

Back to Basics

Certificering: zijn we

In de dakbedekkingsbranche is certificatie ver doorgevoerd. Veel verder dan voor het gemiddelde onderdeel in de bouwwereld. Nog even en we certificeren dakgrind.



Dit is een onomkeerbaar feit. Dit wil niet zeggen dat certificatie in de dakbedekkingsbranche béter geregeld is. Een reden te meer om kritisch naar certificatieregelingen in de dakbedekkingsbranche te kijken. En te blijven kijken. De doelstelling van certificering moet daarbij nooit uit het oog worden verloren. Ik ben ervan overtuigd dat certificering een goede zaak is maar we moeten het wel gezond en werkbaar houden.

Arno Bron
Certificatie-deskundige
bij Kiwa N.V.

Aan de ver doorgevoerde certificatieregelingen in de dakbedekkingsbranche is een hele geschiedenis voorafgegaan. Daar kun je blij of niet blij mee zijn, dit is een weg die we gezamenlijk hebben gekozen en waarop we blijkbaar niet terug kunnen. Maar dit houdt geenszins in dat we deze weg moeten blijven volgen. Het is naar mijn mening noodzakelijk om je constant af te vragen of je wel op de juiste weg zit, moeten we niet onze richting aanpassen?

Terug naar de kern

Wat is nu de doelstelling van certificering? Zoals op de voorkant van iedere kwaliteitsverklaring te lezen is, behoort certificering niets meer en ook niets minder te zijn dan een verklaring van het certificerende instituut dat de betreffende producten of diensten voldoen aan de genoemde specificaties.

De activiteiten om tot zo'n verklaring te komen kunnen worden teruggebracht tot het bepalen van deze specificaties en het controleren of de certificaathouder bij voortduring hieraan voldoet. Het bepalen van de specificaties is een taak voor de gehele branche, inclusief afnemers, opdrachtgevers en toezichthouders, begeleid door de certificerende instelling. Het controleren is een taak voor de certificerende instelling.

Kostenplaatje

De laatste jaren ontwikkelt zich een trend. Het bepalen van de specificaties wordt omslachtiger - lees kostbaarder - waardoor de controlewerkzaamheden onder druk komen te staan.

BRL's worden dikker, commissies steeds groter, bijbehorende kosten steeds hoger. Een gevolg hiervan is dat er te weinig (financiële) ruimte overblijft voor de daadwerkelijke controleactiviteiten. Ook hier ben ik van mening: Back to basics.

Het produceren van een beoordelingsrichtlijn (BRL) is geen prestatie op zich, maar meer een noodzakelijke randvoorwaarde. Hoe meer overbodige tijd en kosten daarin gestoken worden hoe minder er overblijft voor de daadwerkelijke externe controle door de certificerende instelling. De nadruk moet dan ook meer komen te liggen op een goede en reële controlemethodiek. Ook hiervoor geldt: niet minder maar ook niet meer.

Opstellen BRL's

Het opstellen van een BRL groeit maar al te vaak uit tot een brede maatschappelijke discussie. Een goede leiding van een BRL-commissie is dan ook noodzakelijk. BRL's zijn primair een verantwoordelijkheid van de certificatie-instelling en behoren dan ook onder hun leiding te worden opgesteld. De certificatie-instelling weet welke procedures doorlopen moeten worden, welke eisen er aan de samenstelling van een dergelijke commissie worden gesteld, welke samenhang er tussen de verscheidene BRL's moet zijn, wat de indeling van een BRL moet zijn en welke aspecten wel en welke aspecten niet aan bod moeten komen. Een goede certificatie-instelling kan dan ook voorkomen dat de inhoud van de BRL onhanteerbaar wordt en meer omvat dan noodzakelijk is. De technisch inhoudelijke kennis wordt mede aangedragen

op de goede weg?

door deskundigen uit de betreffende branche. Men moet zich realiseren dat het proces van het opstellen van certificatieregelingen op zich niet wordt gewenst; het eindresultaat, een certificaat, wordt gewenst. En dat is een groot verschil. Het opstellen van BRL's behoort dan ook snel, gedegen en efficiënt te gaan om te komen tot het beoogde doel: certificering van product of dienst.

Controle

Bij de jaarlijkse controles in het kader van een certificatieregeling moet ook hier de doelstelling niet uit het oog worden verloren. Kern van de zaak is dat er voldoende vertrouwen bestaat dat een naar behoren geïdentificeerd product in overeenstemming is met de opgestelde specificaties volgens de BRL. Het is ondenkbaar om binnen het kader van deze controleactiviteiten de kwaliteits- en procesbeheersing van de producent niet te betrekken. De moderne wijze van kwaliteitsborging bestaat uit een goede controle door de producent van zijn eigen proces. De certificerende instelling verifieert de juiste werkwijze van de producent. Externe controle is daarmee complementair aan interne controle. Niemand zit verlegen om dubbel werk. Toch? Ook hier geldt: niet meer doen dan wordt verlangd. De benodigde externe controleactiviteiten moeten dan ook afhankelijk worden gesteld van het niveau van het kwaliteitssysteem van de betreffende producent. De ene producent heeft nu eenmaal meer aandacht dan de andere. De mate van procesbeheersing van de betreffende producent wordt dan beoordeeld door de certificatie-instelling en deze bepaalt dan de hierop benodigde controle activiteiten. Een dergelijke methodiek wordt jammer genoeg niet door alle certificerende instellingen nagestreefd. Een BRL moet zeker in dit kader een duidelijke richtlijn geven inzake de methodiek van externe controles. Een BRL mag echter niet zover gaan om de activiteiten tot in het kleinste detail te specificeren en vast te leggen. Een goede afstemming tussen interne en externe controles wordt dan onmogelijk gemaakt. Dit laatste is een onderdeel van de techniek van certificeren en is dus een taak van de certificerende instelling.

Certificeren is dienstverlening

Een goede certificatie-instelling is producenten behulpzaam bij het aantonen van de kwaliteit van hun product en geen blok aan het been. Meedenken binnen de filosofie van het betreffende bedrijf is hierbij een must. Adviseren en toelichten wat de verschillende certificatieregelingen inhouden en hoe deze op elkaar aan kunnen sluiten, zoals certificering van product, proces, VCA, kwaliteitssystemen en milieuzorg. Een misvatting is bijvoorbeeld dat een ISO-9000 certificaat kwaliteit borgt tot op productniveau. Ik kan niet van een producent verwachten dat deze alle ins en outs van certificatie kent. Hij is per slot van rekening niet de certificatie deskundige en ik geen producent. Ik moet hem dus duidelijkheid verschaffen over de diverse mogelijkheden. De tijd van opgelegde regelgeving is allang voorbij. Certificering begint dus niet bij het overhandigen van de eisen met prijslijst voor een certificaat. Certificering eindigt evenmin bij het overhandigen van het certificaat. Het is een doorlopend proces van dienstverlening waarbij er maar één onderdeel niet ter discussie staat: het aantonen van kwaliteit, onafhankelijk van de producent.

De weg

Certificatieregelingen moeten niet worden uitgebreid, ze moeten worden verbeterd. Daarbij zijn we niet verplicht bestaande wegen te bewandelen omdat we dat nu eenmaal zo gewend zijn. Regelmatig de ontwikkelingen van een afstand bekijken geeft inzicht in het groter geheel. We moeten ons in dit opzicht niet beperken tot de dakbedekkingsbranche. Veel materialen zoals isolatiematerialen, folies en bevestigingssystemen worden niet alleen in dakconstructies gebruikt, maar hebben ook andere toepassingsgebieden. Soms zelfs buiten de bouw. En (KOMO) kwaliteitsverklaringen beperken zich nu eenmaal niet tot alleen de dakbedekkingsbranche. •

Certificering: zijn we op de goede weg?

In de *Roofing Holland* van december 1996 heeft Arno Bron een artikel geschreven met dezelfde titel: "Certificering: zijn we op de goede weg?". Marco de Kok, lange tijd werkzaam bij certificatie-instelling SGS INTRON, geeft antwoord, zowel vanuit het verleden als het heden.

Marco de Kok

Op een (attest-met-)productcertificaat staat de tekst (niet geheel letterlijk) dat de certificatie-instelling het gerechtvaardigd vertrouwen heeft dat de certificaathouder de kwaliteitsbewaking op de juiste wijze heeft ingericht en ook uitvoert en dat de producent in staat is om te waarborgen dat de gecertificeerde producten aan de gestelde eisen en declaraties voldoen.

Dit is in mijn ogen de kern van certificering: je kunt als certificatie-instelling niet met honderd procent zekerheid stellen dat alle producten zullen voldoen aan de gestelde eisen en declaraties, maar door de controles in de fabriek en de verificaties op de producten kan er wel een vertrouwen uitgesproken worden dat het allemaal wel goed zit. Volgens mij bedoelde Arno Bron dat destijds ook met zijn alinea over de kern van certificering. Hier is dus niets aan veranderd lijkt me.

KOSTENPLAATJE

Bron benadrukte destijds vooral de kosten van de totstandkoming van een beoordelingsrichtlijn (BRL). Letterlijk: "Het produceren van een beoordelingsrichtlijn is geen prestatie op zich, maar meer een noodzakelijke randvoorwaarde". Dit klopt ook wel, maar men moet het belang van een goede BRL niet onderschatten. Ik heb zelf aan de wieg mogen staan van de huidige BRL1511 voor baanvormige dakbedekkingen en ik weet het belang, maar ook de complexiteit van het eenduidig opschrijven van eisen: er mag geen ruimte zijn voor vrije interpretatie. Daarom wordt er in de Technische Commissie soms over één zin of paragraaf urenlang gediscussieerd om de juiste formulering op papier te krijgen. Dit is in ieders belang, want hier geldt: gelijke monniken, gelijke kappen.

Wat in de loop der tijd wel steeds meer invloed op de beoordelingsrichtlijnen heeft gekregen, is de Raad voor Accreditatie. In het verleden, en dat was ook nog voor de tijd dat Arno Bron zijn artikel schreef, viel het certificatiesysteem van KOMO helemaal niet onder accreditatie. De eisen waaraan een BRL moest voldoen, werden door KOMO naar eer en geweten zo goed mogelijk vastgesteld. Maar met de komst van de eisen van de Raad voor Accreditatie is het er zeker allemaal nog complexer door geworden. En ik denk dat er ook een duidelijk verschil zit tussen 1996 en vandaag de dag. Dit komt natuurlijk ook door gewijzigde en evoluerende accreditatienormen, maar ik heb meerdere keren gedacht tijdens mijn werkzame verleden bij SGS INTRON: "Wat een geneuzel allemaal". De regeltjes om aan de accreditatie-eisen te voldoen, gaan echt ver.

OPSTELLEN BEOORDELINGSRICHTLIJNEN

Zoals hiervoor al beschreven, is het opstellen van een BRL er niet makkelijker op geworden. De accreditatie-eisen zijn een reden, maar de Europese regelgeving in de vorm van CE-markering is nóg een reden. Toen Arno Bron zijn artikel schreef, was er nog geen sprake van CE-markering en er waren ook geen geharmoniseerde product- en testnormen. Ieder land had bijvoorbeeld zijn eigen verouderingsmethoden en ook inzake het testen van vliegvuurbestendigheid was geen eenduidigheid te bespeuren. Wat betreft dat laatste is dat eigenlijk nog steeds zo, maar voor wat betreft de andere testmethoden voor dakbanen, is er wel degelijk een goed geharmoniseerd pakket van test- en productnormen ontstaan. Dit moet het leven van een producent zeker makkelijker hebben gemaakt.

Maar waar ik op doel, is de discussie sinds de invoering van de CPR over wat er nu wel en niet vermeld mag worden in een certificaat en wat wel en niet gecontroleerd

mag worden. Dit heeft tot gevolg gehad dat met de huidige BRL1511 krampachtig gezocht is naar een manier van certificeren die voldoet aan de eisen van Europa en op zijn minst getolereerd wordt door de Nederlandse handhavinginstantie IL&T. Dit heeft voor de inhoud van de BRL1511 behoorlijk wat consequenties gehad, wat het er dus niet eenvoudiger op heeft gemaakt. Als voorbeeld noem ik de BRL1309 voor platdakisolatie. Deze Technische Commissie is nu al jaren over dit onderwerp aan het steggelen en het ziet er niet naar uit dat er snel schot in de zaak komt. En ondertussen wordt er nog gewerkt met een sterk verouderde BRL, waardoor een certificatie-instelling niets anders kan dan in een certificaat verwijzen naar een verouderde versie van het Bouwbesluit.

Tenslotte wil ik toch nog wel een andere reden aanstippen dat het tot stand komen van een BRL verdraagd of moeilijk maakt en dat zijn commerciële belangen. De BRL1511 bestaat bijvoorbeeld uit 5 delen, elk deel (behalve deel 1) heeft betrekking op een specifiek materiaal waar de dakbedekking uit bestaat. Er mag natuurlijk tussen deze delen geen onderscheid zitten, waarmee er een materiaal bevoordeeld of benadeeld zou worden. Dit levert uiteraard ook veel discussie op, wat het proces vertraagt.

CONTROLE

Wat betreft dit aspect is er zeker wel wat veranderd ten opzichte van 1996. Men moet niet uit het oog verliezen dat de Technische Commissie van een BRL bestaat uit marktpartijen, zoals producenten, verwerkers, testinstituten en een certificatie-instelling (soms meerdere). Het controleniveau wordt dus in principe door de, in dit geval, dakbedekkingsindustrie zelf bepaald. Weliswaar moet de certificatie-instelling bewaken dat het controleniveau op een dusdanig niveau is, dat het nog steeds aan de accreditatie-eisen voldoet en dat er nog steeds met een gerust hart op een certificaat geschreven kan worden dat de certificatie-instelling het 'gerechvaardigd' vertrouwen heeft dat de certificaathouder de kwaliteitsbewaking op de juiste wijze heeft ingericht en ook uitvoert en dat de producent in staat is om te waarborgen dat de gecertificeerde producten aan de gestelde eisen en declaraties voldoen. Maar mijn ervaring leert dat het controleniveau, en dan met name de productverificaties, steeds hoger is geworden. Om maar een paar dingen te noemen:

- Het aantal producten dat jaarlijks geverifieerd dient te worden is hoger geworden. Denk maar aan de splitsing dakbedekking in toplagen en onderlagen;
- Monsternamen uit het veld is geïntroduceerd;
- Distributeurs die een gecertificeerd private label product verkopen, worden nu zelf ook onderworpen aan een audit.

Al deze verzwaringen zijn door de industrie zelf voorgesteld om in de BRL op te nemen, dit wordt door KOMO of de accreditatie-eisen niet verplicht.

Arno Bron pleit ook nog voor een onderscheid in controleniveau van kwaliteitssystemen bij producenten. Als bij audits blijkt dat dit goed in orde is, kan met minder

controlemomenten worden volstaan. Dit is nu typisch zo'n punt waar de Raad voor Accreditatie over zou vallen, want hoe is dit meetbaar? Het biedt ruimte voor interpretatie, waardoor onderscheid gecreëerd kan worden tussen certificatie-instellingen of zelfs auditoren. Maar ik denk dat Brons pleidooi uiteindelijk toch gehonoreerd is door het jaarlijks aantal audits van drie naar twee terug te brengen, als een producent ook ISO9001 gecertificeerd is. Dit is goed meetbaar en laat geen ruimte voor interpretatie.

CERTIFICEREN IS DIENSTVERLENEN

Hierover heeft Bron uiteraard volkomen gelijk: een producent wil graag de kwaliteit van zijn producten bevestigd zien door een derde onafhankelijke partij in de vorm van een certificaat. Dit is een dienst die een certificatie-instelling kan leveren. Maar Bron gaat hierin verder: hij zegt namelijk dat de dienstverlening ook inhoudt dat een auditor of certificatie-deskundige van een certificatie-instelling de producent bij de hand moet nemen en hem wegwijs moet maken in de wereld van kwaliteitsbewaking en certificering.

Wellicht kon dat in 1996 nog, maar heden ten dagen is dat eveneens weer door accreditatie-eisen niet meer mogelijk. Als certificatie-instelling mag je een producent niet helpen bij het inrichten van een kwaliteitssysteem of hoe hij corrigerende maatregelen zou kunnen nemen bij de constatering van een non-conformiteit. Hoe graag je deze dienstverlening ook zou willen verlenen (je wilt met al je kennis en ervaring toch een toegevoegde waarde kunnen bieden), het is formeel niet toegestaan om dat te doen. De gedachte hierachter is dat als je een producent hier advies over geeft, het je ook verantwoordelijk maakt hiervoor. Als een andere auditor of certificatie-instelling het advies geen goede of afdoende oplossing vindt, bestaat de kans dat de producent de verantwoording van zich afschuift en gaat wijzen naar de certificatie-instelling die het advies gegeven heeft. Hoe groot de verleiding ook is, helaas is deze vorm van dienstverlening uit den bozen.

DE WEG

Volgens Arno Bron viel er in 1996 nog veel te verbeteren. Ik vraag mij af of hij de huidige BRL1511 en het huidige certificatiesysteem van KOMO, dat is beïnvloed, ingeperkt of onmogelijk gemaakt door allerlei regelgeving, als een verbetering beschouwt. Ik ben in ieder geval van mening dat een certificatie-instelling en een instantie als KOMO voldoet aan een gegronde en terechte wens vanuit de markt: geef mij zekerheid. ■



Marco de Kok.

Dit artikel kunt u lezen op www.roofs.nl