

Casier & C° n.v.	
HANDBOEK DER REGELS	
Org0412 - Beschrijving van het kwaliteitssysteem.doc	
Datum uitgave : 15-11-2003	Pagina : 1
Paraaf uitgever :	Paraaf HME :

1. Directieverantwoordelijkheid

1.1. Kwaliteitsbeleid

De directie van de onderneming heeft de algemene doelstellingen van het kwaliteitsbeleid en van deze handboeken in de directieverklaring (Alg0100) geformuleerd.

Het beleid wordt aangescherpt aan de hand van de projecten die in de schoot van de kwaliteitsvergadering opgezet worden (zie Org0411).

Ieder hoofd brengt deze projecten in de afdeling over en licht ze toe.

1.2. Organisatie

De taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden van medewerkers, werkzaam in (deel)functies op het gebied van kwaliteitszorg zijn vastgelegd in het HDR, inzonderheid in Org0201.

Daarnaast zijn de verantwoordelijkheden en bevoegdheden vastgelegd in het PHB en in het WHB.

Tenslotte worden de verantwoordelijkheden en bevoegdheden voor welke medewerker hernomen in het introductieplan (Rf18003).

De functiebeschrijving van het HME is weergegeven in Org0301.

1.3. Middelen

De Directie staat in voor het identificeren en het beschikbaar stellen van de nodige middelen (zie Org0302).

De voor een functie reeds gevolgde opleiding en vakbekwaamheid, alsook de verder vereiste opleiding wordt vastgelegd in Rf18003.

Bij aanstelling van personeel worden de vereiste afschriften van diploma's, getuigschriften enz. geëvalueerd door het HLO en in het personeelsarchief opgeslagen.

Daarnaast beschikt de onderneming over een opleidingsprogramma waarmee de vereiste vakbekwaamheid op peil gehouden en uitgebreid wordt.

Het hoofd van elke afdeling is belast met het op peil houden en brengen van het vereiste niveau van vakbekwaamheid van zijn medewerkers.

1.4. Directievertegenwoordiger

Het HME is de vertegenwoordiger van de directie (zie Org0301).

Casier & C° n.v.	
HANDBOEK DER REGELS	
Org0412 - Beschrijving van het kwaliteitssysteem.doc	
Datum uitgave : 15-11-2003	Pagina : 2
Paraaf uitgever :	Paraaf HME :

1.5. Beoordeling door de Directie

De beoordeling gebeurt via de maandelijkse kwaliteitsvergaderingen en via interne audits.

1.6. Klantgerichtheid

De eisen van de klant staan centraal in het gehele productieproces en bij de afhandeling van de schadegevallen.

2. Kwaliteitssysteem

2.1. Algemeen

Het kwaliteitssysteem, van toepassing voor Casier & C° nv staat vastgelegd in de handboeken. Daarin worden alle activiteiten op het gebied van de kwaliteitszorg beschreven en vastgelegd.

Het Kwaliteitshandboek omvat het Handboek der Regels (HDR) en het Procedurehandboek (PHB).

2.2. Kwaliteitsysteemprocedures

De kwaliteitssysteemprocedures werden, schriftelijk vastgelegd in het PHB, en zijn consistent met de eisen van de ISO 9001, editie 2000, en met het kwaliteitsbeleid van Casier & C° nv.

De directievertegenwoordiger (HME) is er verantwoordelijk voor dat het kwaliteitssysteem en de vastgelegde procedures op doeltreffende wijze geïmplementeerd worden.

2.3. Kwaliteitsplanning – de verbeteringsprojecten

De kwaliteitsplanning en de preventieve maatregelen gebeuren onder de vorm van verbeteringsprojecten.

Op basis van de opgevangen suggesties (zie Org0401 en Org0411) of op initiatief van een of meerdere hoofden beslist de kwaliteitsvergadering tot zo'n verbeteringsproject.

Een verbeteringsproject kan beperkt worden tot het gebied van één afdeling, maar kan ook meerdere afdelingen betrekken.

Een verbeteringsproject kan verschillende doeleinden hebben :

- een bestaande werkwijze te verbeteren,
- een nieuwe werkwijze te introduceren,
- het dienstenpakket van de onderneming uit te breiden,

Casier & C° n.v.	
HANDBOEK DER REGELS	
Org0412 - Beschrijving van het kwaliteitssysteem.doc	
Datum uitgave : 15-11-2003	Pagina : 3
Paraaf uitgever :	Paraaf HME :

om aldus het kwaliteitsbeleid van de onderneming verder uit te dragen en te ondersteunen.

Het HME stelt het verbeteringsproject op, in samenspraak met het HXX betrokken hoofden. Het project voorziet een planning van de activiteiten en is zodanig geformuleerd dat de kwaliteitsopdracht volledig beheerst is of volledig beheerst uitgevoerd kan worden.

De werkwijze voor een verbeteringsproject luidt als volgt :

Nr.	Actie	Verantwoordelijke
1.	Beschrijving van de specifieke eisen (van de gewenste verbetering).	Kwaliteitsvergadering
2.	Ontwikkeling van de oplossing en tijdelijke implementatie als test.	HXX
3.	Evaluatie van de bevindingen op een coördinatievergadering met de verantwoordelijken, met <ul style="list-style-type: none"> • bepaling van de nodige middelen (personeel, opleiding, uitrusting); • bepaling van de op te stellen of te wijzigen documenten; • opstelling van een actieplan met vermelding van de uit te voeren acties, verantwoordelijken en datum van uitvoering; 	HXX
4.	Goedkeuring op nodige de middelen	DIR
5.	Uitvoering van het actieplan	HXX
6.	Rapport aan de kwaliteitsvergadering	HXX
7.	Onderzoek of de bestaande procedures moeten worden aangepast, dan wel of nieuwe procedures moeten worden opgesteld.	HME
8.	Vrijgave van het nieuwe of gewijzigde product, project of opdracht.	HME

3. Contractbeoordeling

Het veilig stellen dat volledig aan de eisen van de klant kan worden voldaan wordt vastgelegd in Pro0301.

4. Ontwerpbeheersing

Is niet van toepassing.

Casier & C° n.v.	
HANDBOEK DER REGELS	
Org0412 - Beschrijving van het kwaliteitssysteem.doc	
Datum uitgave : 15-11-2003	Pagina : 4
Paraaf uitgever :	Paraaf HME :

5. Document- en gegevensbeheer

Het HME beheert de documenten en gegevens met betrekking tot het kwaliteitshandboek.

Bij elke verandering wordt een nieuw document uitgegeven, voorzien van een nieuwe datum uitgave.

Het HME verwijdert en vernietigt vervallen documenten.

De documentatieprocedure staat beschreven in Pro0501.

Documenten van externe afkomst krijgen, waar nodig, bij het binnenkomen een datum toegekend, zodat steeds kan gecontroleerd worden of met de juiste versie gewerkt wordt. In de procedure Pro0501 wordt de vindplaats van de verschillende soorten externe documenten aangeduid, met vermelding van een verantwoordelijke.

Voor de geïnformatiseerde gegevens worden gegevensbeveiliging, toegangsbeveiliging, virusbeveiliging en softwarewijzigingen beschreven in Pro0502.

6. Inkoop

6.1 Aankoop

Uitvoerige gegevens betreffende de bestelde gebruiksproducten, inbegrepen de eisen inzake keuring, staan vermeld op de afzonderlijke productspecificaties of op de bestelbon.

De selectie en de beoordeling van de toeleveranciers van deze producten gebeurt volgens Pro0601.

Er wordt bij voorkeur gekocht bij toeleveranciers die in het verleden hebben aangetoond betrouwbaar te zijn.

De selectie en beoordeling van polissen en van maatschappijen, gebeurt volgens de procedures Pro0603 en Pro0604.

Er wordt in de regel enkel gewerkt met goedgekeurde maatschappijen en producten.

6.2 Aankoopgegevens

Algemene bestellingen gaan vergezeld van een duidelijke omschrijving van het te leveren product en van alle voor de toeleverancier essentiële gegevens, hetzij op een aparte productspecificatie, hetzij op de bestelbon.

Voor de bestelling van polissen worden de in Pro0605 vastgelegde documenten gebruikt.

De aankoop van investeringsgoederen wordt behandeld in Pro0606.

Het beslechten van kwaliteitsgeschillen met toeleveranciers gebeurt volgens Pro0607.

Casier & C° n.v.	
HANDBOEK DER REGELS	
Org0412 - Beschrijving van het kwaliteitssysteem.doc	
Datum uitgave : 15-11-2003	Pagina : 5
Paraaf uitgever :	Paraaf HME :

6.3 Controle op aangekochte materialen

In het geval de verantwoordelijke voor kwaliteitszorg van de klant de wens uit om het gevraagde product bij de maatschappij of bij Casier & C° nv ter plaatse aan de contractuele eisen te toetsen, zal de onderneming daarbij alle medewerking verlenen, en zal zij deze mogelijkheid zonodig voorzien via clausules in het contract.

Ingeval de Casier & C° nv een controle wil doen bij haar toeleverancier, worden afspraken met betrekking tot die verificatie van ingekochte producten duidelijk vastgelegd in het contract.

7. Door de klant verstrekte producten

Ingangscontrole gebeurt conform standaardprocedures waarbij identificatie, hoeveelheid en transporttoestand geverifieerd en genoteerd worden door de in de procedures en het werkhandboek aangeduide verantwoordelijke(n).

Opslag, onderhoud en verwerking geschieden conform de procedures voor eigen goederen (zie Pro0701).

Elk verlies en elke beschadiging wordt via het logboek geregistreerd en aan de klant gemeld.

8. Identificatie en naspeurbaarheid van producten

Een volledige identificatie van elk document of product is mogelijk dankzij de werkwijzen beschreven in Pro0801.

9. Procesbeheersing

De handboeken geven een beschrijving van de activiteiten tijdens het gehele proces. Voor zoveel als nodig liggen alle te gebruiken werkwijzen vast in instructies. Voor elke controleactiviteit geldt een daarop betrekking hebbende instructie. Bovendien wordt aangegeven welke specificaties en registratieformulieren men moet gebruiken om het proces te kunnen beheersen. De algemene werkwijze wordt beschreven in Pro0901.

Het onderhoud van de installaties en gebouwen wordt procedurematig beschreven in Pro0902.

10. Keuring en beproeving

Ingangskeuring, tussentijdse keuring, eindkeuring en de bijbehorende beproevingen worden uitgevoerd overeenkomstig de procedures Pro1001 tot Pro1015.

De resultaten van de controles worden vastgelegd op de betrokken registratieformulieren.

Casier & C° n.v.	
HANDBOEK DER REGELS	
Org0412 - Beschrijving van het kwaliteitssysteem.doc	
Datum uitgave : 15-11-2003	Pagina : 6
Paraaf uitgever :	Paraaf HME :

11. Beheersing van keurings-, meet-, en beproevingsmiddelen

Is niet van toepassing.

12. Keurings- en beproevingsstatus

Pro1201 tot Pro1205 beschrijven de werkwijze nodig om op elk ogenblik de keuringsstatus van ingekochte producten, van lopende dossiers en van afgehandelde dossiers te kunnen nagaan.

13. Beheersing van producten met afwijkingen

Indien de ingangscntrole op aangekochte gebruiksvoorwerpen resulteert in het afkeuren van een partij, en die producten verder niet bruikbaar blijken, wordt deze retour gezonden. Tot de verzending zijn de producten als dusdanig geïdentificeerd en duidelijk afzonderlijk opgeslagen.

Dit leidt ertoe dat steeds uitsluitend goedgekeurde producten worden gebruikt.

Wat niet conforme stukken betreft, deze worden steeds onmiddellijk en ondubbelzinnig als niet conform aangeduid door de betrokken verantwoordelijke.

De werkwijze inzake producten met tekortkomingen staat beschreven in Pro1301.

De registratie, de te nemen (onmiddellijke en corrigerende) acties, de analyse van de foutoorzaak alsmede de opvolging van de doeltreffendheid van de genomen acties wordt via de kwaliteitsvergadering beheerst.

14. Corrigerende en preventieve maatregelen

Het HME neemt het initiatief tot corrigerende maatregelen, eventueel via het logboek (zie Pro1401).

Preventieve maatregelen worden besproken op de Kwaliteitsvergadering. Zij worden gestructureerd in verbeteringsprojecten.

Op de maandelijkse kwaliteitsvergadering wordt tijd voorzien voor het bespreken van genomen en te nemen corrigerende acties en van mogelijke preventieve acties en de uitvoering ervan.

15. Behandeling, opslag, verpakking, bewaring en aflevering

Ingekochte gebruiksvoorwerpen worden opgeslagen en bewaard onder de verantwoordelijkheid van het HLO.

Alle stukken en documenten van de klant worden bewaard onder verantwoordelijkheid van het HPR.

Casier & C° n.v.	
HANDBOEK DER REGELS	
Org0412 - Beschrijving van het kwaliteitssysteem.doc	
Datum uitgave : 15-11-2003	Pagina : 7
Paraaf uitgever :	Paraaf HME :

Indien bepaalde stukken, producten, diskettes, enz. een beschrijving van de verpakings- of afleveringswijze vereisen, staat het HME in voor het opstellen van de betreffende instructies.

16. Beheersing van kwaliteitsregistraties

Van de controleactiviteiten wordt aantekening gemaakt in de vorm van opmerkingen op het voorblad van het productiedossier en parafering in het productiedossier, identificeerbaar naar klant.

De correctiemaatregelen bij afwijkingen worden schriftelijk doorgegeven aan de betreffende afdeling en/of personen.

Pro1601 behandelt de registratie van kwaliteitsgegevens en de toegankelijkheid ervan.

17. Interne kwaliteitsaudits

Dit geschiedt in de onderneming volgens een vaste procedure welke is weergegeven in het Kwaliteitshandboek (zie Pro1701).

18. Opleiding

Er is een opleidingsprogramma beschikbaar.

Verantwoordelijkheden en bevoegdheden met betrekking tot realisatie, beschikbaarheid en behoeftebepaling van opleidingen zijn in procedures vastgelegd (zie Pro1801 e.v.).

Registratie van de vereiste opleidingen en scholingen worden bijgehouden door het HLO.

19. Nazorg

De wijze waarop aan de eisen van de klant in verband met nazorg wordt voldaan, staat beschreven in Pro1901.

20. Toepassing van statistische technieken

Pro2001 e.v. beschrijven de methoden m.b.t. het invoeren alsmede het toepassen van statistische technieken.

In die procedures wordt tevens de behoeftebepaling behandeld.

Het HME zal steeds beoordelen of het invoeren van de vooropgestelde statistische technieken noodzakelijk of gewenst is in het kader van de vooropgestelde kwaliteitsdoelstellingen van Casier & C° nv.