

Niet even een stempeltje ter goedkeuring

De rijksinspecties maken gebruik van de mogelijkheden die ict biedt. Zo kunnen medewerkers van verschillende inspecties via automatiseringssystemen gegevens uitwisselen. Hans Kerkman werkt bij de Voedsel en Waren Autoriteit (VWA) als een van de twee projectleiders van de teams Certificering op Afstand, samen met Lieneke Hoonhorst-Groenewold. In november 2008 is gestart met het project Certificeren op Afstand (CoA). Wat betekent deze manier van certificeren voor de organisatie?

Certificeren

Een bedrijf dat eendagskuikens/broedeieren, diervoeders of dierlijke bijproducten (waaronder mest bewerkt en onbewerkt) wil vervoeren naar het buitenland, heeft te maken met een aantal regels. Soms komen de eisen voort uit de Nederlandse of Europese regelgeving, soms uit de regelgeving van het importerende land en soms uit beide. De VWA geeft tevens exportcertificaten af voor producten van niet dierlijke oorsprong. Dit zijn garantieverklaringen van de overheid, op papier dat een groot aantal echtheidskenmerken bevat. De veterinaire exportcertificaten geven aan dat de producten voldoen aan de eisen ten aanzien van volksgezondheid, diergezondheid en dierenwelzijn.

Voorheen werden deze certificaten uitgereikt vanuit vijf regiokantoren, vertelt Hans Kerkman. 'Deze kantoren hadden verschillende ict-systemen en verschillende verklaringen, eisen en borgingen. Daarom zijn we 2008 gaan werken aan uniformering.'

Op afstand

Alle certificaten worden nu uitgegeven vanuit een centraal kantoor in Utrecht. Kerkman licht toe: 'Het gaat om honderden certificaten per dag; de medewerkers hier lopen werkelijk het vuur uit hun sloffen! We gebruiken geen verschillende systemen meer, maar één ict-systeem. Het was heel veel werk om alle gegevens samen te brengen, maar dat werk moest vroeg of laat toch gebeuren. We gaan namelijk werken met CLIENT (Controle op Landbouwgoederen Import en Export Naar een Nieuwe Toekomst). Dat is een geautomatiseerd systeem waarmee bedrijven onder andere aanvragen voor certificaten kunnen indienen. Het systeem bevat alle bekende exportcertificaten, waardoor de eisen die een bestemmingsland stelt aan een bepaald product bekend zijn. Een deel van de inspecties verloopt dan dus automatisch. Voor de inspecties die nog fysiek moeten worden uitgevoerd, legt het systeem contact met de planning van de VWA, zodat een certificerende dierenarts langs kan komen.'

Kwaliteitsverbetering

Een nieuwe werkwijze is altijd een mooi moment om goed te kijken naar kwaliteitszorg, zegt Kerkman. 'Als je van bedrijven verwacht dat ze hun werk tot in de puntjes op orde hebben, moet je daar zelf ook voor zorgen. Certificeren is geen kwestie van even een stempeltje ter goedkeuring zetten! We hebben onze procedures op papier laten zetten; een activiteit die veel tijd kost maar wel nodig is als je je kwaliteitszorg wilt verbeteren.'

In juni 2009 en in december 2009 is het project Certificeren op Afstand geëvalueerd. In de evaluatierapporten wordt onder andere aandacht besteed aan de kwaliteitsvoordelen. Zo is er meer uniformiteit gekomen in werkwijze en documenten als formulieren en certificaten. Een ander voordeel is dat er één aanspreekpunt is, in plaats van in elke regio een aanspreekpunt. Deze persoon heeft een beter landelijk overzicht en meer kennis van de zaken die spelen. Kerkman: 'Onze medewerkers komen uit de praktijk en nemen ongelooflijk veel kennis mee. Omdat we nu werken met certificeren op afstand, is onze werkwijze anders dan onze medewerkers gewend waren. De eisen waaraan zij moeten voldoen, zijn veranderd. Voor sommigen is dat prima; anderen zijn na de opstartperiode van het project teruggegaan naar hun regiokantoor.'

Enthousiast

De extra capaciteit was volgens Kerkman zeker in de opstartfase nodig. 'Er zijn zoveel eisen, regels en projecten waar je rekening mee moet houden. Als andere organisaties een vergelijkbaar traject willen starten, is het belangrijk dat ze rekening houden met de omvang ervan. Die omvang groeide bij ons gaandeweg, omdat we van alles toegeschoven kregen. Maar dat maakt niet uit, want medewerkers en bedrijven zijn enthousiast. En daar gaat het om!'