

Kennismaking met de inhoud van ISO 9001

Deze tekst is te gebruiken als eerste stap naar het toepassen van de standaard.
Denk niet dat de standaard vraagt wat je denkt.
Lees de standaard of doe navraag roger@orgon.be

Inhoud

KLANTEN.....	1
AANKOOP	2
PRODUCTIE.....	3
PERSONEEL.....	4
MIDDELEN.....	4
DOCUMENTEN.....	5
KWALITEIT MANAGEN.....	6

KLANTEN

OFFERTE EN OVEREENKOMSTEN

- Deze vermelden:
 - specifieke verwachtingen en eisen van de klant
 - eisen en verwachtingen van uw bedrijf
 - algemene verkoopsvoorwaarden
 - wettelijke eisen
- Offerten en overeenkomsten worden geëvalueerd.
(bijv. volledigheid, correctheid en haalbaarheid geëvalueerd)
- U neemt maatregelen indien nodig.
(bijv. bij een verschil tussen offerte en bestelling).
- Mondelinge opdrachten worden bevestigd.
- Offerten en overeenkomsten houdt u bij.
- Relevante informatie en wijzigingen aan de overeenkomst gaan naar het personeel.

INFORMATIE AAN DE KLANT

- Je bezorgt de klant informatie over uw producten/diensten
- De klant wordt ook geïnformeerd over
 - hoe en wanneer een wijziging aan een opdracht kan gebeuren.
 - hoe er klachten kunnen gemeld worden

KLANTTEVREDENHEID

- Informatie over klanttevredenheid en -ontevredenheid wordt verzameld en bijgehouden.
- Deze informatie wordt gebruikt om verbeteringen aan de organisatie of product/dienst te 'overwegen'.

EIGENDOM VAN DE KLANT

- wordt:
 - geïdentificeerd en
 - behandeld als een goede huisvader.
- Indien er met die eigendom wat verkeerd is (niet goed, verloren of beschadigd is geraakt) wordt de klant geïnformeerd en het probleem behandeld.
- Inbreuken op vertrouwelijke informatie van de klant worden ook als dusdanig behandeld

AANKOOP

LEVERANCIERS

- Nieuwe, potentiële leveranciers worden aan de hand van vooraf bepaalde criteria geselecteerd.
- Gebruikte leveranciers worden regelmatig beoordeeld op hun (niet) kwaliteiten.
- Indien nodig wordt er na/bij een herbeoordeling maatregelen bepaald en uitgevoerd.
- U houdt nota's bij van de beoordelingen en de selectie.

AANKOOP DOCUMENTEN

- Beschrijven het producten dienst worden beoordeeld en goedgekeurd vooraleer ze aan de leverancier worden bezorgd.
- Van mondelinge bestellingen houdt u nota's bij.
- Algemene aankoopvoorwaarden zijn opgenomen.
- Indien nodig vermeld je extra bijzonderheden.

bijv. Keuring in fabriek voor verzending, deelleveringen, levering- en facturatieadres, CE keuring, meetrapporten,)

ONTVANGST VAN GOEDEREN

- Ontvangen goederen worden gecontroleerd.
- Wat er gecontroleerd moet worden is bepaald.

De controle mag afhankelijk zijn van de aard van de goederen en de prestaties van de leverancier.

- Het is altijd duidelijk of een product
 - nog te controleren is ,
 - O.K. is of
 - niet O.K. is
- Producten/(diensten) die niet voldoen worden volgens afspraak behandeld

UITBESTEDE ACTIVITEITEN

(indien toegepast)

- Er zijn tussen u en de onderaannemer afspraken vastgelegd over de; uitvoering, kwaliteit, timing,
- Het is bepaald hoe u toeziet op de door de onderaannemer geleverde kwaliteit.
Het toezichtniveau mag afhankelijk zijn van de vorige prestaties van de onderaannemer.

PRODUCTIE

INSTRUCTIES

- Het personeel beschikt steeds over
 - de "nodige" documenten voor de realisatie van het product
 - ze hebben steeds de "laatste" versie ervan .

NODIG? Dit is afhankelijk van het type en complexiteit van de activiteit, bekwaamheden personeel, enz.

Documenten zoals: formulieren, procedures, tests- controle- werkinstructies, tekeningen, informatie,...

CONTROLES

- Wat er gecontroleerd moet worden op het product is bepaald.
- Het is vastgelegd wanneer het resultaat aanvaardbaar is.
- Het is steeds duidelijk of een product
 - nog te controleren is
 - O.K. of
 - NIET O.K. is.
- Het bewijs van de controle wordt bijgehouden .
- Wie de controle gedaan heeft is bekend

TEKORTKOMINGEN

- Voor producten die 'niet voldoen' wordt
 - het probleem/fout genoteerd
 - er beslist welke actie dient genomen
Voorbeeld van acties: herwerken, tweede keuze, informatie aan de klant, toch gebruiken mits toestemming van een bevoegd persoon, geen actie,
 - na een herwerking wordt er opnieuw gecontroleerd
 - de controle status aangepast
- De klant wordt geïnformeerd indien nodig Bijv. bij tweede keuze,
- Er worden passende acties genomen indien een fout na de levering wordt vastgesteld.
- Nota's van het probleem/fout, de actie en de hercontrole worden bijgehouden

PROCES INFORMATIE

- Er zijn enkele metingen die het kwaliteitsniveau weergeven van
 - het product en
 - de activiteiten/processen.
- Deze metingen worden geëvalueerd om indien nodig of gewenst de organisatie en of het product te verbeteren
*Voorbeeld van metingen:
Uitval, doorlooptijd, slaag % offerte, aantallen, herstelling in garantie, % weerkerende klanten, niet productieve uren, tijdigheid levering, stockbreuken, klantverloop, zelfevaluaties, aantal software bugs,*

KWALITEIT BEHOUDEN

- Je zorgt ervoor dat de kwaliteit van het product niet achteruit gaat tijdens de realisatie. (van ontvangst productie, magazijn, transport, installatie, ...).
Voorbeeld: °C, vochtigheid, adequate verpakking en opslag, ,

TRACEREN

(indien nodig)

- Lot of serienummers worden genoteerd en bijgehouden.
- Dit stelt u in staat om, indien nodig, de klant te informeren en het product alsnog te corrigeren, terug te roepen,

PERSONEEL

WIE MAG, MOET, KAN, WAT DOEN

- Voor het personeel en de leidinggevenden zijn bepaald:
 - de taken
 - de verantwoordelijkheden en de bijbehorende bevoegdheden
 - de (minimale) vereiste bekwaamheden
- De kennis
 - wordt op peil gehouden
 - bij veranderende behoeften of trends wordt bepaald hoer de kennis te verwerven

Voorbeeld: nieuwe technologie,

TRAINING

- Indien personeel niet voldoet aan de vereiste bekwaamheden dan
 - worden er acties genomen. Bijv. interne of externe opleiding, rotatie, zelfstudie
 - wordt het resultaat van die actie beoordeeld
- Er zijn nota's van de ervaring, vaardigheden, opleiding en training van de medewerkers.

MIDDELEN

INFRASTRUCTUUR

- (machines, hardware, software, transport, gebouwen, ...)*
- Werkomgeving en infrastructuur die een invloed heeft op de producten
 - is beschikbaar en
 - wordt onderhouden

MEETINSTRUMENTEN

(indien van toepassing)

- Meetinstrumenten worden
 - geselecteerd volgens de nodige nauwkeurigheid
 - met de nodige zorg behandeld
 - regelmatig ge(her)controleerd (intern of extern)
- Er is een koppeling met een internationale standaard.
- Indien het instrument bij her-kalibratie niet binnen de tolerantie was, worden er voor de reeds geleverde producten/diensten passende actie overwogen en/of genomen.
- Software wordt vooraf gecontroleerd op het vermogen om goede/slechte producten te onderscheiden.
- Het resultaat van de controle en/of kalibratie wordt bijgehouden.

DOCUMENTEN

INSTRUCTIES

- De "nodige" documenten (zoals formulieren, procedures, tests- controle- werkinstructies, tekeningen , gebruiksaanwijzingen, ...)
 - zijn beschikbaar voor het personeel op de werkplek .
 - worden actueel gehouden
 - veranderingen zijn aangeduid
 - worden goedgekeurd.
 - er is een versie op het document vermeld (nummer, datum, verouderd, ...)

NODIGE? is afhankelijk van het type en complexiteit van de activiteit en de bekwaamheden personeel m.a.w. wat de leiding nodig acht.

PAPIER/ELEKTRONISCH? Beide mag.

INFORMATIE

Zoals: Gevolgde opleiding, test- controle resultaten, controle/kalibratie meetinstr., offerten, overeenkomsten, lot/serienummers, klanttevredenheid, leveranciers beoordelingen, fouten, klachten, metingen, ...)

- Informatie wordt:
 - op een gestructureerde manier bijgehouden
 - is gemakkelijk terug te vinden
 - is leesbaar.

PAPIER/ELEKTRONISCH? Beide mag.

WERKWIJZEN-MBT KWALITEITSSYSTEEM

- Er is een adequate werkwijze EN een consistent toepassing voor:
 - de behandeling van fouten en klachten
 - het aanbrengen van verbeteringen aan de organisatie en de producten/diensten
 - het maken en aanpassen van formulieren, procedures, tests- controles, werkinstructies, enz
 - interne audits
 - het bewaren van informatie (offertes, opleiding, ...)

HANDBOEK / DOCUMENTEN

- De volgende documenten zijn beschikbaar en actueel:
 - uw kwaliteitsbeleid
 - organigram
 - wie wat kan mag en moet doen
 - de nodige documenten
 - een "korte" weergave van de relatie tussen de kern activiteiten
 - het toepassingsgebied van het handboek

PAPIER/ELEKTRONISCH? Beide mag.

KWALITEIT MANAGEN

KWALITEITSBELEID

- In het beleid is opgenomen :
 - continue verbeteren
 - voldoen aan de wetgeving
 - dat er meetbare doelstellingen worden bepaald (hoe, wanneer)

PAPIER/ELEKTRONISCH? Beide mag.

VERBETERINGEN

- Fouten/klachten en metingen worden gebruikt om structureel te verbeteren door:
 - een keuze te maken uit de fouten/klachten
 - 'de' oorzaak te bepalen ,
 - mogelijke acties te zoeken om herhaling van de fout/klacht te voorkomen
 - tot een aangepaste actie te beslissen (*geen actie kan ook bijv. kosten/baten*)
 - het 'resultaat' van de actie na te gaan.
 - het resultaat van de actie te 'beoordelen'
- . Nota's van verbeteringen worden bijgehouden.

INTERNE AUDIT

- Een onafhankelijk (intern of extern) persoon gaat regelmatig na of
 - alle activiteiten gedaan worden zoals afgesproken
 - dat de activiteiten ook de gewenste resultaten opleveren
- Indien dit niet zo is wordt dit:
 - genoteerd en bijgehouden
 - gerapporteerd aan het management.
 - binnen een redelijke termijn worden er maatregelen genomen.

DE TOEKOMST

- Als zaakvoerder kijkt u regelmatig naar de toekomst
- Hiervoor gebruikt u en staat u stil bij:
 - uw vorige besluiten
 - de vooropgestelde doelstellingen
 - de feedback van klanten (tevredenheid, ...)
 - de fouten en klachten
 - de metingen m.b.t. kwaliteit
 - de situatie van de lopende en de voorbije verbeteringen
 - de resultaten van audits
 - aanbevelingen voor verbeteringen
 - veranderingen die een invloed kunnen hebben (markt technologie, juridisch,...-),
 - de middelen (HR, IT, Machines,...
- U neemt besluiten en maatregelen met betrekking tot :
 - verbetering van de producten en/of werkwijzen
 - behoeften aan middelen
 - verbetering van het managementsysteem.
- U neemt nota's van uw besluiten en maatregelen