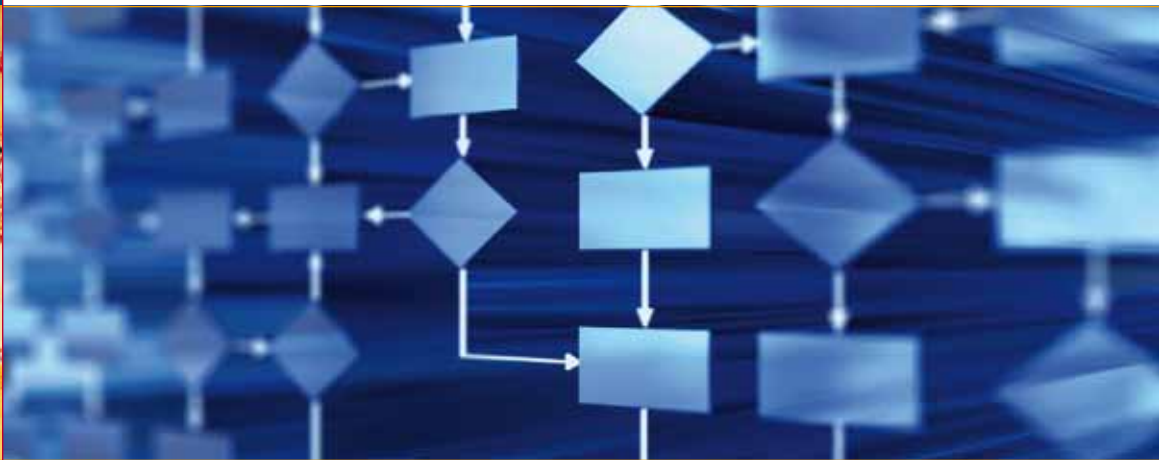


WIE HET SCHOENTJE PAST



Een uitdagende context



In 1987 werd de ISO 9001 norm boven het doopvont gehouden. Sindsdien heeft de norm een hele evolutie doorgemaakt, net als de bedrijven die de norm geïmplementeerd hebben. ISO is een prachtig concept, en haar essentie laat zich kort maar krachtig samenvatten.

ISO 9001 implementeren betekent immers dat je je interne bedrijfsprocessen op een dusdanige manier structureert en beheerst, dat je steeds beter aan de wensen van je klant kan voldoen.

Welke bedrijfsleider kan hier, op de keper beschouwd, iets op tegen hebben? ISO brengt structuur en zorgt voor duidelijke afspraken. Staat voor traceerbaarheid. Brengt een dynamiek van continue verbetering op gang.

EN TOCH DURFT HET SCHOENTJE WEL EENS WRINGEN



Dat wil niet zeggen dat iedereen even blij is met ISO. Het betekent evenmin dat iedereen blij zou moeten zijn.

Er is de kritiek dat ISO soms rond sluipt als een papieren tijger. ISO is soms een verplicht nummer dat net voor de audit opgevoerd wordt, maar niet door het hele bedrijf gedragen wordt.

Maar er zijn veel bedrijven waar ISO wel draait en resultaat oplevert. Zij stellen zich dan weer na de vraag, na 2 of 3 cycli, wat de volgende stap is. Jazeker, ISO is een zeer krachtig management instrument, maar dat is het vooral in het begin. Plafonneert de interne evolutie niet na 6 of 9 jaar ?

En ook, je kan slechts managen wat je meet. Als een ISO audit een vorm van meten is, hoe manage je dan de kwalitatieve meetresultaten die ISO op-

levert ? En wat als je een complex netwerk van concessies, franchises, vestigingen of stelplaatsen hebt ? Ga je 120 rapporten doorlezen om te weten hoe je netwerk functioneert, wie je top performers zijn, en wie de achterblijvers die jouw hulp en coaching nodig hebben ?



De basis pijlers

Kiwa heeft een bijzonder krachtige oplossing ontwikkeld voor managers die de volgende stap in kwaliteitsmanagement willen realiseren. De kernwoorden laten zich als volgt formuleren.

ISO is een algemeen opgestelde norm, die voor iedereen toepasbaar is. Kiwa heeft de expertise om normen te creëren die op uw maat gesneden zijn. Daar kunnen ISO elementen in verweven zitten. Maar uiteindelijk bepaalt u de thema's. Rentabiliteit, merkstandaarden, process efficiency, Lean Management, veiligheid, people development, ... Met andere woorden, u groeit verder dan ISO door uw eigen keurmerk te creëren.

ISO is in se een kwalitatief concept. Hoe krachtig ook, laat dit concept zich niet zomaar interpreteren in management inzichten, en dat is zeker zo voor grote netwerken. Kiwa heeft een methodiek ontwikkeld om audit data te kwantificeren. We kennen op een gesofisticeerde manier scores en gewichten toe, zodat elke audit tastbare resultaten oplevert in de vorm van cijfers.

Kiwa heeft een web applicatie ontwikkeld die een volledig automatische synchronisatie mogelijk maakt van de audit resultaten. Meteen na afsluit van de audit worden de gegevens doorgeseind, en kan u ze als manager inzien.

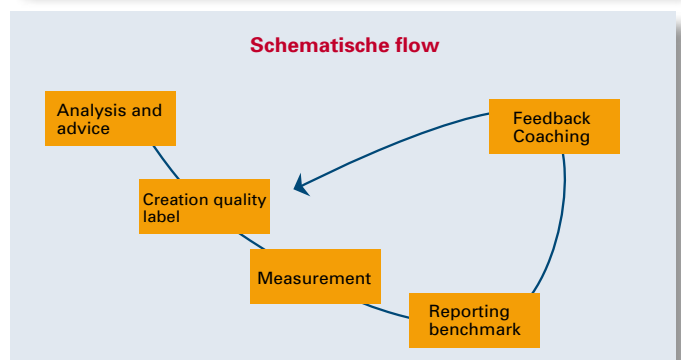
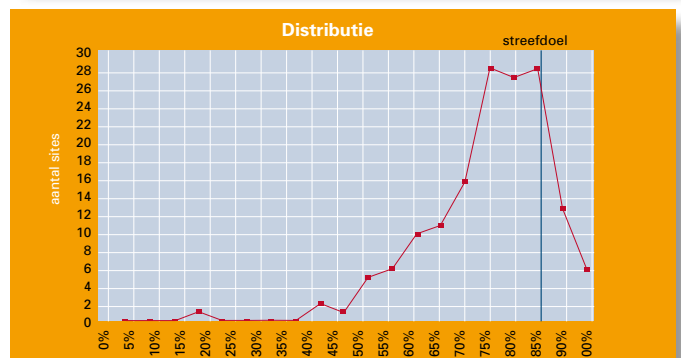
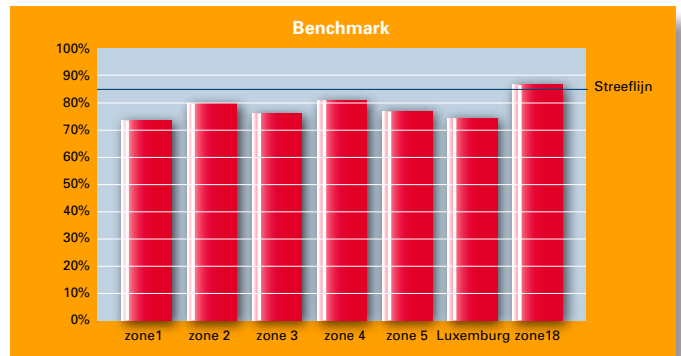
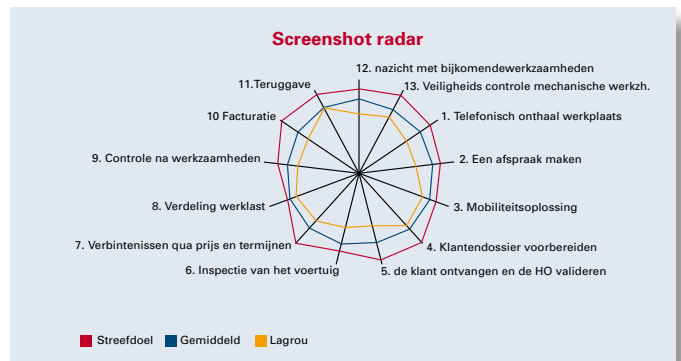
Resultaat

- U kan een benchmark uitvoeren van één zone of één individuele site voor alle geauditeerde thema's, ten opzichte van het netwerk gemiddelde, en de groepsdoelstellingen.
- U kan voor één specifiek thema de verschillende zones of vestigingen met elkaar vergelijken. Met een distributie grafiek ziet u meteen wie de top performers zijn, en wie de achterblijvers. Op basis daarvan kan u zeer gerichte coachingstrajecten uitstippelen.
- De resultaten van het verleden zijn altijd consulteerbaar, zodat trends en evoluties kunnen bestudeerd worden. Zo weet u meteen of uw coaching resultaat heeft gehad.
- Detail resultaten zitten één muisklik achter elke grafiek en elk datapunt.

Eenvoud siert

Door het maatwerk ziet u die KPI's die u kritisch vindt. Alle overbodige ballast wordt weggelaten.

En alle data zijn slechts een muisklik verwijderd.



Internationale groep met lokale verankering

Kiwa is een Europese certificatie groep met kantoren in 9 landen en tevreden klanten in wereldwijd ruim 40 landen. Met 700 medewerkers en een omzet van € 75 miljoen vormt de Kiwa groep een zeer stabiel kader waarin expertise gekoppeld kan worden aan een sterke lokale verankering. Kleine lokale teams bieden een duidelijke commerciële meerwaarde, die geschraagd wordt door een zeer robuust kennisarsenaal op groepsniveau.

Kiwa is actief in de traditionele zorgsystemen zoals ISO 9001, ISO 14001 en VCA, maar gaat veel breder dan de gemiddelde certificatie groep. Onze portefeuille omvat een groot aantal product certificaten in de bouw-, gas- en utiliteitssector, met versterkende activiteiten in technische consultancy, labtesten en training.

Kiwa differentieert zich in hoge mate door de ervaring in het opstellen van normen en keurmerken op maat van een sector of netwerk.

Onze klanten getuigen

"Kiwa was onze beste keuze om een keurmerk op te starten voor de gehele Benelux markt. De ervaring leert ons dat we de juiste keuze gemaakt hebben. Samen met Kiwa hebben we het keurmerk gecreëerd, en het heeft ons toegelaten om het aantal klachten rond geplaatste raamprofielen terug te brengen tot 1-2%. Dat is een succes, en Kiwa heeft een beslissende rol gespeeld in dit verhaal."

*Bernard Vanderper,
Directeur Benelux Deceuninck*

"De Kiwa audit van ons kwaliteitssysteem was voor mij een kwalitatief hoogstaande en verrijkende ervaring. Door de uitwisseling van ideeën heeft Kiwa ons op het spoor gebracht van innoverende en stimulerende opportuniteiten voor onze onderneming. We schatten het professionalisme van Kiwa zeer hoog in, en we zijn zeer blij dat we voor Kiwa gekozen hebben als strategische partner."

*Philippe Brebant,
Gedelegeerd Bestuurder, Renault Brebant*

"Onze externe kwaliteitsadviseur raadde ons aan om met Kiwa in zee te gaan, omdat, zo zei hij, Kiwa audits uitvoert met zorg voor toegevoegde waarde. Op dat ogenblik was het voor ons niet duidelijk wat hij daarmee bedoelde.

Nu we enkele audits achter de rug hebben, begrijpen we dit wel. En kunnen we dit ook volledig onderschrijven.

De auditoren doen echt moeite om onze business en onze eigen karakteristieken goed te begrijpen, en denken met ons mee. Als gevolg daarvan betekenen de auditopmerkingen voor ons steeds een meerwaarde."

*Johnny Boden,
Operations Manager, Extra
Logistics NV - Vilvoorde*



Kiwa Belgium NV

Uitbreidingstraat 10-16

B-2600 ANTWERPEN

tel +32 3 259 06 60

fax +32 3 259 06 69

www.kiwa.be