



Postbus 220  
1180 AE Amstelveen

T (020) 543 56 88  
F (020) 543 55 64

info@dienstencentrum.com  
www.dienstencentrum.com  
www.mediadienstencentrum.nl

# de Uitgave

Ontwikkelingen in de communicatieindustrie

## Project Sustainability, Green Marketing & Media in the Creative Industry van start!

KIJK VOOR ONZE

OPLEIDINGEN OP

WWW.STIVAKO.NL

**Ook in Europa staan duurzaamheid en groene marketing hoog op de prioriteitenlijst. De EU steunt projecten waarbij diverse partijen uit verschillende landen met elkaar samenwerken op het terrein van innovatie.**

In het project Sustainability, Green Marketing & Media in the Creative Industry ligt de focus op de ontwikkeling van Duurzaamheidsgames, zowel fysiek als via internet en de ontwikkeling van leermiddelen over groene marketing. De games en de leer-gang groene marketing worden te zijner tijd ingezet voor zowel het onderwijs als voor cursusactiviteiten met open inschrijving of incompany-trainingen. De games en de opleiding worden afgestemd op de behoeften van studenten in de scholen en medewerkers van bedrijven in de creatieve industrie.

### Wat is Sustainability?

Duurzaamheid (Sustainability) is gebaseerd op een eenvoudig principe: alles wat we nodig hebben om te leven en ons welzijn is, direct of indirect, afhankelijk van de bronnen in onze natuurlijke omgeving. Duurzaamheid zorgt ervoor dat de mens in zijn natuurlijke omgeving kan bestaan, waarbij er harmonie tussen de ecologische, sociale, economische

en andere eisen van huidige en toekomstige generaties.

Duurzaamheid is belangrijk om ervoor te zorgen dat we (blijvend) kunnen beschikken over het water, de materialen en de middelen om op een gezonde manier te leven en het milieu daarbij te beschermen. Dit vraagt om een verandering in de wijze waarop we omgaan met het produceren en gebruiken van grondstoffen. Dit project richt zich op bewustwording over duurzaamheid en het adequaat communiceren met doelgroepen van bedrijven die al stappen hebben gezet op het ge-

bied van duurzaam produceren. De deelnemende organisaties zijn: GA (de Deense werkgeversorganisatie voor de grafimedia-industrie), Cubion (een Deens adviesbureau), IGS (Institut de Gestion Sociale, een instituut voor hoger onderwijs, gevestigd in Lyon, Parijs en Toulouse), het Technological Institute of Optics, Colour, and Image, Aido (Spanje), het Dienstencentrum (het Nederlandse adviesbureau in de grafimedia branche), Işık University (Turkije) en Stivako (het instituut voor ondernemersonderwijs in de grafimedia- en creatieve sector). Stivako coördineert het project.

Voor meer informatie:  
[www.project-sustainability.com](http://www.project-sustainability.com)

**Frank den Hartog**

In dienst van uw onderneming



PRODUCTIE

MARKETING

PERSONEEL

FINANCIËN

MANAGEMENT



## Duurzaamheid in de gehele keten

**Afgelopen januari vond er bij kunststofonderzoekslaboratorium AIMPLAS in Valencia een belangrijk overleg plaats over de duurzaamheidsaspecten rondom de productie van plastic tassen die u in de retail (zoals supermarkten en kledingwinkels) tegenkomt.**

Om de afvalberg binnen Europa verder te verminderen, heeft Spanje een researchproject gestart naar alternatieven hiervoor.

Werken aan duurzaamheid heeft pas echt toegevoegde waarde als daarbij de gehele keten wordt meegenomen. Dat geldt dus niet

alleen binnen de grafmediabranche, waar de papierketen begint in de bossen en (hopelijk) weer eindigt bij de papierfabrieken (recycling van oud papier). In de kunststofindustrie geldt een soortgelijke keten. Daar begint de keten in de olie-industrie en eindigt vaak in de vuilverbran-



dingsoven, of in het beste geval bij de kunststofrecyclingbedrijven. In Europa is de keten vaak niet helemaal afgedekt. Door de nieuwe experimenten in Nederland worden testen gedaan om van kunststofafval weer olie te maken. Als dat experiment lukt, dan kan ook de kunststofindustrie stellen dat zij een volledige cradle to cradle-aanpak kunnen garanderen. Maar zo ver is het nog niet.

Een alternatieve aanpak, die nu haar vruchten afwerpt, is om binnen de kunststofindustrie te kijken naar minder schadelijke processen en duurzamere grondstoffen. Hiervoor is het ECOFLEXOBAG-project binnen de Europese Unie gestart. Het doel is om vanaf de designkant tot en met de fysieke productie van



plastic tasjes het proces zo duurzaam mogelijk te laten verlopen. De meeste winst is namelijk te halen tijdens het ontwerpproces van een tasje; door alternatieve biologisch afbreekbare kunststoffen en oplosmiddelvrije inktten in te zetten kan een 'groener' tasje worden geproduceerd. De onderzoekers uit Spanje (AIDO en AIMPLAS), Finland (VTT), Nederland (Dienstencentrum) en Tsjechië (ENVIROS) hebben hierin in ieder geval veel vertrouwen.

Voor meer informatie kunt u kijken op [www.ecoflexobag.com](http://www.ecoflexobag.com).

**Peter Tegel**

## Groepscertificering biedt nieuwe kansen!

**Groepscertificering, al bekend van FSC, waar ruim honderd bedrijven aan deelnemen, heeft een hoge toegevoegde waarde voor de branche als het gaat om certificering van kleine bedrijven.**

Groepscertificering biedt mogelijkheden rond procesverbetering, duurzaamheid en wet- en regelgeving. Na FSC zijn vorig jaar Kwaliteitzorg (ISO 9001), Milieuzorg (ISO 14001), Duurzaam Inkopen en Arbo RI&E groepscertificering ontwikkeld. De eerstvolgende aanvulling is het groepscertificaat voor CO<sub>2</sub>-voetafdrukberekeningen. Groepscertificering is opgestart om ook kleinere bedrijven binnen de bedrijfstak een betaalbare

oplossing te bieden voor het regelen van hun certificeringen. Het Dienstencentrum treedt op als groepscoördinator en beoordeelt alle groepsleden aan de hand van de geldende certificatiecriteria. Tijdens de 'interne controle' van het Dienstencentrum krijgt u ook praktische informatie en documentatie ter verbetering van uw systeem en wordt u op de hoogte gehouden van wijzigingen in de norm en/of wet- en regelgeving.

### CO<sub>2</sub>-voetafdruk

Er is een toenemende vraag naar de CO<sub>2</sub>-voetafdruk van drukwerk. De klant kan op basis van de CO<sub>2</sub>-voetafdruk een keuze maken voor een drukkerij met de laagste voetafdruk of het afkopen van de CO<sub>2</sub>-voetafdruk tot een CO<sub>2</sub> neutraal product. ClimateCalc is een Europees systeem, specifiek ontwikkeld voor de branche (conform geldende ISO-normen) en sluit naadloos aan bij de dagelijkse praktijk én maakt specifieke productberekeningen tot in detail mogelijk. Onze klanten hebben de behoefte uitgesproken voor een eenvoudige versie



van ClimateCalc. Het Europese consortium heeft dit verzoek overgenomen en er wordt nu een 'Light'-variant ontwikkeld. Deze zal voor de zomer gelanceerd worden, zodat ClimateCalc ook voor kleine bedrijven toegankelijk is. Met ClimateCalcLight zet u eenvoudig een stap naar CO<sub>2</sub>-voetafdrukberendingen en kan uw klant aantoonbaar duurzaam communiceren met papier.

**Remco Glashouwer**

# De klant is koning: resultaten klanttevredenheidsonderzoek Dienstencentrum

Het Dienstencentrum heeft als doel haar klanten zo goed mogelijk van dienst te zijn. Om dat op de meest passende manier te doen, hebben wij afgelopen zomer feedback van onze klanten gevraagd door middel van een Klanttevredenheidsonderzoek. Wij informeren u door middel van dit artikel graag over de resultaten.

Highlights uit het onderzoek:

- 80% van onze klanten vindt dat het Dienstencentrum goed tot zeer goed aansluit bij de behoefte van de bedrijven en/of de branche.
- Onze adviestrajecten worden met een goed beoordeeld, met als topper ons juridisch advies, dat door de meeste klanten als zeer goed wordt beoordeeld.
- Onze adviseurs worden door 80% van onze

klanten als goed tot zeer goed beoordeeld.

- Bijna 70% van onze klanten die te maken hebben met ons secretariaat/projectbureau vindt het probleemoplossend vermogen goed tot zeer goed.

Uiteraard zijn er ook verbeterpunten uit het onderzoek gekomen. Met name de informatie die wij verschaffen via onze website, portaal en mailings kan actiever en toegankelijker.

We bouwen momenteel aan een nieuwe website, die dit jaar gelanceerd zal worden. Hierbij zullen wij de tips en opmerkingen betreffende de informatievoorziening meenemen.

Afsluitend: behoort u tot de 60% van onze klanten die De Uitgave leest: vindt u onze artikelen informatief? Zeg het vooral voort! Heeft u nog op- en aanmerkingen over ons onderzoek? Of wilt u ook een klanttevredenheidsonderzoek houden, maar heeft u geen tijd om het zelf uit te voeren?

Neem contact met mij op via 020 - 543 55 25.

Peggy Stokkel

## Hoe word je die veelgevraagde projectmanager?

Donderdag 23 januari vonden de eindpresentaties van onze allereerste studenten van de opleiding Projectmanager Creatieve Industrie plaats.

Wilfred de Groot, accountmanager van Tuijtel en Excellent Crossmedia Concepts (ECC), en Gert Jan Kleinbloesem, projectbegeleider online media van Drukkerij Verloop, presenteren hun eindopdracht: een communicatieadvies voor de klant. Gert Jan heeft een bedrijfsfilm gemaakt voor het Dienstencentrum, die in maart op de Vakbeurs van de Creatieve Industrie is gepresenteerd. Wilfred heeft een advies geschreven voor een (jongeren)reisorganisatie om de herkenbaarheid en aanwezigheid op Social Media te vergroten.

Op de vraag wat Wilfred het meest leerzame aan de opleiding vond, antwoordt hij: "De eindopdracht. Hierin zaten alle onderdelen van de opleiding. Veel onderzoek, gesprekken, advies. Deze periode heb ik veel gelezen en geleerd. Hoewel het soms best pittig was, heb ik er met veel plezier aan gewerkt."

Allebei hebben zij een enorme ontwikkeling gedurende hun opleiding gemaakt. Dat bleek onder andere uit de enthousiaste reacties van hun collega's na afloop van de (eind)presentaties. Beiden hebben een projectmatige manier van denken en doen ontwikkeld. Een houding die meer gaat passen bij de toekomstige ontwikkelingen in de industrie en de bedrijven waarvoor zij werkzaam zijn.

Gert Jan omschrijft de opleiding als "prak-

tisch, vernieuwend, out-of-the-box denken en creatief. Ik heb een betere kijk gekregen op de wereld van de creatieve industrie, verschillende communicatiemiddelen en het begeleiden van projecten."

Wilt u ook een medewerker opleiden tot die veelgevraagde projectmanager? De opleiding Projectmanager Creatieve Industrie gaat 15 mei weer van start. Neem voor meer informatie contact met mij op via 020 - 543 55 25.

Peggy Stokkel



### OPLEIDINGSKALENDER STIVAKO

OPLEIDINGEN	STARTDATUM
Eet & Weet bijeenkomst: Strategie	13 mei
Communiceren & Leidinggeven	14 mei
Projectmanager Creatieve Industrie	15 mei
Customer Experience: Bevorder uw klantcontact	19 mei
Crisisbijeenkomst: Communicatie: altijd, overal en op elk moment	22 mei



## COLUMN Voedselveiligheid

Heeft u dat ook, dat de ijsbakken die u koopt bij de supermarkt - na de inhoud geconsumeerd te hebben - een tweede leven krijgen? Dan herkent u mogelijk ook dat deze bakjes gebruikt worden om klikjes te bewaren, om die vervolgens in het bakje in de magnetron op te warmen. Als u dat allemaal niet herkent, zijn er een aantal mogelijkheden: of u koopt speciale bakjes voor de klikjes, u houdt geen eten over of u gooit het eten weg.

Bovenstaande is een goed voorbeeld hoe voedsel, dat geen ijs is, in contact kan komen met materiaal dat mogelijk niet geschikt is voor die toepassing. Is dit een probleem? Wanneer het voedsel in een plastic bak in de magnetron wordt opgewarmd, kunnen stoffen die worden gebruikt in de productie van de kunststof (zoals weekmakers) naar het eten migreren. In het bijzonder bij gebruik van vet voedsel, zoals vlees. Om dit soort zaken te voorkomen, dient een bakje dat gebruikt wordt voor het opwarmen van voedsel aan wetgeving te voldoen. De Nederlandse wetgever heeft regels opgesteld waaraan voedsel-contactmaterialen, zoals het bakje uit mijn voorbeeld, moeten voldoen. Een deel van de regels komt uit Nederland en een gedeelte is afkomstig van Europese wetgeving. Fabrikanten moeten hun magnetrongeschikte bakjes testen aan normen en specificaties. Alleen bakjes die slagen voor de test krijgen een magnetronveilig predicaat. Hoe zit het nu met mijn ijsbakje? Dat heeft niet zo'n predicaat. Het kan ook zijn dat het bakje wel veilig is, maar niet getest. Enfin, ik ken nu het risico van het hergebruik van verpakkingsmateriaal, maar weet u alles over uw product met betrekking tot voedselveiligheid?

**Paul Voors**

## Ons voedsel: veilig verpakt?

Een artikel in De Standaard van vorig jaar bracht veel commotie met zich mee. De titel van dat artikel luidde: *"Inkt van de verpakking belandt in uw voedsel."* Dit veroorzaakte grote beroering, niet alleen bij de bevolking, maar ook logischerwijs bij de bedrijven die hun verpakkingen laten drukken.

Enkele citaten uit dat artikel zijn:  
"De inkt bestaat uit 6.000 tot 7.000 verschillende bestanddelen, waarvan een aantal het immuunsysteem verstoort of zelfs kanker kan uitlokken. Hoe veilig is onze voeding nog?"

"Sommige stoffen uit de inkt zijn zelfs al in heel kleine concentraties schadelijk voor de gezondheid, waardoor de inkt van een verpakking inderdaad schadelijk kan zijn voor de gezondheid."

"Nee, er zijn geen wettelijke regels voor de bestanddelen die inkt van verpakkingen mag bevatten."

"Het probleem van de inkt en de lijmen wordt volgens mij onderschat. Anders dan bij plastics die in contact komen met voeding, zijn die stoffen een blinde vlek in de regelgeving."

Als gevolg van die onrust toen, komen nog veel vragen binnen bij het Dienstencentrum van drukkerijen die voor de Belgische markt verpakkingsmaterialen drukken. De vragen die deze bedrijven stellen, zijn ook relevant voor de bedrijven die een Nederlandse



afzetmarkt hebben.

De vraag die eigenlijk steeds terugkomt is of er een risico is. Dit heeft mij doen besluiten om een workshop *Risico analyse en kritische controle punten/HACCP* op te zetten. HACCP is een internationale norm waarmee de veiligheid van levensmiddelen in elke fase van het productie- en/of verwerkingsproces kan worden geborgd. Elke organisatie in de levensmiddelenbranche is verplicht om een HACCP-systeem operationeel te hebben. De workshop is bedoeld voor iedereen die iets meer van het onderwerp wil afweten. Kijk op de website van Stivako wanneer de workshop gegeven wordt.

**Paul Voors**

### Colofon

de Uitgave  
Frank den Hartog  
Eva Bouwman

De redactionele verantwoordelijkheid voor de Uitgave ligt volledig bij het Dienstencentrum.

Adres  
Dienstencentrum  
Postbus 220, 1180 AE AMSTELVEEN  
Telefoon: 020 - 543 56 88  
Fax: 020 - 543 55 64  
info@dienstencentrum.com  
www.dienstencentrum.com

Het Portaal:  
www.mediadienstencentrum.nl  
Opleidingen: www.stivako.nl