

TITEL: Certificatie ook open voor kleine bedrijven!

Auteurs: S.I.U. van den Hout-Hooi, G. Roorda, D.L.J. Speetjens bba

De auteurs zijn dank verschuldigd aan drs. A. van den Dool en A.W. van der Haas voor hun commentaar op het stuk .

### Inleiding

Er is geen enkele economische sector in Nederland die niet in meer of mindere mate beïnvloed wordt door de doorgaande ontwikkelingen op het gebied van kwaliteitszorg. Dit geldt zeker ook voor het niet-industriële of ambachtelijk kleinbedrijf (verder te noemen kleinbedrijf). Met de term kleinbedrijf wordt bedoeld op bedrijven van minder dan 5 werkzame personen (de micro bedrijven volgens de recente Europese MKB-definitie). Hiertoe behoort -in de huidige netwerkeconomie- naar onze mening ook het groeiende leger van ZZP-ers. Voor wat betreft de term kwaliteitszorg wordt deze in ruime zin toegepast: alle aspecten van de bedrijfsvoering die middels systematische aandacht zodanig worden beheerst dat hiermee objectief aantoonbaar aan de effectiviteitscriteria van alle belanghebbende partijen wordt voldaan.

Het streven naar kwaliteitszorg in deze zin geldt dan ook voor het kleinbedrijf. Ook in deze sector geldt de borging van continue kwaliteitsverbetering als maatstaf en meetlat van productkwaliteit, veilig, gezond en milieuvriendelijk werken ten behoeve van werknemers, klanten, handhavers en andere partijen. Oftewel: ook het kleinbedrijf ziet certificatie als bewijsmiddel van kwaliteitszorg.

Echter, in de praktijk blijkt dat de toegankelijkheid en toepasselijkheid van certificatie voor het kleinbedrijf veel te wensen over laat. Dit gegeven vormde de voornaamste reden voor het Hoofdbedrijfschap Ambachten om over te gaan tot het ontwikkelen van een certificeringsoptie voor het (ambachtelijk) kleinbedrijf. Hierin is allereerst 'voldoen aan wet- en regelgeving' aan de orde en daarmee certificering binnen het publieke domein.

Dit artikel concentreert zich op de bespreking van de ontoegankelijkheid en ontoepasselijkheid van de bestaande certificatiestructuur voor deze micro- bedrijven in het ambacht. Hier toe worden de recentere publicaties ten aanzien van certificatie en accreditatie en hieruit voortvloeiende bevindingen besproken. Het overheidsbeleid krijgt in deze bijzondere aandacht. De ontoegankelijkheid en ontoepasselijkheid op systeemniveau worden vervolgens nagegaan. Tenslotte geven wij een aantal randvoorwaardelijke criteria aan. Ter afronding wordt de lezer uitgenodigd tot verdere discussie over de noodzaak en toekomstige aanpassingen van deze criteria.

### Recente studies naar de Nederlandse certificatiestructuur

In 2003 verscheen het rapport 'Certificatie en Accreditatie in beleid en wetgeving' van de heer Eilander e.a. In genoemd rapport wordt de certificatiestructuur in Nederland doorgelicht. De auteurs richtten zich op de certificatie en accreditatie binnen het publieke domein. Belangrijk hierin is de positie van de Raad voor de Accreditatie. Aanleiding voor het Eilander-rapport vormde het verbrokkelde overheidsbeleid ten aanzien van accreditatie. Parallel hieraan verscheen het proefschrift van mede-auteur Evers waarin met de veelzeggende titel 'Blind Vertrouwen' dezelfde materie aan bod komt. Aanleiding op beleidsniveau is dat het ministerie van VWS wars was van accreditatie en het ministerie van SZW daarentegen juist sterk, liefst publiekrechtelijk, geregelde accreditatie omarmde. Kwaliteit komt blijikbaar vanuit de invalshoek van gezondheidszorg

op een andere wijze tot stand dan vanuit de invalshoek van arbeidsomstandigheden. De overheid heeft overigens weinig oog voor elementen als competentie management van auditoren en registratie van auditoren. Het Eilander-rapport heeft deze winter een regeringsstandpunt opgeleverd waardoor ook de departementen op een lijn kwamen<sup>1</sup>.

Het Eilander-rapport geeft aan dat het op institutioneel niveau aan zorgvuldigheid ontbreekt. Met name de zorgvuldigheid die nodig is om het vertrouwen in certificatie zodanig te borgen dat het in publiekrechtelijke zin houdbaar is. Helaas hanteert het rapport hiervoor geen duidelijk toetsingskader. Hierdoor ontstaat jammer genoeg al in de analysefase veel ruimte voor politieke afwegingen. Verder in dit artikel wordt dit punt uitvoeriger besproken.

Specifiek probleem bij de bestudering van de certificatiestructuur in Nederland is de positie van accreditatie. Een publiekrechtelijke status voor accreditatie wordt afgewezen, maar een marktconforme oplossing eveneens. Verder is de Europese dimensie ten aanzien van accreditatie op het mededingingsvraagstuk na, niet uitgewerkt. Het rapport geeft aan dat de communicatie tussen partijen op accreditatieniveau veel te wensen overlaat.

Daarentegen is ruime aandacht gegeven aan legitimatie van één accreditatie-instelling voor certificatie binnen de bestaande wettelijke kaders. Het rapport beveelt aan om de hybride positie van de RvA als private instelling met een monopoliepositie te handhaven. Wel wordt voorgesteld het contract van de Staat met RvA aan te scherpen. Een publieke status zou verambtelijking in de hand werken. Publieke taakvervulling kan in onze ervaring goed op effectievere en efficiëntere wijze dan nu door de RvA geschiedt. De structuur van tango macabre die nu tussen CI's en RvA bestaat, kan worden doorbroken door publiekrechtelijke accreditatie. In samenhang hiermee zal de financiële druk van dwingend voorgeschreven accreditatie op publiekrechtelijke certificering ook onderwerp van bespreking moeten zijn.

Hoofdkritiek op het Eilander-rapport is, dat de problematiek van de toegankelijkheid van de certificatiestructuur voor kleine bedrijven buiten beschouwing blijft. Het gaat hier niet zozeer om formele toegang, want die is er wel. Maar vooral om feitelijke toegang. Dus geen te dure, ingewikkeld en ondoorzichtig systeem. Gezien het feit dat het om certificatie binnen het publieke domein gaat, is deze toegang om minstens twee redenen van belang. Allereerst omdat kleine bedrijven steeds een belangrijke positie binnen de economische structuur hebben ingenomen; hun aandeel is sinds 1975 fors groeiende. Ten tweede omdat het vanuit publieke beginselen onoorbaar is kleine bedrijven te belemmeren of uit te sluiten. Overigens besteedt Evers her en der wel enige aandacht aan de zwakke positie van kleine bedrijven binnen de certificatiestructuur. Een aspect van deze problematiek is het voornemen van de NMA om inkoopmacht als aandachtspunt op te nemen. Uitsluiting van certificatie leidt tot een toename van inkoopmacht. Immers: wie niet gecertificeerd is mag niet meedingen naar publieke opdrachten (bijvoorbeeld in de bouw).

Wij vragen uitdrukkelijk aandacht voor de toegankelijkheid van arbeidsintensieve zeer kleine bedrijven met minder dan 5 werkzame personen en bedrijven die vaak zonder personeel werken. Wanneer de overheid deze problematiek niet eenduidig ter hand neemt, blijft een noemenswaardig deel van het kleinbedrijf op een achterstand bij o.a. aanbesteding door de overheid. Het gaat hierbij veelal om bedrijven die in een netwerkconstructie opdrachten voor overheidsdiensten willen uitvoeren. Opdrachten waarbij de overheid voorop gaat in het eisen van certificering als bewijs van o.a. veilig werken. Denk hierbij aan:  
 Bestratingsbedrijven  
 Glazenwassersbedrijven

---

<sup>1</sup> Kabinetsstandpunt inzake accreditatie en certificatie d.d. 14 november 2003

Glazeniersbedrijven (glas-in-lood)  
 Dakdekkers  
 Zonweringsbedrijven,  
 etc.

Wanneer dergelijke bedrijven drempels ervaren bij toetreding tot de certificatiestructuur, ontstaat ongemerkt enige mate van oneigenlijke concurrentie. Aangezien de overheid in de geschetste situatie vaak een belangrijke opdrachtgever kan zijn, werkt zij indirect mee aan deze vorm van uitsluiting. Een eenduidige beleidslijn van overheidswege zou de 'glazen deur' die thans de toegankelijkheid van certificatie voor het kleinbedrijf dicht houdt, openen. Dat de overheid geen eenduidige lijn vaart als het om de certificatiestructuur in Nederland gaat, blijkt de verschillende standpunten van de departementen. 'Opvallend is dat er sprake is van grote verschillen in de benadering van certificatie door de diverse departementen, vaak zonder dat daarvoor een duidelijke verklaring kan worden gegeven.' (Eindrapport Accreditatie & Certificatie, 2003)

Uit genoemd rapport gaat het om een welbewuste keuze van de overheid over certificering in het publieke domein. Een dergelijke keuze kan niet los gezien worden van certificering in het private domein. De wisselwerking hiertussen is een gegeven. Het rapport stelt: *'Ook de overheid zal een afweging moeten maken van de te verwachten baten van certificatie (in termen van de bescherming van publieke belangen), de daarmee gepaard gaande kosten en de risico's die zijn verbonden aan het gebruik van certificatie. Voor een realistisch verwachtingspatroon is het van belang dat men zich vooraf een goed beeld vormt van de private motieven voor certificatie en de mogelijkheden voor de aansluiting bij het zelfregulerend vermogen in de betrokken sector.'*

Zonder het private stelsel aan te tasten, kan door enige mate van regulering door de overheid de bestaande oneigenlijke discrepantie tussen branches worden aangepakt. Volgens het rapport gaat het bij certificatie in wezen om marktverhoudingen. En dat daarom nauwkeurig moet worden bekeken of de overheid een certificatieregeling met middelen dient te stimuleren. Of andere wijze betrokken kan zijn, door *'(normalisatie) normen en certificatie-schema's, of het stellen van aanvullende eisen aan de openheid en transparantie van het stelsel, welke overheidsinvloed er eventueel moet zijn op de toelating van certificerende instellingen op de markt en of er (aanvullende) eisen zouden moeten gelden voor de accreditatie van certificerende instellingen.'* De auteurs stellen hiertoe een aantal bestuursvarianten voor. Deze blijven gezien de focus van dit artikel buiten beschouwing.

Functies certificatiestructuur

Voor de verdere bespreking van het belang van een goede certificatiestructuur, worden hierbij de functies van een dergelijke structuur benoemd:

Normstelling  
 Norminterpretatie  
 Beoordeling auditering  
 Organisatie van auditering  
 Certificaatverlening/intrekking  
 Registratie van gecertificeerden  
 Bezwaar en beroepsmogelijkheden  
 Opleiding van auditoren  
 Registratie van auditoren  
 Accreditatie

We beperken ons tot normen voor bedrijfsvoering en laten product- en persoonscertificatie buiten beschouwing. Sommige certificatie instellingen houden bijvoorbeeld normstelling, norminterpretatie, auditering en certificatieafgifte in een hand. Andere weer niet. Zo laat de praktijk diverse varianten zien.

Bij normstelling wordt doorgaans aan NEN normen gedacht. Dit is ook de meest bekende vorm van normstelling. Voor kleine bedrijven zijn NEN-normen vaak te duur, moeilijk te volgen in ontwikkeling en/of samenhang met andere normen, en niet gemakkelijk toepasbaar. Ook participatie bij normontwikkeling uit kleine bedrijven is minimaal. Om deze knelpunten aan te pakken loopt het project kenbaarheid. Via internet-voorzieningen krijgen kleine bedrijven de mogelijkheid om in eerdere stadia bij normontwikkeling te participeren. Veel bedrijven in het ambacht hebben echter nog geen toegang tot internet. Ook is er collectieve inkoop via de brancheorganisatie mogelijk. Dit is echter vooral weggelegd voor grote professionele brancheorganisaties en die zijn in het ambachtelijk kleinbedrijf dun gezaaid. Op dit moment vormt de kenbaarheid van normen voor kleinere bedrijven dus nog duidelijk een probleem.

Binnen het publieke domein hebben ISO 9000-2000 en ISO 14001 een belangrijke positie. In Sigma jaargang 44, nr. 4 van augustus 2000 hebben we reeds argumenten aangevoerd voor de feitelijke ongeschiktheid van beide voor kleine bedrijven.

De Engelse arbeidspycholoog John Seddon beaamt dit en voegt hieraan de juist voor kleine bedrijven belangrijke argumenten toe:

- a. het lastig is om een juist systeem te vinden voor goed werken met ISO 9000 gezien het brede scala aan mogelijkheden dat deze norm biedt.
- b. het moeilijk is uit te maken wat nu een goede adviseur is. <sup>2</sup>

Hieraan voegen wij toe dat:

- a. ISO 9000 van de beperkte managementscope uitgaat horend bij grote bedrijven en dat zaken als levensloop ( o.a. start en afbouw) die juist voor kleine bedrijven van groot belang zijn, er niet in zijn meegenomen.
- b. Kleine bedrijven in een netwerkomgeving fungeren waarin ISO 9000 niet voorziet.
- c. ISO 9000 een eenzijdige gerichtheid kent op afnemers en daardoor botst met de huidige eis tot een multi-stakeholders aanpak van maatschappelijk verantwoord en duurzaam ondernemen. Deze eis wordt niet alleen aan grote maar ook aan kleine bedrijven gesteld.
- d. ISO 9000 uitgaat van "command and control" terwijl het management van kleine bedrijven geschiedt als "mutual adjustment".

#### Voorbeeld

Om te voldoen aan de Wet medische hulp middelen is een NEN-EN-ISO norm beschikbaar die tot voor kort voldoen aan de *oude* ISO 9000 serie verplicht stelde. Met name kleine tandtechnische laboratoria worden zo op een mooie wijze het bos in gestuurd. Voldoen aan milieuwetgeving kan een tandtechnisch laboratorium met hulp van ISO 14001. Deze norm kent drie managementlagen. Terwijl een klein tandtechnisch laboratorium hooguit één managementlaag kent.

#### Norminterpretatie

Hier spant ISO 9000 de kroon omdat dit per certificatie-instelling is geregeld. De ondoorzichtigheid die deze norm van nature heeft wordt hierdoor vergroot. Voor norminterpretatie fungeren bij voorkeur (Centrale) Colleges van Deskundigen (CCvD). Evers signaleert dat deelname vanuit het kleinbedrijf ondermaats is. Het CCvD voor ISO 14001

---

<sup>2</sup> Canada kent hiertoe een register van adviseurs voor ISO 9000 met zware toetredingseisen.

wordt door vertegenwoordigers uit grote bedrijven gedomineerd. (jaarverslag SSCM 2002)

#### Certificatieverlening

Hier treffen we opnieuw per CI verschillen in beleid aan. Zo zijn er die van meet af aan strenge eisen hanteren; wellicht een camel nose certificering. Andere CI's gebruiken een groeimodel met minimumeisen bij de start en naar gelang de tijd oplopend. Opnieuw ondoorzichtigheid voor het kleine bedrijf. Eilander cs constateren dat de toegang tot bezwaarmogelijkheden vaak schimmig is, en opnieuw ontoegankelijk voor kleine bedrijven.

#### Auditering

Bij auditering is vooral de competentiescope belangrijk. Over dit onderdeel is weinig transparantie. Er wordt niet veel over geschreven. Zeker bij ISO 9000-2000 wordt zo bedrog in de hand gewerkt. Intern om aan de norm te (blijven) voldoen en extern om het certificaat te behouden. De nieuwe norm voor het opleiden van auditoren, de ISO 19011, stelt slechts eisen op het gebied van normkennis en de interactie tussen auditor en klant. Er wordt weliswaar aandacht besteed aan kennis en ervaring met betrekking tot branches en vakgebieden. Maar de praktijk is dat de moordende concurrentie leidt tot aanstelling van relatief onervaren auditoren. Auditoren die onvoldoende of geen actuele branchekennis hebben, zijn òf gemakkelijk om de tuin te leiden òf missen begrip voor getroffen maatregelen (of juist het bewust uitblijven hiervan). Kleine bedrijven hebben veel belang bij een auditor die ingevoerd is in hun branche. Duidelijkheid over wijze van auditering blijft thans in een aantal gevallen achterwege.

#### Accreditatie

'Accreditatie omvat de (her)beoordeling van certificerende instellingen vanuit een oogpunt van onafhankelijkheid en onpartijdigheid, deskundigheid en vakbekwaamheid, betrouwbaarheid en de beheersing van de processen in de organisatie en het vereiste dat (een vertegenwoordiging van) alle belanghebbende partijen betrokken zijn bij de vaststelling van de normen en werkwijzen. Voor het vertrouwen in de certificatiestructuur is een goede en verantwoorde accreditatie een onmisbaar sluitstuk'. (*Eindrapport Accreditatie en Certificatie, 2003*)

Vanuit NEN wordt geconstateerd dat de definitie van accreditatie in de systematiek van de internationale standaard organisatie (ISO) geen toezicht inhoudt op performance, maar dat het slechts op competentie bij certificatie toeziet. Dit toezicht op competentie lijkt op de verouderde systematiek van de oude Vestigingwetgeving Bedrijven 1954. Deze stelde immers als eis dat bij de start van bedrijven wordt voldaan aan eisen van vakkennis, ondernemerskennis (middenstandsdiploma) en kredietwaardigheid. De Raad voor de Accreditatie (RvA) heeft als antwoord op de eerdere kritiek dat er onvoldoende toezicht wordt uitgeoefend bepleit dat CI's aan zelfregulering moeten doen door hantering van 'codes of conduct'. Wie echter tracht om helderheid te krijgen hoe dit per CI geregeld is, wordt het bos in gestuurd. Uit onderzoek onzerzijds blijkt dat geen enkele door ons benaderde CI een dergelijke code of conduct kan of wil overleggen.

Ook de bemensing van de RvA stemt niet hoopvol. Veelal wordt gerekruteerd vanuit het ministerie van EZ. De RvA werkt, door omslachtige tijd- en geldverslindende documenten en procedures, sterk kosten verhogend omdat deze doorbelast worden in de tarieven die de CI's aan bedrijven berekenen. En dat werpt drempels op voor kleine bedrijven.

Al met al zijn het de genoemde aspecten die de huidige certificatiestructuur ongeschikt maken voor micro bedrijven. Natuurlijk zijn er ook bezwaren vanuit het grootbedrijf. Zo heeft VNO-NCW wel ingezet op een Centraal College van Deskundigen voor ISO 9000-2000. Nadat certificatie-instellingen hun tanden lieten zien werd snel getireerd. Nog in 2002 raadde een professional van VNO-NCW normalisatie van een geïntegreerde

standaard voor bedrijfsvoering voor kleine bedrijven ten sterkste af omdat de CI's dan snel hun eigen gang zouden gaan.

Hoe dan wel?

Om tot een neutrale en goed functionerende certificatiestructuur te komen, zijn er naar onze mening allereerst zorgvuldigheidscriteria voor de certificatiestructuur nodig. Hieronder de set die als leidraad wordt voorgesteld.

#### Zorgvuldigheidseisen ten aanzien van Certificatiestructuur

##### Ten aanzien van normstelling

1. Heldere normen die zonder ingewijde adviseurs of consultants te doorgronden en toe te passen zijn<sup>3</sup>.
2. Normen zijn ook voor kleine bedrijven toepasbaar, inpasbaar en economisch verantwoord.
3. Duidelijkheid over wijze van bepaling, validatie, autorisatie en herziening van stand der techniek c.q. wetenschap. Dit voortvloeiend uit de Nieuwe Aanpak waarin de wet doelbepalingen in plaats van doelvoorschriften voorschrijft.
4. Normen/stand der techniek zijn goed toegankelijk en tegen aannemelijke kosten verkrijgbaar.
5. Het certificatieschema moet eisen dat er om te beginnen aan de wet wordt voldaan.

##### Eisen aan structuur

6. Heldere rolverdeling met strikte scheiding der 'machten' (trias politica):
  - a. Geen auditering en advisering binnen één concern<sup>4</sup>.
  - b. Geen deelname vanuit certificatie-instellingen aan colleges van deskundigen.
  - c. Centrale norminterpretatie en niet per certificatie-instelling, zodat er geen overbodige drempels zijn bij het overstappen naar een andere certificatie-instelling.
7. Vrije toegang voor alle bedrijven zonder eisen aan lidmaatschap van organisaties en registraties.

##### Eisen aan Certificatie-instellingen

8. Uniforme stringentiestrategie<sup>5</sup>.
9. Efficiënte en effectieve procedures die tegemoet komen aan de geringe draagkracht van kleine bedrijven.<sup>6</sup>
10. Geaccrediteerd zijn (voor de betreffende scope).
11. Marktconforme kosten, geen drempelverhogingen door de kosten van gecertificeerd raken en zijn.
12. Wraakbaarheid van beoordelaars.
13. Contracten worden gesloten voor een termijn die gelijk is aan de geldigheidsduur van het af te geven certificaat.
14. Begrijpelijke rapportages zonder oogpunt van koppelverkoop.

<sup>3</sup> Toepassing en bevattelijkheid van eisen op het niveau van de organisatie moeten begrijpbaar zijn zonder dat daarvoor additioneel onderricht noodzakelijk is.

<sup>4</sup> Zo is wordt dit besef thans bijvoorbeeld ook in de accountancy wereld strikt doorgevoerd.

<sup>5</sup> Geen camelnose benaderingen: certificeren is gemakkelijk, maar gaandeweg worden de eisen aan het systeem bij herbeoordelingen, zonder formele redenen op het niveau van de eisen, verzwaard.

<sup>6</sup> Door bijvoorbeeld branches als verzameling filiaalbedrijven te behandelen kan auditering per drie jaar. Er zijn dan wel steekproefsgewijze surveillance-audits nodig.

## Eisen aan Certificaatverlening( door CCvD)

15. Strikte en duidelijk afgebakende grenzen waarbinnen certificaat wordt verleend of ingetrokken.
16. Openbaarheid en goede toegankelijkheid van alle relevante documenten en regelingen inclusief beroep en bezwaar.
17. Aanwezigheid van toegankelijke bezwaarprocedures.
18. Tussentijdse normherzieningen dienen gepaard te gaan met een redelijke overgangstermijn voor gecertificeerde bedrijven.

## Eisen aan accreditatie.

19. Naast competentie van certificatie-instellingen, deze ook beoordelen op hun performance en op uniformiteit van auditering.

## Eisen aan (registratie) van auditoren

20. Koppeling aan periodieke nascholing en andere relevante competentievorming.

Box : zorgvuldigheidscriteria voor de certificatiestructuur

## Conclusie

De huidige structuren en vormen voor accreditatie en certificering zijn op tal van punten niet geschikt voor het kleinbedrijf. Om accreditatie en certificatie wel geschikt te maken voor het kleinbedrijf is nodig dat:

- de RvA bij de uitoefening van haar taken ten diepste het publieke belang dient en daarmee samenhangende certificatie-instrumenten onderschrijft;
- er specifiek branche- en vakgebiedgerichte norminterpretaties worden opgesteld en gehanteerd;
- er een eenduidige en doorzichtige certificatiestructuur wordt gehanteerd (ook wat betreft de rapportage);
- er sprake is van een gedegen opleiding van auditoren met daarbij afstemming en evenwicht tussen praktijkkennis en theoretische kennis, aandacht voor zowel normkennis en klant-auditor interactie, als voor voldoende branchespecifieke en vakgebiedspecifieke kennis;
- gedegen registratie van auditoren met vermelding van scope (normkennis, vakgebiedkennis en branchekennis);
- de overheid zich bezint op een eenduidige beleidsvisie op het publieke belang van een heldere accreditatie- en certificatiestructuur en de rol van de RvA daarin.

Deze conclusies vormen discussiepunten ter verdere gedachtevorming door alle belanghebbenden en bij certificatie betrokken instanties. Wij houden ons aanbevolen om via het Sigma forum deze discussie verder voort te zetten. Beoogd wordt om tot uitkomsten te komen die, binnen het kader van ontwikkelingen op het terrein van kwaliteitszorg, in het belang van het voortbestaan van het kleinbedrijf zullen zijn.

## Gebruikte literatuur

1. De inkadering van certificatie en accreditatie in beleid en wetgeving/ P. Eijlander c.s. Schoordijk Instituut Centrum voor wetgevingsvraagstukken: Tilburg (2003)
2. Blind vertrouwen? : een onderzoek naar de toepassing van certificatie ten dienste van de handhaving van wettelijke voorschriften / G.J.M. Evers ; Schoordijk Instituut.- Den Haag : Boom, 2002. (Proefschrift Universiteit van Tilburg)
3. The case against ISO 9000 / J. Seddon.- Dublin: Oak Tree Press, 2000.
4. Understanding enterprice, entrepreneurship and small business / S. Bridge, K. O'Neill, S. Cromie.- New York : Palgrave Macmillan, 2003

5. Betrouwbaar ambachtelijk ondernemen : maatschappelijk verantwoord & duurzaam / G. Roorda, J.W.J. Rijk, A.W. van der Haas, D.L.J. Speetjens. - Zoetermeer : Hoofdbedrijfschap Ambachten, 2003. (HBA-publicatiereeksnr.: 285)