

Cursusdag 'ISO 9001: de normen verklaard': Zelfreinigend vermogen bepalend, directie blijft verantwoordelijk

Kwaliteit met voorbedachten rade (I)

Op 3 juni hield het Nederlands Normalisatie Instituut NEN een cursusdag over de vereisten van de ISO 9000:2008, met daarbij extra aandacht voor de nieuwe norm die in november 2008 van kracht is geworden. Er geldt uiteraard een overgangstermijn ten opzichte van ISO 9001:2000, organisaties hebben tot november 2010 om over te stappen. NEN zelf is in februari 2009 al overgestapt, maar organisaties hebben de keuze om deze overstap ook nog onder het oude regiem te verlengen. Inhoudelijk is er weinig veranderd, maar wát er veranderd is, biedt des te meer gelegenheid de kwaliteitsborging als managementinstrument in te zetten om het bedrijf in de bekende cyclus van continue verbetering te houden. Zodat het bergopwaarts gaat met de bedrijfsvoering.

Deze economisch wat minder hectische tijden bieden bedrijven de gelegenheid hun managementsystemen en bedrijfsstrategie nog eens tegen het licht te houden. De NEN-workshops bieden daartoe een goede gelegenheid, waarbij de tweedaagse cursus over invoering van ISO-9000:2008 natuurlijk behulpzaam kan zijn voor een efficiënte en effectieve aanpak.

Docent René Gouwens, zelf werkzaam bij het NEN, merkt gekscherend op dat dit 'zijn doorbraak' is: voor het eerst in acht jaar een nabeschouwing in een vakblad! Prompt willen alle aanwezigen, waarvan er enkele indirect met oppervlaktetechnieken te maken blijken te hebben bijvoorbeeld in de windmolenbouw of het onderzoek naar energieleverende tuinbouwkassen, een exemplaar. Dat komt dan bij het boekje 'De 100 meest gestelde vragen over de ISO 9000 serie' dat bij het cursusmateriaal inbegrepen is. "We hoeven geen aantekeningen te maken", wordt gemakkelijk opgemerkt. Toch was enige oplettendheid geboden. In paragraaf 8.3 wordt Beheersing van Afwijkende Producten behandeld: welke oplossingen en maatregelen heb je voor jezelf vastgesteld om te voorkomen dat de klant te maken krijgt met producten of diensten die afwijken van zijn eisen? Nieuw is hier, dat je bij acceptatie van de gebreken door de klant opnieuw goede afspraken moet maken over het daadwerkelijk te leveren kwaliteitsniveau voor het geval er later claims komen of een garantieregeling in werking treedt. Wie al een kwaliteitssysteem heeft: ga even je procedures na om te checken hoe je hier nu mee omgaat. Met betrekking tot 7.6 Beheersing van monitoring- en meetuitrusting gaf een deelnemer aan, dat hij het ijken van zijn meetapparatuur voordeliger had ingekocht, waardoor



René Gouwens (NEN) licht de plaatsen van de acht kwaliteitsmanagementprincipes toe in de Plan-Do-Check-Act-cirkel van continue verbetering.

de rapporten over de resultaten van de ijking niet meer inbegrepen waren.. Hierdoor kon het bedrijf niet meer aantonen dat metingen vlak voor de ijkeurt accuraat waren, ook al voldeed het apparaat aan de vereisten en werd de juiste herijkingscyclus aangehouden. Ook weer aardig wat discussiestof voor de zeer boeiende cursusdag, dus.

CO-MAKERSHIP, KETENSAMENWERKING

Afstemming van deelstappen past goed in de vierslag Procesbenadering, Systeembenadering, Besluitvorming op basis van feiten, Continue verbetering. 'Procesbenadering' houdt in, dat de schakels tussen het aannemen van de klantvraag totdat aan producteisen is voldaan goed op elkaar zijn afgestemd. 'Systeembenadering' betekent dat de verschillende delen van het bedrijf samenwerken. "Als je hier je competenties hebt en dáár je installaties," zo gebarde Gouwens, "en mensen zijn niet meer op de hoogte van

de Stand der Techniek, gaat het piepen en kraken. Als je hier een zak geld hebt maar daar is een investering nodig en je brengt ze niet bij elkaar, loopt het later vast." Deming is heel beroemd geworden met de Plan Do Check Act-cirkel, al heeft hij de opzet eigenlijk niet zelf bedacht maar overgenomen van Shewart, die op een enkele vermelding in een oppervlaktetechnisch vakblad na compleet onbekend is."Denk voordat je wat gaat doen eerst na wat je ervoor nodig hebt en wat je ermee wilt bereiken. Spreek af waar het resultaat van een actie aan moet voldoen. Dat is de fase 'Plan'. 'Do' is de uitvoering, "daar zijn we allemaal erg goed in, rondrennen om het voor mekaar te brengen. Meestal is dat vakje wel geborgd, anders zát je hier niet. Je bestaat al en je levert al aan klanten. In de 'Check'-fase wordt het spannender: hebben we nou inderdaad gedaan wat we vooraf met elkaar hadden afgesproken. Dus als organisatie

betekent dit meetpunten aan je proces hangen. Om inzicht te krijgen ik het nou goed heb gedaan in het kader van wat we afgesproken hadden. "Vaak als we als adviseurs binnenlopen vragen we: hoe weet je nou of jullie het goed gedaan hebben, dan is het antwoord vaak: dat voel ik als ik rondloop op de werkvloer, maar de vraag is in hoeverre je daar zekerheid over hebt". En wát: wat doe je als het niet om de afspraak blijkt te zijn? Wat doe je als het product niet voldoet aan eigen eisen en wensen of die van de klant? Dan ga je praten over management van processen en producten. Wie neemt daarin de beslissingen als er afwijkingen zijn, zorgt ervoor dat het weer goed komt, is dat geborgd. En zijn er dan punten waarop je kan verbeteren." Dat is dan de 'Act'-fase, gevolgd door weer een ronde vanaf 'Plan'.

VEREISTEN AAN DIRECTIE

Over de 'eisen aan de directievertegenwoordiger' in paragraaf 5.5.2 zijn verschillende interpretaties bij de certificerende instellingen. "Gisteren was ik bij een bijeenkomst waar bijna dertig auditoren discussieerden over de norm en zij bleken deze normis verschillend te interpreteren. Vraag is of de directievertegenwoordiger nu wel of geen lid moet zijn van de directie en of de directievertegenwoordiger bij de eigen organisatie moet werken. Het blijft toch mensenwerk en

het is uiteindelijk een managementsysteemnorm." Essentieel is dat er iemand met voldoende statuur is binnen de organisatie die de aandacht vasthoudt aan de heikele punten binnen de zogeheten Deming-cirkel van continue verbetering. De 'Plan' en de 'Do' zijn meestal wel goed doordacht en uitgewerkt. "Als de Check- en Act-fasen geborgd zijn, leidt dat ertoe dat je niet gaat discussiëren met de werkvloer over hoe ze hun werk doen, maar met de directie: hoe weet je nou zeker dat het goed loopt? Hoe heb je geregeld dat wat je op je website en in contracten aan je klanten belooft ook daadwerkelijk doet. De gedachte achter deze principes geeft je meer zicht op het doel van de norm, dan alleen met het normboekje van 44 pagina's in je hand. Het gaat erom dat er een idee is vanuit het Management Team en de directie weet wat 'kwaliteit' is. Waar willen we nou eigenlijk op gaan sturen? Hébben we het inzicht, hébben we de juiste cijfers?"

MEER INFORMATIE

Het tweede deel van dit artikel staat geprogrammeerd voor augustus, eveneens thema Beroepsopleidingen. NEN-Cursussen. Dicht bij de bron. www.ISO.org <http://cursusisog9001verklaard.nen.nl>



Met een bakkie, om scherp te blijven op de zaken die écht van belang zijn.

De NEN-Cursus 'ISO 9001: de normen verklaard' wordt nog enkele keren herhaald:

- 10 september 2009 in Utrecht;
- 6 oktober 2009 in Amsterdam;
- 5 november 2009 in Zwolle;
- 2 december 2009 in Delft;

Tijd: één dag van 9.30 tot 16.30 uur
 Investering: € 540,00 (excl. btw), inclusief Praktijkgids 'De 100 meest gestelde vragen over de ISO 9000-serie' (UIT 55).

In de bijbehorende cursus ISO 9001: opzetten en invoeren van een kwaliteitsmanagementsysteem wordt geleerd welke eisen ISO 9001:2008 stelt en hoe deze vertaald worden naar de organisatie; hoe een beheersbaar en eenvoudig te onderhouden kwaliteitsmanagementsysteem op te zetten; hoe een gemakkelijk hanteerbaar kwaliteitshandboek samen te stellen; en in welke stappen het kwaliteitsmanagementsysteem ingevoerd kan worden.

- 26 en 27 augustus Delft;
- 16 en 17 september Utrecht;
- 7 en 8 oktober 2009 Amsterdam;
- 18 en 19 november 2009 Zwolle;
- 9 en 10 december 2009 Delft.

Tijd: twee dagen van 9.30 tot 16.30 uur
 Investering: € 910,00 (excl. btw), inclusief Praktijkgids 'Werken met ISO 9001' (UIT 56)
 Kortingsregeling: Deelnemers aan deze cursus kunnen de bijbehorende norm bestellen met 15% korting. De genoemde prijs is inclusief de 15% korting, exclusief btw en exclusief verzendkosten.

NEN-EN-ISO 9001:2008 (nl) à € 75,65
 Praktijkgids ISO 9001 voor het MKB (NPR 9006:2008) à € 50,15
 Praktijkgids 'De 100 meest gestelde vragen over de ISO 9000-serie' (UIT 55) à € 33,15

Meer informatie:
 NEN-Cursussen
 tel.: 015-2 690 188
cursussen@nen.nl
www.NEN.nl