

1 IKZ-Studie in het bedrijf

1.1 IKZ in Indupol

Het kwaliteitsbeleid van Indupol is gericht op verbetering van de bedrijfsvoering. Dit doen ze door de bedrijfsprocessen te beheersen, besturen en te verbeteren met als doel het rendement van de organisatie en de klantentevredenheid te verhogen.

Indupol is ISO-gecertificeerd sinds 1997. Sinds kort hebben ze ook een IRIS-certificaat, maar deze is voor de spoorwegsector. Het bedrijf heeft een interne en een externe auditor die alle producten controleert.

De IRIS wordt jaarlijks in november gecontroleerd door de klant Bombardier. Deze komen dan met een auditor over. Eerst vragen zij alle bestanden op en bekijken deze. Daarna gaan ze zelf nog nameten en controleren of de producten kloppen.

Het minimum van ISO is ISO9001. Er is een handboek waarin alle regels van de ISO/TS beknopt staan uitgewerkt. Indien de klant het aanvraagt, kan deze altijd de formulieren met alle gegevens van het product krijgen en bekijken. Met de APQP (advanced product quality planning) worden de producten gecontroleerd, gekeken wat er is misgegaan en worden de producten hersteld. Dit geldt voor alle producten.

Voordat de productie begint, krijgt het bedrijf een lijst met alle grondstoffen, foutpercentages, ... Indien deze niet haalbaar zijn voor het bedrijf moet deze dat laten weten voor tekenen. Na akkoord kan de productie beginnen. Indien de grondstof of de vestiging van de productie wijzigt moet dat de klant direct gemeld worden, deze wijziging mag pas plaatsvinden na akkoord van de klant.

Integrale kwaliteitzorg heeft zijn vaste regels en controles. Deze zijn heel breed uitgewerkt en moeten door iedereen gehanteerd worden. De interne auditor controleert die ook regelmatig.

Het eerste wat de auditor doet is het kwaliteitshandboek van het bedrijf raadplegen. Deze bevat:

- Alle revisies
- Het procesmodel
- Organigram
- Referentiematrix ISO/TS en IRIS
- Het beleid van Indupol
- Communicatie
- Verantwoordelijkheidsmatrix (indien er iemand ziek valt, wie gaat die dan vervangen)
- SWOT-analyse
- Management Review (deze is jaarlijks met de directie) en bevat grafieken.
- Personeelsoverzicht (wie doet wat en wie mag wat doen?)
- Uitwijkplan (wat als er iets met het bedrijf gebeurt en de productie hier niet meer kan plaatsvinden?)
- Flowcharts (dit gaat over alles in verband met de productie)

- MSA-analyse (vaste meetstructuur, deze moet jaarlijks worden gecontroleerd)bv. De rolmeters, deze bevatten identificatiestickers met de controledatum)

IKZ is meer dan alleen de productcontrole, het is eigenlijk een controle van A tot Z. Deze is heel belangrijk en voorkomt fouten. De kwaliteit gaat niet alleen om het product, maar ook om alles eromheen. Zoals de opleidingen die het personeel heeft gevolgd, de hygiëne in het bedrijf, wie doet wat in het bedrijf, de opslag, doet iedereen wat hij moet doen,...

Bij de productie van een goed hangen er technische tekeningen en foto's van het product van binnen en buiten. Deze hangen er om fouten te voorkomen. Want niet iedereen kent heel het productieproces vanbuiten.

Voorbeeld: Er was een leverancier die AD blau containers levert aan Indupol. Deze hadden een productiefout gemaakt die niet zichtbaar is. Nadat de container gevuld was sprong deze open en spoot het water er langs beide kanten uit. De reden was een productiefout. De persoon die normaal de controles deed was ziek en aangezien er geen voorbeeldprenten of technische tekeningen hingen, kon de vervanger niet zien wat er fout was.

Over het hele jaar verspreid is er ook een evaluatie in verband met de klanttevredenheid. De KPI's¹ worden ook gemeten. Deze 2 controles proberen ze altijd te verbeteren.

FMEA (Failure Mode and Effects Analysis) is een bestand waarin alles staat wat kan foutgaan. Dit bestand wordt op voorhand gemaakt zodat productiefouten snel kunnen worden opgelost. Doordat er al is nagedacht over wat er kan foutgaan is er ook al nagedacht over een oplossing.

PPAP (Production Part Approval Process) is een controle voor de ISO/TS. Er wordt nagemeten en gecontroleerd of de producten kloppen. Dit gaat aan de hand van de voorgelegde toleranties door de klant. Indien deze kloppen kan het PPAP bestand voor het product worden ingevuld.

FAI² is de controle voor IRIS, deze is voor de spoorwegsector. Deze getallen en toleranties liggen ook geheel vast. Na de controle dient er een verslag bijgehouden te worden. Na goedkeuring van de klant kunnen de producten geproduceerd worden.

Ook hanteert het bedrijf 5S. Dit staat voor: scheiden, schikken, schoonmaken, standaardiseren en systematiseren. 5S komt eigenlijk neer op zuiverheid. Deze wordt gecontroleerd door de interne auditor. De gegevens hiervan worden op een schaal van 1-5 genoteerd in Excel. Het bedrijf had 90/100, dit betekent dat het er goed voorstaat.

¹ KPI : Key Performance Indicators: de controle rond de goederen. Zijn er fouten gemaakt, zijn er producties verlaat, enz.

² FAI: First Article Inspection :Inspectie van de producten voordat zij naar de klant gaan.

1.2 Eigen aanbevelingen

- Ondanks de vele regels en de strenge controles, gaan de meeste punten verloren op het vlak van rommel en afval dat blijft slingeren. Misschien is het daarom een oplossing om in elke hal meerdere afvalbakken te zetten. Deze moeten wel afgesloten zijn. Als er één afvalbak staat, gaat het personeel daar minder snel naar toe wandelen. Als er bijvoorbeeld op elke hoek van de hal een staat, worden ze steeds aan de afvalbak herinnerd. Dit moeten wel kleine afvalbakken zijn en deze moeten dagelijks geleegd worden in verband met de veiligheid.
- Sinds de barcodes op de producten zijn, is de stock al een stuk overzichtelijker. Maar er wordt wel eens vergeten om uit te scannen. Hierdoor krijg je een vertekend beeld op de stock. Als er prenten langs de scanner komen, of de scanner een kleur krijgt valt deze misschien meer op. Ook kun je herinneringsborden in het magazijn ophangen die de magazijnier er altijd aan herinnert om de producten uit te scannen.
- Drinken is toegestaan in de fabriek, maar dit is een risico. Want de flessen moeten altijd gesloten zijn en als het leeg is moet het weggegooid worden in de afvalbak. Als het bedrijf een drinkruimte voorziet waar buiten de lunch en koffiepauze gedronken kan worden, slingert er al minder afval rond en is het risico van open flesjes in de fabriek al kleiner. Het nadeel hiervan is wel dat het personeel steeds naar de drinkruimte moet lopen.