



**KWALITEIT, ARBO
EN MILIEU**



KWALITEIT, ARBO EN MILIEU

40-050-0119



Auteursrecht / Copyright

Niets uit deze uitgave mag worden overgeschreven, verveelvoudigd, nagedrukt, gekopieerd, op microfilm vastgelegd, geluidstechnisch opgenomen, noch worden ingebracht in opberg- of geheugenstelsels van informatieverwerkende systemen. Het geheel of gedeeltelijk overnemen van de toegepaste systematiek van deze uitgave is verboden. Elke overtreder/overtreedster stelt zich bloot aan vervolging krachtens de auteurswet.

© 2020 Ondile BV - Capelle a/d IJssel

Gedrukt op FSC-gecertificeerd papier.





Inhoud

Voorwoord	7
DEEL I Kwaliteit	9
1 Wat is kwaliteit?	11
1.1 Inleiding	11
1.2 Definitie van kwaliteit	12
1.3 Kwaliteit vanuit meerdere invalshoeken	13
2 Waarborgen kwaliteit	15
2.1 Kwaliteit van twee kanten benaderd	15
2.2 Verschillen in kwaliteitsacties	16
2.3 Kwaliteitsmanagement	19
2.4 Opstellen van kwaliteitseisen	20
2.5 Functies van kwaliteitseisen	20
2.6 Kwaliteitseisen moeten bekend zijn	21
2.7 Soorten kwaliteitsspecificaties	21
2.8 Preventieve werking van specificaties	22
2.9 Stadia in de omgang met kwaliteitsspecificaties	22
2.10 Basiscriteria voor kwaliteitsspecificaties van diensten	23
2.11 Standards of performance	24
2.11.1 Invoering van standards of performance	25
2.12 Aanvaardbare foutmarges	26
3 Meten om te verbeteren	27
3.1 Belang en functies van meten	27
3.2 Controleren van de processen door standaardisering	28
3.3 Twee soorten afwijkingen: toevallige en systematische fouten	29
3.4 Acceptabele foutenpercentages	29
3.5 Indirecte zachte meting	29
3.6 Het meten van persoonsgebonden diensten	30
3.7 Wiet meet of registreert?	31
3.8 Afnemen van enquêtes bij klanten	31
3.9 Procedures voor klachtenbehandeling	33
3.10 Registreren van de afwijkingen en fouten	34
3.11 Kwaliteitsmetingen vormen de basis voor verbeteringsacties	35
4 Van beheersen naar verbeteren	37
4.1 Beheersen zegt weinig over kwaliteitsniveau	37
4.2 De verbeteringsgerichte ISO-norm 9000:2015	37
4.3 Interne en externe kwaliteitsverbetering	38
4.4 Verbeteren door het oplossen van kwaliteitsproblemen	39
4.5 8 Disciplines Problem Solving Process	39
4.6 Veranderingen invoeren vergt tact en discipline	39
5 Normen ten aanzien van kwaliteit	43
5.1 Inleiding	43
5.2 De praktijk: op weg naar certificering	44

5.3	Een eerste oriëntatie op ISO-normen	44
5.4	De twee fasen van certificering	45
6	Kwaliteit en logistiek	47
6.1	Processen en werkinstructies	47
DEEL II	Arbo	49
7	Veilig werken	51
7.1	Veiligheids- en gezondheidswetgeving	51
8	Arbowet	53
8.1	Begrippen	53
8.2	Doelstellingen	54
8.3	Toepassingsgebied	54
8.4	Toezicht op naleving	54
8.5	Preventie, bescherming en gezondheidstoezicht	55
8.6	Rechten en plichten van de werknemer	56
9	Waarborgen veiligheid	57
9.1	Risico-inventarisatie en -evaluatie	57
10	Veiligheid en logistiek	59
10.1	Risico's in de logistiek	59
DEEL III	Milieu	61
11	Milieubeheer	63
11.1	Milieu en beheer	63
11.2	Het ontstaan van natuur- en milieubeleid	65
11.3	Milieuproblemen	67
11.4	Milieu- en natuurbeleid	67
11.5	Logistieke bedrijven en milieuzorg	70
12	Wetgeving	73
12.1	Wet milieubeheer	73
12.2	De EU en milieu	75
12.3	Logistieke bedrijven en wetgeving	77
12.4	Vergunningen	78
12.5	Aanvraag milieuvergunning	80
12.6	Weigeren van een vergunning	80
12.7	Bezwaar en beroep	81
13	Aansprakelijkheid en logistiek	83
13.1	Aansprakelijkheid en milieuschade	83
13.2	Verschillende aansprakelijkheidssituaties	83
13.3	Voor welke bedragen geldt aansprakelijkheid?	85
13.4	Wanneer is er sprake van de vervoersfase?	85
13.5	Wie is aansprakelijk?	86
13.6	Verzekeringen tegen milieuaansprakelijkheid	87
14	Logistieke invloeden op het milieu	89
14.1	Externe invloeden op het operationele beheer	89
14.2	Financiering van schoner transport	91
14.3	Doelstelling van het branchebeleid	92
14.4	Uitvoering van beleid	94

14.5	Maatregelen om schoner transport te verzekeren	94
14.6	Context van milieuvriendelijke acties	95
14.7	Planners werken mee aan verbetering van logistieke werkwijzen	97
14.8	Intermodaal vervoer stimuleren	98
14.9	Verbetering van de verkeersdoorstroming	98
15	Greenmanagement in de logistiek	101
15.1	Tegenstrijdigheid	101
15.2	Milieuvriendelijke bedrijfsvoering invoeren	102
15.3	Voorbeelden van milieubelasting	110
15.3.1	Energiebeheer	110
15.3.2	De reparatiewerkplaats	111
15.3.3	De autowasplaats	113
16	Afval	115
16.1	De Ladder van Lansink	115
16.2	Doelmatig afvalbeheer	116
16.3	Aandachtspunten voor afvalbeheerders	117
16.4	De interne organisatie	118
16.5	Verpakkingen en verpakkingsafval	119
17	Geluidshinder	125
17.1	Inleiding	125
17.2	Overmatige geluidshinder door transport	125
17.3	Milieuvergunning en transportbewegingen	126
17.4	Geluid afkomstig van het bedrijf	127
18	Onvoorziene milieugebeurtenissen	129
18.1	Inleiding	129
18.2	Procedures bij onvoorziene gebeurtenissen	130
18.3	Noodplan	131
DEEL IV	KAM-systeem	133
19	Invoering KAM	135
19.1	Inleiding	135
19.2	Het KAM-systeem	135
19.3	Coördinatie van het ontwerpen van het KAM-handboek	136
19.4	Coördinatie van de invoering van een KAM-systeem	137
19.5	Coördinatie van de beoordeling van het KAM-systeem	138
19.6	Mogelijke fouten bij de invoering van een KAM-systeem	140
20	Invoering volgens een stappenplan	143
20.1	Gefaseerd werken op verschillende niveaus	143
20.2	Organisatieniveaus	144
20.3	Van actie tot kwaliteitssysteem	145
20.4	Verdere voortgang van de invoering	146
20.5	Verankering in de organisatie	146
20.6	Stappenplan voor het specificeren van eisen	147
20.7	Leer zelf specificaties op te stellen	149
20.8	Opstellen van productspecificaties	149
20.9	Opstellen van instructies	150
20.10	Opstellen van procedures	150
20.11	Opstellen van processpecificaties	151
Bijlage 1	Voorbeeld KAM-handboek DCM	153



Voorwoord

Bedrijven moeten bij het uitvoeren van werkzaamheden binnen het primaire proces, zorgen dat:

- Er een kwalitatief goed resultaat ontstaat;
- Er veilig wordt gewerkt;
- Het milieu zo min mogelijk wordt belast.

Bedrijven vatten deze onderwerpen vaak samen onder het begrip 'KAM':

K = Kwaliteit;

A = Arbo (veiligheid: er wordt verwezen naar de Arbowet);

M = Milieu.

Deze drie onderwerpen worden om de volgende redenen samengevoegd:

- De onderwerpen kunnen elkaar aanvullen en versterken;
- De onderwerpen worden vaak in procedures vastgelegd;
- De procedures geven vaak een duidelijke instructie:
 - Hoe een heftruck moet worden gecontroleerd;
 - Hoe afval wordt verwerkt;
 - Binnen hoeveel tijd een order moet worden uitgeleverd.

Door de procedures samen te voegen kan men veel vereenvoudigen, én kan men ook van elkaar leren.

In dit boek zullen we eerst basisinformatie geven over kwaliteitszorg, arbowetgeving en milieuwetgeving. Vervolgens laten we zien hoe het KAM-systeem is opgezet.



KWALITEIT

1

Wat is kwaliteit?

1.1 Inleiding

Als het over kwaliteit gaat, heeft iedereen wel een mening. Een restaurant krijgt een ster van Michelin en wordt dan beschouwd als een kwalitatief goed restaurant. Tenminste, volgens de jury van Michelin. Als jij in dit sterrenrestaurant gaat eten, kan je het eten helemaal niet lekker vinden. Dan is de kwaliteit in jouw ogen dus minder dan in de ogen van de juryleden van Michelin.

Je ziet dat kwaliteit een subjectief begrip kan zijn. Indien kwaliteit gemeten kan worden, wordt dit anders: het wordt een objectief begrip. Als voorbeeld nemen we het orderverzamen binnen een warehouse. Het management heeft als doelstelling dat 99,2% van de orders op correcte wijze moet worden verzameld. Deze doelstelling is meetbaar én eventueel bij te stellen. Je ziet hier dat kwaliteit gekoppeld wordt aan de prestaties van medewerkers.

Kwaliteit wordt ook steeds meer gemeten bij klanten. Via een (digitale) enquête meet een bedrijf bijvoorbeeld de klanttevredenheid over het totale orderverloop, nadat een order is afgeleverd. Vervolgens worden de resultaten weer gecommuniceerd naar de klanten; vaak vind je de resultaten op de website van het bedrijf:

“Onze klanten geven ons een 8,7: dat is het hoogste cijfer in Nederland!”.

Het meten van kwaliteit en het (eventueel) delen van de resultaten wordt steeds belangrijker:

- De klant krijgt toegang tot meer informatie over het bedrijf;
- De klant kan gemakkelijk informatie delen, maar ook kleur geven aan de informatie door een positieve, of negatieve, beoordeling;
- Er zijn meerdere aanbieders, dus is het belangrijk dat een bedrijf zich onderscheidt met een hoge kwaliteit;
- Een bedrijf wil zelf ook een bepaalde kwaliteit bereiken en handhaven.



Maar uiteindelijk is het de klant die de kwaliteitsstandaard bepaalt. Voldoet de kwaliteit niet aan de eisen van de klant, dan kan een tegenvallend bedrijfsresultaat het gevolg zijn.

In toenemende mate combineren bedrijven kwaliteit met arbeidsomstandigheden (veiligheid) en milieu in het zogenaamde KAM-beleid. Deze processen liggen in elkaars verlengde. In dit deel zoomen we in op kwaliteit. In de andere delen binnen dit boek wordt verder ingegaan op het veiligheids- en milieubeleid.

1.2 Definitie van kwaliteit

Onder kwaliteit verstaan we:

De mate waarin iets, een product of dienst, goed is of aan bepaalde normen voldoet.

Door de grote toename van producten en diensten is de kwaliteit van die producten en diensten in de afgelopen jaren steeds belangrijker geworden. Dit zorgde voor het ontstaan van kwaliteitsmanagement. Het uitgangspunt van kwaliteitsmanagement is:

De kwaliteit van een product mag geen toeval zijn, maar iets wat altijd volgt op het productieproces.

Bedrijven en organisaties zijn voortdurend bezig om de kwaliteit van producten en diensten te verbeteren, dit wordt ook wel kwaliteitszorg genoemd.

Producten en/of diensten

Als medewerker van een bedrijf lever je altijd producten en/of diensten.

Producten

Als productiemedewerker lever je producten, dus onderdelen of goederen zoals:

- Een smartphone;
- Een brommeruitlaat;
- Groenten.

Diensten

Als dienstverlener lever je een dienst of hulp. Dienstverleners zijn onder andere:

- Chauffeurs;
- Artsen;
- Ritplanners.

Dienstverleners leveren geen producten die bestemd zijn voor klanten. Diensten worden geleverd voor, tijdens en na het proces. De klant is getuige van het proces:

- De order of opdracht wordt bevestigd via de e-mail;
- De order of opdracht is klaar en gereed voor verzending; de klant wordt op de hoogte gebracht;
- De klant ontvangt een track & trace link waarmee hij kan zien wanneer de order of opdracht afgeleverd wordt;
- De koerier levert de order of opdracht af op het bepaalde tijdstip.

Diensten zijn vaak persoonsgebonden. De klant heeft te maken met een koerier als persoon. De meeste diensten kunnen niet worden verbeterd of overgedaan zonder gevolgen. Als de koerier te laat is, kan hij het niet overdoen.

Ook als de koerier bijvoorbeeld het verkeerde onderdeel bij een garage aflevert, kan hij het niet overdoen: de garagehouder kan zijn afspraken met zijn klant niet nakomen.



1.3 Kwaliteit vanuit meerdere invalshoeken

Je merkt dat de kwaliteitsomschrijvingen hierboven gemeen hebben dat ze uitgaan van klanten/gebruikers. Maar de klanten zijn niet de enige groep die kwaliteit willen.

Je kan kwaliteit vanuit meerdere invalshoeken bekijken:

- Vanuit de klant van een transportondernemer;
- Vanuit de manager of ondernemer van een transportbedrijf;
- Vanuit de medewerkers van het transportbedrijf.

Voorbeelden

- *Voor een garagehouder als klant geldt als kwaliteit, dat een koerier de juiste motoronderdelen op de juiste tijd en op de juiste locatie bezorgt;*
- *Voor de manager van het koeriersbedrijf geldt als kwaliteit dat de klant tevreden is, wat betekent dat de chauffeur/koerier zich aan de met de klant gemaakte afspraak heeft gehouden;*
- *Voor de chauffeur/koerier geldt als kwaliteit dat hij de dingen die hij moet doen, goed doet.*

Een medewerker levert kwaliteit als:

- Hij de goede dingen doet: de goede onderdelen afleveren;
- Hij de dingen goed doet: op tijd op de juiste locatie afleveren;
- Hij de dingen klantgericht doet: dus rekening houdt met de wensen en verwachtingen van klanten;
- Hij de onderdelen bij de receptie afgeeft en niet in de showroom.

Kwaliteitsdenken in het bedrijf

Het kwaliteitsdenken is in de jaren 60 van vorige eeuw ontstaan. Vanuit de massaproductie binnen productiebedrijven kwam het idee naar voren om meer te werken aan kwaliteit. Ten eerste om een beter product of dienst te kunnen leveren en ten tweede om kosten te kunnen besparen. Daar kwam bij dat de klanten steeds meer eisen gingen stellen aan producten en diensten. Dit ging samen met de eisen die bedrijven zichzelf oplegden. Met dit kwaliteitsdenken konden bedrijven zich verder onderscheiden: het leveren van kwaliteit werd een concurrentiewapen van bedrijven.



Admiraal Helfrichweg 2P
2901 AB Capelle aan den IJssel

@ info@ondile.nl

🏠 ondile.nl

in Ondile BV

