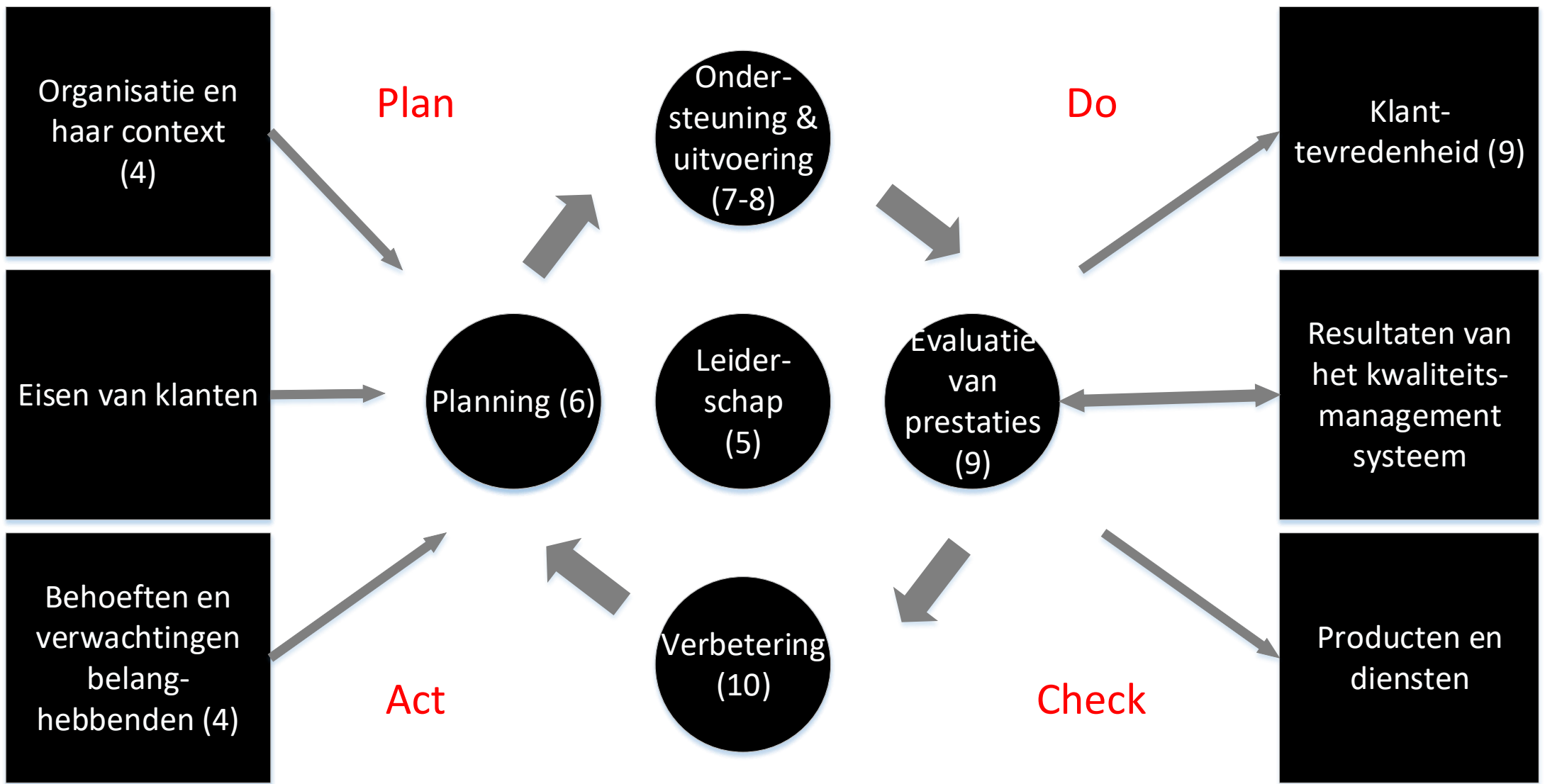




**Desman Pumps B.V.
Oostgouweweg 5
2407 AD ALPHEN AAN DEN RIJN
0172 49 49 65
info@desman.nl
www.desman.nl**



Externe issues

- Juridische ontwikkelingen
- Wet- en regelgeving
- Technologische ontwikkelingen
- Maatschappelijke ontwikkelingen
- Economische omstandigheden
- Concurrentie
- Duurzaamheid

Stakeholders

Desman Pumps

Interne issues

- Organisatie
- Communicatie
- Personeel
- Kwaliteit/milieu
- Cultuur
- Kennis

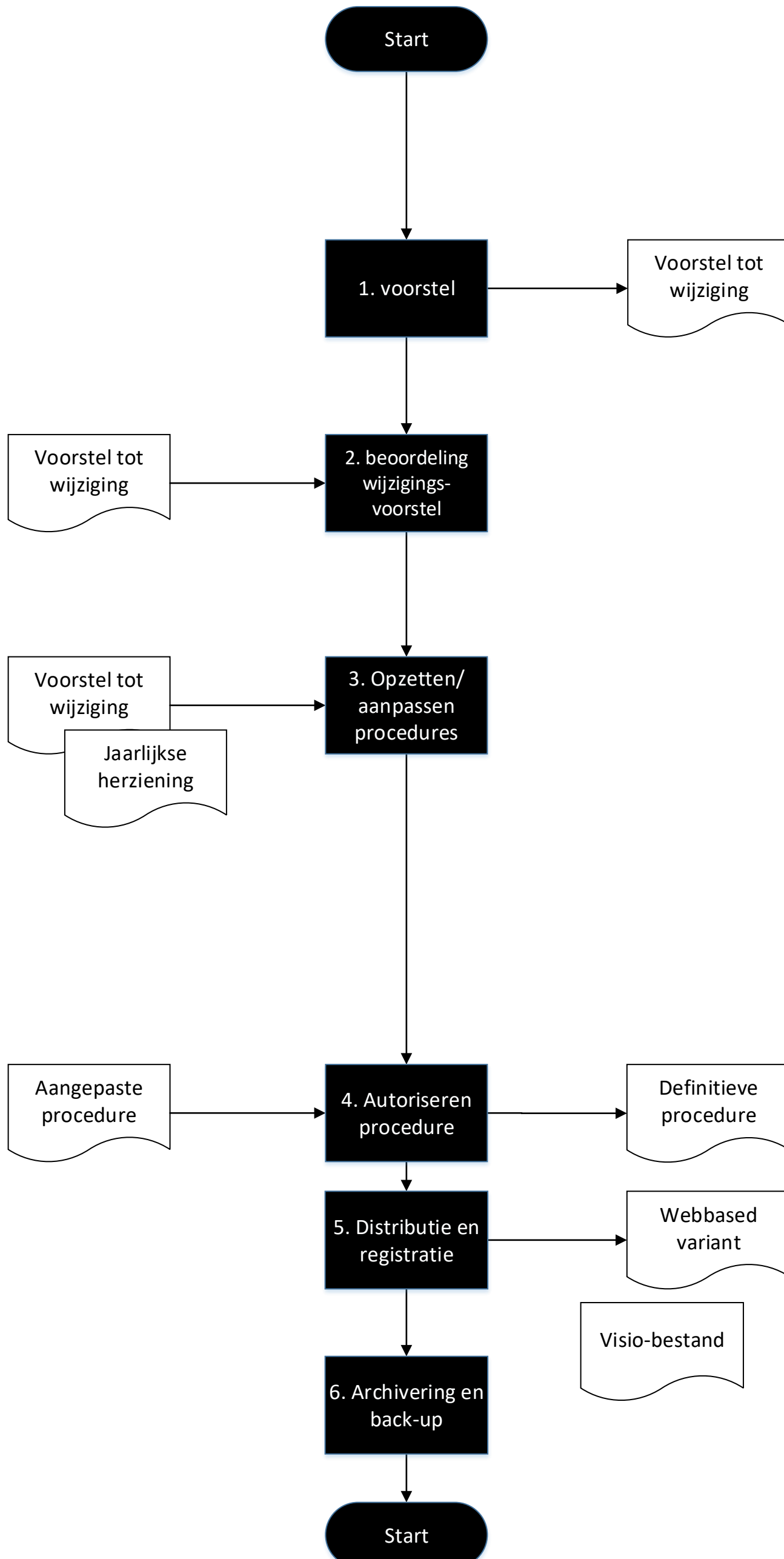
Het produceren,
installeren en
onderhouden van
systemen voor
transport, besturing en
beheersing van
afvalwater.

Binnen de scope van de werkzaamheden zoals omschreven op de certificaten van het kwaliteitsmanagementsysteem (ISO 9001 en VCA**) zijn geen aspecten van de norm uitgesloten.

Voor alle gevallen waarin in dit handboek de naam Desman genoemd wordt, worden zowel Desman Pumps BV en Desman Water BV bedoeld.

Arbo

Milieu-
wetgevingISO
9001:2015VCA** 2017/
6.0Machine-
richtlijn 2006-
42-EGNEN
1010:2007-
C1:2008



Doel:
het op de juiste wijze distribueren, registreren, toelichten, actueel houden, innemen en vervangen van herziene delen aan de betrokkenen. Hieronder vallen alle handboeken en alle opgezette formulieren en werkinstructies die vastgelegd zijn in het kwaliteitssysteem. Zodat iedereen op de hoogte blijft van de laatste afspraken omtrent de kwaliteit van dienstverlening.

Elke medewerker:
1. wordt gestimuleerd actief mee te denken en heeft de mogelijkheid om een voorstel in te dienen om onderdelen van het kwaliteitssysteem te verbeteren.

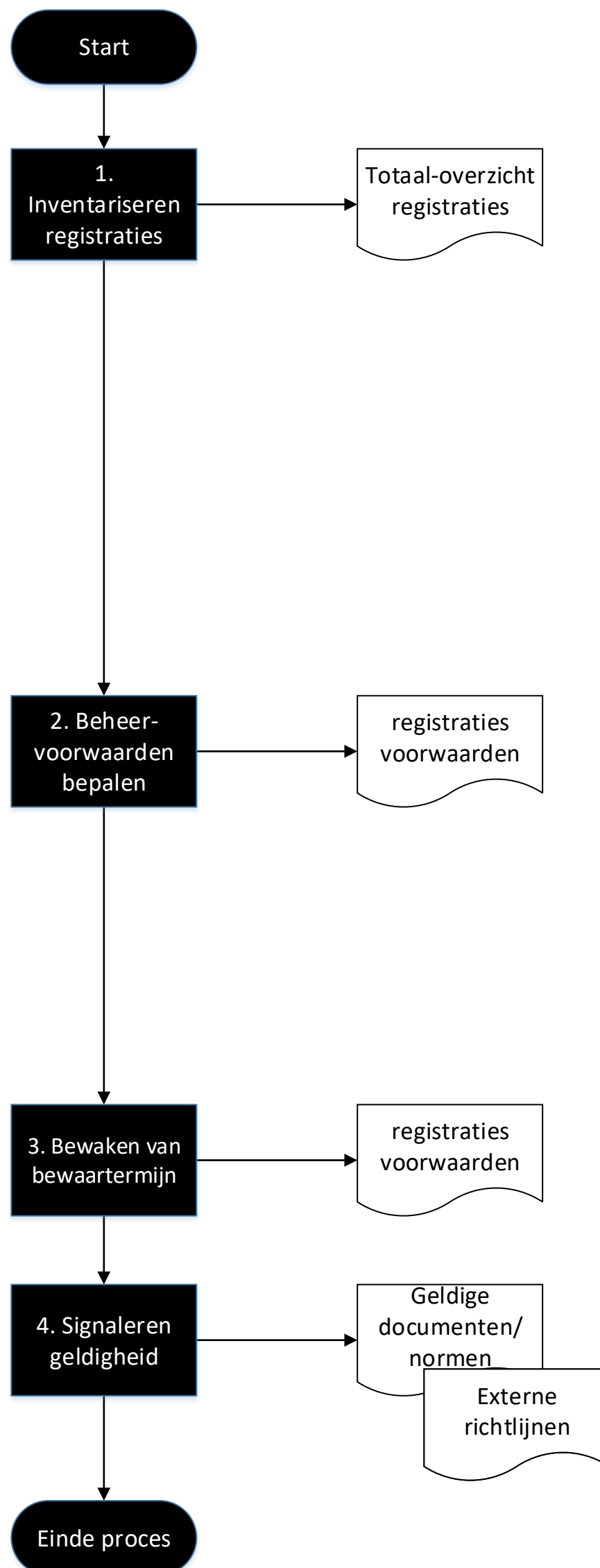
KAM-manager:
2. beoordeelt of het wijzigingsvoorstel voldoet aan de diverse normen, wettelijke eisen en klanteisen en van toegevoegde waarde is op het kwaliteitsmanagementsysteem.

KAM-manager:
3. zet in overleg met betrokken personen procedures op of past deze aan, aan de hand van een voorstel of jaarlijkse herziening. Hierbij hanteert deze de uniformiteit van opzet en indeling.

Bij wijziging van een bestaande procedure wordt de wijziging in afwijkende kleur lettertype weergegeven. Bij een volgende herziening worden voorafgaande markeringen verwijderd.

Directie
4. autoriseert de procedure en bewaakt dat wijzigingen beheerst doorgevoerd worden.

KAM-manager:
5. heeft het originele exemplaar van het kms-systeem digitaal als Visio-bestand in het bezit. Alle medewerkers kunnen dit handboek als webbased-bestand inzien. Alleen de digitaal gepubliceerde documenten zijn geldig. Uitgeprinte exemplaren zijn niet beheerst. De kwaliteitsmanager is er verantwoordelijk voor dat de webbased variant altijd de meest actuele versie is.



Doel:

Het beheren van registraties om aantoonbaar te kunnen maken dat:

- diensten aan de gestelde producteisen voldoen.
- identificatie en naspeurbaarheid van producten (ketenaansprakelijkheid).
- aan te tonen dat er wordt voldaan aan de eisen ten aanzien van doeltreffende werking van het KMS en het continue verbeteringsproces hierbij.

Kwaliteitsmanager:

1. Inventariseert registraties. Met registraties wordt aangetoond dat aan bepaalde eisen is voldaan. Dat kunnen zijn:

- documenten met producteisen
- keuringsregistraties
- bewijzen van vakbekwaamheid
- bewijzen dat meetmiddelen voldoen
- bewijzen dat het systeem geïmplementeerd is
- bewijzen van correcte afhandeling van incidentmeldingen, corrigerende en preventieve maatregelen.

Kwaliteitsmanager:

2. Bepaalt beheervoorwaarden, deze bestaan uit:

- identificatie: terugvindbaarheid geregeld via de server;
- archivering: beheerder, duur en locatie;
- toegankelijkheid en vernietiging.

Deze worden o.a. bepaald door wet- en regelgevingen de vertrouwelijkheid en privacy gevoeligheid van de informatie.

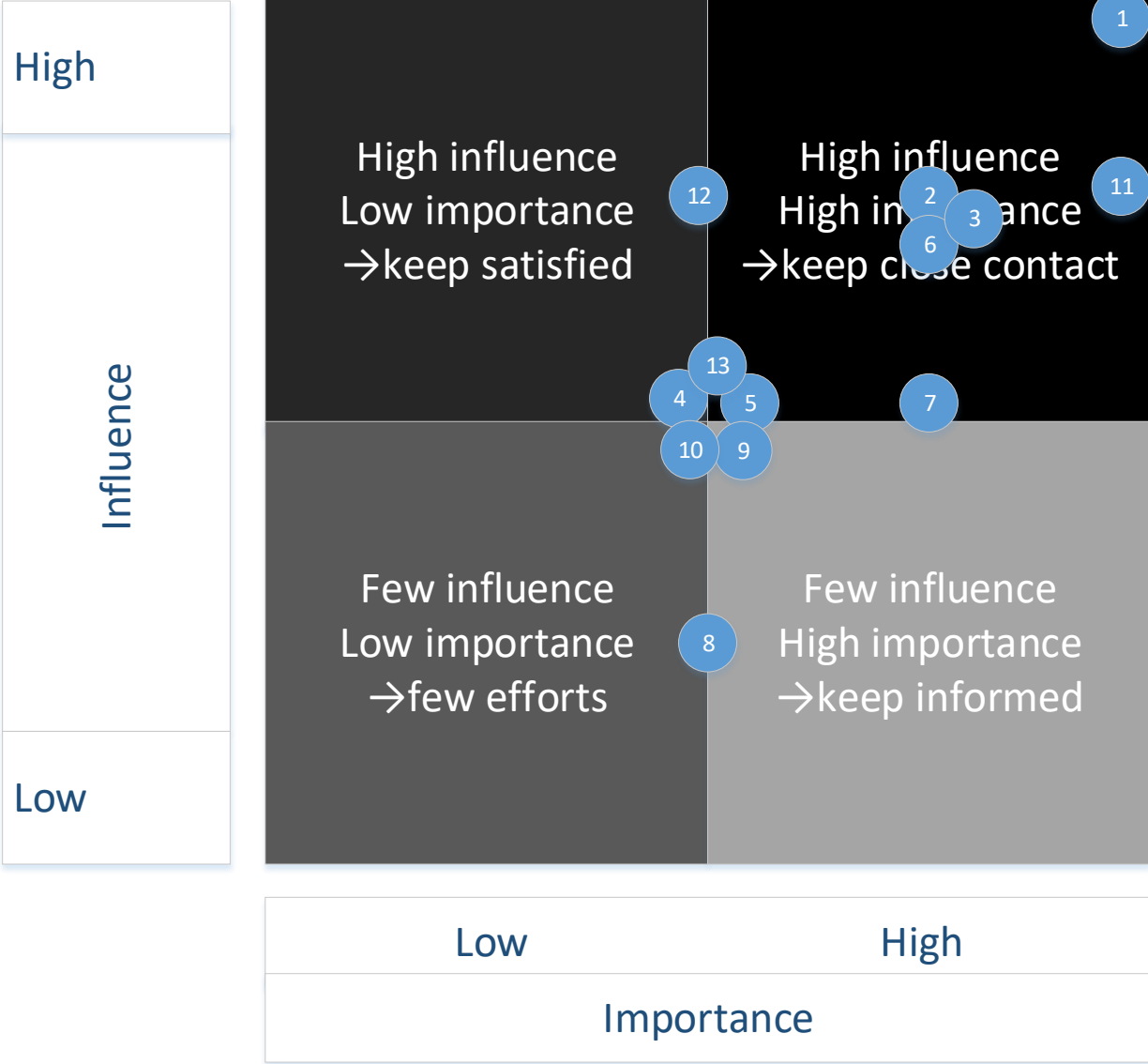
Kwaliteitsmanager:

3. Bewaakt de bewaartermijn van minimaal vijf jaar en zorgt er, waar nodig, voor dat het archief opgeschoond wordt.

Kwaliteitsmanager:

4. Signaleert geldigheid en vervaldata van documenten, normen, externe richtlijnen die van belang zijn voor het uitvoeren van de werkzaamheden, rapportage en vergunningen. Vraagt eventueel nieuwe documenten aan en verspreidt deze.

Stakeholders
Excellijst



Leiderschap

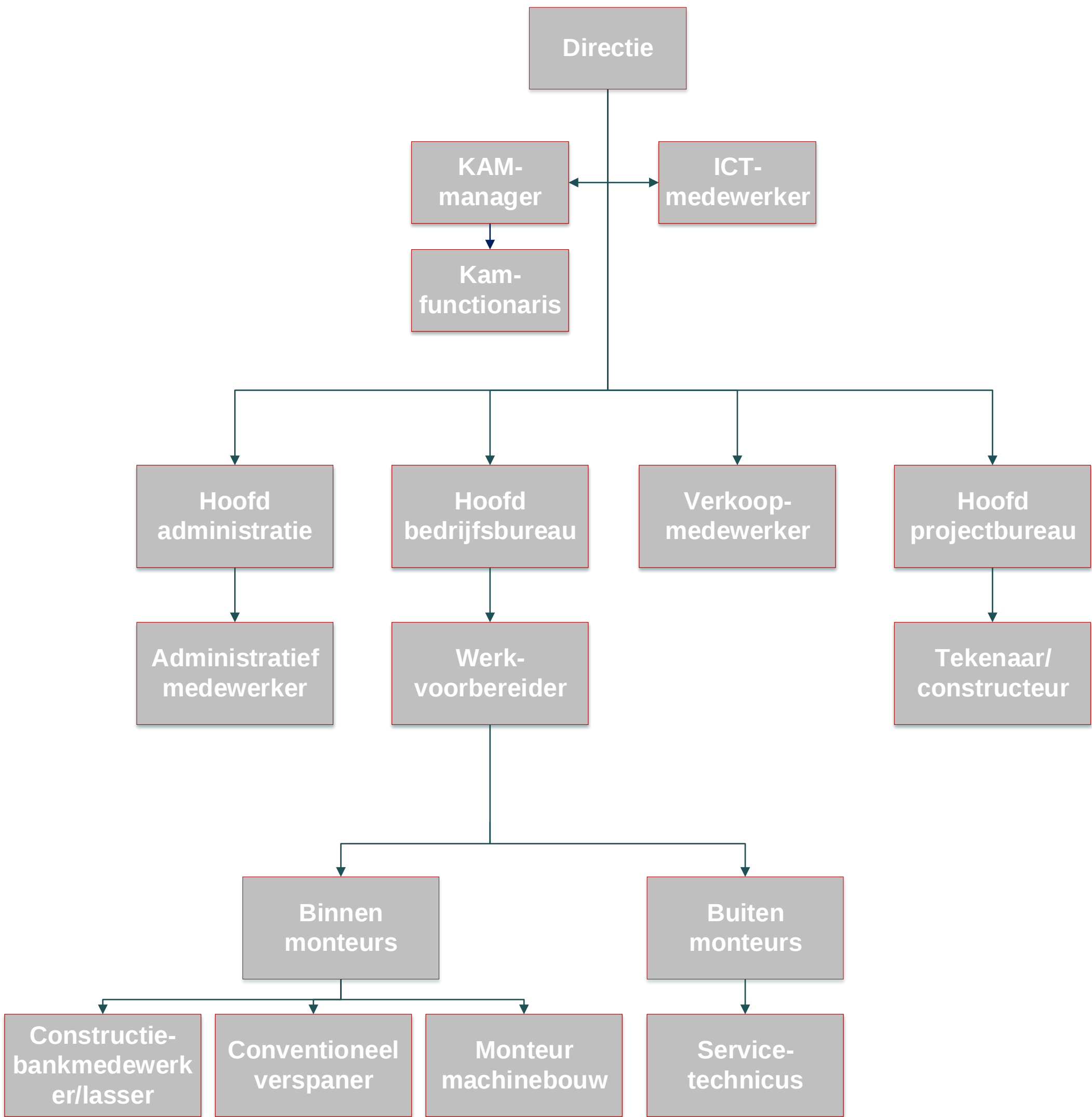
Betrokkenheid

- Kwaliteitsbeleid
- Kwaliteitsdoelstellingen
- Bedrijfsprocessen
- Risico gebaseerd denken
- Middelen
- Communicatie
- Mensen
- Leiderschap binnen management

Beleid

(5 Beleid)

Rollen, verantwoordelijkheden
en bevoegdheden
(5 Organisatieschema)



Vervanging

Van de in dit organigram vastgelegde functies zijn functieomschrijvingen met taken, bevoegdheden, verantwoordelijkheden, communicatiekanalen en opleidingseisen gespecificeerd. Bij afwezigheid van een functiehouder treedt automatisch de volgens het organigram hiërarchiek hogere functionaris op als vervanger.

Beleid

Om diensten van een hoge kwaliteit te kunnen leveren werkt Desman met een kwaliteitsmanagementsysteem dat voldoet aan de criteria van NEN ISO 9001:2015 en VCA 2017/6.0**.

Het kwaliteitsmanagementsysteem bevordert de professionaliteit van de organisatie en stelt zeker dat Desman consistent haar klanten een product en dienst verleent die de contractuele behoefte invult.

Desman concentreert zich op het "in een keer goed doen" door het voorkomen van afwijkingen in tegenstelling tot het op ad hoc basis rectificeren van fouten.

Missie

‘Het verlenen van multidisciplinaire technische diensten, rekening houdend met een duurzame ontwikkeling van onze leefomgeving, gebaseerd op wederzijdse loyaliteit tussen onze klanten, medewerkers en partners.’

Vanuit deze gedachte concentreren wij ons op het duurzaam inrichten van de samenleving en erkennen wij dat onze activiteiten hier invloed op kunnen hebben. Dit brengt een maatschappelijke verantwoordelijkheid met zich mee, die Desman op zich neemt met als basis voor het handelen integriteit, zorgvuldigheid en respect voor alle betrokkenen.

Visie

Het op een kwalitatief goede en efficiënte wijze uitvoeren van enkele of complexe opdrachten, waarbij economisch verantwoorde en duurzame oplossingen geboden worden voor specifieke technische vraagstukken.

Hierbij gebruikmakend van onze brede kennis, ruime ervaring en innovatieve technieken en methodes. Altijd met respect voor budget, termijn, eisenprogramma van de klant en wettelijke randvoorwaarden.

Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen

Desman hanteert sinds 2008 al de uitgangspunten Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen. People Planet Profit (ook wel: de drie P's) is een term uit de duurzame ontwikkeling. Het staat voor de drie elementen, people (mensen), planet (planeet/milieu) en profit (opbrengst/winst), die in een harmonieuze wijze gecombineerd dienen te worden. De drie P's zijn door Desman geadopteerd als richtlijn voor maatschappelijk verantwoord ondernemen.

Het op een kwalitatief goede en efficiënte wijze uitvoeren van enkele of complexe opdrachten, waarbij economisch verantwoorde en duurzame oplossingen geboden worden voor specifieke technische vraagstukken.

Hierbij gebruikmakend van onze brede kennis, ruime ervaring en innovatieve technieken en methodes. Altijd met respect voor budget, termijn, eisenprogramma van de klant en wettelijke randvoorwaarden.

Kernwaarden

Desman benadert iedere samenwerking vanuit de volgende kernwaarden:

Betrouwbaarheid, Prestatie, Kennis & ervaring, Passie, Verbinding, Kwaliteit, Duurzaamheid, Actualiteit & Innovatie

U kunt er dus op bouwen dat u altijd samenwerkt met een gemotiveerd en kundig team, tegen een gedegen, eerlijk advies en de laagste kosten.

Continue verbetering

Wij streven naar continue verbetering van de doelmatigheid en de resultaten van het kwaliteitsmanagementsysteem. Tenminste eenmaal per jaar worden de resultaten geëvalueerd en vergeleken met de doelstellingen. Daar waar mogelijk zijn praktisch uitvoerbaar en in overeenstemming met bovenstaande uitgangspunten, doelstellingen meetbaar

Arbeidsomstandigheden (arbo)

Voor de activiteiten:

Het inrichten en faciliteren van platforms van belanghebbende partijen die ten doel hebben eenduidige communicatie over (HSE) onderwerpen te bewerkstelligen.

- ☐ Persoonlijk letsel en verzuim, met een oorzakelijk verband met onze werkzaamheden, wordt voorkomen.
- ☐ Wij streven er naar het ziekteverzuim tot een minimum te beperken, wanneer er sprake is van verzuim is het beleid er op gericht op spoedig mogelijke terugkeer in het arbeidsproces.
- ☐ Materiële schade en schade aan milieu, veroorzaakt door onze werkzaamheden, wordt voorkomen.
- ☐ Wet- en regelgeving dat hierop betrekking heeft wordt gerespecteerd en nageleefd.

December 2019

Ing. G. Post, directeur

RI&E

RI&E

Er is een actuele Risico Inventarisatie en Evaluatie waarin de algemene en specifieke bedrijfsrisico's zijn geïnventariseerd. Deze wordt elke drie jaar herzien en extern beoordeeld. Vanuit de RI&E wordt een Plan van Aanpak gemaakt met actiepunten. Dit Plan van Aanpak wordt jaarlijks in de directiebeoordeling geëvalueerd.

Vanuit de RI&E is voor de operationele medewerkers een TRI gemaakt met een overzicht van de dagelijkse risico's en te nemen preventieve maatregelen.

TRI

Taak Risico Inventarisatie (TRI)

Voor alle reguliere werkzaamheden is een standaard TRI aanwezig. Deze TRI is een bijlage van het veiligheidsboekje dat alle medewerkers ontvangen bij hun indiensttreding.

Alle binnenkomende opdrachten worden op het bedrijfsbureau beoordeeld op taken en risico's die mogelijk niet vallen onder de standaard TRI. Als hier sprake van is, stelt KAM-manager een aanvullende TRI op met minimaal een beschrijving van de risicovolle taak; project specifieke risico's; genomen preventieve maatregelen. Projectspectifieke TRI worden door directie getekend voor akkoord, originele projectspectifieke TRI door uitvoerende medewerkers.

LMRA

Voor aanvang van de werkzaamheden voeren medewerkers een LMRA uit. Instructies hiervan staan in het veiligheidsboekje.

Risico-inventarisatie

Risico inventarisatie

Er is een risicoanalyse voorhanden, zie bestand risico-inventarisatie. In dit register zijn zowel de interne als externe risico's beschreven. De risicoanalyse is uitgevoerd door het in kaart brengen van alle mogelijke risico's. Per risico is een inschatting gemaakt van de kans waarop dit incident zich kan voordoen en het effect wat hiermee gepaard gaat.

Indien gewenst is er een beheersmaatregel beschreven, om het risico zo klein mogelijk te houden. Dit register heeft een dynamisch karakter en wordt regelmatig opnieuw beoordeeld.

KANS	EFFECT				
	1	2	3	4	5
1	1	2	3	4	5
2	2	4	6	8	10
3	3	6	9	12	15
4	4	8	12	16	20
5	5	10	15	20	25

Risico

Het risico wordt bepaald aan de hand van de formule:

$\text{risico} = \text{kans} * \text{effect}$

Hierbij is 1 het laagst mogelijke risico, 25 is het hoogst mogelijke risico.

Afhankelijk van de hoogte van het risico moet daarvoor een passende beheersmaatregel worden ingericht.

Kans

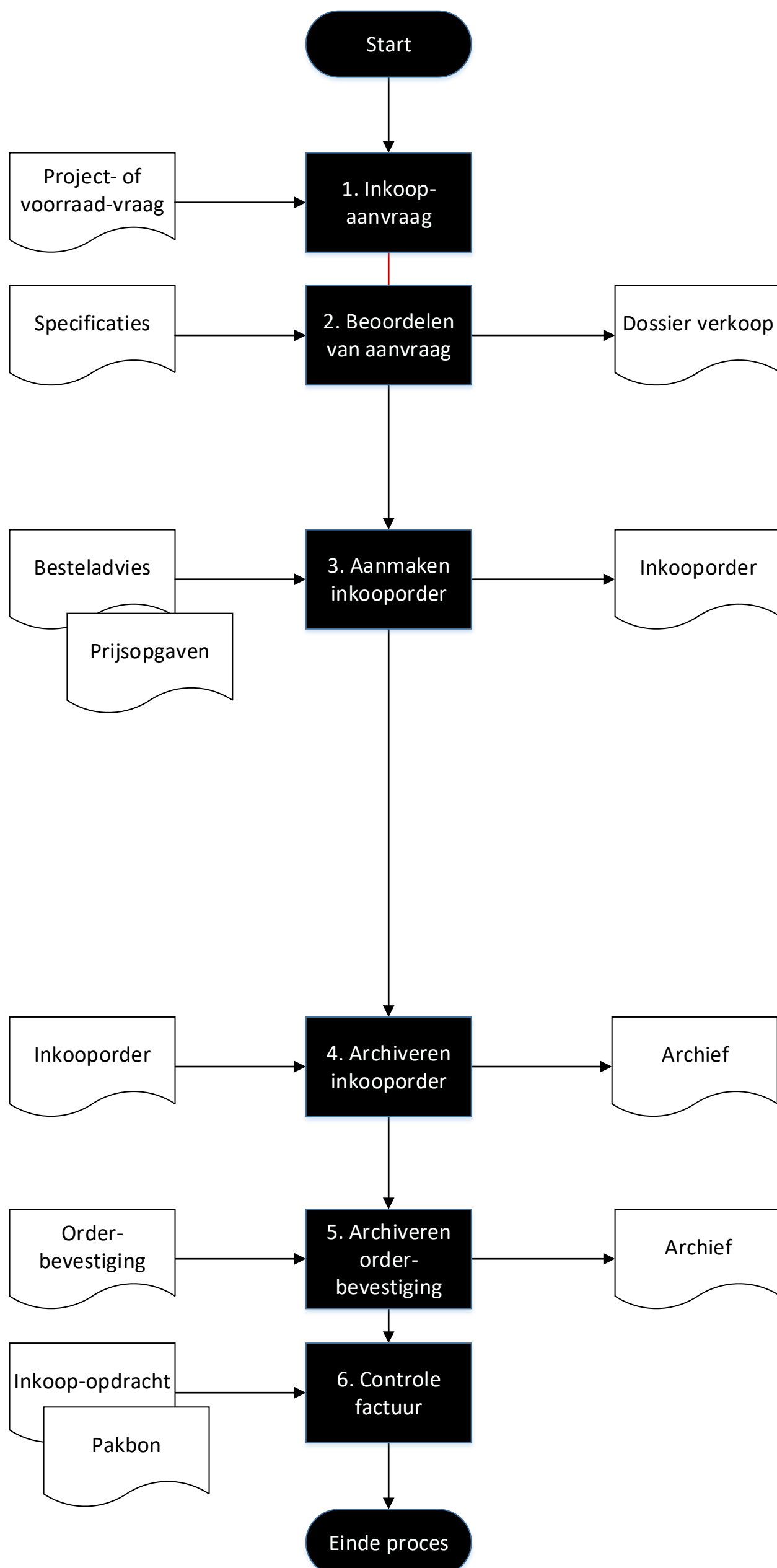
Per risico is de kans, waarschijnlijkheid van een incident, in kaart gebracht. Hierbij is onderscheid gemaakt in een schaal van 1 tot 5, zie onderstaande tabel.

1. Zeer onwaarschijnlijk
2. Onwaarschijnlijk
3. Mogelijk
4. Waarschijnlijk
5. Zeer waarschijnlijk

Effect

Wanneer een incident zich daadwerkelijk voordoet heeft dit een effect. Per risico is het effect in kaart gebracht. Hierbij is onderscheid gemaakt in een schaal van 1 tot 5, zie onderstaande tabel.

1. Gering
2. Klein
3. Matig
4. Groot
5. Catastrofaal



Doel:

De aankoop of huur van goederen en diensten, die van belang is voor het resultaat van het product, vindt plaats door bevoegde personen en via vaste kanalen. Op deze wijze kan een goed overzicht gehouden worden over de kosten, goederen en diensten en de kwaliteit ervan.

Medewerkers:

1. melden een aanvraag tot inkoop, ontstaan uit voorraad-/projectvraag.

Inkoop:

2. beoordeelt de aanvraag voor een inkoop op noodzaak. Specificaties hiervan aan de hand van artikelnr. (standaard producten), orderspecificaties of ontwerp dossier (speciale producten).

Inkoop:

3. maakt, aan de hand van het besteladvies en eventuele prijsopgaven, de inkooporder aan met specificaties, leveringstijd, aantal en condities. Deze wordt naar de leverancier verzonden. Aangezien de ingekochte materialen en diensten een directe invloed hebben op de prestaties van onze organisatie, worden onze leveranciers jaarlijks tijdens de directiebeoordeling beoordeeld op prijs, kwaliteit, certificering, leveringsbetrouwbaarheid, veiligheid en milieu.

Inkoop:

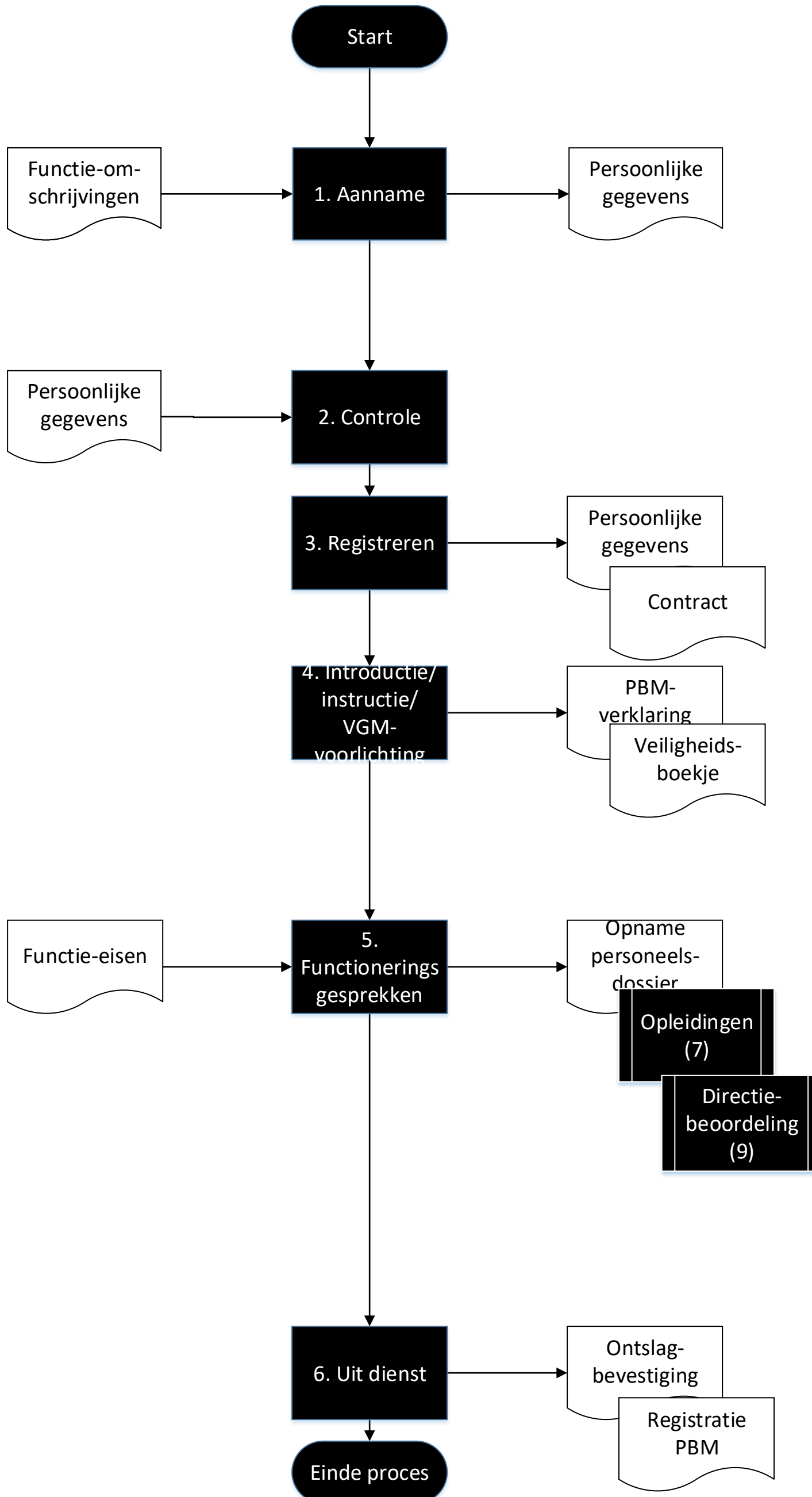
4. archiveert de inkoopopdracht:
- digitaal met bijlagen in orderdossier;
- digitaal per jaar op alfabet

Inkoop:

5. archiveert de orderbevestiging:
- digitaal in orderdossier;

Administratie:

6. Controleert de binnengekomen factuur aan de hand van de afgetekende pakbon en de inkoopopdracht.



Doel: Werknemers hebben een directe invloed op de kwaliteit van dienstverlening van de organisatie. De vakbekwaamheid van het personeel wordt zeker gesteld door de sollicitatieprocedure, inwerkperiode, training-on-the-job en beoordeling.

Directie
1. heeft functie-omschrijvingen geformuleerd, waarin tvb's zijn vastgelegd die van invloed zijn op het procesbeheer van het kwaliteitssysteem, inclusief opleidings-, kennis- en ervaringseisen.

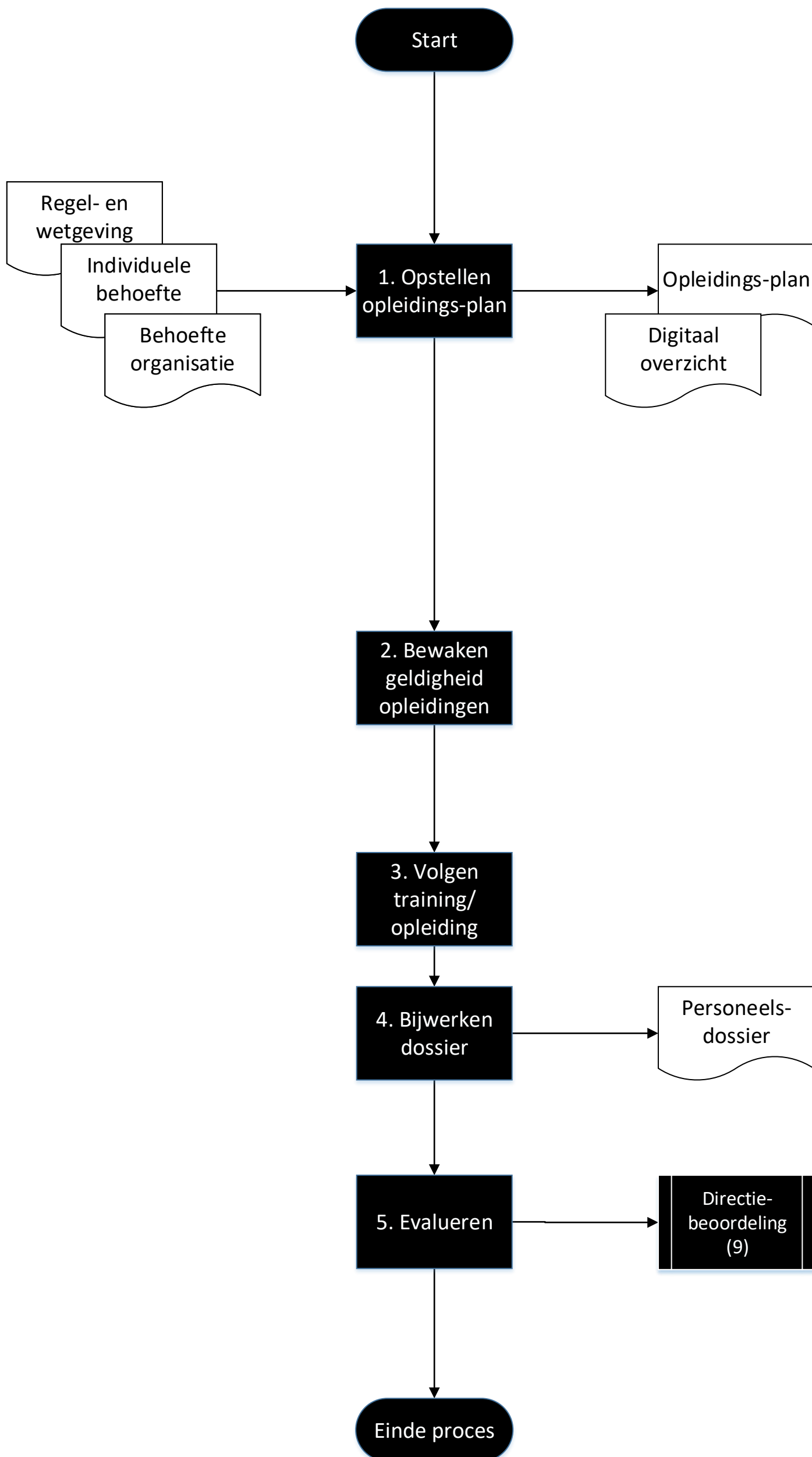
Directie
2. controleert dat elke sollicitant voldoet aan de gestelde functie-eisen.

Directie:
3. zorgt dat personeelsgegevens worden geregistreerd.

Directie:
4. Geeft de medewerker een introductie. Verstreckt benodigde PBM waarvoor de medewerker tekent. Verstreckt de bedrijfseigen VGM-voorlichting (veiligheidsboekje met KAM-beleid, algemene risico's, veiligheidsregels en voorschriften, regels omtrent PBM, procedure (bijna) ongevallen, incidenten, noodgevallen, klachten en afwijkingen).

Directie of leidinggevende
5. voert jaarlijks functioneringsgesprekken. Hierin komen zaken als functioneren, behoefte aan opleiding of training, tevredenheid en welzijn van de betrokken medewerker aan de orde. Relevante gegevens en afspraken worden vastgelegd in het personeelsdossier. Trainingsbehoeften worden opgenomen in het opleidingsplan. Evaluatie vindt plaats in de directiebeoordeling.

6. Als een medewerker uit dienst gaat is dit door opzegging van het dienstverband door medewerker of door directie. Beiden worden schriftelijk bevestigd. De verstrekte artikelen worden ingeleverd door de medewerker.



Doel:

Werknemers hebben een directe invloed op de kwaliteit van dienstverlening van de organisatie. Het is zaak te bewaken dat medewerkers voldoen aan de opleidingseisen.

De kwaliteitsmanager

1. Formuleert samen met directie het opleidingsplan. Dit gebeurt op basis van wetgeving, individuele behoefte en behoeften van de organisatie. Ook worden hierin specifiek opleidingen t.a.v. risicovolle taken opgenomen. Het opleidingsplan wordt opgenomen in de directiebeoordeling. Directie besluit of hiervoor financiële middelen ter beschikking worden gesteld.

Kwaliteitsmanager

2. Bewaakt wanneer van belang zijnde opleidingen/keuringen/bewijzen zijn verlopen en neemt tijdig passende maatregelen voor verlenging of vernieuwing.

Medewerker

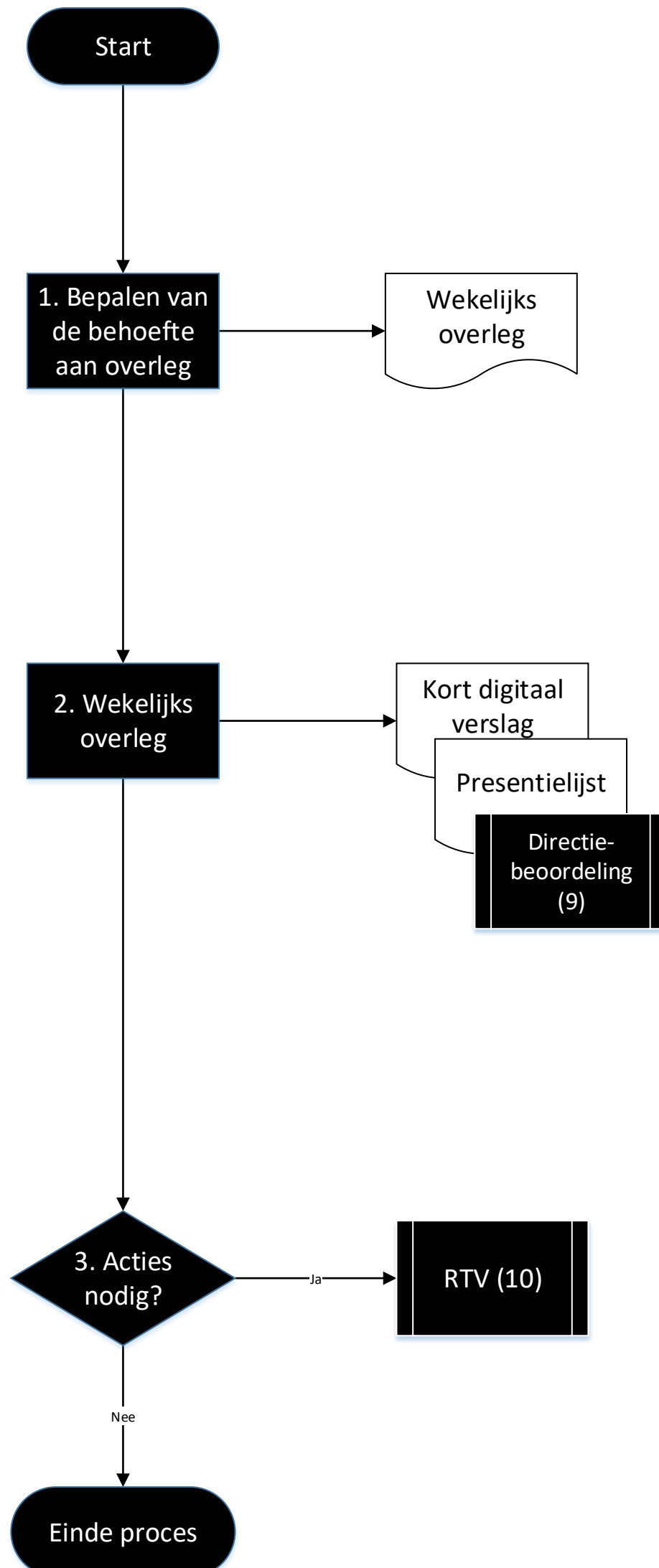
3. Volgt de betreffende training/ opleiding.

Kwaliteitsmanager:

4. Zorgt dat het personeelsdossier bijgewerkt wordt met certificaten en diploma's.

Leidinggevende

5. Beoordeelt of de gevolgde opleidingen het gewenste effect hebben gehad en voldoen aan de speciale eisen. De uitkomst wordt meegenomen tijdens de directiebeoordeling.



Doel:

Een goede interne communicatiestructuur om op deze manier iedereen binnen de organisatie op de hoogte te houden van klanteisen, klanttevredenheid en de doeltreffendheid van het kwaliteitsmanagementsysteem. Daarnaast worden medewerkers op de hoogte gehouden van strategische beslissingen ter realisatie van bedrijfsdoelstellingen.

1. Vanwege de laagdrempeligheid en de korte lijnen binnen Desman Pumps, zijn er binnen de vergaderstructuur een aantal vaste overlegvormen bepaald (wekelijks overleg, functioneringsgesprek). Verder overleg vindt naar behoefte plaats.

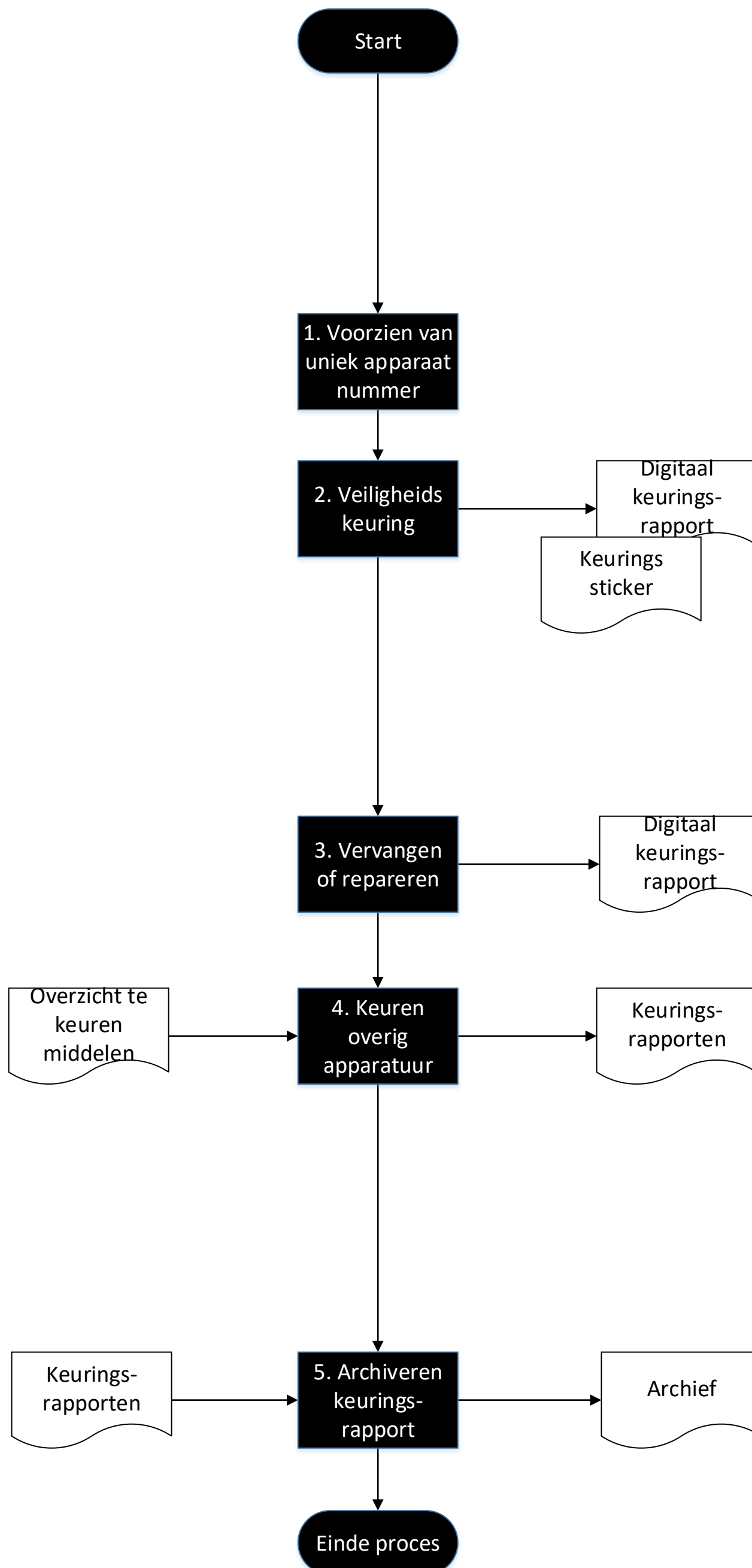
Directie: voorzitter

Operationele medewerkers
Werkvoorbereiders:

2. aanwezig bij het algemeen werkoverleg elke eerste werkdag van de week.
- openstaande storingen en werkzaamheden;
- geplande werkzaamheden komende week;
- vragen en opmerkingen materiaal, KAM-zaken;
- afwijkingen KAM.

KAM-manager:

3. bewaakt het overlegschemata en zorgt dat indien uit het overleg acties voortvloeien, procedure 10. RTV in werking treedt.



Doel:

Zorgen dat alle in gebruik zijnde materieel, materiaal en gereedschappen periodiek gekeurd zijn.

Bij aanschaf van nieuwe of vervangende productiemiddelen wordt er op gelet dat deze voorzien zijn van CE-markering en voldoen aan de geldende regelgeving.

Monteur:

1. voorziet alle elektrische productiemiddelen van een uniek apparaat nummer ter identificatie.

Monteur:

2. onderwerpt jaarlijks de elektrische productiemiddelen in eigen beheer aan een NEN 3140 veiligheidskeuring. De keuringssticker maakt voor de gebruiker duidelijk wanneer de keuringstermijn verloopt.

Ladders en trappen worden jaarlijks gekeurd.

Monteur:

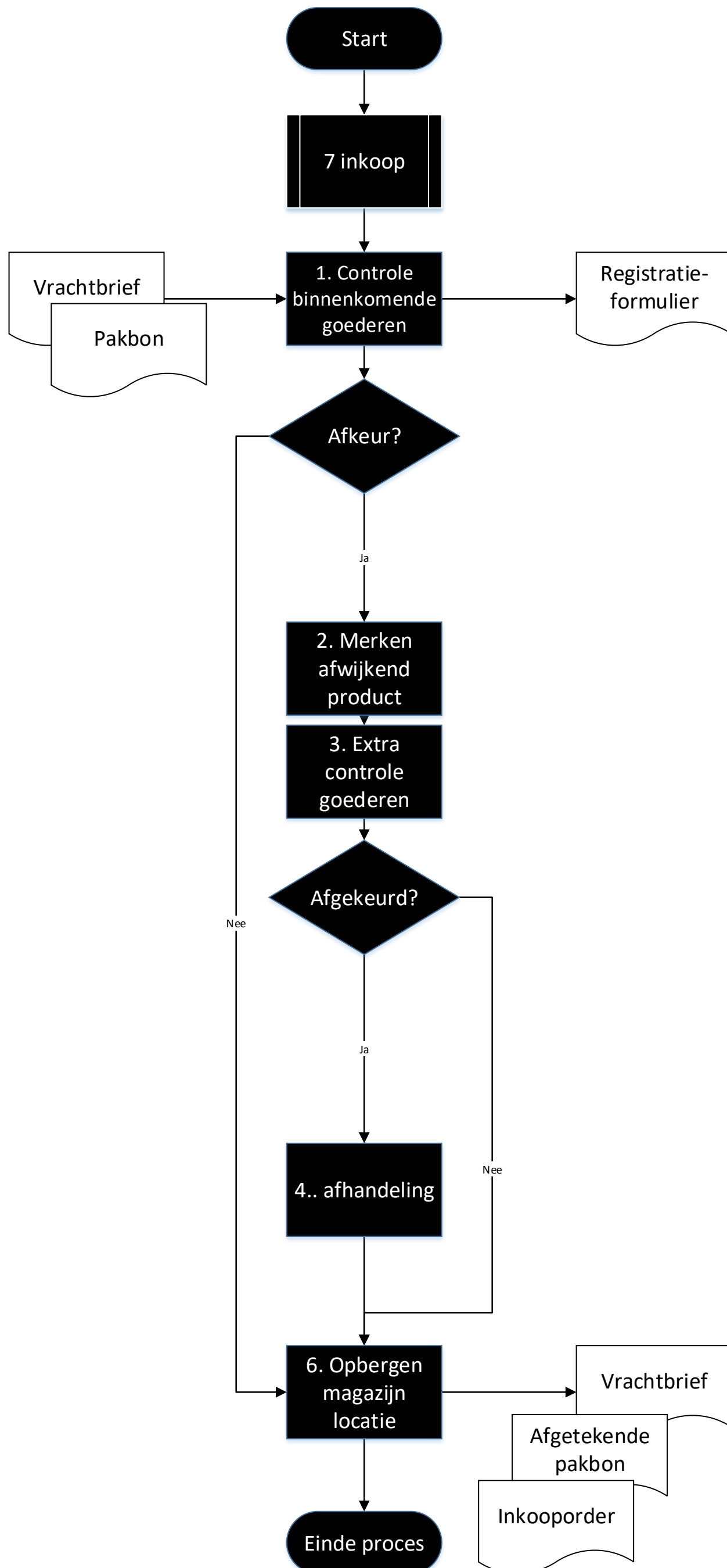
3. vervangt of repareert afgekeurde productiemiddelen. Keurt gerepareerde artikelen opnieuw.

Externe leveranciers:

4. keuren de apparatuur waarvoor de organisatie de expertise zelf niet in huis heeft zoals gasdetectie apparatuur. Meetapparatuur waarvoor de kwaliteitsmanager of de opdrachtgever heeft bepaald dat dit nodig is, wordt periodiek jaarlijks gekalibreerd/gekeurd volgens opgesteld schema.

KAM-manager:

5. archiveert keuringsrapporten van alle extern te keuren middelen en bewaakt overschrijding van de keuringstermijn.



Doel:

De inkomstcontrole van goederen en diensten, die van belang is voor het resultaat van het product, vindt plaats door bevoegde personen en via vaste kanalen. Op deze wijze kan een goede kwaliteit van de goederen bewaakt worden en worden producten beschermd.

Magazijn:

1. Controleert binnenkomende goederen op schade, aantal verpakkingen of colli's, Indien van toepassing op aantallen en kwaliteit. Ordernummer wordt vermeld bij de goederen.

Magazijn:

2. Tekent schade aan op de vrachtbrief transporteur. Merkt afwijkende of te controleren goederen en slaat apart op in de goederenontvangst en meldt dit bij het bedrijfsbureau.

Bedrijfsbureau:

3. Controleert afwijkende of te controleren goederen op specificaties, maatvoering en bruikbaarheid.

Bedrijfsbureau:

4. overleg met leverancier over afkeur. Goederen gaan retour, voorzien van de nodige documentatie.

Magazijn:

6. Bergt goederen na goedkeuring op de magazijnlocatie op. Alle standaardproducten hebben een vaste locatie en zijn voorzien van een artikelcode. Vrachtbrief en pakbon worden ingeleverd bij de administratie.

Doel:

Het realiseren dat bij het opstellen van een offerte alle benodigde gegevens (klanteneisen en verwachtingen) op een juiste manier zijn vastgelegd om zo eventuele misverstanden te voorkomen.

Directie

1. beoordeelt de offerteaanvraag die per post, telefoon, bezoek of e-mail binnenkomt op duidelijkheid en volledigheid. Daarnaast wordt gekeken naar financiële, technische en logistieke mogelijkheden. Bij het niet honoreren van de aanvraag wordt dit gecommuniceerd aan de aanvrager.

Bedrijfsbureau:

2. vraagt extra informatie op bij de aanvrager en/of zorgt voor opname ter plekke.

Bedrijfsbureau:

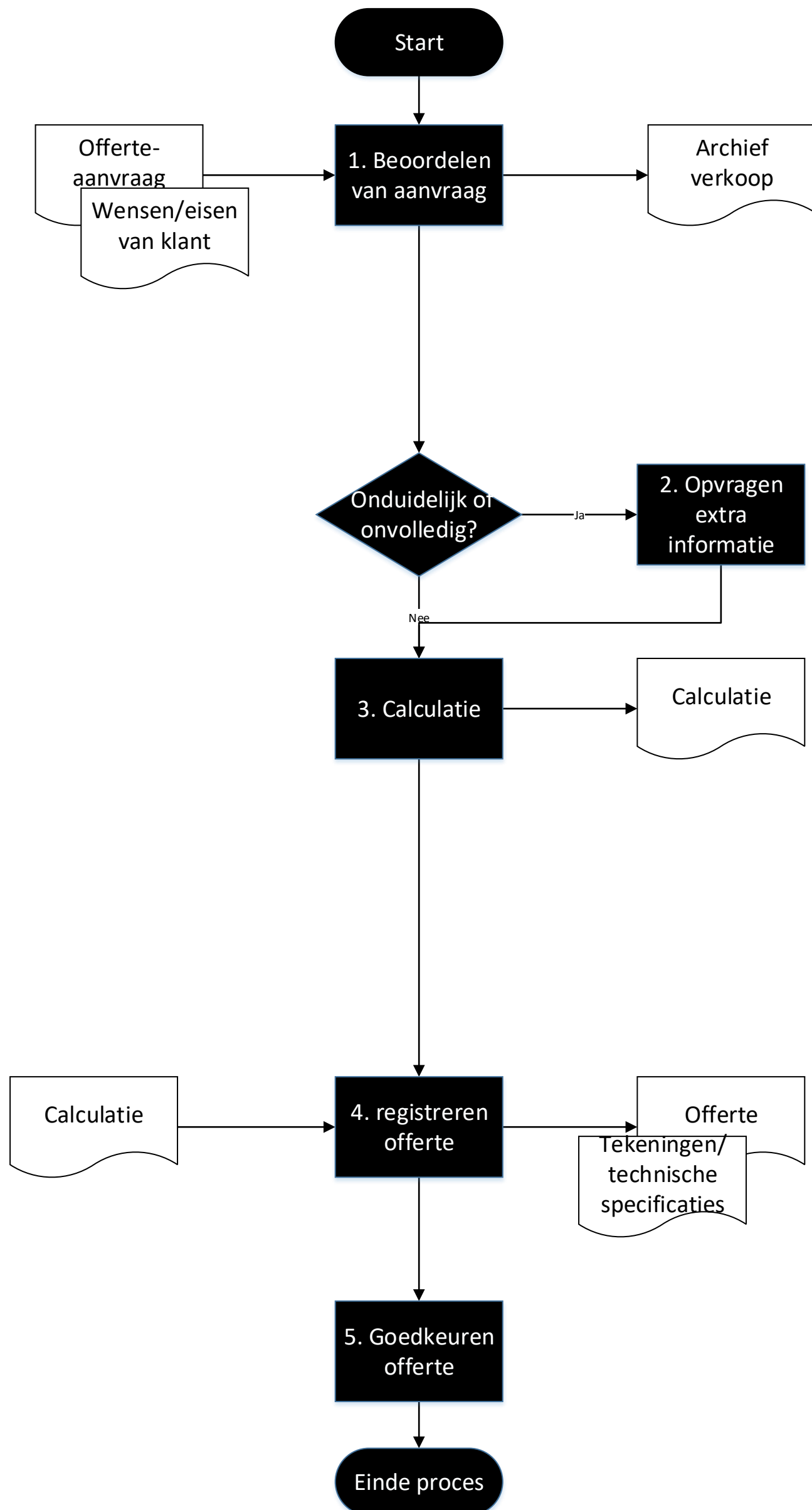
3. Stelt, indien noodzakelijk, een calculatie op aan de hand van de verstrekte informatie, ervaringen met voorgaande projecten, beschikbare inkooprijzen en materialen en diensten en geschatte arbeidsuren. Hierbij wordt rekening gehouden met transport, inrichting van de bouwplaats, voorzieningen voor personeel, reis- en verblijfkosten en veiligheidsvoorzieningen.

Verkoop

4. Neemt de offerte onder een uniek offertenummer op in het digitale bestand met offertenummer, omschrijving materialen en diensten, prijs, uitgangspunten, uitsluitingen en voorwaarden, metaalunievoorwaarden, betalingsvoorwaarden en geldigheidsduur. Tekeningen en technische specificaties worden waar nodig toegevoegd.

Directie

5. Keurt offerte goed.



Doel:

Het realiseren dat bij het aangaan van een opdracht alle benodigde gegevens (klanteneisen en verwachtingen) op een juiste manier zijn vastgelegd om zo de opdrachtgever te verzekeren van een goede kwaliteit van het product en eventuele misverstanden te voorkomen.

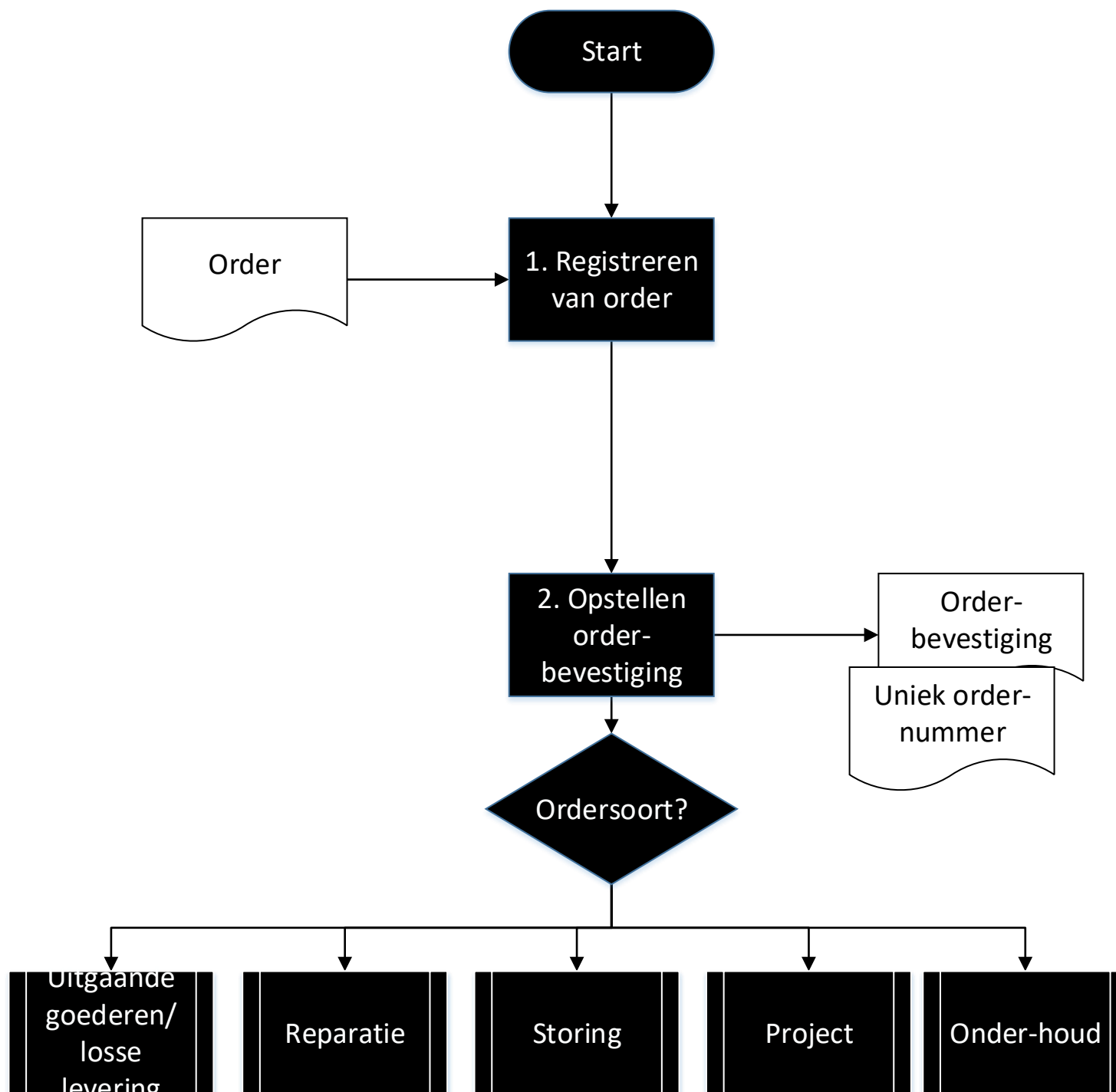
Directie

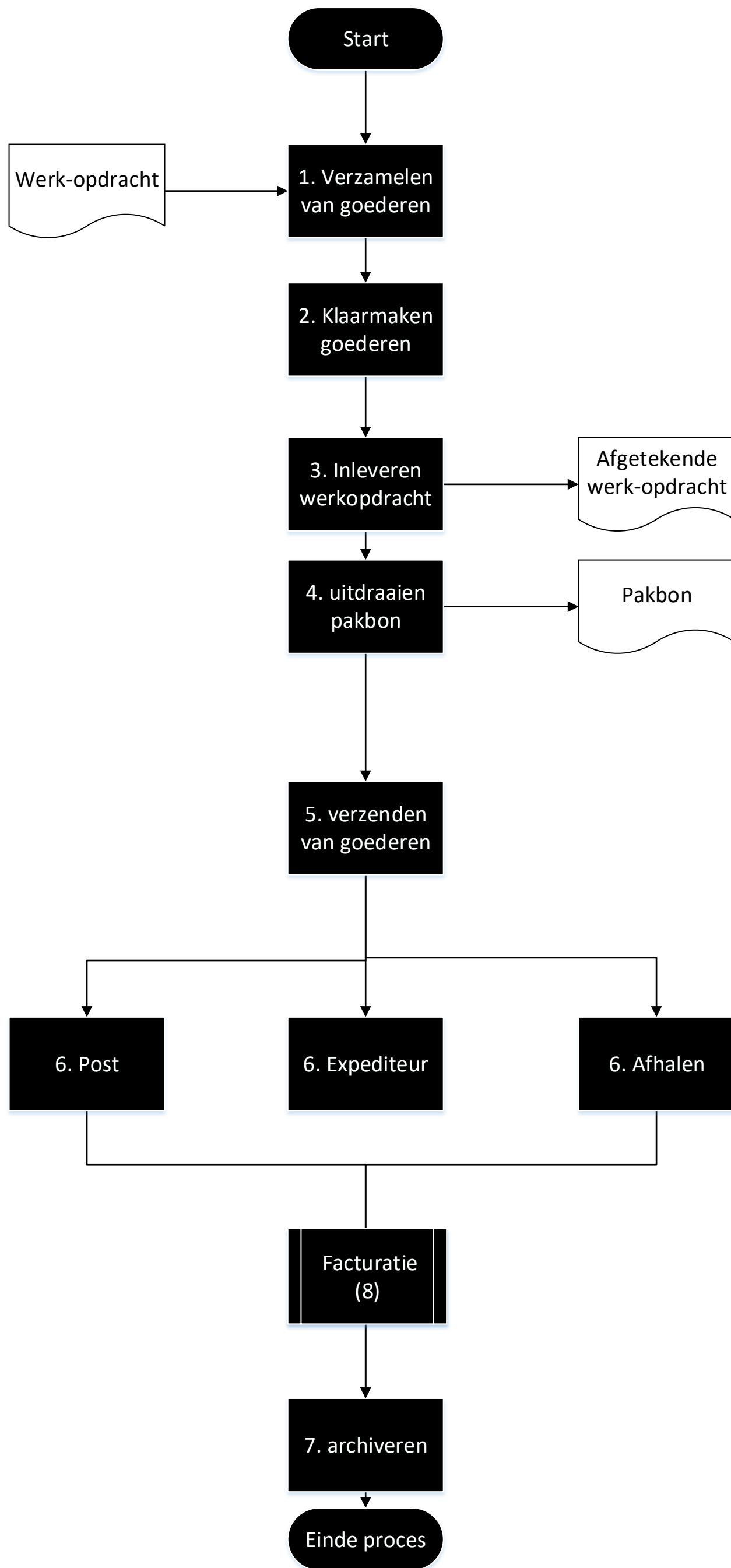
1. beoordeelt of de order die per post, telefoon, bezoek of e-mail binnenkomt, overeenkomt met de afspraken die met de opdrachtgever zijn overeengekomen.

Administratie:

2. maakt een uniek ordernummer aan, stelt de orderbevestiging op met klantreferentienummer, omschrijving van te leveren materialen/uit te voeren diensten, leverings- en betalingsvoorwaarden.

3. De orders zijn te rangschikken in vijf ordersoorten met elk hun eigen specifieke werkwijze.





Doel:
Bewaken dat materialen die door een externe partij worden getransporteerd, correct behandeld worden.

Magazijn:
1. Aan de hand van de werkopdracht worden de te verzenden goederen verzameld.

Magazijn:
2. verpakt en merkt de goederen en plaatst deze in de stelling uitgaande goederen, indien mogelijk.

Magazijn:
3. Levert afgetekende werkopdracht in bij de administratie.

Administratie:
4. draait aan de hand van de werkopdracht in tweevoud een pakbon uit.
- origineel.
- bevestigen aan te verzenden goederen;
- blauwe kopie naar het magazijn.

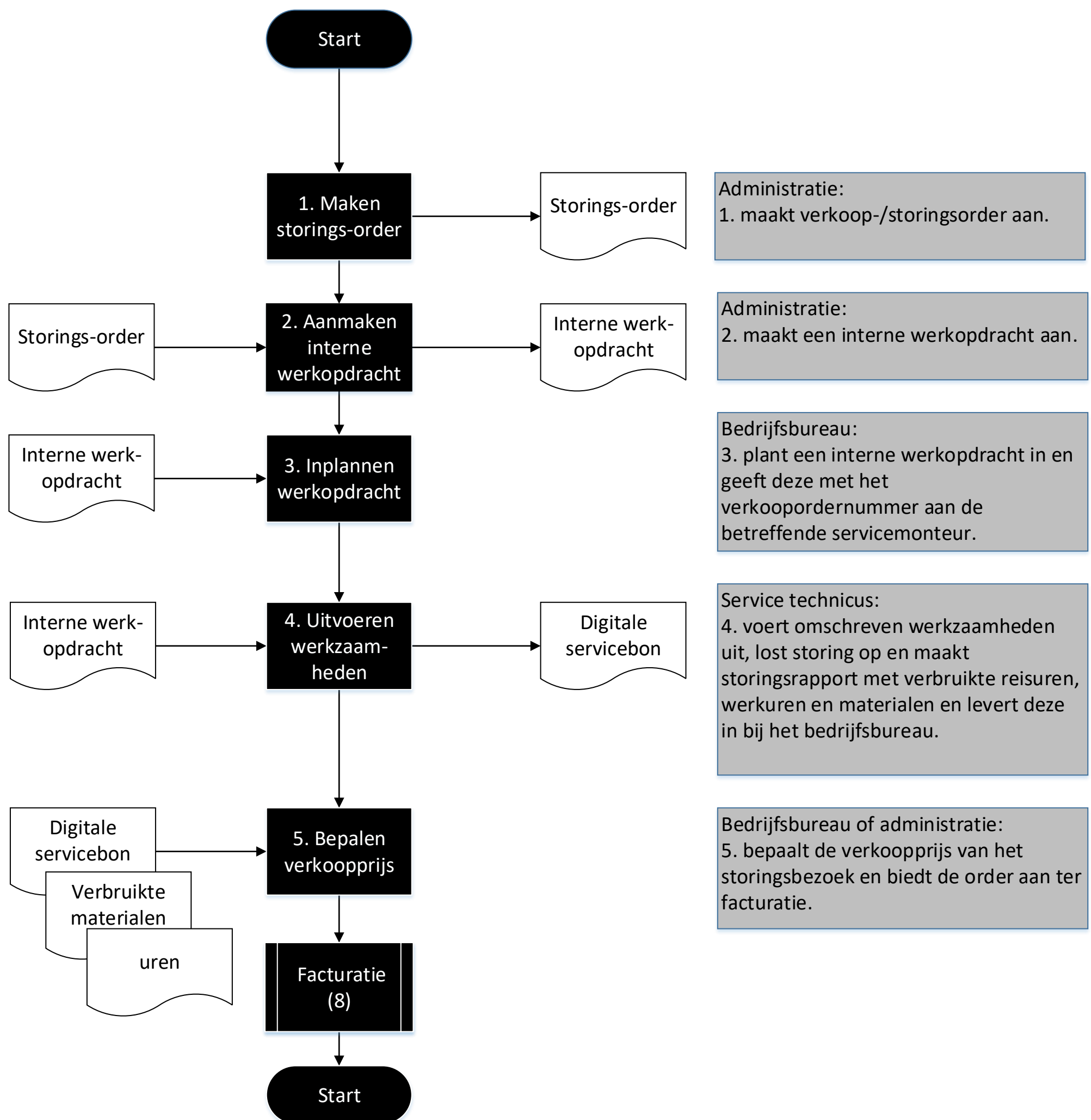
Administratie:
5. verzendt de goederen per:

6. Post:
- magazijnmedewerker tekent blauwe kopie pakbon af;
- goederen worden aangeleverd aan het postloket;
- postmedewerker geeft een verzendbewijs af.

6. Expediteur
- haalt goederen op;
- tekent blauwe kopie pakbon af.

6. Klant
- haalt zelf goederen op;
- tekent blauwe kopie pakbon af.

Administratie
7. archiveert de blauwe kopie



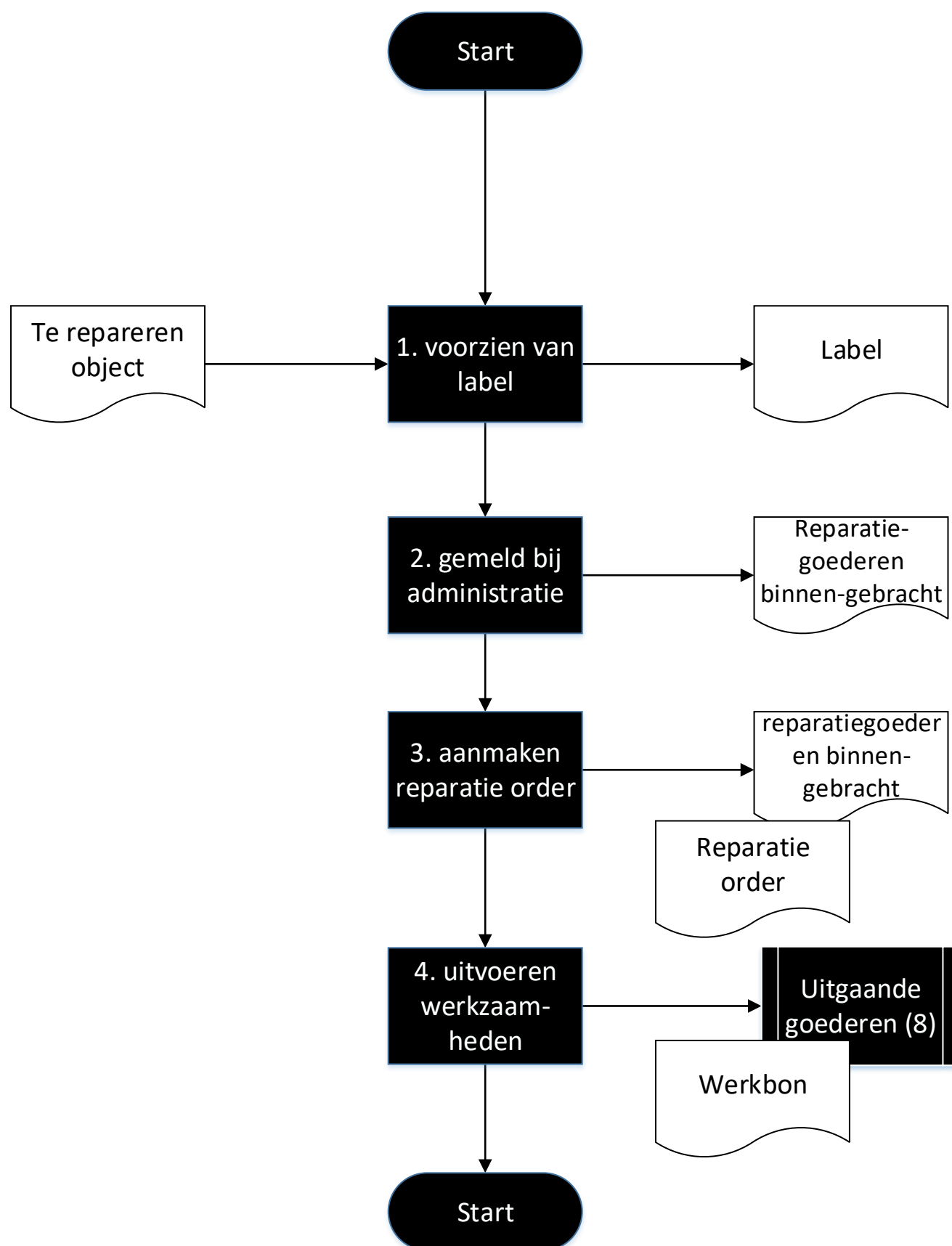
Het goed en conform opdracht omgaan met klanteigendommen. Het gebruik van klanteigendommen binnen de organisatie beperkt zich voornamelijk tot reparatie en revisie aan pompen, welke bij storingen en onderhoud worden meegenomen.

Monteur/magazijnmedewerker:
1. Brengt te repareren object binnen en voorziet van label met uniek nummer.

Monteur/magazijnmedewerker:
2. Meldt de reparatie bij de administratie

Administratie:
3. maakt een verkooporder (reparatie) aan in de administratie en geeft het document aan de afdeling productie.

Productiemedewerker:
4. voert omschreven werkzaamheden uit en noteert de verbruikte werkuren en materialen op een digitaal te maken werkbon en levert deze bij de administratie in.



Doel:

De mate van klanttevredenheid en het voldoen aan klanteisen inzichtelijk maken om op deze manier nog beter tegemoet te komen aan de eisen en wensen van klanten.

Klanttevredenheid wordt gewaarborgd door het leveren van een goed product of dienst, met eventuele nazorg en garanties.

Medewerker:

1. bepaalt klanttevredenheid door dagelijks contact met klanten. (opleveringsrapporten, output uit werkoverleg en klantbezoeken).

Medewerker:

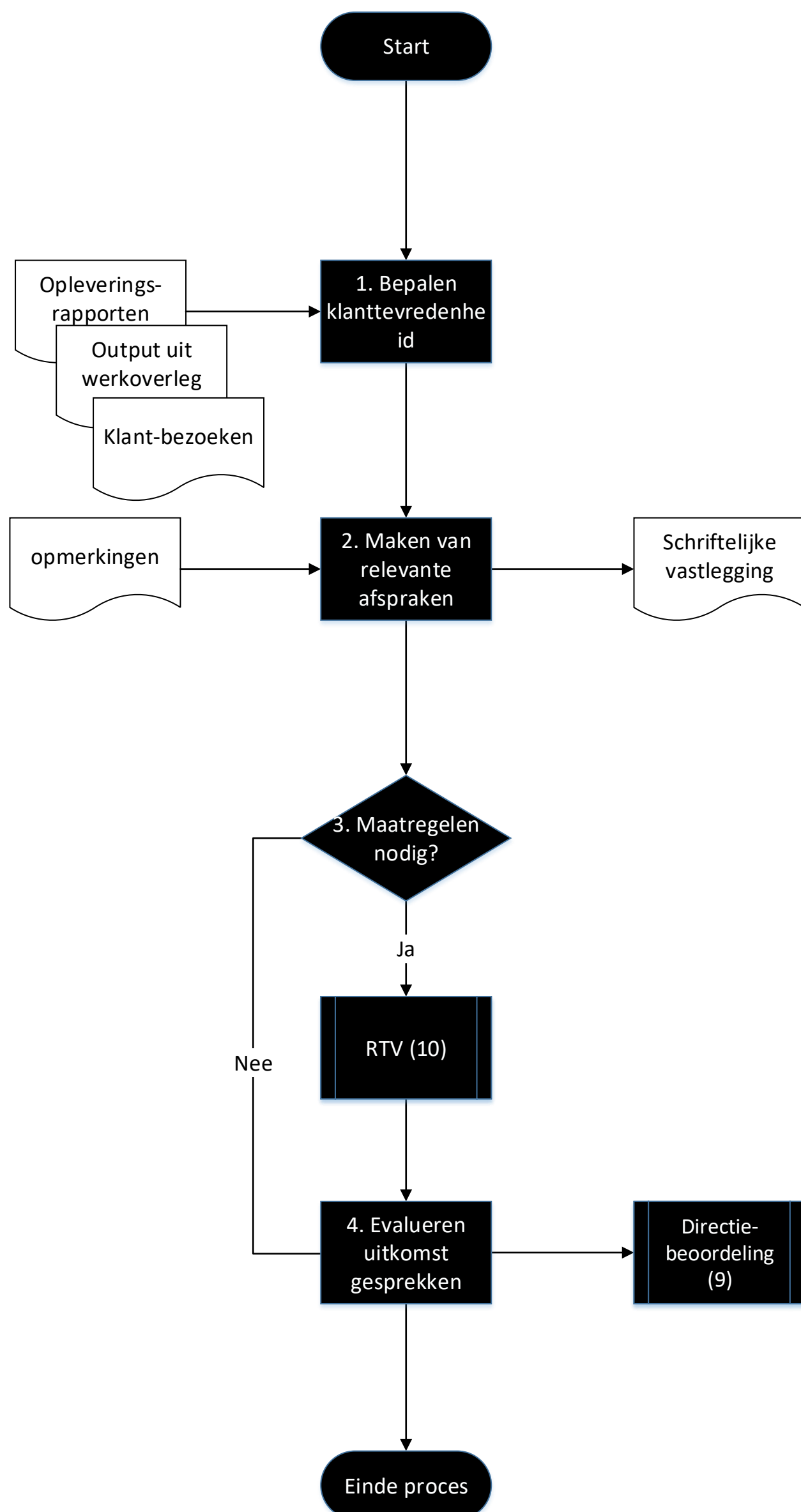
2. maakt relevante afspraken naar aanleiding van opmerkingen en legt deze schriftelijk vast in het orderdossier.

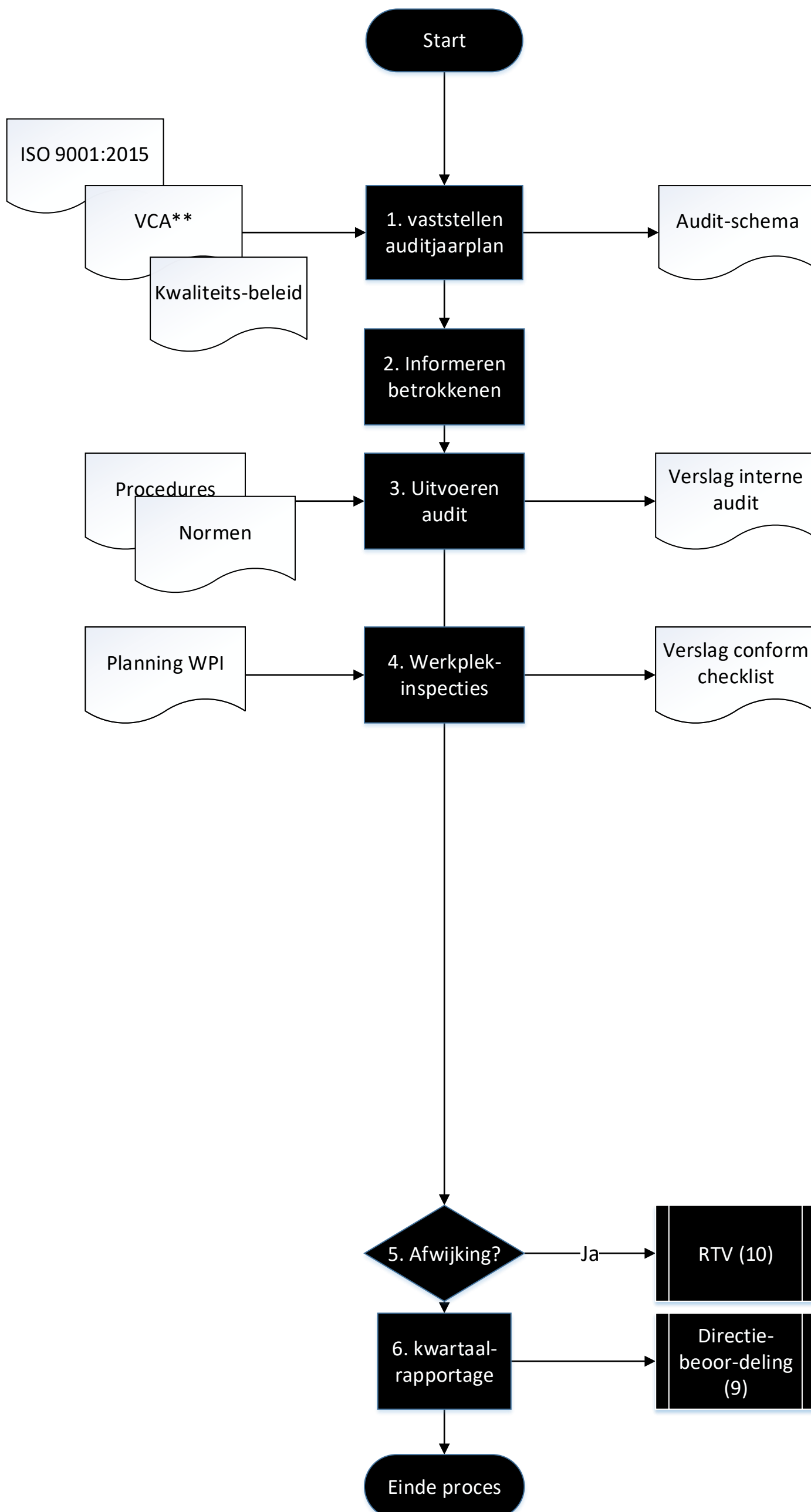
Directie:

3. Indien de evaluatie vraagt om direct te treffen maatregelen, wordt de procedure 'RTV' gevolgd. Daar waar noodzakelijk worden opmerkingen en klantwensen besproken in het wekelijks werkoverleg en genoteerd in het verslag.

KAM-manager:

4. evalueert aan de hand van de geregistreeerde incidenten, meldingen en de bezoekverslagen de klanttevredenheid. Deze evaluatie dient ter input voor de directiebeoordeling.





Doel: Minimaal één keer per drie jaar beoordelen van normdelen in het kwaliteitssysteem, om vast te stellen of dit nog aansluit op de realiteit van het dagelijkse bedrijfsproces en of het voldoet aan de betreffende normen (zie context) en om te kijken of de activiteiten volgens dit systeem worden uitgevoerd en doeltreffend zijn.

KAM-manager:
1. Stelt het auditjaarplan aan de hand van het kwaliteitsbeleid en de normen vast.

KAM-manager:
2. Informeert betrokkenen over audits.

KAM-manager of directie:
3. voert de interne audit uit. Dit is afhankelijk van het te beoordelen normdeel. De bevindingen worden genoteerd en door de kam-manager gearcheveerd.

Leidinggevenden:
4. houden volgens opgestelde planning maandelijks minimaal één inspectie op werklocatie en één op de bedrijfslocatie. Jaarlijks worden minimaal twee inspecties op locatie en twee inspecties op bedrijfslocatie door de directie in het bijzijn van de KAM-manager uitgevoerd. Hierbij wordt gekeken naar naleving KAM-voorschriften, gebruik PBM, omgang met risicovolle taken, orde en netheid, gevaarlijke situaties en handelingen, status van gereedschap en materieel, EHBO en blusmiddelen, omgang met gevaarlijke en/of milieubelastende stoffen.

Kam-manager
5. Bij onvolkomenheden procedure 'RTV' volgen.

KAM-manager:
6. verzamelt per kwartaal de interne audits in een kwartaalrapportage met beoordeling, conclusie en aanbevelingen. Deze dienen als input voor de directiebeoordeling.

Start

Interne en externe issues (4)
Stakeholdersanalyse (4)
Documenten en registraties (4)
Revisie kwaliteitssysteem
Beleidsverklaring (5)
Doelstellingen (5)
Risico-inventarisatie (risico's en kansen 6)
Personeel (7)
Leveranciersbeoordeling (7)
Opleidingsplan (7)
Toereikendheid middelen (7)
Acties vorige directiebeoordeling (9)
Interne kwaliteitsaudits (9)
Externe kwaliteitsaudits (9)

Klanttevredenheid (9)
Afwijkingen
Corrigerende maatregelen
RTV's (10)
(bijna) ongevallen en verzuim (10)
Actualiteit RI&E en Plan van Aanpak
Trendanalyse
Compliance
Werkplekinspecties
Toolboxmeetings
Procesprestaties

Doel:

Het jaarlijks evalueren en beoordelen van de effectiviteit van het KAM-systeem van de organisatie en de doelmatigheid van de procedures en werkwijzen en aansluitend bijstellen waar nodig teneinde continue verbetering toe te passen.

Kwaliteitsmanager:

1. verzamelt input uit diverse bronnen voor het concept verslag voor de directiebeoordeling.

2. Organiseren directie-beoordeling

Kwaliteitsmanager

2. organiseert jaarlijks de directiebeoordeling inclusief het vaststellen van de agenda.

3. Directiebeoordeling

Directie-beoordeling

Directie:

3. beoordeelt tijdens de directiebeoordeling het kwaliteitssysteem aan de hand van het concept verslag directiebeoordeling met eventuele bijlage(n). Er worden nieuwe maatregelen besproken en nieuwe doelstellingen benoemd.

Directie-beoordeling

4. Medewerkers informeren

Website

Directie

4. maakt beleid en resultaten aan medewerkers bekend tijdens bijeenkomst en aan overige stakeholders via website.

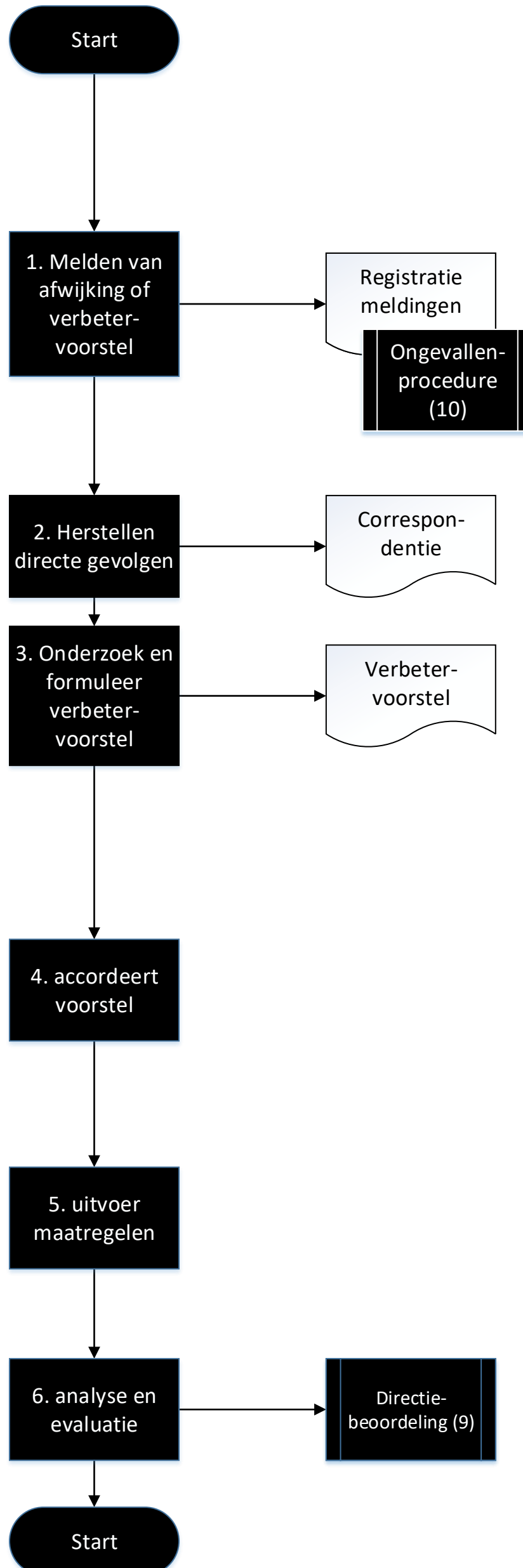
5. Doorvoeren beslissingen en acties

RTV (10)

Kwaliteitsmanager:

5. voert beslissingen en acties door:
- kansen voor verbetering.
- noodzaak voor wijzigingen kwaliteitssysteem.
- behoefte aan middelen.

Einde proces



Doel:

Duidelijk beschrijven hoe omgegaan dient te worden met geconstateerde afwijkingen, tekortkomingen, ongevallen, gevaarlijke situaties, bijna-ongevallen en verbeter-voorstellen om continu verbetering te bewerkstelligen. Hierbij kan het gaan om interne klachten of externe klachten van klanten, afwijkingen naar aanleiding van interne of externe audits, klachten t.a.v. leveranciers etc.

Iedere werknemer

1. kan d.m.v. een registratie ter verbetering (RTV) een geconstateerde afwijking, tekortkoming, suggestie, klacht of verbetervoorstel melden. In geval van een ongeval of onveilige situatie, zie ongevallenprocedure.

Verantwoordelijke medewerker:

2. zorgt dat de negatieve gevolgen hersteld worden.

Kam-manager:

3. Beoordeelt de melding, eventueel genomen directe herstelmaatregelen en initieert onderzoek de oorzaak van de afwijking/tekortkoming. Vervolgens wordt een verbetervoorstel geformuleerd. Deze zijn input voor toolboxmeetings.

Directie

4. neemt op basis van het advies van de kwaliteitsmanager/vgm-coördinator een beslissing over de noodzaak en de uit te voeren maatregelen om herhaling te voorkomen.

KAM-manager

5. bewaakt dat de maatregelen binnen gestelde termijn uitgevoerd worden en dat maatregelen op juiste manier geïmplementeerd worden.

KAM-manager:

6. gaat na of de maatregelen doelmatig zijn geweest en registreert in Kwaliteitsregistratie-dossier en neemt analyse mee in de directiebeoordeling.

Doel:
Bewerkstelligen dat ongevallen, incidenten en onveilige situaties worden geregistreerd en systematisch worden afgehandeld. Bewerkstelligen dat aan de hand van de geregistreerde ervaringen wordt geëvalueerd en zo mogelijk preventieve maatregelen worden genomen.

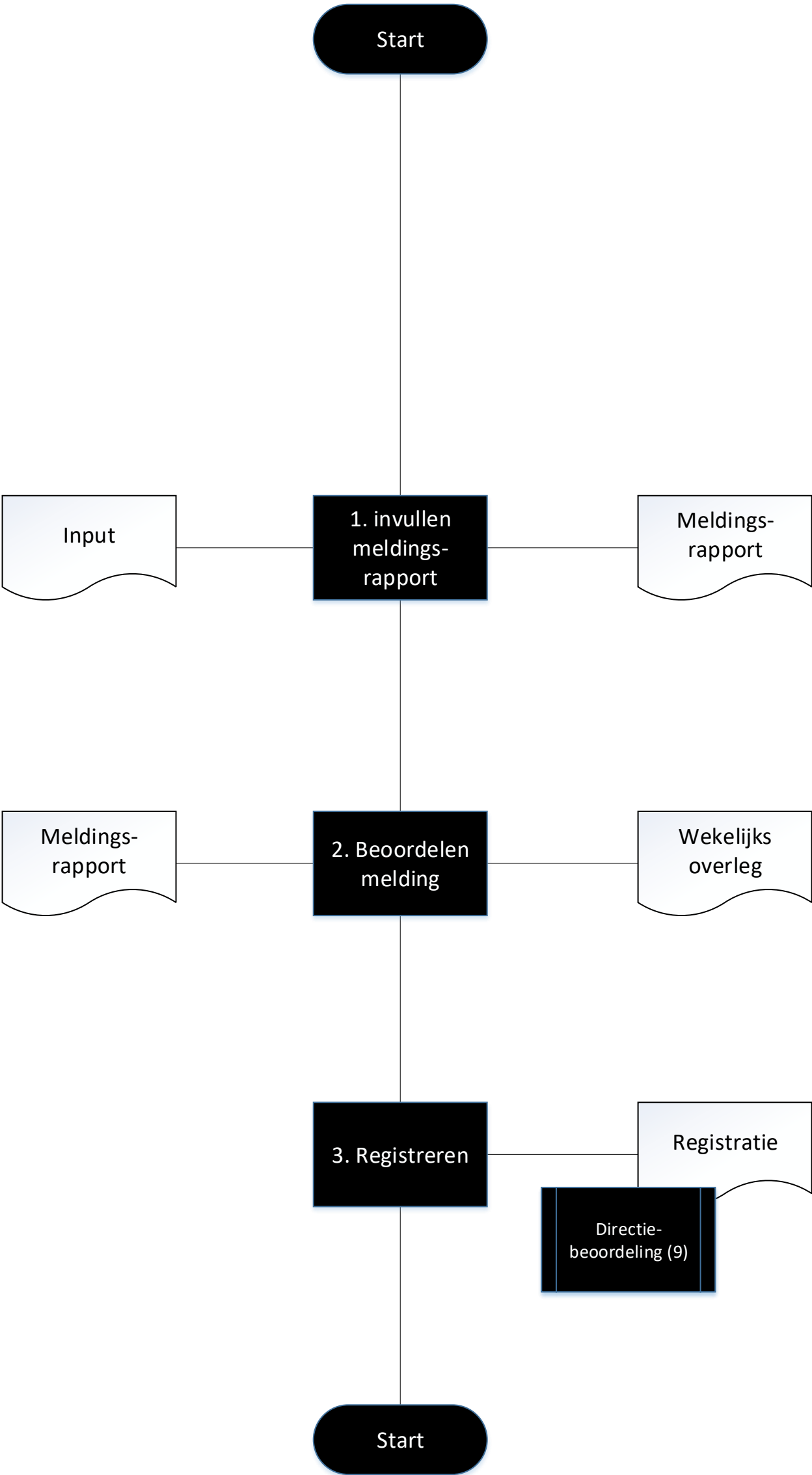
Een ongeval is een ongewilde gebeurtenis, met schade en/of letsel als gevolg, veroorzaakt door een onveilige handeling en/of onveilige situatie. Een bijna-ongeval zou een ongeval zijn geweest als niet door toeval schade of letsel achterwege is gebleven.

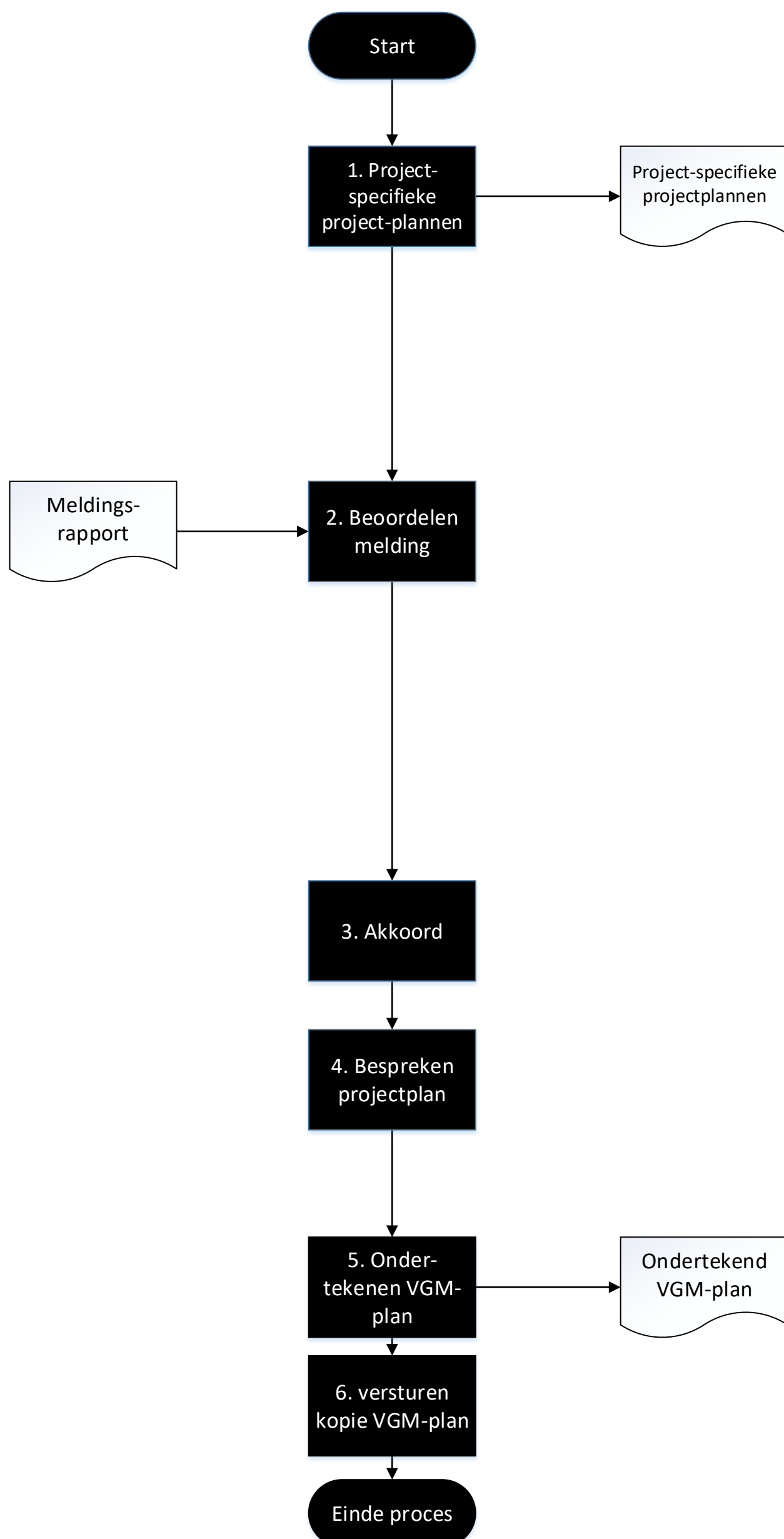
Medewerker:
1. vult het meldingsrapport in bij de volgende situaties:

- bijna ongeval
- ongeval (met letsel)
- incident (zonder letsel)
- materiële schade
- milieuschade

Directie en/of KAM-manager:
2. besluit tot een vervolgonderzoek of verbeteringsmaatregel. De uitkomsten daarvan worden besproken in het wekelijks overleg met alle medewerkers.

Administratie:
3. registreert de eventuele verzuimdagen om daarmee het Injury Frequencies (IF) getal te bepalen. De rapportage en het behaalde IF-getal zijn input voor de jaarlijkse directiebeoordelingsvergadering.





Het doel van een VGM-projectplan is het beheersen van VGM-risico's met betrekking tot projecten. Voor de reguliere werkzaamheden worden door Desman geen specifieke VGM-plannen gemaakt, maar wordt volstaan met het standaard VGM-plan Service en Onderhoud. Dit doorlopend VGM-plan is een beheerst document.

Bedrijfsbureau:

1. maakt projectspecifieke projectplannen voor alle werkzaamheden waarbij:

- een projectspecifieke TRI is gemaakt;
- Het totaal aantal eigen manuren op locatie meer dan 150 bedraagt;
- er meer dan 50 manuren worden ingehuurd bij een externe partij.

KAM-manager:

2. stelt VGM-plannen op volgens een conceptmodel. Deze bevatten minimaal:

- korte beschrijving van de werkzaamheden;
- TRI;
- Verantwoordelijke en procedure voor het uitvoeren van veiligheidsinspecties;
- Overzicht VGM-organisatie;
- procedure ongevalsregistratie.

Directie:

3. tekent het VGM-plan voor akkoord en voegt toe aan het orderdossier.

Bedrijfsbureau:

4. stelt een kopie van het ondertekende projectplan ter beschikking bij uitvoering en bespreekt dit met de uitvoerende medewerkers.

Medewerkers:

5. ondertekenen het originele VGM-plan.

Administratie:

6. stuurt een kopie van het VGM-plan ter informatie aan de opdrachtgever.