

Dit is het kwaliteitshandboek van

De Polux groep

Bestaande uit :

- Polux Holding BV**
- Polux BV**
- Polux productie BV**
- M-pol Composites BV**

De scope van dit kwaliteitssysteem is:

Het ontwikkelen, verkopen, produceren, leveren en monteren van duurzame composiet producten.

The development, selling, production, delivery and mounting of composite products.

Kwaliteitshandboek	Versie	1
	Datum	12-12-11
	Status	concept
	Eigenaar	Directeur
	Pagina	2 van 14

Inhoudsopgave

0.	Managementverklaring	4
1.	Doel, inhoud, structuur kwaliteitssysteem	5
2.	Termen en definities	5
3.	Polux BV	5
3.1	Inleiding	5
3.2	Relatie met de moederorganisatie	5
3.3	Organogram	6
3.4	Beschrijving van de afdelingen	6
4.	Het kwaliteitssysteem	7
4.1	Het invoeren en bekendmaken van het systeem	7
4.2	Het kwaliteitshandboek	7
4.2.1	Documentenbeheer	8
4.2.2	Beheer kwaliteitsregistraties	8
5.	Verantwoordelijkheid van het management	8
5.1	Betrokkenheid van het management	8
5.2	Klantgerichtheid	8
5.3	Kwaliteitsbeleid	9
5.4	Planning	10
5.4.1	Kwaliteitsdoelstellingen	10
5.4.2	Kwaliteitsplanning	10
5.5	Verantwoordelijkheid, bevoegdheid en communicatie	10
5.5.1	Verantwoordelijkheden en bevoegdheden	10
5.5.2	Directievertegenwoordiger	10
5.5.3	Interne communicatie	11
5.6	Management review	11
6.	Middelen (resource) management	11
6.1	Levering van middelen	11
6.2	Personele middelen	11
6.3	Infrastructuur	11
6.4	Werkomgeving	11
7.	Voortbrenging van diensten	11
7.1	Planning van het realisatieproces	11
7.2	Klant gerelateerde processen	12
7.3	Ontwikkeling	12
7.4	Inkoop en inhuur	12
7.5	Productie- en serviceactiviteiten	12
7.5.1	Beheersing van activiteiten	12
7.5.2	Geldigverklaring van processen	12
7.5.3	Identificatie en naspeurbaarheid	12
7.5.4	Door de afnemer verstrekte producten	12
7.6	Beheer van meet- en monitoringsmiddelen	13
8.	Meting, analyse en verbetering	13
8.1	Planning	13
8.2	Meting en monitoring	13
8.2.1	Klanttevredenheid	13
8.2.2	Interne audits	13
8.2.3	Meting en monitoring van processen	13
8.2.4	Meting en monitoring van het product	13
8.3	Meting van non-conformiteit	14

Kwaliteitshandboek

Versie	1
Datum	12-12-11
Status	concept
Eigenaar	Directeur
Pagina	3 van 14

8.4	Analyse van gegevens	14
8.5	Verbetering	14
8.5.1	Planning voor continu verbetering	14
8.5.2	Corrigerende maatregelen	14
8.5.3	Preventieve maatregelen	14

Kwaliteitshandboek	Versie	1
	Datum	12-12-11
	Status	concept
	Eigenaar	Directeur
	Pagina	4 van 14

0. Managementverklaring

Dit handboek beschrijft het kwaliteitsmanagementsysteem van Polux BV. Het geeft aan dat Polux BV de kwaliteit en bereidheid in huis heeft om de processen die van invloed zijn op de kwaliteit op professionele wijze te beheersen.

Om aan deze doelstelling te kunnen voldoen is Polux BV doelmatig ingericht en zijn alle voor de kwaliteit van belang zijnde processen overzichtelijk gerangschikt. De personeelsleden van het bedrijf zijn op de hoogte en vertrouwd met het kwaliteitsbeleid en de daaraan gekoppelde documentatie en passen deze consequent toe. Ook zijn de personeelsleden zich bewust van het belang om volgens de eisen en wensen van klanten te werken en zijn zij op de hoogte van wettelijk opgelegde eisen en regelgeving.

De directie verplicht zichzelf tot het naleven van de voorschriften volgens de ISO 9001:2008 en verklaart al het nodige te doen om het kwaliteitssysteem, zoals in dit handboek beschreven, op te zetten en te implementeren, op peil te houden en de effectiviteit van het systeem continue te verbeteren. De directie ziet er op toe dat de integriteit van het kwaliteitssysteem wordt gehandhaafd wanneer veranderingen worden doorgevoerd.

Polux BV,

Datum

Commercieel Directeur
Ing. J.W. Smit

Technisch Directeur
R.Valk

Directeur Productie.
M.G. Vertelman

<h2>Kwaliteitshandboek</h2>	Versie	1
	Datum	12-12-11
	Status	concept
	Eigenaar	Directeur
	Pagina	5 van 14

1. Doel, inhoud, structuur kwaliteitssysteem

Om uitvoering te kunnen geven aan ons kwaliteitssysteem hebben wij op verschillende niveaus het beleid, de processen en instructies vastgelegd. Er wordt onderscheid gemaakt tussen:

Beleid

Het beleid voor het kwaliteitssysteem is vastgelegd in dit kwaliteitshandboek. Autorisatie door de directie.

Processen en werkinstructies

De processen en werkinstructies en formulieren zijn vastgelegd in het kwaliteitswerkboek. Autorisatie door de proceseigenaar.

Indien de klanteneisen verder gaan dan de door ons beschreven processen, worden deze conform het wijzigingsproces aangepast.

2. Termen en definities

Voor termen en definities verwijzen we naar ISO 9000; 2005 Quality management systems – Fundamentals end vocabulary.

3. Polux BV

Polux BV bestaat uit een holding maatschappij (Polux holding BV) waarin het onroerend goed is opgenomen, met daarnaast Polux BV, Polux productie BV en M-pol composites BV als resp. een verkoop- en twee productie-, werkmaatschappijen.

3.1 Inleiding

Polux BV is een marktgerichte verkooporganisatie die primair de trends en mogelijkheden van de markt vertaald naar een verkoopbaar product. Deze producten worden dan geproduceerd in een van de twee werkmaatschappijen waarbij Polux Productie BV zich voornamelijk bezighoudt met open mal technieken en M-pol Composites voornamelijk met gesloten maltechnieken.

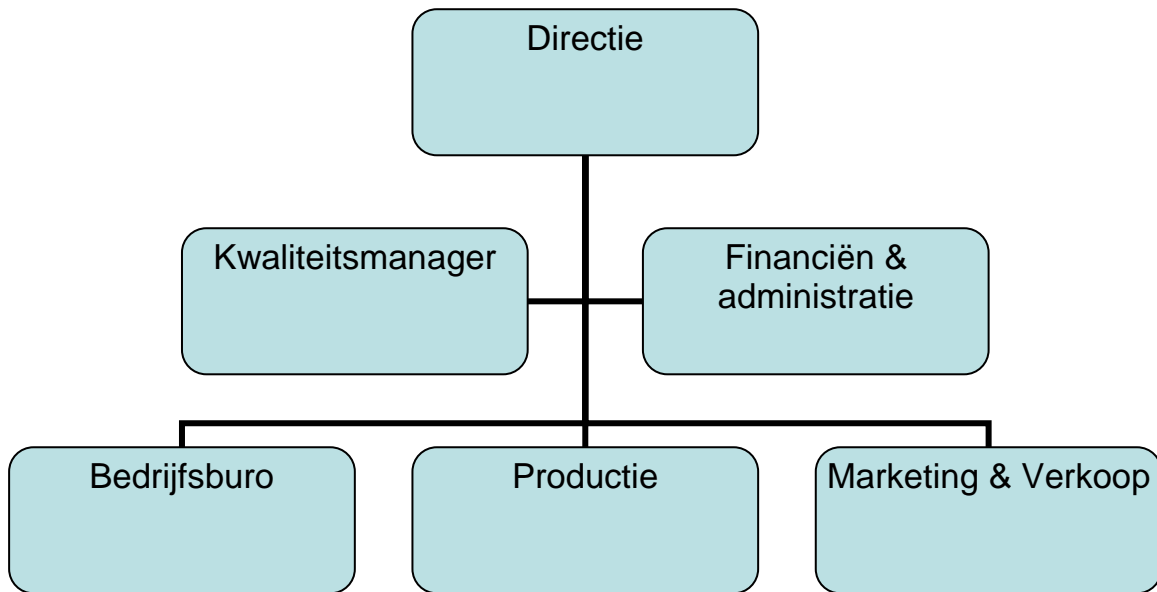
3.2 Relatie met de moederorganisatie

Er is geen relatie met een moedermaatschappij. De genoemde bedrijven maken geen deel uit van een grote concern.

<h2>Kwaliteitshandboek</h2>	Versie	1
	Datum	12-12-11
	Status	concept
	Eigenaar	Directeur
	Pagina	6 van 14

3.3 Organogram

De organisatie- en management structuur van Polux BV is vastgelegd in onderstaand organogram.



3.4 Beschrijving van de afdelingen

De onderlinge verhoudingen van alle personeelsleden en een nadere beschrijving van de afdelingen volgen hieronder.

Alle functies die Polux BV heeft staan beschreven in functieprofielen. In de functieprofielen staan verantwoordelijkheden & bevoegdheden, plaats in de organisatie, takenpakket en functie-eisen opgenomen.

Directie

De directie bestaat uit een Commercieel/financieel Directeur, een Technisch Directeur en een Directeur Productie.

De Commercieel/financieel Directeur is verantwoordelijk voor marketing & verkoop en de financiële/administratieve zaken. De Technisch Directeur is verantwoordelijk voor de technische zaken. De Directeur Productie is verantwoordelijk voor alle productie technische zaken.

De kwaliteitsmanager

De kwaliteitsmanager is verantwoordelijk voor het promoten in stand houden van het iso kwaliteitssysteem. Hij rapporteert aan de directie.

Financiën & Administratie.

De afdeling financiën en administratie staat onder leiding van de Commercieel/financieel directeur die verantwoordelijk is voor de financiële en administratieve huishouding van de bedrijven. De medewerkers van deze afdeling rapporteren aan de commercieel/financieel directeur.

Kwaliteitshandboek	Versie	1
	Datum	12-12-11
	Status	concept
	Eigenaar	Directeur
	Pagina	7 van 14

De belangrijke aandachtsgebieden van de afdeling Financiën en administratie zijn is het monitoren van de liquiditeit, crediteuren/debiteuren beheer en contract administratie.

Bedrijfsburo.

Het bedrijfsburo staat onder leiding van de Technisach Directeur, die verantwoordelijk is voor alle technische zaken die te maken hebben met uit te voeren projecten. De technische medewerkers en projectleiders (in- en extern) rapporteren aan de Technisch Directeur.

De belangrijke aandachtsgebieden van het bedrijfsburo zijn het engineeren en ontwikkelen van technisch werkbare oplossingen, het maken van voor- en nacalculaties, de inkoop van materialen, de algehele planning, en begeleiding van montage op de bouw.

Productie

De productie afdelingen (Polux productie BV & M-pol composites BV) staan onder leiding van de Directeur Productie, die verantwoordelijk is voor het conform specificatie produceren van verkochte composiet elementen. De bedrijfsleiders van beide productie units rapporteren direct aan de Productie Directeur.

Belangrijke aandachtspunten hierbij zijn het op tijd en van juiste kwaliteit produceren van composiet elementen, kostenbeheersing van de productie en het inrichten en voeren van productie conform arbo-, en milieu wetgeving.

Marketing & Verkoop (M&V)

De afdeling marketing & verkoop staat onder leiding van de commercieel/financieel Directeur, die verantwoordelijk is voor het verkoop- en klantbeleid. Het Rayonmanagers rapporteren aan de Commercieel/financieel directeur.

De belangrijkste aandachtsgebieden van het de afdeling marketing en verkoop zijn het uitvoeren van marktonderzoek, het terugkoppelen van marktinformatie en het uitbrengen opvolgen van offertes.

4. Het kwaliteitssysteem

4.1 Het invoeren en bekendmaken van het systeem

Invoering van het kwaliteitssysteem vindt plaats door middel van een introductie aan alle medewerkers via de bestaande overlegstructuren. Ook wijzigingen worden op deze wijze bekend gemaakt.

Nieuwe medewerkers worden bekend gemaakt met het kwaliteitssysteem als onderdeel van het inwerkprogramma.

4.2 Het kwaliteitshandboek

Het kwaliteitshandboek bevat naast het kwaliteitsbeleid een verwijzing naar het kwaliteitswerkboek. Binnen het kwaliteitswerkboek zijn de activiteiten van Polux BV procesmatig beschreven en als zodanig gerangschikt.

Kwaliteitshandboek	Versie	1
	Datum	12-12-11
	Status	concept
	Eigenaar	Directeur
	Pagina	8 van 14

4.2.1 Documentenbeheer

Polux BV heeft een procesbeschrijving waarin wordt aangegeven op welke wijze documenten worden geautoriseerd, uitgegeven, beheerst en beheerd. Onder documentbeheer vallen de volgende categorieën van documenten:

- kwaliteitshandboek en kwaliteitswerkboek
- procesbeschrijvingen en werkinstructies
- productcatalogus
- organisatiebeschrijvingen
- (kwaliteits)registraties
- externe (normerings)documenten (b.v. NEN normeringen, VMRG kwaliteitseisen.)

In procesbeschrijvingen is de wijze van archiveren, bijhouden en ter beschikking stellen van deze documenten beschreven, evenals de verantwoordelijkheid voor het documentenbeheer.

4.2.2 Beheer kwaliteitsregistraties

Ten aanzien van kwaliteitsregistraties wordt het volgende onderscheid gemaakt:

- offertes/contracten
- leverancierslijst, contracten en evaluaties
- klachtenformulieren
- prestatie-indicatoren
- auditrapportages en verbetervoorstellen
- management reviews
- klanttevredenheidsonderzoeken
- ontwikkelplanningen, specificaties, ontwerpbeschrijvingen, testplannen en testresultaten
- verslagen van functioneringsgesprekken

In de procesbeschrijvingen is de toepassing van de kwaliteitsregistratie beschreven, evenals de verantwoordelijkheden en de wijze en bewaartermijn van archivering. Met interne audits en periodieke rapportages worden de kwaliteit en de aanwezigheid van de registraties bewaakt.

5. Verantwoordelijkheid van het management

5.1 Betrokkenheid van het management

Het management stelt voldoende hulpbronnen (zowel menskracht, machines als materialen) ter beschikking om op een kwalitatief hoog niveau uitvoering te kunnen geven aan de benodigde bedrijfsprocessen om aan de klanteneisen te kunnen voldoen.

5.2 Klantgerichtheid

Het management is verantwoordelijk voor het in kaart brengen van de behoeften en verwachtingen van de klant en voor het omzetten ervan in meetbare klanteisen. Het management draagt middels contracten zorg voor de eenduidige communicatie van deze eisen naar Polux BV.

Het management is verantwoordelijk voor het meten van de klanttevredenheid en het naar aanleiding daarvan zonnodig doorvoeren van corrigerende maatregelen. Naast de reguliere contactmomenten tussen de klant en Polux BV wordt steeksproefsgewijs en na afronding van een willekeurig project een KTO (Klant Tevredenheids Onderzoek) gehouden. Met de periodieke analyse van klachten en incidenten worden corrigerende en preventieve maatregelen geformuleerd en gerealiseerd.

Kwaliteitshandboek	Versie	1
	Datum	12-12-11
	Status	concept
	Eigenaar	Directeur
	Pagina	9 van 14

5.3 Kwaliteitsbeleid

Om diensten van een hoge kwaliteit te kunnen leveren werkt Polux BV met een kwaliteitsmanagementsysteem dat voldoet aan de criteria van NEN ISO 9001;2008. Het kwaliteitsmanagementsysteem bevordert de professionaliteit van Polux BV en stelt zeker dat Polux BV consistent haar klanten een product en dienst verleent die de contractuele behoefte invult. Polux BV 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

Polux BV stelt zich tot doel volledig C2C composiet producten te kunnen ontwikkelen, produceren en leveren, waarbij het verantwoordelijk en respectvol omgaan met mens, dier en natuur centraal staan.

Visie

Door sterk innovatief te denken en handelen, en de grenzen op te zoeken van het technisch mogelijke stimuleren we onze medewerkers op verantwoordelijke wijze te excelleren in hun vak en taakgebied, of zelfs daarbuiten.

Door een grote mate van betrokkenheid bij de persoonlijke ontwikkeling van elke werknemer, scheppen we ruimte om elk individu te laten groeien tot het maximaal haalbare binnen zijn of haar mogelijkheden. Binnen Polux BV promoten we betrokkenheid, transparantie, betrouwbaarheid en bovenal het dragen van verantwoordelijkheid voor gedane zaken. In onze producten en diensten en al ons handelen komt dat tot uiting.

Kwaliteitshandboek	Versie	1
	Datum	12-12-11
	Status	concept
	Eigenaar	Directeur
	Pagina	10 van 14

5.4 Planning

5.4.1 Kwaliteitsdoelstellingen

Voor het komende jaar (2012) richt het kwaliteitsbeleid van Polux BV zich op de volgende gebieden:

Het verhogen van het kennisniveau en de technische onderbouwing van onze producten en systemen.

Het verbeteren van de communicatie binnen projecten –zowel intern als extern.

Al deze aandachtsgebieden zullen met inzet van de betrokken afdelingen en aan de hand van plannings worden opgeleverd.

Ook zijn op procesniveau als afgeleide van de visie prestatie-indicatoren vastgesteld.

5.4.2 Kwaliteitsplanning

Het management stelt zeker dat er voldoende capaciteit is om de kwaliteitsdoelstellingen te kunnen realiseren. Binnen de procesbeschrijvingen is vastgelegd op welke wijze de kwaliteit van de processen wordt beheerst. Wijzigingen worden op een beheerste wijze uitgevoerd.

5.5 Verantwoordelijkheid, bevoegdheid en communicatie

5.5.1 Verantwoordelijkheden en bevoegdheden

De taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden zijn vastgelegd binnen de procesbeschrijvingen en binnen de functiematrix 'Taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden'.

5.5.2 Directievertegenwoordiger

Als directievertegenwoordiger en kwaliteitsmanager is de heer Hans Valk aangewezen. De directievertegenwoordiger heeft de verantwoordelijkheden en bevoegdheden om:

- zeker te stellen dat processen worden vastgesteld en onderhouden
- te rapporteren aan de directie over de prestaties van het kwaliteitsmanagementsysteem
- te adviseren over noodzaak tot verbetering
- het bewustzijn van de eisen van de klant in alle lagen van Polux BV te bevorderen

Dit resulteert in de volgende taken:

- ondersteuning geven bij de totstandkoming van procesbeschrijvingen en documenten
- bewerkstelligen dat nieuwe of gewijzigde, geautoriseerde processen worden ingevoerd
- behandelen en beoordelen van voorstellen tot wijziging van procesbeschrijvingen
- in voorkomende gevallen signaleren dat de invoering stagneert
- uitvoeren of laten uitvoeren van interne audits
- voorbereiden van het managementreview
- maandelijks (laten) samenstellen van een klachtenanalyse
- onderhouden van contacten over kwaliteitsmanagement met klanten, certificerende instellingen en toeleveranciers

Kwaliteitshandboek	Versie	1
	Datum	12-12-11
	Status	concept
	Eigenaar	Directeur
	Pagina	11 van 14

5.5.3 Interne communicatie

Door middel van structureel wekelijkse overleg met de leden van het management team te organiseren, stelt Polux BV zeker dat er communicatie plaatsvindt over de processen van het kwaliteitsmanagementsysteem en de effectiviteit ervan. Zo worden er binnen het wekelijkse overleg de corrigerende maatregelen besproken en de voortgang hiervan bewaakt. Daarnaast worden binnen de directie de auditresultaten en de binnengekomen klachten die moeten leiden tot een corrigerende maatregel besproken.

5.6 Management review

De directie van Polux BV beoordeelt en verbetert zo nodig de werking van het kwaliteitssysteem door middel van een jaarlijks managementreview aan de hand van de kwaliteitsdoelstellingen, interne audits, klachtenanalyse, effectiviteit van de genomen corrigerende en preventieve maatregelen, opleidingsevaluaties en de leverancierevaluaties.

De kwaliteitsmanager zorgt voor de verslaggeving en de informatieverspreiding naar de medewerkers.

6. Middelen (resource) management

6.1 Levering van middelen

Het management is verantwoordelijk voor het bereiken van een optimale klanttevredenheid. Om dit te bereiken zet het management van Polux BV voldoende middelen (van voldoende kwaliteit) in.

6.2 Personele middelen

Van alle functies binnen Polux BV zijn functieprofielen opgesteld. Jaarlijks wordt de competentiebehoefte gemeten. Zonodig worden er opleidingen gepland en uitgevoerd. De effectiviteit van deze opleidingen wordt jaarlijks tijdens de functioneringsgesprekken gemeten. Er vindt een registratie plaats van de gevolgde opleidingen.

6.3 Infrastructuur

Het management ziet erop toe dat de benodigde faciliteiten (werkruimte en bijbehorende faciliteiten, uitrusting, hardware, software en ondersteunende diensten) voor het nakomen van de klanteneisen aanwezig zijn.

6.4 Werkomgeving

Het management ziet erop toe dat de werkomgeving zodanig is dat tenminste wordt voldaan aan de wettelijk gestelde eisen en dat aan de eventuele eisen voor productie en opslag van goederen wordt voldaan.

7. Voortbrenging van diensten

7.1 Planning van het realisatieproces

Polux BV heeft haar activiteiten op een procesmatige wijze gerangschikt en beschreven. Binnen deze procesbeschrijvingen is ruime aandacht besteedt aan het telkens weer meten en registreren van de klanteneisen. Polux BV heeft integraal binnen haar activiteiten opgenomen dat corrigerende en preventieve maatregelen, waar dan ook uit voorkomend, worden getoetst op effectiviteit. Deze effectiviteitsmetingen vinden zo mogelijk bij de klant plaats.

Kwaliteitshandboek

Versie	1
Datum	12-12-11
Status	concept
Eigenaar	Directeur
Pagina	12 van 14

7.2 Klant gerelateerde processen

Polux BV heeft een proces voor het afsluiten van contracten. Binnen dit proces wordt geregeld dat de klanteneisen worden geïdentificeerd. Polux BV gaat na of zij aan deze klanteneisen kan en wil voldoen. Zo ja wordt de aanvraag van de klant vertaald naar een eenduidig opgesteld contract. Eventuele wijzigingen binnen het contract worden volgens het wijzigingsproces behandeld.

7.3 Ontwikkeling

Polux BV heeft een proces voor het planmatig ontwerpen van nog niet bestaande producten. Het ontwikkeltraject is gefaseerd van opzet en doorloopt de fasen van specificatie, ontwerp, bouw, test en acceptatie. Door elk stadium apart te fiateren vindt er een voortdurende toetsing van de gevraagde functionaliteit en haalbaarheid plaats.

7.4 Inkoop en inhuur

Inkoop en inhuur geschiedt bij bedrijven die op de lijst van goedgekeurde leveranciers staan. Indien er behoefte is aan een nieuwe leverancier wordt deze aan de hand van criteria geselecteerd. Afwijkingen aan geleverde diensten en producten worden geregistreerd en geanalyseerd. Het product met afwijking wordt als zodanig gekenmerkt. In de richting van de leverancier worden passende acties ondernomen. Zonodig wordt een leverancier van de lijst met goedgekeurde leveranciers gehaald. De directie heeft hierin de beslissende stem.

7.5 Productie- en serviceactiviteiten

7.5.1 Beheersing van activiteiten

Polux BV heeft haar primaire processen en de meest belangrijke ondersteunende processen vastgelegd. Dit om een eenduidige manier van werken te waarborgen. De benodigde meet- en monitoringsmiddelen worden door Polux BV proactief onderhouden.

7.5.2 Geldigverklaring van processen

Polux BV ziet erop toe dat haar personeel blijvend gekwalificeerd is en de geautoriseerde procesbeschrijvingen hanteert. Indien een incident of klacht optreedt, wordt de oorzaak hiervan opgespoord en weggewerkt. Voor alle processen is de proceseigenaar verantwoordelijk voor het proces. Corrigerende en preventieve maatregelen op processen worden door de proceseigenaar beoordeeld en gevalideerd alvorens ter beschikking te worden gesteld aan de rest van Polux BV. De effecten van deze vernieuwde processen worden met behulp van een interne audit gemeten.

7.5.3 Identificatie en naspeurbaarheid

Polux BV is door haar administratieve proces in staat na te gaan wanneer zij welke dienst aan wie heeft laten plaatsvinden. Of Polux BV is in staat om na te gaan welke onderdelen (door middel van registraties) in welk product zijn verwerkt. Hierdoor kan zonodig een recallproces worden gestart.

7.5.4 Door de afnemer verstrekte producten

Polux BV gaat zorgvuldig met de producten en gegevens van haar klanten om. Er zijn opdrachten waarbij gegevens/materialen van de klant worden gebruikt. Er vindt met de klant overleg plaats over de bestemming van die materialen na afloop van de opdracht. Gegevens worden vertrouwelijk behandeld conform de wet bescherming persoonsgegevens.

Kwaliteitshandboek	Versie	1
	Datum	12-12-11
	Status	concept
	Eigenaar	Directeur
	Pagina	13 van 14

7.6 Beheer van meet- en monitoringsmiddelen

Polux BV draagt zorg voor het uitvoeren, al dan niet met behulp van derden, van de vereiste werkzaamheden ten aanzien van calibratie, controle en onderhoud van meters en apparaten. Van deze werkzaamheden worden registraties vastgelegd. Wellicht ook niet van toepassing.

8. Meting, analyse en verbetering

8.1 Planning

De kwaliteitsmanager stelt in overleg met de directie een jaarplanning op voor het behalen van de beoogde kwaliteitsdoelstellingen, de wijze en het tijdstip van het monitoren van de kwaliteitsnormen en de rapportage hierover. Op basis van de gegevens uit periodieke bewakingsmechanismen als interne audits, rapportages, registraties e.a. vindt een voortdurende analyse van de kwaliteit van de processen en producten plaats. De kwaliteitsmanager zorgt voor het vertalen van deze analyse in meetbare correctieve en preventieve maatregelen en de toetsing van de effectiviteit hiervan.

8.2 Meting en monitoring

8.2.1 Klanttevredenheid

De klanttevredenheid wordt op verschillende wijzen gemeten. Jaarlijks wordt een klanttevredenheidsonderzoek uitgevoerd. Daarnaast wordt de klanttevredenheid gemeten door middel van de klachtenregistratie en analyse. Ook vinden tussentijds met de klant gesprekken plaats. Dit kan op initiatief van de klant of van Polux BV zijn.

8.2.2 Interne audits

Periodiek vinden er interne audits plaats. Deze audits kunnen als doel hebben:

- vaststellen of het kwaliteitsmanagementsysteem volgens de richtlijnen van de norm is ingericht en wordt onderhouden.
- vaststellen of de praktijk met de processen/richtlijnen overeenkomt
- vaststellen of de effectiviteit optimaal is
- verhogen van de efficiency van de bedrijfsprocessen.

Polux BV waarborgt door de keuze van auditors en het te auditen onderwerp dat de audits objectief en onpartijdig worden uitgevoerd.

De audits worden planmatig uitgevoerd. De effecten van corrigerende en preventieve maatregelen worden in follow up audits gemeten.

8.2.3 Meting en monitoring van processen

Polux BV gebruikt interne audits om te meten of de realisatieprocessen effectief zijn. Met andere woorden of de realisatieprocessen zodanig zijn ingericht dat het effect ervan blijvend aan de eisen en verwachtingen van de klant voldoet. Daarnaast wordt met periodieke rapportages inzicht gegeven in de kwaliteit van de uitvoering van processen.

8.2.4 Meting en monitoring van het product

Polux BV meet op vastgestelde momenten tijdens het uitvoeringsproces of aan de eisen van de klant wordt voldaan. Dit doen wij door middel van checklist, voortgangschema's en controles zoals opgenomen in het kwaliteits werkboek.

Kwaliteitshandboek	Versie	1
	Datum	12-12-11
	Status	concept
	Eigenaar	Directeur
	Pagina	14 van 14

8.3 Meting van non-conformiteit

Polux BV heeft binnen het contract vastgelegd wat de eisen van de klant zijn. Non-conformiteiten uiten zich als klachten, meetresultaten of auditresultaten. Binnen procesbeschrijvingen is de afhandeling hiervan de richtlijnen en verantwoordelijkheden vastgesteld.

8.4 Analyse van gegevens

Polux BV analyseert de kwaliteitsregistraties om daar waar nodig tot verbeteringen te kunnen komen. Deze gegevens hebben ten minste betrekking op:

- klanttevredenheid
- conformiteit met de eisen van de klant
- eigenschappen van processen, diensten en trends daarin
- leveranciersperformance
- competenties van de medewerkers

8.5 Verbetering

8.5.1 Planning voor continu verbetering

Polux BV doet permanent aan continue verbetering van haar producten en diensten. Polux BV heeft integraal binnen haar activiteiten opgenomen dat corrigerende en preventieve maatregelen, waar dan ook uit voorkomend, worden getoetst op effectiviteit. Deze effectiviteitsmetingen vinden zo mogelijk bij de klant plaats.

8.5.2 Corrigerende maatregelen

Polux BV beschikt over een procedure die aangeeft hoe corrigerende maatregelen worden doorgevoerd. De maatregelen worden getoetst op effectiviteit.

8.5.3 Preventieve maatregelen

Polux BV beschikt over een procesbeschrijving hoe preventieve maatregelen te initiëren en te behandelen. Ook wordt er tijdens de interne audits (afhankelijk van het doel van de audit) in meer of mindere mate aandacht geschonken aan het initiëren van preventieve maatregelen. Ook hier wordt het effect van de genomen maatregelen getoetst op effectiviteit.