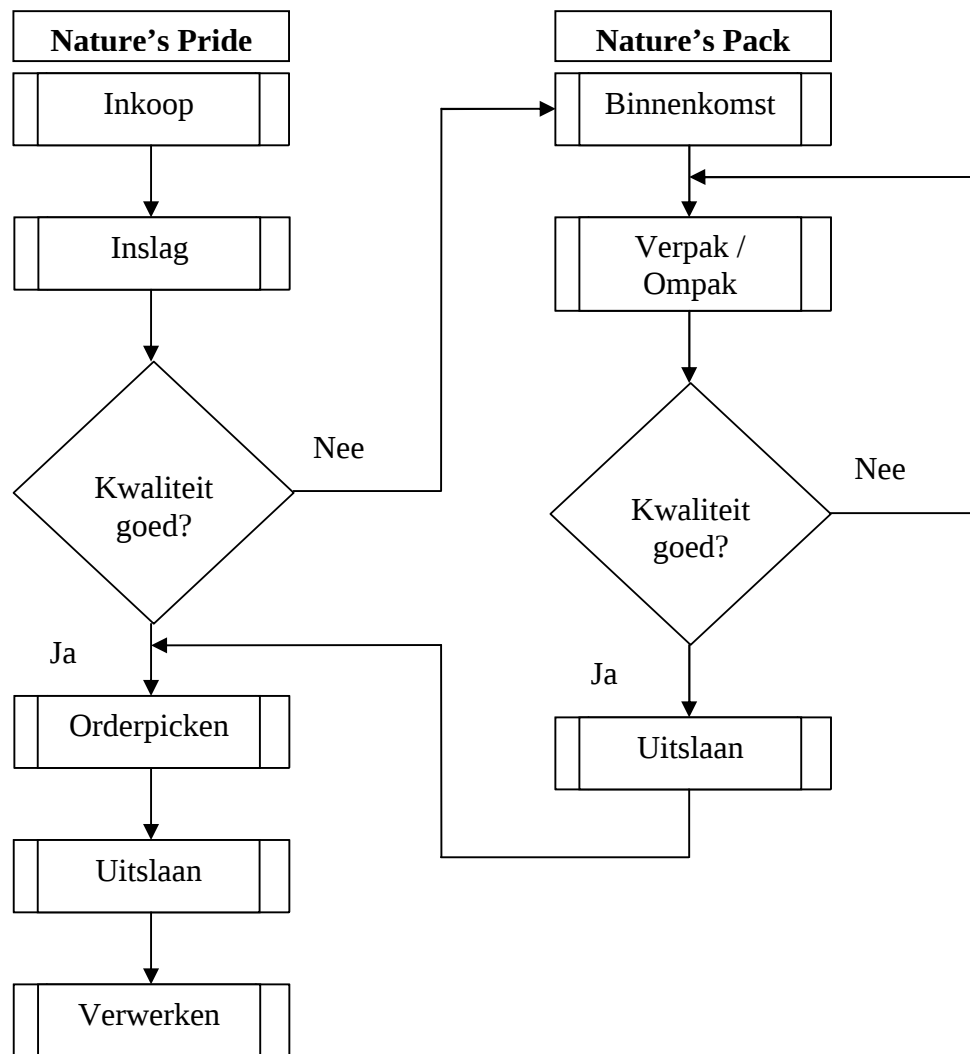
Door de steeds verdergaande verscherping van de eisen aan de organisatie en product, wordt het van groot belang geacht te werken volgens een kwaliteitssysteem dat de kwaliteit van de organisatie en de kwaliteit en veiligheid van het product waarborgt. Om dit te bewerkstelligen is er een directiebeleid opgesteld. Dit beleid wordt binnen de organisatie begrepen, geïmplementeerd en onderhouden. Bij het beleid zijn doelstellingen geformuleerd om de voedselveiligheid te waarborgen en te verbeteren.

1.6 Meten & Projecteren

1.6.1 Controles

Controles op de producten vinden dagelijks plaats. Deze zijn verplicht door de Voedsel en Waren Autoriteit (VWA). Er zijn ook meerdere controles mogelijk, namelijk:

- Residucontroles
- Controles op de kwaliteit van het product



Schematische weergave samenwerking Nature's Pride en Nature's Pack

Elk jaar wordt elk product minimaal twee keer door een laboratorium getest op residuen van niet toegestane stoffen. Deze stoffen staan genoemd in de 'Regeling Residuen van Bestrijdingsmiddelen'. Hierin staat per stof genoemd hoeveel er van een stof is toegestaan per product. Omdat Nature's Pride ook lid is van FoodCompass wordt er door deze organisatie ook steekproefsgewijs een residucontrole uitgevoerd op producten. Deze informatie wordt gedeeld met de andere leden die aangesloten zijn.

De controles op kwaliteit van het product vinden plaats bij Nature's Pride zelf. Deze controles omvatten de opslagtemperatuur van het product, maar ook de kleur, geur en smaak van het product. Tevens wordt er ook gekeken naar eventuele schimmelvorming.

1.6.2 Interne Opleiding en Voorlichting

Bij interne opleiding moet er ook gedacht worden aan het behalen van diploma's ter uitbreiding van de werkzaamheden. Bijvoorbeeld een loodsmedewerker die een cursus Kwaliteitscontrole volgt, om zo te kunnen assisteren bij de kwaliteitscontroleurs.

Ook zijn alle medewerkers geïnformeerd over de plannen van de directie. Ook hebben alle medewerkers een introductiecursus gekregen over wat HACCP is, wat het doet en waar het voor staat.

1.7 Rapportage

Aan het einde van elke maand wordt een overzicht gemaakt van de verkochte hoeveelheid producten en dit wordt dan vergeleken met dezelfde periode van het jaar ervoor. Hierdoor kan men vergelijken wat eventueel de groei of het verlies is geweest.

Eenmaal per jaar gaat de directie samen met het HACCP-team om de tafel zitten. Hierin wordt dan het afgelopen jaar geëvalueerd. Eventueel voorgekomen problemen worden besproken en het beleid voor het komende jaar wordt vastgesteld.

1.8 Borging

De factoren en actoren die een belangrijke rol spelen in de vraag van Nature's Pride naar certificeringen bestaan vooral uit de vraag van de retailers naar de kwaliteitsbewaking van de aan hen aangeleverde producten. Ook de vraag van de consument naar kwalitatief hoogwaardige producten is een onderdeel van het ontstaan van dit probleem. Voorts is ook van belang dat Nature's Pride een vooruitstrevende visie heeft. Er zijn in Nederland wel bedrijven die gecertificeerd zijn volgens de BRC- of IFS-norm, maar nog geen enkel bedrijf dat beide certificeringen heeft. Nu is dit op zich niet vreemd aangezien beide certificeringen erg veel op elkaar lijken. Maar als je, zoals Nature's Pride, binnen heel Europa zaken doet, zijn beide certificeringen toch wel interessant.

De aard van de te verzamelen data bestaat eigenlijk uit een onderzoek naar de nog te nemen aanpassingen zodat Nature's Pride en Nature's Pack kunnen voldoen aan de eisen van zowel de BRC- als de IFS-certificeringen. Ook moet er onderzoek worden gedaan binnen de huidige klantenkring. Vooral aan welke certificeringen zij belang hechten.

De organisatie Nature's Pride moet er dus voor gaan zorgen dat al het personeel geïnstrueerd wordt over de plannen voor certificering. Daarna moet de organisatie alle certificeringeisen stap voor stap doorvoeren. Zodat het personeel hier rustig aan kan wennen en zij niet in één keer worden bedolven onder een stapel regels en eisen. Als dit uiteindelijk gelukt is en Nature's Pride zijn intrek heeft genomen in het nieuwe pand, kan men een afspraak gaan maken met een certificerende instantie. Deze onafhankelijke instantie kan dan langskomen voor een audit waarmee wordt gecontroleerd of Nature's Pride aan de BRC- en IFS-certificering voldoet. Als dit allemaal goed is, krijgt Nature's Pride beide certificaten uitgereikt.

1.9 Samenvatting

Nature's Pride is sinds het ontstaan erg snel gegroeid. Om alles in goede banen te leiden, eigenlijk zelfs een beetje te snel. Er is sinds het ontstaan van het bedrijf wel aandacht besteedt aan het invoeren van een goedgekeurd certificaat. Maar toentertijd was er nog weinig verplicht.

Door de snelle groei van het bedrijf is het doorvoeren van een goedgekeurd certificaat altijd een beetje op de achtergrond blijven hangen. Dit kwam vooral omdat het personeel zo druk was met het in- en verkopen van producten dat er daarnaast geen tijd meer over was om aan de certificeringnormen te werken.

Deze onderdelen samen hebben dan ook geleid tot de volgende probleemstelling:
Welke aanpassingen zijn er nodig om het bedrijf Nature's Pride aan de verschillende certificeringen van de AGF-sector te laten voldoen?

Met aanpassingen worden de aanpassingen in de organisatie bedoeld. Hierbij valt te denken aan functies, maar ook aan de behandeling van de producten evenals het registreren van de kwaliteit van de producten.

Met de verschillende certificeringen worden de BRC-, IFS-, HACCP- en ISO-certificeringen bedoeld die gebruikt worden in de AGF-sector.

2. Onderzoeksmethoden

Welke aanpassingen zijn er nodig om het bedrijf Nature's Pride aan de verschillende certificeringen van de AGF-sector te laten voldoen?

In dit hoofdstuk wordt beschreven welke onderzoeksmethoden er zijn gebruikt om tot een antwoord op de probleemstelling te komen. Hiervoor zijn de volgende subprobleemstellingen gebruikt:

- Wat is de aard van de data die verzameld moet worden?
- Welke methoden van onderzoek zijn nodig om de probleemstelling te beantwoorden?
- Welke certificeringen zijn voor Nature's Pride van belang?

Bij het afstuderen komen verschillende competenties terug waarover een toekomstig Facility Manager moet gaan beschikken. Eén van deze competenties is, het systematisch onderzoek plegen ter voorbereiding en verbreding van een onderwerp. Dit komt neer op het vinden van de geschikte informatie die nodig is om tot de beste oplossing voor een probleem te komen.

Bij het vinden van mijn Afstudeer Opdracht (AO) is het allemaal erg snel gegaan. In eerste instantie was ik te laat met het aandragen van opdracht, maar na enig overleg tussen de partijen kon ik toch aan het werk gaan. Hierdoor hebben de eerste intakegesprekken, die normaal gesproken plaatsvinden voordat men aan het werk gaat met de afstudeer opdracht, niet plaatsgevonden.

Om te kunnen beginnen aan een, voor Nature's Pride ingrijpende, verandering in het bedrijfsproces, is het van belang dat je verstand van zaken hebt. Op de opleiding Facility Management wordt aandacht besteedt aan de HACCP-certificering. Dit staat voor Hazard Analysis Critical Control Points. Het gaat over het beheersen van de kritische punten in de voedselverwerkende en voedselbewerkende branche. HACCP wordt vooral in het tweede jaar behandeld omdat er dan een aantal dagen in de opleidingskeuken gewerkt moet worden.

Aan andere certificeringen wordt niet veel aandacht besteed, de ISO-certificering wordt een enkele keer genoemd in een boek of tijdens een les. Er kan ook niet verwacht worden dat er specifiek wordt ingegaan op alle certificeringen omdat elke branche zijn eigen specifieke certificeringen kent.

2.1 Onderzoek

Om de probleemstelling op te lossen wordt er een onderzoek gehouden binnen de AGF-sector en binnen het bedrijf Nature's Pride. Een onderzoek kan worden verdeeld in een theoretisch en een empirisch gedeelte.

2.1.1 Theoretisch onderzoek

Van een theoretisch onderzoek is er sprake al men gebruik maakt van bestaande informatie. Deze bestaande informatie bestaat uit informatie die verkregen wordt uit boeken, artikelen en teksten op websites.

2.1.2 Empirisch onderzoek

Van een empirisch onderzoek is sprake als men gebruik maakt van gegevens die door middel van een onderzoek, dat men zelf verricht, aan het licht komen. Dit onderzoek kan bestaan uit het beantwoorden van vragen en / of het maken van observaties.

2.2 Verschillende certificeringen

Om deze probleemstelling te onderzoeken, moest er eerst gekeken worden welke certificeringen er binnen de AGF-sector gebruikt worden. Dit betreft een theoretisch onderzoek. Deze informatie is te vinden op de websites van FoodHolland⁴ en LRQA⁵. Hieruit blijkt dat er binnen de AGF-sector de volgende certificeringen gebruikt worden in heel Europa:

- HACCP
- ISO 22000:2005
- BRC
- IFS
- Eurep-GAP

HACCP staat voor Hazard Analysis Critical Control Point. Vrij vertaald betekent dit: Gevaren Analyse van Kritische Beheers Punten. De bedoeling is dat je de gevaren in je productie-proces opspoor en de geconstateerde gevaren, op basis van de beheerspunten, probeert tegen te gaan. De manier om deze gevaren op te sporen is door middel van het doorwerken van enkele procesanalyses. Hierop komen dan enkele (kritische) beheerspunten naar voren.

De ISO 22000:2005 certificering is ontstaan uit een onderzoek door de International Standard Organisation (ISO) onder bedrijven die met voedsel werken. Het verwerken, produceren en vervoeren van voedsel valt allemaal onder deze certificering. Begin 2006 is deze procedure aangenomen bij het ISO als zijnde een effectieve norm. Bedrijven konden zich vanaf dat moment laten toetsen op de regelgeving. Het probleem was echter dat de overkoepelende organisaties van winkeliers in Europa rond die tijd net hadden besloten om de BRC- en IFS-certificering als leidraad te gaan gebruiken. Hierdoor zijn er nog weinig bedrijven die een ISO 22000:2005 certificering hebben.

BRC staat voor British Retail Consortium. De BRC-certificering is opgesteld door de overkoepelende Britse supermarktoorganisatie. Als basis voor deze regelgeving is HACCP gebruikt en hierop is men verder gaan werken. Eigenlijk valt het te vergelijken met een meer uitgebreide HACCP-certificering.

IFS staat voor International Food Standard. De IFS-certificering is opgesteld door de overkoepelende Duitse en Franse supermarktoorganisaties. Zij hebben tezamen de Britse BRC-certificering nog verder gespecialiseerd omdat zij vonden dat deze niet specifiek genoeg was op bepaalde punten.

Eurep-GAP staat voor Euro Retailers Produce Good Agricultural Practice. Het is een certificering voor producenten binnen de AGF-sector. Hierbij wordt er gekeken naar de manier van produceren. Welke bestrijdingsmiddelen worden er wel of niet gebruikt en toegestaan.

2.3 Methoden van onderzoek

De doelstelling van het onderzoek is duidelijk. Nature's Pride wil een kant-en-klaar rapport hebben liggen waarin de weg naar certificering wordt beschreven. Op basis van de uit het onderzoek naar voren gekomen uitkomsten, zoals; welke certificering, welke termijn etc. De interne effecten van dit onderzoek zullen te merken zijn bij de medewerkers. Zij zullen er voor moeten zorgen dat Nature's Pride aan alle regels en eisen van de gekozen certificeringen voldoet.

⁴ www.foodholland.nl/dossiers/kwaliteitssystemen/home.html

⁵ www.lrq.nl/nl/site/template.asp?name=nlhome_certificatienieuw_productenoverzicht_internationaalsectorespecifiek

Een extern gevolg zal zijn dat er meer klanten bij Nature's Pride willen kopen omdat men een gebruik maakt van een vastgelegd kwaliteitszorgsysteem. Omdat Nature's Pride wil gaan kijken om twee certificeringen tegelijkertijd te behalen, zullen zij een interessante positie op de markt gaan vervullen. Er zijn namelijk bijna geen bedrijven in de AGF-sector te vinden die aan twee of meer certificeringen voldoen.

2.3.1 Theoretisch en empirisch onderzoek

Om de doelstelling te bereiken is er binnen Nature's Pride en haar netwerk een onderzoek gedaan naar de mogelijkheden van certificering in de AGF-sector. Een onderzoek kan worden opgedeeld in twee vormen, namelijk het theoretische deel en het empirische deel.

Theoretisch onderzoek is het gebruik maken van bestaande informatie. Deze informatie kan worden verkregen door middel van literatuuronderzoek uit boeken, artikelen en websites. Door middel van theoretisch onderzoek heb ik informatie verkregen over de verschillende certificeringen. Hierbij ging het om de volgende certificeringen:

- Eurep-GAP
- ISO 22000:2005
- HACCP
- BRC
- IFS
-

De informatie waarnaar werd gezocht had betrekking op de toepassingsmogelijkheden van de verschillende certificeringen, de doelgroep en de normen die gesteld worden per certificering.

Empirisch onderzoek is het verwerven van gegevens door middel van onderzoek dat men zelf verricht aan de hand van vragen en / of observaties. Hierbij valt te denken aan een onderzoek onder de medewerkers om informatie te bemachtigen over het kennisniveau van de medewerkers. Ook valt een interview met de verschillende leidinggevende personen van Nature's Pride hieronder.

Om uit te zoeken wat alle verschillende certificeringen inhouden en om uit te zoeken hoe een certificering gerealiseerd kan worden is er een theoretisch onderzoek gedaan. Hierna heeft er een empirisch onderzoek plaatsgevonden bij Nature's Pride om te kijken wat voor informatie er bij de werknemers al bekend was over certificeringen in de AGF-sector. Vervolgens is de gevonden theorie in combinatie met empirisch onderzoek toegepast op de organisatie Nature's Pride.

2.3.2 Beschrijvend, exploratief en toetsend

Binnen de twee verschillende vormen onderzoek, theoretisch en empirisch, kunnen verschillende typen (sub-)probleemstellingen worden gedefinieerd, namelijk; beschrijvend, exploratief en toetsend.

Bij beschrijvende (sub-)probleemstellingen gaat het om de nauwkeurige beschrijving van kenmerken van onderzoekseenheden. Bij kwantitatief onderzoek probeer je antwoord te krijgen op vragen als, 'hoeveel?' en 'in welke mate?'. Bij kwalitatief onderzoek gaat het om een 'wat is er aan de hand'-vraag. Het is vooral van belang voor Nature's Pride om te kijken naar de gewenste situatie en hoe men daar wil gaan komen vanuit de huidige situatie.

Bij exploratieve (sub-)probleemstellingen is er vooraf geen theorie en zijn er geen scherp geformuleerde hypothesen voorhanden. Het is gericht op de ontwikkeling van een theorie en / of scherpe formulering van hypothesen. Je probeert antwoord te krijgen op vragen die

ingaan op 'waarom?'. Bij Nature's Pride is het vooral de bedoeling om duidelijkheid te krijgen in het 'waarom'. Waarom wil Nature's Pride een certificering behalen? Wat is het doel van zo'n certificering? Dit zijn beiden vragen die in dit onderzoek een belangrijke rol hadden.

Bij toetsende (sub-)probleemstellingen formuleer je vooraf één of meer hypothesen die je confronteert met de empirie. De hypothese(n) worden afgeleid uit een theorie. Het gaat hierbij om de vraag: 'klopt het?'.

2.3.3 Kwalitatief en kwantitatief

De keuze tussen kwalitatief en kwantitatief onderzoek hangt af van de aard en de omvang van het op te lossen probleem en de randvoorwaarden. Randvoorwaarden zijn dan tijd, geld en middelen. Bij kwalitatief onderzoek maakt men overwegend gebruik van gegevens van kwalitatieve aard met als doel onderzoeksproblemen te beschrijven en te interpreteren. Het gaat daarbij om het in kaart brengen van de aard en de eigenschappen van het onderzochte probleem. Het in kaart brengen van de huidige situatie en de optimale situatie zijn voorbeelden van kwalitatief onderzoek.

Bij kwantitatief onderzoek gaat het om de hoeveelheid, de omvang, de frequentie of de mate van voorkomen van iets.

Het complete onderzoek naar de mogelijkheden van certificering binnen Nature's Pride is dus vooral van kwalitatieve aard. Er moet beschreven worden wat men wil gaan bereiken met deze certificering, maar ook hoe men een certificering wil gaan bereiken. Een duidelijke omschrijving van de huidige en gewenste situatie is dan van belang.

2.3.4 Dataverzamelmethoden

Voor het gebruik van dataverzamelmethoden kan grofweg onderscheid worden gemaakt tussen:

- Het gebruikmaken van bestaande gegevens. Dit kan door middel van desk research.
- Observeren: het doelgericht en systematisch waarnemen van verschijnselen. Dit is met name geschikt om gegevens over het gedrag te verzamelen.
- Vragen en / of interviewen. Aangezien er alleen sprake is van kwalitatief onderzoek is er veelal sprake van open interviews en / of gesprekken.

Bij Nature's Pride is gebruik gemaakt van alle drie de bovenstaande mogelijkheden. Er is gekeken naar wat er al aan gegevens binnen Nature's Pride aanwezig was. Hoe men omging met de al aanwezige gegevens en kennis was vooral observeren en af en toe ook vragen stellen.

2.3.5 Certificeringen

Nadat ik mij had verdiept in alle mogelijke certificeringen en een keuze had gemaakt welke het belangrijkst zijn voor Nature's Pride, ben ik begonnen met een kleine vragenlijst die ik heb neergelegd bij diverse medewerkers binnen Nature's Pride (zie: Bijlage 7). Hieruit kon worden afgelezen wat de medewerkers van Nature's Pride vanuit hun klanten te horen krijgen over de benodigde certificering(en). Ook was in dit onderzoek opgenomen hoe de medewerkers zelf tegenover een certificering staan. De compleet uitgewerkte onderzoeksresultaten zijn te vinden in Bijlage 8. De bevindingen van dit onderzoek zijn te lezen in § 4.2 van Hoofdstuk 4.

Na dit onderzoek ben ik in gesprek gegaan met enkele medewerkers van Nature's Pride. De uitgewerkte gesprekken zijn te vinden in Bijlage 9 t/m 11. Hieruit kwam naar voren dat, omdat het bedrijf beperkt is door de opslagcapaciteiten, er op dit moment niet echt wordt

gezocht naar verander- of verbetermogelijkheden. Eigenlijk wordt hiermee gewacht totdat men het nieuwe pand heeft betrokken.

2.3.6 De normen

Nadat er duidelijk is geworden welke certificeringen het meest interessant zijn voor Nature's Pride, zijn de certificeringsnormen opgevraagd bij de verschillende instanties. Dit kan via de organisaties zelf, maar is ook mogelijk via een adviesbureau waarvan er verschillende actief zijn in Nederland. Deze certificeringsnormen bestaan vaak uit een klein boekwerk van ongeveer 12 tot 15 pagina's (BRC; zie Bijlage 5, IFS; zie Bijlage 6) waarin in kolommen staat aangegeven waarop getoetst wordt bij een certificeringsaudit.

Per certificering zijn er verschillende niveaus waaraan voldaan kan worden. In principe begint men bij het laagste niveau, de basis, en kan men in de loop der jaren doorgroeien naar het hoogste niveau. In het begin is het dus vooral een kwestie van het doorlopen van de normen waaraan al voldaan wordt, het doorvoeren van de normen waaraan nog voldaan moet worden en het afvinken van de normen die doorgevoerd zijn. Hier zit ook gelijk de meeste tijd in. Het doorlopen van de normen is niet zo veel werk, maar het uitvoeren en doorvoeren van de regels in een organisatie op een manier waarmee het voor elke werknemer duidelijk is, kost erg veel tijd.

Nature's Pride heeft als voordeel dat het nieuwbouwpand voldoet aan de nieuwste bouwnormen. Hiermee voldoet men bijna al aan alle eisen voor het basis certificeringniveau van een certificering. Er hoeft, in principe, na de verhuizing niet meer aan veel normen voldaan te worden om voor de basiscertificering in aanmerking te komen. Elk bedrijf dat zich wil laten certificeren, laat zich altijd certificeren voor het basisniveau. Als dat éénmaal behaald is dan kan men gaan doorgroeien naar de hogere niveaus.

2.3.7 De werknemers

Alle werknemers dienen te worden geïnstrueerd. Voor hen zal de manier van werken niet veranderen, maar er komen wel extra eisen kijken bij het werken naar een certificering en het uiteindelijk behouden van die certificering.

Ten eerste dient de aanwezige kennis van de werknemers onderzocht te worden. Mocht hieruit blijken dat de kennis van de medewerkers niet optimaal is, dan kan er gedacht worden om de werknemers een training te laten volgen over de basisbeginselen van de verschillende certificeringen. Hierin wordt hun uitgelegd waarop gelet dient te worden met betrekking tot voedselveiligheid en persoonlijke hygiëne. Hiervoor kan een extern adviesbureau worden ingeschakeld.

Daarna dient er aan de werknemers te worden uitgelegd op welke manier zij aan hun informatie kunnen komen als zij vragen hebben. Met andere woorden, wie is er eindverantwoordelijk en waar kunnen zij de desbetreffende informatie vinden.

2.3.8 De leidinggevendenden

Nadat het onderzoek onder het personeel is afgerond en op papier staat was het vervolg: het afnemen van gesprekken met de leidinggevendenden. Het onderzoek vormde het kader en de gesprekken moeten zorgen voor de verdieping in het onderzoek. Door middel van gericht gesprekken afnemen kan de theorie getoetst worden in de praktijk. Het is cruciaal voor een onderzoek om er voor te zorgen dat een onderzoeker de juiste personen spreekt. Als deze niet relevant zijn voor het onderzoek hebben zij ook geen toegevoegde waarde.

Om een duidelijk beeld te krijgen van wat er in de organisatie speelt, heb ik enkele belangrijke personen binnen de organisatie geïnterviewd. De personen waarmee ik om de tafel ben gaan zitten zijn de directrice, de hoofdverkoper en de loodsbaas. De uitwerking van deze gesprekken is te vinden in § 4.4.

2.3.9 Registratieformulieren

Bij elke certificering dienen er registratieformulieren te worden bijgehouden. Dit gaat van het dagelijks opnemen van de temperaturen in de koelcellen tot het doen van houdbaarheidstesten van de producten. Daarnaast moeten alle registratieformulieren correct ingevuld worden en dienen deze bij één eindverantwoordelijke te worden neergelegd. Ook dienen deze op een centrale plek te worden bewaard, zodat iedereen er, indien nodig, op elk moment gebruik van kan maken.

2.3.10 Handboeken

Alle regels uit de normen dienen vastgelegd te worden in verschillende handboeken. Hierbij valt te denken aan een Kwaliteitshandboek, het HACCP-handboek en het procedure-handboek. Elk handboek heeft als doel om als naslagwerk te dienen bij een audit. Zo zijn de regels makkelijk terug te vinden voor de auditor en eventuele verbeterpunten komen dan snel aan het licht. Bij Nature's Pride is er besloten om een interne website te maken met daarin alle handboeken, regels en registratieformulieren. Hierdoor kan elke werknemer achter een willekeurige pc gaan zitten om vervolgens de benodigde gegevens op te vragen. Ook heeft een website als bijkomend voordeel dat de map niet kwijt kan raken. Als je daadwerkelijk de handboeken op papier in een map zou bewaren en iemand plaatst de map niet terug nadat hij hem gebruikt heeft, ben je al je gegevens kwijt. Met een website wordt dit voorkomen.

2.4 Verwachtingen Nature's Pride

De verwachtingen zijn dat er na het onderzoek en de daarop volgende implementaties een certificaat kan worden uitgereikt aan de firma Nature's Pride. Ook voor Nature's Pack, de verpakkingafdeling, moet er dan een certificaat zijn. Hiermee krijgt het bedrijf dan de zekerheid om zaken te kunnen blijven doen met alle klanten die vereisen dat er volgens een vastgelegd kwaliteitszorgsysteem moet worden gewerkt.

Eén van de belangrijkste randvoorwaarden waar het onderzoeksresultaat aan moet voldoen is dat een certificering reëel haalbaar moet zijn. Als er zoveel geïnvesteerd en veranderd moet worden in het bedrijf is het maar de vraag of het nuttig is om een certificering door te drukken tegen beter weten in. Er zullen natuurlijk verschuivingen plaatsvinden in taken en doelstellingen. Ook belangrijk is het dat de certificering in een redelijk tijdsbestek moet worden afgerond. Anders is het maar iets waar geen einde aan lijkt te komen.

Ten eerste heb ik mijzelf in moeten lezen in de verschillende soorten certificeringen. In boeken en op websites is veel informatie te vinden: waar staan ze voor, voor welke groep in de sector ze van toepassing zijn, enz. Dit was eigenlijk meer een theoretisch onderzoek wat er plaatsgevonden heeft.

Daarna werd het een empirisch onderzoek omdat ik heb gekeken wat er bij Nature's Pride al aanwezig was aan documentatie over de verschillende certificeringen. Er waren bijvoorbeeld al instructiedocumenten voor een ISO 22000: 2005-certificering aanwezig. Hieruit heb ik veel informatie kunnen halen: welke normen worden er gesteld, welke niveaus zijn er te behalen, enz. Vervolgens heb ik onderzocht wat de medewerkers in gedachten hadden over de te behalen certificeringen: wat horen zij vanuit hun klanten, welke certificeringen vinden de

klanten belangrijk vinden, enz. Op basis hiervan heb ik mijn onderzoeksgegevens ingevoerd en geanalyseerd.

In eerste instantie was het de bedoeling om na afloop van mijn afstudeerperiode te kunnen beginnen met een certificering. Maar aangezien het nieuwe pand van Nature's Pride zou worden opgeleverd per (toentertijd nog) 1 november, waren de kosten te hoog om het oude pand voor die korte tijd te laten certificeren. Eén audit voor één certificering kost ongeveer € 1200,-. En om nu 2 certificaten te laten auditeren voor een periode van ongeveer 6 maanden vond men een beetje teveel van het goede. Daarom is er besloten om het personeel in het oude pand voor te bereiden op het werken onder de eisen van de verschillende certificeringen. Het personeel zal dan enkele maanden de tijd hebben om te wennen aan de nieuwe manier van werken.

Voor Nature's Pride is het van belang dat zij op de korte termijn aan een certificering gaan voldoen. Dit is van belang om klanten te kunnen behouden en daarmee de verkopen door te laten gaan. Er zijn ook bedrijven actief die geen certificaat hebben en er ook niet mee bezig zijn om een certificaat te behalen. Deze bedrijven nemen een groot risico, omdat bedrijven die wel een certificaat in hun bezit hebben, vastgelegde procedures hebben, waarmee zij de kwaliteit van hun producten kunnen waarborgen.

Nature's Pride verwacht dan ook dat er na dit onderzoek een kant-en-klaar handboek ligt, waarmee begonnen kan worden aan het certificeringstraject. Hiermee kan men dan de beide certificeringen stap voor stap doorvoeren zodat het personeel niet in één keer wordt bedolven onder de regels en registratieformulieren. Het handboek is een georganiseerd stappenplan waaruit duidelijk wordt wat er al gedaan is en wat er nog gedaan moet worden.

2.5 Conclusie

Uit dit hoofdstuk valt te concluderen dat certificering een groot belang heeft voor Nature's Pride. Dit heeft te maken met het de concurrentiepositie van het bedrijf, maar ook met de vraag van de klanten om met een vastgelegd kwaliteitssysteem te gaan werken. Ook wordt er in dit hoofdstuk duidelijk wat er allemaal bij komt kijken om een organisatie zo te gaan veranderen. Er dient natuurlijk wel rekening te worden gehouden met het feit dat ondertussen het primaire proces gewoon doorgang moet vinden.

Nature's Pride zal dus moeten gaan kijken naar de mogelijkheden om een certificaat te behalen. 'Hoeveel gaat dit naar verwachting kosten?' en 'Wat is een reëel haalbare termijn om alles door te voeren?' zijn vragen die Nature's Pride van te voren moet hebben beantwoord.

2.6 Samenvatting

Nature's Pride moet gaan inventariseren welke certificering(en) de meeste waarde hebben. Als men dan een keuze heeft gemaakt tussen de mogelijke certificering(en), dient er gekeken te worden naar de kosten en de termijn waarop men de certificering(en) behaald wil hebben. Als dit voor Nature's Pride bekend is kan er worden begonnen met het implementeren van de gekozen certificering(en).

Het onderzoek zal zowel theoretisch en empirisch zijn waarbij de nadruk op de kwalitatieve aspecten ligt en niet zozeer op de kwantitatieve aspecten. Tijdens het onderzoek is er vooral gebruik gemaakt van beschrijvende en exploratieve (sub-)probleemstellingen.

Nadat alle gezichten in dezelfde richting staan kan er worden begonnen met het stapsgewijs doorvoeren van de diverse regels en het uitwerken van de registratieformulieren. Tegelijkertijd kan er worden begonnen met het opstellen van de handboeken. Deze kunnen dan gelijk op de interne website worden geplaatst. Hierdoor krijgen de werknemers ook een duidelijk beeld van de voortgang van het traject.

3. Theoretisch kader certificeringen

In dit hoofdstuk wordt beschreven hoe Nature's Pride in de toekomst kan voldoen aan de kwaliteitsnormen van de certificeringen waaraan zij willen gaan voldoen. Hiervoor zijn de volgende subprobleemstellingen gebruikt:

- Wat zijn de normen van de gewenste certificering(en)?
- Aan welke normen wordt er al voldaan?
- Welke zaken moeten nog in overeenstemming met de normen worden gebracht?

3.1 Onderzoeksverantwoording

Nature's Pride is al sinds het begin van het bedrijf in 2001 bezig om een certificaat met betrekking tot voedselveiligheid te behalen. Alleen omdat het bedrijf zo snel gegroeid is, is er nooit iemand alleen maar met de certificering bezig geweest. Daarom is er toen uiteindelijk besloten om daar iemand voor in dienst te nemen. Via een studentenbureau in Rotterdam is Nature's Pride op zoek gegaan naar een student die deze taak op zich wilde nemen. Voor mijn onderzoek heb ik dus gebruik kunnen maken van de kennis die al aanwezig was binnen Nature's Pride. Maar al snel bleek dat deze kennis verouderd was.

Om de gewenste situatie van Nature's Pride in kaart te brengen is er gebruik gemaakt van een theoretisch en empirisch onderzoek (zie § 2.3.1). Bij het theoretische onderzoek is er gebruik gemaakt van een literatuuronderzoek en van bestaande informatie aanwezig op diverse websites. De theorie van de diverse certificeringen is op deze manier onderzocht. Bij het empirische onderzoek is er onder de medewerkers een vragenlijst rondgegaan om te kijken wat er bij hen al bekend was over certificeringen, wat zij te horen krijgen vanuit hun klanten en wat zij voor Nature's Pride interessante certificeringen vinden.

3.2 Verschillende normen

Nature's Pride is geen producent maar alleen een importeur / exporteur van exotische groenten en fruit. De producten zelf worden niet bewerkt, soms worden ze nog wel in een andere verpakking gedaan. Maar dit valt niet onder het bewerken van een product.

Er zijn verschillende certificeringen die in de AGF-sector gebruikt worden. Allen hebben zij zo hun eigen oorsprong en doelgroep. Zo zijn er certificeringen voor producenten, maar ook voor de leveranciers, hieronder staat een overzicht:

- | | |
|------------------|----------------------------|
| • Eurep-GAP | Producenten |
| • ISO 22000:2005 | Producenten & Leveranciers |
| • HACCP | Producenten & Leveranciers |
| • BRC | Leveranciers |
| • IFS | Leveranciers |

In de volgende paragrafen zullen alle certificeringen behandeld worden zodat er een duidelijk beeld ontstaat over de werkwijze en mogelijkheden.

3.2.1 Eurep-GAP

Om aan de wensen en eisen van de consument naar meer voedselveiligheid van land- en tuinbouwproducten tegemoet te komen, hebben een 26-tal Europese supermarktorganisaties in 1997 het initiatief genomen om de voorwaarden die zij, naar hun leveranciers van verse producten toe, hanteren, op elkaar af te stemmen. Deze supermarktketens, samenwerkend in Eurep (Euro Retailer Produce), hebben in 1999 voorschriften opgesteld waaraan telers

van primaire producten, zoals fruit, groenten, aardappelen en snijbloemen en producenten van uitgangsmateriaal zich zouden moeten houden. Deze voorschriften staan bekend als de Eurep-GAP. GAP staat hierbij voor Good Agricultural Practice. Omdat Nature's Pride geen producent is komen zij niet in aanmerking voor een Eurep-GAP certificatie⁶.

3.2.2 ISO 22000:2005

Met de ISO 22000:2005 norm kan HACCP in de gehele voedselketen worden geïmplementeerd omdat de norm gebruikt kan worden door alle onderdelen van de voedselketen, dus ook door producenten van niet voedingsmiddelen en dienstverlenende bedrijven. Hierbij kan worden gedacht aan bedrijven die verpakkingsmaterialen fabriceren. De ISO 22000:2005 norm bestaat uit drie onderdelen:

- Eisen voor algemene hygiëne praktijken
- Eisen voor HACCP
- Eisen voor een kwaliteitsmanagement systeem

De eisen voor algemene hygiëne praktijken staan niet in detail vermeld maar er wordt een verwijzing gemaakt naar bestaande richtlijnen. De ISO 22000:2005 norm vervangt normen als ISO 9001 niet. Het omvat alleen eisen voor voedselveiligheid terwijl ISO 9001 ook kwaliteitsaspecten omvat. Wel is de structuur van de standaard gelijk aan die van de andere ISO normen. Dit vergemakkelijkt een integratie van deze normen in één kwaliteitsmanagementsysteem. Tevens is de ISO 22000:2005 norm vergaand vergelijkbaar met de HACCP-norm zodat HACCP gecertificeerde bedrijven met relatief weinig inspanning aan de eisen kunnen voldoen.

De ISO 22000:2005 norm wordt (nog) niet vereist in de AGF-sector. Sinds begin 2005 is namelijk besloten, door de overkoepelende voedselbranche organisatie, om de BRC- en IFS-certificeringen als leidraad in de AGF-sector te gaan gebruiken. Er is echter best een redelijke kans aanwezig dat de ISO 22000:2005 certificering in de toekomst nog van belang gaat worden, maar op dit moment is daar nog geen sprake van⁷.

3.2.3 Hazard Analysis Critical Control Points (HACCP)

3.2.3.1 Oorsprong

Oorspronkelijk is HACCP in de jaren zestig ontwikkeld voor de ruimtevaart. Het voedsel aan boord van de ruimtevluchten moest absoluut veilig voor consumptie zijn, zodat de astronauten niet ziek zouden worden. De steekproefsgewijze controle van de producten aan boord gaf echter te weinig waarborging dat het voedsel veilig voor consumptie zou zijn. Men controleerde het voedsel namelijk alleen aan het eind van de keten. De leverancier van de levensmiddelen voor de astronauten besloot daarom een preventief systeem te ontwerpen. Hij gaf in het productieproces aan waar de eventuele risico's voor het eindproduct zouden kunnen ontstaan en probeerde deze vervolgens onder controle te houden. Op deze manier zou het eindproduct automatisch in orde moeten zijn.

Het ontworpen systeem is zeer succesvol gebleken en inmiddels is HACCP over de hele wereld ingevoerd in de levensmiddelenindustrie. Men gebruikt het systeem als een algemeen geaccepteerd middel om de voedselveiligheid van levensmiddelen te waarborgen. Het is in Nederland vanaf 1997 verplicht voor alle levensmiddelenbedrijven.

⁶ www.foodholland.nl/dossiers/kwaliteitssystemen/home.html#eurepgap

⁷ www.lrq.nl/nlsite/template.asp?name=nlhome_certificatienieuw_normen_iso22000

3.2.3.2 Nut van HACCP

Tijdens de productie, bewerking, verpakking of verhandeling van voedsel kan er vervuiling of besmetting plaatsvinden. De gevolgen hiervan zijn in de eerste plaats nadelig voor de gezondheid van de consument. Het kan daarnaast financieel gezien ook nadelig zijn voor de producent. Veel bedrijven nemen daarom maatregelen om hun productieomstandigheden te verbeteren.

Om het aantal risico's terug te dringen is er gezocht naar een preventief systeem waarmee men de voedselveiligheid beter kan waarborgen. Via het HACCP systeem kan men de risico's op het bedrijf bepalen. Vervolgens neemt men op basis hiervan maatregelen om het risico tot een aanvaardbaar niveau te brengen.

HACCP is een systeem waardoor men de aansprakelijkheid van het bedrijf goed kan afdekken. Dit is van belang aangezien de Nederlandse overheid de verantwoordelijkheid voor de veiligheid van de producten neerlegt bij de producenten en bereiders van levensmiddelen. Veilig voedsel is daarnaast één van de hoogste prioriteiten van de Europese Unie. De EU-regels zijn sinds 2000 aangescherpt om Europeanen te garanderen dat hun voedsel uitermate veilig is. Er is gekozen voor een bredere aanpak in de voedselketen: Sinds 1 januari 2006 dient men zowel diervoeders als levensmiddelen nauwkeurig te volgen. De levensmiddelen branche had al te maken met HACCP, nu heeft de EU de regels ook laten gelden voor de primaire sector. Echter, de primaire sector heeft geen HACCP verplichting⁸.

3.2.3.3 Wat houdt HACCP in

HACCP staat voor Hazard Analysis Critical Control Points. Praktisch gezien betekent dit een analyse van kritische punten waarop je extra goed moet letten. Bij HACCP wordt het gehele bedrijf doorlopen op mogelijke gevaren voor de voedselveiligheid. Die gevaren worden benoemt in het HACCP rapport en de daaraan verbonden risico's probeert men onder controle te houden.

De Codex Alimentarius ziet HACCP als een perfect systeem om de specifieke gevaren vast te stellen en preventieve maatregelen te nemen voor de beheersing van de gevaren. De Codex Alimentarius Commissie (Codex) is een internationaal forum waaraan door 173 landen wordt deelgenomen. Dit forum ontwikkelt internationale normen voor voedselproducten, met als doel de internationale volksgezondheid te beschermen en de eerlijkheid van de handel in voedselproducten te bevorderen⁹.

De Codex Alimentarius heeft voor dit systeem zeven principes opgesteld die het HACCP systeem vormen:

- Maak een beschrijving / analyse van alle gevaren voor iedere processtap (Hazard).
- Bepaal de kritische beheerspunten (Critical Control Points).
- Stel normen vast met betrekking tot alle kritische beheerspunten.
- Ontwikkel een controlesysteem voor de beheersing van alle kritische beheerspunten.
- Ontwikkel een correctiesysteem voor alle mogelijke afwijkingen.
- Stel een evaluatierapport op van het HACCP systeem.
- Ontwikkel een documentatie en registratiesysteem.

Bij HACCP geldt het 'due diligence' principe. Dit betekent dat een bedrijf moet kunnen aantonen dat het al het mogelijke heeft gedaan om gevaren voor de consument te voorkomen. De invulling die men aan HACCP geeft, ligt bij de verantwoordelijkheid van de

⁸ www.vraaghetrein.nl/sector/gedeelde/borgsys/haccp.html

⁹ www.codexalimentarius.nl

bedrijven zelf. HACCP is niet zwart / wit of goed / fout. Dat betekent dat men een probleem vaak op meerdere manieren kan aanpakken of oplossen. Dit hangt zeker samen met de bedrijfssituatie, aangezien dit voor veel bedrijven uniek is. Het HACCP systeem is op de langer termijn effectief en kostenbesparend vanwege de structurering die het systeem aanbrengt in de bedrijfsopzet. Het systeem geeft voor de consument een verhoogd vertrouwen in de veiligheid en kwaliteit van het product. Deze voordelen gelden natuurlijk alléén wanneer HACCP goed is uitgevoerd.

3.2.4 British Retail Consortium (BRC)

3.2.4.1 Oorsprong

Tegen het einde van de jaren '80 was het niet ongewoon voor voedselproducenten dat zij afzonderlijk werden geauditeerd door hun verschillende klanten. Hetzij jaarlijks of frequenter. Het resultaat was dat de productiefabrieken meerdere audits per maand ontvingen en moesten voldoen aan de verschillende eisen en wensen van elke klant. Dit hele gebeuren was erg tijdrovend en duur, zowel voor de producent als voor de klant. Sommige grotere voedselproducenten gingen werken volgens het ISO 9000 systeem, maar dit is een algemeen Kwaliteit Management Systeem en niet specifiek bedoeld voor de speciale behoeften ten opzichte van voedselveiligheid, en werd ook niet altijd geaccepteerd door de voedselhandel.

Uiteindelijk realiseerden alle grote retailers zich dat er niet veel verschil zat tussen de standaarden waarvan zij wilden dat hun klanten die behaalden en zijn zij, samen met enkele grote producenten, een algemeen geaccepteerde accreditatie overeengekomen die iedereen zou erkennen. De standaard is grotendeels gebaseerd op het ISO systeem maar is veel voedselspecifieker. Het is ontworpen om de verschillende aparte audits te vervangen met één enkele audit die iedereen een hoop tijd en geld bespaart.

3.2.4.2 Nut van BRC

Uiteindelijk realiseerden alle grote retailers zich dat er niet veel verschil zat tussen de standaarden waarvan zij wilden dat hun klanten die behaalden en zijn zij, samen met enkele grote producenten, een algemeen geaccepteerde accreditatie overeengekomen die iedereen zou erkennen. De standaard is grotendeels gebaseerd op het ISO systeem maar is veel meer gericht op de voedselbranche. Het is ontworpen om de verschillende aparte audits te vervangen met één enkele audit die iedereen een hoop tijd en geld bespaart.

3.2.4.3 Wat houdt BRC in

De BRC-norm is in 2001 opgesteld door de Engelse retailers organisatie en is opgebouwd uit een evaluatie checklist (waarin de intentie en de eisen zijn gespecificeerd) en een evaluatie protocol. De eisen worden gespecificeerd op de volgende gebieden:

- HACCP systeem
- Kwaliteitsmanagementsysteem
- Normen voor de productieomgeving
- Productiebeheersing
- Procesbeheersing
- Personeel
- Toepassingsgebied

Ook zijn in de BRC-norm belangrijke elementen uit de ISO 9000-serie ten behoeve van kwaliteitsmanagement en voedselveiligheid opgenomen¹⁰.

¹⁰ www.lrq.nl/rqa.nl/site/template.asp?name=nlhome_certificatienieuw_normen_brc

3.2.5 International Food Standard (IFS)

3.2.5.1 Oorsprong

Leveranciers audits zijn lang een onmisbaar gedeelte geweest bij de leveranciers en producenten van voedsel. In het verleden werden audits uitgevoerd door de afdeling Kwaliteitsbeheer van de retailers. Nu is de situatie veranderd door de groeiende eisen van de consumenten en de stijgende lijn van claims vanwege schades. Deze eisen hebben de ontwikkeling van een algemene standaard op de agenda gezet. Ook moest er een oplossing worden gevonden om de kosten van het massale aantal audits te drukken voor zowel retailers als leveranciers. Op internationaal niveau werd 'The Global Food Safety Initiative' opgestart, zij creëerden een algemeen kader genaamd 'Guidance Document' om een algemene voedselveiligheid standaard te kunnen ontwikkelen.

In 2002 hebben de Duitse voedsel retailers van het Hauptverband des Deutschen Einzelhandels (HDE) een algemene audit standaard ontwikkeld, genaamd: International Food Standard (IFS). In 2003 sloten de Franse voedsel retailers van de Fédération des entreprises du Commerce et de la Distribution (FCD) zich aan bij de IFS werkgroep en hieruit ontwikkelde zich versie 4 van de IFS.

3.2.5.2 Nut van IFS

Het doel van IFS is om een consistent evaluatiesysteem te ontwikkelen met gelijke formuleringen, gelijke auditprocedures en gezamenlijke acceptatie van audits. Hierdoor ontstaat een hoge mate van doorzichtigheid door de gehele voedselketen.

3.2.5.3 Wat houdt IFS in

In 2002 hebben de Duitse retailers de International Food Standard ontwikkeld. In 2003 hebben de Franse retailers zich hierbij aangesloten. De IFS-norm is ontwikkeld om een toetsingskader te ontwikkelen met betrekking tot voedselveiligheid en het kwaliteitsniveau van de producenten van levensmiddelen.

De IFS-norm is opgebouwd uit een evaluatie checklist (waarin de intentie en de eisen zijn gespecificeerd) en een evaluatie protocol. Eisen worden gespecificeerd op de volgende gebieden:

- Management van het kwaliteitssysteem
- Management verantwoordelijkheid
- Management van middelen (personeel, training, communicatie)
- Product realisatie
- Meting, analyse en verbetering

Ook zijn in de IFS-norm belangrijke elementen uit de ISO 9000-serie ten behoeve van kwaliteitsmanagement en voedselveiligheid opgenomen¹¹.

3.3 Verschillen & overeenkomsten

Tussen de hierboven beschreven certificeringen bestaan nogal wat verschillen en overeenkomsten. Zo is het grootste verschil dat alleen de Eurep-GAP certificering voor producenten bruikbaar is (GAP staat ook voor: Good Agricultural Practice). Leveranciers kunnen helemaal niks met deze certificering. Omdat zij zelf de producten niet produceren of

¹¹ www.lrq.nl/nlsite/template.asp?name=nlhome_certificatienieuw_normen_IFS

bewerken. De BRC- en IFS-certificering zijn zowel door producenten als leveranciers te gebruiken.

Een overeenkomst is bijvoorbeeld dat zowel de BRC- als de IFS-certificering een onderdeel HACCP in hun normen hebben beschreven. Hiermee wordt dus eigenlijk een certificering in een certificering opgenomen. Je kan namelijk ook een aparte HACCP-certificering verkrijgen.

Een verschil is dat ISO een certificering is die de kwaliteitsbewaking van de processen omschrijft en registreert. Daarentegen stellen de BRC- en IFS-certificering ook eisen aan de randvoorwaarden. Dit is het makkelijkst uit te leggen aan de hand van een voorbeeld: *ISO-certificering stelt eisen aan de manier waarop producten bewaard worden, daarentegen stellen de BRC- en IFS-certificering eisen aan de manier waarop producten bewaard worden, maar ook aan de manier waarop werknemers gekleed moeten zijn om bij de producten te mogen komen.*

De BRC- en IFS-certificering gaan dus verder dan alleen maar procesbewaking. Zij staan voor een product dat op een hygiënische wijze is geproduceerd, getransporteerd, behandeld, opgeslagen en verkocht. Omdat zij ook de meeste eisen stellen zijn dit de twee meest gehanteerde certificeringen binnen branches waar met producten wordt gewerkt die voor de menselijke consumptie zijn bedoeld.

De HACCP-certificering is een iets ander verhaal. HACCP (Hazard Analysis Critical Control Points) doet eigenlijk niets anders dan, zoals de naam al zegt, het bewaken en analyseren van de kritische beheers punten (CCP's) in het proces. De HACCP-norm is dan ook alleen bruikbaar in de branches waar producten worden bewerkt of opgeslagen die bedoeld zijn voor menselijke consumptie. Hierbij worden ook eisen gesteld aan de persoonlijke hygiëne van alle personen en machines die in aanraking zouden kunnen komen met het product. Omdat andere certificeringen, zoals de BRC en de IFS, de richtlijnen van de HACCP hebben overgenomen is er steeds minder vraag naar deze certificering binnen de branches waar men de producten alleen opslaat en niet bewerkt.

Alle certificeringen hebben als overeenkomst dat er op management niveau een beleid moet worden uitgestippeld wat de kwaliteit van de producten moet waarborgen. Dit beleid dient daarom vastgelegd te worden in handboeken en met behulp van registratieformulieren. Deze dienen ook als bewijslast in het geval dat er een product moet worden teruggedroepen uit de winkels. De leveranciers en producenten kunnen dan, aan de hand van de bij hun aanwezige registratieformulieren en handboeken, aantonen dat de producten bij hun in ieder geval op de voorgeschreven manier zijn behandeld en verwerkt. Dit heeft als gevolg dat eventuele te verhalen kosten van een terughaalactie niet bij hun verhaald kunnen worden als blijkt dat zij hun producten op de voorgeschreven manier hebben behandeld.

Er valt te concluderen dat er twee certificeringen zijn die voor Nature's Pride interessant zijn. Het gaat hier over de BRC- en de IFS-certificering. Dit is simpelweg het resultaat van het elimineren van de mogelijke certificeringen. Eurep-GAP is alleen van toepassing voor producenten. Nature's Pride is geen producent maar een leverancier en daardoor is Eurep-GAP niet interessant. De ISO 22000:2005-certificering is eigenlijk pas verschenen op het moment dat er in de AGF-sector was besloten om de BRC- en IFS-certificering als leidraad te gaan gebruiken. Veel normen in de ISO 22000:2005-certificering komen overeen met de BRC- en IFS-normen. Hierdoor zal het in de toekomst niet erg moeilijk zijn om, als BRC en / of IFS gecertificeerd bedrijf ook de ISO 22000:2005-certificering te behalen. Als laatste blijft dan nog de HACCP-certificering over. HACCP is als onderdeel opgenomen in de BRC- en IFS-certificering. Hierdoor wordt het een beetje overbodig om Nature's Pride ook nog apart op HACCP te laten certificeren.

3.4 Kritische succesfactoren

Bij Nature's Pride is er sprake van enkele kritische succesfactoren die het behalen van een certificering ernstig kunnen beïnvloeden. Hierbij valt te denken aan:

- Draagvlak medewerkers
- Opstellen handboeken
- Bijhouden registratieformulieren

De medewerkers zijn uiteindelijk diegene die moeten werken naar en met de regels van de certificering(en). Als zij hier niet negatief door worden beïnvloedt is er niks aan de hand, maar zodra zij er geen zin (meer) in hebben houdt het snel op. Het is dan ook erg belangrijk om de medewerkers van te voren duidelijk te maken wat de bedoeling is van een certificering en welk nut het heeft. Zodra het merendeel hiervan overtuigd is, is er weinig wat een certificering nog in de weg kan staan.

De handboeken zijn het theoretisch draagvlak van een certificering. Hierin valt terug te lezen wat het beleid van de directie is, wat er gedaan moet worden in bepaalde situaties, enz. Alle normen van de certificering(en) dienen hierin terug te komen. Als er dus iets veranderd in de situatie moeten de handboeken hier ook op worden aangepast. De handboeken gelden ook als een naslagwerk voor de medewerkers. Zij kunnen natuurlijk met hun vragen terecht bij de kwaliteitsbeheerder maar die zal ook niet de handboeken uit zijn hoofd kennen. Hiervoor is het dus altijd verstandig om de handboeken bij de hand te hebben.

Voor een certificering is het ook van belang om alle voorgeschreven registratieformulieren volgens een vastgelegde procedure te bewaren. Er zijn verschillende registratieformulieren. Hierbij valt te denken aan registratieformulieren voor de schoonmaak, maar ook aan registratieformulieren voor de bewaarcondities van de producten. Dit soort informatie kan van belang zijn als er onregelmatigheden worden geconstateerd bij de producten waardoor het noodzakelijk is om deze producten terug te roepen. Op de registratieformulieren is dan bijvoorbeeld vastgelegd op welke temperatuur het product bij Nature's Pride is binnengekomen, bewaard en vertrokken. Hierdoor kan Nature's Pride aangeven dat zij niet de veroorzaker zijn van de terugroep actie van de producten.

3.5 Facilitaire waarden & normen

*'Als er gesproken wordt over facilitaire waarden dan hebben we het over dingen als: productkwaliteit, kwaliteit van diensten, bedrijfsveiligheid, optimale logistiek, enz. Het gaat dan om al die zaken, die een waarde hebben voor een goede bedrijfsvoering en bedrijfscultuur. Om die waarden te bewaken zijn normen nodig'*¹².

Binnen Nature's Pride zijn de belangrijkste facilitaire waarden:

- Productkwaliteit
- Kwaliteit van diensten
- Bedrijfsveiligheid

De productkwaliteit is eigenlijk het belangrijkste voor Nature's Pride om een goede bedrijfscultuur te hebben en te behouden. Als de producten niet de beste kwaliteit hebben, als redelijkerwijs mogelijk is, zullen de klanten dit niet in dank afnemen. Misschien besluiten zij dan zelfs om niet meer via Nature's Pride producten af te nemen. Dit zou voor de bedrijfscultuur moordend zijn. Als het slecht gaat met een bedrijf, slaat dit altijd terug op de medewerkers.

¹² https://blackboard.hhs.nl/courses/1/AOPLAT.VT/content/_310852_1/Facilitaire%20waarden%20en%20normen.doc?bsession=8030065&bsession_str=session_id=8030065,user_id_pk1=58035,user_id_sos_id_pk2=1,one_time_token=

De kwaliteit van diensten is belangrijk voor Nature's Pride. De diensten die men naar de klanten toe aanbiedt, zoals het verpakken of ompakken van producten, moeten niet ten koste gaan van de kwaliteit van de producten. Ook is een goede afhandeling van klachten van belang. Hoe ga je als bedrijf met klachten om en welke invloed heeft dit op de klanten. Dit zijn twee belangrijke vragen. Als Nature's Pride niets doet met de klachten die men binnenkrijgt kan dit ten koste gaan van het klanten bestand. Deze uitkomsten zijn allemaal meetbaar via een klanttevredenheidsonderzoek wat jaarlijks plaatsvindt.

De bedrijfsveiligheid is vooral van belang voor de medewerkers van Nature's Pride. Als er dagelijks gevaarlijke situaties ontstaan op de werkvloer, zullen de medewerkers hier snel tegen in opstand komen. De medewerkers zijn echter wel de drijvende kracht van Nature's Pride, eigenlijk zelfs van elk soort bedrijf. Zodra er iets niet helemaal loopt zoals het hoort krijg je, als bedrijf, last van problemen met de medewerkers. Dit kan beginnen met het koppig reageren op vragen en / of opmerkingen, maar het kan er zelfs toe leiden dat medewerkers niet meer naar hun werk willen komen. En dan ben je als bedrijf niet lekker bezig. Het is dus voor Nature's Pride van belang om de veiligheid binnen het bedrijf in de gaten te houden. Gelukkig is er tot nu toe nog nooit iets ernstigs gebeurd waarbij medewerkers betrokken waren, maar toch moet men hier voor waken.

3.6 Kwaliteitszorgsystemen

Kwaliteitszorgsystemen zijn van belang voor de kwaliteitsbewaking. In het woordenboek staat kwaliteitsbewaking omschreven als: 'het bewaken van de kwaliteit van met name industriële producten'¹³.

Nu geldt kwaliteitsbewaking niet alleen voor industriële producten, het kan ook betrekking hebben op processen. Het doorvoeren van een certificering is meer een proces dan een product. Uiteindelijk dient een certificering de kwaliteit van de producten te waarborgen.

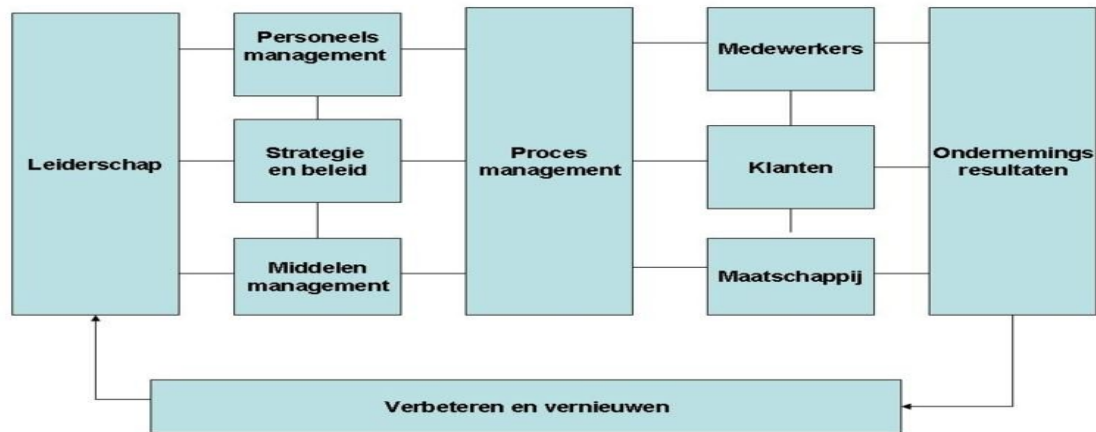
Er zijn verschillende kwaliteitszorgsystemen. Deze zullen stuk voor stuk behandeld worden. Waarna er in de conclusie beschreven zal worden welke het meest interessant is voor Nature's Pride.

3.6.1 Het INK-model

Het INK-model is opgesteld door het Instituut Nederlandse Kwaliteit en is een breed gebruikt managementmodel wat bedoeld is voor organisaties om een zelfevaluatie uit te voeren. Vaak worden deze zelfevaluaties uitgevoerd door auditoren om zo een onafhankelijk beeld van de organisatie te krijgen. Door middel van het INK-model wordt de volwassenheid van de organisatie bepaald en worden verbeterpunten geïdentificeerd. Het model helpt organisaties te focussen op de gebieden waar verbeteringen mogelijk zijn.

¹³ www.vandale.nl trefwoord: kwaliteitsbewaking

In 2003 heeft het INK een aantal elementen in het model aangepast om beter aan te sluiten bij de praktijk. Het model wordt schematisch als volgt weergegeven:



Het model maakt gebruik van tien aandachtsgebieden die bepalend zijn voor het succes van een organisatie. Hierbij wordt een onderscheid gemaakt tussen de onderdelen organisatie en resultaten. Het INK-model bestaat uit de volgende aandachtsgebieden:

Aandachtsgebieden	Toelichting
<i>Organisatie</i>	
Leiderschap	De houding en het gedrag van alle mensen binnen de organisatie die een richtinggevende verantwoordelijkheid hebben, dus alle directeuren, managers, teamleiders, etc. Zij moeten een inspirerende en drijvende kracht zijn achter het continue verbeteren van een organisatie.
Beleid & Strategie	Waar is de missie van een organisatie voor, wat zijn haar doelen en hoe denkt de organisatie deze te gaan bereiken? In dit gebied staat centraal hoe een organisatie door continue verbeteren een excellente organisatie kan worden.
Personeelsmanagement	Het volledig benutten van het potentieel aan kennis en kunde binnen de organisatie zodat op optimale wijze kan worden gewerkt aan continue verbetering.
Middelenmanagement	De wijze waarop met de middelen (financiën, materialen, informatie, gebouwen, etc.) van de organisatie wordt omgegaan. Er moet getracht worden de ter beschikking staande middelen zo optimaal mogelijk te benutten.
Procesmanagement	De manier waarop geprobeerd wordt zowel de interne als de externe processen continue te verbeteren.
<i>Resultaten</i>	
Klanten	Is de klant tevreden over het door ons geleverde eindresultaat en is de klant tevens tevreden met de manier waarop het eindresultaat tot stand komt? Dit geldt overigens voor de ene organisatie sterker dan voor de andere. Wat wordt er gedaan om de klant tevreden te krijgen / houden?
Personeel	In hoeverre zijn de medewerkers van de organisatie tevreden? Een belangrijk punt want ontevreden medewerkers maken ontevreden klanten. Wat wordt er gedaan om het personeel

	tevreden te krijgen / houden?
Maatschappij	Wat doet de organisatie terug voor de maatschappij en hoe wordt dat ervaren door de maatschappij? (recyclen, kinderopvang zijn hier voorbeelden van) De actieve betrokkenheid bij de maatschappij is in dit gebied dus van belang.
Ondernemingsresultaten	Het gaat hier om zowel financiële als operationele resultaten. De organisatie moet zich afvragen in hoeverre zij haar doelstellingen (financieel en operationeel) weet te realiseren. In hoeverre wordt er voldaan aan de verwachtingen van financiële belanghebbenden? Benchmarking, het vergelijken van resultaten met andere ondernemingen, is hierbij een geliefd instrument.
Overig	
Verbeteren en vernieuwen	Dit is de feedback-loop in het model

De uitkomsten van de zelfevaluatie op basis van de aandachtsgebieden wordt vervolgens uitgezet tegen de door het INK-model onderscheiden ontwikkelingsfasen van een organisatie. Deze ontwikkelingsfasen zijn een Nederlandse toevoeging aan het model en geven grofweg de fasen die een organisatie zal doorlopen om tot volwassenheid te komen, waarbij alles optimaal geregeld is en werkt. Het model hanteert daarvoor de volgende vijf ontwikkelingsfasen:

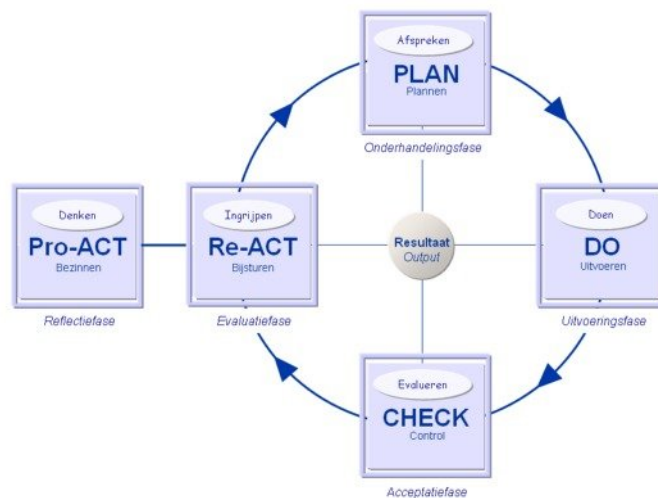
Ontwikkelingsfase	Toelichting
Activiteit georiënteerd	Het gaat hierbij om de kwaliteit in de eigen werksituatie, waarbij iedereen streeft het werk zo goed mogelijk te doen.
Proces georiënteerd	Men beheerst de afzonderlijke stappen in het werkproces. De bijbehorende taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden liggen vast.
Systeem georiënteerd	Op alle niveaus wordt gewerkt aan een continue verbeterslag. Men is erop gericht om problemen te voorkomen in plaats van te verhelpen.
Keten georiënteerd	Samen met partners wordt gestreefd naar een maximale toegevoegde waarde.
Excellentie en transformatie	De strategie is erop gericht om als bedrijf bij de top te behoren.

3.6.2 Deming-circle

De kwaliteitscirkel van Deming is een hulpmiddel voor kwaliteitsmanagement. De cirkel beschrijft vier activiteiten die op alle organisaties van toepassing zijn. In een cyclus kunnen die zorgen voor een betere kwaliteit. De vier activiteiten zijn:

- Voornemen (Act): Een probleem constateren en besluiten dat er een verandering gewenst is.
- Plannen (Plan): Een overzicht maken van de verbeteringen die uitgevoerd dienen te worden.
- Doen (Do): De verbeteringsmaatregelen in de praktijk implementeren.
- Evalueren (Check): Analyseren of de gestelde doelen gehaald zijn en of er daadwerkelijk een kwaliteitsverbetering is opgetreden. Reflecteren hoe het beter kan.

In een schema ziet dat er als volgt uit:



Na de stap evalueren (Check) kan er weer opnieuw begonnen worden met de stap voornemen (Act).

3.6.3 Kaizen

Kaizen is een aanpak in productiviteitsverbetering ontstaan uit de toepassing van het werk van Amerikaanse experts en een samenwerkingsprogramma met de industrie na de Tweede Wereldoorlog. De ontwikkeling van Kaizen ging hand in hand met de ontwikkeling van kwaliteitstechnieken, maar beperkt zich er niet toe.

De doelstellingen van Kaizen zijn:

- Het elimineren van verspillingen (activiteiten die kosten toevoegen maar geen waarde).
- Just-in-time leveringen.
- Standaardisering van productie.

Een betere definitie van het gebruik van Kaizen is 'het uit één halen en opnieuw in elkaar steken op een betere manier'. Datgene wat uit één gehaald wordt is meestal een proces, een systeem, een product of een dienst.

Kaizen is een dagelijkse activiteit met een doel dat verder gaat dan verbetering. Het is ook een proces dat, wanneer het correct uitgevoerd wordt, de werkplaats menselijker maakt: het elimineert hard werk (zowel mentaal als fysiek) en het leert mensen de verspillingen in een proces te zien en te elimineren.

Kaizen wordt vaak misverstaan en incorrect toegepast. Dit kan gevaarlijk zijn voor een organisatie en kan leiden tot slechte resultaten en misschien zelfs ontslagen. Ontslagen zijn niet het doel van Kaizen. Integendeel, Kaizen moet uitgevoerd worden met respect voor de mensen. Daarom is drastisch innoveren soms noodzakelijk. Zonder respect voor de mensen kan er geen voortdurende verbetering mogelijk zijn. In plaats daarvan zijn er éénmalige verbeteringen die snel vervagen.

Iedereen neemt deel in Kaizen. Alle mensen uit alle lagen van een organisatie. Van de leidinggevenden tot en met de schoonmaker en alles wat daartussenin zit. Zelfs externe stakeholders kunnen betrokken worden wanneer dit nodig is.

3.6.4 Kwaliteitszorgmodellen Nature's Pride

Een kwaliteitsnorm is voor bijna alle organisaties in elke branche in te voeren. Voor elke branche zijn er branchespecifieke normen te behalen. Voor de voedselbranche zijn dit bijvoorbeeld de BRC- en IFS-normeringen. Maar ook zijn er algemene normen met betrekking tot kwaliteitsbewaking te behalen. Hierbij valt te denken aan de welbekende ISO 9000 serie van normen.

Voor Nature's Pride zijn de methode van Kaizen en de Deming-circle interessante kwaliteitszorgmodellen. Deze zijn makkelijk te hanteren, aangezien de doelstellingen van Kaizen simpel zijn en de Deming-circle uit vier stappen bestaat. Het INK-model bestrijkt daarentegen iets meer facetten van kwaliteitszorg maar is erg tijdrovend. Met het oog op efficiëntie en het aanstellen van één persoon voor het certificeringstraject lijkt mij dat deze twee kwaliteitszorgmodellen binnen Nature's Pride gebruikt moeten gaan worden.

3.7 Toepasbaarheid

Het doel van een organisatie om aan een kwaliteitsnorm te voldoen is per organisatie verschillend. Het is bijvoorbeeld mogelijk om dit om concurrentietechnische redenen te doen. Het behalen van een kwaliteitsnorm kan het voordeel opleveren dat er meer afnemers bij de desbetreffende organisatie willen kopen, waardoor de organisatie betere resultaten behaalt. Ook kan het behalen van een kwaliteitsnorm als reden hebben dat men niet wil achterblijven op de rest van de markt. Als er één organisatie binnen de branche aan een kwaliteitsnorm voldoet, moet de rest vanzelf volgen omdat anders alle klanten bij deze ene organisatie gaan kopen.

3.8 Van de norm naar de praktijk

Hieronder wordt omschreven waarom Nature's Pride naar certificeringen toe wil gaan werken en wat het nut hiervan is. Ook wordt hieronder behandeld wat er allemaal moet gebeuren om uiteindelijk een certificaat te behalen.

3.8.1 Het doel van certificeren

Certificering is voor Nature's Pride een belangrijk iets. Tegenwoordig zijn bijna alle AGF leveranciers in Nederland gecertificeerd. Om niet achter te blijven (en daarmee klanten te verliezen) heeft Nature's Pride besloten om ook naar een certificering toe te gaan werken. Eigenlijk zijn zij hier al mee bezig sinds de oprichting in 2001. Maar door de snelgroeiende markt was het al moeilijk om het personeel aan te nemen en de klanten in hun behoeften te voorzien, laat staan dat er iemand tijd had om, naast zijn dagelijkse werkzaamheden, Nature's Pride voor te bereiden op een ingevoerd kwaliteitszorgsysteem.

Certificering hanteert grofweg twee doelstellingen. Vanuit een klantenperspectief is het handhaven van de kwaliteit één van de, zonet de belangrijkste beweegredenen voor Nature's Pride om aan een certificering te gaan voldoen. Vanuit Nature's Pride zelf, is de drang naar het blijven verbeteren van de organisatie een belangrijke beweegreden om aan certificering te gaan voldoen.

Het voordeel van het hebben van een certificering is dat je via vastgelegde procedures de kwaliteit van je producten bewaakt. Als men éénmaal een certificaat behaald heeft, wordt deze ook jaarlijks beoordeeld. Als een beoordeling negatief is kan dit consequenties hebben voor het behouden van het certificaat. Door deze jaarlijkse beoordeling is het voor de klant duidelijk dat zij altijd een kwalitatief hoogstaand product kopen. Vooral in een concurrerende markt is het van belang om je klanten aan je te binden en ze vast te houden. Hierdoor kan

het bedrijf voort blijven bestaan. Het probleem bij Nature's Pride is alleen dat de medewerkers in de loods een certificering liever zien gaan dan komen. Zij denken alleen aan de regels en documentatie die er bij komen. Voor Nature's Pride is het dus van belang om de instelling van het personeel te veranderen. Als zij er voor de volle 100% voor gaan, zal niets Nature's Pride in de weg staan naar een certificaat.

3.8.2 Opbouw van de normen

Alle normen zijn opgebouwd uit ervaringen uit het verleden. Vroeger gingen leveranciers bij hun producenten langs en bepaalden zij op welke manier producten bij hun moesten worden aangeleverd. Omdat elke producent met meerdere leveranciers samenwerkte werden er nogal vaak verschillende normen gehanteerd. Dit werd voor de producenten gezien als tijdverspilling. Daarom zijn er toen brancheorganisaties opgericht die het belang van de producenten moest vertegenwoordigen. Op deze manier kwamen producenten en leveranciers tot éénduidige afspraken over hoe producten moesten worden aangeleverd. Voor de producent scheelde dit tijd in het begeleiden van de leveranciers en voor de leveranciers scheelde dit tijd omdat men minder vaak bij een producent op bezoek hoefde te gaan.

Voor zowel de BRC- als de IFS-norm is een boekwerk aan normen opgesteld (zie: Bijlagen 5 en 6). In deze normen staan de aanbevelingen (Recommendation), het basisniveau (Foundation Level) en het hogere niveau (Higher Level) genoemd en beschreven. Per norm bestaat het overzicht van alle normen uit ongeveer 13 pagina's. Op de volgende pagina staan enkele voorbeelden:

§ BRC	Level	Omschrijving	§ Handboek
1.0	F	Een HACCP-plan moet de basis zijn van het voedselveiligheidssysteem van het bedrijf. Dit plan moet systematisch, zeer uitgebreid, diepgaand en volledig geïmplementeerd en onderhouden worden en moet zijn gebaseerd op de Codex Alimentarius HACCP-principes en er moet worden verwezen naar relevante wetgeving, praktijkregels of richtlijnen.	
1.1	Rec	Het hoger management heeft een nadrukkelijke betrokkenheid bij HACCP, en HACCP moet in het gedocumenteerde managementsysteem van het bedrijf geïmplementeerd zijn.	
1.2	F	Het HACCP-systeem moet ontwikkeld, beoordeeld en beheerd worden door een multidisciplinair team. Indien het bedrijf niet zelf over de relevante deskundigheid beschikt, dient deze van buitenaf aangetrokken en gebruikt te worden voor de ontwikkeling en beoordeling van het HACCP-systeem. Het bedrijf blijft zelf verantwoordelijk voor het dagelijks beheer.	
1.3	F	De HACCP-teamleider of aangewezen vertegenwoordiger moet kunnen aantonen dat hij/zij bekwaam is en inzicht heeft in de HACCP-principes en de toepassing daarvan.	

In de eerste kolom staat het paragraafnummer van de norm genoemd. In de tweede kolom staat aangegeven tot welk niveau van de norm de regel behoort. 'Rec' staat voor Recommendation (de aanbevelingen), 'F' staat voor Foundation Level (het basisniveau) en 'H' staat voor Higher Level (het hoogste niveau). In de derde kolom staat de norm omschreven. In de vierde kolom dient het bedrijf te vermelden in welke paragraaf van het handboek de norm staat beschreven.

In eerste instantie hoeft een bedrijf te voldoen aan het 'Foundation Level'. Er moet ook een start zijn gemaakt met de 'Recommendation'. In de loop van de jaren die volgen kan het bedrijf dan verder gaan met de normen en uitgroeien tot het 'Higher Level'.

In de handboeken die door Nature's Pride zijn opgesteld staat ook genoemd welke partijen er betrokken zijn bij het doorvoeren van de normen. Hierbij valt te denken aan de directie, de kwaliteitsbeheerder en het HACCP-team.

3.8.3 De vertaalslag naar de praktijk

Allereerst begint men met het opstellen van de verschillende handboeken. Dit zijn het kwaliteitshandboek, het HACCP-handboek en het procedurehandboek. Hierin worden stap voor stap de procedures per norm uitgelegd. Bij deze verschillende handboeken horen ook verschillende registratieformulieren. Deze kan je overzichtelijk weergeven in een document. Hierop geef je dan aan bij welk handboek ze horen en waar ze opgeslagen dienen te worden.

Bij Nature's Pride is er besloten om alle handboeken digitaal te houden en te verwerken in een interne website. Het voordeel hiervan, ten opzicht van papieren versies, is dat de map met daarin het handboek voor elke werknemer die over een pc beschikt direct toegankelijk is. Bij een papieren versie die opgeslagen is in een map is het altijd maar de vraag of de persoon die het handboek voor het laatst heeft gebruikt, de map op de goede plek terugzet zodat de volgende gebruiker het handboek makkelijk kan vinden. Ook is het handboek dan maar elke keer voor 1 persoon toegankelijk. Bij gebruik van een interne website kunnen meerdere mensen tegelijkertijd vanaf hun eigen pc toegang verschaffen tot de normen.

In principe noem je in de handboeken alle normen. Alleen dan in een informeel taalgebruik zodat iedereen de norm makkelijk kan begrijpen. Via de website is er voor de medewerkers ook een mogelijkheid om vragen te stellen via de mail aan de kwaliteitsbeheerder.

3.8.4 Controles

De registratieformulieren die bij de normen ingevuld dienen te worden, worden allemaal opgeslagen in mappen. Deze bewijzen de controles op de diverse onderdelen binnen het bedrijfsproces.

Voorbeelden van deze formulieren zijn:

- Glas controle formulier; controles op glasbreuk die dagelijks plaatsvinden.
- Schoonmaak controle formulier; een dagelijkse controle op de schoon te maken onderdelen.
- Opleidingsplan; voor elke werknemer staat geregistreerd welke opleidingen benodigd zijn om zijn taken uit te voeren. Ook wordt er op dit formulier aangegeven welke opleidingen behaald zijn.

Al deze formulieren worden een jaar bewaard. Daarna kunnen ze worden vernietigd. Eigenlijk hoeven ze maar 3 maanden bewaard te worden, maar veiligheidshalve is er besloten om ze een jaar te bewaren.

Samen met het HACCP-team, de directie en de Quality Managers is er minimaal éénmaal per jaar een vergadering waarin alle ervaringen worden doorgesproken. Ook worden alle registratieformulieren één keer per maand gecontroleerd door de kwaliteitsbeheerder.

3.8.5 Systeemborging

Bij Nature's Pride is de Kwaliteitsbeheerder verantwoordelijk voor alles omtrent de te behalen certificeringen. Bij hem kunnen de medewerkers terecht voor informatie omtrent de certificeringen. Ook zorgt hij ervoor dat alle informatie up-to-date is. Hij beheert en bewaakt het hele proces van certificeren.

De Kwaliteitsbeheerder controleert ook op de naleving van de regels die opgesteld zijn in de BRC- en IFS-normen. Dit doet hij door middel van visuele controle op de werkvloer, maar ook door de registratieformulieren te controleren op de ingevulde gegevens.

3.9 Certificeren

Uit dit hoofdstuk komt naar voren dat vooral de BRC- en IFS-norm van belang zijn voor Nature's Pride. De andere normen zijn nog niet verplicht (ISO 22000:2005), zijn niet van toepassing op Nature's Pride (Eurep-GAP) of zijn geïntegreerd (HACCP) in andere normen.

Om aan de BRC- en IFS-norm te gaan voldoen, moet Nature's Pride aan een aantal regels / eisen gaan voldoen. Een overzicht van deze lijsten is te vinden in Bijlage 5 (BRC-norm) en Bijlage 6 (IFS-norm). Aan een groot gedeelte van de regels wordt al voldaan, dit komt omdat beide certificeringen zijn gebaseerd op de HACCP-norm. Elk bedrijf dat met voedsel werkt is verplicht zich aan deze regels te houden. Aan enkele regels wordt nog niet voldaan en hier dient dan ook de meeste aandacht naar uit te gaan. Om überhaupt een certificaat aan te vragen moet ook aan een aantal voorwaarden voldaan worden. Enkele voorbeelden hiervan zijn:

- De registratieformulieren dienen minimaal 3 maanden bijgehouden te zijn (bewijslast).
- De handboeken dienen beschikbaar te zijn voor elke medewerker.

3.10 Conclusie

Om bij Nature's Pride de processen te structureren en beheersbaar te maken lijkt het voor de hand te liggen om naar een BRC- en IFS-certificering toe te gaan werken. In de voedselbranche wordt er vaak door klanten gevraagd om een kwaliteitscertificering. Hiervoor zijn meerdere certificaten te behalen door een organisatie. Deze zijn besproken in § 3.2.

Om aan de eisen van een BRC- en IFS-certificering te voldoen is het voor Nature's Pride nodig om na te denken hoe men de handboeken gaat beheren. Een goede toegankelijkheid van de handboeken is namelijk erg belangrijk voor de werknemers. Dit komt omdat zij dagelijks, aan de hand van de BRC- en IFS-normen, hun werk moeten doen. Het idee is dan ook om alle handboeken die nodig zijn om aan de BRC- en IFS-certificering te voldoen, op een interne website te plaatsen. Hierop staat dan alle informatie met betrekking tot de certificeringen. Alle normen zijn hierop terug te vinden, maar ook de handboeken zullen hier op terug te vinden zijn.

Doordat deze website op de server draait, kan elke pc een snelkoppeling op het bureaublad plaatsen en de website gebruiken. Een bijkomend voordeel is dat de handboeken niet op papier hoeven te worden bewaard. Omdat ze digitaal op de website staan, kan elke medewerker ze digitaal bekijken. Als de handboeken in mappen zouden worden geplaatst is het iedere keer maar weer de vraag waar de map staat. Als een medewerker de map, nadat hij hem ingekeken heeft, niet op dezelfde plek terugzet of vergeet terug te zetten, is het iedere keer weer zoeken. Nu kan iedereen beschikken over zijn eigen toegang tot de handboeken op elk moment van de dag.

4. Onderzoeksresultaat

In dit hoofdstuk wordt beschreven wat het onderzoeksresultaat is van mijn bevindingen bij de firma Nature's Pride. Hiervoor heb ik de volgende subprobleemstellingen gebruikt:

- Wat zijn de voorwaarden en randvoorwaarden waaraan de te kiezen norm moet voldoen?
- Wat zijn de verwachtingen binnen Nature's Pride naar aanleiding van het onderzoeksresultaat?

4.1 Voorwaarden en randvoorwaarden

Zoals in § 3.10 is beschreven komen de BRC- en IFS-norm het meeste in aanmerking voor Nature's Pride. Hiervoor dient men wel aan een aantal eisen te gaan voldoen. Om aan deze voorwaarden te gaan voldoen, dient Nature's Pride de regels van elke norm, stuk voor stuk na te lopen.

Op dit moment beschikt Nature's Pride nog niet over een goedgekeurde certificering. Er wordt al wel voldaan aan een aantal voorwaarden van de verschillende normen, maar men moet nog veel doen voordat men daadwerkelijk aan alle regels in de normen voldoet en een certificaat in ontvangst kan nemen.

De te kiezen normen dienen ook aan een aantal (rand-)voorwaarden te voldoen om het nuttig te maken voor Nature's Pride. Als deze normen niet aan deze (rand-) voorwaarden voldoet, heeft het hele onderzoek geen nut gehad, want dit zal betekenen dat het rapport bij Nature's Pride nooit gebruikt zal worden.

De (rand-)voorwaarden waar de te kiezen normen aan dienen te voldoen zijn:

- Duidelijk
- Ondubbelzinnig
- Direct implementeerbaar voor Nature's Pride

Duidelijkheid is het belangrijkste argument om een verkeerde interpretatie van de normen te voorkomen. Om de gekozen normen goed door te kunnen voeren moet het voor Nature's Pride duidelijk zijn wat er in de norm staat beschreven. Eventueel kan men hierin geadviseerd worden door een extern adviesbureau.

Ondubbelzinnig betekent eigenlijk niet meer dan dat er geen dubbelzinnigheden mogen voorkomen in de normen. Hierbij kan gedacht worden aan dubbelzinnigheden die zich vormen bij het opstellen van de normen in de handboeken. Hierbij moet het zo zijn dat de normen niet geïnterpreteerd kunnen worden op verschillende manieren.

De normen waar Nature's Pride mee aan de slag wil gaan moeten direct implementeerbaar zijn. Hier wordt mee bedoeld dat het niet zo moet zijn dat, als men éénmaal heeft besloten naar welke normen men bij Nature's Pride toe wil gaan werken, dat het dan nog een lange tijd duurt voordat men de beschikking heeft over deze normen. Met andere woorden kan er ook gezegd worden dat de normen snel op te vragen moeten zijn en direct te gebruiken zijn voor Nature's Pride.

4.2 Nalopen van alle punten uit de normen

Het boekwerk van de BRC-norm bestaat uit 10 pagina's (zie: Bijlage 5). Het boekwerk van de IFS-norm bestaat uit 11 pagina's (zie: Bijlage 6). Het grootste deel van mijn werk zit in het

nalopen van deze 21 pagina's. Eerst moet er gekeken worden welke normen tot het basisniveau van de certificering behoren. Daarna moet bekeken en geregistreerd worden aan welke basisnormen Nature's Pride al voldoet. Vervolgens houdt je dus de normen over waaraan nog voldaan moet worden voordat men voor certificering in aanmerking komt.

Nature's Pride moet er voor zorgen dat alle normen geïmplementeerd moeten worden in één van de handboeken. Dit kan men zelf doen of laten doen door een extern bureau. De handboeken zijn onderverdeeld in:

- Het kwaliteitshandboek,
- Het procedurehandboek,
- Het HACCP-handboek

Alle normen worden dus in één van deze drie categorieën ingedeeld en vervolgens uitgelegd.

Daarna worden de bijbehorende registratieformulieren gemaakt en deze worden in verschillende mappen opgeslagen. Deze mappen zijn ook weer verdeeld in een aantal categorieën.

Hierbij valt te denken aan:

- Schoonmaak,
- Onderhoud,
- Interne Audits,
- Leveranciersverklaringen,
- Bewaartemperaturen
- enz.

Door deze indeling is het altijd logisch op welke plek een registratieformulier dient te worden opgeslagen.

Vervolgens dienen alle registratieformulieren in gebruik te worden genomen. Een aantal personen binnen Nature's Pride krijgt de verantwoording over één of enkele mappen met registratieformulieren. Hierdoor betrek je meerdere mensen in het proces van certificeren.

4.3 Onderzoek onder personeel

Op basis van het gedane vooronderzoek ben ik begonnen met het onderzoeken van het kennisniveau dat er bij het personeel is met betrekking tot certificering (zie: § 2.3.7). Hieruit kwam een vragenlijst (zie: Bijlage 7) naar voren, die vervolgens bij meerdere medewerkers is neergelegd.

Uit het onderzoek kwamen enkele opmerkelijke dingen naar voren:

- 80 % van de ondervraagden vindt dat er op een voedselveilige manier gewerkt wordt bij Nature's Pride. Zonder dat er nu met een certificaat wordt gewerkt.
- HACCP-, BRC- en IFS-certificeringen zijn bij meer dan 95 % van de ondervraagden bekend.
- BRC en IFS worden door de meeste ondervraagden aangemerkt als interessante certificeringen voor Nature's Pride.
- 72 % van de ondervraagden geeft aan dat een certificaat hebben, zeker van waarde is binnen de AGF-sector.
- 48 % van de ondervraagden geeft aan een hogere werkdruk te verwachten, 48 % heeft hierover geen mening en slechts 4 % verwacht dat de werkdruk af zal nemen.
- 84 % van de ondervraagden geeft aan behoefte te hebben aan een training / cursus.

Op basis van bovenstaande resultaten kunnen er verschillende conclusies worden getrokken:

- De specifiek voedselbranche certificaten zijn bekend bij de medewerkers. Dit betekent dat zij er al mee in aanraking zijn gekomen in het verleden, of er in ieder geval mee bekend zijn.
- De meeste ondervraagden zijn het ook eens over de verschillende certificeringen waaraan Nature's Pride moet gaan voldoen (volgens hun). Zij hebben dus al theoretische kennis over de inhoud van de verschillende certificeringen.
- Meer dan driekwart van de medewerkers zegt behoefte te hebben aan een training. Voor Nature's Pride zal het interessant zijn om een bijeenkomst te organiseren waarin de medewerkers vragen kunnen stellen aan iemand met kennis van zaken (misschien een auditor) en die hun de basisbeginselen van de certificeringen kan bijbrengen.

4.4 Weergave gesprekken leidinggevenden

In § 2.3.8 is er gesproken over de gesprekken die plaats hebben gevonden met de directrice, de hoofd-verkoper en de loodsbaas. De volledige gesprekken zijn te vinden in Bijlage 9 t/m 11. Alle drie kregen zij dezelfde vragen voorgelegd.

De geïnterviewde personen zijn het er alle drie mee eens dat een certificering een toegevoegde waarde is voor de organisatie Nature's Pride. Te meer omdat voor een certificering ook de processen binnen het bedrijf beschreven en bewaakt dienen te worden.

In de (relatief) korte tijd dat Nature's Pride bestaat, is het voor hun, door de snelle groei, moeilijk geweest om alle processen te bewaken. Klanten waren wel tevreden maar er werd geen informatie bij de klanten opgevraagd en / of bewaard. Bijvoorbeeld het houden van een klanttevredenheidsonderzoek is nooit gedaan. Voor het behouden van een certificering is het noodzaak om, minimaal, één keer per jaar een gedeelte van je klanten te vragen naar de mate van tevredenheid door middel van een tevredenheidsonderzoek. De informatie die hieruit naar voren komt kan door Nature's Pride gebruikt worden om de kwaliteit van hun service te verbeteren.

Dit zijn ook gelijk twee van de belangrijkste punten van een certificering: Het zorgdragen voor de kwaliteit van de processen, zodat een veilig product op de markt komt. Maar ook het continue verbeteren van de processen binnen de organisatie, zodat de organisatie met een kritische noot naar zijn eigen functioneren blijft kijken.

4.5 Meningen schrijver

Er zijn een paar punten waar men bij Nature's Pride rekening mee moet houden bij het invoeren van een kwaliteit certificering.

Ten eerste is het van belang dat er bij de werknemers niet een te hoge werkdruk ontstaat door de bijkomende administratie voor een certificering. De werknemers bij Nature's Pride hebben al drukke en lange dagen genoeg, er moet dus voor gewaakt worden dat de registraties voor de certificering niet te veel tijd in beslag gaan nemen. Er moet namelijk nog al wat worden bijgehouden en opgeslagen om aan een certificering te voldoen. Dit moet worden gecontroleerd door van te voren vastgestelde personen. Zij moeten bekend worden gemaakt met de geldende regels en moeten deze ook controleren. Eventueel is er een mogelijkheid om een persoon in dienst te nemen die zich alleen gaat bezighouden met de certificeringen en alles wat er omheen hangt.

Vervolgens moet Nature's Pride rekening houden met het feit dat een certificaat niet voor altijd geldig is. Elk jaar opnieuw wordt er een audit gedaan om te kijken of het bedrijf voldoet aan de afgesproken regels. Het is niet zo dat als een certificaat behaald is men daar verder niks meer aan hoeft te doen. Certificering is een blijvende kostenpost voor een bedrijf. Men moet elk jaar een bijdrage afstaan aan de certificerende instantie. Mocht de certificering na een aantal jaar niet meer behaald worden, dan is dit allemaal weggegooid geld. Vervolgens moet men dan opnieuw naar een bedrijf op zoek gaan die Nature's Pride wil auditeren. Naast dat dit twee volledige werkdagen duurt kost dit ook nog een behoorlijk bedrag.

4.6 Deelconclusie

Uit dit hoofdstuk valt te concluderen dat er al redelijk wat kennis bij Nature's Pride aanwezig is met betrekking tot het behalen van een certificering. Toch dient de al aanwezige kennis bijgewerkt te worden tot een niveau waarop het voor Nature's Pride reëel haalbaar wordt om een certificaat te gaan behalen. Hierbij valt te denken aan:

- een training voor de medewerkers; hierbij krijgen zij een parate kennis van de bedoelingen en mogelijkheden van certificering
- het inschakelen van een extern adviesbureau; zij kunnen met een onpartijdige blik kijken naar de vorderingen en bijsturen indien gewenst
- het aannemen van een persoon die zich alleen maar bezig houdt met de certificering en alles wat daarbij komt kijken

De werknemers dienen op de hoogte te worden gebracht van de plannen van de directie. Zij dienen een training te krijgen waarin het nut en de toegevoegde waarde van een certificering duidelijk worden uitgelegd. Hiervoor kan men een adviesbureau in de hand nemen. Zij hebben de specialisatie in huis. Om het hele certificeringstraject in goede banen te leiden zou ik adviseren om een persoon in dienst te nemen die zich alleen maar gaat bezighouden met de certificering.

Ook dient er gewerkt te gaan worden volgens een van te voren vastgelegd plan, een implementatieplan. Dit is een georganiseerd plan waaruit naar voren komt, hoe ver men is met de vorderingen, wat er al gedaan is, wat er nog gedaan dient te worden, etc.

5. Gewenste situatie

In dit hoofdstuk worden de volgende subprobleemstellingen beantwoord:

Wat zijn de personele, organisatorische en / of financiële consequenties van de voorgestelde optie(s)?

Uit mijn onderzoek is naar voren gekomen dat het voor Nature's Pride alleen interessant is om aan de BRC- en IFS-certificeringen te gaan voldoen. Deze certificeringen zijn sinds januari 2006 door alle grote samenwerkingsverbanden 'verplicht' gesteld. Als er niet aan de door hun verplicht gestelde certificering wordt voldaan worden er geen zaken gedaan. Je bent als bedrijf dus, min of meer, verplicht om volgens bepaalde normen (die door de samenwerkingsverbanden zijn opgesteld) te werken om met de, bij deze samenwerkingsverbanden, aangesloten leveranciers zaken te kunnen doen. Het belangrijkste van deze normen is de waarborging van de voedselkwaliteit tijdens de inkoop, opslag en het transport van de producten.

5.1 Theoretisch kader

In Hoofdstuk 3 is er behandeld hoe een organisatie kan voldoen aan een kwaliteitsnorm. Daarin is gesproken over de verschillende theoretische kwaliteitszorgmodellen, de verschillende normen en wat Nature's Pride hiermee kan. In de volgende paragraaf zullen de kwaliteitszorgmodellen verder behandeld worden.

5.1.1 Kwaliteitszorgmodellen

In Hoofdstuk 3 is er geschreven over het INK-model, de Deming-circle en de methode van Kaizen (zie: § 3.6). Allen hebben de bedoeling om het kwaliteitsniveau en de procedures van een organisatie te controleren en waar nodig aan te sturen en te verbeteren.

Door middel van het INK-model wordt de volwassenheid van een organisatie bepaald en worden verbeterpunten geïdentificeerd. Het model helpt organisaties te focussen op de gebieden waar verbeteringen mogelijk zijn. Daarentegen heeft het INK-model veel variabelen, waardoor het voor één persoon iets teveel werk zal zijn om alles bij te houden met betrekking tot de kwaliteitsbewaking.

De kwaliteitscirkel van Deming is een hulpmiddel voor kwaliteitsmanagement. De cirkel beschrijft vier activiteiten die op alle organisaties van toepassing zijn. In een cyclus kunnen die zorgen voor een betere kwaliteit. De 4 stappen zijn: Plannen (Plan), Uitvoeren (Do), Evalueren (Check) en Ingrijpen (Act). Voor Nature's Pride is het van belang om aan de hand van deze stappen elke handeling die er genomen dient te worden, te behandelen. Hierdoor ontstaat een gestructureerde manier van werken. Men behoudt het overzicht op de totale invoering van de certificering en elke norm wordt behandeld voordat deze wordt ingevoerd.

Kaizen is een aanpak in productiviteitsverbetering. Het is eerder een manier van werken (net zoals de Deming-circle) dan een model. De simpele doelstellingen hebben als bijkomend voordeel dat deze manier van werken simpel en effectief is, maar daardoor ook gelijk erg doeltreffend. Na invoering is het resultaat direct meetbaar.

Voor Nature's Pride zullen de interessantste kwaliteitszorgmodellen toch wel de methode van Kaizen en de Deming-circle zijn. Beide modellen zijn duidelijk gestructureerd, makkelijk hanteerbaar en daardoor direct in gebruik te nemen. Het INK-model vereist daarentegen meer voorbereidingstijd en een drastische verandering in de manier van werken.

5.1.2 Verschillende normen

In Hoofdstuk 3 zijn de verschillende soorten certificering uitgelegd (zie: § 3.2). Hoewel de normen van de BRC- en IFS-certificering de meest wenselijke zijn, valt er over de andere normen, die hier benoemd zijn, ook nog wel iets te zeggen.

Voor elke branche is wel een specifieke kwaliteitsnorm te behalen. Voor de voedselbranche, waarin Nature's Pride actief is, gaat het hier om de BRC- en IFS-normen. Beide certificaten zijn erg vergelijkbaar met elkaar maar de IFS-norm is op de meeste onderdelen iets gespecificeerder dan de BRC-norm. Daardoor is de IFS-norm ook iets moeilijker te behalen.

Daarnaast bestaat er sinds begin 2005 ook de ISO 22000:2005 normering. Alleen is in diezelfde periode besloten dat de BRC- en IFS-normen als leidraad gebruikt moesten gaan worden in de voedselbranche. In de toekomst zal er zeker meer vraag gaan ontstaan naar de ISO 22000:2005 norm, maar tot die tijd zullen er weinig bedrijven zijn die volgens deze richtlijn gaan werken. De ISO 22000:2005-certificering vertoont op vele vlakken overeenkomsten met zowel de BRC- als de IFS-certificering. Daarom zal het voor Nature's Pride, mocht het zo ver komen, na het behalen van een BRC- en IFS-certificering niet echt heel veel moeite gaan kosten om in de toekomst alsnog aan deze eisen te voldoen.

5.2 Onderzoeksresultaat

In Hoofdstuk 4 is gesproken over het onderzoeksresultaat. In dit hoofdstuk worden de voorwaarden en randvoorwaarden besproken. Maar ook de uitkomsten van het onder het personeel gehouden onderzoek. Ook geeft de schrijver zijn mening over enkele onderdelen en komen de verwachtingen van Nature's Pride aan bod.

5.2.1 Voorwaarden en randvoorwaarden

Nature's Pride heeft van te voren een aantal voorwaarden en randvoorwaarden vastgesteld, waaraan het onderzoeksresultaat moet voldoen. Hierbij valt te denken aan: duidelijk, ondubbelzinnig en direct implementeerbaar voor Nature's Pride. Mocht het onderzoeksresultaat niet direct implementeerbaar zijn voor Nature's Pride dan blijft het certificeringstraject maar voortduren. Nu men er éénmaal zo mee bezig is moet men in dit tempo door blijven gaan.

5.2.2 Uikomsten personeelsonderzoek

Er is ook een onderzoek onder het personeel gehouden door middel van een enquête (zie: Bijlage 7). De uitwerkingen van deze enquête zijn te vinden in Bijlage 8. In het onderzoek werd er, onder andere, gevraagd naar de bekendheid van bepaalde certificeringen, de relevantie met de organisatie Nature's Pride en de verwachtingen ten aanzien van de werkdruk.

Naar aanleiding van deze vragen en bijbehorende antwoorden is er een algemeen beeld te vormen waardoor duidelijk wordt hoe de medewerkers van Nature's Pride tegenover een certificering staan. Over het algemeen is dit een positieve indruk. Een enkeling heeft geen mening over het niveau van de verwachte werkdruk na het behalen van een certificering. Maar de verdeling binnen Nature's Pride is precies verdeeld wat betreft het aantal werknemers dat verwacht dat de werkdruk zal stijgen en het aantal werknemers dat verwacht dat de werkdruk zal dalen. Een exacte reden over het ontstaan van deze verdeling is hier helaas niet voor te noemen.

5.2.3 Uitkomsten gesprekken leidinggevenden

Nadat er een onderzoek is gehouden onder het personeel, is er gesproken met diverse leidinggevenden (zie: Bijlage 9 t/m 11). De personen waarmee gesproken is zijn; de directrice, de hoofd-verkoper en de loodsbaas.

Uit alle drie de gesprekken kwam naar voren dat de geïnterviewde persoon het van belang vindt dat Nature's Pride een certificering moet gaan behalen. Te meer omdat dit vanuit steeds meer richtingen wordt geëist, maar ook omdat een certificaat de processen binnen het bedrijf beschrijft en bewaakt. Dit maakt de hele bedrijfsvoering overzichtelijk. Iedereen weet daardoor wie waar verantwoordelijk voor is.

5.2.4 Mening schrijver

In § 4.5 geeft de schrijver zijn mening over enkele onderwerpen met betrekking tot het behalen en behouden van een kwaliteitsnorm. Om aan een kwaliteitsnorm te voldoen is het voor Nature's Pride vooral van belang om er zorg voor te dragen dat de medewerkers niet teveel bedolven worden onder de regels. Dit kan komen omdat men door de hoge werkdruk dit er niet bij kan hebben, of omdat het werk er dan nog langer door gaat duren. Ook is het voor Nature's Pride van belang dat men het behaalde certificaat kan behouden. Als het certificaat na een jaar al weer wordt ingetrokken omdat men niet meer voldoet aan de gestelde eisen, is het voor Nature's Pride zonde van de tijd, de moeite en het geld dat men in het behalen van de certificering heeft gestoken. En dan moet men ook weer van voren af aan gaan beginnen met het certificeringstraject.

5.2.5 Verwachtingen Nature's Pride

De verwachtingen van Nature's Pride zijn dat er, nadat het onderzoek is afgerond, een direct implementeerbaar handboek ligt, waarmee men toe kan gaan werken naar het behalen van één of enkele certificaten. Samen met de oplevering van het nieuwbouwpand is het dan een mooi streven om in 2007 te behalen. Een nieuwbouwpand voor een organisatie die voldoet aan twee van de, op dit moment, zwaarste certificeringen.

5.3 Afdekken risico's

Een certificering is erg belangrijk voor een bedrijf als Nature's Pride. De gevolgen voor het uiteindelijk niet behalen van een certificering kunnen er op neer komen dat het bedrijf niet meer kan voortbestaan. De klanten verwachten namelijk dat Nature's Pride een certificaat behaald. Als dit niet het geval is dan kan het zo zijn dat het merendeel van de klanten ergens anders zijn producten gaat inkopen. Dit zou voor Nature's Pride betekenen dat er uiteindelijk geen klanten meer zijn waaraan zij hun producten kunnen verkopen, waardoor het voortbestaan van de organisatie in gevaar komt. Dit moet natuurlijk koste wat kost voorkomen worden.

Hier zijn enkele mogelijkheden voor:

- De voortgang van de certificering dient éénduidig en duidelijk gecommuniceerd te worden zodat iedereen binnen Nature's Pride hoe het ervoor staat. Hierdoor kan er geen miscommunicatie optreden naar buiten toe.
- Om duidelijk te communiceren is het van belang dat er minimaal één keer in de maand een overleg dient plaats te vinden tussen de directie, de kwaliteitsbeheerder, het externe adviesbureau en de persoon die verantwoordelijk is voor de voortgang van de certificering.

- Om de communicatielijnen kort te houden is het van belang om de 'span of control' laag te houden. Span of control is: 'het aantal mensen dat een manager / leidinggevende onder zich heeft'¹⁴. Bij Nature's Pride valt te denken aan een span of control van 10.
Er is 1 directrice
Er zijn 10 managers
Er zijn 100 werknemers
Elke manager heeft dan 10 medewerkers om aan te sturen.
- Een vastgelegd implementatieplan zorgt voor een duidelijke en gestructureerde bewaking van de voortgang van de certificering. Het vastleggen van de doelstellingen dient dus van te voren vastgelegd te worden in het implementatieplan.

5.4 Conclusies

Er valt te concluderen dat er verschillende meningen zijn over het wel of niet behalen van een certificering voor Nature's Pride. Het grootste nadeel van het niet behalen van een certificaat is de mogelijkheid dat klanten niet meer afnemen bij Nature's Pride omdat men geen goedgekeurd voedselkwaliteitssysteem beheerst. Het gevolg van een dalend klantenbestand is dat het voortbestaan van de organisatie in gevaar komt. Ook is het niet behalen van een certificatie een achterstand op de concurrentie. En een achterstand is moeilijk om te buigen in een voorsprong.

De voordelen van een certificaat zijn dat de klanten een gegarandeerde kwaliteit in huis halen. Alle producten zijn van begin tot eind in het leveringsschema te achterhalen. Van producent tot consument is er geregistreerd onder welke condities het product is gekweekt, opgeslagen of getransporteerd. Ook zijn er op verschillende momenten in de keten, kwaliteitscontroles uitgevoerd. Voor de uiteindelijke consument is dit een goed gegeven. Er wordt alles aan gedaan om de kwaliteit van de producten op elk moment te waarborgen.

Voor Nature's Pride zelf is een certificering een goed iets. Omdat het bedrijf zo snel gegroeid is sinds zijn ontstaan is er nooit echt tijd geweest om alles duidelijk te structureren. Als men aan de basiseisen van de verschillende certificeringen voldoet, ontstaat er een beeld van de te maken structureringen. Wie wordt waarvoor verantwoordelijk, welke taken behoren bij welke functie, etc.

Ook is een certificering een bewijs van het bezitten van een vastgelegd kwaliteitszorg-systeem. Nature's Pride geeft hiermee aan dat zij er alles aan doen om de kwaliteit van de producten en processen te waarborgen. Dit is voor klanten een belangrijk gegeven omdat zij dan weten dat zij een kwalitatief hoogwaardig product afnemen. Voor de medewerkers ontstaat er meer structuur in de organisatie. Er is vastgelegd wie waarvoor verantwoordelijk is en wat zijn / haar taken zijn.

¹⁴ www.mkb servicedesk.nl/315/wat-span-control.htm

6. Eindconclusies & aanbevelingen

In dit laatste hoofdstuk wordt de volgende subprobleemstelling beantwoord:
Wat zal er dienen te gebeuren in het nieuwe pand?

6.1 Samenvatting

Zoals uit de afgelopen hoofdstukken naar voren is gekomen, blijkt dat er binnen de AGF-sector veel verschillende certificeringen te behalen zijn. Hierbij is er ook een verdeling tussen de producenten en de in- en verkopers. Zo is een Eurep-GAP certificering alleen van toepassing voor de producenten. De HACCP-, BRC- en IFS-certificeringen zijn voor beide partijen te behalen. Hierbij zal een HACCP certificering het minst interessant zijn voor de producent, aangezien een BRC- en IFS-certificering de HACCP als uitgangspunt hebben genomen voor de opstelling van hun eisen. De BRC-norm is opgesteld door het Britse samenwerkingsverband van supermarkten op basis van de laatst uitgebrachte HACCP-certificering. De IFS-norm is opgesteld door de Duitsers in samenwerking met de Fransen, die eigenlijk de BRC-norm verder uitgediept hebben. Voor de in- en verkopende partijen in de AGF-sector is het dus belangrijk om een BRC- en / of IFS-certificering te behalen op het moment dat men zaken wil gaan doen in Duitsland, Engeland of Frankrijk. Of in landen die één van deze certificeringen gebruiken als richtlijn voor de kwaliteit van aan hen geleverde producten.

Voor Nature's Pride geldt dus dat zij moeten gaan kijken welke certificering voor hen het meest interessant is. De BRC-certificering of de IFS-certificering. Het zou ook zo kunnen zijn dat zij belang hebben om voor beide certificeringen te gaan. Als blijkt dat de klanten niet akkoord gaan met het hebben van een BRC-certificaat omdat zij alleen zaken doen met bedrijven die een IFS-certificaat hebben, is het dus nodig om beide certificaten in bezit te hebben. Andersom geldt dit natuurlijk ook.

6.2 Aanbevelingen

Elke aanbeveling heeft consequenties voor een bedrijf. Deze kunnen een negatief en/of positief gevolg met zich meebrengen maar de bedoeling is altijd positief. Er is altijd ruimte tot verbetering, alleen de gevolgen die hier aan vastzitten kunnen wel eens negatief zijn. Er kan bijvoorbeeld een hogere werkdruk bij de medewerkers veroorzaakt worden, of men kan door de doorgevoerde regels niet meer op hetzelfde tempo werken als daarvoor waardoor dezelfde handeling meer tijd (en dus meer geld) kan gaan kosten. Dit zijn voorbeelden van negatieve effecten.

Het zou ook kunnen zijn dat er meer klanten bij Nature's Pride willen gaan kopen maar dat men de vraag niet aankan, voor de klanten is dat een negatief effect maar voor Nature's Pride is dit een positief effect. Men moet alleen gaan kijken naar meer personeel om dan aan de vraag te voldoen. Dit is een voorbeeld van een positief effect.

Communicatie is een belangrijk onderdeel voor het behalen van de BRC- en IFS-certificeringen. Met communicatie wordt de communicatie naar het personeel, naar de klanten en naar de leveranciers bedoeld. Het betreft dus interne en externe communicatie. Als deze communicatie in enige wijze onduidelijk is ontstaat er miscommunicatie. Door miscommunicatie ontstaan onduidelijkheden. En deze moeten juist vermeden worden.

Het vinden van een persoon die wil aantreden om aan de certificering te gaan werken zal ook geen makkelijke opgave zijn. Éénmaal begonnen bij Nature's Pride dient hij / zij de hele organisatie grondig onder te lopen en deze misschien zelfs wel volledig te her-

indelen. Daarnaast heeft hij / zij de taak om de certificering door te gaan voeren. Het eerste wat er dient te gebeuren is het opstellen van een implementatieplan. Hieruit wordt duidelijk in welke volgorde het certificeringstraject doorlopen zal worden. Daarna moeten de handboeken opgesteld worden en de procedures, met bijbehorende registratieformulieren, worden opgesteld en doorgevoerd. Tussentijds zal er overleg dienen plaats te vinden met de directie, de kwaliteitsbeheerder en de externe adviseur. Ten alle tijde dient de kwaliteit gemonitord te worden aan de hand van het INK-model, de Deming-circle of Kaizen. Hierbij geniet het INK-model (zie: § 3.6.1) in combinatie met de stappen 'Plan', 'Do', 'Check' en 'Act' de voorkeur aangezien deze processen het dichtst bij een kwaliteitscertificering in de buurt komen.

Na een aantal maanden zal Nature's Pride dan toe zijn aan een proef audit. Hierbij wordt dan gekeken naar de mate waarin er voldaan wordt aan de normen. Dit geeft een duidelijke indicatie van hoe ver men is gevorderd.

6.3 Consequenties Nature's Pride

De leidinggevenden binnen Nature's Pride moeten goed beseffen dat een beslissing om naar een certificering toe te gaan werken, veel impact heeft op de organisatie. Het personeel kan het er, bij gebrek aan kennis, niet mee eens zijn. Zij kunnen het idee krijgen dat deze beslissing hun 'opgedrongen' wordt. Om dit soort twijfels weg te nemen is het van belang dat men van te voren duidelijk nadenkt over de te nemen stappen. Er moet duidelijk worden gecommuniceerd naar het personeel waarom men het nodig vindt om een certificering door te gaan voeren.

Ook is het voor de organisatie een grote ommezwaai na wat men de afgelopen jaren gewend is geweest. Iedereen werkte samen met iedereen om de klanten tevreden te houden en de opdrachten te verwerken. Er waren eigenlijk maar 3 afdelingen; de inkoop / verkoop afdeling, de boekhouding en de loads. Voor een certificering dienen alle processen beschreven en vastgelegd zijn, er dient een duidelijke structuur in de organisatie aanwezig te zijn. Deze structuur zal moeten worden vastgelegd zodat iedereen op de hoogte is van zijn / haar taken en verantwoordelijkheden.

Het is dus van belang dat niet in één keer alle stappen naar certificering worden doorgevoerd, maar dat dit stapsgewijs wordt doorgevoerd. Hierdoor zullen de medewerkers makkelijker willen en kunnen wennen aan de veranderingen. Anders roept het hele certificeringstraject alleen maar irritatie op.

6.4 Consequenties personeel

Voor de medewerkers zal er niet heel veel veranderen. Hun taken en verantwoordelijkheden zullen grotendeels ongewijzigd blijven. Voor een enkeling kan het zo zijn, dat hij meer verantwoordelijkheden en taken krijgt toegewezen. Dit kan te maken hebben met zijn taken en kennis die hij al binnen Nature's Pride heeft, waardoor er besloten is om diegene meer te betrekken in het certificeringstraject.

Wel is het verstandig om een persoon in dienst te nemen die zich alleen gaat bezighouden met de certificering. Hierdoor kunnen de overige werknemers gewoon doorgaan met hun dagelijkse werkzaamheden en krijgen zij niet, zoals in het verleden wel eens is gebeurd, een extra taak erbij. Eén verantwoordelijk persoon houdt de communicatie ook makkelijk, voor vragen met betrekking tot de certificering dient men dan bij hem / haar te zijn. Ook de externe communicatie, zoals het invullen van leveranciersverklaringen, kan dan tot het

takenpakket van deze persoon gaan behoren. Hij / zij heeft ook de meeste kennis over de voortgang van de certificering en de communicatie naar deze klanten is dan éénduidig.

6.5 Financiële consequenties

Uiteraard zitten er aan het doorvoeren van een certificering financiële consequenties gebonden. De tijd die het kost om de handboeken op te stellen, het zoeken van een extern adviesbureau voor de begeleiding, het benaderen van een bureau wat de audits uitvoert, de audit dagen zelf, dit zijn allemaal voorbeelden van kosten die komen kijken bij het voorbereiden en behalen van een certificering. Er zijn uiteraard ook baten die voortkomen uit het behalen van een certificering.

6.5.1 Uitgaven

Als men uitgaat van een voorbereidingstraject van 12 maanden komt men tot de volgende som:

In dienst nemen van een medewerker: € 3.500,- per maand à 12 maanden	=	€ 42.000,-
Extern adviesbureau: 12 contactdagen à 8 uur à € 80,- per uur	=	€ 7.680,-
Auditbureau: 2 certificeringen: BRC & IFS à € 1.250,-	=	€ 2.500,-
Jaarlijkse bijdrage € 125,- per certificering	=	€ 250,- +
		€ 2.750,-
Kosten voor aanpassen (onvoorzien)	=	€ 550,- +
Totaal kosten certificering	=	€ 52.980,-

Zoals hierboven te zien is gaat dit over de uitgaven voor het eerste jaar. Hierna zijn er eigenlijk alleen nog de jaarlijks terugkerende kosten. Dit zijn de afdragekosten aan de BRC- & IFS-organisatie. Deze zijn € 125,- per certificering per jaar. Na het behalen van de basis-certificering wordt er één jaar later nog een audit uitgevoerd om te kijken of het bedrijf nog voldoet aan de gestelde eisen en of men bezig is om de normen van het hogere niveau door te voeren. Deze audit kost 'maar' € 250,- per certificering. Als dit allemaal goed gaat wordt er vanaf dat moment nog één keer in de twee jaar gecontroleerd, of eerder indien nodig.

Ook dient er natuurlijk rekening mee gehouden te worden dat er in de toekomst nieuwe medewerkers in dienst zullen treden. Deze zullen ook opgeleid moeten worden zodat voor hun duidelijk is wat de toegevoegde waarde van een certificering is en aan welke regels zij zich moeten houden. Hiervoor zou je, afhankelijk van het aantal nieuwe medewerkers, één keer in het jaar een training kunnen organiseren. Een training duurt ongeveer 2 uur en zal worden gegeven door het externe adviesbureau. De kosten van zo'n training kunnen ingeschat worden op ongeveer € 250,-.

6.5.2 Baten

Naast de uitgaven zijn er ook baten gemoeid bij het invoeren van een certificering. Deze zijn

helaas moeilijk in waarde uit te drukken. Maar hierbij kan gedacht worden aan de volgende punten:

- Door middel van het behalen van een certificering dekt Nature's Pride zich in tegen de risico's die ontstaan bij het werken met voedsel. De kosten van een terugroepactie van een product omdat dit met andere producten in aanraking is geweest of omdat het niet onder de juiste omstandigheden is opgeslagen zijn niet te verzekeren. Door middel van de handboeken en registratieformulieren kan Nature's Pride aantonen dat zij op elke mogelijk wijze probeert te voorkomen dat zoiets kan plaatsvinden.
- Het verantwoord omgaan met de producten is iets wat verwacht wordt van elke medewerker. Door middel van een certificering worden regels opgesteld en vastgelegd waaraan medewerkers zich dienen te houden. Hierdoor zal er ook nooit discussie kunnen ontstaan over wat er wel en niet mag binnen Nature's Pride.
- De klanten kunnen zien dat Nature's Pride er alles aan doet om hun kwalitatief hoogwaardige en veilige producten aan te bieden. Tevens weten de leveranciers dat er goed met hun producten wordt omgegaan. Hierdoor worden alle producten die, via Nature's Pride, uiteindelijk bij de consument aankomen, een stuk veiliger.

6.6 Managementrapportage

Zoals bij elke drastische verandering in het proces van een bedrijf, zal het bij Nature's Pride ook van belang zijn om te blijven communiceren. Niet alleen naar de medewerkers, maar ook naar het management en de directie. Hiervoor adviseer ik dan ook om één keer per kwartaal maar minimaal één keer per halfjaar een vergadering te houden. Hierbij zullen dan aanwezig zijn: de directie, de managers, de kwaliteitsbeheerder en de persoon die verantwoordelijk is voor het certificeringstraject.

Deze overleggen hebben als doel om de voortgang van het certificeringstraject te bewaken. De vorderingen en eventuele knelpunten zullen tijdens deze overleggen aan de orde komen evenals de financiële uitgaven die betrekking hebben op de certificering. De taken en verantwoordelijkheden van betrokkenen kunnen, indien nodig, aangepast worden.

6.7 Implementatieplan

Een implementatieplan zal ongeveer op de volgende manier zijn opgebouwd:

- Stand van zaken
Hoe staan de zaken er op dit moment voor en wat is de gewenste situatie.
- Plan van Aanpak
Door middel van welke stappen gaan we van de huidige naar de gewenste situatie. Deze stappen zijn afhankelijk van het gekozen ambitieniveau.
- Planning
Een algemene planning om de voortgang te controleren. Het is namelijk erg belangrijk om de goede volgorde aan te houden zodat de te nemen stappen goed op elkaar aansluiten. Ook wordt hier aangegeven op welke termijn de stappen dienen te worden uitgevoerd.
- Organisatie
Wie gaan de voortgang controleren. Doet de directie dat naast zijn gewone taken of wordt er een werkgroep opgestart die zich alleen zal bezighouden met de voortgang. Het moet voor iedereen duidelijk zijn wie het proces begeleid en wie er eindverantwoordelijk is.

- Kosten en inzet
Wat zijn de te verwachten kosten. Zijn deze acceptabel voor de organisatie. Hoeveel mensen moeten er worden ingezet om alles in orde te krijgen. Is dit acceptabel voor de organisatie.
- Risico's
Welke risico's kleven er aan het certificeren van een bedrijf. Het al dan niet slagen is afhankelijk van een aantal kritische faal- en succesfactoren. Hierbij kan worden gedacht aan zaken als; beschikbare financiële middelen, kennis en capaciteit bij het personeel, ontoreikende technische infrastructuur.

Het voordeel van het hebben van een implementatieplan is dat er stapsgewijs kan worden afgestreept wat er al is gedaan. Hierdoor is het overzicht over de totale invoering van alle geldende regels makkelijker te houden. Je kunt namelijk ook nog zien welke regels er nog moeten worden ingevoerd.

6.8 Eindconclusies

Het behalen van een certificering is, en blijft, een moeilijk gegeven. Er dient gekozen te worden aan welke normen men wil gaan voldoen, op welke termijn men hier aan wil gaan voldoen en op welke wijze men denkt deze certificering(en) te behalen.

Er dient een persoon te worden aangenomen om zich bezig te gaan houden met de certificering. Hierdoor ontstaat duidelijkheid. Er is één persoon waar men met vragen over de certificering terecht kan. Ook zijn de communicatielijnen hierdoor erg kort. Iedereen kan langslopen bij deze persoon met zijn vragen en / of opmerkingen. Ook de interne en externe communicatie zal gaan lopen via deze persoon.

Om de voortgang van het certificeringstraject in de gaten te houden is het van belang om een duidelijk plan van aanpak (zie § 6.6) op te stellen en aan te houden. Een strakke tijdsplanning biedt geen mogelijkheden tot vertraging. Als zich vertraging voordoet, om wat voor reden dan ook, biedt een strakke tijdsplanning geen mogelijkheden meer om de opgelopen vertraging in te lopen. Er mag dus best wat ruimer de tijd worden genomen om extra druk te voorkomen.

Om de kwaliteit van de processen ondertussen te bewaken dient er gebruik gemaakt te worden van een kwaliteitszorgmodel zoals het INK-model, de Deming-circle of Kaizen (zie: § 3.6). Daarbij geniet het INK-model in combinatie met de stappen 'Plan', 'Do', 'Check' en 'Act' van de Deming-circle de voorkeur omdat dit de meeste overeenkomsten heeft met certificeringsprocessen. Dit kwaliteitszorgmodel dient doorgevoerd te worden binnen de organisatie Nature's Pride.

Het is verstandig om een extern adviseur in de hand te nemen voor de nodige ondersteuning en begeleiding. Een adviseur is ervaren in dit soort situaties en heeft ook een meer dan gemiddelde kennis over kwaliteitbewaking, handboeken en procedures. Ook kan hij een training verzorgen waar het personeel de benodigde kennis kan vergaren over het hoe en waarom van de certificeringen.

Voor Nature's Pride is het vooral van belang om alle stappen gestructureerd te doorlopen en niks te willen overhaasten. Een misstap in het begin kan later voor behoorlijke problemen zorgen.

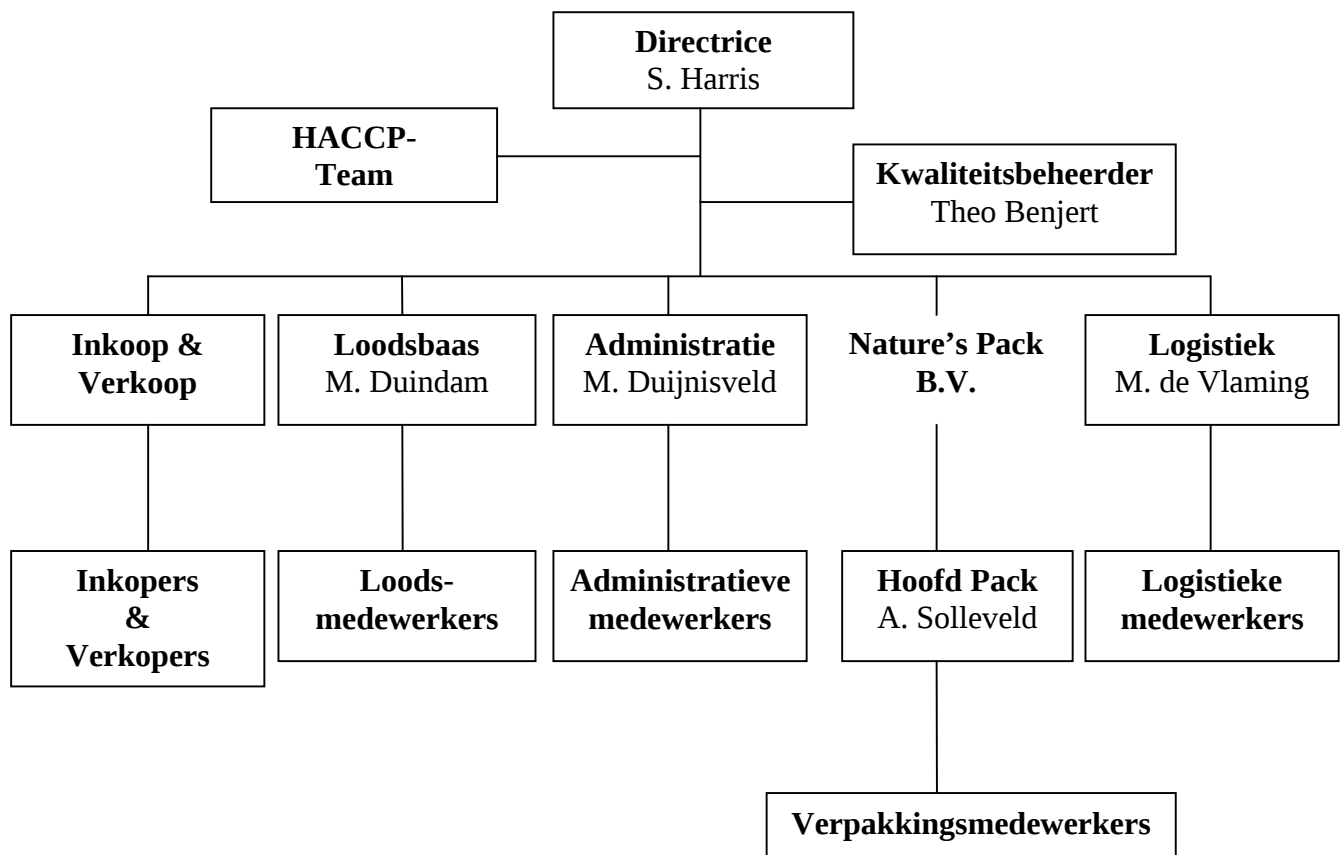
Literatuuropgave

- Baarda, D.B. Goede, M.P.M. de en Teunissen, H.: Basisboek kwalitatief onderzoek. Handleiding voor het opzetten en uitvoeren van kwalitatief onderzoek. Groningen: Stenfort Kroese, 2005. ISBN: 90 207 317 93
- Basart, R.C.: Integrale kwaliteitszorg. Verantwoord omgaan met product, milieu, arbeid en kapitaal. Den Haag: Stichting Maatschappij en Onderneming. ISBN: 90 363 000 29
- Boomsma, S. en Borrendam, S. van: Kwaliteit van dienstverlening. De integratie van dienstmarketing, kwaliteit en management. 4^e druk, Deventer: Kluwer, 2003. ISBN: 90 140 961 35
- Bouter, R.F.: Handleiding voor de afstudeeropdracht 2004-2005. 10^e druk, Zoetermeer: Drukkerij Ribberink van der Gang, 2003. ISBN: 90 730 770 95
- Crosby, P.B.: Kwaliteit totaal. Deventer: Kluwer, 1993
- Feenstra, M.H.: Opvattingen over de veiligheid van ons voedsel. Den Haag: SWOKA, Instituut voor consumentenonderzoek.
- Genet, C.M.: MVO en de markt. Den Haag: Haagse Hogeschool, opleiding Facilitaire Dienstverlening, 2000. Code: 2384
- Handboek Integrale Kwaliteitszorg. 4^e druk, Alphen a/d Rijn: Kluwer, 2004. ISBN 90 540 497 07
- Heijden, B.D. van der: Kwaliteitsanalyse ter voorbereiding op ISO 9001:2000. Certificering bij Metropole IT Group. Den Haag: Haagse Hogeschool, opleiding Facility Management, 2002
- Kooten, J.P. van: Integraal Kwaliteitsmanagement. Den Haag: Haagse Hogeschool, opleiding Facility Management, 2004. Code: 2357
- Krimpen, J. van: Facility Management in perspectief. Het organiseren van maatwerk in de facilitaire dienstverlening. Alphen a/d Rijn: Kluwer, 2003. ISBN: 90 130 004 36
- Leewes, B.: Een tevreden klant telt voor twee. Een kwaliteitszorgsysteem op maat. Den Haag: Haagse Hogeschool, opleiding Facility Management, 2004
- Mante, Y.A.: Handleiding Schriftelijke Rapportage. Den Haag: Haagse Hogeschool, opleiding Facilitaire Dienstverlening, 2001. Code: 2318
- Tetteroo, J.H.J.P. en Viehoff, J.H.R.M.: Marketing voor dienstverlenende organisaties. Beleid en uitvoering. 3^e druk, Deventer: Kluwer, 2000. ISBN: 90 27 192 56
- Verhage, B.: Grondslagen van de marketing. 4^e druk, Houten: Educatieve Partners Nederland, 1998. ISBN: 90 207 218 80
- Johnson & Scholes, 2002, 6e druk, Exploring Corporate Strategy, Financial Times/Prentice Hall.
- NIMA, 1995, 2e uitgebreide editie, Marketing Lexicon, begrippen en omschrijvingen, Wolters-Noordhoff.

Nature's Pride

Bijlagen

Bijlage 1: Organogram



Bijlage 2: Productoverzicht

Nature's Pride importeert en exporteert de volgende producten:

Groenten

- Aardappels
- Artisjokken
- Asperges
- Aubergines
- Bloemen (eetbaar)
- Bloemkool
- Cassave
- Courgette
- Gember
- Haricot Verts
- Knoflook
- Mais
- Mangetout
- Paksoi
- Pompoenen
- Radijsen
- Rambutan
- Sjalotten
- Snijbonen
- Spruiten
- Taugé
- Wortels
- Yam

Fruit

- Aalbessen
- Aardbeien
- Abrikozen
- Ananas
- Appel
- Avocado
- Banaan
- Cactusvijgen
- Carambola
- Curuba
- Granaatappels
- Granadilla
- Kersen
- Kiwi
- Kokosnoten
- Kumquat
- Limoen
- Lychees
- Mango
- Mangosteen
- Maracuja
- Meloen
- Nectarines
- Papaya
- Passiefruit
- Peren
- Physalis
- Pitahaya
- Sterfruit
- Vijgen
- Walnoten
- Watermeloen

Kruiden

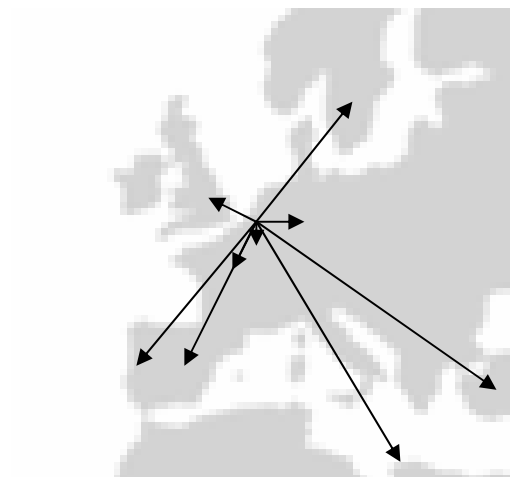
- Basilicum
- Chilipepers
- Jalapeño
- Koriander
- Lavendel
- Munt
- Oregano
- Rosemarijn
- Ruccola
- Tijm

Bijlage 3: Import- en Exportkaarten

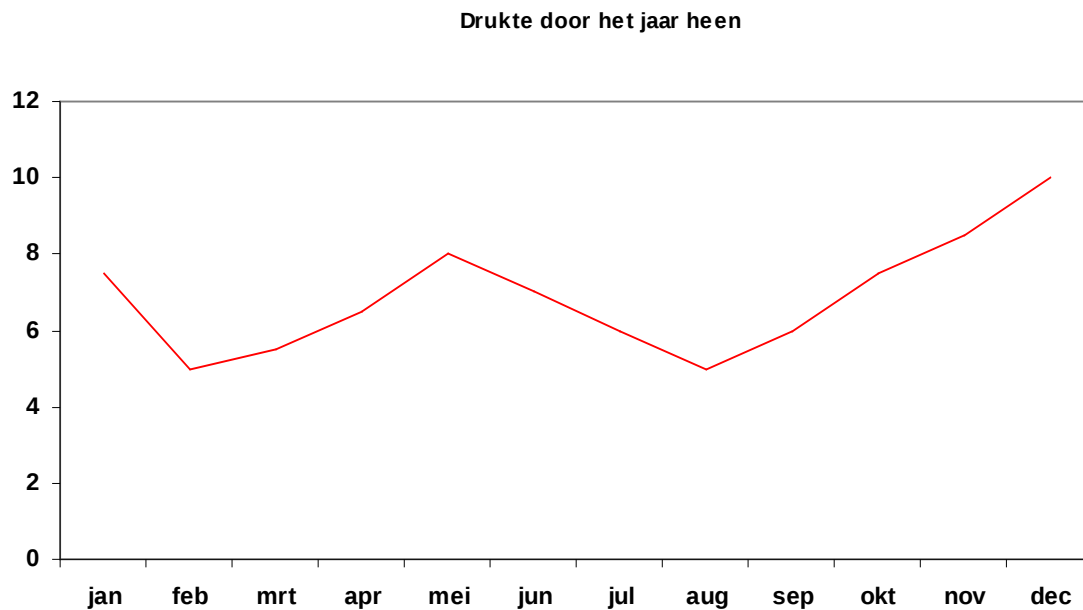
Import



Export



Bijlage 4: Jaaroverzicht



Een overzicht van de drukte bij Nature's Pride. Beginnend in Januari loopt de drukte op naar Pasen en Pinksteren. Daarna daalt de drukte tot aan het einde van de zomer. Na de zomer neemt de drukte weer toe naar de piek van het jaar die rond Kerst plaatsvindt.

Bijlage 5: BRC-normen

Als er in de tabel in de kolom '§ handboek' een streepje (-) staat, dan betekent dit dat het betreffende punt is geïmplementeerd en toetsbaar in de praktijk.

§ BRC		Omschrijving	§ Handboek
1.0		Een HACCP-plan moet de basis zijn van het voedselveiligheidssysteem van het bedrijf. Dit plan moet systematisch, zeer uitgebreid, diepgaand en volledig geïmplementeerd en onderhouden worden en moet zijn gebaseerd op de Codex Alimentarius HACCP-principes en er moet worden verwezen naar relevante wetgeving, praktijkregels of richtlijnen.	
1.1		Het hoger management heeft een nadrukkelijke betrokkenheid bij HACCP, en HACCP moet in het gedocumenteerde managementsysteem van het bedrijf geïmplementeerd zijn.	
1.2		Het HACCP-systeem moet ontwikkeld, beoordeeld en beheerd worden door een multidisciplinair team. Indien het bedrijf niet zelf over de relevante deskundigheid beschikt, dient deze van buitenaf aangetrokken en gebruikt te worden voor de ontwikkeling en beoordeling van het HACCP-systeem. Het bedrijf blijft zelf verantwoordelijk voor het dagelijks beheer.	
1.3		De HACCP-teamleider of aangewezen vertegenwoordiger moet kunnen aantonen dat hij/zij bekwaam is en inzicht heeft in de HACCP-principes en de toepassing daarvan.	
1.4		Personeelsleden op sleutelposities die zijn aangewezen als HACCP-teamleden, dienen relevante HACCP-training te hebben doorlopen en voldoende ervaring te hebben.	
1.5		Het bedrijf moet beschikken over de vereiste programma's, bijv. kwaliteitsborging en beste werkwijzen, die dienen als ondersteuning van het HACCP-systeem.	
1.6		Het bedrijf dient de HACCP-principes voor onderstaande doeleinden te gebruiken.	
1.6.1		Uitvoeren van een gevarenanalyse.	
1.6.2		Vaststellen van kritieke beheerspunten (CCP's: Critical Control Points).	
1.6.3		Bepalen van kritieke grenswaarden.	
1.6.4		Ontwikkelen van een systeem voor de bewaking van de CCP's.	
1.6.5		Bepalen welke corrigerende maatregelen genomen moeten worden als het bewakingsysteem aangeeft dat een CCP niet onder controle is.	
1.6.6		Ontwikkelen van validatie en verificatieprocedures, inclusief een audit van het HACCP-systeem, om te bevestigen dat het HACCP-systeem effectief functioneert.	
1.6.7		Zorgen voor documentatie die betrekking heeft op alle procedures en administratie die relevant zijn voor deze principes en de toepassing ervan.	
1.7		De HACCP-studie moet gebaseerd zijn op een risicobeoordeling die de gevaren moet identificeren die van dien aard zijn dat eliminatie of het reduceren ervan tot een acceptabel niveau noodzakelijk is voor de juiste productie van voedingmiddelen. Bij de uitvoering van de gevarenanalyse moet, waar mogelijk, rekening gehouden worden met het volgende:	
1.7.1		de kans van het optreden van het gevaar en de mate van het nadelige effect op de gezondheid	
1.7.2		de kwalitatieve en/of kwantitatieve inschatting van de aanwezigheid van gevaren	
1.7.3		de overleving en vermenigvuldiging van risicovolle micro-organismen.	
1.8		Het HACCP-systeem moet toegesneden zijn op de specifieke toepassing, praktisch zijn in de implementatie en effectief in het beheersen van de gevaren die samenhangen met de activiteiten; het moet alle bestaande en nieuwe producten omvatten en het HACCP-systeem moet regelmatig op gepaste wijze herbeoordeeld ("reviewed") worden.	
1.9		Er moet een administratie worden bijgehouden van de effectieve corrigerende maatregelen die voortvloeien uit geconstateerde tekortkomingen/afwijkingen.	
2.1.0		Het bedrijf dient te beschikken over een vastgesteld kwaliteitsmanagementsysteem met betrekking tot de Standaard, dat gedocumenteerd, geïmplementeerd, onderhouden, herzien en waar nodig verbeterd is.	
2.2.0		Het bedrijf moet een duidelijk gedefinieerd, gedocumenteerd en geautoriseerd kwaliteitsbeleid hebben.	
2.2.1		Het kwaliteitsbeleid beschrijft de doelstellingen van het bedrijf met betrekking tot haar plicht om veilige en wettelijk toegestane producten te produceren die voldoen aan de wettelijke vereisten en aan haar verantwoordelijkheid jegens de klanten.	
2.2.2		Het hoger management dient ervoor te zorgen dat communicatie plaatsvindt met het management en toezichthoudend personeel over het belang van het voldoen aan de eisen van de wet en de klant.	
2.2.3		Het beleid moet worden begrepen door al het toezichthoudend personeel en personeel met sleutelposities en moet dienovereenkomstig worden geïmplementeerd.	
2.2.4		Het beleid moet door het gehele bedrijf heen gecommuniceerd en regelmatig herzien worden.	
2.3.0		Het bedrijf moet een kwaliteitshandboek hebben waaruit de betrokkenheid van de onderneming met betrekking tot kwaliteit blijkt; het toepassingsgebied van het handboek moet de vereisten van deze Standaard afdekken.	
2.3.1		De vereisten die in het kwaliteitshandboek zijn beschreven moeten volledig geïmplementeerd zijn.	
2.3.2		Het kwaliteitshandboek moet een overzicht bevatten van de werkwijzen (of een verwijzing naar de documentatie waar zo'n overzicht te vinden is) die laten zien dat aan de vereisten van deze standaard voldaan wordt.	
2.3.3		Het kwaliteitshandboek moet gemakkelijk toegankelijk en beschikbaar zijn voor personeel op sleutelposities.	

§ BRC		Omschrijving	§ Handboek
2.4.0		De onderneming heeft een organisatiestructuur die voorziet in een duidelijke definitie en documentatie van taak- en functieomschrijvingen, verantwoordelijkheden en rapportagestructuren van die werknemers waarvan de activiteiten van invloed zijn op de veiligheid, wettelijke eisen en kwaliteit van de producten.	
2.4.1		De directie moet er zeker van zijn dat alle medewerkers zich bewust zijn van hun verantwoordelijkheden en dat er systemen beschikbaar zijn om de doeltreffendheid van hun activiteiten te bewaken.	
2.4.2		Het bedrijf dient ervoor te zorgen dat niveaus van verantwoordelijkheden en verantwoordingsplicht duidelijk zijn gedefinieerd voor die werknemers die een sleutelpositie bekleden ten aanzien van productveiligheid, wettelijke eisen en kwaliteitssystemen. Daartoe moeten functieomschrijvingen beschikbaar zijn. Er moeten doeltreffende regelingen beschikbaar zijn die voorzien in een invulling bij de afwezigheid van personeel met een sleutelpositie.	
2.4.3		Het bedrijf dient ervoor te zorgen dat informatie over de ondersteuning en controle van het kwaliteitsmanagementsysteem voortdurend ter beschikking staat van het relevante personeel.	
2.4.4		Het bedrijf moet over een systeem beschikken dat ervoor zorgt dat het op de hoogte blijft van alle relevante wetgeving, voedselveiligheidskwesties, wettelijke, wetenschappelijke en technische ontwikkelingen en gedragscodes die van toepassing zijn in het productieland en, waar bekend, het land waar het product wordt afgezet.	
2.4.5		Het bedrijf moet zorgen voor een beschrijving van algemene taken of werkinstructies en deze communiceren aan alle personeel dat betrokken is bij activiteiten die verband houden met de veiligheid, wettelijkheid en kwaliteit van producten.	
2.5.0		Het hoger management moet ten volle betrokken zijn bij de ontwikkeling, implementatie en verbetering van het kwaliteitsmanagementsysteem.	
2.5.1		Het hoger management dient ervoor te zorgen dat de kwaliteitsdoelen vastgesteld zijn en bijgehouden en gehandhaafd worden.	
2.5.2		Het hoger management dient te zorgen voor een procedure die strategische onderwerpen op het gebied van veiligheid en wettigheid aan de orde te stellen. Handelingen met betrekking tot de identificatie van veiligheids- of wetkwesties moeten gedocumenteerd zijn.	
2.6.0		Het hoger management dient te zorgen dat procedures zijn ingevoerd om vast te stellen wat de behoeften en verwachtingen van de klant zijn, dat deze eisen duidelijk geformuleerd worden en te garanderen dat aan deze eisen voldaan wordt.	
2.6.1		Er dienen prestatie-indicatoren te zijn die betrekking hebben op klanttevredenheid en waarvan het relevante personeel in kennis is gesteld.	
2.7.0		Het hoger management moet de doeltreffendheid van het kwaliteitsmanagementsysteem en het HACCP-systeem op vaste tijden herzien (reviewen). De review moet een kritieke evaluatie garanderen van de geschiktheid, toepasselijkheid en doeltreffendheid van de systemen en de noodzaak tot aanpassing.	
2.7.1		Er moet documentatie van de managementreviews worden bijgehouden.	
2.7.2		De beslissingen die daar genomen zijn en de afgesproken maatregelen moeten naar het betreffende personeel worden gecommuniceerd.	
2.7.3		De review moet de evaluatie omvatten van: - interne audits, second and third party audits - feedback van klanten - procesresultaten - productconformiteit - de status van preventieve en corrigerende maatregelen - de herbeoordeling van de notulen van eerdere managementreviews en actie-punten - wijzigingen die invloed kunnen hebben op het kwaliteitsmanagementsysteem - aanbevelingen voor verbeteringen.	
2.8.0		Het hoger management moet alle vereiste middelen ter beschikking stellen die nodig zijn voor de voortgang van het kwaliteitsmanagement- en het HACCP-systeem.	
2.9.0		Het bedrijf voert audits uit op die systemen en procedures die kritiek zijn voor productveiligheid, wettelijke eisen en kwaliteit, om zeker te stellen dat die systemen en procedures aanwezig en relevant zijn en opgevolgd worden.	
2.9.1		De audits moeten gepland zijn en de reikwijdte en frequentie moeten zijn afgestemd op de risico's die met de onderhavige activiteiten samenhangen.	
2.9.2		Interne audits moeten worden uitgevoerd door behoorlijk opgeleide, bekwame auditoren, die niet hun eigen werk controleren, noch rechtstreeks invloed uitoefenen op de activiteiten op de afdeling of sectie die aan de audit is onderworpen.	
2.9.3		Er moet een register worden bijgehouden van interne audits om te verzekeren dat al of niet voldoen aan de eisen duidelijk kan worden geïdentificeerd en geverifieerd.	
2.9.4		De resultaten van de audit moeten worden gemeld bij het personeel dat verantwoordelijk is voor de beoordeelde activiteit. Er moeten zo nodig corrigerende maatregelen met bijbehorende tijdsplanning voor implementatie worden afgesproken.	
2.9.5		Alle geprogrammeerde interne audits en de daarmee verband houdende activiteiten moeten worden vastgelegd, zodat het al of niet voldoen aan de eisen aangetoond en geverifieerd kan worden.	
2.10.0		Het bedrijf dient alle inkoopprocedures die van essentieel belang zijn voor productveiligheid, wettelijkheid en kwaliteit te beheersen om er zeker van te zijn dat ingekochte producten overeenstemmen met de gedefinieerde eisen.	
2.10.1.0		Het bedrijf moet gebruik maken van procedures voor de goedkeuring en controle van	

§ BRC	Omschrijving	§ Handboek
	leveranciers.	
2.10.1.1	Het bedrijf moet gebruik maken van een gedocumenteerde procedure en een voortdurend beoordelingsprogramma voor de goedkeuring van leveranciers, op basis van risicoanalyse.	
2.10.1.2	In deze procedures moet gedefinieerd zijn hoe met uitzonderingen wordt omgegaan, bijv. als producten of diensten gebruikt worden en daarvoor geen audit of controle plaatsvindt.	
2.10.1.3	De procedures moeten duidelijke criteria bevatten voor vervolgbeoordelingen en de vereiste kwaliteitsprestatie. Beoordeling kan plaatsvinden via prestatiecontroles door middel van: - interne controles - analysecertificaten - inspectie bij de leverancier De leveranciersbeoordeling kan een evaluatie bevatten van het HACCP-systeem, informatie over productveiligheid en wettelijke eisen.	
2.10.1.4	Het bedrijf moet na een vastgelegde proefperiode de prestaties van de leverancier opnieuw beoordelen en een beslissing nemen over hoe de controle van de leveranciersprestatie zal gaan plaatsvinden.	
2.11.0	Het bedrijf moet procedures documenteren om aan te tonen dat aan de Standaard wordt voldaan en dient ervoor te zorgen dat alle noodzakelijke documenten aanwezig zijn die de effectieve werking en beheersing van de processen en het voldoen aan de Standaard aantonen.	
2.11.1.0	Het bedrijf moet waarborgen dat alle documenten, bescheiden en informatie die kritiek zijn voor de beheersing van productveiligheid, wettelijke eisen en kwaliteit aanwezig zijn, en effectief worden beheerd.	
2.11.1.1	Alle documenten moeten op de juiste wijze geautoriseerd zijn en de juiste versie zijn.	
2.11.1.2	Documenten moeten duidelijk leesbaar, ondubbelzinnig en voldoende gedetailleerd zijn om een correcte toepassing door het relevante personeel te verzekeren. De documenten moeten te allen tijde gemakkelijk toegankelijk zijn.	
2.11.1.3	De reden van elke wijziging in documenten die kritiek zijn m.b.t. de veiligheid, wettelijkheid en kwaliteit van het systeem moet worden vastgelegd.	
2.11.1.4	Er dient een procedure te zijn die er in voorziet dat verouderde documenten worden ingetrokken en zo nodig worden vervangen door een herziene versie.	
2.11.1.5	De duur waarvoor documenten en bescheiden worden bewaard heeft betrekking op de houdbaarheid van het product en op de eventuele periode waarvoor de houdbaarheid door de klant kan worden verlengd.	
2.11.2.0	Het bedrijf dient ervoor te zorgen dat er geschikte specificaties zijn van: - grondstoffen (inclusief verpakkingsmateriaal), - eindproducten, - halfabrikaten (indien van toepassing), - producten of diensten die van invloed kunnen zijn op de integriteit van het eindproduct	
2.11.2.1	Specificaties moeten toereikend en nauwkeurig zijn en moeten zorgen dat wordt voldaan aan de relevante veiligheidsvoorschriften en wettelijke vereisten.	
2.11.2.2	Specificaties moeten, waar nodig, formeel zijn overeengekomen met en geautoriseerd zijn door de relevante partijen. Indien specificaties niet formeel zijn overeengekomen, moet het bedrijf kunnen aantonen dat het stappen heeft ondernomen teneinde een formele overeenkomst te realiseren.	
2.11.2.3	Specificaties moeten regelmatig worden herzien teneinde de nauwkeurigheid en status te kunnen garanderen.	
2.11.3.0	Het bedrijf moet beschikken over en handelen overeenkomstig vastgelegde gedetailleerde procedures, instructies en referentiedocumenten die alle processen moeten omvatten die kritiek zijn voor productveiligheid, wettelijke eisen en kwaliteit.	
2.11.3.1	Documenten moeten duidelijk leesbaar, ondubbelzinnig en voldoende gedetailleerd zijn om een correcte toepassing door het juiste personeel te verzekeren. De documenten moeten ten allen tijde gemakkelijk toegankelijk zijn.	
2.11.4.0	Het bedrijf moet een administratie bijhouden waaruit blijkt dat productveiligheid, wettelijke eisen en kwaliteit effectief worden beheerst.	
2.11.4.1	De gegevens moeten leesbaar, authentiek en behoorlijk geautoriseerd zijn en in goede conditie ter beschikking blijven voor een relevante vastgestelde periode.	
2.11.4.2	Het bedrijf moet over procedures beschikken voor controle, herziening, onderhoud, opslag en terugvinden van alle administratie die betrekking heeft op productveiligheid, wettelijke eisen en kwaliteit.	
2.11.4.3	Elke wijziging in gegevens moet op de juiste wijze geautoriseerd zijn en de reden van de wijziging moet worden vastgelegd door de persoon die autorisatie verleent.	
2.12.0	Het bedrijf moet zorgen dat er geschikte procedures bestaan om de oorzaak te onderzoeken van afwijkingen van normen, specificaties en procedures die kritiek zijn voor productveiligheid, wettelijke eisen en kwaliteit.	
2.12.1	Corrigerende maatregelen moeten tijdig worden uitgevoerd om herhaling van tekortkomingen/afwijkingen te voorkomen.	
2.12.2	Alle corrigerende maatregelen die betrekking hebben op veiligheid, wettelijke eisen of kwaliteit mogen alleen worden goedgekeurd door personeel met gedefinieerde verantwoordelijkheid en aanspreekbaarheid voor het betreffende gebied. Dit personeel moet tevens verantwoordelijk zijn voor de verificatie van de bevredigende afwikkeling van de geplande corrigerende maatregelen.	
2.12.3	De corrigerende maatregelen alsmede wie daarvoor verantwoordelijk is c.q. er rekenschap over moet afleggen, moeten nauwkeurig worden gedocumenteerd.	

§ BRC		Omschrijving	§ Handboek
2.13.0		Het bedrijf moet een systeem hebben waardoor het in staat is alle grondstoffen (inclusief primaire verpakkingsmaterialen) te traceren van de bron via alle bewerkingfasen en distributie tot de levering van het eindproduct aan de klant.	
2.13.1		Het systeem moet regelmatig getest worden, zodat gegarandeerd kan worden dat de traceerbaarheid van basis- tot eindproduct en omgekeerd verzekerd is.	
2.13.2		Indien sprake is van een eis tot behoud van identiteit in de toevoerketen, bijvoorbeeld i.v.m. het gebruik van een logo of een claim m.b.t. een productkenmerk of -eigenschap, dient te worden gezorgd voor relevante controle- en testprocedures.	
2.13.3		Bij alle herverwerking of herbewerking moet de traceerbaarheid in stand gehouden worden.	
2.14.0		Het bedrijf dient te beschikken over effectieve procedures voor de omgang met incidenten en het intrekken of terugroepen van producten.	
2.14.1		Bedrijven moeten schriftelijke richtlijnen uitvaardigen ten behoeve van het personeel m.b.t. de aard van gebeurtenissen die een "incident" genoemd moeten worden; een gedocumenteerde incidentenrapportageprocedure moet in werking zijn.	
2.14.2		Er moeten procedures zijn die garanderen dat klanten tijdig ingelicht worden over incidenten die hebben plaatsgevonden en die het risico inhouden dat een onveilig of onwettelijk product aan de klant is geleverd.	
2.14.3		De procedures voor de rapportage van incidenten, het intrekken en terugroepen van producten moet toepasselijk zijn, geformaliseerd zijn en te allen tijde uitgevoerd kunnen worden, waarbij rekening gehouden moet worden met terughalen van voorraden, logistieke functies, herstelmaatregelen, opslag en vernietiging. De procedure moet regelmatig herbeoordeeld worden en zo nodig gewijzigd om de actualiteit te garanderen.	
2.14.4		De procedures voor het terugroepen en intrekken van producten moeten regelmatig getest worden op dusdanige wijze dat de effectieve werking verzekerd is. De testresultaten dienen te worden bewaard.	
2.14.5		Het bedrijf is verantwoordelijk voor de uitvoering van corrigerende maatregelen, met inbegrip van het herbeoordelen van alle documentatie van incidenten, en voor het nemen van preventieve maatregelen.	
2.15.0		Het bedrijf moet een systeem hebben voor de afhandeling van productklachten.	
2.15.1		Effectieve maatregelen moeten worden zo spoedig mogelijk worden genomen; deze maatregelen moeten zijn afgestemd op de ernst en frequentie van het probleem.	
2.15.2		De klachtenregistraties moeten, waar van toepassing, gebruikt worden om continu verbeteringen te implementeren op het gebied van productveiligheid, wettelijke eisen en kwaliteit; deze gegevens moeten gebruikt worden om herhaling te voorkomen.	
3.1.1.0		De locatie moet zodanig gesitueerd en in staat van onderhoud zijn dat contaminatie wordt voorkomen en de productie mogelijk is van veilige producten die aan de wettelijke voorschriften voldoen.	
3.1.1.1		Er moet aandacht geschonken worden aan lokale activiteiten waar eventueel een nadelige werking van uitgaat; maatregelen moeten worden genomen om productcontaminatie te voorkomen. Maatregelen om de locatie te beschermen tegen mogelijk contaminatie moeten regelmatig worden geverifieerd om te verzekeren dat zij effectief blijven.	
3.1.1.2		De grenzen van het fabrieksterrein dienen duidelijk te zijn aangegeven.	
3.1.2.0		Het buitenterrein van de locatie moet op gepaste wijze afgewerkt en onderhouden zijn.	
3.1.2.1		Het buitenterrein moet goed onderhouden zijn. Alle grasvelden of plantsoenen moeten regelmatig verzorgd en goed onderhouden worden.	
3.1.2.2		Er moet een schone en vrije ruimte zijn langs de buitenmuren van gebouwen die worden gebruikt voor productie en opslag. Voor aangrenzende muren moet een procedure gelden die een toepasselijke mate van bescherming en reinheid van de producten garandeert.	
3.1.2.3		Indien buitenopslag noodzakelijk is, dan moeten goederen beschermd worden tegen contaminatie en kwaliteitsverlies.	
3.1.2.4		Waar natuurlijke afwatering ontoereikend is, moet kunstmatige, externe afwatering aanwezig zijn.	
3.2.1.0		Fabriek en terrein moeten zodanig ontworpen, geconstrueerd en onderhouden zijn dat het risico van productcontaminatie beheerst wordt en aan alle relevante wetgeving voldaan is.	
3.2.1.1		Er moeten maatregelen zijn voor de beveiliging van het terrein, slechts bevoegd personeel mag toegang hebben tot de productie- en opslagruimten.	
3.2.1.2		Het proces van ontvangst tot verzending van de goederen moet zodanig opgezet zijn dat productcontaminatie voorkomen wordt.	
3.2.1.3		Er moeten fysieke scheidingen zijn, of aantoonbaar effectieve procedures om het risico van contaminatie van grondstoffen, verpakkingen en eindproducten tot een minimum te beperken.	
3.2.1.4		De werkmethoden moeten zodanig worden uitgevoerd dat alle mogelijke risico's van fysische, chemische of microbiologische contaminatie worden geminimaliseerd.	
3.2.1.5		De scheiding moet rekening houden met de productstroom, de aard van de materialen, installaties, personeel, luchtstroming, luchtkwaliteit en overige voorzieningen.	
3.2.1.6		Daar waar specifieke bewerkingen nodig zijn, zoals in verband met allergenen of producten waarvan de identiteit moet worden bewaard, moet een effectieve scheiding zijn aangebracht om het risico van productcontaminatie tot een minimum te beperken.	
3.2.1.7		Daar waar gekoelde consumptieklare/ panklare producten worden geproduceerd, of voedingsmiddelen met een hoog risico van pathogene micro-organismen, moeten de eindproducten fysiek worden gescheiden van basismaterialen en andere bewerkingsruimten. De high-care ruimte die wordt gecreëerd moet ontworpen en geconstrueerd zijn volgens een hoge standaard van hygiëne en er moeten procedures zijn voor personeel, ingrediënten,	

§ BRC	Omschrijving	§ Handboek
	apparatuur, verpakking en omgeving, teneinde contaminatie van producten met micro-organismen te voorkomen.	
3.2.1.8	In high-care ruimtes waar het risico van contaminatie van gekoelde consumptieklare/ panklare producten met pathogene micro-organismen hoog is, moet de bewerking of hantering van voedingsmiddelen zodanig zijn dat productcontaminatie met dergelijke micro-organismen tot een minimum wordt beperkt.	
3.2.1.9	In geval van hoog- en laagrisico scheiding mogen de overnamepunten daartussen geen nadelige invloed uitoefenen en moeten systemen ingevoerd zijn, bijv. desinfectie, om het risico van productcontaminatie tot een minimum te beperken.	
3.2.1.10	Waar laboratoriumfaciliteiten op de locatie aanwezig zijn, mogen deze geen negatieve invloed op de veiligheid van het product hebben.	
3.2.1.11	Faciliteiten voor het wassen van emballage, gereedschappen e.d. en algemene reiniging moeten duidelijk gescheiden zijn van de productieactiviteiten.	
3.2.1.12	De fabriekspanden moeten voldoende werk- en opslagruimte hebben om alle activiteiten onder veilige en hygiënische omstandigheden uit te kunnen voeren.	
3.2.0	De gebruikte materialen voor de inrichting van de locatie, gebouwen en voorzieningen moeten geschikt zijn voor het beoogde doel.	
3.2.2.1.1	Muren moeten zo ontworpen, gebouwd en afgewerkt zijn en zodanig worden onderhouden dat opeenhoping van vuil wordt voorkomen, condensatie en schimmelgroei wordt beperkt en ze eenvoudig kunnen worden gereinigd.	
3.2.2.2.1	De vloeren moeten ontworpen en afgestemd zijn op de eisen van het proces, moeten bestand zijn tegen reinigingsmiddelen en -methoden. Ze moeten ondoordringbaar zijn en in goede staat van onderhoud verkeren.	
3.2.2.2.2	De afwatering moet zodanig ontworpen en onderhouden zijn dat het risico van productcontaminatie wordt geminimaliseerd en de productveiligheid niet in gevaar komt.	
3.2.2.2.3	Afvoeren van laboratoria mogen geen risico voor het product opleveren.	
3.2.2.2.4	Vloeren moeten een geschikt afschot hebben om de stroming van (afval)water naar geschikte afvoeren te regelen.	
3.2.2.3.1	Plafonds en overkappingen moeten zodanig ontworpen, geconstrueerd en afgewerkt zijn en zodanig onderhouden worden dat de opeenhoping van vuil wordt voorkomen, condensatie en schimmelgroei worden beperkt en zodat ze eenvoudig kunnen worden gereinigd.	
3.2.2.3.2	Bij gebruik van verlaagde plafonds moet toegang mogelijk zijn tot de loze ruimtes voor onderhoud- en reinigingswerkzaamheden en inspectie op aanwezigheid van ongedierte.	
3.2.2.4.1	Bij ramen die zijn bestemd voor ventilatie, moet adequate afscherming aanwezig zijn om te voorkomen dat ongedierte binnendringt.	
3.2.2.4.2	Elk raam dat van glas is voorzien, moet beschermd zijn tegen breuk.	
3.2.2.5.1	Als buitendeuren naar ruimtes voor de behandeling van grondstoffen, bewerking, verpakking en opslag worden opengezet, moeten er geschikte voorzorgmaatregelen zijn om ongedierte te weren. Alle deuren en laadbruggen in deze ruimten moet nauwkeurig sluiten c.q. van afdoende bescherming voorzien zijn.	
3.2.2.6.1	Op alle werkplekken moet toereikende verlichting aanwezig zijn.	
3.2.2.6.2	Waar zij een risico vormen voor het product, moeten alle lampen en tl-buizen, inclusief die elektrische insectenvangers (EIV), afgeschermd zijn met splintervrije kunststof armaturen of kappen, of voorzien zijn van een splintervrije beschermplaat. Voor hoge temperatuur verlichting waarvoor geen kunststof kappen beschikbaar zijn, moet fijnmazig draadgaas gebruikt worden. Waar geen volledige bescherming kan worden geboden moet e.e.a. in het glasmanagementsysteem opgenomen zijn.	
3.2.2.7.1	Productopslag- en verwerkingruimtes moeten voldoende geventileerd worden.	
3.2.2.7.2	Indien het proces gereinigde of gefilterde lucht vereist, moeten installaties daarvoor goed onderhouden worden.	
3.2.2.7.3	Installaties voor stofafzuiging moeten zijn aangebracht in ruimtes waar met droge poeders wordt gewerkt.	
3.3.0	Alle voorzieningen naar en binnen de productie- en opslagruimtes moeten zodanig ontworpen, geconstrueerd en onderhouden zijn dat het risico van productcontaminatie beheerst wordt.	
3.3.1	Al het water dat wordt gebruikt voor reiniging van apparatuur of installaties of in de productie van verwerkte voedingsproducten, of in de bereiding van basisproducten moet van drinkwaterkwaliteit zijn en mag geen besmettingsrisico inhouden. Dit water kan rechtstreeks betrokken worden van een drinkwaterbedrijf of op toereikende wijze behandeld worden, afhankelijk van de herkomst/ bron. Daar waar water wordt gebruikt voor de eerste wassing/ spoeling van grondstoffen voordat wordt overgegaan tot de productie van bewerkte voedingsproducten, of daar waar geen gebruik wordt gemaakt van drinkwater, moeten procedures aanwezig zijn om het risico op besmetting van een half- of eindproduct tot een minimum te beperken.	
3.3.2	De kwaliteit van water, stoom, ijs, lucht, perslucht of gas dat in contact komt met levensmiddelen of verpakkingsmateriaal, maar op zichzelf geen ingrediënt vormt, moet regelmatig gecontroleerd worden en mag geen risico voor de productveiligheid vormen.	
3.4.0	Installaties moeten voor het beoogde doel en op passende wijze ontworpen zijn en moeten zodanig worden gebruikt dat het risico van productcontaminatie minimaal is.	
3.4.1	Alle apparatuur dient voor de aanschaf naar behoren gespecificeerd te zijn en vóór het gebruik getest en in werking te worden gesteld.	
3.4.2	Rondom, onder en in installaties moet voldoende ruimte zijn voor gemakkelijke reiniging en onderhoud of, in het geval van een permanente opstelling, voorzien zijn van een behoorlijke	

§ BRC	Omschrijving	§ Handboek
	afdichting naar de bodem.	
3.5.0	Er moet een systeem voor gepland onderhoud geïmplementeerd zijn voor alle installaties die kritiek zijn voor productveiligheid, wettelijke eisen en kwaliteit.	
3.5.1	Wanneer nieuwe apparatuur of installaties in gebruik worden gesteld, moet een onderhoudsprogramma opgesteld en geïmplementeerd worden op basis van een risicobeoordeling.	
3.5.2	Het bedrijf moet ervoor zorgdragen dat de veiligheid en wettelijkheid van het product tijdens onderhoudswerkzaamheden niet in gevaar komen.	
3.5.3	In het geval van tijdelijke reparaties moeten deze beheerst worden uitgevoerd, zodat de veiligheid of wettelijkheid van het product niet in gevaar komt. Deze tijdelijke reparaties dienen door permanente reparaties te worden vervangen zodra dit praktisch haalbaar is.	
3.5.4	Reiniging of vervanging van lamparmaturen, glas of breekbaar plastic moet zodanig uitgevoerd worden dat de kans op productcontaminatie minimaal is.	
3.6.0	Het ontwerp en gebruik van personeelsvoorzieningen moet gericht zijn op minimalisering van het risico van productcontaminatie.	
3.6.1	Als werkkleding is voorgeschreven, moeten er kleedruimtes beschikbaar zijn voor alle personeel, bezoekers of extern personeel, vóór toegang tot de productie- en verpakingsruimtes en zonodig vóór toegang tot de opslagruimtes.	
3.6.2	Op noodzakelijke punten in de productieruimte en bij de toegang moeten toereikende voorzieningen voor het handenwassen aangebracht zijn.	
3.6.3	Toiletten mogen niet direct grenzen aan en niet rechtstreeks openen naar de productie-, verpakings- of opslagruimtes.	
3.6.4	Roken is alleen toegestaan in speciale ruimtes die gescheiden zijn van de productie-, verpakings- of opslagruimtes.	
3.6.5	Als er eet-/ drinkvoorzieningen ter beschikking gesteld zijn, moeten deze voldoende onder controle staan om productcontaminatie te voorkomen.	
3.6.6	Er moet voorzien zijn in geschikte opbergplaatsen voor eten en drinken dat door het personeel wordt meegebracht.	
3.6.7	Waar van toepassing moeten kleedruimtes het personeel direct toegang verlenen tot de betreffende productie-, verpakings- of opslagruimten geven, zonder toegang naar buiten.	
3.6.8	Het personeel mag een ruimte waar hoog-risico activiteiten plaatsvinden slechts via een speciale kleedruimte betreden en men moet nauwkeurig de procedures volgen door het aantrekken van visueel herkenbare, schone overalls, hoofddekseisels en schoeisel. Het uittrekken van beschermende kleding die is gedragen in een hoog-risico ruimte mag alleen in speciale kleedruimtes plaatsvinden.	
3.6.9	Buitenkleeding en andere persoonlijke bezittingen moeten in de kleedruimtes gescheiden van de werkkleding worden opgeborgen.	
3.7.0	Er moeten geschikte voorzieningen en procedures geïmplementeerd zijn om het risico van fysieke of chemische contaminatie van het product te beheersen.	
3.7.1	Er moeten goede faciliteiten zijn voor het beheer en de opslag van chemicaliën.	
3.7.2	De potentiële risico's van besmetting door constructieve voorzieningen moeten beheerst worden door gedocumenteerde regelmatige inspecties/ audits en door genomen maatregelen om het besmettingsrisico te minimaliseren.	
3.7.3	In de ruimtes voor de behandeling van grondstoffen, voorbereiding, verwerking, verpakking en opslag moeten al het glas en broos materiaal opgetekend zijn in een register met de bijbehorende locatie. Inspecties moeten plaatsvinden met een frequentie die vastgesteld is door middel van risico-analyse.	
3.7.4	Er moeten gedetailleerde schriftelijke procedures beschikbaar zijn die erin voorzien dat de benodigde voorzorgsmaatregelen genomen worden in geval van het breken van glas en broos materiaal in ruimtes voor de behandeling van grondstoffen, voorbereiding, verwerking, verpakking en opslag.	
3.7.5	Elke breuk die een risico van productcontaminatie inhoudt moet worden vastgelegd in een incidentenrapport.	
3.7.6	Onverenigbare materialen bijv. vluchtige smaakstoffen en producten met een hoog vetgehalte, moeten zodanig worden opgeslagen dat besmetting wordt voorkomen.	
3.7.7	Het gebruik van hout in ruimtes voor de behandeling van grondstoffen, voorbereiding, verwerking, verpakking en opslag moet, waar van toepassing, worden uitgesloten.	
3.8.0	Er moet een systeem zijn voor het schoonmaken en de reiniging, waardoor gezorgd wordt dat de relevante hygiënische standaard ten allen tijde wordt gehandhaafd en het contaminatierisico tot een minimum wordt beperkt.	
3.8.1	Er moeten gedocumenteerde en regelmatig bijgehouden reinigingsschema's zijn voor het gebouw, de voorzieningen, de installaties en alle apparatuur.	
3.8.2	Schoonmaakwerkzaamheden moeten dusdanig worden uitgevoerd dat het risico van contaminatie geminimaliseerd wordt.	
3.8.3	Reiniging en uitvoering van schoonmaak werkzaamheden dient plaats te vinden overeenkomstig gedocumenteerde procedures en hiervan dient een administratie te worden bijgehouden.	
3.8.4	Voor reinigingsdoeleinden gebruikte chemicaliën moeten geschikt zijn voor het beoogde doel, van een geschikt label worden voorzien, bewaard worden in afgesloten containers/ verpakkingen en gebruikt worden overeenkomstig de instructies van de fabrikant.	
3.8.5	De doeltreffendheid van de reiniging en desinfectie moeten worden geverifieerd.	
3.8.6	Waar dit van toepassing is moeten procedures voor desinfectie bestaan om microbiologische	

§ BRC	Omschrijving	§ Handboek
	risico's te beheersen. Deze procedures moeten gedocumenteerd zijn en de doeltreffendheid van de desinfectieprocedure moet regelmatig worden gecontroleerd aan de hand van een risicobeoordeling.	
3.9.0	Er moeten adequate systemen zijn voor inzameling, sortering en verwijdering van afval.	
3.9.1	Er moeten systemen in werking zijn die de opeenhoping van afval in productieruimtes minimaliseren en het gebruik van ongeschikte materialen voorkomen.	
3.9.2	Afvalverwijdering moet voldoen aan wettelijke eisen. Waar van toepassing, moet afval verwijderd worden door externe bedrijven die beschikken over de relevante vergunning.	
3.9.3	Als afvalcontainers, afvalpersen e.d. buiten staan, moet dit zodanig georganiseerd zijn dat risico's minimaal zijn.	
3.9.4	Indien materiaal met een handelsmerk niet aan de normen voldoet en overhandigd wordt aan derden voor het doel van vernietiging of verwijdering, dienen dit bedrijven te zijn die zich richten op de veilige verwijdering van producten of afval en die documentatie verschaffen m.b.t. de vernietiging of verwijdering van het materiaal.	
3.10.0	Het bedrijf is verantwoordelijk voor het minimaliseren van het risico van besmetting door ongedierte op de locatie.	
3.10.1	Voor de regelmatige inspectie en behandeling van de locatie om de aanwezigheid en besmetting door ongedierte te voorkomen en te bestrijden dient het bedrijf gebruik te maken van zijn eigen hiertoe opgeleid personeel, of dit uit te besteden aan een gespecialiseerd bedrijf. Bij uitbesteding moet er een duidelijk omlijnd contract zijn, waaruit blijkt dat in rekening is gehouden met de activiteiten van de locatie.	
3.10.2	Alle locaties waar maatregelen van ongediertebestrijding aanwezig zijn moeten op een plattegrond of schema zijn weergegeven.	
3.10.3	Apparatuur voor de bewerking van grondstoffen die gevoelig zijn voor besmetting moeten zijn geïdentificeerd en onderworpen worden aan regelmatige inspecties.	
3.10.4	De resultaten van inspecties i.v.m. ongediertebestrijding moeten regelmatig worden beoordeeld en geanalyseerd op bepaalde trends.	
3.10.5	Er moet een gedetailleerde administratie worden bijgehouden van de inspecties, aanbevelingen en noodzakelijke uitgevoerde maatregelen.	
3.10.6	Correct gesitueerde elektrische insectenverdelgers (EIV's) en/ of feromoonvallen moeten, indien toepasselijk, aangebracht zijn.	
3.10.7	Afvoerbuizen moeten voorzien van roosters en sifons om ongedierte te weren.	
3.10.8	Binnenkomende grondstoffen moeten, indien van toepassing, bij ontvangst nauwkeurig gecontroleerd worden op de afwezigheid van ongedierte.	
3.10.9	Grondstoffen, verpakkingen en eindproducten moeten zodanig opgeslagen zijn dat het risico van besmetting door ongedierte wordt geminimaliseerd. Indien ongedierte in de voorraad als een risico beschouwd wordt, dienen toereikende maatregelen te worden opgenomen in het beheersingsprogramma.	
3.10.10	Er dient gedetailleerde documentatie aanwezig te zijn voor het veilig gebruik en de toepassing van lokaas en andere materialen, zoals insecticiden sprays of desinfecteringsmiddelen.	
3.11.0	Alle transportmiddelen voor het vervoer van grondstoffen (inclusief verpakkingsmaterialen) naar de locatie en voor het vervoer van halffabrikaten en eindproducten naar de klant of naar verdere opslagfaciliteiten moeten geschikt zijn voor het beoogde doel, goed zijn onderhouden en in hygiënische toestand verkeren. Indien het bedrijf gebruik maakt van externe partijen moeten alle in sectie 3.11 vermelde eisen opgenomen worden in het contract en op effectieve wijze worden beheerd.	
3.11.1	Voor alle voertuigen behoren gedocumenteerde onderhouds- en hygiëneprocedures opgevolgd te worden.	
3.11.2	Er moeten procedures zijn om ervoor te zorgen dat producten tijdens het transport veiliggesteld zijn.	
3.11.3	Indien producten gevoelig zijn voor kruisbesmetting moeten er procedures zijn om het risico van besmetting te minimaliseren.	
3.11.4	Indien gebruik gemaakt wordt van koeltransport of transportmiddelen met temperatuurregeling moeten deze in staat zijn het product bij maximale belading op de voorgeschreven temperatuur te houden.	
3.11.5	Indien gebruik gemaakt wordt van koeltransport moeten er schriftelijke procedures zijn die waarborgen dat aan de temperatuureisen voldaan wordt.	
3.11.6	Bij koeltransport behoren temperaturologgers gebruikt te worden, zodat de temperatuur- en tijdomstandigheden opgevraagd en bevestigd kunnen worden of er moet een systeem zijn om de correcte werking van de koelinstallatie regelmatig te controleren.	
3.11.7	Indien het vervoerde materiaal gevoelig is voor aantasting door andere voedingsmiddelen of eerder getransporteerd materiaal, moeten er procedures zijn om het risico van besmetting te minimaliseren.	
3.11.8	Indien het vervoerde materiaal gevoelig is voor weersinvloeden, moet ter bescherming van het materiaal in een overdekte laadruimte worden geladen en gelost.	
3.11.9	Waar van toepassing moeten procedures bestaan voor het geval van pech of storing aan het transportmiddel of de koelinstallatie. Alle gevallen van pech of storing aan het transportmiddel of de koelinstallatie, alsmede de genomen corrigerende maatregelen, moeten gedocumenteerd worden.	
4.1.0	Tijdens productontwerp en -ontwikkeling moet een gevarenanalyse/ studie uitgevoerd worden om alle potentiële veiligheidsgevaaren en ermee samenhangende risico's te identificeren en in te schatten.	

§ BRC		Omschrijving	§ Handboek
4.1.1		Het bedrijf moet, waar van toepassing, tests uitvoeren in de fabriek om de samenstelling van producten te verifiëren en te analyseren of de productieprocessen een veilig en wettig product kunnen opleveren.	
4.1.2		Het bedrijf dient ervoor te zorgen dat de productlabels wettig zijn en voldoen aan de specificatie van het product.	
4.1.3		Het productontwerp/-ontwikkelingsproces moet gedocumenteerd zijn teneinde aan te kunnen tonen dat wijzigingen in de productsamenstelling adequaat beoordeeld zijn op veiligheid en wettelijke eisen.	
4.1.4		De houdbaarheidstermijn dient te worden vastgesteld, hierbij moet rekening worden gehouden met de productsamenstelling, de verpakking, de fabrieksomgeving en de opslagomstandigheden.	
4.1.5		Houdbaarheidstests moeten worden uitgevoerd conform protocollen die gedocumenteerd en bewaard moeten worden.	
4.2.0		Indien materialen een speciale aanpak vergen (bijv. bekende allergenen, organisch gecertificeerde producten of een gegarandeerde kwaliteit) dan moeten daarvoor procedures zijn, zodat de productveiligheid, wettelijke eisen en kwaliteit gehandhaafd blijven.	
4.2.1		Het bedrijf dient een risicobeoordeling uit te voeren van grondstoffen om het risico van besmetting met specifieke allergenen, bijv. pinda's en andere bekende allergenen, te analyseren, of om het verlies van een "identity-preserved" status, bijv. organisch, te voorkomen en zal maatregelen implementeren voor het behoud van de veiligheid en wettelijkheid van het product.	
4.2.2		Tijdens de opslag en bewerking moet in het bijzonder worden gelet op het risico van kruisbesmetting door ingrediënten die een veiligheidsprobleem kunnen inhouden, bijv. pinda's, of ingrediënten die leiden tot grote klantontevredenheid, zoals vlees in een vegetarisch product.	
4.2.3		Indien herverwerking van toepassing is, of herbewerking wordt uitgevoerd, moeten er procedures zijn geïmplementeerd die de veiligheid, wettelijkheid en kwaliteit van het eindproduct garanderen.	
4.3.0		Het bedrijf dient er voor te zorgen dat alle noodzakelijke maatregelen zijn genomen om de risico's van contaminatie door metaal of andere productvreemde delen te identificeren, te vermijden, te elimineren of te minimaliseren.	
4.3.1		Het bedrijf moet een gevaaranalyse (zie hoofdstuk1) uitvoeren om de kritieke beheerspunten voor productvreemde delen te bepalen teneinde vast te stellen of een installatie voor detectie van metaal of nadere productvreemde delen noodzakelijk is. Indien een metaaldetector of detector voor productvreemde delen noodzakelijk wordt geacht, moet deze apparatuur zodanig worden aangebracht dat het risico van contaminatie van het eindproduct wordt geminimaliseerd.	
4.3.2		Indien een detector voor metaal of productvreemde delen is vereist, moet de beste werkwijze vastgesteld en toegepast worden en de kritieke grenswaarden voor detectie moeten worden vastgesteld. Hierbij moet rekening gehouden worden met de aard van het levensmiddel, de locatie van de detector en alle andere factoren die van invloed zijn op de gevoeligheid van de detector.	
4.3.3		De metaaldetector of detector voor productvreemde delen moet het volgende omvatten: • een alarm op een bandstopsysteem, of • een automatisch afkeursysteem dat het gecontamineerde product in een afgesloten doos brengt, of een beveiligde eenheid die alleen toegankelijk is voor geautoriseerd personeel op een systeem dat voortdurend on-line is, of • lijndetectoren die de locatie van de contaminatie identificeren en deze op effectieve wijze afscheidt van het betreffende product. Er moeten gedocumenteerde procedures zijn die gedetailleerde corrigerende maatregelen bevatten indien metaal of productvreemde voorwerpen gedetecteerd zijn.	
4.3.4		Het bedrijf moet procedures vaststellen en implementeren voor het gebruik, de routinematige controle en het testen van detectoren voor metaal en andere productvreemde delen.	
4.3.5		Het bedrijf moet procedures vaststellen en implementeren voor corrigerende maatregelen en rapportage in het geval dat tijdens de controle- en testprocedures een fout wordt geconstateerd bij de detector voor metaal of productvreemde delen. Deze procedures moeten tevens het isoleren, in quarantaine houden en herinspecteren van alle producten omvatten die sinds de laatste acceptatietest werden geproduceerd.	
4.4.0		De productverpakking moet geschikt zijn voor het bedoelde gebruik; de omstandigheden bij de opslag moeten het risico van contaminatie en kwaliteitsverlies minimaliseren.	
4.4.1		Er moeten werkwijzen ingevoerd zijn die bevestigen dat de productverpakking voldoet aan de specificatie.	
4.4.2		Verpakkingen moeten voldoen aan de relevante wetgeving op het gebied van voedselveiligheid en zijn geschikt voor de gebruikte toepassing.	
4.4.3		Verpakkingsmateriaal moet apart van grondstoffen en eindproducten worden opgeslagen.	
4.4.4		Daar waar verpakkingsmaterialen een risico vormen voor de veiligheid van producten, moeten speciale transport/ hanteringsprocedures worden toegepast om productcontaminatie of -uitval te voorkomen. Er moet een administratie worden bijgehouden van defecten en de genomen corrigerende maatregelen.	
4.4.5		Alle gedeeltelijk gebruikte verpakkingsmaterialen moeten effectief beschermd zijn voordat ze worden teruggebracht naar de opslag.	
4.4.6		Dun flexibel verpakkingsmateriaal dat gebruikt wordt in omverpakkingen (of voor werkzaamheden aan grondstoffen of tijdens de productie) en dat in contact komt met product	

§ BRC	Omschrijving	§ Handboek
	of halffabrikaat behoort opvallend gekleurd te zijn om besmetting te voorkomen.	
4.4.7	Daar waar bij verpakking nietjes of andere voorwerpen gebruikt worden die een contaminatierisico inhouden voor het product, moeten geschikte voorzorgsmaatregelen van kracht zijn om dat risico tot een minimum te beperken.	
4.5.0	Het bedrijf dient analyses uit te (laten) voeren indien deze kritiek zijn voor het bevestigen van de productveiligheid, wettelijkheid en kwaliteit; hiervoor dienen geschikte procedures en voorzieningen en normen te worden gebruikt.	
4.5.1	De controle of alle ontvangen materialen voldoen aan de specificaties dient te worden gespecificeerd op basis van en in overeenstemming met een risicoanalyse. De methode en de frequentie van inspecties en procedures moeten nader aangegeven en gedocumenteerd worden. De leveranciers van ontvangen materialen dienen, waar van toepassing, het bewijs te leveren van relevante garanties, analysecertificaten/ verklaringen of certificaten van conformiteit.	
4.5.2	Indien het bedrijf zelf analyses uitvoert of uitbesteedt die kritiek zijn voor de productveiligheid of ter verificatie van de wettelijke eisen, moet het laboratorium of de externe partij beschikken over een erkende laboratoriumaccreditatie of werken conform de eisen en principes van ISO 17025.	
4.5.3	Er moeten procedures in werking zijn die de betrouwbaarheid garanderen van laboratoriumresultaten anders dan bedoeld in 4.5.2.	
4.5.4	Analyses moeten worden uitgevoerd door daartoe gekwalificeerd en/ of getraind personeel met voldoende ervaring om de vereiste analyses uit te voeren.	
4.6.0	Er moeten procedures in werking zijn die waarborgen dat materialen en eindproducten en producten in de juiste volgorde en binnen de vastgestelde houdbaarheidstermijn gebruikt worden.	
4.6.1	Voorraadbeheer dient plaats te vinden aan de hand van ontvangstdocumenten en/ of het gebruik van productlabels.	
4.7.0	Het bedrijf moet garanderen dat een product niet wordt vrijgegeven tenzij alle vrijgaveprocedures zijn opgevolgd.	
4.7.1	Het bedrijf dient ervoor te zorgen dat producten alleen worden vrijgegeven door bevoegd personeel.	
4.8.0	Het bedrijf moet garanderen dat alle producten die niet aan de specificaties voldoen, duidelijk zijn geïdentificeerd, gelabeld en geïsoleerd.	
4.8.1	Er moeten duidelijke procedures in werking zijn, die door al het bevoegde personeel worden begrepen, voor de beheersing van afwijkende materialen, met inbegrip van afkeuring, aanvaarding met concessies of herclassificatie voor een alternatief gebruik.	
4.8.2	Alle besmette producten moeten op effectieve wijze worden beheerst. Na elk incident dient een relevante isolatieprocedure te worden gevolgd.	
4.8.3	Corrigerende maatregelen moeten uitgevoerd worden om herhaling van tekortkomingen te vermijden en de uitgevoerde maatregel moet op toereikende wijze gedocumenteerd zijn.	
4.8.4	Afwijkende producten moeten worden behandeld of verwijderd in overeenstemming met de aard van het probleem en/ of de specifieke eisen van de klant.	
5.0.0	Het bedrijf moet in staat zijn de doeltreffende beheersing van alle uitgevoerde activiteiten aan te tonen.	
5.1.0	Het bedrijf dient gebruik te maken van procedures die moeten verifiëren of de gebruikte procedures en apparatuur geschikt/ in staat zijn om consequent een veilig product te produceren dat aan de wettelijke eisen voldoet en de gewenste kwaliteitskenmerken heeft.	
5.1.1	Wanneer procedures worden toegepast teneinde te verzekeren dat producten voldoen aan de veiligheidseisen, kwaliteitseisen en wettelijke eisen, dient een volledige validatie van deze procedures plaats te vinden voordat met de productie wordt begonnen; hierbij moet rekening worden gehouden met de meest ongunstige omstandigheden.	
5.1.2	Verdere routinematige validaties dienen plaats te vinden op basis van risicobeoordeling en de ontvangst van gegevens die erop wijzen dat niet consequent of in onvoldoende mate is voldaan aan de eisen van het proces.	
5.1.3	Indien de beheersing van fysieke en chemische kenmerken (waaronder temperatuur) van grondstoffen, halffabrikaten, eindproducten, processen en/ of omgeving kritiek is voor de productveiligheid, wettelijkheid en kwaliteit, moeten die kenmerken adequaat beheerst, gecontroleerd en vastgelegd worden.	
5.1.4	Er dient een on-line controle te worden toegepast van het proces in overeenstemming met de eisen voor de productspecificatie en/ of gespecificeerde procedures.	
5.1.5	Onder omstandigheden waar temperatuur- en/ of tijdsbeheersing kritiek zijn voor de productveiligheid, kwaliteitskenmerken of wettelijke voorschriften (bijv. verhittingsprocessen, vriezen of koelen), moet gebruik gemaakt worden van apparatuur voor het vastleggen van de temperatuur en/ of tijd of er moet gebruik worden gemaakt van real-time temperatuurrecorders, die gekoppeld zijn aan een automatisch alarmsysteem, om de processtatus met een geschikte regelmaat te controleren.	
5.1.6	Indien de samenstelling, bewerkingsmethode, apparatuur of verpakking van een product wordt gewijzigd, dient het bedrijf, indien van toepassing, de kenmerken van het proces opnieuw vast te stellen en de productgegevens te valideren om de veiligheid, wettelijkheid en kwaliteit van het product te garanderen.	
5.1.7	In het geval van defect raken van de apparatuur of afwijkingen in het proces, moeten procedures gelden die de veiligheid van het product vaststellen voordat dit wordt vrijgegeven.	
5.2.0	Het bedrijf dient te zorgen voor een systeem voor hoeveelhedscontrole dat voldoet aan de wettelijke eisen (geldend voor de locatie waar het product wordt verkocht), alsmede aan alle aanvullende erkende industriecodes of gespecificeerde eisen van de klant.	

§ BRC		Omschrijving	§ Handboek
5.2.1		De frequentie en methodiek van hoeveelhedscontroles moeten minimaal aan de wettelijke vereisten m.b.t. de verificatie van de hoeveelheid voldoen, ongeacht de aard van de voorverpakking, zoals bijvoorbeeld gemiddeld gewicht, maatverpakking of aantal.	
5.2.2		Indien het bedrijf voorverpakte producten importeert die bestemd zijn voor de verkoop, moet aangetoond kunnen worden dat deze voldoen aan de eisen die gelden voor de locatie waar de producten aan de eindgebruiker worden aangeboden.	
5.2.3		Indien de hoeveelheid van het product niet is onderworpen aan wettelijke eisen (bijv. m.b.t. bulk), dient het product te voldoen aan de eisen van de klant.	
5.3.0		Het bedrijf moet meetapparatuur identificeren die gebruikt wordt voor het bewaken van CCP's en productveiligheid en wettelijke eisen. De geïdentificeerde meetapparatuur moet geijkt worden volgens een erkende nationale standaard. Indien iken tegen een herleidbare standaard onmogelijk is, moet het bedrijf aantonen wat de gebruikte standaard is.	
5.3.1		Het bedrijf moet de voorgeschreven meet- en bewakingsinstrumenten met een vooraf vastgestelde frequentie (of wanneer nodig) afstellen of iken om de nauwkeurigheid binnen vastgestelde parameters te kunnen garanderen.	
5.3.2		Er moet een administratie van de resultaten van ijking en verificatie worden bijgehouden.	
5.3.3		Het bedrijf moet de voorgeschreven meet- en bewakingsinstrumenten identificeren en merken in overeenstemming met de ijkvoorschriften.	
5.3.4		Het bedrijf moet voorkomen dat de voorgeschreven meet- en bewakingsinstrumenten door onbevoegd personeel wordt bijgesteld.	
5.3.5		De voorgeschreven meet- en bewakingsinstrumenten moeten worden beschermd om te voorkomen dat ze beschadigd raken, hun kwaliteit verliezen of verkeerd gebruikt worden.	
5.3.6		Er moeten procedures in werking zijn om de maatregelen vast te leggen die genomen worden wanneer blijkt dat de voorgeschreven meet- en bewakingsinstrumenten niet functioneren binnen de gespecificeerde limieten.	
6.1.0		Het bedrijf dient te zorgen voor behoorlijke training, instructies en supervisie van al het personeel, in overeenstemming met hun activiteiten, en dat zij aantoonbaar bekwaam zijn om hun werkzaamheden te vervullen.	
6.1.1		Al het personeel, inclusief tijdelijke en externe krachten, moet voor aanvang van hun werkzaamheden op gepaste wijze getraind worden en voldoende begeleid worden tijdens de werkzaamheden.	
6.1.2		Het bedrijf moet over een volledige registratie beschikken van gehouden trainingsactiviteiten.	
6.1.3		Voor personeel dat betrokken is bij werkzaamheden die verband houden met kritieke controlepunten, moet gezorgd worden voor relevante training en gedocumenteerde supervisie- en controleprocedures.	
6.1.4		Het bedrijf dient de doeltreffendheid van de trainingsprocedures regelmatig te beoordelen en de inhoud en de methoden en technieken van de instructeur aan te passen, indien nodig.	
6.1.5		Er moet gezorgd worden voor een programma voor opfrustraining.	
6.2.0		Het bedrijf dient de regels of normen voor persoonlijke hygiëne schriftelijk vast te leggen en al het personeel, inclusief bezoekers aan de fabriek, dient deze regels te aanvaarden. De regels moeten zijn opgesteld rekening houdend met het risico van productcontaminatie.	
6.2.1		Met dient de handen met gepaste regelmaat te reinigen.	
6.2.2		De doeltreffendheid van de hygiëneprocedures met betrekking tot de handen moet regelmatig worden gecontroleerd.	
6.2.3		Roken, eten en drinken mag alleen worden toegestaan in de daarvoor aangewezen ruimtes die gescheiden moeten zijn van ruimten waar de bewerking/ hantering of opslag van voedingsmiddelen plaatsvindt.	
6.2.4		Er moeten controleprocedures zijn voor het gebruik van persoonlijke medicijnen om het risico van besmetting te minimaliseren.	
6.2.5		Alle sneetjes en schaafwonden van de onbedekte huid moeten bedekt zijn met blauwe metaaldetecteerbare pleisters, waarvan de uitgifte door het bedrijf wordt bewaakt. Waar dit van toepassing is moet behalve de blauwe metaalstrip pleister een vingerovertrek worden gedragen.	
6.2.6		Daar waar het nodig wordt geacht om het eindproduct langs een metaaldetector te laten lopen, moeten pleisters voor de afdekking van verwondingen regelmatig getest worden in een metaaldetector.	
6.2.7		Vingernagels moeten kort worden gehouden en schoon en ongelakt zijn. Kunstnagels zijn niet toegestaan.	
6.2.8		Het bedrijf moet een beleid hebben dat duidelijk aangeeft welke sieraden om etnische, medische of religieuze redenen mogen worden gedragen en dient te zorgen voor maatregelen die het contaminatierisico tot een minimum beperken.	
6.2.9		Horloges mogen niet worden gedragen. Sieraden mogen niet worden gedragen met uitzondering van een gladde trouwring, een trouwarmband en kleine oorringen (creolen). Andere sierraden mogen alleen worden gedragen om etnische, medische of religieuze redenen en moeten uit één stuk bestaan en behoorlijk onder controle zijn gebracht om het contaminatierisico tot een minimum te beperken. Ringen en sierknopjes in onbedekte lichaamsdelen, zoals de neus of wenkbrauwen, mogen niet worden gedragen.	

§ BRC		Omschrijving	§ Handboek
6.2.10		Overmatig gebruik van parfum of aftershave is niet toegestaan.	
6.3.0		Het bedrijf moet procedures hebben en toepassen voor de screening van al het personeel m.b.t. hun gezondheidstoestand voor die afdelingen waar productveiligheid in het geding kan zijn.	
6.3.1		Het bedrijf moet over een procedure beschikken voor de melding door (ook tijdelijke) medewerkers van alle relevante infectieziekten of aandoeningen waaraan zij lijden of mee in aanraking zijn geweest.	
6.3.2		Indien het bedrijf weet dat een persoon die lijdt aan een relevante infectieziekte de locatie is binnengekomen, moeten maatregelen worden getroffen om risico's m.b.t. de productveiligheid tot een minimum te beperken.	
6.3.3		Bezoekers en externe medewerkers die een risico vormen voor de productveiligheid zijn verplicht om een medische vragenlijst in te vullen vóór het binnengaan van ruimtes voor de behandeling van grondstoffen, werkvoorbereiding, bewerking, verpakking en opslag. Indien nodig dienen deze personen een medisch onderzoek te ondergaan voordat toestemming wordt verleend om de genoemde ruimtes te betreden.	
6.4.0		Door het bedrijf ter beschikking gestelde beschermende kleding moet worden gedragen door voedselverwerkers, door bezoekers en door extern personeel in ruimten waar voedsel bewerkt wordt.	
6.4.1		De beschermende kleding moet, indien van toepassing, alle eigen kleding vanaf de knie bedekken. Deze kleding moet zodanig zijn ontworpen dat de productveiligheid niet in gevaar wordt gebracht.	
6.4.2		In het geval van een ruimte waar hoog-risico/ high-care activiteiten plaatsvinden, moet de beschermende kleding worden verwijderd voordat het toilet wordt bezocht. Er moeten procedures zijn die zorgen dat de productveiligheid niet in gevaar wordt gebracht, voordat met terugkeert naar de ruimtes waar voedsel verwerkt wordt. De beschermende kleding dient te worden verwijderd in een speciale kleedruimte. Het wassen van beschermende kleding dient te worden uitgevoerd door het bedrijf zelf of te worden uitbesteed aan een gecontroleerde wasserij. De doeltreffendheid van de reiniging dient te worden gecontroleerd.	
6.4.3		Daar waar risico op besmetting bestaat mag tijdens het dragen van beschermende kleding niet worden gerookt of gegeten.	
6.4.4		Al het haar moet, waar nodig, volledig bedekt zijn ter voorkoming van productbesmetting. Haarnetten/ bedekkingen mogen slechts eenmalig worden gebruikt.	
6.4.5		Baarden moeten, waar nodig, bedekt zijn met een netje.	
6.4.6		In de productieomgeving moet geschikt schoeisel worden gedragen.	
6.4.7		In het geval van werkzaamheden met een laag risico moet alle beschermende kleding op gecontroleerde wijze worden gewassen en moet gezorgd worden voor een systeem dat de doeltreffendheid van wasserijprocedure garandeert.	
6.4.8		Als handschoenen gedragen worden dienen deze onderworpen te zijn aan een geschikte controle teneinde productbesmetting te vermijden.	

Bijlage 6: IFS-normen

Als er in de tabel in de kolom '§ handboek' een streepje (-) staat, dan betekent dit dat het betreffende punt is geïmplementeerd en toetsbaar in de praktijk.

§ IFS	Level	Omschrijving	§ Handboek
1.1.1		De processen identificeren die nodig zijn voor het kwaliteitsmanagementsysteem;	
1.1.2		De volgorde van - en interactie tussen deze processen vaststellen;	
1.1.3		De criteria en methodes bepalen om de effectieve werking en beheersing van deze processen te waarborgen;	
1.1.4		Het waarborgen van de beschikbaarheid van informatie, die noodzakelijk is voor een goede uitvoering en monitoring van deze processen;	
1.1.5		Deze processen meten, controleren en analyseren en de benodigde acties implementeren om de beoogde resultaten en continue verbetering te realiseren.	
1.2.1.1		De basis van het voedselveiligheidssysteem van de organisatie dient een systematisch, begrijpelijk en grondig HACCP-plan te zijn, dat is gebaseerd op de HACCP-principes uit de Codex Alimentarius.	
1.2.2.1		De leider of aangewezen vertegenwoordiger van het HACCP-team dient zijn/haar competentie aan te kunnen tonen met betrekking tot de HACCP-principes en de toepassing ervan.	
1.2.2.2		Het HACCP-team dient de volle ondersteuning van het senior management te hebben, dat het HACCP-systeem bekend wordt gemaakt in de gehele organisatie en wordt geïntegreerd in het kwaliteitsmanagementsysteem.	
1.2.2.3		Werknemers die een sleutelpositie bekleden en tot HACCP-teamleden zijn benoemd, dienen voldoende opgeleid te zijn en ervaring te hebben en aan te kunnen tonen, dat ze voldoende kennis hebben van het product en de gevaren.	
1.2.2.4		Het HACCP-team dient multidisciplinair te zijn en ook het productiepersoneel te omvatten.	
1.2.2.5		Wanneer relevante kennis niet beschikbaar is, dient deskundig advies ingewonnen te worden.	
1.2.3.1		Het bereik en de omvang van de HACCP-analyse dienen te worden gedefinieerd aan de hand van product, productielijn of productielocatie.	
1.2.3.2		Alle bestaande en nieuwe producten dienen deel uit te maken van de HACCP-analyse, die op een bevoegde wijze dient te worden beoordeeld.	
1.2.3.3		Het kwaliteitsbeleid met betrekking tot productveiligheid dient de relevante doelen van de organisatie te omvatten en de verwachtingen van haar klanten.	
1.2.3.4		De organisatie dient te beschikken over een volledige productbeschrijving, betrekking hebbend op de relevante voedselveiligheidsparameters.	
1.2.3.5		Het bedoeld gebruik, dat is gebaseerd op het verwachte gebruik van het product door de eindgebruiker, dient te zijn beschreven.	
1.2.3.6		Voor alle producten en variaties in het proces en deelprocessen dient er een processchema te zijn, voorzien van een datum. In de processchema's dienen de CCP's met hun volgnummer aangegeven te zijn.	
1.2.3.7		De organisatie dient de HACCP-principes toe te passen om te komen tot een gedocumenteerde HACCP-analyse, bestaande uit de volgende stappen:	
1.2.3.7.1		Stel een gevaaranalyse op voor alle fysische, chemische en microbiologische gevaren, die redelijkerwijs te verwachten zijn.	
1.2.3.7.2		Onderzoek of het gevaar tot een risico leidt en stel vast welke beheersmaatregelen er zijn (het product of proces behoort te worden aangepast als er geen beheersmaatregel bestaat).	
1.2.3.7.3		Benoem een hanteerbaar aantal kritische beheerspunten (Critical Control Points: CCP's) die bewaakt kunnen worden, waardoor een voedselveiligheidsgevaar kan worden voorkomen, geëlimineerd of gereduceerd tot een aanvaardbaar niveau; CCP's dienen relevant te zijn voor de betreffende sector;	
1.2.3.7.4		Stel voor alle CCP's kritische grenswaarden vast, die duidelijk gedefinieerd en gespecificeerd zijn, zodat gemakkelijk te zien is, wanneer het proces niet onder controle is.	
1.2.3.7.5		Stel voor elk CCP specifieke monitoringsprocedures vast, om verlies van beheersing te kunnen waarnemen. Registraties van de monitoring dienen gedurende een relevante periode bewaard te worden. De gedefinieerde CCP's dienen onder controle te zijn. Voor elk CCP moet een eigen formulier bestaan, dat van een datum voorzien en ondertekend wordt door degene die de metingen verricht.	
1.2.3.7.6		Ontwikkel een systeem voor corrigerende maatregelen, die genomen dienen te worden, wanneer uit de monitoring blijkt dat een CCP niet onder controle is. Uitvoering van de maatregelen dient te worden vastgelegd. (Een logische beredenering dient aangetoond te kunnen worden.)	
1.2.3.7.7		Stel verificatieprocedures vast, om te bevestigen dat het HACCP-systeem effectief is. Uitvoering van de validatie van het HACCP-plan dient minimaal jaarlijks ingepland te worden.	
1.2.3.7.8		Ontwikkel documentatie betreffende alle procedures en registraties die betrekking hebben op deze principes en hun toepassing. (Documentatie en archivering behoort afgestemd te zijn op de aard en omvang van de organisatie.)	
1.2.3.7.9		Alle ingevoerde maatregelen dienen met een geschikte frequentie uitgevoerd en volledig geregistreerd te worden.	
1.2.3.8		De bereik van de HACCP-studie dient allergenen en andere parameters te omvatten die relevant zijn om te voldoen aan de verwachtingen van de afnemer met betrekking tot voedselveiligheid. (zie ook criterium 4.20)	

§ IFS	Level	Omschrijving	§ Handboek
1.2.3.9		Wijzigingen in het proces, gerelateerd aan HACCP, dienen in het HACCP-plan opgenomen te zijn en moeten opnieuw worden beoordeeld.	
1.2.3.10		Bij het opstellen van het HACCP-plan dient te worden verwezen naar relevante Europese, nationale en regionale wetgeving, hygiënecodes of richtlijnen, in het bijzonder met betrekking tot het land van bestemming.	
1.2.3.11		Opvolging van acties voortkomend uit de HACCP-analyse, dient benoemd te worden. Relevante opmerkingen gemaakt tijdens de analyse dienen te worden vastgelegd.	
1.2.3.12		De organisatie dient te waarborgen dat de HACCP-analyse is gebaseerd op wetenschappelijke en/of technische gegevens of literatuur ten aanzien van de producten en toegepaste processen.	
1.2.3.13		Bij de definitie van het bedoelde gebruik dient ook rekening te worden gehouden met kwetsbare consumenten.	
1.2.3.14		Het HACCP-team heeft het productieproces gecontroleerd aan de hand van het flowdiagram.	
1.2.3.15		De waarschijnlijkheid van de binnen de scope vastgestelde gevaren en de ernst van hun negatieve effect op de gezondheid behoren te zijn onderzocht en gedocumenteerd.	
1.2.3.16		De verificatie behoort een beoordeling te omvatten van klachten en retourproducten.	
1.3.1		De eisen die zijn gespecificeerd in het algemene kwaliteitshandboek, dienen volledig geïmplementeerd te zijn.	
1.3.2		De organisatie dient te waarborgen dat de middelen beschikbaar zijn, om de in het handboek beschreven processen te bewaken.	
1.3.3		Het algemene kwaliteitshandboek dient een overzicht te bevatten van de methoden en werkwijzen, die voldoen aan de eisen van deze standaard, of te verwijzen naar een dergelijk overzicht.	
1.3.4		Het algemene kwaliteitshandboek dient te verwijzen naar de HACCP-analyse.	
1.3.5		Het algemene kwaliteitshandboek dient direct toegankelijk te zijn voor relevant personeel.	
1.3.6		De organisatie behoort criteria en methodes vast te stellen, die nodig zijn om te waarborgen dat zowel de uitvoering als de bewaking van deze processen effectief is.	
1.3.7		De organisatie behoort acties te implementeren, die nodig zijn voor het behalen van de beoogde resultaten en continue verbetering van deze processen.	
1.4.1		De organisatie dient te beschikken over en te werken volgens gedocumenteerde procedures, werkinstructies en referenties, om alle processen af te dekken, die kritisch zijn voor de productveiligheid, wettigheid en kwaliteit.	
1.4.2		Documenten dienen duidelijk leesbaar, ondubbelzinnig en voldoende gedetailleerd te zijn, om de correcte toepassing mogelijk te maken voor het betrokken personeel. De documentatie dient te allen tijde gemakkelijk toegankelijk te zijn.	
1.5.1		De organisatie dient te waarborgen, dat alle documenten, registraties en gegevens, die beslissend zijn voor de beheersing van de productveiligheid, de wettigheid en de kwaliteit zoals vastgelegd in specificaties, voorhanden zijn en effectief beheerd worden.	
1.5.2		Van alle in gebruik zijnde documenten dient een geactualiseerde versie aanwezig te zijn, die correct geautoriseerd is.	
1.5.3		De reden voor elke wijziging in documenten die kritisch is voor productveiligheid of -wettigheid of voor het kwaliteitssysteem en haar procedures, dient te worden vastgelegd.	
1.5.4		Er dient een gedocumenteerde procedure te worden opgesteld om die controles vast te leggen, die voor verbetering, beoordeling en actualisering nodig zijn en om wijzigingen te kunnen identificeren. Ook dient deze procedure ervoor te zorgen, dat relevante documenten beschikbaar zijn op de plaatsen, waar ze gebruikt en de verspreiding ervan wordt gecontroleerd.	
1.5.5		De documenten dienen duidelijk te zijn en een archiveringsplan te bevatten met een overzicht van de verantwoordelijke personen.	
1.5.6		Er dient een procedure te zijn voor het intrekken en zo nodig vervangen door een herziene versie van verouderde documenten.	
1.6.1		De organisatie dient registraties bij te houden om de effectieve beheersing van productveiligheid, -wettigheid en -kwaliteit aan te tonen.	
1.6.2		De registraties dienen leesbaar en authentiek te zijn.	
1.6.3		De registraties dienen gedurende een vastgestelde passende periode (minimaal tot de THT-datum) in goede conditie bewaard te blijven, zodat er beoordeling mogelijk is.	
1.6.4		De organisatie dient procedures te hanteren voor het verzamelen, beoordelen, opslaan en terugvinden van alle registraties betreffende productveiligheid, -wettigheid en -kwaliteit.	
1.6.5		Elke wijziging in registraties behoort correct geautoriseerd te zijn.	
2.1.1		De organisatie dient haar commitment aan te tonen bij de ontwikkeling en implementatie van het kwaliteitsmanagementsysteem en bij het continu verbeteren van de effectiviteit ervan.	
2.1.2		Het kwaliteitsbeleid dient de intenties van de organisatie te verwoorden om aan haar verplichtingen te willen voldoen met betrekking tot de productie van veilige en wettige producten en haar verantwoordelijkheid te nemen ten opzichte van de klant.	
2.1.3		De directie en het hogere management van de organisatie dienen hun betrokkenheid te tonen bij de implementatie van het kwaliteitsbeleid.	
2.1.4		De organisatie dient te waarborgen dat de niveaus van verantwoordelijkheid en verantwoording duidelijk zijn gedefinieerd voor het personeel op sleutelposities, dat betrokken is bij productveiligheid en -wettigheid en bij kwaliteitssystemen. Hiervoor dienen functieomschrijvingen beschikbaar te zijn. Bij afwezigheid van personeel op sleutelposities dienen passende regelingen voor vervanging te bestaan.	
2.1.5		Het kwaliteitsbeleid dient de verantwoordelijkheid te omvatten voor milieu-, hygiëne- en ethische aspecten.	

§ IFS	Level	Omschrijving	§ Handboek
2.1.6		Korte- en middellange-termijndoelen dienen te zijn geformuleerd. De doelen dienen concreet te zijn en gerelateerd aan de verantwoordelijke persoon en dienen een tijdlimiet te bevatten.	
2.1.7		Het kwaliteitsbeleid dient te worden begrepen door al het leidinggevende personeel en personeel op sleutelposities en overeenkomstig te worden geïmplementeerd.	
2.1.8		Het kwaliteitsbeleid dient te worden gecommuniceerd in de gehele organisatie en moet regelmatig worden beoordeeld.	
2.1.9		Het kwaliteitsbeleid dient te worden begrepen door alle medewerkers en overeenkomstig te worden geïmplementeerd.	
2.1.10		De organisatiestructuur dient te zijn vastgelegd in een organisatieschema.	
2.1.11		Het kwaliteitsbeleid behoort een vast agendapunt te zijn bij relevante interne vergaderingen. Nieuw personeel behoort te tekenen voor kennisname van het kwaliteitsbeleid.	
2.2.1		De directie van de organisatie dient verantwoordelijk te zijn voor het beleid en de doelen en dient te voorzien in de juiste middelen en investeringen om de productveiligheid, -wettigheid en -kwaliteit te waarborgen, zoals vastgelegd in specificaties.	
2.2.2		De directie van de organisatie dient te waarborgen dat alle medewerkers zich bewust zijn van hun verantwoordelijkheden en dat er mechanismen beschikbaar zijn om de effectiviteit van hun activiteiten te controleren.	
2.2.3		De organisatie dient te beschikken over een systeem om te waarborgen dat zij op de hoogte blijft van alle relevante wetgeving betreffende voedselveiligheid en, de wettelijke, wetenschappelijke en technische ontwikkelingen en van GMP/ hygiëne-codes voor de industrie.	
2.2.4		De gedocumenteerde resultaten van de beoordeling dienen te leiden tot continue verbetering.	
2.2.5		Regelmatige uitwisseling behoort plaats te vinden tussen verschillende afdelingen van de organisatie, indien relevant, volgens een vast protocol.	
2.2.6		De beoordeling van de organisatie behoort ook statistische analyse, index-cijfers en benchmarking te omvatten, om de effectiviteit van het systeem te testen.	
2.3.1		Het hogere management dient het kwaliteitsmanagementsysteem van de organisatie te beoordelen met geplande tussenpozen, om de voortdurende geschiktheid, juistheid en effectiviteit te waarborgen. Deze beoordeling dient ook de acties voor continue verbetering in relatie tot het kwaliteitsbeleid en de kwaliteitsdoelen te omvatten.	
2.3.2		De behoeften en verwachtingen van de afnemers dienen invloed te hebben op het productieproces.	
2.3.3		De behoeften en verwachtingen van de afnemers dienen regelmatig te worden vastgesteld.	
2.4.1		De behoeften en verwachtingen van de afnemers dienen deel uit te maken van het bedrijfsbeleid.	
2.4.2		Het hogere management van de organisatie waarborgt de implementatie van meetmethodes, om de behoeften en verwachtingen van de klant vast te stellen, zodat daaraan voldaan kan worden.	
2.4.3		Het voldoen aan de behoeften en verwachtingen van de klant behoort te resulteren in verbeterde productkwaliteit (afname van klantklachten, minder afwijkingen, toename van klanttevredenheid) en juiste aanpassing van het productieproces.	
2.4.4		Meting van de klanttevredenheid behoort regelmatig uitgevoerd te worden.	
3.1.1		Personeel dat werkzaamheden verricht die de productkwaliteit beïnvloeden, dient bekwaam te zijn op basis van passende opleiding, training, vaardigheden en ervaring.	
3.1.2		De organisatie dient de infrastructuur, die nodig is om aan de producteisen te voldoen, vast te stellen, hierin te voorzien en deze te onderhouden.	
3.1.3		De organisatie bepaalt en beheert de werkomgeving die nodig is om aan de producteisen te voldoen.	
3.2.1.1		Medewerkers die met voedingsmiddelen werken, bezoekers en technisch personeel die een ruimte betreden, of daar werken, waar voedingsmiddelen behandeld worden, dienen geschikte kleding te dragen, die door de organisatie wordt verstrekt.	
3.2.1.2		Al het haar dient, waar van toepassing, volledig bedekt te worden om productcontaminatie te voorkomen.	
3.2.1.3		Waar van toepassing dienen baarden bedekt te worden met een baardnetje.	
3.2.1.4		Binnen de productieomgeving dient geschikt schoeisel te worden gedragen en in de high-risk-zones dienen overschoenen te worden gedragen.	
3.2.1.5		Alle beschermende kleding dient grondig en met een vaste regelmaat gewassen te worden.	
3.2.1.6		Externe organisaties en alle monteurs dienen zich bewust te zijn van de hygiëneregels en dienen deze op te volgen. Wanneer speciale kleding nodig is, dienen er kleedruimten te zijn waar werknemers, bezoekers en andere personen zich kunnen omkleden, voordat zij de productie-, verpakkings- of opslagruimten betreden.	
3.2.1.7		Beschermende kleding behoort op locatie gewassen te worden of door een industriële wasserij.	
3.2.1.8		Wanneer handschoenen worden gedragen, behoren die goed gecontroleerd te worden om productcontaminatie te voorkomen.	
3.2.1.9		De bedrijfskleding zoals overall, hoofddekseel en schoeisel, behoort herkenbaar te zijn en te worden onderhouden volgens vastgelegde procedures. Persoonlijke kleding behoort boven de knie te zijn afgedekt. Werkkleding behoort te worden uitgedaan in de daarvoor bestemde kleedruimte, wanneer high-risk-zones zijn betreden.	
3.2.2.1		De bedrijfsregels voor persoonlijke hygiëne dienen te zijn vastgelegd en te worden toegepast door al het personeel en bezoekers aan de fabriek. Deze regels dienen te zijn opgesteld met het oog op het risico van productcontaminatie.	
3.2.2.2		Vingernagels dienen kort, schoon en niet gelakt te zijn. Kunstnagels zijn niet toegestaan.	

§ IFS	Level	Omschrijving	§ Handboek
3.2.2.3		Sieraden en horloges mogen niet worden gedragen.	
3.2.2.4		Alle snij- en schaafwonden in onbedekte huid dienen te worden afgedekt met een gekleurde en, indien nodig, een detecteerbare metalen strip bevattende, pleister (en handschoenen), verstrekt door de organisatie.	
3.2.2.5		Roken, eten en drinken dient alleen toegestaan te zijn in daarvoor aangewezen ruimten.	
3.2.2.6		Handen dienen met een gepaste frequentie te worden gewassen.	
3.2.2.7		De effectiviteit van hygiëneprocedures met betrekking tot de handen behoort periodiek getest te worden.	
3.2.2.8		De pleisters die gebruikt worden voor snij- en schaafwonden, behoren regelmatig met een metaaldetector getest te worden.	
3.2.2.9		Het gebruik van parfum of aftershave behoort verboden te zijn.	
3.2.3.1		De organisatie dient een procedure te hebben voor de melding door medewerkers, inclusief tijdelijk personeel, van elke relevante besmettelijke ziekte of aandoening waaraan ze lijden of waarmee ze in contact zijn geweest.	
3.2.3.2		De organisatie dient te waarborgen dat er procedures zijn voor medische keuring van medewerkers die in zones werken waar de productveiligheid in gevaar zou kunnen komen.	
3.2.3.3		Bezoekers en aannemers/monteurs behoren, indien nodig, een medische keuring te ondergaan voordat ze een ruimte betreden voor grondstofvoorbereiding, productie, verpakking of opslag.	
3.2.4.1		Alle medewerkers, inclusief tijdelijk personeel en monteurs, dienen voor aanvang van de werkzaamheden een passende training te krijgen en gedurende het gehele werk onder toezicht te staan.	
3.2.4.2		Beoordeling van de training dient geregeld te zijn.	
3.2.4.3		De organisatie dient te waarborgen, dat alle productiemedewerkers en het ondersteunend personeel worden getraind op het gebied van hygiëne.	
3.2.4.4		De organisatie dient te beschikken over gedocumenteerde trainingprocedures en een volledige trainingadministratie.	
3.2.4.5		Alle afwijkingen, bijvoorbeeld klachten van afnemers en consumenten, dienen te worden gecommuniceerd aan het betreffende personeel.	
3.2.4.6		Er behoort een speciale training te bestaan voor productbemonstering en kwaliteitscontrole.	
3.2.4.7		De effectiviteit van een training behoort te worden beoordeeld.	
3.3.1		Personeelsvoorzieningen dienen zodanig te zijn ontworpen en te worden gebruikt, dat het risico van productcontaminatie wordt geminimaliseerd.	
3.3.2		Waar speciale werkkleding is vereist, dienen kleedruimten beschikbaar te zijn voor al het personeel (intern, bezoeker of monteur). Deze dienen gesitueerd te zijn vóór de ingang van productie- of verpakkingsruimten of, indien van toepassing nodig, vóór de ingang van opslagruimten.	
3.3.3		Personeel dient een high-risk-zone alleen te kunnen betreden via een speciaal daarvoor bestemde kleedruimte en dient speciale procedures te volgen voor het dragen van schone en zichtbaar te onderscheiden overalls, hoofddekseisels en schoeisel. De werkkleding voor high-risk-zones dient alleen in speciaal daarvoor bestemde kleedruimten uitgedaan te kunnen worden.	
3.3.4		Bij de ingang en op andere passende plaatsen in de productie- en verpakkingsruimten dienen geschikte en voldoende handenwasvoorzieningen aangebracht te zijn.	
3.3.5		Toiletdeuren mogen niet rechtstreeks in de productie-, verpakkings- of opslagruimten uitkomen.	
3.3.6		Er dienen passende en voldoende pauzeruimten en eet-/drinkvoorzieningen voor al het personeel aanwezig te zijn, met geschikte bewaarmogelijkheden voor door het personeel zelf meegebracht eten.	
3.3.7		Kleedruimten dienen het personeel direct toegang te verlenen tot de betreffende productie-, verpakkings- of opslagruimte, zonder omweg via buiten. Waar nodig, dienen reinigingsvoorzieningen voor laarzen en schoenen aanwezig te zijn.	
3.3.8		Buitenkleeding en andere persoonlijke bezittingen dienen in de kleedruimten, gescheiden van de beschermende kleding, opgeborgen te worden.	
3.3.9		Wanneer werkkleding thuis wordt gewassen, dient er een procedure te zijn voor regelmatige controle van de kleding.	
3.3.10		Chemicaliën en reinigings- en desinfectiemiddelen dienen op een speciaal daarvoor bestemde plaats opgeslagen te worden.	
3.3.11		Voor de schoonmaakvoorzieningen van materialen en apparatuur dient een aparte ruimte te zijn.	
4.1.1		De organisatie dient de afnemerseisen met betrekking tot het product te beoordelen, evenals het proces en de aflevering van het product, om na te gaan of de producteisen zijn gedefinieerd, de specificatie beschikbaar is en eventuele aanvullende eisen vastgelegd zijn.	
4.1.2		Overeengekomen productwijzigingen dienen te worden meegedeeld aan de afnemer volgens een duidelijk protocol.	
4.2.1		Specificaties dienen juist, nauwkeurig en in overeenstemming met relevante voedselveiligheids- en wetgevingseisen te zijn.	
4.2.2		Specificaties dienen, waar nodig, formeel overeengekomen te zijn met de relevante partijen.	
4.2.3		De organisatie dient aan te kunnen tonen dat alle productspecificaties zijn gerelateerd aan de controles van het eindproduct.	
4.2.4		Actuele specificaties dienen op de juiste plaats aanwezig te zijn, waaronder specificaties voor grondstoffen, ingrediënten (bijvoorbeeld procestechnologische additieven, conserveringsmiddelen, enz.), halffabrikaten, eindproducten en verpakkingsmaterialen.	

§ IFS	Level	Omschrijving	§ Handboek
4.2.5		De organisatie dient over een procedure te beschikken voor beoordeling van de specificaties.	
4.2.6		Indien nodig, dienen de specificaties voor grondstoffen te corresponderen met die van de eindproducten.	
4.3.1		De organisatie dient, waar van toepassing, proefcharges op fabrieksschaal en analyses uit te voeren, om te verifiëren dat productreceptuur en productieproces leiden tot een veilig product, dat aan de wettelijke voorschriften voldoet.	
4.3.2		Duidelijke procedures moeten gelden voor de ontwikkeling van producten via een juiste geveanalyse.	
4.3.3		Bij het vaststellen van de houdbaarheidstermijn dient rekening te worden gehouden met productsamenstelling, verpakking, fabrieksomgeving en daaropvolgende opslagomstandigheden.	
4.3.4		Er dient een bemonsteringsplan opgesteld te worden voor controle van nieuw ontwikkelde grondstoffen, halffabrikaten en eindproducten.	
4.3.5		Houdbaarheidstesten en gebruikstesten dienen te worden uitgevoerd en gevalideerd.	
4.3.6		De resultaten van productontwikkeling dienen beschikbaar te zijn.	
4.3.7		De status van bemonsterde producten dient bekend te zijn in elk stadium.	
4.4.1		De organisatie dient te waarborgen dat ingekochte producten voldoen aan de gespecificeerde inkoopseisen. De aard en omvang van de controle die wordt uitgeoefend op de leverancier en op het ingekochte product dient afhankelijk te zijn van het effect van het ingekochte product op het voortbrengingsproces of het eindproduct.	
4.4.2		De organisatie dient een overzicht te hebben van haar leveranciers met hun producten.	
4.4.3		Inkoopspecificaties dienen het in te kopen product te beschrijven, inclusief eisen voor goedkeuring van het product, de procedures, de processen en de apparatuur, eisen aan de kwalificatie van personeel en eisen aan het kwaliteitsmanagementsysteem.	
4.4.4		De organisatie dient zich van de juistheid van de inkoopspecificaties te verzekeren alvorens deze aan de leverancier bekend te maken.	
4.4.5		De organisatie behoort inspectie of andere activiteiten te ontplooiën, die noodzakelijk zijn om zich er van te verzekeren, dat het ingekochte product aan de gespecificeerde inkoopseisen voldoet. Wanneer de organisatie of haar afnemer van plan is een verificatie bij de leverancier ter plaatse uit te voeren, behoort de organisatie hiertoe de voorgenomen verificatiewijze te bepalen.	
4.5.1		Er dienen procedures in werking te zijn om te bevestigen dat de productverpakking voldoet aan de specificaties.	
4.5.2		De verpakking dient te voldoen aan relevante wetgeving betreffende voedselveiligheid en geschiktheid voor gebruik.	
4.5.3		Daar waar in de verpakking nietjes of andere voorwerpen worden gebruikt, die productcontaminatie kunnen veroorzaken, dienen de noodzakelijke voorzorgsmaatregelen te worden genomen om het risico van productcontaminatie te minimaliseren.	
4.5.4		Alle aangebroken eenheden van verpakkingsmaterialen die gedeeltelijk zijn verbruikt, dienen effectief beschermd te worden, voordat ze in de opslagruimte worden teruggeplaatst.	
4.5.5		Het verpakkingsmateriaal mag geen enkele negatieve invloed hebben op grondstof, halffabrikaat of eindproduct.	
4.5.6		Verpakkingsmateriaal behoort apart van grondstoffen en eindproducten opgeslagen te worden.	
4.5.7		Het verwijderen van de omverpakking van verpakkingsmateriaal behoort buiten de productieruimten plaats te vinden, om het risico van contaminatie te elimineren.	
4.5.8		Verpakkingsmateriaal behoort vrij te zijn van nietjes en andere voorwerpen die productcontaminatie kunnen veroorzaken.	
4.6.1		De organisatie dient een operationeel systeem te hebben voor de goedkeuring en bewaking van haar stafdiensten en leveranciers.	
4.6.2		Wanneer de productie wordt uitbesteed of gedeeltes ervan op een andere locatie plaatsvinden, dienen er speciale procedures te zijn om de uitvoering te bewaken.	
4.6.3		Deze procedures dienen heldere criteria en normen te bevatten voor initiële- en routinematige beoordeling van de vereiste prestaties. Beoordeling kan plaatsvinden in de vorm van prestatiebewaking door controles ter plaatse of in de vorm van analysecertificaten; ook kan dit, waar van toepassing, uitgebreid worden tot een inspectie van de organisatie. Beoordelingen kunnen informatie en wettelijke eisen omvatten.	
4.6.4		De organisatie dient haar leveranciers regelmatig te evalueren en te selecteren op basis van hun vermogen om een product te leveren dat voldoet aan de eisen van de organisatie. Criteria voor selectie, evaluatie en herevaluatie dienen te zijn vastgesteld. De resultaten van evaluaties en alle noodzakelijke acties, voortkomend uit evaluaties, dienen geregistreerd en bewaard te worden.	
4.6.5		De methodes en frequenties van beoordelingen behoren te zijn gebaseerd op een risico-evaluatie.	
4.7.1		Daar waar verpakkingsmaterialen een risico opleveren voor de productveiligheid, dienen er speciale behandelingsprocedures te bestaan om productcontaminatie of bederf te voorkomen. Registraties van afwijkingen en corrigerende maatregelen dienen bijgehouden te worden.	
4.7.2		Speciale aandacht dient te worden besteed aan het voorkomen van kruisbesmetting door ingrediënten, die een voedselveiligheidsprobleem kunnen opleveren (bijvoorbeeld pinda's), of die een sterke ontevredenheid van de consument kunnen veroorzaken (bijvoorbeeld vlees in vegetarische producten).	
4.7.3		Daar waar uitvalproduct wordt verwerkt, of herverwerking wordt uitgevoerd, dienen procedures te worden geïmplementeerd die de veiligheid, wettigheid en kwaliteit, vastgelegd	

§ IFS	Level	Omschrijving	§ Handboek
		in de eindproductspecificatie, waarborgen.	
4.8.1.1		Het hele bedrijfsterrein dient afgewerkt en onderhouden te zijn naar de juiste maatstaven.	
4.8.1.2		Waar natuurlijke afwatering ontoereikend is, dienen afwateringsvoorzieningen geïnstalleerd te zijn.	
4.8.1.3		Wanneer buitenopslag noodzakelijk is, dienen de goederen beschermd te worden tegen contaminatie en kwaliteitsverlies.	
4.8.1.4		Er dienen maatregelen te zijn genomen voor beveiliging van het terrein, in het bijzonder met betrekking tot toegangsregelingen.	
4.8.1.5		Er dienen adequate beveiligingsmaatregelen genomen te zijn.	
4.8.1.6		Het terrein behoort afsluitbaar omheind te zijn.	
4.8.1.7		Alle gebouwen behoren omgeven te zijn door vrije ruimte en beplanting dient tot een minimum beperkt te zijn. Alle grasvelden of plantsoenen behoren regelmatig verzorgd en goed onderhouden te worden en onkruid behoort onder controle te worden gehouden.	
4.8.1.8		Buitenopslag behoort tot een minimum beperkt te worden.	
4.8.2.1		Er dient aandacht te worden besteed aan lokale activiteiten, die mogelijk van negatieve invloed zijn; er dienen maatregelen te worden genomen om productcontaminatie te voorkomen.	
4.8.2.2		Er dienen maatregelen, om het bedrijfsterrein te beschermen tegen potentiële contaminanten te zijn genomen.	
4.8.2.3		Er dienen maatregelen, noodzakelijk om het bedrijfsterrein te beschermen tegen potentiële contaminanten te zijn genomen. Deze maatregelen dienen periodiek getoetst te worden om te waarborgen dat ze nog steeds effectief zijn.	
4.8.2.4		De grenzen van het bedrijfsterrein behoren duidelijk aangegeven te zijn.	
4.8.3.1		Het proces van ontvangst tot verzending dient zodanig te zijn georganiseerd dat contaminatie van grondstoffen, verpakkingsmaterialen, halffabrikaten en eindproducten wordt voorkomen.	
4.8.3.2		De bedrijfspanden dienen voldoende werk- en opslagruimte te bieden om werkzaamheden onder veilige en hygiënische omstandigheden te kunnen uitvoeren.	
4.8.3.3		De werkmethodes dienen, waar van toepassing, zodanig te zijn dat elk fysisch, chemisch of microbiologisch contaminatiegevaar wordt geminimaliseerd.	
4.8.3.4		Waar van toepassing dient een effectieve scheiding te bestaan tussen werkzaamheden met hoog risico en werkzaamheden met laag risico, om het gevaar van kruisbesmetting te minimaliseren.	
4.8.3.5		De scheiding dient rekening te houden met de productstroom, de afvalstroom, de aard van de materialen, de apparatuur, het personeel, de luchtstroming, luchtkwaliteit en overige voorzieningen.	
4.8.3.6		Waar laboratoriumfaciliteiten op locatie aanwezig zijn, mogen deze de productveiligheid niet in gevaar brengen.	
4.8.3.7		Onverenigbare materialen, zoals bijvoorbeeld rauwe en gekookte producten, dienen op geschikte wijze opgeslagen te worden om kruisbesmetting te voorkomen.	
4.8.3.8		Waar van toepassing dienen geschikte koel- en vriesinstallaties aanwezig te zijn.	
4.8.3.9		Er dient een plattegrond aanwezig te zijn, waarop duidelijk de routing is aangegeven van personeel, afval, grondstoffen, verpakkingsmaterialen, halffabrikaten en eindproducten.	
4.8.3.10		Tussen high-risk- en low-risk zones dienen drukverschillen te bestaan.	
4.8.3.11		Voorzieningen voor het wassen van emballage en gereedschappen en algemene reiniging dienen, waar van toepassing, voldoende afgescheiden te zijn van de productiewerkzaamheden.	
4.8.4.1		De constructie en afwerking van gebouwen en voorzieningen dient geschikt te zijn voor het beoogde doel. De microbiologische besmetting van grondstoffen, halffabricaten, verpakkingsmaterialen en eindproducten dient getest te worden op de overeengekomen normen.	
4.8.4.2.1		Muren en wanden dienen zo ontworpen, geconstrueerd en afgewerkt te zijn en onderhouden te worden, dat opeenhoping van vuil wordt voorkomen, condensvorming en schimmelgroei worden gereduceerd en dat ze gemakkelijk te reinigen zijn.	
4.8.4.2.2		De vloer-muuraansluitingen en hoeken behoren afgerond te zijn, zodat ze goed kunnen worden gereinigd. Gaten in het oppervlak van muren en wanden behoren vermeden te worden om te voorkomen dat stofophoping plaatsvindt en ongedierte zich nestelt.	
4.8.4.3.1		De afwatering dient zodanig te zijn ontworpen en te worden onderhouden, dat het gevaar van productcontaminatie wordt geminimaliseerd.	
4.8.4.3.2		De afvoer van laboratoria mag geen risico voor het product opleveren.	
4.8.4.3.3		De vloeren dienen ontworpen te zijn overeenstemming met de eisen van het proces en dienen bestand te zijn tegen schoonmaakmiddelen en -methodes. Ze dienen ondoordringbaar te zijn en in goede staat te worden gehouden.	
4.8.4.3.4		De vloeren behoren een voldoende helling te hebben om (afval)water te laten weglopen naar een geschikte afvoer.	
4.8.4.3.5		Er behoort aandacht te zijn besteed aan de plaats van machines en afvoerkanalen, zodat afval of gemorst materiaal direct in de afvoerkanalen terechtkomt en niet op de vloer.	
4.8.4.4.1		Waar verlaagde plafonds zijn aangebracht, dient de tussenruimte toegankelijk te zijn voor schoonmaak, onderhoud en ongedierte-inspecties.	
4.8.4.4.2		Plafonds en plafondconstructies dienen zodanig te zijn geconstrueerd en afgewerkt en te worden onderhouden, dat opeenhoping van vuil wordt voorkomen, condensvorming en schimmelgroei worden gereduceerd en dat ze gemakkelijk te reinigen zijn.	
4.8.4.5.1		Ramen, die geopend kunnen worden voor ventilatie, dienen te zijn voorzien van goede	

§ IFS	Level	Omschrijving	§ Handboek
		afscherming om ongedierte te weren.	
4.8.4.5.2		Alle glas in de directe omgeving van onbeschermd product of verpakkingsmateriaal dient te zijn beschermd tegen breuk.	
4.8.4.5.3		Ramen en dakramen behoren niet geopend te kunnen worden.	
4.8.4.5.4		Het gebruik van glas in de ramen behoort vermeden te worden.	
4.8.4.6.1		Bij deuren die uitkomen in ruimten waar grondstoffenverwerking, bewerking, verpakking en opslag plaatsvindt, dienen passende voorzorgsmaatregelen genomen te worden om ongedierte te weren. Deuren in deze gebieden moeten goed sluiten of afgesloten zijn.	
4.8.4.7.1		Er dient in alle werkruimten voldoende verlichting aanwezig te zijn.	
4.8.4.7.2		Waar ze een risico vormen voor het product, dienen alle lampen en TL-buizen, inclusief de elektrische vliegenvlampen, te zijn afgeschermd door breukvrije plastic beschermkappen of beschermhoezen. Waar vanwege hoge temperaturen plastic afscherming niet toepasbaar is, dient fijnmazig metalen gaas aangebracht te worden. Waar volledige bescherming niet mogelijk is, dient het glasmanagementsysteem hier rekening mee te houden.	
4.8.4.8.1		Waar in het proces gereinigde of gefilterde lucht vereist is, dient de hiervoor gebruikte apparatuur goed te worden onderhouden en schoongemaakt met een geschikte frequentie.	
4.8.4.8.2		Passende ventilatie behoort te worden toegepast zowel in ruimten voor productopslag en -verwerking als in ontvangst- en verpakkingsruimten.	
4.8.4.8.3		In ruimten waar met droge poeders wordt gewerkt, behoort een installatie voor stofafzuiging aanwezig te zijn.	
4.8.4.8.4		Waar van toepassing behoort een noodstroomvoorziening aanwezig te zijn.	
4.8.4.9.1		Al het water dat wordt gebruikt voor reiniging of nodig is bij productiewerkzaamheden dient, waar van toepassing, van drinkwaterkwaliteit te zijn. Dit water kan worden betrokken van het leidingwaternet of speciaal behandeld te worden afhankelijk van de bron.	
4.8.4.9.2		De kwaliteit van water, stoom of ijs dat in contact komt met voedsel, dient regelmatig gecontroleerd te worden en mag geen risico voor de productveiligheid inhouden.	
4.9.1		Reiniging en desinfectie dient zodanig te worden uitgevoerd dat het risico van contaminatie wordt geminimaliseerd.	
4.9.2		Reinigings- en desinfectieplannen (waarin zijn vermeld: te gebruiken middelen, gebruikscondities, te reinigen/desinfecteren ruimten, frequenties, verantwoordelijkheden) dienen aanwezig te zijn en te worden onderhouden.	
4.9.3		De effectiviteit van procedures voor reiniging en desinfectie dient te worden geverifieerd en gedocumenteerd. Waar nodig dienen corrigerende maatregelen te worden genomen. In geval van producten met hoog risico dient op pathogenen onderzocht te worden.	
4.9.4		De opslag van chemicaliën en schoonmaakmiddelen dient conform de beschrijving op de veiligheidsinformatiebladen plaats te vinden. De veiligheidsinformatiebladen dienen beschikbaar en actueel te zijn en te worden opgevolgd.	
4.9.5		De organisatie dient een competent schoonmaakbedrijf te contracteren of dient getraind personeel te hebben voor de regelmatige reinigings- en desinfectiewerkzaamheden. Wanneer een schoonmaakbedrijf is gecontracteerd, dient een duidelijk servicecontract de werkzaamheden van de locatie af te dekken.	
4.9.6		Reiniging en desinfectie dient te worden uitgevoerd volgens gedocumenteerde procedures en schoonmaakmaterialen dienen, waar van toepassing, duidelijk gekenmerkt en afgezonderd te worden.	
4.9.7		De in gebruik zijnde chemicaliën dienen geschikt te zijn voor het beoogde doel.	
4.9.8		De volgorde van te gebruiken reinigings- en desinfectiemiddelen dient te zijn beschreven om herbesmetting te voorkomen.	
4.9.9		De productkenmerken van de in gebruik zijnde middelen dienen te zijn geverifieerd en gedocumenteerd, om geschiktheid voor de beoogde toepassing te waarborgen.	
4.9.10		Statistische trendanalyses, gebaseerd op resultaten van effectiviteitsmetingen, dienen te worden gebruikt om het aanwezige reinigings- en desinfectieplan te brengen of aan te passen.	
4.10.1		Er dienen systemen aanwezig te zijn om de ophoping van afval in productieruimten te minimaliseren en het gebruik van ongeschikte materialen te voorkomen.	
4.10.2		Afvalverwijdering dient plaats te vinden conform de wettelijke eisen. Waar van toepassing dienen gecontracteerde bedrijven met de juiste vergunning het afval af te voeren en deze afvoer dient te worden gedocumenteerd.	
4.10.3		Afvalcontainers voor binnen of buiten dienen duidelijk kenbaar te zijn, en te worden gereinigd en waar van toepassing gedesinfecteerd.	
4.10.4		De afvalcontainers en afvalpersen die buiten staan, behoren gesloten of afgedekt te zijn om het aantrekken van ongedierte te minimaliseren.	
4.10.5		Een afvalbalans behoort te worden opgezet.	
4.11.1		De organisatie dient ofwel een competent bedrijf in te huren, ofwel getraind personeel te hebben voor de regelmatige inspectie en behandeling van het bedrijf en het terrein om ongedierte te signaleren en te bestrijden. Wanneer een ongediertebestrijdingsbedrijf is ingehuurd, dient een duidelijke servicecontract de werkzaamheden van de locatie af te dekken.	
4.11.2		Er dienen gedetailleerde registraties van de ongedierte-inspecties te worden bijgehouden, met aanbevelingen en noodzakelijke ondernomen acties.	
4.11.3		Waar van toepassing en zonder gevaar op te leveren voor productcontaminatie, dienen correct geplaatste, permanent werkende elektrische insectenverdelgers, aanwezig te zijn.	
4.11.4		Afvoerbuizen dienen te zijn afgesloten met roosters en sifons om ongedierte te weren.	
4.11.5		Binnenkomende grondstoffen dienen, waar van toepassing, bij ontvangst grondig te worden gecontroleerd op afwezigheid van ongedierte.	

§ IFS	Level	Omschrijving	§ Handboek
4.11.6		Grondstoffen, halffabricaten, verpakkingsmaterialen en eindproducten dienen zodanig te worden opgeslagen dat het risico van aantasting door ongedierte wordt geminimaliseerd. Waar ongedierte als een risico wordt beschouwd bij opgeslagen producten, dienen passende maatregelen in het beheersingsplan te worden opgenomen.	
4.11.7		Er dient documentatie aanwezig te zijn voor veilig gebruik en toepassing van lokaas.	
4.11.8		Contaminatie van productiematerialen en producten door lokaas dient te worden voorkomen. De betreffende veiligheidsinformatiebladen dienen beschikbaar te zijn.	
4.11.9		De locaties van alle ongediertebestrijdingsmiddelen dienen op een plattegrond of schema van het bedrijf te zijn aangegeven.	
4.12.1		Ontvangstdocumenten en/of productetikettering dienen correct voorraadbeheer mogelijk te maken.	
4.12.2		First in/First out (Fi/Fo) roulering dient in de magazijnen te worden toegepast en gedocumenteerd voor alle grondstoffen, halffabricaten, eindproducten en verpakkingsmaterialen.	
4.13.1		Gekoeld transport dient bij maximale belading in staat te zijn om het product op de voorgeschreven temperatuur te houden, gedurende de periode dat het product in het transportmiddel is opgeslagen.	
4.13.2		Waar van toepassing, dienen procedures in werking te zijn voor afwijkingen van de specificaties. Deze procedures dienen de productveiligheid, -wettigheid en kwaliteit, zoals beschreven in de specificaties, te waarborgen.	
4.13.3		Er dienen procedures aanwezig te zijn voor de ontvangst van producten; relevante controles en registraties dienen te worden uitgevoerd.	
4.13.4		Er dienen richtlijnen te zijn opgesteld voor opslag, etikettering en aflevering.	
4.13.5		Waar mogelijk dient de temperatuur van het transportmiddel voor het inladen te worden gecontroleerd en ook de chauffeur behoort over middelen te beschikken om de temperatuur te controleren.	
4.13.6		Bedrijven met een groot wagenpark dienen een onderhoudsplan te hebben voor alle transportmiddelen (inclusief hun koelinstallaties).	
4.13.7		Onderhouds- en schoonmaakwerkzaamheden dienen altijd te worden geregistreerd en gearhiveerd.	
4.13.8		De chauffeurs dienen de hygiënevoorschriften van de organisatie in acht te nemen.	
4.13.9		De organisatie dient procedures te hebben voor het voorkomen van kruisbesmetting tijdens transport.	
4.13.10		Wanneer een extern transportbedrijf wordt ingehuurd, dienen alle hiervoor genoemde eisen duidelijk in het betreffende contract beschreven te zijn.	
4.13.11		Wanneer de te transporteren producten vatbaar zijn voor weersinvloeden, dienen de voertuigen ter bescherming te worden in- en uitgeladen in overdekte laaddocks.	
4.13.12		De organisatie dient een specificatie te hebben en interne controles uit te voeren voor het transport van grondstoffen (inclusief verpakkingsmaterialen), halffabrikaten en eindproducten.	
4.13.13		Registraties van onderhoud- en reinigingswerkzaamheden dienen te worden geanalyseerd. Waar noodzakelijk dienen corrigerende acties te worden ondernomen.	
4.13.14		Waar van toepassing behoren dataloggers te zijn geïnstalleerd die de temperatuur registreren tijdens transport.	
4.14.1		Er dient een systeem te zijn voor gepland onderhoud aan alle apparatuur die kritisch is voor de productveiligheid, -wettigheid en -kwaliteit.	
4.14.2		De organisatie dient te waarborgen dat de productveiligheid of -wettigheid niet in gevaar komt tijdens onderhoudswerkzaamheden en bij verbouw-, nieuwbouw- en installatiewerkzaamheden.	
4.14.3		Externe aannemers en alle monteurs dienen zich bewust te zijn van de hygiëneregels van de organisatie en dienen zich hieraan te houden.	
4.14.4		Reiniging en vervanging van lampen en glas dient zodanig plaats te vinden dat het risico van productcontaminatie wordt geminimaliseerd.	
4.14.5		De onderhoudswerkzaamheden dienen te worden geregistreerd en gearhiveerd.	
4.14.6		Waar nodig dienen corrigerende acties op de apparatuur te worden geregistreerd die kritisch is voor productveiligheid, -wettigheid en -kwaliteit, zoals vastgelegd in de specificaties.	
4.14.7		Procedures voor onderhoud dienen te zijn gedocumenteerd (in het bijzonder beheersing van reserveonderdelen, vervangingsapparatuur, inventarisatie van reserveonderdelen en -apparatuur).	
4.14.8		Alle incidenten behoren te worden geregistreerd om het onderhoudsplan te verbeteren.	
4.15.1		Apparatuur dient ontworpen te zijn voor het beoogde doel en dient zodanig gebruikt te worden dat het risico van productcontaminatie wordt geminimaliseerd.	
4.15.2		Apparatuur dient zodanig geplaatst te zijn, dat er voldoende toegangsruimte onder, binnenin en rondom vrij is. Apparatuur behoort goed reinigbaar te zijn en goed te kunnen worden onderhouden.	
4.15.3		Alle apparatuur dient vooraf aan de aanschaf goed gespecificeerd te zijn, adequaat te worden onderhouden en bediend, om veilige en wettige producten te produceren.	
4.16.1		De organisatie dient te verifiëren, dat de in gebruik zijnde apparatuur in staat is constant veilige en wettige producten te produceren.	
4.16.2		Bij wijziging van productreceptuur, productiemethode, apparatuur of verpakking, dient de organisatie, waar van toepassing, opnieuw proceskenmerken vast te stellen en productgegevens te valideren, om de in de productspecificaties vastgelegde productveiligheid, -wettigheid en -kwaliteit te waarborgen.	

§ IFS	Level	Omschrijving	§ Handboek
4.16.3		Bij storing van apparatuur of procesafwijking dienen er procedures te zijn voor het vaststellen van de veiligheidsstatus van de producten alvorens ze vrij te geven.	
4.17.1		De organisatie dient de metingen te identificeren die kritisch zijn voor de productveiligheid en de meet- en controle-apparatuur, die nodig is om de productveiligheid te waarborgen.	
4.17.2		De productie- en meetapparatuur dient regelmatig gekalibreerd te worden om te waarborgen dat aan alle vereiste specificaties (zoals bijvoorbeeld tijd, temperatuur, dosering) wordt voldaan.	
4.17.3		Wanneer wordt geconstateerd dat apparatuur buiten de tolerantie valt, dienen er procedures te zijn om te bepalen of er corrigerende acties nodig zijn met betrekking tot de producten die sinds de vorige test zijn geproduceerd.	
4.17.4		Kalibratie behoort te worden ingepland in overeenstemming met het belang van de meting en de betrouwbaarheid van de productie- en meetapparatuur.	
4.17.5		De nauwkeurigheid van de productie- en meetapparatuur behoort te passen bij de functie ervan.	
4.17.6		De nauwkeurigheid van de apparatuur behoort te passen bij de functie ervan.	
4.17.7		Er behoren gedocumenteerde kalibratieprocedures in werking te zijn.	
4.17.8		De kalibratiestatus behoort op de productie- en meetapparatuur zelf aangegeven te worden.	
4.18.1		De organisatie dient een traceerbaarheidssysteem op te zetten, waarin productpartijen worden geïdentificeerd en hun relatie met grondstoffenbatches, primaire en consumentenverpakkingenmaterialen, proces- en distributiegegevens.	
4.18.2		Het systeem dient regelmatig te worden getest, om de traceerbaarheid te verifiëren van grondstof tot verzending van eindproduct (voorwaarts) en van eindproduct tot ontvangst van grondstof (achterwaarts). Deze testen dienen gedocumenteerd te zijn.	
4.18.3		Bij herverwerking van een product dient de traceerbaarheid gehandhaafd te worden.	
4.18.4		Gegevens met betrekking tot traceerbaarheid dienen gedurende een vastgestelde periode bewaard te blijven, voldoende voor recall-doeleinden, in overeenstemming met afnemerseisen en wettelijke eisen. De minimale bewaartermijn is gebaseerd op de houdbaarheid van het product.	
4.18.5		Monsters die representatief zijn voor de hele productie (waar van toepassing: monsters uit elke productiebatch) dienen op juiste wijze te worden opgeslagen en bewaard totdat de TGT- of THT-datum van het eindproduct is verstreken en waar nodig nog tot een bepaalde periode na deze datum ("monsterbank").	
4.18.6		Waar van toepassing, dienen van alle relevante grondstoffen geïdentificeerde monsters beschikbaar te zijn en bewaard te blijven tot het einde van de houdbaarheidstermijn van het eindproduct.	
4.19.1		De organisatie dient systemen en procedures in werking te hebben om producten te identificeren, die uit GMO's bestaan, GMO's bevatten of geproduceerd zijn uit GMO's, inclusief ingrediënten, alsook additieven en smaakstoffen.	
4.19.2		De gedocumenteerde beheersing van de traceerbaarheid van uit GMO's bestaande, GMO-bevattende of uit GMO's geproduceerde voedingsmiddelen houdt rekening met de relatie tussen grondstoffen, tussenproducten, halffabrikaten en eindproducten.	
4.19.3		De grondstofsamenstellingen identificeren producten met een allergenenrisico (inkoopinformatie). Hiertoe behoort ook een gedocumenteerde verklaring van de leverancier met betrekking tot aan- of afwezigheid van GMO's. Er wordt een grondstoffenlijst bijgehouden, die alle geïdentificeerde, in de fabriek gebruikte GMO's bevat en de mixen of recepturen waarin deze GMO's worden gebruikt. Deze lijst wordt geverifieerd, geactualiseerd en gevalideerd door degene, die daarvoor verantwoordelijk is.	
4.19.4		De productie van uit GMO's bestaande producten, GMO-bevattende producten of uit GMO's geproduceerde producten vindt zodanig plaats dat een mogelijke besmetting van (toevallige aanwezigheid in) GMO-vrije producten wordt geminimaliseerd. Er zijn procedures aanwezig om te waarborgen dat de productielijn afdoende wordt gereinigd, alvorens te starten met de productie van GMO-vrije producten. Adequate beheersmaatregelen worden genomen om kruisbesmetting te voorkomen.	
4.19.5		Er is een programma om ervoor te zorgen dat etiketten de juiste informatie bevatten. Dit omvat de inspectie bij ontvangst van alle eindproductetiketten waarop GMO's zijn vermeld om de juistheid te waarborgen. Registraties van de ontvangstcontroles en van de reguliere etiketcontroles van eindproducten worden bijgehouden.	
4.19.6		Wanneer een klant de specificatie van niet-gemodificeerde producten wenst, dient deze eis in het kwaliteitsmanagementsysteem te worden opgenomen en gedocumenteerd.	
4.20.1		De organisatie dient systemen en procedures in werking te hebben voor de identificatie van de meest gangbare voedselallergenen (zie IFS deel 2, bijlage 2 Definities: "allergenen"), inclusief additieven, hulpstoffen en andere stoffen die een mogelijk allergenenrisico vormen.	
4.20.2		De gedocumenteerde beheersing van traceerbaarheid van voedselallergenen houdt de relatie in stand tussen grondstoffen, tussenproducten, halffabrikaten en eindproducten.	
4.20.3		De grondstofsamenstellingen identificeren producten met een allergenenrisico (inkoopinformatie). Hiertoe behoort ook een gedocumenteerde verklaring van de leverancier met betrekking tot aan- of afwezigheid van allergenen. Er wordt een grondstoffenlijst bijgehouden, die alle geïdentificeerde, in de fabriek gebruikte allergenen bevat en de mixen of recepturen waarin deze voedselallergenen worden gebruikt. Deze lijst wordt geverifieerd, geactualiseerd en gevalideerd door degene, die daarvoor verantwoordelijk is.	
4.20.4		De productie van allergenenbevattende producten en producten zonder allergenen vindt zodanig plaats dat een mogelijke besmetting van (toevallige aanwezigheid in) allergenvrije	

§ IFS	Level	Omschrijving	§ Handboek
		producten wordt geminimaliseerd. Er zijn procedures aanwezig om te waarborgen dat de productielijn afdoende wordt gereinigd, alvorens te starten met de productie van allergeenvrije producten. Adequate beheersmaatregelen worden genomen om kruisbesmetting te voorkomen.	
4.20.5		Er is een programma voor om ervoor te zorgen dat etiketten de juiste informatie bevatten. Dit omvat de controle bij ontvangst van alle eindproductetiketten, waarop allergenen zijn vermeld om de juistheid te waarborgen. Registraties van de ontvangstcontroles en van de reguliere etiketcontroles van eindproducten worden bijgehouden.	
5.1.1		De audits dienen te worden ingepland en hun scope en frequentie dienen vastgesteld te worden in relatie tot de risico's, die met de activiteit samenhangen.	
5.1.2		De resultaten van de interne audit dienen onder de aandacht te worden gebracht van het personeel dat, verantwoordelijk is voor de activiteit die aan de audit is onderworpen. Corrigerende acties met een tijdplanning voor hun implementatie dienen te worden afgesproken.	
5.1.3		Er dient een register bijgehouden te worden van alle geplande interne audits en de daarmee samenhangende corrigerende acties. Corrigerende acties dienen te worden geverifieerd om een tot tevredenheid leidende afhandeling te waarborgen.	
5.1.4		Deskundige auditoren, die onafhankelijk zijn ten opzichte van de activiteiten die beoordeeld worden, dienen de interne audits uit te voeren.	
5.1.5		Het hogere management dient de resultaten van de interne audits te controleren om te waarborgen dat de kwaliteitsdoelstellingen worden gerealiseerd.	
5.2.1		Waar temperatuur- en/of tijdbeheersing kritisch zijn voor de productveiligheid, -kwaliteit of -wettigheid (bijv. verhittingsproces, vriezen of koelen), dienen temperatuur- en/of tijdrecorders te worden gebruikt, gekoppeld aan een geschikt alarmsysteem voor storingen, om met een geschikte frequentie de processtatus te bewaken.	
5.2.2		Waar de werkruimte wordt gekoeld, dient de temperatuur bewaakt te worden.	
5.2.3		De koelketen mag niet zodanig onderbroken worden dat de producttemperatuur de wettelijke grenswaarde en/of de normen uit de specificaties overschrijdt.	
5.3.1		De frequentie en methodiek voor controle van de hoeveelheid dienen aan de minimale wettelijke eisen betreffende hoeveelheidsverificatie te voldoen.	
5.3.2		Alle apparatuur die wordt gebruikt voor hoeveelheidsbepalingen dient wettelijk toegestaan te zijn en regelmatig gekalibreerd te worden.	
5.3.3		Wanneer de organisatie voorverpakte producten importeert die bestemd zijn voor de verkoop, dient overeenstemming te kunnen worden aangetoond met de EU-wetgeving betreffende hoeveelhedencontrole.	
5.4.1		Er dienen passende voorzieningen aanwezig te zijn om het risico van fysieke of chemische productbesmetting te beheersen.	
5.4.2		Er dienen passende voorzieningen en procedures aanwezig te zijn voor beheersing en opslag van chemicaliën. Chemicaliën dienen door geschoold personeel te worden gebruikt.	
5.4.3		Er dienen schriftelijke procedures te zijn voor het handelen bij breuk van glas, hard transparant plastic, metaal en messen in ruimten voor grondstofverwerking, voorbereiding, productieproces, verpakking en opslag om te waarborgen dat de noodzakelijke voorzorgsmaatregelen worden genomen. Corrigerende acties bij glasbreuk dienen vastgelegd en door de medewerkers geïmplementeerd te worden.	
5.4.4		Het gebruik van hout in de ruimten voor grondstofverwerking, voorbereiding, productieproces, verpakking en opslag, dient, waar van toepassing, te worden geëlimineerd	
5.4.5		Filters en zeven dienen regelmatig geïnspecteerd te worden.	
5.4.6		Interne laboratoriumvoorzieningen mogen geen contaminatierisico opleveren voor het product en er dienen instructies voor het personeel beschikbaar te zijn.	
5.4.7		Al het glas en vergelijkbaar materiaal dat aanwezig is in de ruimten voor grondstofverwerking, voorbereiding, productieproces, verpakking en opslag, dient met bijbehorende locatie vermeld te zijn in een register. De status van het glas en vergelijkbaar materiaal dient regelmatig te worden gecontroleerd en het register behoort overeenkomstig te worden aangepast.	
5.5.1		De organisatie dient een gevaaranalyse uit te voeren en de kritische beheerspunten vast te stellen voor productvreemd materiaal, om de behoefte aan apparatuur in te schatten voor detectie van metaal of ander productvreemd materiaal.	
5.5.2		Waar een metaaldetector of detector voor ander productvreemd materiaal vereist wordt, dient de organisatie de beste werkwijze en kritische detectiegrenzen vast te stellen en toe te passen. Hierbij dient rekening te worden gehouden met de aard van het voedingsmiddel, de locatie van de detector en alle andere factoren die de gevoeligheid van de detector beïnvloeden.	
5.5.3		De metaaldetector of detector voor ander productvreemd materiaal dient over een alarm en, waar van toepassing, een automatisch uitwerpmechanisme te beschikken. Dit mechanisme dient het besmette product naar een afgezonderde ruimte te sturen, die alleen toegankelijk is voor bevoegd personeel, of, alleen bij continue extrusie, een geschikt merkteken bij de besmetting te plaatsen. Alleen in die gevallen, dat automatische uitwerping of identificatie niet mogelijk is, zal een eenvoudige stopzetting van de lijn acceptabel zijn.	
5.5.4		De organisatie dient procedures op te stellen en te implementeren voor het bedienen, routinematig controleren en testen van de detectoren voor metaal of ander productvreemd materiaal.	
5.5.5		De organisatie dient procedures vast te stellen en te implementeren voor corrigerende acties en rapportage in het geval dat tijdens controle- of testprocedures een afwijking aan de detector voor metaal of ander productvreemd materiaal wordt geconstateerd.	
5.6.1		De organisatie dient te waarborgen dat een product pas wordt vrijgegeven, nadat alle	

§ IFS	Level	Omschrijving	§ Handboek
		vrijgaveprocedures, inclusief, indien nodig, analysesresultaten, zijn gevolgd.	
5.7.1		De organisatie dient die microbiologische en fysisch-chemische analyses uit te voeren of te laten uitvoeren, die kritisch zijn met betrekking tot productveiligheid, -wettigheid en -kwaliteit, zoals vastgelegd in de specificaties. Hierbij dient gebruik te worden gemaakt van geschikte procedures en voorzieningen.	
5.7.2		Er dient een gedocumenteerd analyseplan te zijn en de resultaten dienen te worden geregistreerd.	
5.7.3		Er dienen procedures aanwezig te zijn om de betrouwbaarheid van de analysesresultaten te waarborgen.	
5.7.4		Personeel dat analyses uitvoert, dient passend gekwalificeerd te zijn en/of passende opleiding te hebben gevolgd en deskundig te zijn voor de uitvoering van de vereiste analyses.	
5.7.5		De organisatie dient procedures te hebben geïmplementeerd om te controleren of het eindproduct aan de specificaties voldoet.	
5.7.6		Wanneer de organisatie analyses uitbesteedt, die kritisch zijn voor de productveiligheid, -wettigheid en -kwaliteit zoals vastgelegd in de specificaties, dient een deskundige accreditatie-instelling het externe laboratorium onafhankelijk te accrediteren.	
5.7.7		Interne sensorische testen dienen regelmatig uitgevoerd te worden om eindproducten te valideren.	
5.7.8		De resultaten dienen, na evaluatie, regelmatig bekend te worden gemaakt aan het hoger management van de organisatie en aan al het betrokken personeel.	
5.7.9		Bij de validatie van de houdbaarheid of THT-datum dient er rekening te worden gehouden met de resultaten van de sensorische testen.	
5.7.10		Bij productontwikkeling dient rekening te worden gehouden met de resultaten van sensorische testen.	
5.7.11		De interne analysemethoden behoren regelmatig gevalideerd te worden (bijvoorbeeld door middel van ringtesten) om de geschiktheid van de gekozen methodes te controleren.	
5.8.1		De organisatie dient een systeem te hebben voor de beheersing van klachten met betrekking tot het product.	
5.8.2		Acties die afgestemd zijn op de ernst en frequentie van de problemen dienen vlot en effectief te worden uitgevoerd.	
5.8.3		Gegevens over klachten dienen, waar van toepassing, te worden gebruikt voor de implementatie van voortdurende verbetering op het gebied van productveiligheid, -wettigheid en -kwaliteit, zoals vastgelegd in de specificaties. Ook dienen ze gebruikt te worden ter voorkoming van herhaling.	
5.9.1		De organisatie dient een effectieve procedure te hebben voor productblokkades en productrecalls voor alle producten.	
5.9.2		De procedure dient geschikt en geformaliseerd te zijn en dient op elk moment uitgevoerd te kunnen worden.	
5.9.3		De procedure dient regelmatig zodanig getest te worden dat de effectieve werking wordt gewaarborgd.	
5.9.4		De organisatie dient contactgegevens voor noodgevallen (leveranciers, klanten, relevante overheidsinstanties) bij te houden voor gebruik in geval van een voedselveiligheids crisis.	
5.9.5		De organisatie dient een procedure te hebben om afnemers zo snel mogelijk te voorzien van gedetailleerde informatie in geval van een blokkade of recall.	
5.9.6		De procedures dienen regelmatig beoordeeld en waar nodig geactualiseerd te worden. De procedures dienen getest te worden om implementatie te waarborgen.	
5.9.7		Er behoort een procedure voor crisismanagement te zijn, waarin zijn beschreven: benoeming van een crisisteam, alarmeringscontactlijst, waar nodig juridische afweging, bereikbaarheid, klantinformatie, productblokkade en/of -recall, communicatieplan, consumenteninformatie.	
5.10.1		Er dienen duidelijke procedures in werking te zijn voor de beheersing van afwijkende grondstoffen (inclusief verpakkingsmaterialen), die afkeur, acceptatie na toestemming of acceptatie voor alternatief gebruik omvatten. Deze procedures dienen door al het relevante personeel begrepen te worden.	
5.10.2		Corrigerende acties dienen te worden geïmplementeerd om herhaling van afwijkingen te voorkomen; de actie dient op adequate wijze gedocumenteerd te worden.	
5.10.3		Alle afwijkende producten dienen, duidelijk geïdentificeerd, te worden behandeld of weggegooid afhankelijk van de aard van het probleem en/of de specifieke eisen van de afnemer.	
5.10.4		De beslissing tot het afkeuren van producten dient genomen te worden door bevoegd personeel.	
5.11.1		Er dienen zo snel mogelijk corrigerende maatregelen genomen te worden om te voorkomen dat meer afwijkingen ontstaan.	
5.11.2		Er dient een plan voor corrigerende maatregelen, gerelateerd aan veiligheid, wettigheid en kwaliteit zoals omschreven in de specificaties, aanwezig te zijn en te worden geverifieerd.	
5.11.3		De organisatie dient te waarborgen dat er procedures zijn om de oorzaak van een afwijking te onderzoeken ten opzichte van de specificaties en procedures, die kritisch is voor de productveiligheid, -wettigheid en -kwaliteit zoals omschreven in de specificaties.	
5.11.4		Corrigerende maatregelen dienen nauwkeurig te worden gedocumenteerd onder vermelding van de toegewezen verantwoordelijkheden. De corrigerende maatregelen dienen te worden gedocumenteerd, geïmplementeerd en beoordeeld.	
5.11.5		Het resultaat van corrigerende maatregelen moet tot continue verbetering leiden.	

Bijlage 7: Vragenformulier medewerkeronderzoek

Naam:

Functie: Kantoor / Loods / Pack

Vraag 1:

Bent u bekend met de term 'voedselveiligheid'?

☐ Ja

☐ Nee

Vraag 2:

Wordt er, naar uw mening, veilig met voedsel omgegaan bij Nature's Pride?

☐ Ja

☐ Nee

Vraag 3:

Welk van de onderstaande certificeringen kent u, of met welke certificeringen heeft u wel eens gewerkt?

☐ HACCP ☐ ISO ☐ BRC ☐ IFS ☐ Anders, nl:.....

Vraag 4:

Welk van onderstaande certificeringen zijn, naar uw mening, interessant voor Nature's Pride?

☐ HACCP ☐ ISO ☐ BRC ☐ IFS ☐ Anders, nl:.....

Vraag 5:

Wordt er, naar uw mening, binnen de AGF-sector veel waarde gehecht aan een certificaat?

☐ Ja

☐ Nee

Vraag 6:

Hoe verwacht u dat uw werk gaat worden, mocht Nature's Pride besluiten om een certificaat in te gaan voeren?

☐ Moeilijker ☐ Makkelijker ☐ Geen Mening

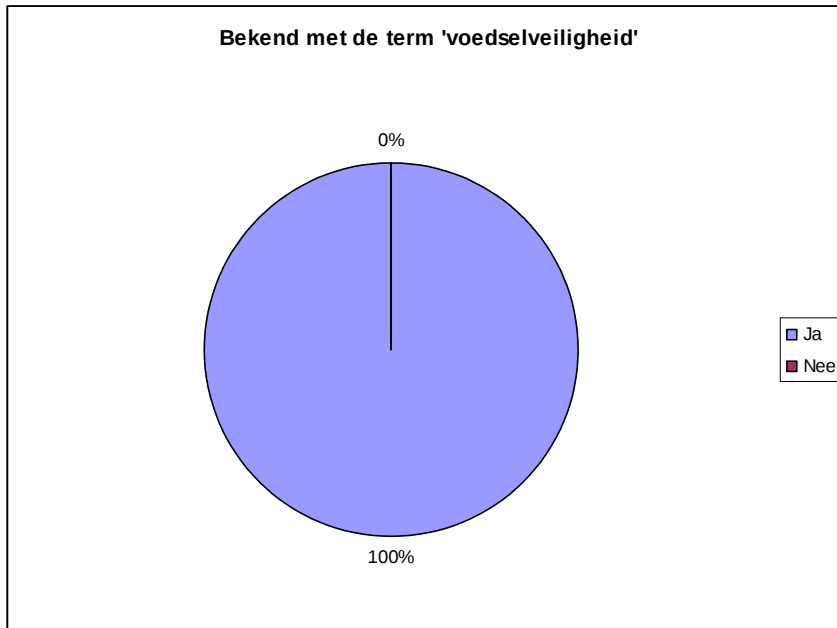
Vraag 7:

Heeft u behoefte aan een training / cursus waarin u de kenmerkende elementen van 'voedselveilig werken' worden uitgelegd?

☐ Ja

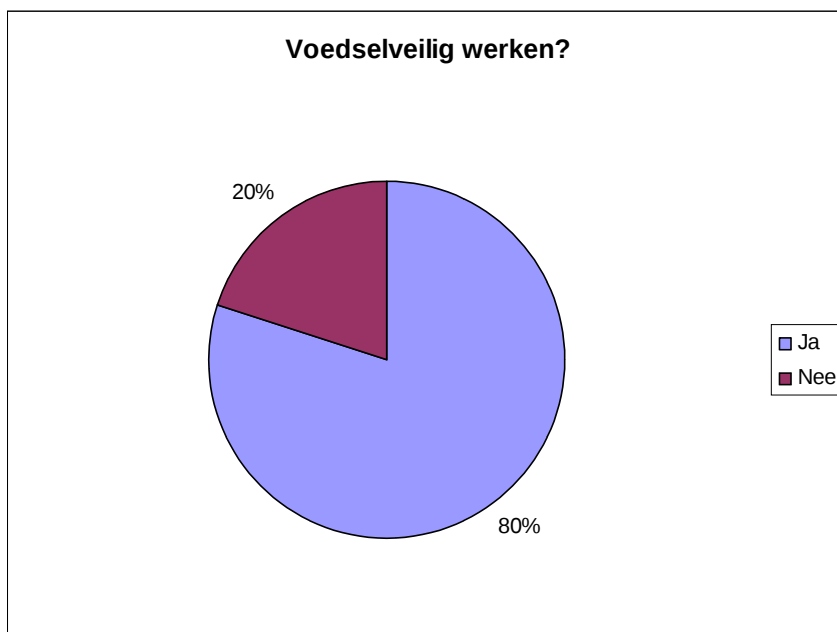
☐ Nee

Bijlage 8: Uitwerkingen uitkomsten medewerkeronderzoek



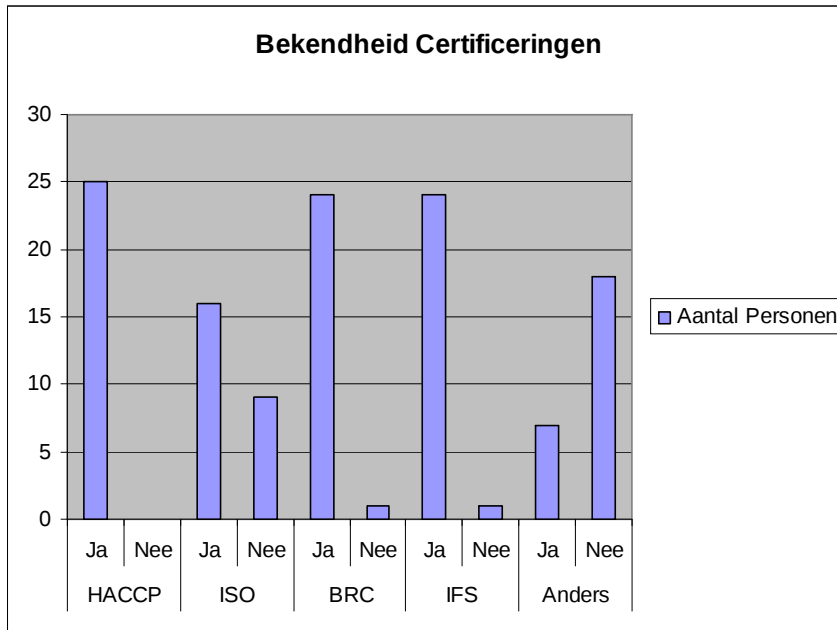
Vraag 1:

Bent u bekend met de term 'voedselveiligheid'?



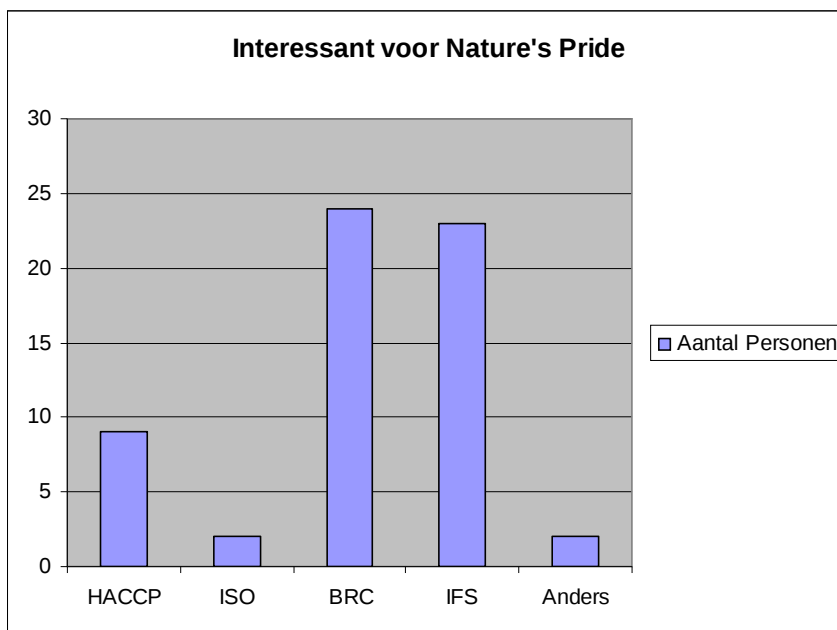
Vraag 2:

Wordt er, naar uw mening, veilig met voedsel omgegaan bij Nature's Pride?



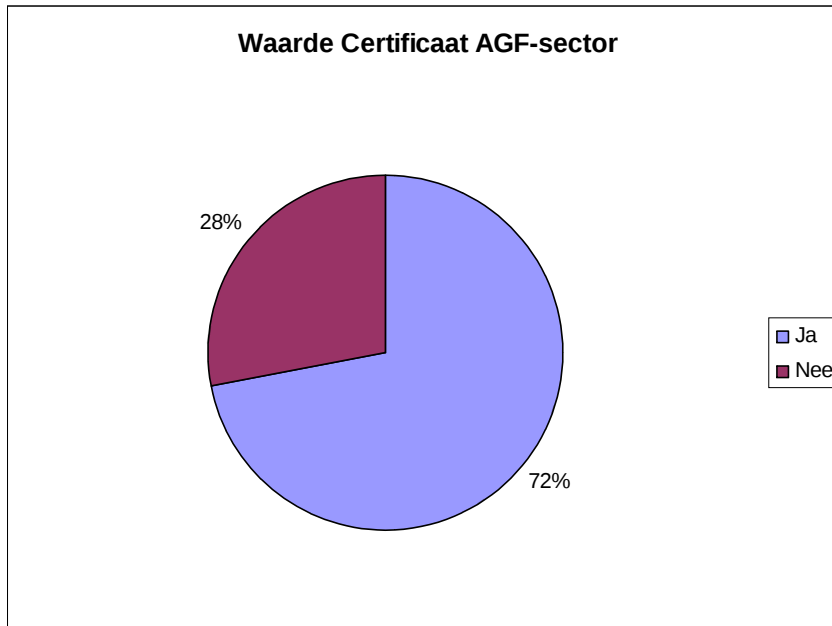
Vraag 3:

Welk van de onderstaande certificeringen kent u, of met welke certificeringen heeft u wel eens gewerkt?



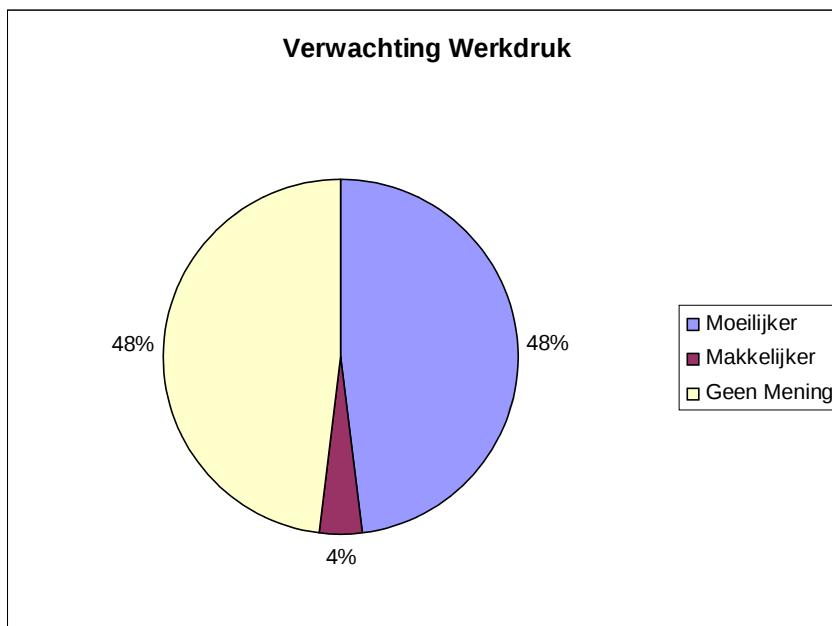
Vraag 4:

Welk van de onderstaande certificeringen zijn, naar uw mening, interessant voor Nature's Pride?



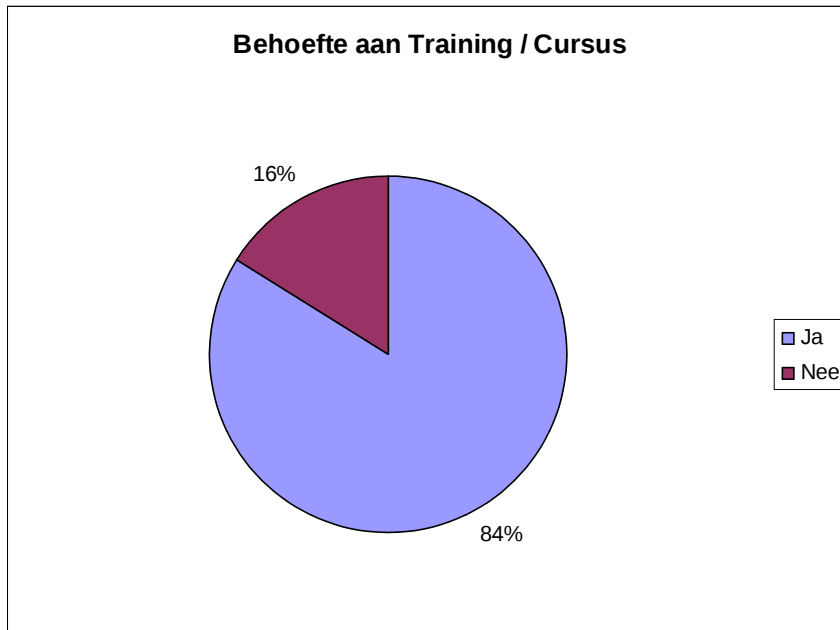
Vraag 5:

Wordt er, naar uw mening, binnen de AGF-sector veel waarde gehecht aan een certificaat?



Vraag 6:

Hoe verwacht u dat uw werk gaat worden, mocht Nature's Pride besluiten om een certificaat in te gaan voeren?



Vraag 7:

Heeft u behoefte aan een training / cursus waarin u de kenmerkende elementen van 'voedselveilig werken' worden uitgelegd?

Bijlage 9: Gesprek met mevrouw Harris

1. Wat is uw functie en wat houdt deze in?

Ik ben directrice van de firma Nature's Pride. Samen met de investeerders van BAMA uit Noorwegen stippel ik het beleid uit en leidt de organisatie. Ook ben ik actief met de begeleiding van het nieuwbouwpand dat in Maart 2007 moet worden opgeleverd.

2. Wat is, volgens u, het nut van een certificering in de AGF-sector?

Een certificering zorgt voor een beleidsmatig vastgelegde vorm van kwaliteitsbewaking. Voor bedrijven die met voedsel werken betekent dit dat zij volgens een bepaalde opvolging van regels er zorg voor dragen dat de kwaliteit van de producten die zij afleveren altijd veilig is voor de consument.

3. Nature's Pride heeft op dit moment geen certificaat. Op welke manier bewaakt u nu de kwaliteit van de producten?

Op dit moment lopen er drie Quality Control Managers rond. Zij houden de kwaliteit van de producten in de gaten door te kijken naar opslagtemperaturen, binnenkomsttemperaturen en naar de kwaliteit van het product zelf.

4. Met hoeveel klanten doet Nature's Pride op dit moment zaken?

In Europa hebben wij een vast klantenbestand van ongeveer 300 klanten. Dit zijn klanten waar wij producten aan verkopen. De inkoop van producten vindt wereldwijd plaats, maar dit kan wisselen per product wie de scherpste aanbiedingen voor ons heeft. Dus hier hebben wij niet echt een vast klantenbestand.

5. Zijn bij u de wensen en eisen van de klanten ten opzichte van de aangeboden producten bekend?

Van alle klanten zijn de eisen en wensen ondertussen wel bekend bij de verkopers. Iedereen heeft zijn eigen klantenbestand waar hij/zij voor verantwoordelijk is. Bij mij zijn op dit moment dus niet alle eisen en wensen bekend, maar die zou ik in principe binnen 1 vergadering kunnen weten.

6. Zo ja, hoe zijn deze u bekend geworden?

Deze kunnen aan mij bekend worden gemaakt door middel van een vergadering samen met de verkopers.

7. Zijn er aspecten in de dienstverlening die u in de toekomst zou willen realiseren, veranderen of verbeteren?

Nature's Pride bestaat pas sinds 5 jaar. Wij zijn sindsdien alleen maar aan het groeien. Daarom is er vorig jaar besloten om een nieuw pand te laten bouwen. De bedoeling is dat wij hier rond februari / maart 2007 in zullen trekken. Tot die tijd zal er niet veel veranderen binnen onze dienstverlening, omdat we dan druk zullen zijn met de leveringen aan klanten in een eigenlijk te beperkte ruimte. Het is elke dag weer een puzzel om alle producten goed op te slaan, maar ook makkelijk bereikbaar te houden voor overslag. Natuurlijk is er altijd ruimte voor verbetering, maar op dit moment is dat voor ons moeilijk in te passen. Vanaf het moment dat we het nieuwe pand betrekken veranderd die positie compleet. Dan is er genoeg ruimte en daardoor dus minder gepuzzel nodig. Dan kan de hele organisatie eens goed onder de loep worden genomen, vooral met het oog op de mogelijkheden tot certificering.

Bijlage 10: Gesprek met mevrouw Dankier

1. Wat is uw functie en wat houdt deze in?

Ik ben inkoper/verkoper bij de firma Nature's Pride. Samen met mijn andere inkoop- en verkoopcollega's zijn wij verantwoordelijk voor de inkoop- en verkoop van exotische groenten en fruit.

2. Wat is, volgens u, het nut van een certificering in de AGF-sector?

Certificaten worden veel gebruikt in de AGF-sector. Om een concurrerende positie te kunnen behouden wordt er van ons verwacht dat wij aan de wensen van de klant tegemoet komen. Een certificaat is daarnaast ook een onderbouwing die je krijgt als je op een veilige manier met voedsel omgaat. Dit geeft de klanten een prettig gevoel. Zij weten dan zeker dat hun producten op een veilige manier zijn getransporteerd en opgeslagen.

3. Nature's Pride heeft op dit moment geen certificaat. Op welke manier bewaakt u nu de kwaliteit van de producten?

Enkele jaren geleden zijn wij begonnen met het in- en verkopen van exotische groenten en fruit. Op dat moment waren certificeringen nog niet echt aan de orde. Wel hebben wij ons altijd aan de voorgeschreven opslagcondities gehouden. Dit wordt bij ons gecontroleerd door de Quality Managers. Ook laten wij steekproefsgewijs de producten controleren door een extern laboratorium op eventuele achtergebleven schadelijke stoffen.

4. Met hoeveel klanten doet Nature's Pride op dit moment zaken?

Ikzelf ben op dit moment verantwoordelijk voor ongeveer 20 klanten. Samen met mijn collega's van de in- en verkoop zijn wij verantwoordelijk voor ongeveer 300 klanten.

5. Zijn bij u de wensen en eisen van de klanten ten opzichte van de aangeboden producten bekend?

Van mijn klanten weet ik ongeveer wel wat ze willen. Van mijn overige collega's weet ik dat niet precies. Misschien zouden we dat eens moeten inventariseren.

6. Zo ja, hoe zijn deze u bekend geworden?

Gewoon, door middel van de gesprekken die ik dagelijks met mijn klanten heb.

7. Zijn er aspecten in de dienstverlening die u in de toekomst zou willen realiseren, veranderen of verbeteren?

Op dit moment schiet mij niks te binnen. Maar er zal ongetwijfeld het één en ander gaan veranderen zodra wij het nieuwe pand gaan betreden.

Bijlage 11: Gesprek met de heer Duindam

1. Wat is uw functie en wat houdt deze in?

Ik ben loodsbass bij de firma Nature's Pride. Ik geef leiding aan het personeel in de loods. Zij zijn verantwoordelijk voor het laden en lossen van de vrachtwagens die hier binnenkomen met de producten. Ik ben de tussenpersoon tussen de in- en verkopers en het personeel in de loods die ervoor zorgen dat de juiste producten in de juiste vrachtwagen worden geladen.

2. Wat is, volgens u, het nut van een certificering in de AGF-sector?

Het nut van een certificering is dat de bedrijven die aan de regels ervan voldoen, de mogelijkheid hebben om dit als verkoopargument te gebruiken. De kwaliteit van de producten wordt gewaarborgd door middel van vooraf vastgestelde procedures.

3. Nature's Pride heeft op dit moment geen certificaat. Op welke manier bewaakt u nu de kwaliteit van de producten?

Wij gebruiken als richtlijn de regels van de HACCP. Deze worden aan elke medewerker, voordat hij in dienst komt, uitgelegd. Daarnaast houden wij door middel van temperatuurcontroles de bewaarcondities van de producten in de gaten.

4. Met hoeveel klanten doet Nature's Pride op dit moment zaken?

Ik heb geen idee, maar aan de hoeveelheden te merken zullen dat er ongeveer 250 zijn. Op jaarbasis dan, niet elke klant neemt natuurlijk evenveel af. De ene klant besteld maar 1 keer per maand, terwijl de andere klant het liefst elke dag zou komen laden.

5. Zijn bij u de wensen en eisen van de klanten ten opzichte van de aangeboden producten bekend?

Soms krijgen we wel eens aparte eisen van de klant, maar die worden dan doorgegeven via de in- en verkopers van Nature's Pride. Zelf heb ik eigenlijk geen direct contact met onze klanten.

6. Zo ja, hoe zijn deze u bekend geworden?

Via de in- en verkopers.

7. Zijn er aspecten in de dienstverlening die u in de toekomst zou willen realiseren, veranderen of verbeteren?

Voor een organisatie die nog niet zo lang bestaat en toch al zo goed presteert, zullen er altijd wel dingen zijn die veranderd of verbeterd moeten worden. Op dit moment heb ik daar zelf geen ideeën over. Dat komt ook omdat we het nu erg druk hebben. Tegen de tijd dat de drukte over is, zal er een evaluatie plaatsvinden met de in- en verkopers over de punten die eventueel niet goed gegaan zijn en dus nog verbeterd moeten worden.