

kwaliteitssysteem voor melkveehouders FrieslandCampina

integratie en harmonisatie van bestaande kwaliteitssystemen



**BIJLAGE VOOR
LEDENBIJEENKOMSTEN
NAJAAR 2009**

september 2009

Inhoudsopgave

1	Waarom en hoe hebben we een nieuw kwaliteitssysteem ontwikkeld?	6
2	Opzet nieuwe kwaliteitssysteem	9
3	Wat er voor u inhoudelijk verandert in 2010	11
4	Meting en beoordeling	17
5	Kwaliteitsprestaties en consequenties	18
6	Hoe informeren we u?	20
7	Hoe gaan we verder?	22



Samenvatting

We hebben een nieuw kwaliteitssysteem gebouwd voor FrieslandCampina. Een systeem dat lang mee moet kunnen. Per 1 januari 2010 verandert er inhoudelijk weinig ten opzichte van de voormalige systemen van Friesland Foods en Campina. Er zijn uitsluitend een beperkt aantal noodzakelijke wijzigingen doorgevoerd. Op een aantal punten hebben we een keuze gemaakt tussen de aanpak van óf voormalig Friesland Foods óf voormalig Campina.

Indeling

Het nieuwe kwaliteitssysteem maakt onderdeel uit van het zogeheten Praktijkreglement. We delen ons kwaliteitssysteem in aan de hand van de thema's Melk, Koe, Productieproces en Omgeving. Onder elk thema vindt u onderwerpen met de bijbehorende normen, doel- en middelvoorschriften. Door onderzoek van tankmelk en beoordeling van uw bedrijfsvoering wordt bepaald hoe u scoort op de diverse onderwerpen. Aan uw totale kwaliteitsprestatie koppelen we een waardering.

Inhoudelijke aanpassingen

Inhoudelijk wijzigt voor alle leden:

- Melk > Chloroform
- Koe > Diergezondheidscheck
- Koe > Diergeneesmiddelen
- Koe > Salmonella
- Koe > Paratbc
- Omgeving > Gebruik van geregistreerde gewasbeschermings- en desinfectiemiddelen

Voor leden van voormalig Friesland Foods zijn er ook wijzigingen bij:

- Productieproces > Veevoeraansprakelijkheid

Voor leden van voormalig Campina zijn er ook wijzigingen bij:

- Melk > Zuurtegraad vet

Verder is de weidegangregeling die we hadden, nu onderdeel van ons kwaliteitssysteem, onder het thema Omgeving.

Prestaties en meten

Hoe u scoort op de diverse kwaliteitsaspecten, wordt bepaald aan de hand van melkonderzoek en beoordeling van uw bedrijfsvoering. Hoe vaak in melk wordt gemeten, verschilt per kwaliteitsaspect en is mede afhankelijk van uw kwaliteitsprestatie. Hoe vaak een beoordeling op uw bedrijf plaatsvindt, is ook afhankelijk van uw kwaliteitsprestatie. Qlip voert het melkonderzoek uit en beoordeelt uw bedrijfsvoering.

De uitkomsten van het melkonderzoek en de beoordeling van uw bedrijfsvoering bepalen uw kwaliteitsprestatie. We kennen vanaf 1 januari 2010 vier klassen: Excellent, Goed, Soms niet goed en Structureel niet goed.

Met ons kwaliteitssysteem willen we u zo goed mogelijk van dienst zijn. De belangrijke zaken, waar u vrijwel elke dag mee te maken heeft, zullen we u laten weten via melkweb en per post. En voor verdere details kunt u ook terecht op melkweb. Of u kunt ons bellen.



1 Waarom en hoe hebben we een nieuw kwaliteitssysteem ontwikkeld?

U kent dat wel: twee mensen hebben een relatie, wonen apart, maar besluiten op een goed moment samen een huis te kopen. Ze hebben spullen genoeg om het huis mooi in te richten. Maar soms moeten er keuzes gemaakt worden. Omdat er bijvoorbeeld twee bankstellen voorhanden zijn, terwijl er maar ruimte is voor één bankstel.

Zo is het ook gegaan met het kwaliteitssysteem voor de melkveehouders van FrieslandCampina. We hebben een nieuw kwaliteitshuis gebouwd, dat lang mee kan. Inhoudelijk zijn er nauwelijks zaken gewijzigd, maar de indeling is wel nieuw. Op een aantal punten hebben we een keuze gemaakt tussen de aanpak van óf voormalig Friesland Foods óf voormalig Campina.

Hoe we in de toekomst het huis verder inrichten en inkleuren, daar gaan we in 2010 met u over in gesprek.

De coöperatieve zuivelonderneming FrieslandCampina is ambitieus. FrieslandCampina wil voor de verwerking van melk en afzet van zuivel de meest aantrekkelijke partner zijn voor de leden en voor de klanten. Uitdrukkelijk wil FrieslandCampina meer zijn dan het gemiddelde van voormalig Friesland Foods en voormalig Campina.

Eind 2008 zijn we vanuit die gedachte op een aantal terreinen van start gegaan met een volledig nieuwe aanpak voor FrieslandCampina. Denkt u aan de melkprijssystematiek, de ledenfinanciering en de opbouw van de coöperatieve organisatie. Aan die onderwerpen hebben we prioriteit gegeven. Op het gebied van kwaliteit hebben we de keuze gemaakt om in 2009 nog door te gaan met de bestaande systemen van Friesland Foods en Campina. Wel hebben we de (financiële) consequenties van kwaliteitsafwijkingen toen zoveel mogelijk gelijk getrokken, evenals de regels op het gebied van technische melkqualiteit. In 2009 zijn we begonnen met de bouw van een nieuw kwaliteitssysteem, dat per 1 januari 2010 wordt ingevoerd.

Internationaal en voor alle leden

Alle leden van FrieslandCampina in Nederland, Duitsland en België werken met een kwaliteitssysteem. In Duitsland en België sluiten we aan bij bestaande landelijke regelingen (QM-Milch in Duitsland en IKM in België), eventueel aangevuld met specifieke regelingen van FrieslandCampina. In Nederland kiezen we voor eigen regelingen, passend bij de eisen en wensen van leden, onderneming, afnemers en overheden. Het kwaliteitssysteem bevat alléén elementen die voor alle leden-melkveehouders van toepassing zijn. Dat betekent dat specifieke eisen (bijvoorbeeld rond Waddenmelk, Campina merkmelk of biologische melk) géén onderdeel uitmaken van het kwaliteitssysteem. Eenvoudigweg omdat niet alle leden kunnen participeren in deze bijzondere melkstromen.

Opvattingen en zienswijzen over kwaliteit

Duizenden melkveehouders zijn lid van FrieslandCampina. En dus hebben we te maken met verschillende opvattingen over kwaliteit. De ene melkveehouder gaat altijd voor maximale kwaliteit, de ander vindt 'een zes goed genoeg'. Met ons nieuwe kwaliteitssysteem willen we aansluiten bij de diverse kwaliteitsopvattingen van onze leden. Dat betekent dat helder moet zijn wat de basiseisen zijn. Ook wordt er ruimte geboden aan leden die verdere stappen willen zetten in de vorm van optionele punten.

Tegelijkertijd zijn en blijven leden van FrieslandCampina zelf verantwoordelijk voor de kwaliteit van de geleverde melk en de kwaliteit van de bedrijfsvoering. Ook dat verandert niet.

Beginnen bij bestaande systemen

Friesland Foods en Campina opereerden grotendeels in dezelfde markten, hadden te maken met dezelfde wetgeving en kenden een grotendeels vergelijkbaar ledenbestand. Dat verklaart waarom de kwaliteitssystemen van Friesland Foods en Campina op veel punten aan elkaar gelijk waren.

Daarom hebben we er voor gekozen deze kwaliteitssystemen te uniformeren en te harmoniseren tot één nieuw systeem. Waar nodig hebben we keuzes gemaakt. Of voor de aanpak van voormalig Friesland Foods of voor de aanpak van voormalig Campina. We hebben daarbij de praktijkervaringen van Friesland Foods, Campina én de melkveehouders meegenomen.

Samen met melkveehouders

Friesland Foods en Campina hadden goede ervaringen met het betrekken van melkveehouders bij de ontwikkeling van het kwaliteitssysteem. Daarom doen we dat ook bij FrieslandCampina. De afgelopen maanden hebben we veelvuldig overleg gehad met een klankbordgroep van 21 melkveehouders (één melkveehouder uit elk van de 21 districten). Daarnaast hebben we met de 210 districtsraadsleden enkele malen gesproken over het nieuwe kwaliteitssysteem. En vanzelfsprekend is de ontwikkeling en de inhoud van het systeem doorlopend kortgesloten met de coöperatieraad en het bestuur van FrieslandCampina.

Niet onnodig verzwaren

In alle gesprekken kregen we herhaaldelijk het signaal dat we niet verder zouden moeten gaan dan harmonisatie en uniformering. Dus géén onnodige verzwarening. Dat betekent dat we nu alleen komen met nieuwe onderwerpen die bijvoorbeeld voortvloeien uit nieuwe wetgeving. Ook de beloning van kwaliteit verandert niet. Nieuwe initiatieven gaan we in 2010 bespreken.

Wat we hebben gedaan

Voor FrieslandCampina hebben we een nieuw kwaliteitshuis gebouwd, waarin we alle relevante voorschriften een plaats geven. We hebben het kwaliteitshuis opgesplitst in vier thema's, van belang voor onze melkveehouders, voor onze afnemers, voor overheden en voor FrieslandCampina zelf. Het gaat om:

- Melk
- Koe
- Productieproces
- Omgeving

Wat nog komt

Tijdens de ledenbijeenkomsten dit najaar zullen we het nieuwe kwaliteitssysteem in grote lijnen toelichten en met u bespreken. Eind december zullen we de definitieve kwaliteitsvoorschriften toesturen (via melkweb en per post). Dan is ook de naam van ons nieuwe kwaliteitssysteem bekend. Ook verwachten we dan aan te kunnen geven hoe we om zullen gaan met zogenoemde 'niet-financiële waardering' van de kwaliteitsprestaties, zoals cadeaus voor melkveehouders met vele jaren hoge kwaliteitsprestaties.

Wat in 2010 op de agenda staat

Bij de ontwikkeling van het nieuwe kwaliteitssysteem lag het accent op uniformeren en harmoniseren. Als FrieslandCampina staan we voor alle leden, maar we willen onze leden (en dus FrieslandCampina) ook de mogelijkheid bieden om zich te onderscheiden zonder dat alle leden hier aan mee hoeven te doen. De één zal zich houden aan de minimumnormen (de basis), de ander kiest er voor om meer te doen. Daarom komen in 2010 de optionele punten aan de orde, die we samen met u zullen bediscussiëren. In de loop van 2010 willen we vanuit onze onderneming bovendien onze dienstverlening verder professionaliseren en op maat aan de leden aanbieden. Zodat u gemakkelijker kunt inspelen op het kwaliteitssysteem en dat wij daarbij de gewenste ondersteuning leveren.

2 Opzet nieuwe kwaliteitssysteem

Voor ons nieuwe kwaliteitshuis kiezen we een opbouw en een indeling die recht doen aan de spullen die we er in willen zetten. De opbouw en indeling geven aan wat er in kán.

Melk, Koe, Productieproces en Omgeving: dat zijn de thema's van ons nieuwe kwaliteitssysteem. Onder elk thema vindt u doel- en middelvoorschriften. Door onderzoek van tankmelk en beoordeling van uw bedrijfsvoering wordt bepaald hoe u presteert op de diverse aspecten. Aan uw totale kwaliteitsprestatie koppelen we een waardering.

Als melkveehouder levert u een kwaliteitsprestatie. Ons kwaliteitssysteem geeft u helderheid over thema's, voorschriften, verbetermogelijkheden, uw kwaliteitsprestatie en beloning. De basis van het kwaliteitssysteem is het Praktijkreglement.

Welke thema's omvat het kwaliteitssysteem?

De indeling in thema's

Thema	Omvat alle voorschriften die te maken hebben met
Melk	de melk, melkwinning en -bewaring (inclusief de benodigde apparatuur en reiniging)
Koe	de koe, huisvesting, gezondheid en diergeneesmiddelen
Productie-proces	zaken die nodig zijn voor de productie van melk, zoals veevoer en water
Omgeving	de waarde van de omgevingsaspecten van het melkveebedrijf voor maatschappij en markt (bijvoorbeeld weidegang)

Normen, doelen en middelen

Normen vormen een belangrijk onderdeel van het kwaliteitssysteem. Normen op het gebied van melkkwaliteit zijn vaak heel eenduidig. Bijvoorbeeld: het celgetal moet lager zijn dan 400.000 cellen per milliliter. Of: melk mag geen resten van bacteriegroeiremmende stoffen bevatten.

Naast het leveren van goede kwaliteit melk gelden er normen voor de wijze waarop melk geproduceerd wordt. Hierbij werken we met doel- en middelvoorschriften. De naam zegt het al: het doelvoorschrift geeft aan welk doel u moet realiseren. Het middelvoorschrift staat voor de manier waarop dat gebeurt. Als u zich houdt aan een of meer middelvoorschriften, weet u zeker dat u voldoet aan het bijbehorende doelvoorschrift. Heeft u een eigen manier om aan het doelvoorschrift te voldoen, dan zullen wij uw aanpak toetsen op het daadwerkelijk realiseren van het doel.

Neem bijvoorbeeld het ophalen van melk. Doel is dat melk schoon en zonder belemmeringen kan worden opgehaald door de melkauto. De voorgeschreven middelen zijn: een schone en verharde laadplaats voor de melkauto en een schone toegangsroute.

Toetsen of u voldoet aan de norm

Hoe kunt u en hoe kunnen wij beoordelen of u voldoet aan een bepaalde norm van ons kwaliteitssysteem? We gebruiken daarvoor diverse methoden:

1. Onderzoek van geleverde tankmelk (melkkwaliteit);
2. Beoordeling van uw bedrijfsvoering.

Kwaliteitsprestatie

Alle uitslagen op het gebied van melkkwaliteit en beoordeling van uw bedrijfsvoering tellen mee voor uw kwaliteitsprestatie. Maar niet ieder onderdeel weegt even zwaar. De optelsom (en weging) van alle prestaties bepaalt uw totale kwaliteitsprestatie. We kennen vanaf 1 januari 2010 vier klassen: Excellent, Goed, Soms niet goed en Structureel niet goed.

Kwaliteitswaardering

Goede kwaliteitsprestaties verdienen waardering. Zo kennen we de directe waardering in de vorm van een kwaliteitsbonus voor melkveehouders die jaarrond goede prestaties leveren. Deze vergoeden we vanuit de kwaliteitskortingen die melkveehouders betalen die onvoldoende presteren.

Ook op een niet-financiële manier willen we onze waardering uitdrukken voor uw kwaliteitsprestatie. Per kwaliteitsprestatieklasse kunt u een waardering verdienen. Tot op heden gebeurde dat met cadeaus voor mensen die langdurig een goede melkkwaliteit leverden. In de toekomst willen we de melkkwaliteit en de beoordeling van het bedrijf nog meer als een samenhangend geheel benaderen en dus waarderen. Hoe we dat in de toekomst willen doen, zijn we nu nog aan het uitwerken. Naar verwachting wordt hierover eind 2009, begin 2010 meer bekend.

3 Wat er voor u inhoudelijk verandert in 2010

De kamers in het nieuwe kwaliteitshuis worden gevuld met de spullen van Friesland Foods en Campina. In een aantal gevallen moesten we een keuze maken. En we hebben alleen verzwaren aangebracht als dat echt nodig was.

Inhoudelijk wijzigt voor alle leden:

Melk > Chloroform

Koe > Diergezondheidscheck

Koe > Diergeneesmiddelen

Koe > Salmonella

Koe > Paratbc

Omgeving > Gebruik van geregistreerde gewasbeschermings- en desinfectiemiddelen

Voor leden van voormalig Friesland Foods zijn er ook wijzigingen bij:

Productieproces > Veevoeraansprakelijkheid

Voor leden van voormalig Campina zijn er ook wijzigingen bij:

Melk > Zuurtegraad vet

De weideregeling die we hadden, is nu onderdeel van ons kwaliteitssysteem, onder het thema Omgeving.

Melk > Chloroform

Wat verandert er?

Invoering van een korting bij een chloroformgehalte van meer dan 0,2 milligram per kilo melkvet. Voorheen ontving u bij deze niveaus een advies en werd automatisch vervolgonderzoek uitgevoerd om verbetering te stimuleren.

Voor wie verandert dit?

Voor alle leden van FrieslandCampina.

Waarom?

We zijn chloroform gaan meten omdat Duitse afnemers van boter sporen van chloroform aantreffen in het melkvet (en maatregelen eisten). We hebben nu enkele jaren boerderijmelk onderzocht op de aanwezigheid van chloroform en zien duidelijke verbeteringen. Om de afzet van boter naar Duitsland zeker te stellen, zijn verdere stappen noodzakelijk. Vandaar dat vanaf 2010 een kortingspunt wordt gegeven bij gehalten boven 0,2 milligram per kilo melkvet. Invoering van deze nieuwe norm staat los van de fusie tussen Friesland Foods en Campina.

Is het een verzwaring?

Ja.

Hoe kan ik er op inspelen?

Uit praktijkervaringen en onderzoek blijkt dat verbetering goed te realiseren is door onder andere toepassing van de juiste dosering van reinigingsmiddel, betere ventilatie van de tank na het reinigen of door te reinigen met een chloorvrij middel. In het najaar van 2009 zal een extra meting uitgevoerd worden (naast het reguliere onderzoek). Zodat u, indien nodig, tijdig maatregelen kunt nemen.

Melk > Zuurtegraad vet

Wat verandert er?

Van elke leverantie zal de zuurtegraad van het melkvet worden bepaald (bij Campina was dit tweemaal per jaar). De meetmethode die hiervoor wordt gebruikt, is anders. De resultaten zijn sneller beschikbaar, maar kunnen wel iets minder nauwkeurig zijn. Daarom wordt vanaf 2010 gewerkt met maandgemiddelden. Het maandgemiddelde is vervolgens even nauwkeurig als de uitslag van de 'oude' onderzoeksmethode.

Voor wie verandert dit?

Voor de leden van voormalig Campina.

Waarom?

Dit is een gevolg van de harmonisatie van twee kwaliteitssystemen. Er is gekozen voor de beste werkwijze, tegen gelijke kosten en méér managementinformatie. U kunt op deze wijze het verloop van de zuurtegraad van het melkvet continu bewaken. En, indien nodig, eerder maatregelen nemen.

Is het een verzwaring?

Nee. Net zoals nu het geval is, zal tweemaal per jaar een uitslag bepalend zijn voor uw kwaliteitsprestatie. Hierbij wordt gewerkt met het maandgemiddelde van twee willekeurig aangewezen maanden.

Koe > Diergezondheidscheck

Wat verandert er?

Deelname aan de Continue Diergezondheidsmonitor (CDM) was binnen het kwaliteitssysteem van Friesland Foods een keuze, in plaats van het uitvoeren van periodieke bedrijfsbezoeken (PBB). Met de invoering van het nieuwe kwaliteitssysteem zal CDM voor alle leden beschikbaar komen. Vanaf 1 januari 2010 kunt u zich hiervoor aanmelden. Naast CDM en PBB bestond bij Friesland Foods ook de optie om tweemaal per jaar een PBB te laten uitvoeren, in combinatie met minimaal zesmaal bedrijfsbegeleiding. Deze optie vervalt per 2011. Huidige deelnemers van dit systeem kunnen in 2010 een keuze maken tussen óf CDM óf PBB

Voor wie verandert dit?

Voor leden van voormalig Campina is de mogelijkheid tot CDM nieuw.

Waarom?

Het is een gevolg van de harmonisatie van twee kwaliteitssystemen. Friesland Foods had CDM, Campina had PBB. PBB is echt een basispakket, CDM biedt u als veehouder meer praktische voordelen. Zo kunt u de gegevens van CDM gebruiken ter ondersteuning van uw diergezondheidsmanagement. En u kunt uw eigen resultaten vergelijken met het gemiddelde van FrieslandCampina.

Is het een verzwaring?

Nee, het is een verandering van de wijze waarop u een diergezondheidscheck kunt laten uitvoeren. U kiest voor óf PBB óf CDM. CDM levert bovendien extra managementinformatie op.

Wat is CDM

CDM is een 'continue' monitoring van de diergezondheid op basis van beschikbare gegevens. Het systeem is ontwikkeld in samenwerking met de GD en veehouders. Monitoring vindt plaats aan de hand van kengetallen van het melkveebedrijf.

CDM inventariseert de volgende gegevens:

- runder- en kalversterfte
- nieuwe mastitisgevallen
- tankmelkcelgetal
- verandering in bedrijfstandaardkoe (BSK)
- open/gesloten bedrijfsvoering
- gecertificeerd vrij of onverdacht voor een aantal dierziekten

De normen worden periodiek vastgesteld door FrieslandCampina aan de hand van gegevens van voorgaande jaren. De uitslag is een kwartaalscore van 1 tot 100 en de beoordeling vindt plaats op basis van een rollend jaargemiddelde (gemiddelde van de laatste vier kwartalen). Bij een score onder de 60 moet een veterinaire check worden uitgevoerd waarbij afspraken worden gemaakt hoe verbeteringen worden doorgevoerd.

Op veel bedrijven draagt CDM bij aan een administratieve lastenverlichting. Immers, een periodiek bedrijfsbezoek is niet meer nodig. Momenteel nemen 5.000 veehouders deel aan CDM. Van deze bedrijven scoort ongeveer 97 procent boven de 60 punten.

Koe > Diergeneesmiddelen (URA)

Wat verandert er?

URA-middelen zijn diergeneesmiddelen die uitsluitend 'op recept' verkrijgbaar zijn. Hiervoor moet de dierenarts een diagnose stellen. Indien u het middel van de dierenarts afneemt, is meteen voldaan aan de receptplicht. Neemt u het middel af van een erkende handelaar, dan moet de dierenarts eerst een recept uitschrijven waarmee u vervolgens het middel kunt kopen. Dit is een gevolg van een wijziging van de wet. Voorbeelden van URA-middelen zijn middelen tegen wormen (waaronder leverbot). De middelen zijn herkenbaar aan de term 'URA' op het etiket. Dergelijke middelen waren voorheen vrij verkrijgbaar.

Voor wie verandert dit?

Voor alle leden van FrieslandCampina.

Waarom?

Het is een gevolg van een wijziging van de diergeneesmiddelenwetgeving.

Is het een verzwaring?

Ja, een veehouder moet kunnen aantonen dat URA-middelen na diagnose (en op recept) zijn verkregen. Via de dierenarts zelf of via een erkende handelaar.

Koe > Salmonella

Wat verandert er?

Tankmelk wordt driemaal per jaar onderzocht op de aanwezigheid van afweerstoffen tegen salmonella. Aan de uitslagen worden nu nog geen consequenties verbonden. Vanaf 2011 zal een melkveebedrijf met 'voortdurend ongunstige' uitslagen actie moeten ondernemen om de besmetting met salmonella aan te pakken. Dat betekent dat er een plan van aanpak opgesteld (en ook uitgevoerd) moet worden. Er is overigens pas sprake van 'voortdurend ongunstige uitslagen' wanneer vier van de vijf laatste metingen de uitslag 'ongunstig' opleveren.

Voor wie verandert dit?

Voor alle leden van FrieslandCampina per 2011. Dit staat los van de fusie.

Waarom?

Salmonella is een zoönose: een aandoening die overdraagbaar is op mensen. Aanwezigheid van salmonella op melkveebedrijven kan het goede imago van melk (en melkveebedrijven) schaden. Daarnaast nam de afgelopen jaren het aantal besmette bedrijven toe. Vandaar dat in 2008 gestart is met de aanpak van salmonella (samen met LTO en overige zuivelondernemingen). Vanaf 1 januari 2010 vormt de aanpak van salmonella een integraal onderdeel van het kwaliteitssysteem van FrieslandCampina.

Is het een verzwaring?

Voor 2010 is er geen sprake van verzwaring. Vanaf 2011 wel.

Koe > Paratbc

Wat verandert er?

Per 1 januari 2010 is deelname aan het zogeheten Para Programma Nederland (PPN) verplicht. Er worden nog geen eisen gesteld aan de status die PPN aan ieder melkveebedrijf toekent. Vanaf 1 januari 2011 geldt echter de norm: minimaal status A of status B (of minimaal status 6 voor 'para-intensief deelnemers').

Voor wie verandert dit?

Voor alle leden van FrieslandCampina.

Waarom?

Veel afnemers van zuivel uit binnen- en buitenland vragen garanties omtrent de beheersing van paratbc op melkveebedrijven. Aanpak van deze ziekte is dus gestart met het oog op behoud van afzetmarkten. Daarnaast kost de aanwezigheid van paratbc een melkveebedrijf veel geld. In 2007 is gestart met de beheersing van paratbc (samen met LTO en overige zuivelondernemingen). Vanaf 1 januari 2010 vormt beheersing van paratbc een integraal onderdeel van het kwaliteitssysteem van FrieslandCampina.

Is het een verzwaring?

Ja, tot nu toe was deelname aan PPN vrijwillig. Vanaf 2010 is deelname verplicht. Overigens doen nu al vrijwel alle leden van FrieslandCampina mee aan PPN.

Productieproces > Veevoeraansprakelijkheid

Wat verandert er?

In de kwaliteitssystemen van Friesland Foods en Campina zijn al normen opgenomen, gericht op de borging van de aansprakelijkheid indien zich een calamiteit zou voordoen met verontreiniging van veevoer. In beide gevallen moet de veevoerleverancier borgen dat zijn aansprakelijkheidsverzekering op orde is en minimaal overeenkomt met een mogelijke schade die het bedrijf kan veroorzaken. Dit vulden Friesland Foods en Campina ieder op eigen wijze in.

Per 2010 is gekozen voor één werkwijze: veevoer mag alleen afgenomen worden van bedrijven die op de lijst van FrieslandCampina vermeld staan. Deze lijst zal te vinden zijn op melkweb of is op te vragen bij de binnendienst. Van bedrijven op deze lijst is de verzekeringspolis getoetst en voldoende bevonden door een onafhankelijk deskundige. Hiermee vervalt de plicht voor individuele veehouders om met iedere veevoerleverancier een contract af te sluiten.

Voor wie verandert dit?

Voor de leden van voormalig Friesland Foods.

Waarom?

Er is gekozen voor een wijze die de minste administratieve lasten met zich meebrengt en die tevens goed uitvoerbaar is en te borgen is.

Is het een verzwaring?

Nee, eerder een verlichting. Het doel is hetzelfde met aanzienlijk minder administratie voor de melkveehouder én de veevoederleverancier.

Omgeving > Gebruik van geregistreerde gewasbeschermings- en desinfectiemiddelen

Wat verandert er?

Als een middel op de verpakking claimt dat het een desinfecterende werking heeft, dan moet het middel ook als zodanig zijn geregistreerd. Als u een desinfectie wilt uitvoeren (van bijvoorbeeld melkinstallatie, tank of melkstal), dan is dat alleen toegestaan met gebruik van geregistreerde desinfectiemiddelen. Registratie is herkenbaar aan het registratienummer op het etiket en borgt dat een middel doet wat het claimt.

Voor wie verandert dit?

Voor alle leden van FrieslandCampina.

Waarom?

Het is een gevolg van een wijziging in de wetgeving.

Is het een verzwaring?

Ja, bij aanschaf en gebruik moet op bovenstaande voorschriften worden gelet.

4 Meting en beoordeling

Hoe u scoort op de diverse kwaliteitsaspecten, wordt bepaald aan de hand van melkonderzoek en beoordeling van uw bedrijfsvoering. Hoe vaak in melk wordt gemeten, verschilt per kwaliteitsaspect en is mede afhankelijk van uw kwaliteitsprestatie. Hoe vaak een beoordeling op uw bedrijf plaatsvindt, is ook afhankelijk van uw kwaliteitsprestatie. Melkonderzoek en beoordeling van bedrijven gebeurt door Qlip.

Toetsen aan de norm

Hoe kunnen u en wij beoordelen of u voldoet aan een bepaalde norm uit het kwaliteitssysteem? We gebruiken daarvoor diverse methoden die de gewenste informatie opleveren:

- Onderzoek van tankmelk (melkkwaliteit);
- Beoordeling van uw bedrijfsvoering, inclusief de bijbehorende administratie zoals dierziektestatus of de diergezondheidscheck (CDM of PBB).

Kwaliteitsaspect	Melk	Koe	Productieproces	Omgeving
Toetsing	Tankmelk onderzoek	Tankmelkonderzoek (paratbc, salmonella en leptospirose)	-	-
Toetsing	Beoordeling bedrijfsvoering	Beoordeling bedrijfsvoering	Beoordeling bedrijfsvoering	Beoordeling bedrijfsvoering

Wie controleert

Melkkwaliteit: Qlip meet in de tankmelk van elke leverantie. De chauffeur van de melkauto neemt het monster voordat hij de melk laadt. Naast de reguliere kwaliteitsbepalingen kunt u zelf aangeven wanneer u op een bepaald kwaliteitsonderdeel extra metingen wilt laten uitvoeren, bijvoorbeeld een extra celgetalbeplating.

In het nieuwe kwaliteitssysteem is dit onderzoek ondergebracht in het kwaliteitsthema Melk. Daarnaast maakt melkonderzoek deel uit van het thema Koe voor wat betreft dierziekten die via melk kunnen worden onderzocht (paratbc, salmonella en leptospirose).

Beoordeling melkveebedrijven: Qlip beoordeelt vanaf 2010 de melkveebedrijven van FrieslandCampina in Nederland. Qlip beoordeelt dan de kwaliteit van de bedrijfsvoering voor de kwaliteitsthema's Melk, Koe, Productieproces en Omgeving. Bijvoorbeeld: hoe werkt u op uw bedrijf, hoe beperkt u risico's (op bijvoorbeeld besmetting van melk met diergeneesmiddelen) en hoe houdt u uw administratie bij? Qlip zal onder meer vragen naar de uitkomsten van de diergezondheidscheck (CDM, PBB) en veevoernota's (waaruit moet blijken dat u afneemt van geborgde en voldoende verzekerde leveranciers). De beoordelingen worden uitgevoerd door professionals van Qlip, met gevoel voor de praktijk.

5 Kwaliteitsprestaties en consequenties

De kwaliteitsprestatie die u levert, is afhankelijk van uw prestaties op de kwaliteitsthema's Melk, Koe, Productieproces en Omgeving. Die prestaties worden vastgesteld door onderzoek van de geleverde melk en beoordeling van uw bedrijfsvoering. De combinatie van de prestaties bepaalt uw totale kwaliteitsprestatie. We kennen vanaf 1 januari 2010 vier klassen: Excellent, Goed, Soms niet goed en Structureel niet goed.

Op alle aspecten van Melk, Koe, Productieproces en Omgeving kunt u presteren. Deze prestaties bouwt u op door het leveren van een goede melkkwaliteit en door een zorgvuldige bedrijfsvoering. Daarbij weegt het ene onderdeel zwaarder dan het andere. Deze weging is gebaseerd op een risicoanalyse. Afhankelijk van uw prestaties, krijgt u na een beoordeling de codering groen (goed), geel, oranje of rood (onvoldoende).

Uw kwaliteitsprestatie

Onderstaande tabel is een uitwerking van de voorwaarden die gelden per kwaliteitsprestatieklasse (en de gevolgen). Een en ander wordt nu nader uitgewerkt. Nadere details zullen tijdens de ledenbijeenkomsten besproken worden. Uiteraard krijgt u de precieze uitwerking in december 2009 toegestuurd.

Klasse	Prestatie	Voorwaarden	Gevolg
I	Excellent	Langdurig (over jaren heen) goede melkkwaliteit en een zeer goed resultaat bij de laatste beoordeling.	Financiële en niet-financiële waardering en een lagere beoordelingsfrequentie van eenmaal per 36 maanden.
II	Goed	Afgelopen jaar goede melkkwaliteit en een goed resultaat bij de laatste beoordeling.	Financiële en niet-financiële waardering en een beoordelingsfrequentie van eenmaal per 24 maanden.
III	Soms niet goed	Afgelopen jaar zijn afwijkingen aangetroffen bij de melkkwaliteit en/of bij de laatste beoordeling.	Toekennen van kwaliteitskortingen en/of het verhogen van de beoordelingsfrequentie naar eenmaal per 12 of 6 maanden.
IV	Structureel niet goed	Afgelopen tijd zijn diverse malen veel en/of ernstige afwijkingen geconstateerd bij de melkkwaliteit of bij de laatste beoordeling.	Directe melkweigering van 15 dagen. In deze periode moet aantoonbaar verbetering worden doorgevoerd.

Op basis van de huidige praktijk verwachten we dat zestig tot zeventig procent van de leden Excellent of Goed zal scoren. Dertig tot veertig procent scoort Soms niet goed. Een zeer klein percentage valt in de categorie Structureel niet goed.

Uw indeling per 1 januari 2010

Per 1 januari 2010 wordt u ingedeeld in een van de vier klassen. De indeling gebeurt op basis van de geleverde melkwaliteit in 2009 en de laatste beoordeling volgens de systematiek van Friesland Foods of Campina.

De consequenties: kwaliteitswaardering

Goede kwaliteitsprestaties verdienen waardering. Net als in het verleden onderscheiden we een financieel aspect en een niet-financiële aspect, zoals cadeaus voor melkveehouders die langdurig een kwaliteitsprestatie leveren. De niet-financiële waardering zal anders worden dan in het verleden. Naar verwachting zal daarover vóór of uiterlijk rond 1 januari 2010 meer bekend zijn.

6 Hoe informeren we u

Om uit de voeten te kunnen in het nieuwe huis, is het handig dat je weet wat je waar kunt vinden. Maar bij details, zoals de bediening van de meterkast, worden aanwijzingen en toelichtingen pas belangrijk als u ook echt met die details te maken krijgt.

Met ons kwaliteitssysteem willen we u zo goed mogelijk van dienst zijn. De belangrijke zaken, waar u vrijwel elke dag mee te maken heeft, zullen we u laten weten via melkweb en per post. En voor verdere details kunt u ook terecht op melkweb. Of u kunt ons bellen.

Inmiddels gebruikt meer dan tweederde van onze leden-melkveehouders heel intensief onze ledenwebsite melkweb.frieslandcampina.com. Dat biedt nieuwe mogelijkheden om u op een effectieve wijze te informeren over ons nieuwe kwaliteitssysteem.

Over welke informatie gaat het

Met het kwaliteitssysteem ontvangt u veel informatie. Informatie die u nodig heeft om uw bedrijf goed te kunnen managen.

Het gaat om:

- Normen voor uw melkkwaliteit, doel- en middelvoorschriften voor uw bedrijfsvoering;
- Verbetermogelijkheden, adviezen en tips;
- Kwaliteitsuitslagen en -prestaties;
- Waardering voor kwaliteitsprestaties.

Effectief informeren

Belangrijk punt binnen het systeem is de kwaliteit van de informatie: het kwaliteitssysteem verschaft informatie waar u ook echt iets aan heeft. En het systeem informeert u op het moment dat het voor u belangrijk is. Verder moet u toegang hebben tot de informatie op het moment dat u dat wenst. Ook daar gaan we invulling aan geven.

We maken daarbij onderscheid tussen de informatie in de taal van alle dag en juridisch vastgelegde reglementen. Uiteindelijk zijn de juridische teksten leidend, maar in de dagelijkse praktijk gebruiken we toegankelijke teksten.

Zo gaan we u vanaf eind december 2009 informeren

Normen, doel- en middelvoorschriften

- De samenvatting en het overzicht van alles dat u vaak nodig heeft, ontvangt u thuis op papier in een handzame brochure;
- De uitgebreide documenten, met alle details, komen op melkweb. U kunt ze ook aanvragen bij de binnendienst. U krijgt ze dan per post thuis.

Adviezen en tips

- Onze binnen- en buitendienstmedewerkers kunnen u adviseren en praktische tips geven;
- Op melkweb zullen in de loop van 2010 steeds vaker adviezen en tips gepubliceerd worden.

Kwaliteitsuitslagen en -prestaties

- 24 uur per dag, 7 dagen per week via melkweb. Sommige onderdelen van Zuivelnet zullen op 1 januari 2010 nog niet in melkweb functioneren en dus zal voor de leden van voormalig Friesland Foods na 1 januari 2010 nog enige tijd een gedeelte van Zuivelnet beschikbaar blijven;
- 24 uur per dag, 7 dagen per week informatie in uw managementsysteem via een zogenoemde EDI-koppeling met melkweb;
- Wie geen gebruik maakt van melkweb, ontvangt tweemaal per maand de managementinformatie per post. Melkweb-gebruikers kunnen tegen betaling de managementinformatie op papier ontvangen.

Waardering voor kwaliteitsprestaties

- Deze informatie zult u medio 2010 aantreffen op melkweb;
- Deze informatie komt ook beschikbaar voor leden die geen gebruik maken van melkweb.

7 Hoe gaan we verder?

We betrekken een nieuw huis en richten het in met zaken die we al hadden. De inrichting van het huis is echter niet statisch. Het huis biedt ruimte voor nieuwe initiatieven, zonder dat deze initiatieven verplichtend zijn voor iedereen. Hoe dat wordt ingevuld, zullen we met elkaar bespreken.

Als FrieslandCampina staan we voor alle leden. Tegelijkertijd willen we leden de mogelijkheid bieden om zich te onderscheiden, zonder dat alle leden (én dus de hele keten) hier aan mee hoeven te doen. Omdat in een aantal gevallen extra inspanningen en nieuwe initiatieven goed zijn voor FrieslandCampina als totaal.

Dit jaar

De afgelopen maanden hebben we u geïnformeerd over het feit dat er een nieuw kwaliteitssysteem in ontwikkeling is. Die ontwikkeling gebeurt samen met een klankbordgroep van 21 melkveehouders, met de 210 districtsraadsleden, met de coöperatieraad en met het bestuur. Het resultaat vindt u terug in deze brochure. Een resultaat dat voor een belangrijk deel te danken is aan de inbreng en opmerkingen van collega-veehouders. Deze brochure vormt basisinformatie voor de najaarsledenbijeenkomsten. Daar is gelegenheid om met elkaar verder te discussiëren over de voorstellen voor het kwaliteitssysteem. Vervolgens neemt het bestuur een besluit op 8 december 2009, waarna het kwaliteitssysteem per 1 januari 2010 van kracht wordt. Eind december 2009 komen voor u de benodigde documenten beschikbaar.

Na dit jaar

Dit jaar (2009) ligt het accent op uniformeren en harmoniseren. Daarmee hebben we een systeem waarmee alle leden aan de slag kunnen. Een aantal punten hebben we dit jaar laten rusten, maar gaan we in 2010 nadrukkelijk ter sprake brengen. Bijvoorbeeld: extra kwaliteitsprestaties door een aantal leden zonder dat deze prestaties verplicht worden voor alle leden.

En pas als we concrete voorstellen in de ledenbijeenkomsten hebben behandeld en het bestuur een besluit heeft genomen, zullen nieuwe elementen aan het kwaliteitssysteem worden toegevoegd. Dat is zo bepaald in de statuten van FrieslandCampina. Met andere woorden: we zullen het systeem niet ongemerkt verzwaren of uitbreiden.

Daarnaast willen we in de loop van 2010 onze dienstverlening richting u verder professionaliseren, zodat u gemakkelijker kunt inspelen op het kwaliteitssysteem.



Dit is een uitgave van:

FrieslandCampina
Coöperatieve Zaken
Ruimtevaart 26
NL-3824 MX Amersfoort
www.melkweb.frieslandcampina.com

september 2009

Deze brochure bevat een samenvatting van de voorgenomen opzet van het nieuwe kwaliteitssysteem voor melkveehouders van FrieslandCampina in Nederland en van de belangrijkste voorgenomen wijzigingen. Ze is echter niet volledig. Aan deze uitgave kunnen dan ook geen rechten worden ontleend.