



SMART IN TRANSITION

Professionaliseren en resultaten verbeteren

Kwaliteitsbeheer met ISO 9001



HOE ISO 9001 KAN LEIDEN TOT OPERATIONELE PERFECTIE?

**BENIEUWD NAAR DE VOORDELEN VAN DIT WERELDWIJD
ERKENDE KWALITEITSMANAGEMENTSYSTEEM?**

DIT E-BOOK IS JOUW GIDS NAAR KWALITEITSVERBETERING

Op weg naar een succesvol ISO 9001 kwaliteitsmanagementsysteem

Wat is ISO 9001?

Laten we beginnen bij het begin en dus bij de vraag wat is ISO 9001?

ISO 9001 is een internationaal erkende norm voor kwaliteitsmanagement. Het biedt een raamwerk voor organisaties om systematisch te werken aan het verbeteren van de kwaliteit van hun producten of diensten en aan de kwaliteit van de organisatie zelf. ISO 9001 is niet alleen een certificering; het is ook een benadering van kwaliteitsbeheer die organisaties helpt om hun klanttevredenheid te vergroten, operationele efficiëntie te verbeteren en concurrentievoordelen te behalen.

Waarom?

Heeft u ooit de vraag gekregen van een klant om een ISO-certificaat te behalen? Of bent u zelf gemotiveerd om stappen te zetten richting de certificering van uw organisatie? Misschien wilt u eenvoudigweg de geest van de ISO-norm omarmen om uw organisatie matuurder te maken. Welke motivatie u ook drijft, u staat voor een belangrijke uitdaging: hoe implementeert u een ISO 9001-kwaliteitsmanagementsysteem effectief en efficiënt?

Ook Lumeron is ISO 9001 gecertificeerd



ISO OMZETTEN IN IETS WAT WERKT



HOE KIJKEN WE ERNAAR

Managementsystemen zijn veel meer dan een verzameling van procedures en instructies. Het zijn volwaardige **business management tools met een sterke focus op kwaliteit, veiligheid en milieu**. Die de tijd en kosten niet uit het oog verliezen.

Of u kiest voor een **gecertificeerd systeem of werkt naar de geest van de norm** is uw vrije keuze. Of misschien beschikt u over een geïntegreerd systeem waar milieu-, kwaliteit- & veiligheidsbeleid hand in hand gaan. In elk geval staan wij klaar om u hierbij te ondersteunen.

Klantgerichtheid

Leiderschap

Betrokkenheid van de medewerkers

Procesbenadering

Verbetering

Op bewijs gebaseerde besluitvorming

Relatiemanagement

7 kwaliteitsprincipes

ISO 9001

KWALITEITSPRINCIPES



klantgerichtheid

Ondanks de evolutie naar een breder businessmanagementsysteem, blijft klanttevredenheid centraal staan. Het doel is nog steeds het leveren van producten of diensten die aan de klantwensen voldoen. Een organisatie moet zich constant afvragen hoe ze niet alleen kwaliteit kan bieden, maar ook hoe ze een extra waarde voor de klant creëert. Deze meerwaarde versterkt de klantenbinding en draagt bij aan het imago en duurzaam succes van de organisatie.



Leiderschap

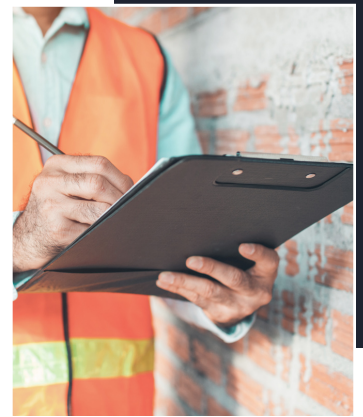
Sinds ISO 9001:2015 is het niet meer toegestaan dat het managementsysteem afhangt van één persoon, de zogenaamde Directievertegenwoordiger. De norm vereist nu de betrokkenheid van het volledige management, dat leiderschap toont en ervoor zorgt dat elke medewerker zich bewust is van het kwaliteitsmanagementsysteem en beleid binnen de onderneming.



Engagement medewerkers

Dit principe heeft als doel alle medewerkers binnen de organisatie te betrekken en te 'engagen', zeg maar warm te maken om aan het gemeenschappelijk strategisch doel van de organisatie te werken. Iedere medewerker moet weten hoe hij daar zelf zijn steentje kan bijdragen.

'engagement' in het Engels...



De toegelichte principes zijn basis bouwstenen voor het opzetten van een managementsysteem dat als kapstok kan dienen voor het realiseren van duurzame verbeteringen en een succesvolle organisatie.



Op bewijs gebaseerde besluitvorming

Het is belangrijk dat een organisatie de juiste beslissingen kan nemen om zijn strategische doelen te realiseren. Om correcte beslissingen te nemen zijn data en aantoonbaarheid van feiten essentieel. Toch mogen we ook ons buikgevoel en intuïtie niet zomaar overboord gooien. Een goeie mix van data en buikgevoel levert de beste resultaten op gebied van besluitvorming.



Verbetering

De kern van elk managementsysteem is voortdurende verbetering. Voor een kwaliteitsmanagementsysteem is dit zowel in product- of dienstkwaliteit als in het systeem zelf. Succesvolle organisaties richten zich voortdurend op verbetering, vaak gebruikmakend van de gestructureerde PDCA-cyclus (Plan-Do-Check-Act).



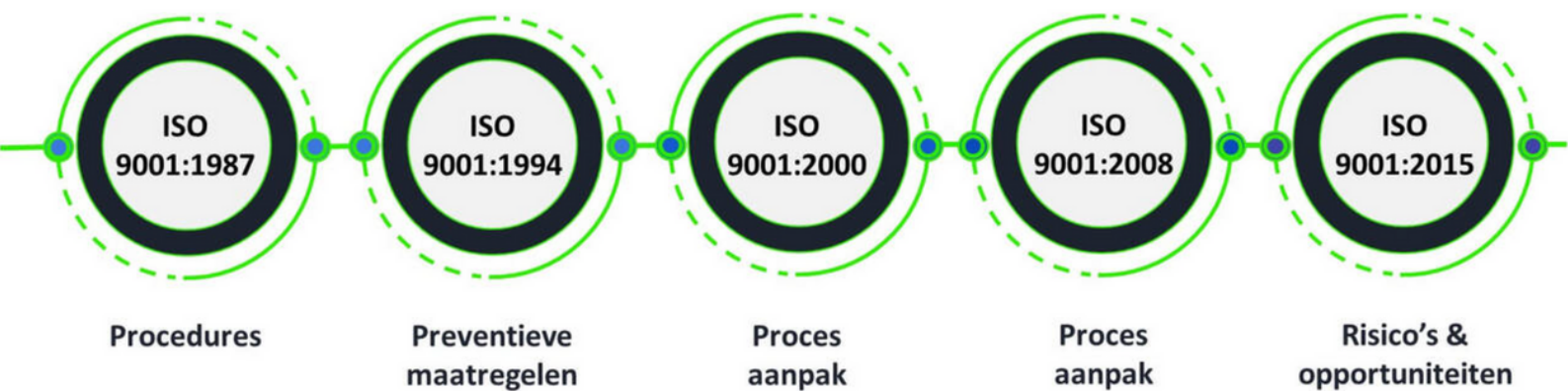
Relatiemanagement

De ISO 9001:2015-norm breidt de traditionele 'Win-Win'-relatie tussen klant en leverancier uit naar alle stakeholders geïdentificeerd tijdens de Strategiebepaling en Contextanalyse. Als organisatie is het cruciaal om sterke relaties te onderhouden met partijen die impact hebben op product- en dienstkwaliteit of op het kwaliteitsmanagementsysteem. Effectief beheer van deze relaties draagt bij aan duurzaam succes.



PROCESBENADERING

Om een organisatie efficiënt te laten functioneren en de kwaliteit van producten/diensten repetitief en voorspelbaar te waarborgen, is procesmatig werken essentieel. Hierbij worden activiteiten in kaart gebracht, duidelijke afspraken gemaakt over verantwoordelijkheden en uitvoering, zodat medewerkers op een gestructureerde manier kunnen werken.





DE ISO READINESS SCAN

We begrijpen dat u zich afvraagt hoeveel werk dit met zich meebrengt en waar uw organisatie al sterk is, maar ook waar nog stappen te zetten zijn, zonder uw bedrijfsvoering te verlammen.

Met behulp van de 'readiness scan' voert een deskundige van Lumeron een grondige analyse uit door middel van interactieve sessies met sleutelfiguren binnen uw organisatie.

Zo komt u snel te weten welke concrete acties voor u noodzakelijk zijn om uw organisatie op een doeltreffende manier in lijn te brengen met de ISO vereisten.

Eenmaal duidelijk is welke stappen allemaal nodig zijn, is het tijd om de implementatie als een echt project te zien. Met een projectleider en projectleden. Deze laatste zijn vaak de proceseigenaren zelf.

Ons aanbod



Scan op basis van interviews en analyse huidig systeem



Transparant fit-gap rapport



Ondersteuning bij opmaak plan van aanpak



Bij groepscertificaten: review per vestiging



Combinatie van meerdere normen mogelijk tijdens één scan

Ook na de scan kan u op ons blijven rekenen voor begeleiding tijdens zowel de implementatie- als de onderhoudsfase.

WELKE NORMEN?

De ISO readiness Scan focust op:



ISO 9001 -
KWALITEITSMANAGEMENT

ISO 45001 VEILIGHEID &
GEZONDHEID

ISO 14001 MILIEUMANAGEMENT

ISO 27001 INFORMATIEVEILIGHEID

EN 1090 DRAGENDE STAAL EN
ALUMINIUM CONSTRUCTIEWERKEN

HACCP - BRC - ISO 22000 - IFS
(VOEDING)

FACTORY PRODUCTION CONTROL
(FPC)

ISO 50001 ENERGIE

CO2-PRESTATIELADDER & BILAN
CARBONE - KLIMAATNEUTRALITEIT

IATF 16949 (KWALITEIT
AUTOMOTIVE)

NEGOTIATION

KWALITEITSMANAGEMENT

4 NON-NEGOTIABLES



DE 4 NON-NEGOTIABLES IN KWALITEITS MANAGEMENT

Wanneer we praten over Kwaliteit of Kwaliteitsmanagement dan dienen volgende vier elementen onmiskenbaar aanwezig te zijn:



Een procesmodel



Vastgelegde rollen en verantwoordelijkheden



(Kwaliteits-)doelstellingen



Het principe van 'meten is weten'

Elk van de topics kunnen we de stempel 'non-negotiable' geven binnen kwaliteitsmanagement. Dit voor de goede werking van een organisatie. Laten we ze achtereenvolgens eens van naderbij bekijken.

Benieuwd hoe het zit met kwaliteitsmanagement in jouw bedrijf?

KWALITEITSMANAGEMENT



Het procesmodel

Om een organisatie effectief te laten functioneren, is het essentieel om de activiteiten te begrijpen en te organiseren in processen. Dit procesmodel, dat Management, Hoofd- en Ondersteunende processen onderscheidt, vergroot het bewustzijn van medewerkers over de organisatiestructuur en onderstreept het principe van interne klant-leverancierrelaties.

Dit model vormt niet alleen een eerste stap naar kwaliteitsmanagement, maar dient ook als basis voor de organisatiestructuur, waarbij elke functie is verbonden met specifieke processen. Dit bewustzijn draagt bij aan kwaliteitsmanagement, zelfs als het niet expliciet wordt genoemd, en leidt naar de volgende component: rollen en verantwoordelijkheden binnen de organisatie.



Rollen en Verantwoordelijkheden

Om helderheid te verschaffen over de taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden binnen een organisatie, is het cruciaal deze vast te leggen. Dit zorgt ervoor dat iedereen weet wie wat doet, waarvoor men verantwoordelijk is, en welke beslissingsbevoegdheid men heeft. Deze principes zijn een constante in theorieën over kwaliteitsmanagement.

Een organigram geeft de hiërarchische structuur weer, terwijl een RACI-tabel de rollen en verantwoordelijkheden van betrokkenen weergeeft met RACI als afkorting voor Responsible-Accountable-Consulted-Informed.



(Kwaliteits-)doelstellingen

Om te weten of de processen binnen een organisatie goed functioneren, moeten we in eerste instantie voor de processen doelstellingen bepalen. Of om het met een geleerde term uit te drukken: we moeten voor de processen Key Performance Indicators bepalen. Eens de targets vastgelegd zijn, gaan we meten en controleren of we de target daadwerkelijk ook realiseren.

(KWALITEITS-)DOELSTELLINGEN

Indien de doelstelling niet behaald is, moeten we op zoek naar de oorzaak om bij te kunnen sturen. We managen op dat moment. En daar zijn we dus terug met ... kwaliteitsmanagement.

Misschien hebben we de target wel te streng of te scherp gezet; anderzijds was de target misschien wel realistisch maar doen we iets fundamenteels verkeerd in het proces en dan moeten we onze manier van werken bijsturen.



Het principe van 'meten is weten'

Het principe van 'meten is weten' zorgt er niet alleen voor dat we over data beschikken waardoor we kunnen oordelen of een target wel of niet gehaald is, het stelt ons eveneens in de mogelijkheid om op basis van feiten beslissingen te nemen – met een geleerde term heet dit 'Fact-based Decision Making'.

Op basis van data en het analyseren van die data kunnen we de maturiteit van onze besluitvorming gevoelig verbeteren. Binnen kwaliteitsmanagement is fact based decision making een cruciaal gegeven om niet zomaar lukraak ergens op te vliegen. Al moet het ook gezegd dat de combinatie met een gezond 'buikgevoel' bij het nemen van beslissingen toch ook wel belangrijk is. Net alles binnen kwaliteitsmanagement kan je perfect in regels en procedures gieten. Gelukkig maar. Soms durven we zelfs stellen dat de reden om een procedure te hebben, vooral is om er gestructureerd van af te wijken.

KWALITEITSMANAGEMENT IS GEEN SAAI CERTIFICAAT AAN DE MUUR



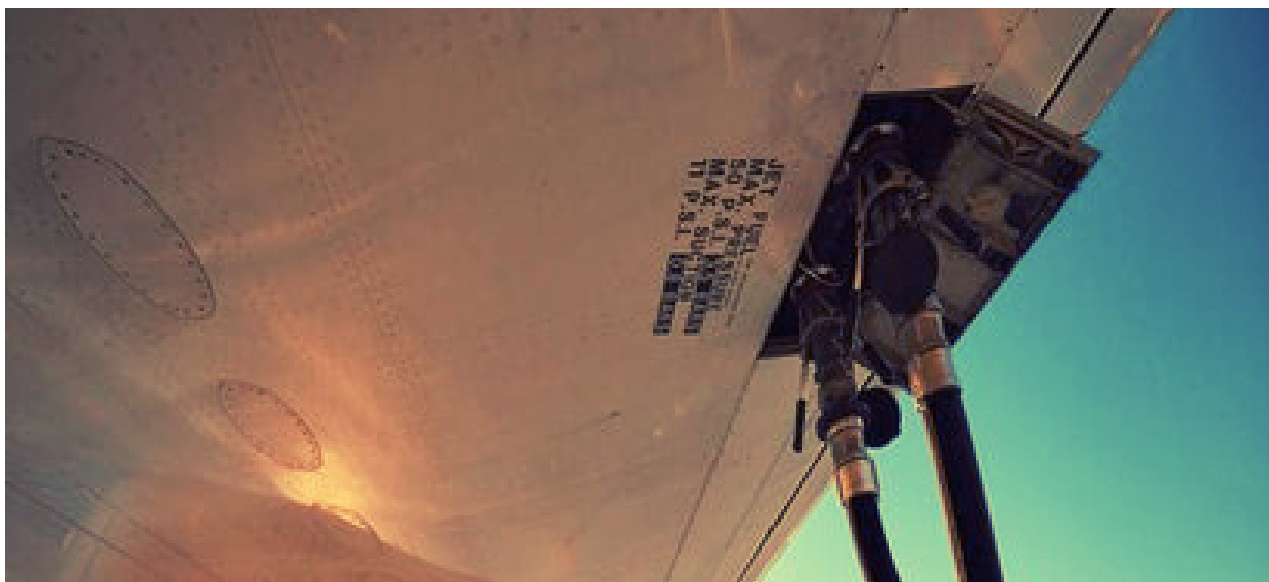


Klantencase

**Risicovolle sector vraagt
topkwaliteit bij Elaflex**

ISO 9001 ondersteunt Elaflex bij het behalen van topkwaliteit

De internationale onderneming Elaflex fabriceert materialen voor het transport van gevaarlijke en gevoelige vloeistoffen. Of ze nu producten leveren voor benzinestations, vliegtuigen, schepen of chemiebedrijven: de markten waarin ze opereren eisen strakke procedures en het behalen van strenge kwaliteitsnormen.



Het Belgische filiaal, gevestigd in Deurne, maakt deel uit van de Duitse groep Elaflex en focust zich hoofdzakelijk op de assemblage en productie van slangen en compensatoren. Dit onder andere voor tankwagenbouwers, vliegtuigbetanking en petroleumbedrijven. Kwaliteit is voor de 30 medewerkers een topprioriteit. “Beschouw ons gerust als de BMW van de slangen”, vertelt commercieel directeur Michaël Vandersmissen. “De producten die we verdelen worden in Antwerpen geassembleerd. Daarnaast hebben we nog een eigen productie van koppelingen en een lasafdeling.

Naar ISO 9001

We krijgen dagelijks te maken met gevaarlijke vloeistoffen en dan zijn risico's natuurlijk nooit ver weg. Zo moeten we voor de betanking van schepen heel wat externe certificaten voorleggen. Daarnaast reiken we zelf een certificaat uit voor elke slang die we hier assembleren en testen. Om alle risico's in te perken, moeten we werken volgens uniforme processen. Vroeger waren die processen er ook al, maar ze waren niet altijd formeel vastgelegd.

Drie jaar geleden heeft Elaflex beslist om te investeren in het kwaliteitsmanagementsysteem volgens ISO 9001. Aangezien wij zelf geen knowhow en tijd hebben om ISO 9001 uit te bouwen, zijn we op zoek gegaan naar externe begeleiding. Onze keuze viel al snel op Lumeron omdat we met hen al samenwerkten rond andere thema's toen ze nog onderdeel waren van Orbid.

Maturiteit processen

“De Lumeron-consultants voerden eerst een nulaudit uit om Elaflex en de medewerkers beter te leren kennen. Via vragenlijsten kregen ze een goed beeld van de maturiteit van de processen en de kennis hierover. Ze maakten een procesmodel op en een stappenplan om ons klaar te stomen voor ISO 9001, rekening houdend met de bedrijfscultuur en de flexibiliteit van de interne werking.

Via individuele gesprekken met de betrokken collega's brachten ze vervolgens onze bedrijfsprocessen in kaart. Voor mijn sales-afdeling is dat van het eerste contact tot het noteren van een order. Om de processen te beschrijven, gebruikten ze duidelijke visuele stroomdiagrammen. Tijdens het uittekenen hiervan werden de risico's en verbeterkansen opgelijst. We pasten ook onmiddellijk enkele quick wins toe.

Verbeteringen

De verbeteringen zelf werden uitgevoerd door de medewerkers van Elaflex onder begeleiding van Lumeron. Hierdoor werd iedereen bewuster van zijn rol en de dagelijkse taken in het grotere geheel. Binnen sales was de grootste vernieuwing de opstart van een formele klachtenmelding en klachtenbehandeling. Vroeger werd dit niet geregistreerd, waardoor we ook geen data en inzichten hierin kregen.

Na de beschrijving van de processen, hebben de Lumeron-consultants zelf twee **audits** uitgevoerd. Dan waren we klaar voor de externe auditor, die ons na een geslaagd examen het certificaat uitgereikt heeft. Onze processen zijn nu centraal beschikbaar, wat grote voordelen biedt op vlak van continuïteit. Zo kunnen we bijvoorbeeld een vlotte inwerking van een nieuwe collega garanderen of een vlekkeloze overdracht als iemand op pensioen gaat. Onze manier van werken blijft gewaarborgd.

ONZE KRACHT IS MAATWERK

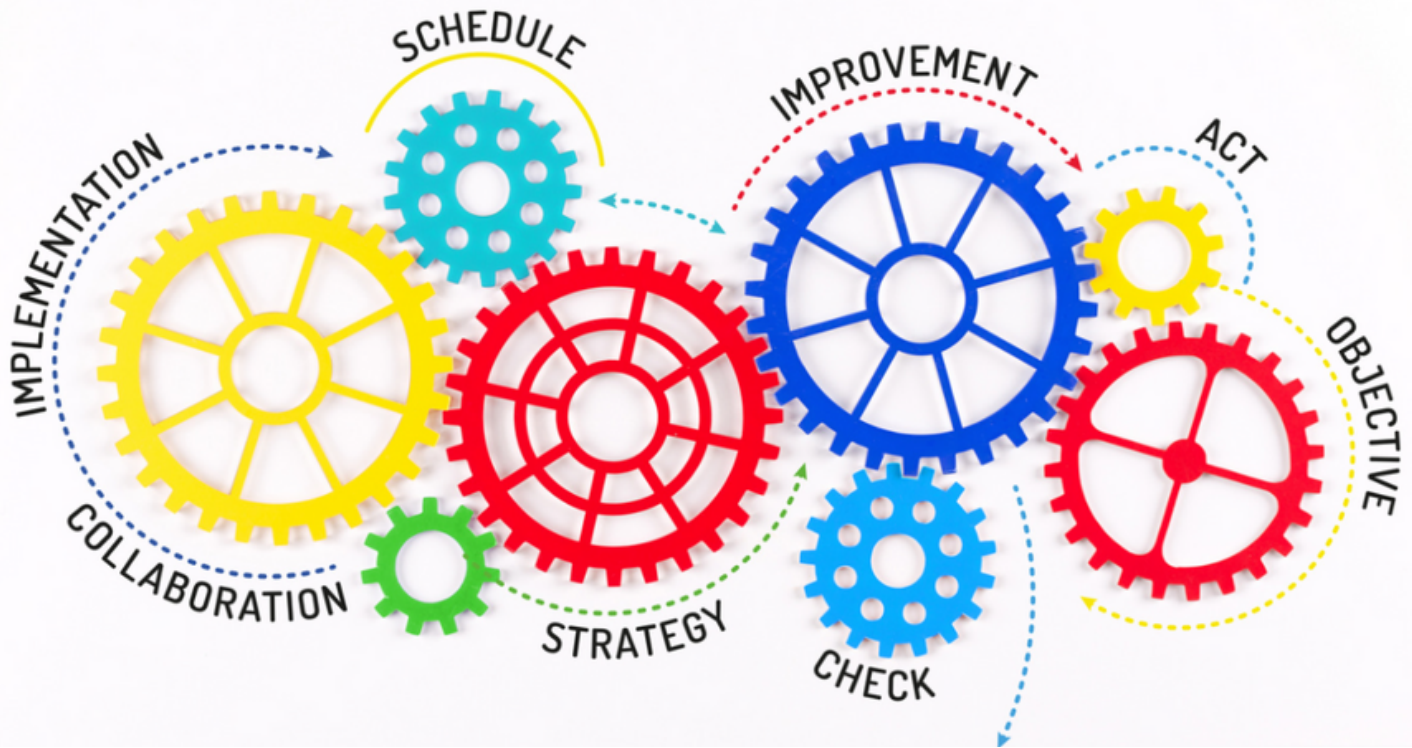
SCAN →

KLANKBORD →

BUSINESS PARTNER →

REALISATIE VAN PROJECTEN →

JAARACTIEPLAN



Vaak zijn tijd en capaciteit de boosdoeners bij het lanceren van verbeterinitiatieven. Dankzij ISO 9001 kennen we nu beter onze troeven en valkuilen en kunnen we vlotter **prioriteiten** stellen. We hebben vandaag een jaaractieplan volledig op maat van Elaflex.

Dankzij de FlexStaffing-formule kwam de Lumeron-consultant tijdens dit project een 2-tal dagen per maand ter plaatse bij ons. In drukkerie periodes kon dat meer zijn, we konden heel flexibel afspreken. De consultants die over de vloer komen zijn mensen met **kennis van zaken** die weten hoe ze zo'n ISO-traject hands-on moeten aanpakken. Ze bieden een **klankbord** en denken mee als volwaardige medewerkers van Elaflex. Onze organisatie blijft uiteraard in beweging. Daarom komt de Lumeron-consultant vandaag nog een tweetal dagen per maand om de kwaliteitstaken op te volgen en mogelijke verbeterpunten te bespreken."

MANAGEMENTSYSTEMEN EN VOLLEYBAL, ZE HEBBEN MEER GEMEEN DAN JE DENKT...

Wat hebben een volleybalwedstrijd en een managementsysteem met elkaar gemeen? Euh, ... op het eerste gezicht niets zou je denken. Niets is echter minder waar. Er zijn meer gelijkenissen dan je zou vermoeden.

Je kunt een managementsysteem zien als het geheel van de spelregels waaraan iedereen zich moet houden om het bedrijf of in dit geval het volleybalspel op een goede manier te laten functioneren.



Doelstellingen

Alle spelers kennen de spelregels en worden hierbij ondersteund en tactisch begeleid door hun coach.

De coach houdt de spelers samen, zorgt voor hun motivatie en engagement en zet de spelstrategie uit. Om de parallel te trekken naar de bedrijfswereld: het management bepaalt de strategische richting en de doelstellingen van het bedrijf en de Quality Coördinator gaat samen met de medewerkers aan de slag om het managementsysteem uit te bouwen, levendig te houden en te onderhouden.

Dit alles om de strategische doelstellingen van de onderneming te bereiken.





SCHEIDSRECHTER

Iedereen op het veld kent de tactiek om succesvol te zijn: ze weten hoe ze moeten serveren, hoe ze moeten verdedigen, waar de bal moet landen tussen de lijnen op het veld en dat ze het net niet mogen aanraken. Niettemin hebben we toch een scheidsrechter (en lijnrechters) nodig om toe te zien dat het spel ordentelijk en volgens de spelregels verloopt.

Bij een managementsysteem wordt de rol van de scheidsrechter (of van de scheidsrechter ploeg) ingevuld door interne of externe auditoren. Als het om een team van auditoren gaat, dan is er altijd iemand die hierin de leiding neemt, met name de lead auditor. De auditor gaat aan de hand van interviews en observaties nakijken of de afspraken gemaakt in het managementsysteem door de medewerkers worden nageleefd. Afwijkingen worden 'bestraft' met opmerkingen en non-conformiteiten. Denk hierbij in volleybaltermen aan waarschuwingen (= gele kaart) of bestraffingen (= rode kaart of de combinatie van de gele en rode kaarten).

Ook bij een volleybalspel gaat het natuurlijk niet enkel om het exact volgen van alle spelregels. Het behalen van de doelstelling: "Het winnen van de match" is minstens zo belangrijk. En daar hebben de spelers alle touwtjes in handen. Samen als een hecht team werken ze samen op het veld en sturen onderling bij. Nog steeds binnen het kader van de spelregels maar toch met de nodige creativiteit, energie, goesting en drive.

Zo zie je maar dat er met weinig moeite parallellen te trekken zijn tussen volleybal en managementsystemen. En dat verklaart meteen ook waarom we met Lumeron 100% achter de dames A van Volleybalploeg VC Oudegem staan als sponsor.

Opleidingen

Elk ISO 9001 gecertificeerd bedrijf dient op regelmatige tijdstippen de eigen werking en processen te beoordelen. Dit via het interne audit programma. Nieuwe interne auditoren weten vaak niet hoe hieraan te beginnen.

Lumeron helpt je hier graag verder. Met onze 3 in-company opleidingen rond intern auditeren begeleiden we iedere deelnemer persoonlijk.

OP ZOEK NAAR EEN IN-COMPANY OPLEIDING ROND INTERNE AUDITS?



Interne auditor kwaliteit ISO 9001



Meerwaarde halen uit audits

Interne auditor kwaliteit ISO 9001

Elk ISO 9001 gecertificeerd bedrijf dient op regelmatige tijdstippen de eigen werking en processen te beoordelen. Dit via het interne audit programma. Nieuwe interne auditoren weten vaak niet hoe hieraan te beginnen. In deze driedaagse opleiding gaan we dieper in op de vaardigheden van het auditeren. Met focus op zowel basishouding als praktische luister- en vraagstellingstips via praktijkcases.

Doelgroep

Medewerkers die ISO9001 interne audits zullen uitvoeren binnen uw bedrijf, maar nog geen (of weinig) ervaring hebben met intern auditeren.

Doelstelling

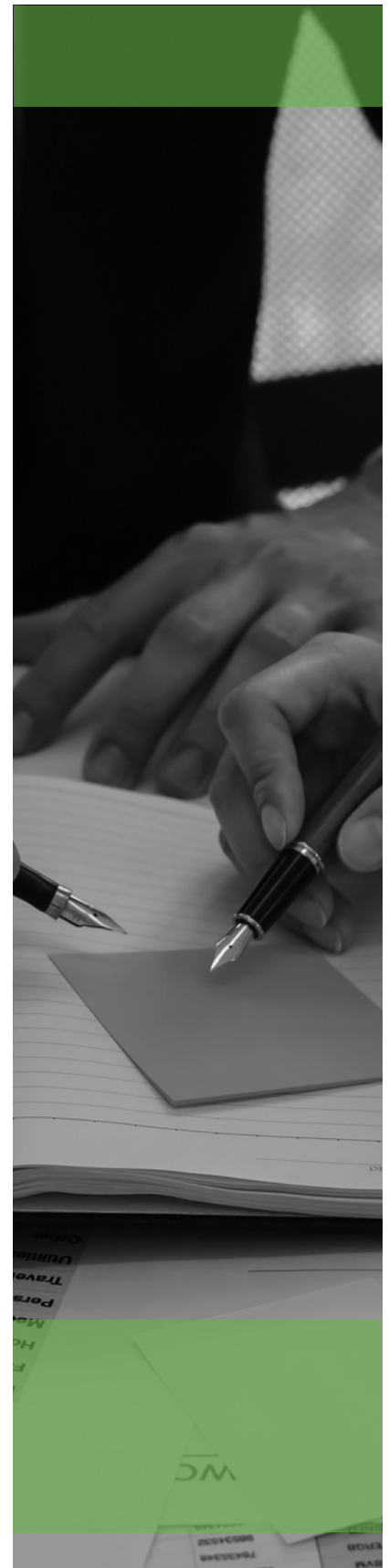
Op het eind van de opleiding kan de deelnemer zelfstandig een interne audit uitvoeren zoals voorgeschreven in de ISO9001-norm en de ISO19011 richtlijn voor auditeren.

Wat is inbegrepen:

- 3-daagse opleiding
- Dagsessies 9u tot 17u
- Kan zowel 3 dagen aansluitend of 1 dag per week
- in-company

Alternatieve vorm:

- 2-daagse met halve dag coaching
- Halve dag persoonlijke begeleiding tijdens een interne audit, per deelnemer in te plannen over een periode van 3 maand na de opleidingsessie.



Meerwaarde halen uit audits

In deze workshop bouwen we verder op de ervaring die de deelnemers hebben als auditor door deze met elkaar te delen, en aan te vullen met extra tips.

Doelgroep

Interne auditoren op het vlak van kwaliteit en/of milieu die hun vaardigheden willen bijschaven.

Voorkennis: het is noodzakelijk dat u in het verleden een opleiding interne auditor ISO9001 of ISO14001 heeft gevolgd en in de praktijk ook al interne audits heeft uitgevoerd.

Is uw team nog niet opgeleid tot interne auditor en wenst u wel deze vaardigheden te verwerven, dan raden wij u de training "Interne auditor kwaliteit ISO9001" of "Interne auditor met praktijkcoaching" aan.

Doelstelling

Intern auditeren kan je leren, maar je moet het vooral ook doen. Het is op die praktijkervaring dat we verder bouwen om te leren van de inzichten en praktische voorbeelden die de deelnemers onderling met elkaar delen, aangevuld met extra informatie om zo nog sterker in de schoenen te staan als interne auditor.

Wat is inbegrepen:

- Dagsessie 9u tot 17u
- in-company



OVER ONS

Onze motivatie

Organisaties 'echte' stappen voorwaarts laten zetten en de juiste omstandigheden creëren zodat ze alle hindernissen kunnen wegwerken en weer in blakende conditie verkeren.

Onze passie

Medewerkers meepakken in ons verhaal door trajecten te initiëren, te sturen en kennis over te dragen zodat de verbetercultuur stapsgewijs in de genen en het DNA van de organisatie landt.

ONZE AANPAK ZIT IN ONZE NAAM



LUISTEREN

tot we begrijpen wat het probleem is en niet enkel om te antwoorden



MEEDENKEN

wat de juiste richting is voor uw specifieke case... niet vanuit een standaardoplossing



REFLECTEREN

om het probleem om te buigen in een oplossing voor de toekomst



ONTZORGEN

door met uw interne organisatie aan de slag te gaan

MEER INFO GEWENST? KENNISMAKING? AFSPRAAK?

Lumeron NV
Kerkstraat 108
9050 Gent
België

info@lumeron.be
Tel: +32 9 396 39 50

BTW BE0746.562.577




SMART IN TRANSITION

www.lumeron.be