



VOM-INFORMATIEMIDDAG KWALITEITSLABELS

VERTROUW, MAAR CONTROLEER

Toen de Amerikaanse president Ronald Reagan ontwapeningsgesprekken voerde met de Sowjet-Russische leider Michail Gorbatsjov, scoorde hij op kenmerkende wijze in een persconferentie door een Russisch gezegde aan te halen. “Doverjai no proverjai”, ofwel “trust, but verify”, want zijn pr-assistent had natuurlijk meteen in de Engelse vertaling voorzien. De heren zouden goede sprekers zijn geweest op de VOM Informatiesessie over kwaliteitslabels van 23 april. Op coatinggebied voldoen ze echter niet aan de norm voor een VOM-middag, dus werden Eko Burger (Instituut voor Oppervlaktetechniek) en Guus Schmittmann (Zinkinfo Benelux) opgesteld. Op 23 april kwam een actief discussiërend publiek tot de slotsom dat controle het vertrouwen onderbouwt.

Branchemanager Pauline Meijwaard zette de toon met de puntige introductie dat het die middag ook zou gaan over “de kosten van het níet leveren van kwaliteit.” Zin en onzin van kwaliteitslabels zouden openhartig uit de doeken gedaan worden, met haar inmiddels van de VISEM-Technodagen bekende werkwijze van het tonen van veelzeggende YouTube-films of andere beeldfragmenten. En ook deze keer was het raak: een “Meesterkweker” van gewassen kun je worden door de labels en vignetten te verzamelen tot je product er welhaast vlakvullend mee afgestempeld is. Maar voor een aanzienlijk deel ervan kwalificeert het bedrijf zich een-

voudigweg door ergens een contributie te betalen. In dit voorbeeld ging het om elf gekochte plakkers uit in totaal negentien “keurmerken”.

KEURMERK OF GARANTIE?

Meijwaard verhoogde de inzet door er nog een toezichtslaag bij te betrekken. “Je hebt ook weer een soort keurmerk voor de keurmerken: de Raad van Accreditatie. Het gaat hier niet om wettelijke regels, want iedereen mag een keurmerk in het leven roepen. De Nederlandse Vereniging van Huisvrouwen is er in 1926 mee begonnen,” wekte Meijwaard alvast het vertrouwen in de goede afloop.

Er zijn vele consumentenkeurmerken. “Een keurmerk ligt soms dicht tegen garantie aan,” vervolgde Meijwaard, “het wordt wel eens als synoniem gebruikt.” Een YouTube-filmpje van de FOCWA gaf aan dat in het autoschadeherstel een kwaliteitskeurmerk tegelijk de garantie bepaalt. “De keurmerken voor oppervlaktebehandeling zijn niet een-op-een gebonden aan garantie,” voegde ze er nadrukkelijk aan toe.

SINTERKLAAS DIRECT VERVANGEN

Als keurmerkenexpert werd Metaalunie-branchemanager Ron den Toom ten tonele gevoerd. Als voorbeeld van een aan

SUCCES EN ZIN VAN EEN KEURMERK

Doelstellingen van keurmerken zijn doorgaans: het bevorderen van kwaliteit, het promoten van oppervlaktebehandelingen (ook van hout, beton en kunststof), en het verspreiden van het label. Op basis van voortschrijdend inzicht worden de keurmerken aangepast (aan regelgeving), en worden ze vollediger en beter. Kwaliteitslabels zijn niet altijd succesvol, en oorzaken voor mislukking zijn bijvoorbeeld een te kleine marktdekking, verwatering van de vereisten, en het niet consequent doorvoeren van het label. Wat maakt een kwaliteitslabel daarentegen succesvol? Als het én een technische standaard op de markt zet én de kwaliteitsorganisatie een goed netwerk heeft. Een betrouwbare controle door derden geeft vertrouwen.

Een kwaliteitslabel wordt gekenmerkt door:

- Voortschrijdend inzicht: in de loop der jaren worden aanpassingen gedaan aan de vereisten en werkwijzen;
- Keuring door een onafhankelijke inspecteur;
- Opleiden van inspecteurs is erg belangrijk;
- Certificeren van inspecteurs;
- Het externe lab moet gecertificeerd zijn volgens ISO 17025, hetgeen waarborgt dat de testen volgens procedure uitgevoerd worden.

Een kwaliteitslabel heeft zin als:

- De gebruikstoepassing duidelijk omschreven is;
- Er voldoende bekendheid aan gegeven wordt;

- Er voldoende onderscheidend vermogen is dankzij de kwaliteitseisen;
- De set eisen aantoonbaar gehaald wordt;
- De klanteisen en standaarden geborgd zijn;
- Er pragmatische eisen aan processen en documenten gesteld worden;
- Het voldoende gedragen wordt door de markt – opdrachtgevers moeten er gerust op zijn “dat het goed zit met dat kwaliteitslabel”;
- Er voldoende bedrijven zijn met het kwaliteitslabel;
- Het label te koppelen is aan garanties, waarbij meestal vijf of tien jaar geldt.

Een goed keurmerk levert op:

- Periodieke onafhankelijke beoordeling;
- Betere beheersing van kwaliteit;
- Aantoonbare procesbeheersing als argument in geschil-situaties;
- Goede positionering in de markt; grotere kans op orders, zeker als het kwaliteitslabel vereist is bij de aanbesteding;
- Europees/wereldwijd erkend label;
- Minder fouten of afkeur;
- Invloed op de specificatie door mee te vergaderen met de organisatie die de licentie voert (voor Qualicoat bijvoorbeeld de VISEM, voor Qualanod de Stanod);
- Een mooi certificaat.

garantie grenzend vignet noemde hij een waarmerk voor de alarminstallaties van dure auto's: de verzekeraar checkt dat voordat bij een autokraak eventueel tot uitkering overgegaan wordt.

Hij had de Qualicoat-reglementen even doorgenomen, en was onder de indruk van de omvang van bijna tachtig pagina's. Hij is al bij heel wat keurmerken betrokken geweest, ook hij kon er moeiteloos een dia mee afvullen alsof het een productverpakking was.

Een keurmerk is een bepaalde gedragscode die afgestemd is in een groep, met reglementen en toetsen om die gedragscode te laten omzetten in dat keurmerk. “Een ánder heeft geconstateerd dat ik het goed doe,” vatte hij de werkwijze samen. Dat hoeft geen proceswijzigingen in te houden. Eens haalde een supermarkt 17% meer omzet op een bepaald vleesproduct nadat er zonder enige wijziging een keurmerk op kwam voor de vacuümverpakking.

UITDRAGEN VAN JE VAKGEBIED

Sommige keurmerken die Den Toom tegenkomt schrijven niet meer voor dan het vanzelfsprekende en de wettelijke minimumeisen, bijvoorbeeld dat je buschauf-

feur tijdens de vakantieis niet achter het stuur in slaap valt, alleen handsfree belt, zich aan de rijtijdenwet houdt en dat de bus periodiek gekeurd wordt. Anderzijds zijn er keurmerken die een ondergrens aan de geleverde kwaliteit stellen. “Een keurmerk is er niet alleen voor de inhoud, maar ook voor het uitdragen, herkenning, erkenning en om ondersteuning te krijgen. Als je keurmerk alleen regelt wat al in de wet staat, is dat heel moeilijk te verkopen, een prijsverschil zonder toegevoegde waarde wordt dan niet betaald door bijvoorbeeld een school die een excursie houdt.” Herkenning kan door de vakorganisatie gerealiseerd worden, bijvoorbeeld de BOVAG met een promotiebudget van 4,5 miljoen euro. Erkenning krijg je uit de markt, namelijk door niet zodanig hoge eisen te stellen dat er nauwelijks keurmerkvoerende aanbieders zijn, of zo lage eisen dat het geen onderscheidend vermogen heeft ten opzichte van keurmerkloze aanbieders.

Als voorbeeld van een onzinnige bepaling noemde Den Toom nog de garantiebepaling dat een dronken Sinterklaas die niet weet welke rol hij moet spelen, direct vervangen zal worden door een nuchtere. Iemand vond dat sowieso een

onzinkeurmerk, “want er is maar één Sinterklaas!”

VERTROUWEN EN SELECTIE

De toon voor een interactieve middag was gezet, want er zou volop meegediscussieerd worden vanuit de volle zaal. Allereerst merkte iemand op dat Qualicoat toch vooral een procescertificering is. Iemand stelde dat de ISO 1461 voor thermisch verzinken vaak voorgeschreven wordt, zodat er geen eigen bedenkzels in bestekken belanden of de verzinker varianten op lasvoorschriften of iets dergelijks moet gaan opvolgen. Bij de vraag hoe keurmerken zich verhouden tot wetgeving meldde Den Toom dat er soms een compromis nodig is om binnen de wetgevingsvereisten te blijven. “Maar je moet altijd zien te voorkomen dat er meerdere keurmerken in je vakgebied zijn. Als een groep zich gaat verenigen en een tweede keurmerk gaat verzinnen, is dat funest voor je branche.”

BEPROEVING

Vervolgens was het woord aan Eko Burger, directeur van het Instituut voor Oppervlaktetechniek dat in november 2012 als Nederlandse vestiging van het Instituut



Eko Burger, directeur van het net in Culemborg gestarte Instituut voor Oppervlaktetechniek.



Guus Schmittmann (Zinkinfo Benelux): "De piramides staan er nog steeds, en hebben geen kwaliteitskeur van de Vereniging voor Piramidebouwers."

für Oberflächentechnik van start ging in Culemborg. Het testinstituut voert beproevingen uit op proefplaten en werkstukken, houdt inspecties in het veld en bij bedrijven, en heeft in Duitsland een zelfstandige adviestak Qubus GmbH, die ondersteunt bij installatieplanning en management. Geheel in stijl van de middag werden even wat latten genoemd waar overheen gesprongen wordt: ISO 17025 voor het laboratorium, DIN 45011 en de architectenstandaard AAMA (American Architectural Manufacturers Association), en inspectiewerk met NACE- en Frosio-gecertificeerde inspecteurs. IFO doet duizend audits per jaar in dertig landen, voor onder meer Qualicoat, Qualanod, Qualisteelcoat, DAST-022 waar juist de kwalificatie voor is gehaald door Eddy Elderman, kwalificaties voor gevelreininging waar Elderman ook verantwoordelijk voor is, en enkele binnentoepassingen zoals QIB voor coatings en Gebäudereinigung voor hygiëne in ziekenhuizen. Volop keurmerken en kwalificaties dus, en ook enkele waarvan je zou zeggen dat dat toch vanzelfsprekende of wetgevingsvereisten zijn. Als motieven voor een keurmerk noemde Burger: klanteisen, eigenbelang van de fabrikant, de wens een hoge proceszekerheid vast te houden en efficiëntie in de vorm van kostenbesparing.

Gevraagd werd of er een kwaliteitslabel in Nederland is voor de galvanotechniek. Meijwaard had dat nagezocht en er blijkt niets voor te zijn.

KOSTEN VAN FOUTEN

Ten slotte was het woord aan Guus Schmittmann van de brancheorganisatie van thermisch verzinkerijen Stichting

Zinkinfo Benelux. Hij is naar eigen zeggen "een beetje sceptisch" waar het gaat om protocollen en procedures. "Er zijn ontzettend veel kwaliteitslabels, zelfs voor brancheorganisaties is er volgens mij wel een." Verwijzend naar zuiver rundvlees met een vleugje paard stelde hij: "Tegen fraude helpt een kwaliteitslabel absoluut niet." En of het het altijd tot betere resultaten leidt? "We bouwen soms voor de eeuwigheid, kijk, deze piramides staan nog. En daar staat geen stempel van de Egyptische Vereniging voor Piramidebouwers op." "Hier zat wél een kwaliteitslabel op," presenteerde hij de volgende dia met een roestig hekje. "Dit is een balkonhek aan de rand van Noordwijk: een verzinkt hekje met een poedercoating erop. De coating laat deels los, en het roest al." Het is een typisch voorbeeld van een verkeerde toepassing of een goede toepassing die voor zijn gebruik niet geschikt is. "Ook daar helpt een kwaliteitslabel vaak niet bij. Qualisteelcoat doet daar wél wat aan, dan is het goedgekeurd voor een bepaalde corrosieklasse. Je moet ook aangeven voor welk toepassingsgebied iets bedoeld is." Iemand vulde aan dat je voor Qualicoat ook de Seaside-variant hebt.

VAN DE TRAILER GETRAPT

Als voordelen van keurmerken noemde Schmittmann dat je weet wat je koopt, afspraken gemaakt zijn wat goedgekeurd zal worden en wat slecht is, en dat er uitgebreide interne en externe controle is. "Een nadeel is: je loopt altijd achter op de ontwikkeling. Toen chroomvrij kwam, was het de vraag 'mag dat nou onder hetzelfde kwaliteitskeurmerk?'. Nee, was het toen. De chemicaliënleveranciers moesten aparte keuringen laten uitvoeren voor de

voorbehandeling. Eigenlijk is dat dan een beetje concurrentievervalsing ten opzichte van de chromateerleveranciers die dat niet hoefden. Voor dunnelaagpoeders en lagetemperatuurpoeders geldt dat ook." En inmiddels ten overvloede maar voor de zekerheid onderstreepte ook hij nog even: een keurmerk is geen garantie. Enkele dramatische foto's volgden van hoe soms met gecertificeerd coatwerk omgesprongen wordt, zoals spiltrappen die op de bouwplaats in het zand gegooid waren vanaf de trailer. "Eigenlijk zou je de hele keten moeten certificeren. Dan wordt het nog meer dan 85 bladzijden," knipoogde hij naar de eerdere lezing van de Metaaluniespecialist.

KOSTEN VAN SCHADEHERSTEL

Enkele voorbeelden van ontwerpfouten, zoals een enkellaaglak op een verzinkte ondergrond waar water op bleef staan bij gebrek aan afschot, of de inwerking van planten op een plantenbakhouders, lieten zien dat er meer partijen betrokken zijn bij het totaalplaatje. Een rekenvoorbeeld bracht iedereen op het puntje van zijn stoel: de kosten van demontage en herstelwerk zijn een veelvoud van de omzet, laat staan de winstmarge van de uitgevoerde oppervlaktebehandeling.

MEER INFORMATIE

Voor het onderwerp, locatie en de tijd van de volgende VOM-informatiemiddag: www.VOM.nl

www.IFO-Nederland.nl
www.Metaalunie.nl
www.ZinkinfoBenelux.com