



K i v a M a n a g e m e n t C o n s u l t a n t s B . V .



Van ISO naar Maatschappelijk Verantwoord Ondememen

Industriepodium 14 mei 2003

Drs. Sam Dousi

λ

Programma

- **Introductie**
- **De nieuwe ISO 9001 norm**
- **Opzet van Kw aaliteitsmanagement bij
Darm leu diensten NV**
- **Ontw ikkeling M aatschappelijk Verantw oord
Ondemem en**
- **Stellingen**

K i w a M anagem ent C onsultants

- Opgericht in 1991
- Al jaren actief in de water-, energie- & afvalmarkt
- Op dit moment 17 adviseurs
- Onze diensten:
 - Managementsystemen
 - Procesoptimalisatie
 - Prestatie-sturing
 - Management Development
 - Interim management
- www.kiwa.nl

De nieuwe ISO 9001 norm : wat is er dan nieuw ?

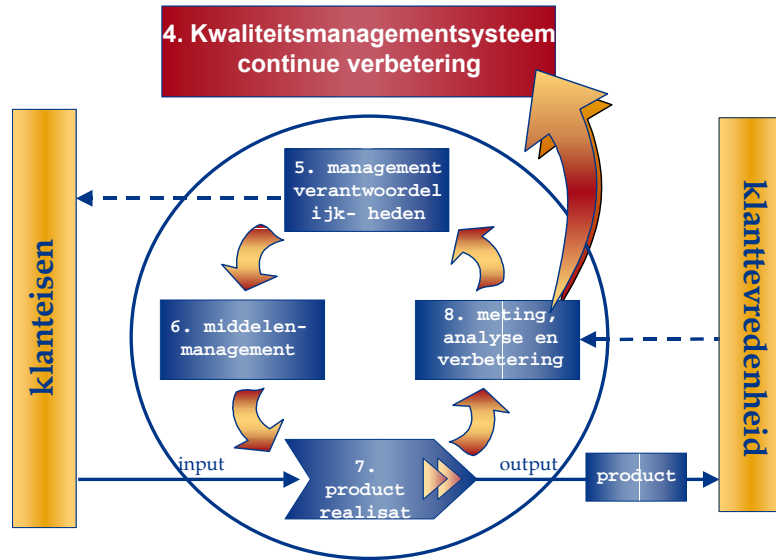
- Meer aandacht voor klantgerichtheid en klanttevredenheid
- Denken in processen staat centraal
- Meer betrokkenheid van het management
- Niet verplicht om alles via procedures vast te leggen in een dik handboek
- Focus verschuift van borgen naar verbeteren

Een kwaliteitsmanagement systeem : wat houdt het in...?

- Het inrichten van een klantgerichte organisatie die dienstverlening levert, leidend tot klanttevredenheid en die zichzelf continu verbetert

- Dus wat moet je geregeld hebben :
 - beleid, managementprocessen & organisatie
 - uw primaire bedrijfsprocessen
 - ondersteunende processen
 - klanttevredenheidsmeting & continue verbetering

Kwaliteitsmanagement



Opzet Kw aliteitsm anagem ent- systeem bijD arM ieldiensten

- Vooronderzoek
- Beschrijven van bestaande processen
 - uitvoering, ondersteuning, m anagem ent
 - door de betrokken m edew erkers en leidinggevenden
 - vooralgericht op beheersen van raakvlakken
- Ontw ikkelen van nieuw e w erk w ijzen en instrum enten m iddels kortbpende verbeterprojecten
- Hele systeem in Intranet om geving
- Gefaseerde im plem entatie
- Certificering

7

- λ Over het project:
- λ Nauw e sam enw erking tussen M T, projectleider en extern adviseur
- λ Doorboptijd: bouw fase 10 maanden (inclusief zomer) in iets meer dan een jaar van scratch tot certificering juni 2002
- λ Verbeterprojecten: om dat w e het toch al w iden, soms om dat de norm het zei. & Keep it simple
- λ Intranet: geen ingew ikkele docum enten die lang m oeten laden, navigatie, links naar internet (gladheid)

Kwaliteit bij Darwin wat levert het op:

- **Standardisatie van werkzaamheden: elimineren van dubbele handelingen en schaduw systemen**
- **Nakomen van afspraken voorkomt faalkosten en ergernis**
- **Focus op raakvlakbeheersing en de nieuwe rol van proceseigenaar heeft geleid tot verbeterde samenwerking tussen afdelingen**
- **Strakkere sturing op processen door prestatie-indicatoren die in vast management-overleg terugkomen**
- **Ofwel minder verspilling & meer waarde**

8

- λ **Standardisatie: inkoop gecentraliseerd**
- λ **nakomen afspraken: wagenrapport opmaken, tank afvullen**
- λ **focus op raakvlakbeheersing verbeterde samenwerking tussen verkoop en productie; tussen bedrijfsbureau en de uitvoerende sectorchefs**
- λ

Kwaliteit bij Darwin.. hoe zijn we nu omgegaan met:

- Klantgerichtheid & klanttevredenheid
 - Externe oriëntatie (belanghebbenden)
 - Kwaliteitsbeleid
 - Betrokkenheid management
 - Ontwikkelingen in de branche en maatschappij
 - Continu verbeteren
-
- Antwoord: door de ontwikkeling van Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen

Stelling



ISO-certificering & kwaliteits-
management:

het klinkt allemaal prachtig,

maar ISO is vooral een noodzakelijk

kwaliteitsmanagement een

investering zonder aantoonbare ROI.

Stelling



Organisaties die niet nadenken over
wat Maatschappelijk Verantwoord
Ondernemen voor hen betekent,
laten en belangrijke kansen liggen.

Stelling



In de meeste kwaliteitstrajecten gaat te veel aandacht naar het bouwen van een systeem van procedures;

kwaliteit wordt gemaakt door de mensen, daarom moet 80% van de aandacht heen.

Stelling



M aatschappelijk V erantw oord
O ndemem en is prim a ir een
m arketing -instrum ent; uitgevonden
door organisaties als She ll, N ike,
etc .

Stelling



Het hebben van een gecertificeerd kwaliteitsmanagementstelsel is een van de relevante criteria bij de gunning van grote opdrachten en aanbestedingen

Meer weten... ?



WWW.KWANL

WWW.DARNL