

Leer uit de verschillen en gelijkenissen tussen non-food en food: ISO-normen versus food safety normen

Joerdi Roels, QESS

Alexander Platteeuw, A+ Quality

Duur: 39:22

Alexander Platteeuw

Welkom bij Better FoodSafe Than Sorry, de podcast voor de nieuwsgierige voedselveiligheidspassionato, met interviews, gesprekken met specialisten en diepte-informatie over alles wat leeft binnen de foodindustrie, de controlerende overheid en alles daaromheen. Ikzelf ben Alexander Platteeuw van A+ Quality, het advies- en trainingsbureau gespecialiseerd in voedselveiligheidsmanagement, met meer dan 25 jaar ervaring in de foodwereld.

Mijn gast van vandaag liep ik een eerste keer tegen het lijf in 2010. Hij als quality manager van een groot vleesverwerkend bedrijf, ik als BRC- en IFS-auditor. We konden elkaars werk en aanpak wel appreciëren, want we bleven contact houden. Zijn leven in de vleesindustrie was niet helemaal zijn habitat, want hij keerde terug naar zijn oude liefde: de wereld van certificatie en normering. Hij had er toen al een ervaring op zitten van meer dan tien jaar als lead auditor ISO 9001 en ISO 14001, en later ook als manager certificatie bij Bureau Veritas Certification.

In 2011 richt hij zijn eigen bedrijf op, QESS, wat staat voor quality, environment, safety and sustainability, waar hij zich tot op de dag van vandaag uitleeft als lesgever, coach en jawel, auditor. Ik zou nog vergeten zeggen dat hij ook gastdocent is aan de KU Leuven in integratie van managementsystemen, dus heel duidelijk de ISO-normen, gaande van kwaliteitssystemen over milieu tot veiligheid. Hij zit trouwens ook in de normontwikkelingscommissies bij het NBN, het Bureau voor Normalisatie, voor ISO 9001 en ISO 14001.

Vandaar dat dit de ideale gesprekspartner is om mee te sparren over normen, over de toekomst van auditeren en certificatie in andere sectoren dan de voeding, en om te zien hoe die werelden overlappen. Een zeer warm welkom dus aan Joerdi Roels.

Joerdi Roels

Dank je wel, een zeer mooie introductie. Bedankt, Alexander. Blij dat ik hier mag zijn.

Alexander Platteeuw

Blij dat je wou komen, Joerdi. Ik leerde je kennen toen je actief was in de vleesindustrie. Momenteel ben je eerder actief in andere sectoren, zoals afvalverwerking, transport, chemie en dienstverlening. Wat zijn volgens jou de grote verschillen tussen die sectoren qua kwaliteitsbeleving?

Joerdi Roels

Daar zit toch wel wat verschil in, merk ik. Maar dat hangt ook heel sterk af van de risico's die die klant of die organisatie heeft. Ik geef een voorbeeld. Stel dat je een voedingsbedrijf bent en je laat de poort van de buitengevel openstaan. Dat is uiteraard een probleem. Stel dat je hetzelfde doet in een metaalbewerkingsbedrijf: dan kraait daar geen kat naar, dat is allemaal geen probleem.

Maar aan de andere kant: stel dat die metaalbewerker levert aan de luchtvaartindustrie, dan is die kwaliteitsbeleving weer torenhoog. Dan zijn de risico's, als je niet conform of niet binnen specificaties levert, wel

een cruciaal probleem. Het is dus heel sterk afhankelijk van de sector, maar ook van de toepassing zijnde wetgeving.

Alexander Platteeuw

Een tweede voorbeeldje. Neem een afvalverwerker. Qua orde en netheid misschien niet identiek aan een voedingsbedrijf of een farmaceutisch bedrijf, maar qua kwaliteitsbeleving zeer streng als het bijvoorbeeld gaat om de acceptatie van afvalstromen. Dat ze niet zomaar alles mogen binnentrekken waarvoor ze niet vergund zijn.

Joerdi Roels

Het ligt echt in functie van het marktsegment, van de risico's die ze erkennen en van de klanten die ze bedienen. Wat gaat er verder gebeuren met hun product of hun dienst?

Alexander Platteeuw

In de foodsector is dat eigenlijk ook zo. Lever jij een business-to-consumerproduct, dus een product dat in de winkelrekken belandt, of lever jij een grondstof die nog verder verwerkt gaat worden? Ook daar zal de lat voor bepaalde parameters op een ander niveau liggen.

Bij foodbedrijven wordt het aspect voedselveiligheid altijd in één adem genoemd met kwaliteit. Het gaat zelfs nog verder: in een voedingsbedrijf spreekt men van de kwaliteitsdienst, daar waar je in de praktijk beter zou spreken over de voedselveiligheidsdienst, of misschien zelfs de regulatory dienst. Maar dat bekt niet zo vlot, en om de naam generiek te houden spreekt men maar van de kwaliteitsdienst.

Ik zie de laatste jaren op die mensen van de kwaliteitsdienst ook het vraagstuk van sustainability afkomen. Zij stellen zich dan de vraag: hoort dit wel bij ons? Dat merk ik wel als een algemeen fenomeen, zeker in de food. Alles wat van dicht of van ver te maken heeft met compliance, compliancevraagstukken vanuit een klant of vanuit een overheid, wordt in de brievenbus van de kwaliteitsdienst geduwd. Zie jij dat ook, dat die mensen dat allemaal op hun boterham krijgen?

Joerdi Roels

Dat is een beetje de rode draad die ik vaak tegenkom in bedrijven. Bedrijven zoeken naar efficiëntie, er zit wat concurrentiële druk op en er zit druk op de marges. Dan veegt men heel veel thema's samen en ploft men dat ergens bij een medewerker of medewerkster die al in die rol zit. Dat is niet ongebruikelijk. Ik kwam een week of twee terug in een bedrijf waar de verantwoordelijke human resources tegelijkertijd verantwoordelijk was voor kwaliteit, veiligheid en milieu.

Alexander Platteeuw

Dat is een breed palet.

Joerdi Roels

Absoluut. Waar stopt het? Je kan maar op één iets focussen. En dan merk je in de praktijk, als ik audits doe, dat een aantal thema's onvoldoende geborgd of beheerst worden. Puur omdat je human resources, kwaliteit, veiligheid, milieu en zelfs duurzaamheid niet allemaal tegelijk kan doen. En de wetgeving van al die zaken opvolgen is zwaar.

Een kleiner bedrijf wordt daar natuurlijk meer mee geconfronteerd, want zij zeggen: we krijgen een nieuwe vraag binnen, maar we hebben maar tien mensen om het over te verdelen. Daar denk ik ook dat de kracht in samenwerken zit. Als iemand zegt: compliance, ik voel me daar niet thuis bij, ik coördineer het maar ik vraag een externe consultant om te ondersteunen, dan kan dat in principe ook. Ik heb niet de eigen resources en ik zoek het buitenshuis, en dan speel ik een beetje de rol van coördinator. Maar wat je dan heel vaak krijgt, is dat soort

figuren zoals in het circus, met bordjes die op stokjes ronddraaien. En dan merk je dat er soms bordjes omvallen, omdat er te veel bordjes zijn. Ook dat is niet altijd haalbaar, dus ik denk dat dat zijn limieten heeft.

Maar finaal: wie is verantwoordelijk voor kwaliteit? Dat is iedereen in de organisatie. Je moet ownership creëren bij de mensen waar het hoort: bij de productieplanning, bij de productie, bij de logistiek, bij de HR-diensten. Iedereen moet zijn eigen rol oppakken naar kwaliteit toe. Je kan niet zeggen: als het over kwaliteit gaat, stop ik dat bij de kwaliteitsmanager. Ik denk dat dat principe achterhaald is. Iedereen moet die verantwoordelijkheid dragen, en dat ownership moet bij iedereen liggen. Ook voor veiligheid en voor andere thema's.

Alexander Platteeuw

Ik hoor je dat graag zeggen. En hoe zie je het bij klanten vandaag? Is die shift al gebeurd, of moet die nog grotendeels gebeuren?

Joerdi Roels

Dat is een van mijn stokpaardjes. Het hangt heel sterk af van het type bedrijf. Ik zie soms bedrijven die dat ontzettend goed doen, waar het gedragen wordt door iedereen en waar iedereen dat met overtuiging uitademt, die kwaliteit echt uitdragen.

Maar er zijn nog heel veel bedrijven die in dat primitieve denken zitten van: we hebben een hokje, dat is de kwaliteitsmanager, en dus als we een klantenklacht hebben moet de kwaliteitsmanager het oplossen. Of soms bij interne audits: de interne auditor stelt iets vast en moet het ook zelf oplossen. Dan denk ik: dat gaat niet, want dan wordt het niet gedragen in dat systeem. En als er iets is waar ik heel veel belang aan hecht, is het dat het systeem leeft en gedragen wordt, en dat het geen element is van één dienst, waarbij het dan die dienst is die niet gewerkt heeft als het misloopt. Dat werkt niet, denk ik.

Alexander Platteeuw

Ik denk dat we op dezelfde golflengte zitten, en ik zie al gelijkenissen tussen de food en jouw sector. Dat is een perfect bruggetje naar mijn volgende vraag, want de vernieuwde ISO 9001 wordt gepubliceerd eind 2026, dacht ik.

Joerdi Roels

In september, dat is een beetje de mik. We zitten momenteel in de versie Draft International Standard, alle commentaren van alle landen zijn binnen. Men mikt op september. Dat zou ook mooi zijn, want ergens in september of oktober is er ook een grote conferentie van ISO in Londen, en men wil het daar natuurlijk voorstellen. De publicatie is net ervoor.

Alexander Platteeuw

Een belangrijk punt dat daar expliciet in komt, is kwaliteitscultuur. We hebben het er net over gehad: die hogere vorm van bewustzijn bij alle medewerkers in de organisatie. De GFSI-normen, de BRC's en de IFS'en van deze wereld, hebben dat al een paar jaar in hun eisen staan. En voor voedingsbedrijven staat het ook in de Europese wetgeving vermeld. Food safety culture is eigenlijk de eerste keer dat de wetgever cultuur in een wetgeving plakt. Soms een beetje een rare kronkel eigenlijk, maar hij is er nu.

Jij loopt ook al een goede 25 jaar rond in de industrie. Kan je dat eens vergelijken tussen jaar één en vandaag?

Joerdi Roels

Men heeft nu inderdaad het licht gezien om te zeggen: we gaan er ook quality culture en ethical behavior in schuiven. En men schuift dat eigenlijk op het juiste vakje: men schuift dat in leadership. Dat zegt dus dat het vanuit leadership gedragen moet worden dat je kwaliteitscultuur promoot en ook dat ethisch gedrag promoot. Dat vind ik een hele goede.

Maar aan de andere kant, om eerlijk te zijn: je hebt daar geen norm voor. Je weet dat als dat goed wil werken en goed uitgedragen wil worden, mensen de juiste gedragingen moeten tonen. Ook als de baas er niet bij is, dat ze zeggen: ik volg de regels, ik weet wat goed is en ik ga de risico's minimaliseren, ook al kijkt er niemand toe. Dat vind ik supercruciaal, want als het een kunstje wordt, dan krijg je een poppenkast en daar heb je ook niets aan.

Ik vind het dus een hele mooie evolutie dat die cultuur erin komt. En dat is ook de enige reden waarom een systeem werkt of niet werkt: doordat er een goede cultuur is, doordat de mensen overtuigd zijn, de juiste waarden en normen hanteren, continu en nonstop, en misschien ook elkaar erop aanspreken. Ik ben blij om te zien dat de generieke ISO 9001 dat onder andere uit de food haalt. Jullie waren uiteraard pionier met dat thema, maar ook de luchtvaart: er is een aparte EN 9100, specifiek voor de luchtvaart, en ook daar staat al concreet iets in rond ethical behavior en culture, wat ook cruciaal is. Ik denk dus wel dat we de goede richting uitgaan.

Maar de grootste vraag is natuurlijk: hoe gaan we dat in godsnaam toetsen? Ik weet niet hoe auditoren daar in de food mee omgaan, maar dat is een hele cruciale vraag.

Alexander Platteeuw

Ik zie daar heel veel verschillende manieren bij auditoren hoe ze dat beoordelen, want dit is zo verschillend. Probeer zelf maar eens heel concreet te zeggen: u moet dit doen en u moet dat doen. Elk bedrijf gaat daar anders mee aan de slag. En hoe doe je het? Je kan een aantal interviews doen met een aantal mensen. Maar welke steekproef moet je nemen? Een bedrijf van 5000 man, en jij doet vijf interviews. Is dat representatief? I don't know.

Joerdi Roels

En wanneer ga je oordelen of je nu de juiste cultuur vastgesteld hebt of niet? Waaruit blijkt dat? Je kan wel de negatieve kant zien: als iemand de werkwijzes niet volgt, als we afwijken van het beleid of niet doen wat in de doelen staat, dan zie je hoe het niet moet. Maar die positieve kant ervaren is iets moeilijker om te toetsen, denk ik.

Alexander Platteeuw

Ik zie er ook veel bedrijven mee worstelen, met de invulling ervan. Ze zeggen: wat moeten we nu eigenlijk doen? Doen we wel genoeg? We denken dat we goed bezig zijn.

Joerdi Roels

Dat is ook een vraag die we ons stellen: als het in de norm staat, ook voor ISO 9001, wat maakt het dan concreet? Je moet er ook rekening mee houden dat er een guideline is, ISO 10010, die over kwaliteitscultuur gaat en daar iets meer richting in geeft, maar het blijft een beetje fluffy. Het is minder tastbaar dan de rest natuurlijk. Ik denk dat daar iets over zeggen heel spannend wordt, zeker omdat het ook onder het vakje leadership valt. De eerste auditor die zegt: ik schrijf een afwijking op leadership, er is geen kwaliteitscultuur, die krijgt het moeilijk.

Alexander Platteeuw

Boeiend. Nu, de normen waar jij in gespecialiseerd bent, ISO 9001, dat zijn generieke normen, onafhankelijk van de sector, tegenover het veld waarin ik opereer, de geldende GFSI-normering voor de voeding. Die GFSI-normen, BRC en IFS, zijn geschreven door de retail, door de supermarktketens. ISO is eerder wat we een vzw kunnen noemen. Mag ik het zo vergelijken?

Joerdi Roels

Het is inderdaad een onafhankelijke organisatie, met 175 deelnemende landen. Elk land neemt deel via zijn normalisatie-instituut: België vanuit NBN, Nederland vanuit NEN, het Verenigd Koninkrijk vanuit BSI, enzovoort.

Het typische aan die generieke ISO-normen is dat het een consensusdocument is. Alle landen moeten in principe akkoord zijn met die tekst. En ten tweede, en dat is heel opmerkelijk: het moet onafhankelijk zijn van de grootte van het bedrijf. Of dat nu een heel groot bedrijf is of een heel klein bedrijf, de bakker op de hoek van de straat of het grootste chemische concern ter wereld, het is dezelfde norm. Maar ook onafhankelijk van de sector.

Heel veel van die inputs die soms wereldwijd gegeven worden, halen het daarom niet, omdat ISO redeneert: ja, maar wat doe je dan met de bakker op de hoek van de straat? Gaan die zulke zware eisen kunnen vertalen naar hun bedrijf? Dus finaal krijg je een wereldwijd gedragen norm die generiek is. Dat betekent dat de norm gaat zeggen wat er moet gebeuren, maar nooit hoe.

Dat geeft als voordeel dat het organisaties heel veel vrijheid geeft om zelf te bepalen hoe ze daar invulling aan geven. Maar het geeft natuurlijk als nadeel dat het niet zo concreet is als wat jij kent met IFS en BRC, want dat is mega concreet. Dat is echt door hen geschreven. Vooral de BRC is zeer concreet, heel strak en strikt, en met ISO heb je dat keurslijf minder.

Alexander Platteeuw

Veel bedrijven hebben daar wel moeilijkheden mee. Die zeggen: daar staat iets fluffy omschreven, ik kan er alle kanten mee uit, weet je wat, ik doe er wel mijn ding bij en ik ben ervan af, want zo concreet is het nu toch niet.

Joerdi Roels

Dat klopt. ISO 9001 bijvoorbeeld is gewoon een raamwerk, een framework. Dat is geen kwaliteitsmanagementsysteem op zich. De klant of de organisatie die het toepast, moet het zich eigen maken en het moet voor hen meerwaarde bieden.

Ik geef een voorbeeld. Stel dat de norm in paragraaf 5.3 zegt dat rollen, verantwoordelijkheden en bevoegdheden bepaald moeten worden. Dat is logisch. Maar of de vertaalslag daarvan dan een functiebeschrijving moet zijn, of een of andere matrix, of een doorlopende tekst: I don't care. Die ISO-norm trekt zich daar niets van aan. Die organisatie moet zelf bepalen wat voor hen werkt. En als het voor hen werkt via een functiebeschrijving, dan is dat goed. Je hebt daar dus ongelooflijk veel vrijheid.

Maar je moet daarmee omgaan en je moet bewuste keuzes maken, zodanig dat het meerwaarde biedt voor je bedrijf. En niet zeggen: weet je wat, we kiezen voor de oplossing functiebeschrijving omdat we denken dat het moet. Als het weloverwogen keuzes zijn, briljant. Als het een afvinklijstje is, dan heb je er niets aan.

Alexander Platteeuw

Dat is even goed zo in de voeding. Juist dezelfde discussie, en ook niet zo gemakkelijk bij sommige auditoren, die zich ook moeten verplaatsen in de geest van dat bedrijf. Die zeggen: oei, je hebt geen functiebeschrijving. Nee, wij hebben geen functiebeschrijving, want wij hebben dat op die of die manier ingevuld. En dan ontstaan er van die discussies.

Joerdi Roels

Er mag wel wat discussie zijn, dat vind ik niet erg. Maar op zich is de kunst van de auditor de juiste vraag te stellen. Als ik auditor ben en ik ga naar de klant, dan vraag ik: hoe zijn die rollen en verantwoordelijkheden hier gedefinieerd? Hoe weten de mensen wie wat doet? Hoe heb je dat bepaald? En hoe kan ik dat toetsen?

Als dat bedrijf op dat moment zegt: wij hebben functiebeschrijvingen, oké, dan kan ik die opvragen. Maar als ze dat niet zeggen en ze hebben iets anders, dan ga ik toch niet beginnen over die functiebeschrijving. Die openminded blik van een auditor is dus cruciaal. Er zijn heel veel wegen die naar Rome leiden. Het ligt aan ons om de juiste vragen te stellen en niet vooringenomen te zijn. Want dat is natuurlijk het grote risico: dan krijg je de auditor die zegt: ik wil dit of dat zien. En dat is niet de bedoeling.

Alexander Platteeuw

Iets anders waar toch ook wel eens wat non-conformiteiten in vallen bij een audit, merk ik, zijn de interne audits. Je kent het fenomeen: men maakt een jaarplanning voor interne audits. Het wordt december, oei, we hebben nog zoveel interne audits op de planning staan. De auditoren die we dan aanspreken hebben plots niet veel tijd meer en hebben er ook niet zoveel zin in. Dan gaan we rap nog iets schrijven en hebben we een verslagje om de volgende externe auditor te plezieren.

Dat vind ik persoonlijk zo jammer, want volgens mij zijn interne audits zo'n krachtige tool om een bedrijf naar een hoger niveau te tillen. Dat is eens stilstaan bij je eigen werking, kritisch zijn tegenover jezelf. Kunnen we het beter? Kunnen we het slimmer? Kunnen we het efficiënter doen, zonder daar iemand voor af te schieten? Het is jammer om te zien hoe ermee omgegaan wordt. Heb jij gelijkaardige ervaringen?

Joerdi Roels

Absoluut, ik ben het volledig met je eens. Ik ben een hele grote voorstander van kwalitatieve interne audits. Kwalitatief, dat wil zeggen: goed voorbereid, grondig uitgevoerd en met meerwaarde. Als je dat goed doet, heb je daar ongelooflijk veel aan.

Het nadeel dat ik in de praktijk zie, is precies wat jij noemt: dat mensen dat als een zijtaakje gaan definiëren, en als er ooit tijd over is, dan doen we dat wel eens. Of ze zeggen: het moet van de norm. Ik doe het omwille daarvan, terwijl het zulke mooie inzichten creëert.

Om eerlijk te zijn heeft dat volgens mij heel veel te maken met planning en budgettering. Want als je in het begin van het jaar zegt: ik moet bijvoorbeeld vier interne audits doen, dan kan je dat samen met de auditees in de agenda plannen. Je kan dat voorbereiden, je kan dat uitvoeren, en je kan zelfs de rapportagetijd budgetteren. Dan komt dat goed. Als je dat belangrijk vindt, dan maak je daar tijd voor. Als je naar je directie gaat en zegt: kijk jongens, ik ga met mijn kennis en inzicht intern toetsen of we onze werkafspraken nog volgen, en ik heb daar vijftien dagen per jaar voor nodig, tien dagen on site en vijf dagen voorbereiding, en je hebt daar een commitment van, dan is dat geen probleem. Dat is de enige oplossing: goede budgettering, goed afstemmen met de directie en zeggen: als je dat belangrijk vindt, moet je dat doen. En niet: als ik ooit tijd over heb, want er is nooit tijd over.

Wat ik daarnaast heel belangrijk vind, en dat staat trouwens ook in de norm: je moet het doen met geplande tussenpozen, waarbij je rekening houdt met drie factoren. Het belang van het proces voor de klant of voor de voedselveiligheid, veranderingen, en resultaten. Met andere woorden: als er veel veranderd is, moet je vaker gaan auditeren. Als de resultaten zeggen dat het niet goed is, moet je vaker gaan auditeren. Maar dat betekent ook dat als je processen hebt waar niets verandert en die goed lopen, je daar misschien niet moet gaan. Besteed je tijd nuttig aan de dingen die ertoe doen, en niet zo lineair: we gaan alle afdelingen of alle processen eens langs.

Alexander Platteeuw

De GFSI-normen zijn daar wel een beetje strakker in, die zeggen elk topic één keer per jaar. Maar goed, dan wel risk based, zoals jij net zegt. Hebben we daar vorig jaar een major gehad? Is dat een high risk afdeling? Ja jongens, dan zeker iets meer dan één keer per jaar.

Joerdi Roels

Een goede planning, betrokkenheid en competentie dus. Zorgen dat die auditoren zich ook competent voelen en weten wat erin staat.

Alexander Platteeuw

Dat is ook mijn persoonlijke beleving. Ik geef veel opleidingen voor interne auditoren, food safety. Daar zit altijd een praktijkelement in waarbij ze een audit moeten doen in mijn bijzijn. Als ik dan zie wat voor voldoening die mensen daar achteraf uithalen, hun ogen gaan open. Dat is zo mooi om te zien.

Joerdi Roels

Absoluut. Maar dat is ook omdat je het goed geeft en omdat mensen er dan het nut van inzien, en daarvoor misschien niet. Je bent dus eigenlijk een grote pleitbezorger om meer opleidingen aan te bieden en mensen meer te overtuigen, om dat plezier en die meerwaarde van audits te laten inzien.

Alexander Platteeuw

Ik zie het ook bij de interne auditor zelf, die zegt: potverdorie, ik leer er zelf ook veel bij. Die mensen zien plots verbanden. Die kunnen overal in de organisatie, van helemaal links tot helemaal rechts, van boven tot onder, verbanden zien.

Joerdi Roels

En als je dan met dat inzicht bij de directie komt, is dat fantastisch. Maar aan de andere kant zie ik ook bedrijven waar dat niet zo is. Ik heb een maand geleden een bedrijfje geauditeerd en ik keek naar de interne auditverslagen: daar stond niets in. Of als er iets in stond, was het dat een paginanummer niet klopte en dat er typfouten in stonden. Als ik dan naar de directie ga en zeg: ik heb tien of twintig dagen audit gevraagd en ik kom terug met de feedback dat het lettertype niet klopt, een dt-fout en een paginanummer, dan gaat die ook zeggen: wat is de meerwaarde?

Alexander Platteeuw

Als je dat echt grondig doet, risico's blootlegt en kansen toont, van kijk, hier zitten opportuniteiten, dan gaat de directie dat met open armen ontvangen, denk ik.

Joerdi Roels

Een goede directie zou dat zo moeten interpreteren, inderdaad.

Alexander Platteeuw

Dan maak ik even een bruggetje naar een ander stokpaardje van mij: de externe audits, de certificatie. Wij lopen allebei samen een halve eeuw rond in de auditwereld. Ik zie anno 2025 een externe auditor op dezelfde manier een audit doen als 25 jaar geleden. Ik neem die mens dat niet kwalijk, want het zijn de normen die hem dat zo opleggen. Namelijk: één keer per jaar komt er één persoon of een auditteam fysiek langs, zit een aantal dagen in dat bedrijf en neemt een steekproef op basis van wat hij die twee dagen ziet.

Als je het mij vraagt, moeten we toch eerder naar een systeem waarin een auditor zegt: morgen moet ik bij bedrijf X langs, laat ik eens kijken op het dashboard van dat bedrijf, op de data van dat bedrijf. Wat hebben zij in 2025 allemaal uitgespookt? Hoeveel keer zijn zij in de fout gegaan met klantenklachten, hoeveel recalls zijn er geweest, welke processen hebben ze en zitten daar bepaalde trends in? Die data zijn er allemaal, de technologie is er. Moeten we niet eerder naar zo'n manier van werken evolueren? Wat is jouw idee daarover?

Joerdi Roels

Dat is natuurlijk een ideaal scenario. Hoe groter de steekproef en hoe breder de data die beschikbaar zijn, hoe representatiever het oordeel. Want nu is het de klassieke, heel korte steekproef: je gaat daar één keer per jaar langs en dan heb je ergens een beeld op dat moment. En dat is meestal dan nog mooi opgepoetst ook, voor jou als externe auditor.

We weten dat een audit nooit een honderd procent waarborg geeft dat we aan de eisen voldoen. Je gaat gewoon eventjes kijken. Maar aan de andere kant moeten we het ook niet minimaliseren. Een audit is meer dan scratch the surface, meer dan eventjes aan de oppervlakte krabben en dan weer weg voor een jaar. Je moet diepgang zoeken.

Ik denk dat de grote switch kan zijn dat we veel meer voorbereidingstijd voorzien, zodat we die data op voorhand kunnen bekijken en analyseren. Want we weten ook: als je bij een externe audit voor twee dagen komt, krijg je alle data op dat moment ter plekke. Je moet van hele goede pluimage zijn om al die data te kunnen verwerken en er onmiddellijk de essentie uit te halen. Dat werkt natuurlijk met de jaren beter. Maar als we meer tijd voorzien in die voorbereiding en meer toegang krijgen tot data, zoals jij zegt, dan kunnen we meer die trends zien en kan de meerwaarde nog groter zijn.

Alexander Platteeuw

Dan denk ik ook spontaan aan AI-systemen natuurlijk: laat er een AI-systeem op los dat die data van een bedrijf gaat analyseren en dat een auditor tijdens het jaar al opmerkingen geeft, van: daar in dat bedrijf loopt er iets verkeerd.

Ik had hier onlangs David Swillen van Delaware te gast in de podcast, over AI in de foodbusiness. Als ik samen met hem en met anderen mag dromen over de toekomstige mogelijkheden van AI, wow, dan denk ik dat bedrijven nog serieus kunnen evolueren. Zie je dat vandaag al gebeuren in non-foodbedrijven?

Joerdi Roels

Absoluut, die inzet van AI. Ik denk dat AI eigenlijk een trendy topic is dat iedereen probeert te omarmen, zij het ook vrij voorzichtig. We gaan eens iets opzoeken in ChatGPT, men laat een notitie samenvatten of een rapport genereren, of misschien zelfs, zoals in een bedrijf waar ik kwam, heeft men een chatbot geïnstalleerd om klantenvragen te behandelen. Je ziet dus wel wat inspanningen, maar persoonlijk, en ik ben zelf geen specialist, denk ik dat we aan de vooravond staan van een soort Copernicaanse revolutie.

En aan de andere kant: als we repetitieve taken kunnen vermijden, dan moeten we dat sowieso doen. Ik hoorde in die podcast met David inderdaad die ellende van de vragenlijsten. Als we dat kunnen automatiseren met AI, dan zijn we ver. Ik sta er heel sterk achter, want algoritmes herkennen patronen die de mens zelf niet herkent. Dat ze zeggen: let op, want binnen de volgende maand gaat dit of dat gebeuren, of je moet nu misschien preventief iets doen. Dat is een hele krachtige tool.

Ik denk dus dat we in de toekomst je kwaliteit gaan voorspellen op basis van de data van het verleden. Je merkt het nu al. Ik zie in grote bedrijven bijvoorbeeld de evolutie van hoe machines opgevolgd worden. Die zeggen: we gaan geen onderhoud meer doen om de zoveel uur, het is predictief. Op basis van analyses van alle motoren en pompen wereldwijd zien we de trend dat je volgende week best je olie ververs of best die aanpassing doet.

Alexander Platteeuw

Aan de luisteraar: als dit onderwerp je interesseert, binnenkort komt daar ook een aflevering over in deze podcast, precies over wat jij nu zegt.

Terug naar de ISO-normen. ISO publiceert elk jaar een ISO Survey, waarin ze statistiek op de wereld loslaten over het aantal certificaten. In 2024 zag ik dat er zo'n kleine 60.000 ISO 22000-certificaten zijn uitgereikt. Dat is dus de norm voor voedselveiligheid. Van die 60.000 is ongeveer de helft in China uitgereikt. Ofwel is daar een enorme beweging van professionalisering aan de gang in China, ofwel is het iets makkelijker in China om een ISO-certificaat te halen. Wat is jouw idee?

Joerdi Roels

Het is inderdaad iets wat we al jaren zien, trouwens ook bij het meest populaire schema. ISO 9001 heeft wereldwijd zo'n 1,5 miljoen certificaten in omloop, en ook daar is de helft ervan Chinees. Je merkt dat dus ook bij voeding: van die 60.000 is de helft Chinees.

Ik vermoed dat daar toch redelijk wat verklaringen voor zijn. Aan de ene kant heeft China een enorme industriële basis. Die produceren massaal, het is de grootste producent ter wereld. Maar het heeft ook een hele sterke exportfocus. Dat betekent dat als ze naar Europa exporteren, ze weten dat het zonder zo'n ISO-certificaat bijna niet lukt. En ik las onlangs een artikel dat de overheid dat ook heel sterk promoot om de geloofwaardigheid op te krikken. Zij zeggen: als ik zo'n internationaal certificaat heb, dan ben ik een gelijke handelspartner. Want we kennen allemaal de verhalen van de Sheins en de Temu's van deze tijd. Zij zeggen: als ik zo'n certificaat behaal, dan ben ik een geloofwaardige, professionele partner die ze mogen vertrouwen. Dat is een beetje het concept dat zij hebben.

Natuurlijk is de vraag of dat dan ook klopt, of ze echt altijd alles heel correct volgens de regels doen. Dat is een goede vraag. In de wereld van de food, als we het hebben over voedsel fraude, kan je het Rapid Alert System for Food and Feed consulteren, de Europese samenwerking tussen alle lidstaten. Dan staat daar één land met stip op nummer één, en dat is China. De verhalen zijn er ook van certificaten die nagemaakt worden. China had vroeger de reputatie van kopieermachine, dus dat is logisch. Ze lopen er misschien soms de kantjes vanaf, dat kan. Ik ben nooit in China geweest.

Wat ik wel vind, en ik doe natuurlijk ook redelijk veel met milieu: aan de ene kant is China het probleem. Ze zijn de grootste uitstoter van CO2 wereldwijd. Ik denk dat ze aan 12 miljard ton CO2 zaten, om een idee te geven. Europa heeft 2 miljard ton. China staat dus zes keer meer uit dan Europa, de grootste vervuiler dus. Maar aan de andere kant is het ook de grootste oplossing. Als je kijkt naar de aanbieders van zonnepanelen en van batterijtechnologie, dat is kolossaal. Dat is dus een beetje dual: ze zijn een probleem, maar aan de andere kant lossen ze ook gigantisch veel op. Ik heb er altijd wat moeite mee om te weten hoe het nu precies zit.

Alexander Platteeuw

Ze zien wel opportuniteiten.

Joerdi Roels

Dat gaat wel een voordeel zijn, maar aan de andere kant heb je ook de keerzijde van misschien slechte kwaliteit en van schadelijke stoffen in kinderkleding. Het is dus een heel complex debat.

Alexander Platteeuw

Neemt ISO initiatieven om dergelijke fraude met hun certificaat tegen te gaan? Want dat hebben ze natuurlijk niet graag.

Joerdi Roels

Ja, absoluut, ze zijn daar wel beducht voor. Aan de andere kant is het misschien ook belangrijk om te melden dat ISO zich als organisatie voorstelt als: wij zijn een organisatie die normen maakt. Als het gaat om certificatie is het eerder het International Accreditation Forum dat zich dat aantrekt. Maar uiteraard, en ik denk dat fraude van alle generaties en van heel de wereld is, heeft iedereen dat scherp op de monitor.

Alexander Platteeuw

Een van de rode draden door alle managementsystemen is het streven naar continu verbeteren. Dat is al zo van in de begindagen van ISO, en dat is in een GFSI-norm even goed zo. Een goede plan-do-check-act, een goede root cause analyse en hopla, preventieve maatregelen opzetten om te vermijden dat het probleem zich herhaalt.

Ik zie daar wel verschillende bedrijven mee worstelen, vooral met die root cause analyse. Het stopt dan al eens bij: iemand heeft zich vergist, of we waren het vergeten. Waarbij hetzelfde probleem zich natuurlijk blijft voordoen en men zegt: we zullen ermee moeten leven, want we kunnen niet beter. Jij kent het fenomeen ongetwijfeld. Hoe probeer jij je klanten ervan te overtuigen dat je dergelijke zaken wel ten gronde moet aanpakken?

Joerdi Roels

Dat is inderdaad een typisch fenomeen. Ik noem het vaak de Dafalgan-organisaties. Met andere woorden: bedrijven hebben een probleem of een pijntje, we doen een quick fix, het probleem is solved en op naar het volgende probleem. Het stopt dus vaak te veel bij het wegnemen van het symptoom, terwijl het dan eigenlijk pas begint: weten wat het waarom is, en waarom je dat probleem niet meer hebt.

Ik heb een ander voorbeeld. Ik was bij een bedrijf, een heel tof bedrijf trouwens, en die baas zei: er zijn fouten genoeg om te maken, je moet niet altijd dezelfde maken. Hij promootte dus originele fouten. Ik vond dat heel geniaal. Hij zei: als mensen een originele fout maken die we nog nooit gehad hebben, dan wordt die beloond, daar springen we op. Maar als iemand dezelfde fout maakt als zijn collega zes maanden geleden, dan hebben we niets geleerd.

Multidisciplinair werken is een beetje de holy grail. Met heel het team samenzitten en zeggen: jongens, vanuit al onze invalshoeken, wat is nu de oorzaak? Hoe komt het dat dat probleem zich heeft voorgedaan? En we laten ons niet stoppen door die simpele dingen, we gaan gewoon diep doorvragen, via de vijf keer waarom, via Ishikawa of via andere analyses, om te zoeken wat de oorzaak is en hoe we kunnen zorgen dat we dat probleem nooit meer hebben. En natuurlijk gaan we er dan vooral van uit dat het factoren zijn die je zelf kan beïnvloeden, want niet alle factoren heb je in de hand.

Ik denk dat dat de oplossing is: meer aandacht besteden aan het oorzakelijke. Echt goed nadenken over waarom het fout gegaan is, en niet zomaar snel snel zeggen: de mensen hebben een vergissing gemaakt. Maar dan komen we weer in het vaarwater van de cultuur, dat je zegt: we gaan eens met mensen uit andere afdelingen binnen de organisatie samenzitten en hun input horen.

Alexander Platteeuw

Absoluut. En dan krijg je nieuwe inzichten.

Joerdi Roels

Als iemand zegt: die pomp lekt. Waarom lekt die pomp? Omdat de dichtingsring stuk is. Waarom is die stuk? Omdat hij niet tijdig preventief vervangen is. Maar waarom is hij niet tijdig preventief vervangen? Omdat we te weinig mensen hebben. En waarom hebben we te weinig mensen? Dan ga je misschien naar een dieper liggende oorzaak.

Alexander Platteeuw

Dat kan pijn doen natuurlijk, die conclusies.

Joerdi Roels

Misschien wel, maar dan leer je er wel uit. Anders is het gewoon de quick fix, en daar ben je niet mee geholpen.

Alexander Platteeuw

Ik denk het ook niet. Maar nogmaals, wat jij daarnet ook zei: er zit tijdsdruk op organisaties, er zit concurrentiedruk op, en de vraag is of we nog voldoende tijd nemen om afstand te nemen en eens goed na te denken. Meestal hebben we niet veel tijd meer om na te denken, en moet het een quick fix zijn en op naar het volgende probleem. Jammer.

Joerdi Roels

Het fenomeen, helaas. Ik ben een grote voorstander van goede oorzaakanalyses, en ook van het verschil kennen tussen een correctie en een corrigerende maatregel. Anders blijf je brandjes blussen.

Alexander Platteeuw

Zeker. Ik heb het gevoel dat wij nog een paar uur kunnen doorpraten, maar dat gaan we jammer genoeg niet doen. Misschien voor een tweede keer dat je langskomt. Nog een slotvraagje: mis je de voedingssector?

Joerdi Roels

Dat is een hele goede vraag. Ik kijk met heel veel plezier terug op mijn korte loopbaan in de voeding. Ik heb daar ontzettend veel geleerd en heel veel nieuwe inzichten opgedaan. Maar ik moet zeggen: ik ben eigenlijk eerder een generalist en ik hou van ontzettend veel afwisseling. Dus geef mij maar elke dag een andere sector, elke dag een nieuwe uitdaging, een nieuwe opdracht, en dan floreer ik het meest.

Alexander Platteeuw

Zeer goed. Joerdi, bedankt voor dit gesprek. Het was vooral zeer leuk om te horen dat de food en de non-food zeer veel gelijkenissen hebben en met dezelfde uitdagingen te maken hebben. Ik zou zeggen: blijf strijden voor een betere, kwaliteitsvolle wereld. En ik zeg het nog eens: altijd welkom in deze podcast voor een vervolg.

Joerdi Roels

Het was heel fijn. Ik zal blijven strijden, met heel veel energie en passie. Dank je wel, Alexander.

Alexander Platteeuw

Dit was Better FoodSafe Than Sorry, de podcast voor de nieuwsgierige voedselveiligheidspassionato. Bedankt om te luisteren. Wil je meer inzichten? Word dan VIP member van foodsafety.academy of surf naar aplusquality.be.