

# DNVforum

› **Systeem-, product-  
én persoonscertificatie:  
de cirkel is rond** › 2

› **MVO Quick Scan:  
uw start met  
duurzaamheid** › 6

APRIL 2011

4/5

Dura Vermeer Divisie Infra BV &  
DNV: Samen werken aan veilig  
werken

Nieuw: Rating Tool  
Effectieve Zorg - Transparantie  
in resultaatgerichte zorg

6/7

DNV bereikt niveau 3  
op MVO Prestatieladder

Heiploeg & DNV:  
Wereldwijd samenwerken  
dankzij raamovereenkomst

MANAGING RISK



# Stysteem-, product- én persoonscertificatie: de cirkel is rond

ISO 9001, HKZ, VCA en ISO 14001 zijn algemeen bekende normen om managementsystemen te certificeren. Daarnaast zijn er tientallen normen om de kwaliteit van producten te waarborgen. Vaak wordt gedacht dat daarmee alle bedrijfsactiviteiten beheersbaar zijn. Onderbelicht is wellicht de mens, die processen aanstuurt of uitvoert. Systeem- en productnormen verwijzen wél naar deze menselijke factor, maar een uitwerking ontbreekt veelal. Om juist dit aspect te beheersen, is persoonscertificatie het aangewezen instrument.

“In onze steeds verder ontwikkelende technische samenleving blijft de mens uniek bedrijfskapitaal”, zegt Aart den Boer, manager persoonscertificatie. “Is de mens zelfs niet één van de essentiële factoren, die bepalend zijn voor de kwaliteit van het werk? In veel beroepsgroepen zijn de actuele kennis, vaardigheden en houding bepalend voor de eindresultaten. Door die competenties regelmatig bij het individu te toetsen volgens een gezamenlijk bepaalde competentienorm, ontstaat inzicht in de capaciteiten van het individu en uiteindelijk van de gehele beroepsgroep. Als die kwalificaties in orde zijn, is er veel gewonnen.” Persoonscertificatie is een waardevol instrument in uiteenlopende sectoren. Zo maken organisaties gebruik van persoonscertificatie om ingehuurde krachten

en soms ook eigen medewerkers te toetsen op vakbekwaamheid. Branche-organisaties gebruiken het instrument om het vakgebied verder te professionaliseren en een kwalificatiestandaard neer te zetten (bijvoorbeeld makelaars, financieel adviseurs, mediators en beroepscoaches). Diensten-organisaties gebruiken het instrument om hun onderscheidend vermogen van hun professionals aan te tonen.

**VAKBEKWAAMHEIDSNORM** Om de norm, het niveau van de vakbekwaamheid en certificatiecondities, te bepalen worden sectorgebonden waarborgcommissies ingesteld. Deze commissies vertegenwoordigen een brede groep belanghebbenden, zoals opdrachtgevers, opdrachtnemers, branche-

organisaties, onderwijsinstellingen en de overheid, kortom: experts in het vakgebied. Zij kennen de eisen voor de beroepsgroep uit de dagelijkse praktijk. Deze commissies stellen de competentienormen vast en actualiseren die. Doordat de waarborgcommissie betrokken is bij de bepaling van de competentienorm en certificatiecondities, ontstaat een breed draagvlak voor de toepassing van de norm en voor de gecertificeerde personen. DNV Certification, geaccrediteerd tegen de ISO 17024-norm, verzekert op haar beurt de belanghebbenden van expertise, een onafhankelijke initiële en periodieke beoordeling en zal waar nodig sanctioneren. Certificaathouders worden opgenomen in een openbaar register. Na eenmalige registratie is dit actuele overzicht van verstrekte certificaten voor iedereen kosteloos zichtbaar via [www.certcheck.nl](http://www.certcheck.nl).

Alle door DNV uitgegeven persoonscertificaten zijn tot stand gekomen via de internationaal erkende accreditatienorm ISO 17024. DNV is door de Nederlandse Raad voor Accreditatie conform de ISO 17024-norm geaccrediteerd als Certificatie Instelling voor certificatie van vakbekwaamheid. Daarmee garandeert DNV dat de door haar uitgegeven certificaten voldoen aan internationaal geaccepteerde kwaliteitsnormen. Bovenal beschikt DNV over een brede expertise, met meer dan 300.000 certificaten voor meer dan 80 verschillende competentienormen en beroepsgroepen.

**“LIFELONG LEARNING IS LIFELONG EARNING”** Een persoonscertificaat heeft een beperkte geldigheid. Het gaat immers om de vastgestelde actuele vakbekwaamheid. Als tussentijds de norm is geactualiseerd door de waarborgcommissie, moet de professional bij hertoetsing ook aan de nieuwe eisen voldoen. Voor veel beroepsprofessionals is continu ‘bij blijven’ in het vak belangrijk en is een tussentijdse bijscholing verplicht. De permanente educatie is dan een onderdeel



Praktijkvoorbeeld:

## Persoonscertificatie in het Midden-Oosten

Internationaal is DNV actief in de olie- en gaswinningsindustrie. In het Midden-Oosten begeleidt DNV de ontwikkeling van competentienormen voor professionals die composite-leidingen installeren. Composite-leidingen bieden vele voordelen boven traditionele leidingen.

Het aanleggen van composite-leidingen in woestijngebied is een lastig karwei door de wisselende extreme condities: hitte overdag, (vries)kou 's nachts en hoge luchtvochtigheid afgewisseld met droogte. Voor de "field specialist" die de verbindingen tussen de buizen maakt, zijn deze condities fysiek belastend. De kwaliteit van het afgeleverde werk kan hierdoor onder druk komen te staan. Het handelen van een onvoldoende vakbekwame "field specialist" kan een zwakke verbinding of lekkende olie- of gasleiding veroorzaken en tot grote economische en milieuschade leiden.

Tot voor kort ontbraken wereldwijd geaccepteerde competentienormen voor deze "field specialists". Het toepassen van composite-leidingen dreigde te stagneren en de voordelen van deze techniek konden niet verder worden ingezet. DNV bracht olie-, energiemaatschappijen en producenten met elkaar in gesprek om gezamenlijk persoonscertificatie te omarmen, waardoor de gehele markt profiteert.

Aart den Boer: "De (Global) DNV Certification committee ontwikkelde toetsbare normen voor de vakbekwaamheid van de "composite pipe field specialist" voor een wereldwijde acceptatie. Hierdoor ontstaat een nieuwe volwaardige beroepsgroep, wordt er veiliger gewerkt en is een betere kwaliteit van de uiteindelijke leiding gegarandeerd. De markt als geheel profiteert van beter vakmanschap en groeiende expertise."

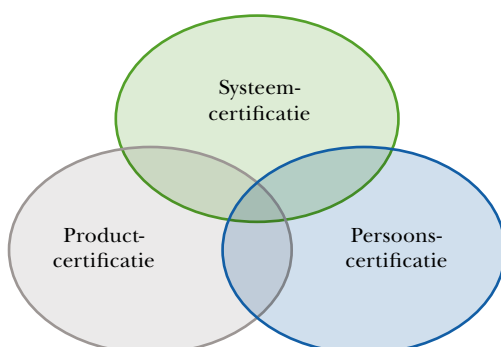
van de certificatievoorwaarden die worden vastgesteld door de waarborgcommissie (stakeholders). Om het certificaat te kunnen verlengen is hertoetsing noodzakelijk.

**PERSOONSCERTIFICATIE ALS BELEIDSINSTRUMENT** Met het inzetten van persoons-certificatie heeft het management een beleidsinstrument in handen voor strategische personeelsplanning. Voor de profilering van de eigen organisatie naar bijvoorbeeld klanten kan het instrument worden ingezet als marketing tool.

In aanvulling op de 'standaard' persoonscertificatie, kunnen bedrijfsvoorwaarden worden opgenomen in de toetsing, zoals specifieke regels voor veiligheid, kwaliteit en het beheersen van de bedrijfsrisico's. Ook specifieke, relevante certificaten, trainingen of vakdiploma's kunnen worden opgenomen en getoetst. Het resultaat is dan een vak- én organisatiegebonden competentiecertificaat voor de professionals. Voor organisaties die op grote schaal werken met uitbesteding en onderaanneming, biedt dit vele mogelijkheden.

› [WWW.DNV.NL/VAKBEKWAAMHEID](http://WWW.DNV.NL/VAKBEKWAAMHEID)

### KWALITEITSBORGING BINNEN ORGANISATIES





# Dura Vermeer & DNV

## Divisie Infra BV

### Samen werken aan veilig werken

Wat is veilig werken? Wat kun je als organisatie doen om de veiligheid op het werk te vergroten? Zijn bestaande systemen voldoende? "Nee," zegt Sybrant van der Werf, directeur van Dura Vermeer Divisie Infra BV, "de traditionele instrumenten, zoals opleiding, training, veilig materieel en goede controlesystemen hebben vruchten afgeworpen, getuige onze ongevallen (IF)rate van 5.5. Maar we willen meer. Daarom ontwikkelde Dura Vermeer in samenwerking met DNV de Safety Awareness Survey."

Dura Vermeer is één van de grote bouwbedrijven in Nederland. De Divisie Infra legt zich voornamelijk toe op wegenbouw, beton en waterbouw, railinfra, ondergrondse leidingbouw en milieusaneringen. Een niet-ongevaarlijk werkveld waarin landelijk jaarlijks tientallen kleinere en grotere ongevallen gebeuren. Sybrant van der Werf: "Daarom gaan we verder met het verbeteren van de veiligheid. Veilig werken moet tussen de oren zitten, zodanig dat we niet alleen adequaat reageren in een onvoorziene bedreigende situatie, maar dat we anticiperen op mogelijke risico's en die risico's vermijden."

Tijdens het werken aan de weg of aan het spoor kan één verkeerde beweging fatale gevolgen hebben. Medio 2009 besloot de directie van de Divisie Infra om het veilig werken naar een hoger niveau te tillen. Theo Baggerman, KAM manager van Dura Vermeer Divisie Infra, hoorde in die tijd bij Bouwend Nederland over Safety Awareness

Subcontractors, een auditsysteem dat BAM ontwikkelde in samenwerking met DNV. De focus op houding en gedrag -de 'awareness'- was toentertijd nieuw. Dura Vermeer besloot te investeren in een eigen instrument met vergelijkbare uitgangspunten maar gericht op haar eigen medewerkers. Als mede-ontwikkelaar van de SAS-audit, werd DNV betrokken bij de totstandkoming van het instrument, dat inmiddels in gebruik is: de Safety Awareness Survey.

#### AUDIT VERSUS SURVEY

Stephan Rose: "Het gewenste gedrag op de werkvloer bereik je door de juiste activiteiten in te zetten. SAS maakt deze activiteiten meetbaar op vier niveaus van de organisatie: bedrijf, project, uitvoering en medewerker." Tegen deze achtergrond werd het Survey-programma ontwikkeld; een programma dat meer doet dan alleen meten. Theo Baggerman: "Wij willen het gesprek op gang brengen. Waarom werken we op een

Stephan Rose, Senior Consultant en geaccrediteerd Safety Auditor van DNV: "De praktijk laat zien dat de traditionele instrumenten en een veiligheidsmanagementsysteem geen garantie zijn voor een incidentvrije, veilige omgeving. Het veiligheidsbewustzijn en gedrag van leidinggevend en medewerkers blijken net zo belangrijk. We noemen dat Safety Awareness."

bepaalde manier? Wat is het effect van ons handelen? Door de interview-vorm ontstaat niet alleen een beeld van de attitude, maar is bovendien een leerervaring op zich." Om verder te kunnen ontwikkelen, werden tools ontworpen, zoals het SAS-Self Assessment Schema. Dit nieuwe, robuuste en beoordeelaar-onafhankelijke schema verbindt geobserveerd gedrag aan een score en aan handvaten om te verbeteren naar een hogere score. Andere tools zijn trainingen, bijvoorbeeld om zelf surveys te kunnen uitvoeren. "We zijn blij dat DNV daarbij onze partner is," zegt Sybrant van der Werf. "DNV stond aan de wieg van safety awareness. Al doende kunnen we samen veel leren." Inmiddels zijn binnen Dura Vermeer ook de divisies Bouw en Vastgoed, Advies en Diensten en het cluster Facilitaire Bedrijven actief met SAS. Het streven is om van het huidige niveau "berekendend" (3) te groeien naar het niveau "proactief" (4).

› [WWW.DNV.NL/BOUW](http://WWW.DNV.NL/BOUW)

User name:

Admin

Password:

\*\*\*\*\*

Log on using dial-up

## NEN 7510 in de zorg:

### Optimaal en veilig omgaan met informatie

Voor een accurate en snellere hulpverlening is actuele en correcte informatie noodzakelijk. Zorginstellingen zijn verplicht om over een informatiebeveiligingssysteem te beschikken conform NEN 7510.

**INFORMATIEBEVEILIGING IS ORGANISATIE-BREED** NEN 7510, gaat niet alleen om het beveiligen van informatie. Het gaat om het waarborgen van de beschikbaarheid, integriteit en vertrouwelijkheid van alle informatie

die nodig is om zorg te kunnen verlenen aan patiënten. Zijn de juiste bestanden voor de juiste medewerkers toegankelijk? Is de informatie correct en up-to-date? Zijn netwerken beveiligd? En zijn er procedures in geval van escalatie en bij wie ligt dan de verantwoordelijkheid? Informatiebeveiliging is organisatiebreed, het is de wijze waarop alle medewerkers met informatie omgaan.

#### NEN 7510 VERKLARING DOOR DNV

Onze ervaring in het certificeren van informatiebeveiliging (zoals ISO 27001), geeft ons de mogelijkheid te toetsen volgens de NEN 7510. Met een NEN 7510 verklaring toont u als zorginstelling aan dat u voldoet aan de wettelijk gestelde eisen van de Inspectie voor de Gezondheidszorg (IGZ). Een NEN 7510-audit kunt u in combinatie met uw huidige HKZ- of ISO 9001-certificering uitvoeren.

Wenst u een vrijblijvend voorstel van ons te ontvangen? Stuur u dan een e-mail naar [certificatie@dnv.com](mailto:certificatie@dnv.com) of kijk op onze website.

[WWW.DNV.NL/NEN7510](http://WWW.DNV.NL/NEN7510)

## DNV introduceert Rating Tool Effectieve Zorg

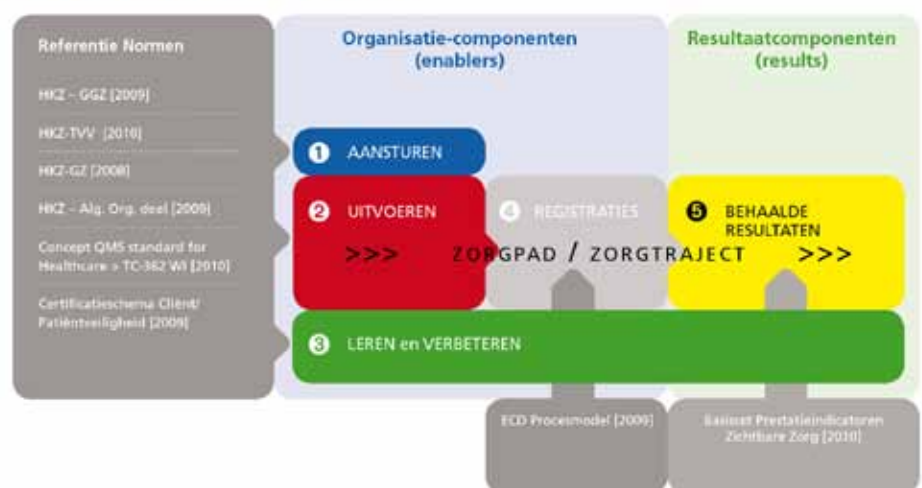
### Transparantie in resultaatgerichte zorg

Zorginstellingen in Nederland investeren flink in kwaliteit. Certificatienormen zoals HKZ en ISO 9001 zorgen voor meer grip op effectieve aansturing. DNV introduceert een instrument dat de resultaten zichtbaar maakt: RTEZ, Rating Tool Effectieve Zorg, de snelste route naar resultaat.

'Outcome gericht sturen' is de kern van Rating Tool Effectieve Zorg (RTEZ). Prestaties moeten meer een logisch gevolg zijn dan toeval, is de gedachte. Alleen samenhangende inspanningen binnen een gerichte aanpak leiden tot structureel resultaat. Dat voert verder dan het inmiddels in de zorg bekende kwaliteitsmanagementsysteem, dat vooral is gericht op het beheersen van processen en risico's om de geleverde zorg te borgen en verbeteren. RTEZ is een goede aanvulling op bestaande certificeringen, waarbij het inzicht en de mogelijkheden om boven de standaard uit te stijgen, aanzienlijk worden vergroot. DNV staat garant voor een deskundige en onafhankelijke uitvoering van RTEZ assessments door auditoren met ervaring in de diverse specialismen binnen de zorgsector.

**HOE WERKT HET?** Rating Tool Effectieve Zorg maakt inzichtelijk hoe de 'elementen van het zorgpad / zorgtraject' bijdragen aan de resultaten. Hoe effectief zijn de aansturing, de uitvoering, het leer- en verbeterproces en de registratie van behaald resultaat?

### Rating Tool Effectieve Zorg



Het model geeft inzicht per element en in de onderlinge samenhang. Zo helpt de systematiek om prioriteiten te bepalen, zodanig dat de verschillende elementen elkaar versterken en leiden tot optimaal resultaat. Naast een score-aspect, voorziet het systeem in mogelijkheden tot verbetering. Daarnaast kan het model voor

elk van de vijf elementen voorzien in uitbreidingen naar 'Best Practice' en 'Excellence / Innovation'. Cliënt- en zorgprestaties staan daarbij steeds centraal.

[WWW.DNV.NL/ZORG](http://WWW.DNV.NL/ZORG)



## DNV bereikt niveau 3 op MVO

“Trust me, tell me, show me” luidt de titel van de dissertatie van Corina de Vries over de ontwikkeling van MVO. Eerst als MBA-student, en nu in haar functie als Market & Business Development Officer werkt zij aan het aantoonbaar maken van DNV’s MVO-beleid. „De tijd van ‘op goed vertrouwen’ ligt achter ons. De maatschappij van vandaag verlangt dat organisaties vertellen en aantonen hoe het maatschappelijk verantwoord ondernemerschap wordt ingevuld.”

Uit haar onderzoek onder relaties van DNV bleek dat 72% van de respondenten de certificatie-norm MVO Prestatieladder beschouwt als een middel om duurzame ontwikkelingen concreet, objectief en aantoonbaar te maken.

Bijna de helft van de ondervraagde relaties zegt de MVO Prestatieladder daadwerkelijk te gaan inzetten om de doelstellingen te bereiken. Zo ook DNV zelf, en wel per 2011 op niveau 3.

Vanuit de missie, safeguarding life, property and the environment, voert DNV al lang duurzaamheidsinitiatieven door, zoals milieuvriendelijk papier, energiezuinige multicopiers, fairtrade koffie en video conferencing in plaats van vergaderingen op locatie. Verplichting van het gebruik van de Flight Footprint Tracker, zorgt voor monitoring van afstanden en CO<sub>2</sub> uitstoot door internationale vluchten. We Do is een initiatief van recente datum: een subsidieregeling voor DNV-medewerkers die in hun eigen omgeving energiebesparende verbeteringen doorvoeren. Een tweede actueel project is het schenken van afgeschreven pc’s en laptops aan ‘goede doelen’, gekozen door DNV-medewerkers.

Om niveau 3 van de MVO Prestatieladder te behalen, sprak Corina de Vries met 25 stakeholders van DNV. „Het beleid wordt door de relaties herkend en gewaardeerd,” zegt zij. „Daarnaast leverden de gesprekken vragen en suggesties op, die we op dit moment beantwoorden. We inventariseren mogelijke verbeterpunten en ondernemen actie daar waar mogelijk is. Medio april is de rapportage compleet. Dan zal een interne audit uitwijzen en -naar verwachting- bevestigen: DNV bereikt niveau 3 op de MVO Prestatieladder.”

› [WWW.DNV.NL/MVO](http://WWW.DNV.NL/MVO)

## MVO Quick Scan: uw start met duurzaamheid

Bij het starten met Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen is een breed gedragen visie belangrijk. Op welke manier geeft u praktische invulling aan MVO binnen uw beleid? Starten met MVO betekent: starten aan een gezamenlijk bewustzijn. De MVO Quick Scan van DNV helpt uw organisatie op weg.



**MVO QUICK SCAN – MULTIDISCIPLINAIRE WORKSHOPS** “Waar moeten we beginnen met MVO?” op deze vraag geeft de workshop u antwoordt. Samen met vertegenwoordigers van uw organisatie vormt u een MVO-taskforce. Gedurende twee dagen zult u actief met elkaar brainstormen en discussiëren. DNV voorziet u van kennis en begeleidt u hierin. Met als resultaat; een overzicht van de belangrijkste kritische aspecten met betrekking tot MVO voor uw organisatie, gekoppeld aan de juiste stakeholders. Er ontstaat een duidelijke richting in uw MVO beleid, zodat u als organisatie weet op welke aspecten u zich moet focussen.

**MVO QUICK SCAN – NULMETING** Ambieert uw organisatie een gecertificeerd MVO-systeem? Leef de vraag “Zijn we als organisatie gereed voor MVO certificering en tegen welk niveau?” Overweeg dan een MVO Quick Scan Nulmeting. Een DNV auditor gaat na of u de juiste stakeholders heeft gekenmerkt, daarnaast wordt op basis van gesprekken met functionarissen binnen uw organisatie bepaald in hoeverre u voldoet aan de eisen van de MVO Prestatieladder. Nadat het niveau bepaald is en u weet waar uw organisatie zich bevindt, wordt er gekeken naar de haalbaarheid van uw ambities. Tot slot ontvangt u een rapportage waarin de resultaten zijn vastgelegd. Op basis van dit rapport kunt u als organisatie direct een MVO actieplan opstellen. Starten met MVO? Kijk op onze website.

› [WWW.DNV.NL/MVOQUICKSCAN](http://WWW.DNV.NL/MVOQUICKSCAN)

# Heiploeg & DNV:

## Wereldwijd samenwerken dankzij raamovereenkomst

Heiploeg, Europa's grootste garnalenleverancier, geeft kwaliteit een hoge prioriteit. Het bedrijf met locaties in Nederland, België, Duitsland, Engeland en Denemarken beschikt over zo ongeveer alle denkbare certificaten. Sinds 2010 zijn de certificaten van het Nederlandse productiebedrijf ondergebracht bij DNV. In 2011 volgen de certificaten van haar andere Europese locaties. Via een raamovereenkomst zullen DNV en Heiploeg de beheersbaarheid verder uitbreiden naar overzeese locaties in Suriname, Brits Guyana, Marokko én naar haar leveranciers, waarvoor Heiploeg DNV benoemt als 'preferred supplier'.

„Het is een wederzijdse inspanning om gezamenlijk resultaten te bereiken,” zegt René de Bruijn, Key Customer Manager DNV. Net zoals DNV, heeft Heiploeg haar duurzaamheidsambitie verankerd in de bedrijfsmissie. Het gaat om kwaliteit, voedselveiligheid, productintegriteit en om ethische waarden zoals het milieu en arbeid. Heiploeg wil er zeker van zijn dat alle vis gevangen wordt onder condities die passen binnen de Heiploeg-filosofie. Ook in verre oorden, waar de arbeidsomstandigheden en veiligheid nog wel eens minder goed geregeld zijn. Een 'duurzame supply chain' noemen we dat.”

De raamovereenkomst biedt nieuwe perspectieven bij het beheersen van de waardeketen. DNV kent de uitgangspunten van Heiploeg en is dé aangewezen partij om ook hun leveranciers te toetsen. „De Heiploeg Group ziet in DNV een uitstekende partner vanwege het complete aanbod van service verlening,” zegt Mark Nijhof, Director QA/ R&D van Heiploeg Group of Companies. „Bovendien zien we in DNV een partner die mogelijk kan bijdragen aan de formulering van eventuele toekomstige standaarden, iets waar Heiploeg Group zeer actief in is. Wij hopen daarom met DNV tot een samenwerking te komen die verder gaat dan het verzorgen van reguliere certificaten.” „Gezamenlijk kunnen we de kwaliteit verder verbeteren,” zegt Tineke Kramer, lead auditor en projectmanager DNV. „We bekijken wanneer leveranciers aan certificering toe zijn, zodat we structurele groei kunnen realiseren met respect voor de betrokken bedrijven. 'Business excellence' is het doel.”

› [WWW.DNV.NL/FOOD](http://WWW.DNV.NL/FOOD)



UR Cool op bedrijventerrein Eesserwold in Steenwijk: koud water uit een zandwinplas wordt ingezet voor comfortkoeling in bedrijven.



## Roelofs Beheer Niveau 5 op de CO<sub>2</sub> Prestatieladder

Roelofs is een multidisciplinair infrabedrijf, gespecialiseerd in activiteiten rondom duurzame vernieuwing van de Nederlandse infrastructuur en openbare ruimten. Het bedrijf ademt duurzaamheid, zowel intern als in de activiteiten voor opdrachtgevers. Onlangs behaalde Roelofs dan ook via DNV het niveau 5-certificaat voor de CO<sub>2</sub> Prestatieladder. Tot zover niets verwonderlijks, ware het niet dat de CO<sub>2</sub> Prestatieladder een instrument is dat werd ontwikkeld door ProRail om aanbieders bij aanbestedingen te stimuleren in hun duurzaamheidsbeleid. Roelofs heeft nog nooit voor ProRail gewerkt. „Duurzaamheid is in ons werk een vanzelfsprekendheid,” zegt Ernstjan Spijker, KAM-coördinator van Roelofs. „De CO<sub>2</sub> Prestatieladder hoort daarbij. Het is een reductieprogramma, bedoeld

om duurzaamheidsbeleid in beeld te brengen door middel van een score (niveau 1 t/m niveau 5). Daardoor kan elke organisatie die te maken heeft met CO<sub>2</sub>-uitstoot, haar inspanningen om het milieu te sparen, in kaart brengen.” Roelofs kwam in aanraking met de CO<sub>2</sub> Prestatieladder, doordat deze was opgenomen in een aanbesteding van de gemeente Apeldoorn. Ernstjan Spijker: „Dat zette ons aan het denken. Een herkenbaar en erkend systeem om het duurzame beleid zichtbaar te maken, dat was precies wat in ons beleid nog ontbrak.”

In oktober 2010 ontving Roelofs het niveau 5-certificaat uit handen van Matthijs Dierick van DNV. Een bijzondere aanvulling op het toch al indrukwekkende overzicht van

Ook geïnteresseerd in het vastleggen van uw CO<sub>2</sub>-reductie inspanningen? DNV is als eerste certificerende instelling door ProRail erkend voor de verificatie van de CO<sub>2</sub> Prestatieladder en beschikt over een ruime expertise. Meer informatie? Kijk op onze website of mail naar [certificatie@dnv.com](mailto:certificatie@dnv.com).

› [WWW.DNV.NL/CO2](http://WWW.DNV.NL/CO2)

certificaten: IQRS, ISO 9001, ISO 14001 en VCA. „Toch is dit resultaat bijzonder,” zegt Dierick. Vanwege het vrijwillige karakter, de autonome motivatie om te slagen en de schijnbaar geringe moeite waarmee dat is gelukt! Roelofs laat zien waar het om gaat: niet alleen om de P van profit, maar ook om people en planet.” In het onlangs geopende nieuwe kantoor in Stadskanaal krijgt die gedachte een gezicht. Het pand is duurzaam gebouwd uit recyclebare gevelstenen en voorzien van een energielabel A. Het is uitgerust met een warmte-terugwininstallatie en een energierugwinsysteem voor 40% besparing in energiekosten. Prettig voor de mens, voor het milieu en voor de resultaten. Een tastbaar voorbeeld van hoe CO<sub>2</sub>-reductie geen last is, maar een lust.

# DNV scoort op klanttevredenheid

Dagelijks zijn onze DNV auditoren 'op bezoek' bij u, onze klanten. Het gaat dan over uw ambities, uw opdrachtgevers en uw resultaten. Maar hoe gaat DNV zelf om met doelstellingen en stakeholders? Onder andere door consequent klanttevredenheidsonderzoek.

Waarschijnlijk heeft u als relatie al eens of meerdere malen de dienstverlening van DNV beoordeeld. DNV verstuurt namelijk jaarlijks evaluatiemails aan certificaathouders. De respons is 43%. Bemoedigend, want respons betekent: input om te verbeteren!

Michael van Alphen, Technical Manager DNV: "2009 is een belangrijk jaar geweest. Na een periode van groei en de implementatie van ons nieuwe CRM-systeem is een aantal verbetertrajecten uitgevoerd.

Er is geïnvesteerd in operationele en commerciële processen, zoals de planning, rapportages en doorlooptijd. De organisatie werd versterkt, verantwoordelijkheden en processen opnieuw afgestemd. Het effect was niet direct zichtbaar, maar sinds 2010 zien we de klantwaardering structureel stijgen: 52% van onze relaties zegt nu DNV zeker aan te bevelen bij anderen, en 30% zegt dat waarschijnlijk te doen. Dat is een resultaat waar we trots op zijn."



## DNV in de catering

Een goed en betrouwbaar keurmerk is essentieel in de voedselbranche. Zo dus ook binnen de cateringbranche. Daarom is door de Veneca een certificatieschema ontwikkeld dat de basis gevormd heeft voor het inrichten van kwaliteitssystemen binnen de cateringbranche: het Certificatieschema Contractcatering. In dit schema wordt de norm vertaald naar de praktijk van de contractcaterers. Scholen, bedrijven, (zorg)instellingen en vliegtuig catering vallen onder contractcatering, voor dit soort bedrijven heeft een kwaliteitskeurmerk een hoge waarde. DNV heeft ruime ervaring in de voedselbranche en is nu een van de Certificerende Instellingen voor Contractcatering. Verder lezen? Dat kan op onze website

► [WWW.DNV.NL/FOOD](http://WWW.DNV.NL/FOOD)



### DNV.EXTRA VERDER LEZEN?

► [WWW.DNV.NL/EXTRA](http://WWW.DNV.NL/EXTRA)

... Houdt u 12 oktober 2011 vrij in uw agenda, meer informatie volgt binnenkort!

... De Engelse versie van de MVO Prestatieladder is officieel gepubliceerd. Download de norm gratis via onze website

... Vernieuwd: HKZ Certificatienorm voor Verpleeg- en Verzorgingshuizen en Thuiszorgorganisaties:2010. Bekijk alle wijzigingen online.

... Heeft u de nieuwe trainingskalender al gedownload? Het volledige aanbod voor trainingen dit voorjaar.

... Starten met MVO? Kijk welke MVO Quick Scan voor u geschikt is: nulmeting of multidisciplinaire workshop?

Ontvangt u het DNV.forum nog niet automatisch per post? Vraag een kosteloos abonnement aan via [dnvmarketing@dnv.com](mailto:dnvmarketing@dnv.com)

... Wist u dat u via onze DNV website gratis tips & whitepapers kunt downloaden?