

Samenvatting Kwali

Algemeen

Een kwaliteitsvolle dienstverlening is niet alleen de functionele eisen van de klant, maar ook de rationale aspecten van de dienstverlening dragen bij aan de kwaliteit!

Prestatie-indicatoren zijn een noodzaak om in- en output van een proces meetbaar te maken.

Voorbeelden van indicatoren: zie cursus.

Kwaliteitsborging is de hoeksteen: Dit is het geheel van geplande en systematische activiteiten die nodig zijn om het vertrouwen te geven dat product/dienst aan kwaliteitseisen voldoet.

SPC(Statische Proces Controle) wordt meestal verwezenlijkt dmv regelkaarten (in de productie). Dit wordt gebruikt voor Procesbeheersing (doelstellingen en prestaties van processen beheersbaar maken). Een proces is trouwens statistisch beheerst als het verloopt volgens een vast spreidingspatroon en voorspelbaar wordt

Het belangrijkste bewijs van implementatie van een kwaliteitsmanagementsysteem zijn de kwaliteitsregistraties (ook belangrijk bij PDCA !)

ISO 9000

Hierin staan eigenlijk de normen, waar ISO 9001 de eisen beschrijft (en dus certificeerbaar is). ISO 9000 moet men enkel de processen die bijdragen tot de kwaliteit van product/dienst met een gedocumenteerde procedure beschrijven.

Ze mogen ook gebruikt worden in de EU dankzij de EN – overdracht.

In dit model staat het het volledige productieproces centraal in het procesmodel, dat gebaseerd is op de PDCA-cirkel (zie p47).

Men kan wel alle processen als één geheel sturen; dit noemen we de systeembenadering.

ISO 9001

Deze methode gebruikt de PDCA-cyclus om de effectiviteit of doeltreffendheid te verbeteren.

Let wel: Het legt niet op ivm producteigenschappen, maar met KLANTTEVREDENHEID.

(U mag dus broel produceren, als de klant dat wenst)

Er zijn verschillende versies geweest (1994-2000-2008). De oudste versie legde uitluitend de nadruk op kwaliteitsborging.

Het geheel bestaat uit verschillende processen, waaronder sturende processen, productieprocessen, ondersteunende processen, ...

Ook uitbestede processen, die een invloed hebben op het voldoen aan de producteisen, moeten door de organisatie beheerst worden.

Qua kwaliteitsplanning zijn er 2 verplichte: die van het systeem (SKP) en van het product.

Het kwaliteitsboek bevat enkel SKP!

De systeemskwaliteitplanning moet worden doorgevoerd door de directie!
Ook moet de directie een lid van het management benoemen als kwaliteitscoördinator.
Directie heeft ook de verantwoordelijkheid van klantgerichtheid.
ISO 9001 richt zich inzake continu verbeteren enkel naar effectiviteit. De eisen slaan op kwaliteitsborging en klanttevredenheid. Impliciete wensen van de klant worden vertaald naar “Bepaling van producteisen”. Praktijktesten van het product worden uitgevoerd bij “Validatie van ontwerp en ontwikkeling”.
Voor het meten van procesresultaten worden zgn prestatie-indicatoren gebruikt.
Voor de speciale processen kan men geen metingen gebruiken. Deze processen moeten gevalideerd worden.

ISO 9001 implementeert ook richtlijnen van ISO 9000. Zo wordt de systeembenadering hier vertaald in een (of meerdere) product of proceskwaliteitsplan.

We vermelden ook nog dat alles uit H7 (in 2000 norm) uitsluitbaar is ALS men aantoont dat dit niet vereist is om te voldoen aan de wet en eisen van de klant! Een leverancier bv. Moet wél geëvalueerd worden! Ook de inkoopinformatie is een eis (eisen die je stelt ad leverancier).

Helaas is dit geen garantie voor levering van nulfouten. Hoewel identificatie niet verplicht is, is dat wel bij fouten. Deze moeten dan ev. Gelabeld worden en er een passende bestemming aan geven (bv Aldi-Acties.)

Interne audits mogen door **iedereen** uitgevoerd worden, mits volgende voorwaarden:

- Geen lid directie
- Basiskennis ISO
- Eisen en concept kwalimanagementsysteem.

Let wel dat enkel personeel dat invloed heeft op de productkwaliteit een passende opleiding kan volgen. Het is niet de bedoeling dat een drukker een opleiding websites bouwen volgt.

ISO 9004

Niet-certificeerbaar. Geeft enkel richtlijnen (geen PDCA-structuur).

EFQM

Er zitten duidelijke gelijkenissen met de PDCA-kringloop. Zo is de toetsing van de aanpak vergelijkbaar met de Check-fase. Zie de figuur bij p 120 voor een exacter beeld van de criteria.

Dit model streeft naar EXCELLENCE. Het gaat dus verder dan ISO 9000 normen.
EFQM richt zicht op efficiëntie, effectiviteit en performantie. Een bijna failliet bedrijf kan dus geen licentie krijgen!

Ook moet het bedrijf meer betrokkenheid vertonen naar alle belanghebbenden. Dit is ook de lokale gemeenschap (bv sponsering van voetbalploegs)

OHSAS

RI&E is de belangrijkste stap!! Men kan deze risico's bepalen met behulp van FMEA (zie bijlagen bij p96). Bevat duidelijk de PDCA structuur.

KB welzijn is niet integraal aanwezig in OHSAS: Wel zijn er vier belangrijke elementen aanwezig.

ISO 14001

RI&E is de belangrijkste stap!! Men kan deze risico's bepalen met behulp van FMEA (zie bijlagen bij p96) In tegenstelling tot sommige mensen vermoeden, moeten niet alle milieuaspecten opgenomen worden in het milieuzorgprogramma. Men mag zelf een selectie bepalen, afhankelijk naar je budget. Je moet wel **ALTIJD** de wet volgen en eisen die ISO 14001 stelt mag je niet laten vallen! (als je voor certificatie gaat).

Opgelet: Er is enkel een specifieke procedure of aanvullende werkinstructie nodig als men zonder deze procedure een bepaald milieuaspect niet kan beheersen (opletten voor de papieren tijger)

EMAS

Strengere versie van ISO 14001. Legt veel meer eisen op.

VCA

Is een checklist (geen PDCA-structuur).

Geïntegreerd

Tegenwoordig wordt er vaak een geïntegreerde systeemaudit gedaan (ISO 9001,14001, OHSAS). In de praktijk zien we echter dat de controle op de wetgeving apart wordt gedaan.