



kers van onderaannemers geldt grosso modo hetzelfde. Het lijkt evident dat de onderaannemer instaat voor de kwaliteit van zijn mensen.

Toch is in een toenemend aantal sectoren en beroepen een kentering te zien. Hier groeit de behoefte aan zekerheid en garanties omtrent de uitvoering. In veel technische beroepen, waar veilig werken een grote rol speelt, is een persoonscertificaats inmiddels verplicht. Dat geldt bijvoorbeeld voor veiligheidskundigen, lassers, kraanmachinisten, asbestverwijderaars en toezichthouders.

Ook in de dienstverlenende sector raakt persoonscertificatie steeds meer gemeengoed. Denk aan de makelaar, de mediator, de financieel dienstverlener, medici, verpleegkundigen en piloten. Ook hier is persoonscertificatie een instrument voor het borgen van kennis, expertise en veiligheid. Professionals tonen hun verantwoordelijkheid en waarborgen hun vakbekwaamheid.

Zowel de professional als de markt kunnen hun voordeel doen met het persoonscertificaats. Zo wordt het mogelijk om met behoud van kwaliteit, in te spelen op flexibele vraag en aanbod. Zonder persoonscertificatie zou de vakbekwaamheid moeilijk te controleren en te garanderen zijn. Persoonscertificatie voorkomt problemen door verschillen in interpretatie, in attitude en in vakbekwaam gedrag. Door persoonscertificatie kan een organisatie de kleine kern van vaste, eigen medewerkers eenvoudig aanvullen met collega's van toeleveranciers, die vervolgens weer een beroep doen op andere (gecertificeerde) spelers in de markt.

#### **Persoonscertificatie als beleidsinstrument**

Naast persoonscertificatie als bewijs voor

ISO 17024 maakt kwaliteiten aantoonbaar

# Persoonscertificatie als beleidsinstrument en marketingtool

ISO 9001, VCA en ISO 14001 zijn welbekende normen. Organisaties tonen ermee aan dat het managementproces is geborgd en gecontroleerd door een onafhankelijke partij. De kwaliteit van de aansturing is gegarandeerd, zou men kunnen stellen. Naast goed management, wordt kwaliteit echter in hoge mate bepaald door de mensen; de medewerkers die belast zijn met de uitvoering van het werk. ISO 9001 en andere kwaliteitsnormen verwijzen naar deze menselijke factor. De vakbekwaamheid moet op niveau zijn, conform actuele richtlijnen. Een uitwerking van de noodzakelijke competenties en toetsing door een onafhankelijke instantie ontbreken echter. Daarvoor is persoonscertificatie het aangewezen instrument.

*Door Aart den Boer en Heleen Aalders*

Een persoonscertificaats is een bewijs van vakbekwaamheid, gericht op de individuele persoon en het werk dat hij of zij doet. Persoonscertificatie draait om actuele

beroepseisen en actuele vakbekwaamheid onder actuele omstandigheden. Eenvoudiger: om up to date kennis, kunde, vaardigheden en de juiste attitude om succesvol

uitvoering te kunnen geven aan het takenpakket. Een waarborgcommissie, bestaand uit belanghebbenden, bepaalt het vereiste niveau van de vakbekwaamheid

(de competentienorm). Een onafhankelijke certificatie-instelling toetst of deze voldoet aan de vastgestelde norm. ISO 17024 is de accreditatienorm die omschrijft aan welke eisen de certificatie-instelling moet voldoen om personen te kunnen en mogen certificeren.

Een volgens de accreditatieregels verstrekt persoonscertificaats heeft een beperkte geldigheid. Bijscholing en tussentijdse toetsing kunnen een must zijn, waarmee de actuele vakbekwaamheid verder wordt geborgd. De werkgever of de partij die gecertificeerde professionals inhurt, is daarmee verzekerd van kwaliteit in de uitvoering.

#### **Flexibele capaciteit door geborgde vakbekwaamheid**

In menig managementrapport komt het belang van de menselijke factor ter sprake. Veelal geformuleerd als doelstellingen: actuele vakbekwaamheid, veiligheid en integriteit. Veelal is echter sprake van aan-

names; men gaat er vanuit dat de eigen medewerkers wel zullen voldoen aan de criteria die zijn opgesteld. Voor medewer-

*'Permanente educatie wordt de gewoonste zaak van de wereld'*

het voldoen aan vakbekwaamheidseisen, is persoonscertificatie een effectief beleidsinstrument of managementtool. In de

certificatievoorwaarden kunnen meerdere elementen worden opgenomen gericht op het borgen van de veiligheid, de kwaliteit en het beheersen van de bedrijfsrisico's. Zo kunnen, naast werkervaring en een gedragstoets, meerdere certificaten of vakdiploma's deel uitmaken van de competentiematrix, die als voorwaarde geldt voor het verstrekken van het overall certificaat.

Door middel van deze overall persoons-certificatie toont de professional aan, dat hij of zij voldoet aan de organisatiegebonden competentiematrix. De toetsing gebeurt uiteraard door een onafhankelijke certificatie-instelling. De geldende normen zijn vastgesteld door een waarborgcommissie van belanghebbenden. Eenmaal geslaagd voor de toetsing, worden certificaathouders opgenomen in een database. Daarmee kan de certificatie-instelling gedurende de termijn dat het certificaat geldig is, de geldigheid van onderliggende diploma's, certificaten en andere voorwaarden controleren.

Persoonscertificatie vormt een gedegen borging van de zo gewenste bedrijfssta-



*Een garantie dat er op de bouwplaats uitsluitend steigerbouwers werken die aangetoond hebben een vakman te zijn, is voor iedereen een geruststellende zekerheid.*

tuur. Naast kwaliteit en vakbekwaamheid is er aansluiting bij de bedrijfsidentiteit. Zeker voor organisaties die op grote schaal werken met uitbesteding en onderaanneming, is dit van belang.

Als beleidsinstrument bevordert persoonscertificatie niet alleen de flexibiliteit, maar ook de continuïteit van organisaties. Door opleiding en bijscholing neemt de duurzame inzetbaarheid toe. En dat is

## De praktijk: BIS Industrial Services

BIS Industrial Services is inmiddels ervaren met de inzet van persoons-certificatie als beleidsinstrument en marketingtool. BIS verzorgt een breed aanbod van diensten in de bouwsector, zoals steigerbouw, isolatie, coating/schilderen en asbestsanering. Kwaliteit en veiligheid staan in deze sector hoog op de prioriteitenlijst. BIS waarborgt de veiligheid en kwaliteit van haar diensten door de inzet van gekwalificeerd personeel. Als de eigen medewerkers worden bijgestaan door onderaannemers gelden daarvoor dezelfde, van tevoren bepaalde normen en voorwaarden ten aanzien van kwaliteit en veiligheid. Daarbij is het geen uitzondering dat gewerkt wordt met medewerkers vanuit verschillende landen, met verschillende achtergronden, ook op het gebied van veiligheid en kwaliteit. Dat maakt het nastreven van een gezamenlijk, constant niveau niet eenvoudiger.

Toch moet elke professional die werkt voor BIS voldoen aan de BIS-kwaliteitsnormen. BIS introduceerde daarom in 2007 BIS Professional Workforce (BIS PWF). Dit is een toetsing van de vakbekwaamheid, de houding en het gedrag van de steigerbouwer in dienst bij BIS Industrial Services of bij haar onderaannemers.

Samen met certificatie-instelling DNV werd een waarborgcommissie samengesteld, bestaande uit diverse belanghebbende partijen. Deze commissie is verantwoordelijk voor het opstellen en up to date houden

van de competentiematrix: de vereiste werkervaring, vakdiploma's en certificaten die de ondergrens vormen voor een voldoende niveau van kwaliteit en veiligheid. Aanvullend op de documentcontrole werd een assessment ontwikkeld, waarin de professional diens vakbekwaamheid en veiligheidsgedrag binnen het specifieke bedrijf demonstreert. Wie slaagt voor alle onderdelen, mag zich terecht 'Professional', of in BIS-terminen 'Qualified Crewmember van de BIS Professional Workforce', noemen. Een garantie dat op de bouwplaats uitsluitend steigerbouwers werken die aangetoond hebben een vakman te zijn. Voor BIS, opdrachtgevers én collega-steigerbouwers is dat een geruststellende zekerheid. Deze combinatie van uitgebreide kwaliteitstoetsing en portfolio-beoordeling voor een persoonscertificaat is uniek.

De 'Professional' ontvangt het DNV-persoonscertificaat en een BIS-PWF card. Aan die card zijn gegevens gekoppeld van de houder. Identiteit, werkgeschiedenis, de geldigheidsduur van in het verleden behaalde diploma's en certificaten, het vakbekwaamheidsniveau en de resultaten van de toetsing zijn met de card af te lezen. Ook voor 'externen' is het profiel te verifiëren via de online database [www.certcheck.nl](http://www.certcheck.nl). Voldoet een certificaathouder niet (meer) aan de voorwaarden, door klachten, ongewenst gedrag, het verzuimen van training of bijscholing of het verlies van diploma's of certificaten, dan wordt de certificaathouder geschorst. Indien verbetering uitblijft, wordt het certificaat ingetrokken.

nodig. In veel sectoren zien we veranderende werkomstandigheden. Door te werken met actuele certificaatgebonden normen, verankeren deze sectoren het voortdurend actualiseren van de kennis van uitvoerenden. De waarborgcommissie bewaakt de actualiteit van de competentienormen. Als gevolg daarvan geldt bij toetsing of hertoetsing altijd de nieuwste norm. Permanente educatie wordt de gewoonte zaak van de wereld.

### Garanties aan de overheid

Waar BIS IS als gespecialiseerde onderneming persoonscertificatie inzet als beleidsinstrument, biedt certificatie ook garanties aan andere organisaties. Aan overheden bijvoorbeeld, die persoonscertificatie inzetten als instrument om hun grote verantwoordelijkheid te waarborgen, bijvoorbeeld voor kraanmachinisten, asbestverwijderaars, toezichthouders en veiligheidskundigen. De certificatieschema's waarin de competentieprofielen en certificatievoorwaarden zijn omschreven, worden samengesteld door Colleges van Deskundigen. Ook hier is de kwaliteit van de toetsing dus gewaarborgd door zowel inhoudelijk experts als door een onafhankelijke certificatie-instelling (CI). Het ministerie van SZW ziet toe op de aanwijzing van de CI.

### Internationale kwaliteitsborging

In een breder perspectief heeft persoons-certificatie zich bewezen op internationaal terrein. Bijvoorbeeld in sectoren waar ontwikkelingen stagneren, doordat wereldwijd geaccepteerde competentienormen voor het verrichten van specifieke arbeid (nog) ontbreken. Dat kan, zelfs sectorbreed, samenwerking en vooruitgang bemoeilijken.

Door als betrokken organisaties, eindgebruikers en toeleveranciers de koppen bij elkaar te steken, wordt voortgang geboekt. Samenwerkende partijen ontwikkelden gezamenlijk een standaard en duidelijke, toetsbare normen. Uniformiteit in vakbekwaamheid, kwaliteit en veiligheid, met borging en erkenning als resultaat. Gekwalificeerde medewerkers kunnen zich laten bijscholen en verder ontwikkelen in hun beroep. Doordat de

competentieprofielen mondiaal zijn geaccepteerd, kan betere kwaliteit worden gegarandeerd. De markt als geheel profiteert van beter vakmanschap, het behoud van ervaring en een groeiend potentieel 'Professionals'. Nieuwe mogelijkheden voor zowel opdrachtgevers als opdrachtnemers zijn het logische resultaat. In dit geval van internationaal samenwerkende partijen, is de waarborgcommissie van deskundigen een Certification Committee. De certificatie-instelling is bij voorkeur

lificeren'. Aart den Boer, manager persoonscertificatie bij DNV Certification BV, legt uit waarom dat verwarring wekt: 'Als je streeft naar kwaliteit, dan wil je zeker weten dat alle betrokken partijen dezelfde definities hanteren, hetzelfde niveau dat gezamenlijk is bepaald en dus dezelfde norm. Toetsing door een onafhankelijke certificatie-instelling, die op haar beurt geaccrediteerd is voor persoonscertificering volgens ISO 17024, garandeert dat de afspraken gedegen, helder, meetbaar

*'Persoonscertificering volgens ISO 17024 garandeert dat de afspraken gedegen, helder, meetbaar en herkenbaar zijn'*

een internationaal opererende partij met brede inhoudelijke kennis en een mondiaal netwerk. Daarmee is in de garanties voor internationale kwaliteitsborging in essentie voorzien.

### Certificatie leidt tot kwaliteit en continue groei

Persoonscertificatie — het certificeren van vakbekwaamheid — is een niet-beschermde begrip. Dat schept verwarring. Menige organisatie gebruikt de term om de eigen, 'slechts' intern gerichte opleidingen, normen en toetsen te 'kwa-

en herkenbaar zijn. Daarmee valt of staat de betrouwbaarheid van het idee. Toetsing door een certificatie-instelling van naam garandeert dat de normen objectief worden gemeten en nageleefd. Desnoods overal ter wereld, volgens eenzelfde toetsmethode en eenzelfde rapportagemethodiek. Daarmee is persoonscertificering van toegevoegde en onderscheidende waarde. Daarmee leiden garanties ook tot meerwaarde, tot verder ontwikkelen. En daarmee is de cirkel rond: certificatie van de actuele vakbekwaamheid leidt tot kwaliteit en continue groei.' **Q**

