

IS ISO 9000 DE WEG NAAR SUKSES?

U. Fieuws
Manager Eurosym

INLEIDING

Onder de steeds grotere concurrentiële druk in een snel evoluerende markt en de strengere wetgeving inzake produkt-aansprakelijkheid werd kwaliteit een der grondpijlers voor het bepalen van de strategie van een bedrijf. In de 'Gouden Sixties' met een explosieve markt en voor het eerst gekonfronteerd met een overspoeling van voornamelijk konsumptiegoederen uit Japan, was het slagwoord kwantiteit produceren tegen lage prijzen en met weinig aandacht voor de behoeften van de klant.

Onder druk van een groeiende kwaliteitsbewustwording bij de klant, de indrukwekkende expansie, resultaat van een volgehouden inzet voor kwaliteitsprodukten en diensten in Japan,

Snel werd ingezien dat kwaliteit niet alleen de zaak was van individuen of diensten en zich niet beperkte tot het te leveren produkt maar een zaak was van alle betrokken diensten bij het productieproces.

Dit gaf begin der jaren tachtig aanleiding tot het invoeren van IKZ (Integrale Kwaliteitszorg) waarbij het management werd betrokken met de klemtoon op kwaliteit, gebaseerd op de medewerking van alle betrokkenen op alle niveaus. Het werd een begrip als basisfilosofie in het kwaliteitsgebeuren.

Een en ander had tot gevolg dat de bedrijven in hun strategie rekening dienden te houden met de kwalitatieve aspecten binnen hun bedrijf en tevens dezelfde eisen stelden aan hun toeleveringsbedrijven. De doelstelling was de

Met het vooruitzicht, bij de opstelling van de grote Europese markt in 1993, dat de kwaliteitseisen een nog grotere dimensie zouden krijgen, werd de te volgen strategie, gesteund op kwalitatieve aspecten, een noodzaak om aan de commerciële druk het hoofd te bieden.

Dit had als gevolg dat eind der tachtiger jaren bedrijven zich engageerden een beleid te voeren waarin de doelstellingen van de organisatie met betrekking tot kwaliteit tot uiting kwamen; met inbegrip van de te volgen strategie en het ter beschikking stellen van de middelen om deze doelstellingen te vervullen en te handhaven. Dit engagement was voor het beleid de basis voor het opzetten van een kwaliteitssysteem met impact op de organisatorische structuren en met inzet van de nodige middelen om kwaliteit te verstrekken, te beheersen en te handhaven. Bedoeling was te voldoen aan de behoefte van de klant naar vertrouwen in de kwaliteitsbekwaamheid van het bedrijf voor het leveren van produkten of diensten conform aan de gestelde eisen. Het koopgedrag werd kwalitatief goede produkten of diensten te verwerven functioneel beantwoordend aan de gestelde eisen.

De nieuwe ISO normen (Editie 1994) scheppen mogelijkheden binnen het kwaliteitsmanagement en bevorderen de integratie tussen kwaliteit en milieu. Ook veiligheid is binnen het modern management niet los te koppelen van kwaliteit en milieu. Vandaar de trend naar integratie van de drie functies.

was er de aanzet in Europa tot het ontwikkelen van een bedrijfskultuur waarin kwaliteit een fundamenteel element is.

Afspraken tussen de leveranciers en de gebruikers werden gemaakt met in technische specificaties vastgelegde eisen waaraan de eindprodukten dienden te beantwoorden. Het koopgedrag werd kwalitatieve goede eindprodukten aan te kopen tegen een aannemelijke prijs.

Als antwoord op die uitdaging werd in de zeventiger jaren in de grote bedrijven 'Quality Circles' opgericht met als enig objectief een kwalitatief goed eindprodukt te fabriceren en af te leveren. In het algemeen was het alleen de zaak van de kwaliteitsdienst die meestal slechts op de 'Good will' van de andere betrokkenen kon rekenen.

klanten tevreden te stellen en de grotere betrokkenheid van de medewerkers binnen de organisatie.

Reeds in de jaren zeventig verplichtten de grote industriële afnemers, zoals het leger, de autoindustrie... hun toeleveranciers te voldoen aan eigen gestelde normen zoals AQAP (Allied Quality Assurance Publications) bij het leger, FQW-1 en PQ 005 respectievelijk bij Ford en Volvo om als aangenomen toeleverancier te worden aanvaard.

Beoordeling van de leveranciers geschiedde niet alleen aan de hand van documenten of procedures maar de toepassing ervan werd nageetrokken ter plaatse. In die periode werd ook voor het eerst melding gemaakt van certificatie door een onafhankelijke derde partij.

DE ISO 9000 REEKS

Meer en meer onderkennen de bedrijven de behoefte naar kwalitatieve goede eindprodukten en de nood naar vertrouwen in de kwaliteitsbekwaamheid van hun toeleveranciers.

Omwille van de ruime belangstelling voor deze problematiek en steunend op de ervaring bij het leger en de autoindustrie, werd in de jaren '80 de ISO reeks geïntroduceerd die slaat op kwaliteitsborging van het volledig organisatiesysteem van de ondernemer. Doelstelling was een kwaliteitssysteem op maat en eigen aan het bedrijf op te zetten gestoeld op een kwaliteitsfilosofie voor het bedrijf en uitgewerkt in organisatorische en technische procedures. Om harmonisatie op Europees

vlak te waarborgen voor de beoordeling ervan, werden zij door het 'Gemeenschappelijk Normalisatieinstituut' (CEN/CENELEC) in 1987 overgenomen onder de Europese EN 29000 norm.

De kwaliteit van het eindprodukt en de te verstrekken diensten is de maatstaf voor het natrekken in hoever de prestaties overeen komen met de kwalitatieve doelstellingen van de organisatie. Voortdurende verbetering van de kwaliteit is meestal een noodzaak voor het bereiken en het behouden van een goede en een economisch verantwoord positie.

De aan de produkten of diensten gestelde eisen maken meestal deel uit of zijn het voorwerp van specificaties. Als zodanig bieden de technische specificaties nog geen waarborg dat steeds voldaan wordt aan de eisen van de klant.

Tekortkomingen aan de technische specificaties en gebreken binnen de organisatie bij het ontwerp, het fabriceren van produkten of het verlenen van diensten kunnen tot afwijkingen leiden op de door de klant gestelde eisen.

Dit laatste heeft geleid tot de ontwikkeling van normen en richtlijnen voor kwaliteitssystemen als een aanvulling op die specificaties.

Een reeks van Normen (ISO 9001 tot en met ISO 9004) beoogt de harmonisatie van de diverse benaderingen op dit gebied. Voor het opzetten van een kwaliteitssysteem binnen een organisatie voor het leveren van produkten of diensten zijn deze normen geen pasklaar recept. Het op te zetten kwaliteitssysteem heeft daardoor een eigen karakter en is verweven met de doelstellingen van de organisatie en met de specifieke werkwijzen binnen de organisatie.

Samenvattend kan men stellen dat de geschiedenis en de oorsprong van de ISO 9000 reeks er als volgt uitziet:

-1950-Inkopers VS leger.

-1960-Normen voor de Nucleaire Industrie (CFR 50).

-1970-AQAP reeks. (Allied Quality Assurance Publications)

-1975-Autonijverheid. Eigen normen voor beoordeling van leveranciers.

-1979-BSI 5750 (British Standard Institute).

-1980-DIN, AFNOR, NEN.

-1985-Ontwerp ISO 9000-9004.

-1987-EN 29000 reeks. (EG)

NBN en 29000-reeks

-1994-ISO 9000 reeks-2e. aangepaste versie

Overzicht van de elementen van toepassing in de Normen ISO 9001 - ISO 9002 - ISO 9003 (Editie 1987)

Aan het kwaliteitssysteem te stellen eisen

ISO NORM	9001	9002	9003
Direktieverantwoordelijkheid	4.1 x	4.1 +	4.1 0
Kwaliteitssysteem	4.2 x	4.2 x	4.2 +
Beoordeling van het kontrakt	4.3 x	4.3 x	-
Beheersing van het ontwerp	4.4 x	- -	-
Beheersing van documenten	4.5 x	4.4 x	4.3 +
Inkoop	4.6 x	4.5 x	-
Door de afnemer te verstrekken produkten	4.7 x	4.6 x	-
Identifikatie en naspeurbaarheid van produkten	4.8 x	4.7 x	4.4 +
Procesbeheersing	4.9 x	4.8 x	-
Keuring en beproeving	4.10 x	4.9 x	4.5 +
Keurings-, meet-, en beproevingsmiddelen	4.11 x	4.10 x	4.6 +
Keurings- en beproevingsstadium	4.12 x	4.11 x	4.7 +
Beheersing van produkten met tekortkomingen	4.13 x	4.12 x	4.8 +
Korrigerende maatregelen	4.14 x	4.13 x	-
Behandeling, opslag, verpakking en aflevering	4.15 x	4.14 x	4.9 +
Kwaliteitsregistratie	4.16 x	4.15 x	4.10 +
Interne kwaliteitsaudits	4.17 x	4.16 +	-
Opleiding	4.18 x	4.17 +	4.11 0
Nazorg	4.19 x	-	-
Toepassing statistische Technieken	4.20 x	4.18 x	4.12 +

x Volledige eis van toepassing

+ Minder omvattend dan ISO 9001

0 Minder omvattend dan ISO 9002

- Niet van toepassing

Reikwijdte van de normen

Kontraktbeoordeling	x				
Ontwikkeling van produkt/dienst	x	I		I	I
		S		S	S
Fabricage / dienstverlening	x	O	x	O	O
	x		x		
		9		9	
Keuring/ eindkontrolle	x	0	x	0	x
	x	0	x	0	x
		1		2	3
Distributie/ Uitlevering	x		x		
	x		x		
Nazorg	x				

ISO 9000: toepassingsgebied ISO normen

ISO 9004: richtlijnen

Opbouw van de Normen: (Editie '87)

ISO 9000-Richtlijnen voor de keuze en de toepassing

ISO 9001-Model voor de kwaliteitsborging bij het ontwerpen en ontwikkelen, het vervaardigen, installeren en nazorg.

ISO 9002-Model voor de kwaliteitsborging bij het vervaardigen en het installeren.

ISO 9003-Model voor de kwaliteitsborging bij de eindkeuring en de beproeving.

ISO 9004-Richtlijnen

ISO 8402-Quality vocabulary: termen en definities

Toepassing van de Norm ISO 9001

Marketing en marktonderzoek
→ Klant

Ondersteunende activiteiten:

4.1 Directieverantwoordelijkheid:
Beleid, organisatie, verantwoordelijkheden. (Schriftelijk vastleggen, doeltreffendheid invoeren).

4.2 Beheersing van de documenten:
Kwaliteitsdocumentatie

4.16 Kwaliteitsregistratie:
Procedures, wijzigingen, toegang en bewaren.

4.17 Interne kwaliteitsaudits:
Interne audit voor doeltreffendheid van gestelde doelstellingen.

4.20 Statistische technieken:
Het vastleggen in procedures welke gegevens op welke manier verwerkt, geïnterpreteerd en gebruikt worden.

Uitvoerende activiteiten

kontrakt:

4.3 Beoordeling van het kontrakt:
Overeenstemming met de offerte, oplossing eventuele afwijkingen, doenbaarheid.

4.4 Beheersing van het ontwerp
Planning, ontwikkelingsgegevens, wijzigingen en verificatie van het ontwerp.

Fabricage/dienstverlening

4.2 Kwaliteitsstelsel:
De organisatorische structuur, verantwoordelijkheden, procedures, processen en voorzieningen voor het ten uitvoer brengen van kwaliteitszorg.

4.6 Inkoop:
Beoordeling leveranciers, inkoopgegevens, verificatie ingekochte goederen.

4.7 Door de afnemer te verstrekken producten:
Verificatie, opslag, onderhoud van toegeleverde producten.

4.8 Identifikatie en naspeurbaarheid van producten:
procedures voor identifikatie van de producten.

4.9 Procesbeheersing:
Instrukties en procedures voor het toepassen en beheersing van de processen voor het maken van het produkt, en waar voorzien voor de installatie en nazorg.

1.18 Opleiding:
Procedures voor opleiding, kwalifikatie en registratie van het personeel.

Keuring en eindcontrole

4.10 Keuring en beproeving:
Ingangskontrolle, tussentijdse en eindkeuring en beproeving van het produkt voor overeenstemming met de gestelde eisen.

Registratie van keuringen en beproevingen

4.11 Keurings-, meet- en beproevingsmiddelen:

Procedures voor keuze, geschiktheid, kalibratie en registratie van de middelen en hulpmiddelen voor het beoogde doel. (van toepassing NBN X50-006-Kwaliteitsborging-Eis te stellen aan Meet- en Kalibratiesystemen).

4.12 Keuring en beproevingsstadium:
Moeten herkenbaar zijn en bepalen het al of niet voldoen van het produkt of de installatie gedurende de productiefase of na vrijgave.

De inspectiebevoegde voor vrijgave moet op de registratie terug te vinden zijn.

Niet conforme produkten

4.13 Beheersing van produkten met tekortkomingen.

Procedures dienen voorzien voor het merken, het registreren, het evolueren en het gescheiden houden van de niet conforme produkten.

De verdere bestemming en het rapporteren aan de betrokken bedrijfsfunctie dient voorzien.

Uitlevering

4.15 Behandeling, opslag, verpakking en aflevering.

Procedures dienen voorhanden te zijn die de middelen bepaalt om de toestand van het produkt te handhaven bij het behandelen, het verpakken, en bij de uitlevering ervan.

Nazorg

4.19 Nazorg:
Zo gespecificeerd dienen procedures voorhanden te zijn voor de uitvoering ervan volgens de gestelde eisen.

Korrigerende maatregelen

4.14 Korrigerende maatregelen:
Korrigerende maatregelen zijn van toepassing op alle hiervoor genoemde activiteiten.

Procedures dienen ter beschikking te zijn voor:

onderzoeken van de oorzaak;
vastleggen preventieve acties, te behandelen bij management review;
opvolgen van de doeltreffendheid.

VOORDELEN VAN DE ISO-REEKS ALS KWALITEITSNORM

- Erkenning als Europese norm (EN29000) door de Europese Normalisatiecommissie (CEN/CENELEC)/.
- Elke lidstaat van de EEG wordt geacht deze norm als internationale standaard in te voeren.

VOORDELEN VOOR HET OPZETTEN VAN EEN KWALITEITSSYSTEEM VOLGENS ISO 9000

ISO 9000 is een model voor het systematiseren van de kwaliteitsaanpak, waarin de voornaamste aspecten zijn:

Intern

- vastleggen van de verantwoordelijkheden en van de bevoegdheden binnen de organisatie met een duidelijke verbetering van de kwalitatieve werking binnen de eigen organisatie;
- duidelijke richtlijnen;
- trainingmiddel/betere overdraagbaarheid;
- kostenreducerend voor niet kwaliteit;
- pijler voor het toepassen van integrale kwaliteitszorg met daarin:
 - continu verbeteringsproces;
 - integratie van kwaliteit en IKZ gekoppeld aan rentabiliteit, productiviteit en competitiviteit van de organisatie;
 - strategische opties selekteren bepalend voor de toekomst van het bedrijf en die binnen een continu verbeteringsproces doorbraken kan forceren;
 - kwaliteit is niet meer los te koppelen van productiviteit en rentabiliteit;
 - goede geplande, doordachte en gebudgeteerde projecten gericht op kwaliteitsbevordering;
 - motivatie van medewerkers voor het kwaliteitsgebeuren.

Extern

- het scheppen van een klimaat van vertrouwen tussen klant en leverancier en een waarborg voor doeltreffende betrekkingen tussen beide partijen;
- commerciële argument, w.o. bijvoorbeeld het kunnen aantonen hoe de processen worden beheerst;

- kwaliteitssysteem als juridisch argument bij het beslechten van geschillen.

CERTIFIKATIE

Wat is certificatie?

Certificatie is de inzet van een derde, onafhankelijke partij die beoordeelt of er een voldoende vertrouwen bestaat in een opgezet kwaliteitssysteem waarin een naar behoren geïdentificeerd produkt, proces of dienst in overeenstemming is met bepaalde normen of andere normatieve documenten.

Certificatie wordt uitgevoerd door een certificatie-instelling volgens een certificatiesysteem met eigen procedures en beleidsregels die voldoen aan relevante eisen van de Europese normen.

De certificatie-instelling is een rechtspersoon met volledige rechtsbevoegdheid die na positieve beoordeling van het kwaliteitssysteem volgens erkende normen zoals b.v. EN 29001, EN 29002, EN 29003, gemachtigd is een certificaat te verlenen.

Dit document, (met formele toestemming van de certificatie-instelling) mag openbaar gemaakt worden om aan te tonen dat:

- produkten of diensten aan de in het certificaat omschreven eigenschappen en aan de voor het voeren van het certificaat gestelde eisen voldoen;
- de in het certificaat aangehaalde Kwaliteitssysteem beantwoordt aan de eisen van de normen waarop het certificaat betrekking heeft.

Het embleem 'ISO Certified' kan niet worden aangebracht op het produkt of produktverpakking, transportmiddelen, en dergelijke, maar wel op documenten zoals folders, briefhoofden, facturen, enzomeer.

Waarom certificeren?

Buiten de voordelen aangehaald voor het toepassen van de ISO reeks als kwaliteitsnorm en deze voor het opzetten van een kwaliteitssysteem volgens ISO 9000, sterkt certificatie het vertrouwen van de leverancier door het laten uitvoeren van de zesmaandelijke opvolgingsaudits door een derde onafhankelijke partij in:

- haar eigen kwaliteitsbekwaamheid produkten of diensten aan te bieden die beantwoorden aan de gestelde eisen;
- in de borging van het opgezette kwaliteitssysteem.

Als voordelen resulteert dit in:

- ingangskontrolle van de aangekochte goederen wordt sterk gereduceerd of valt weg;

- leveranciersevaluaties (audits ter plaatse) kunnen verminderd worden of worden overbodig.

- het vertrouwen tussen klant en leverancier kan uitgroeien tot een hecht partnership waardoor samenwerking wordt bestendig.

Anderzijds is voor de leverancier de certificatie een actie met grote impact op de interne organisatie en met volgende voordelen:

- het bewijs leveren dat het juiste kwaliteitsbeleid wordt gevoerd;

- de organisatie wordt transparanter, een buitenstaander kijkt mee in de organisatie;

- verhoging van het kwaliteitsbewustzijn van de medewerkers en als druk voor het bereiken van de gestelde objectieven;

- de aanwezige kennis wordt op papier gezet;

- het bedrijf leert werken met doelstellingen. De realisatie ervan wordt opgevolgd;

- nakontroles door een derde partij is een hulp en eenplicht tot het goed bijhouden van het opgezette kwaliteitssysteem;

- belangrijke tijdbesparing en grotere zelfzekerheid bij de voorbereiding en de uitvoering van audits door klanten. Deze audits kunnen verminderd worden of vallen weg;

- standaardizatie binnen de organisatie waardoor jobrotatie verbeterd wordt;

- structuur voor behandeling van tekortkomingen;

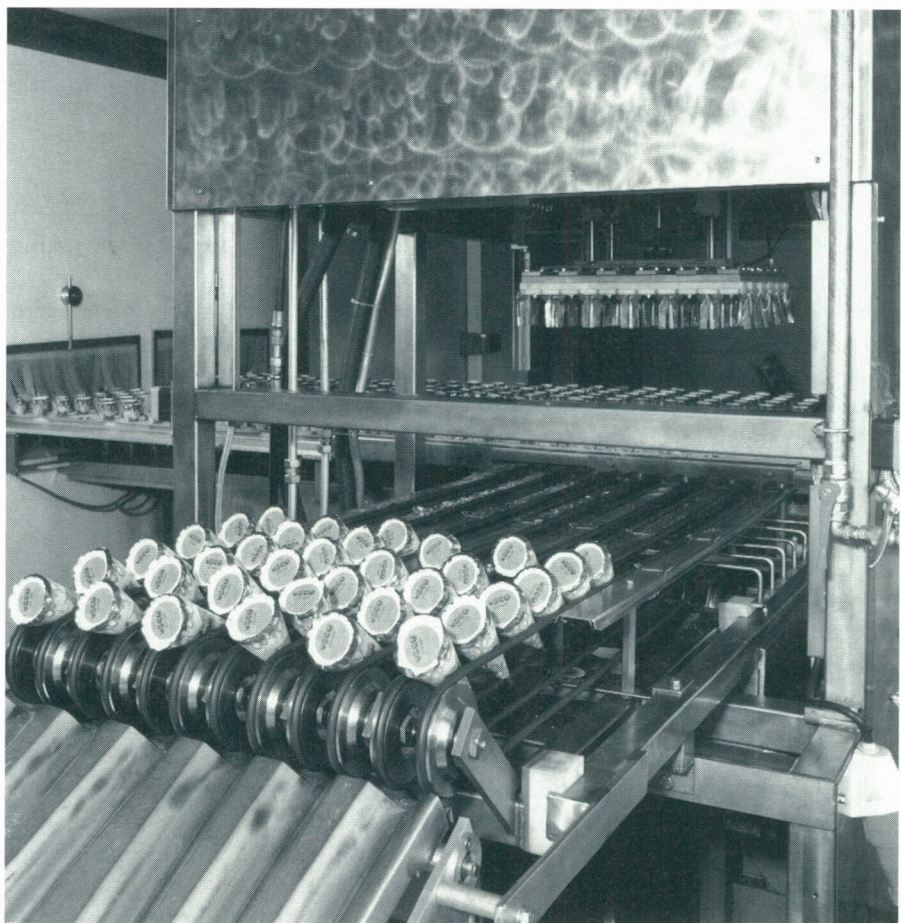
- als onweerlegbaar de geschikte kwaliteitspas om het vertrouwen van de klanten te versterken en verbreding van bekendheid, zowel nationaal als internationaal, als gevolg van de registratie en de publikatie van de certificatie, als goede basis voor de groei van het bedrijf;

- versterking van de concurrentiepositie.

Het behalen van een certificaat mag geen doel op zichzelf zijn als bekroning van de geleverde inspanningen. Het is een kontinu proces en een middel met als nieuwe uitdaging structureel te werken aan kwaliteitsverbetering.

MOGELIJKE WEERSTAND TEGEN CERTIFIKATIE

Heel wat bedrijven zien ISO 9000 als een keurslijf waarbinnen de organisatie dient te werken. In sommige be-



Ysco te Langemark

drijven wordt niet alleen door de directie, maar ook aan de basis weerstand geboden tegen het opzetten van een kwaliteitssysteem volgens ISO 9000, als te log, te procedurieel en te formalistisch. Zij die het zo ervaren, beleven certificatie eerder als een dwang en niet als een positieve stap in het kwaliteitsgebeuren.

Indien certificatie als een dwang wordt aanzien omwille van de commerciële druk of de verplichting van de klant, zich te laten certificeren, wordt de certificatie aangevoeld als een keurslijf. Meestal uit die hoek komen tegenwerpingen zoals:

- een overdreven papierslag met accentverschuiving naar bureaukratie;
- geen direct resultaat op de verkoopcijfers;
- ISO 9000: hinderpaal voor flexibiliteit;
- kosten te hoog, tijdverspilling.
- kwaliteit wordt reeds toegepast, wij meten, controleren,... reeds...

De tegenwerpingen getuigen alleen van onbegrip en vooral van onwetendheid of misopvatting in de interpretatie van de normen. Om deze tegenwerpingen weg te werken is de beste remedie een aandachtig lezen van de norm met een juiste interpretatie ervan, toegespitst op de noden van de organisatie van het bedrijf.

- Snoeien in de papierberg en wegwerken van overdreven bureaucratie door eenvoud en standaardisatie van de procedures en werkinstructies.

- Het certificaat is niet onmiddellijk de geschikte pas om deuren te openen en nieuwe markten te veroveren. Het is het middel om kwaliteit te maken en te borgen, is stimulerend voor het toepassen van kwaliteitszorg en imagoverbeterend voor het bedrijf.

- De mening dat ISO 9000 het risico inhoud te moeten werken in het enge keurslijf van een organisatie, die wat aan kwaliteit wordt gewonnen te loor gaat door het belemmeren van initiatief met daarbij het onvermogen gepast te kunnen inspelen op bijzondere situaties is eveneens ongegrond. ISO certificatie is een stap terug naar maatwerk. Kwaliteitsprocedures zijn nodig en nuttig en zijn zeker niet bezoodeld door formalisme. Toepassing van de ISO normen sluit improvisatie uit en zijn het motto overeenkomstig de specificaties te werken. Toegepaste methoden en processen liggen vast en zijn op elk moment beschikbaar. Certificatie kan beleefd worden als een injectie om de strikte wer-

king van een organisatie te garanderen. Dat betekent eenvoud, preventief denken, minder falen en betere kwaliteit.

- Het opgezette kwaliteitssysteem laten certificeren is investeren in een gereedschap, essentieel voor het behoud van de integriteit van het kwaliteitssysteem. Waar men vroeger vertrouwde op het controleprincipe, is kwaliteit nu een integraal onderdeel van ieders activiteit en verantwoordelijkheid.

- Sommige tegenstanders menen te moeten vaststellen dat certificatie een aanpassing is van de Tayloriaanse arbeidsorganisatie waarbij het aksent wordt gelegd op machines, systemen en processen en waarbij vooral de mens als potentiële inbreng wordt verwaarloosd.

Verantwoordelijkheid geven voor het uitvoeren van een opdracht betekent tevens kwaliteitsverantwoordelijkheid geven. Deze manier van werken stimuleert de betrokkenheid die van doorslaggevend belang is voor het bereiken van de doelstellingen. Deze aanpak vereist een doorgedreven opleiding en stelt grotere verwachtingen aan de medewerkers die betrokken worden bij het verbeteringsproces, zowel om zijn motivatie te behouden als om zijn inzicht en know-how te gebruiken.

PUBLIKATIE VAN DE NIEUWE ISO REEKS

Op 1.7.94 werd de nieuwe versie van ISO-9000-Internationale Standaarden-Editie 1994 gepubliceerd. De werkgroep die deze nieuwe versie voorbereide ISO/TC 176 (Quality Management and Quality Assurance) omschrijft deze aanpassing als een eerste stap in de herziening van de Internationale Standaarden.

Vooropgesteld wordt dat de tweede stap van de herziening als ontwerp zal ter beschikking zijn in de loop van 1996.

a) Eerste stap

De voornaamste criteria voor deze herziening waren:

- behoud van de basisstructuur;
- verfijning en verduidelijking van de verschillende rubrieken, meer doorzichtig en gebruiksvriendelijker;
- nauwkeuriger definitie van het product. (Hardware, Software, Processed material, Service, Combination).
- Alle eisen vermelden nu: *Gedokumenteerde* procedures.

- Nadruk op onderhoud, preventie en verbetering van het kwaliteitssysteem op de huidige behoeften.

- Stimulans voor het intenser gebruik van de Internationale Standaarden.

Buiten verfijning en verduidelijking of herschikking van bepaalde rubrieken, zijn er geen relevante wijzigingen die een obstakel vormen voor de toepassing van de fundamentele eisen.

De nieuwe ISO normen scheppen mogelijkheden binnen het kwaliteitsmanagement en bevorderen de integratie tussen kwaliteit en milieu. Ook veiligheid is binnen het modern management niet los te koppelen van kwaliteit en milieu. Vandaar de trend naar integratie van de drie functies in het kader van de vereenvoudiging van de hiërarchische structuren.

b) Tweede stap

In die aanpassing zal het aksent meer worden gelegd op de relatie tussen de mens en het kwaliteitssysteem. Bovendien zal, waar in vorige edities nog geen sprake is van certificatie, dit begrip worden toegelicht.

De voornaamste punten zijn:

- te voldoen aan de noden van de betrokken partijen: werknemers, eigenaars, leveranciers, onderaannemers en de omgeving;
- actieve inzet en rol van het management in het kwaliteitsgebeuren;
- betrokkenheid van de medewerkers, meer aandacht voor de opleiding en prestatiebeoordeling van het personeel;
- beter inpassen van de operationele processen in het totale kwaliteitssysteem;
- tevredenstelling van de klanten met nadruk op hun specifieke eisen

REGELING VOOR HET INVOEREN VAN DE NIEUWE VERSIE

Richtlijnen van EQS (European Quality System)

Om geleidelijk over te gaan van ISO 9000 Editie '87 naar ISO 9000 Editie '94, gepubliceerd op 01.07.94, is het van belang dat de akkreditatie- en certificatie-instellingen een gemeenschappelijke benadering overeenkomen. Individuele certificatie-instellingen zijn vrij een eigen visie te ontwikkelen volgens een gedetailleerd programma in overeenstemming met de onderstaande principes en tijdschemas.

a) Startdatum

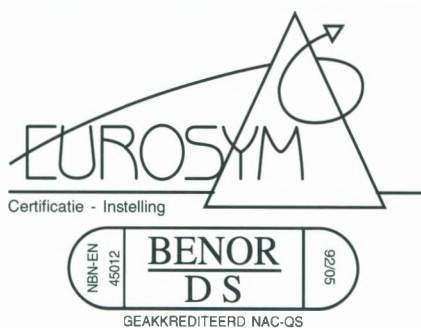
De uiterste datum waarbij een certificatie-instelling dient te beoordelen volgens ISO 9000-1994 is de datum van de publikatie van de nationale Normen. Audits uitgevoerd voor publikaties van de nationale Norm kunnen steeds worden uitgevoerd volgens de Editie 1987.

b) Overgangsmaatregelen

Na publikatie van de nationale Norm mogen in de eerste 12 daaropvolgende maanden audits, na-controles, en herbeoordelingen worden uitgevoerd volgens de Editie 1987 of 1994. Reeds gecertificeerde bedrijven dienen zich in regel te stellen met de nieuwe versie voor het beëindigen van de overgangperiode. Na het verstrijken van de overgangperiode worden audits, na-controles en herbeoordelingen volgens ISO 9000 Editie 1994 uitgevoerd.

c) Certificatie

De uit te reiken certificaten na de overgangperiode zullen als referentie ISO 9000-1994 dragen. Deze uitgereikt met referentie ISO 1987 voor het beëindigen van de overgangperiode dienen hernieuwd met referentie ISO 9000-1994 binnen de 12 maand volgend op de publikatie van de nationale Norm.



Toepassing van regeling door Eurosym

Daar er niet dient gewacht op de publikatie van de nationale norm en om een vlotte overgang te regelen om te voldoen aan de nieuwe eisen zal Eurosym als volgt te werk gaan:

a) Reeds gecertificeerde bedrijven

Bij de eerstkomende na-kontrolle wordt in gemeenschappelijk overleg

EUROSYM: uw partner voor certificatie van uw kwaliteitssysteem

Toen certificatie van kwaliteitssystemen eind der jaren '80 door de bedrijven werd onderkend als een noodzaak om zich te handhaven in de steeds evoluerende Europese markt, werd onder het impuls van Bekaert-Stanwick en het CKZ West-Vlaanderen, begeleiders bij het opzetten van kwaliteitssystemen en ervan uitgaande dat begeleiden en certificeren, in andere woorden niet terzelfder tijd rechter en avokaat zijn, werd Eurosym vzw opgericht in 1989 als onafhankelijke instelling voor het certificeren van kwaliteitssystemen.

Eurosym stelt zich als doel zich te ontwikkelen als toonaangevende Belgische Certificatie-instelling voor kwaliteitssystemen die: onbesproken op het vlak van kwaliteit en deontologie, zich aanpast en inleeft in de specifieke eigenheden van de bedrijven met een pragmatische aanpak, resultaatgericht en op die manier een reële toegevoegde waarde levert aan haar klanten.

Eurosym is actief in de meeste industriële en dienstensektoren bij zowel grote als kleine bedrijven voor de beoordeling van Kwaliteitssystemen volgens de ISO normen 9001-9002-9003.

Industriële Sektoren

- Bouw
- Chemie
- Informatica
- Machinebouw
- Metaal
- Textiel
- Voeding
- Dentaal Technische Bedrijven
- Grafische Industrie
- Drukkerijen
- Schoonmaak

Diensten Sektoren

- Distributie
- Algemene, Administratieve, Sociale en Gezondheidsdiensten
- Transport
- Onderwijs en Vorming

Eurosym kan sinds kort, ook veiligheidsaudits uitvoeren zowel naar de petrochemische sektor volgens de VCA methode als naar de transportsector toe volgens CEFIC.

Eurosym stelt zich onafhankelijk op, heeft geen rechtstreekse bindingen met consultingbureaus of keuringsinstellingen; daarentegen werkt Eurosym nauw samen met beroepsfederaties voor het uitdiepen van de problematiek eigen aan de sectoren.

Beoordeling van het in het bedrijf opgezette Kwaliteitssysteem wordt uitgevoerd door een team samengesteld uit competente kwaliteitsdeskundigen, ervaren in auditing en auditortechnologen met ruime ervaring in de sector. EUROSYM vzw, Pres. Kennedypark 23D, 8500 Kortrijk; tel. 056/76.67.07; fax 056/76.73.69. Kontaktpersoon: C. Vanden Bussche, Managing Director.

tussen het bedrijf en de auditor het opgezette kwaliteitssysteem beoordeeld om na te gaan welke aanpassingen dienen worden uitgevoerd om te beantwoorden aan de nieuwe eisen van ISO 9000-1994. Een actieplan voor uitvoering van betreffende aanpassingen wordt opgesteld. De uitvoering van de nodige aanpassingen wordt beoordeeld bij de daaropvolgende nakontroles met als doelstelling dat bij de derde nakontrolle aan alle bijkomende eisen wordt voldaan.

Bij positieve beoordeling van de uitvoering wordt het certificaat ISO 9000-94 toegekend.

b) Te certificeren bedrijven

Nog te certificeren bedrijven worden tot 01.07.95 beoordeeld volgens ISO 9000-87 of ISO 9000-94. In het eerste geval zal reeds bij de certificatieopdracht en bij de daaropvolgende nakontroles voor goede uitvoering worden beoordeeld.

Bij positieve beoordeling wordt het certificaat volgens ISO 9000-94 toegekend.

Na 01.07.95 wordt de certificatie audit uitsluitend uitgevoerd volgens ISO 9000-94.

