

22-02-2016, Rev: 02

ALGEMENE GEGEVENS

Naam

: ODS BV
Hoofdkantoor
Donk 6, 2991 LE Barendrecht
Postbus 69, 2990 AB Barendrecht

Telefoon 0180 - 640911
Telefax 0180 – 640275
E-mail ODS.info@kloeckner.com
Internet www.kloecknermetals.com

BTW ID-nr. NL 801137391B01

Bank Royal Bank of Scotland
nr. 42.66.54.943

KvK registratie-/uitrekselnr. 24257353
Plaats Rotterdam en de Beneden Maas

Type bedrijf

: handelonderneming,
100% dochter van Klöckner Netherlands Holding B.V. dat onderdeel is van het Klöckner & Co. concern uit Duisburg in Duitsland (een wereldwijd opererend bedrijf met een jaaromzet van meer dan EURO 6 miljard, ± 9700 medewerkers).

Geconsolideerde cijfers:

Omzet in 2014

: EUR 195 mio

Gemid. aantal werknemers

: 359

Werkdagen per week

: 5

Directie

: J.P. Sinnige (Algemeen directeur)
: A.W. de Jong (Financieel Directeur)
: B.J.M. Ingen-Housz (Directeur Logistiek)
: R.W. Geenen (Commercieel Directeur)

Manager Kwaliteitsafdeling
J.P. Sinnige

Handboek Kwaliteitsbeheersing,
Hernieuwde uitgave februari 2016

Deelnemingen:

- O-D-S Transport B.V., Barendrecht (100%)
- ODS Metals N.V., Antwerpen (B) (100%)
- ODS BV DMCC Branch (100%)
- ODS Do Brasil Sistemas de Medição LTD (100%)
- ODS Metering Systems Asia Pacific PTE.LTD (100%)
- Frefer Brasil (100%)

Vestigingsgegevens:

Almelo: Kloeckner Metals ODS Nederland
Dollegoorweg 17
7602 EC Almelo

Barendrecht: Kloeckner Metals ODS Nederland
Donk 6
2991 LE Barendrecht

Uitgeest: Kloeckner Metals ODS Nederland
Molenwerf 1
1911 DB Uitgeest

Ridderkerk: Kloeckner Metals ODS Nederland
(magazijn) Keurmeesterstraat 4
2984 BA Ridderkerk

Ridderkerk: Kloeckner Metals ODS Nederland
(magazijn) Keurmeesterstraat 18
2984 BA Ridderkerk

Vragen en opmerkingen via e-mail:
ODS.info@kloeckner.com

Websites (routebeschrijving, contacten, assortiment):
ODS Algemeen www.kloecknermetals.nl
ODS Export www.ods-export.nl
Andere linken met ODS www.odsbv.nl/links

INHOUDSOPGAVE

Hoofdstuk	Omschrijving	Pagina	Revisie Datum	nummer
	Algemene gegevens	1	22-02-2016	02
	Deelnemingen	2	22-02-2016	02
	Vestigingsgegevens	2	22-02-2016	02
	Inhoudsopgave	3-4	22-02-2016	02
	Voorwoord	5	03-06-2013	00
	De historie van ODS in een notendop	5	03-06-2013	00
	Service aan de klant	5	03-06-2013	00
	Directieverklaring	6	22-02-2016	02
1.	Productgroepen	7-8	22-02-2016	02
2.	Kwaliteitsbeheersing en Organisatie	9	12-08-2015	01
	Algemeen	9	03-06-2013	00
	Kwaliteitsafdeling	9	12-08-2015	01
	Directievertegenwoordiger	9	12-08-2015	01
	Personele organisatie	9	03-06-2013	00
	Organisatieschema Organisatie, kwaliteit	9-10	12-08-2015	01
3.	Kwaliteitsbeheersing en werkinstructies	11	12-08-2015	01
	Algemeen	11	03-06-2013	00
	Intranet	11	12-08-2015	01
	Afdelingssite	11	12-08-2015	01
	Werkinstructies	11	03-06-2013	00
	Materialenhandboek	11	03-06-2013	00
	Kwaliteitsverantwoordelijken	11	12-08-2015	01
4.	Kwaliteitsbeheersing en Opdrachtafhandeling	12	03-06-2013	00
	Algemeen	12	03-06-2013	00
	Procedures	12	03-06-2013	00
5.	Kwaliteitsbeheersing en de behandeling van documentatie	12	03-06-2013	00
	Algemeen	12	03-06-2013	00
	Vervallen documenten	12	03-06-2013	00
	Wijzigingen in bestaande documentatie	12	03-06-2013	00

Hoofdstuk	Omschrijving	Pagina	Revisie Datum	nummer
6.	Kwaliteitsbeheersing en inkoop (PM)	13	12-08-2015	01
	Algemeen	13	12-08-2015	01
	Beoordelen leveranciers	13	03-06-2013	00
	Inkoopgegevens	13	03-06-2013	00
	Ingangscontrolegegevens	14	03-06-2013	00
7.	Kwaliteitsbeheersing, identificatie en naspeurbaarheid van producten	15	12-08-2015	01
	Algemeen	15	12-08-2015	01
	Certificaten	15	12-08-2015	01
	Overige identificatiemiddelen	15	12-08-2015	01
	Hermerkbevoegdheid	15	12-08-2015	01
8.	Kwaliteitsbeheersing en controles / behandeling / opslag / verpakking en transport	16	03-06-2013	00
	Afwijkend materiaal	16	03-06-2013	00
	Behandeling en opslag	16	03-06-2013	00
	Verpakking en transport	16	03-06-2013	00
	Uitgangscntrole	16	03-06-2013	00
9.	Kwaliteitsbeheersing en controleapparatuur	17	03-06-2013	00
	Algemeen	17	03-06-2013	00
10.	Kwaliteitsbeheersing en verbetermaatregelen	17	12-08-2015	01
	Algemeen	17	03-06-2013	00
	Divisiemanager	17	12-08-2015	01
	Kwaliteitsbeheersing	17	12-08-2015	01
	Corrigerende maatregelen	17	12-08-2015	01
11.	Kwaliteitsbeheersing is ook: het systeem controleren op kwaliteit	18	12-08-2015	01
	Algemeen	18	03-06-2013	00
	Beoordeling van het kwaliteitssysteem	18	12-08-2015	01
	Beoordeling door directie	18	12-08-2015	01
12.	Overige zaken	19	12-08-2015	01
	Arbo en milieu	19	12-08-2015	01
	Verkoop- en leveringsvoorwaarden	20	12-08-2015	01
	Compliance	20	03-06-2013	00
	Overige vragen	20	12-08-2015	01
	Bijlagen			

VOORWOORD

De historie van ODS in een notendop

De eerste grondslagen van wat zou uitgroeien tot ODS BV werden bijna twee eeuwen geleden gelegd. De Metaalmaatschappij Van Houten BV kan terugzien op een lange historie. Sinds 1798 om precies te zijn. Een halve eeuw later, in 1845, werd de Naamloze Vennootschap W. Bernet & Co opgericht. Door het samengaan van de Verenigde Utrechtse IJzerhandel NV uit 1926 en de NV In- en Verkoop voor Bouwmaterialen IVB uit 1928, ontstaat in 1985 Hoogovens Handel BV. Eerder, al in 1972, werd ODS gevormd uit de Firma H.E. Oving Jr. uit 1875, W.B. Diepeveen & Co uit 1903 en Struycken & Co NV uit 1900. Een anekdotisch detail daarbij is, dat de heer Struycken in 1924 bij de oprichting van Hoogovens voor Nederland de vertegenwoordiging kreeg voor de verkoop van ruw ijzer. Een situatie die tot na de oorlog voortduurde. De derde fusiepartner, Hoogovens Aluminium Verkoop BV, ontstond in 1991 uit de NV Handelsmaatschappij Rokker Rotterdam (1956) en Sidal Metaal BV (1974).

Service aan de klant

De verkooporganisatie is voor ons geen eindstation maar het keerpunt waar vraag en aanbod op elkaar worden afgestemd. Niet slechts leveren wat wordt gevraagd maar samen met de klant proberen een complete oplossing te vinden.

Met onze productgroepen willen wij opereren binnen de kaders van uw branche. Met oog en oor voor wat daarbinnen gebeurt. Ons netwerk fungeert hierbij als een stel permanente voelhorens van en naar de markt.

Met ons productassortiment willen wij het verlengde zijn van uw magazijn. Dat assortiment moet dus voor de hand liggend zijn, met de juiste materiaalspecificaties; niet misgrijpen.

Multi metal distribution is een drie-eenheid waarvan het laatste facet, de distributie, de beide andere draagt. De just-in-time formule levert onze klanten direct al voordeel op. Pas leveren als het nodig is. Dit betekent dat wij het materiaal voor u opslaan en conditioneren. Met vier magazijnen, verspreid over het land, kunnen wij de juiste condities waarborgen voor zowel het materiaal als de levering.

Directieverklaring

Kloeckner Metals ODS Nederland wil maximale klanttevredenheid bereiken door betrouwbaarheid op het gebied van kwaliteit, levertijd en technologische vooruitstrevendheid om daarmee een voorspoedige toekomst van ons bedrijf en onze medewerkers te bereiken. Onze organisatie is klantgericht ingedeeld, elke klant heeft een eigen contactpersoon; de klantverantwoordelijke. De klantverantwoordelijken zijn weer ingedeeld bij product- of verkoopgroepen. Zodoende is er een optimale kennis aanwezig om de klant te woord te staan.

Om onze doelstellingen te kunnen realiseren streven wij voortdurend naar teamgeest en samenwerking, zodat een grote persoonlijke betrokkenheid ontstaat. Daarbij weet men zich gesteund en gestimuleerd door:

- opleidingen, trainingen en vastgelegde verantwoordelijkheden & bevoegdheden;
- inbreng in de besluitvorming door gericht werkoverleg;
- een open communicatie door de gehele organisatie.

Het geïmplementeerde kwaliteitsmanagementsysteem is een essentieel middel om de doelstelling, een product of dienst conform de specificaties en opgaven van de afnemers uitvoeren en leveren, te verwezenlijken. De basis voor dit systeem is de norm NEN-EN-ISO 9001:2008. Het kwaliteitssysteem dient tevens als basis voor wettelijke regelingen en richtlijnen zoals Compliance, PED, CE, Arbeidsomstandigheden en Milieuzaken. Waar mogelijk wordt in Intranet en sharepoint, documenten, procedures en werkinstructies, rekening gehouden met deze zaken.

Het kwaliteitsmanagementsysteem is een essentieel middel om het geheel aan doelstellingen, beheerst en gedocumenteerd te verwezenlijken. Het geeft de mogelijkheid om problemen tijdig te identificeren en de voortgang te bewaken.

Ondergetekende neemt als directeur de verantwoordelijkheid op zich om alle steun te verlenen die nodig is om dit systeem op een efficiënte manier in werking te brengen en te houden. Ondergetekende zal er voor zorgen dat iedereen in de organisatie het beleid op gebied van kwaliteit kent en begrijpt.

J.P. Sinnige
Algemeen Directeur



01 PRODUCTGROEPEN

Voor optimale service aan onze klanten hebben wij onze verkooporganisatie ingesteld op het behoeftepakket van de markt.

Vakbekwaamheid en materiaalkennis zijn bij ODS gebundeld in productgroepen, markt- en branchebenadering vindt plaats vanuit de verkoopgroepen. Hierdoor kunnen onze specialisten niet alleen onze afnemers informeren over het zakelijke deel van het orderproces maar ook alert reageren op trends in de markt.

Deze markt bestaat grotendeels uit scheepsbouw- en constructiebedrijven, verwerkers en bewerkers van speciaalstaal, roestvaststaal en aluminium materialen, verwerkers van plaatmaterialen in staal, aluminium, koper, zink en roestvaststaal. Voor de installatiewereld zijn buizen een belangrijk product, zowel in staal, roestvaststaal, gietijzer, aluminium als non-ferro.

Maar ook nutsbedrijven, sprinklerinstallateurs, aannemers, dak- en gevel-specialisten, installateurs van aardings- en bliksembeveiliging en LPG-installaties maken veelvuldig gebruik van onze materialen.

Binnen de verkoopgroepen Dak- en geveltechniek en afvoertechiek zijn een aantal specifieke producten ondergebracht die worden gebruikt in verscheidene doelgroepen, zoals de bouwbranche. Binnen de groep is een projectbureau aanwezig dat engineeringtaken verricht en gecompliceerde projecten begeleidt.

Alle deelgebieden binnen ons leveringsprogramma zijn gerubriceerd onder de hier onderstaande Divisies en markten:

Divisie	Markten
Constructie	Dak & Gevelconstructie
	Constructiebuis
	Constructiewerkplaatsen
	Aluminium plaat
	RVS-plaat
Installatie	Installatie particulier en Utiliteit
	Non Ferro
	Koudetechniek
	RVS-buis
	Nuts infratech
	Sprinkler
	Afvoertechiek
Verspaning	Speciaal metaal
	Aluminium
	Jacht- en scheepsbouw
	RVS

Bovendien beschikken wij over een verkoopgroep ten behoeve van onze exportactiviteiten.

Uitgebreide informatie over onze organisatie en producten vindt u op de site van Kloeckner Metals ODS Nederland: www.kloecknermetals.nl

Contact met de Kloeckner Metals ODS Nederland kan telefonisch via het algemene nummer 0180-640911, de centrale kan u intern doorverbinden met alle product- of verkoopgroepen. Elke medewerker heeft een eigen telefoonnummer.

Bestellen kan telefonisch, per fax of e-mail maar is eveneens mogelijk via de webshop of EDI (Electronic data interchange).

De verkoopgroepen verkopen producten die meerdere productgroepen kunnen beslaan. De kennis van deze producten wordt via interne opleidingen verkregen.

ODS Academy geeft, al of niet in samenwerking met regionale opleidingscentra (ROC's), opleidingen aan alle medewerkers.

Basiskennis van de fabricage en bewerking van staal, aluminium, koper, enz. is verplicht voor alle commerciële medewerkers.

De opleiding kan gevolgd worden via boeken, het volgen van bijeenkomsten met presentaties of via internet; e-learning.

Onze logistieke organisatie transporteert dagelijks ongeveer 400 ton op ± 40 vrachtauto's naar onze klanten. De 4 magazijnen (76.000 m²) zijn ingericht rond de producten en productgroepen. Het oppakken van een aluminiumplaat vereist andere hijs- en hefgereedschappen en interne transportmiddelen dan een constructiebalk van 12 meter of een zaagstuk met een doorsnede van 1000 mm.

De opleidingen voor de ongeveer 160 logistieke medewerkers vindt grotendeels intern plaats. ODS Academy staat ook voor hen ter beschikking, bijv. voor introductie- en veiligheidsopleidingen, productopleidingen, opleiding voor heftruck, kraan of hijsgereedschap.

02 KWALITEITSBEHEERSING EN ORGANISATIE

Algemeen

Een doeltreffend kwaliteitsbeleid is natuurlijk niet mogelijk als het kwaliteitsbewustzijn niet binnen alle geledingen van het bedrijf te vinden is. Daarom houdt het ODS Kwaliteitsbeleid in, dat elke afdeling zelf de volledige verantwoording draagt voor de aldaar uitgevoerde werkzaamheden.

Kwaliteitsafdeling

ODS heeft een kwaliteits-coördinator die het door de directie bepaalde kwaliteitsbeleid helpt ondersteunen.

Directievertegenwoordiger kwaliteit

De directievertegenwoordiger staat borg voor goede communicatie in kwaliteitsaangelegenheden tussen ODS, afnemer en eventuele derden. Hij heeft tot taak vast te stellen welke kwaliteitsbeoordelingen moeten worden uitgevoerd en welke kwaliteitsbeheersing noodzakelijk is.

Personele organisatie

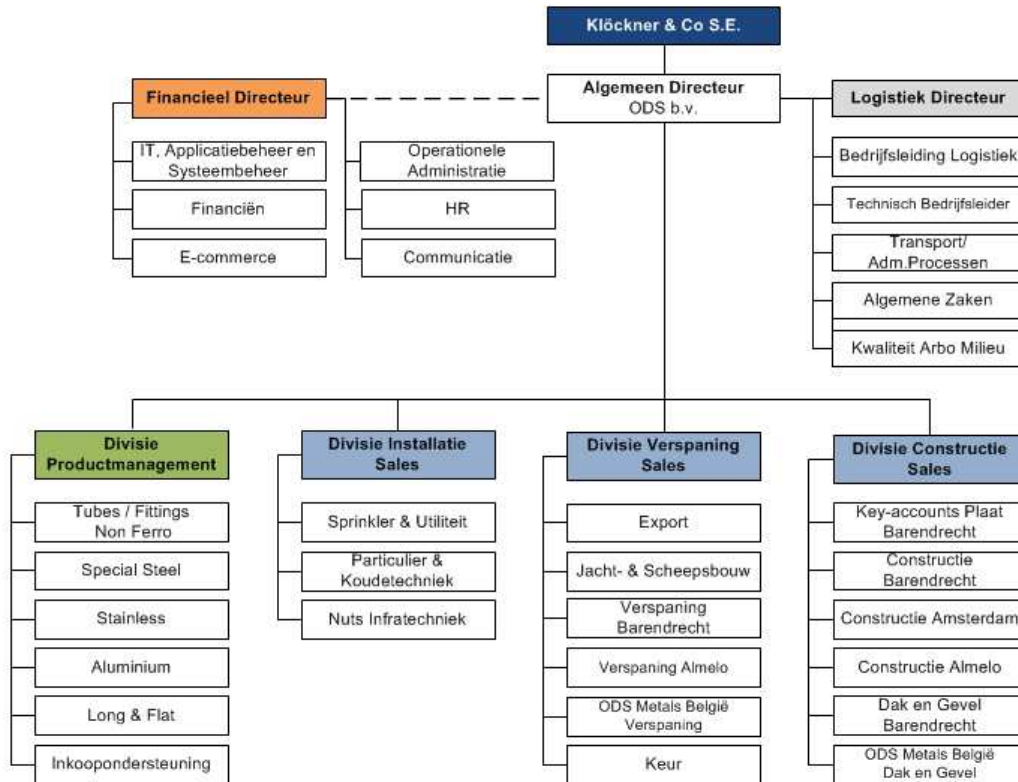
De afdeling Personeel & Organisatie van ODS is voor kwaliteitsaangelegenheden onder andere verantwoordelijk voor:

- het up to date houden van functieomschrijvingen waarin zowel de bevoegdheden en verantwoordelijkheden vastgelegd zijn, evenals de voor de betreffende functie vereiste opleiding;
- het regelen van door personeelsleden te volgen opleidingen, zowel intern als extern, waarbij ook de nodige begeleiding en controle van de resultaten hoort;
- het per medewerker bewaren van al deze gegevens in het SAP-HRM-systeem.

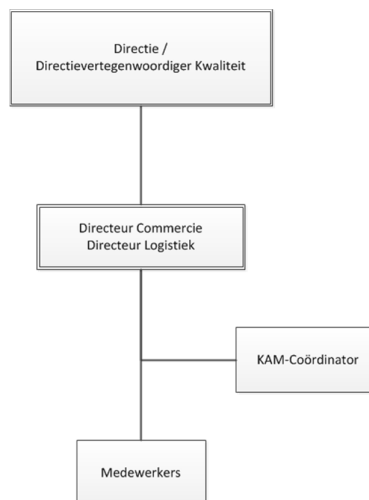
Organisatieschema

Voor een beter begrip van de organisatiestructuur van de kwaliteitsbeheersing is op pagina 10 van dit Handboek het organisatieschema inzake kwaliteitsbeheersing van ODS opgenomen.

Organisatie ODS



Kwaliteitsorganisatie



03 KWALITEITSBEHEERSING EN WERKINSTRUCTIES

Algemeen

De procedures en instructies van het kwaliteitssysteem van ODS zijn opgesteld en schriftelijk vastgelegd overeenkomstig de in de norm NEN-ISO 9001:2008 genoemde eisen.

Intranet

Al de kwaliteitsaangelegenheden van ODS, van handboek tot rapportage, arbo- en milieuregelingen, instructies, opleidingen en communicatie, vinden plaats via intranet of sharepoint.

Intranet is voor iedereen, via elke PC in elke vestiging bereikbaar. Dankzij dit snelle en moderne medium zijn de systemen open en gemakkelijk in te zien. Elke medewerker en afdeling heeft inzicht in het reilen en zeilen van andere afdelingen. Een transparante en 'lerende' organisatie is daar het resultaat van.

Afdelingsite

Elke afdeling heeft een eigen site op intranet, sharepoint, of maakt gebruik van de algemene site, die tevens voor interne opleidingen worden gebruikt. Hierin zijn alle procedures van de op de afdeling uit te voeren werkzaamheden omschreven, evenals de algemene bevoegdheden en verantwoordelijkheden.

De uit te voeren controles en op te stellen rapportages staan eveneens op de afdelingsite omschreven.

Werkinstructies

Werkinstructies geven vastomlijnde richtlijnen over de te volgen werkwijze en zijn beschikbaar op intranet, sharepoint en op papier op plaatsen waar dat noodzakelijk is.

Materialenhandboek

Vooraf bij ontvangst van goederen zijn controles noodzakelijk. Het hangt van de aard van de ingekochte goederen af, welke controle wordt toegepast. Het materialenhandboek (de materiaalcontrole-eisen) op intranet geeft alle bijzonderheden betreffende ingangscntrole, opslag, handling en transport.

Kwaliteitverantwoordelijken

In het Handboek kwaliteit (op intranet) is het kwaliteitssysteem van ODS omschreven, evenals het op peil houden daarvan. De kwaliteitsverantwoordelijken moeten altijd over gegevens kunnen beschikken om de waarde en de werking van het systeem te beoordelen. Daarom worden controleresultaten, geconstateerde afwijkingen, de oorzaak hiervan en de actie om die afwijkingen op te heffen geregistreerd in intranet, KPI.

04 KWALITEITSBEHEERSING EN OPDRACHTAFHANDELING

Algemeen

Vanaf het eerste contact tot de uiteindelijke levering kan de klant er op rekenen dat met al zijn wensen rekening wordt gehouden. Na zorgvuldige voorbereiding van de order door de afdeling verkoop wordt de order ingelezen in een computersysteem (SAP), waarna direct de bestelde hoeveelheid gereserveerd wordt. De order wordt, rekening houdend met eventueel specifieke eisen van de klant, gereed gemaakt in één van de magazijnen. De eigen transportafdeling zorgt ervoor dat de order op de afgesproken tijd en plaats wordt bezorgd. Voor alle orders geldt dat de eisen van de klant op de juiste wijze zijn gedefinieerd en op schrift gesteld. Een, in de eerder genoemde Handboeken omschreven, systeem voor de beoordeling van aanvragen, offertes, afhandeling en bewaartermijn geeft de klant de zekerheid dat ODS in staat is om aan de gestelde eisen te voldoen.

Procedures

Alle stappen in het orderproces, vanaf de voorbereiding tot en met de facturering, zijn vastgelegd in procedures en processchema's, waarbij ook de uit te voeren controles omschreven zijn.

05 KWALITEITSBEHEERSING EN DE BEHANDELING VAN DOCUMENTATIE

Algemeen

Het systeem van werken ligt vast in een aantal documenten zoals tekeningen, technische eisen, werkinstructies, procedures, processchema's, externe normen, fabrieksdocumentatie, dossiers en prijslijsten. Het is belangrijk, dat deze informatie zorgvuldig wordt behandeld en opgeborgen, zodat ze, wanneer nodig, te vinden en te hanteren zijn. Intranet is ook hierbij een hulpmiddel.

Vervallen documenten

Documenten die vervallen zijn, mogen niet ten onrechte weer in circulatie komen. Daarom worden vervallen documenten als zodanig gekenmerkt en/of verwijderd op alle plaatsen waar deze verstrekt of in gebruik waren.

Wijzigingen in bestaande documentatie

Van groot belang is dat wijzigingen in bestaande documentatie volgens een waterdichte procedure worden uitgevoerd. Hiervoor gelden dan ook regels die gehanteerd worden om verwarring te voorkomen. Hierbij is, indien van toepassing, ook de bewaartermijn vastgelegd. Het op de hoogte zijn van tussentijds gewijzigde omstandigheden, is een absolute noodzaak om kwaliteit te kunnen leveren.

06 KWALITEITSBEHEERSING EN INKOOP (PM)

Algemeen

Binnen ODS BV is de Divisie Product Management verantwoordelijk voor inkoop. Met de scheiding van inkoop en verkoop werd beoogd de efficiency op het gebied van voorraad inkoop te verhogen en op gecoördineerde wijze, samen met de overige onderdelen van Klöckner & Co, te profiteren van de gezamenlijke inkoopkracht die deze organisatie als multinational biedt. Binnen de organisatie van Klöckner & Co zijn ten behoeve van het bundelen van deze inkoopkracht strategie en beleid ontwikkeld. Door de genomen organisatorische en operationele maatregelen is het nu mogelijk te werken aan een Europa- en zelfs wereldomvattende Product Management strategie die 5 kernactiviteiten omvat:

1. Inkoop- en leveranciersstrategie.
2. Voorraad management.
3. Verkoop volume en productstrategie.
4. Magazijn en logistieke strategie.
5. Import management.

Het toezicht op de uitvoering van deze strategie en het aanhouden van het vastgestelde beleid is de verantwoordelijkheid van de groep IPM (International Product Management). Bij het inkopen van producten is het uitgangspunt van ODS uiteraard dat deze aan de gestelde eisen moeten voldoen. Het systeem voor het beoordelen van leveranciers, het up to date houden van inkoopgegevens en een, afhankelijk van de leverancier of het product, uit te voeren ingangscntrole op ingekochte producten is dan ook noodzakelijk.

Beoordelen leveranciers

Alle voor ODS aanvaardbare leveranciers zijn geregistreerd en een controlesysteem zorgt voor het op peil houden van deze registratie. Bovendien is van elke leverancier een dossier aangelegd. De gegevens in dit dossier bepalen de status van de leverancier.

Deze status wordt bepaald door:

- het soort product;
- gegevens betreffende de voorheen getoonde prestaties;
- gegevens betreffende kwaliteitsbeheersing bij de leverancier;
- gegevens van leveranciers waar door ODS ter plekke de kwaliteitsbeheersingsprocedures zijn onderzocht en beoordeeld.

Behalve bovengenoemde gegevens geldt voor materiaal van nieuwe leveranciers dat minimaal 5 proefzendingen nauwkeurig gecontroleerd worden en, indien noodzakelijk, een keuring van het materiaal wordt uitgevoerd door een bevoegde instantie.

Inkoopgegevens

Het reeds in het hoofdstuk 'Kwaliteitsbeheersing en de behandeling van documentatie' beschreven systeem voor het up to date houden van alle documentatie, geldt uiteraard ook voor de inkoopdocumentatie. Alle gegevens betreffende omschrijving, type, uitvoering en bestelgegevens voor voorraadmateriaal zijn direct oproepbaar in het computersysteem (SAP) en bovendien vastgelegd in diverse overzichten. Van af-fabriek of overslagorders wordt per opdracht een dossier aangelegd met eventuele specificaties, keuringseisen of verder van belang zijnde gegevens. De bewaartermijnen van deze dossiers zijn vastgelegd in een overzicht.

Ingangscontrolegegevens

De reeds eerder genoemde gegevens in het leveranciersdossier waarmee de status van de leverancier wordt bepaald, vormen de basis voor de uit te voeren ingangscontrole. De diverse controles en bijzonderheden met betrekking tot handling, opslag, verzending en transport zijn vastgelegd in de materiaalcontrole-eisen op intranet. Dit materialenhandboek is beschikbaar op de plaatsen waar dat noodzakelijk is. Bij wijziging van de status van de leverancier is de inkoper er verantwoordelijk voor dat eventuele controles herschreven worden. Komen afwijkingen ten opzichte van onze normen aan het licht, dan worden afdoende maatregelen genomen.

Deze maatregelen komen onder andere in hoofdstuk acht aan de orde. Het meldingsformulier, waarop een afwijking genoteerd is (KAF), wordt altijd opgeborgen in het leveranciersdossier. Het aantal is medebepalend voor de status van de leverancier of vormt een aanleiding om corrigerende maatregelen van de leverancier te verlangen. Controle hierop wordt uitgevoerd door de afdeling Product Management. Bij ontvangst van materiaal waarvan de uit te voeren ingangscontrole niet in de materiaalcontrole-eisen is omschreven, wordt de uit te voeren controle op de goederenontvangstdocumenten vermeld door de inkoper. Deze werkwijze geldt ook indien de klant ODS verplicht om bij een bepaalde leverancier aan te kopen waarvan geen gegevens bekend zijn. Voor rechtstreekse leveringen van fabriek aan klant geldt dat de status van de leverancier toereikend is volgens de omschreven ODS-norm.

07 KWALITEITSBEHEERSING, IDENTIFICATIE EN NASPEURBAARHEID VAN PRODUCTEN

Algemeen

ODS beschikt over een locatiesysteem en identificatienummer voor alle producten/ bundels. De locaties worden automatisch geprint op alle uitgaande orders en voor inkomend materiaal op de goederenontvangst-documenten. De locaties en identificatienummers van het voorraadmateriaal zijn direct oproepbaar in het computersysteem en bovendien vastgelegd in diverse overzichten. De bij het materiaal behorende certificaten zijn op deze wijze eenvoudig in SAP op te roepen. Een af-fabriek of overslagorder is een order en aankomst tegelijk en is dus altijd identificeerbaar. Bovendien wordt van deze orders een apart dossier aangelegd.

Certificaten

De certificatenadministratie zorgt, middels een geautomatiseerd systeem, voor het bijhouden van ontvangst en uitgifte van voor materiaal van toepassing zijnde materiaal- en fabriekscertificaten. Door de elektronische opslag is ODS in staat deze certificaten via e-mail naar de klant te versturen.

De Declaration of Performance (Dop's) van de groepen constructiematerialen (CE/EN1090) zijn op de site van de webshop te downloaden.

Overige identificatiemiddelen

Er zijn bij ODS 'identificatiemiddelen' in gebruik om de controlestatus van een product aan te geven. Stempels, stickers, labels of andere hulpmiddelen worden gebruikt om bijvoorbeeld vast te stellen of het product afgekeurd is, of dat een bepaalde controle uitgevoerd is door een bevoegde persoon. Het belang om zorgvuldig met deze identificatiemiddelen om te springen behoeft geen betoog en is dan ook uitgebreid omschreven.

Staalkwaliteiten worden vaak voorzien van een kleurcodering om de juiste samenstelling of sterkte aan te geven, op kleurkaarten (die zowel door de klant als door de ODS-organisatie worden gebruikt) zijn de coderingen weergegeven.

Hermerkbevoegdheid

Voor de traceerbaarheid van materialen, heeft ODS de bevoegdheid materiaal voorzien van een certificaat volgens NEN-EN 10204 te hermerken.

Deze bevoegdheid geldt voor materiaal dat gedeeld moet worden (zagen, knippen en bundels splitsen).

De hermerkbevoegdheid is ons verleend door:

Lloyd's Register Stoomwezen voor de 'Regels voor toestellen onder druk, G0304-07/189'

DNV GL, Transfer of Markings

Zie ook bij de bijlagen.

08 KWALITEITSBEHEERSING EN CONTROLES / BEHANDELING / OPSLAG / VERPAKKING EN TRANSPORT

Afwijkend materiaal

Het inkomend materiaal wordt gecontroleerd aan de hand van gegevens in het materialenhandboek. Als een product, om welke reden dan ook, wordt afgekeurd, wordt altijd een 'kwaliteitsafwijkingformulier' (KAF) geschreven. Het afgekeurde materiaal wordt, duidelijk gekenmerkt, apart opgeslagen totdat de te nemen actie bekend is. Soms zal het betreffende materiaal onbruikbaar zijn en vernietigd moeten worden. Ook is het mogelijk dat het na herbewerking weer aan alle kwaliteitseisen voldoet. Maar ook hier geldt weer dat de beschikbare procedures belangrijk zijn en gehanteerd worden.

Behandeling en opslag

Vanaf de datum van binnenkomst tot en met de datum van uitgifte, moeten goederen volgens een vast systeem behandeld worden. De specifieke eisen voor opslag en handling zijn dan ook omschreven in het materialenhandboek. Voor het overige geldt dat de materialen in de vastgestelde locaties opgeslagen zijn, zodanig dat vergissingen, verkeerd gebruik, beschadiging of achteruitgang in kwaliteit vermeden worden. Het kan noodzakelijk zijn opgeslagen goederen van tijd tot tijd te onderzoeken. Het omschreven inventarisatiesysteem geeft dan ook aan dat periodiek de gehele voorraad geïnventariseerd wordt. Hierbij wordt tevens het materiaal gecontroleerd en indien afwijkend, wordt een meldingsformulier geschreven en afgehandeld als omschreven in 'Afwijkend materiaal'.

Verpakking en transport

Specifieke verpakkingseisen en eventuele laad- en vervoersinstructies zijn in de materiaalcontrole-eisen omschreven. Verpakkingseisen, laad- en verzendinginstructies van de klant worden door de verkoper duidelijk op de order omschreven. Voor het overige gelden de verpakkingvoorschriften in het magazijn, met als uitgangspunt dat de verpakking van een zodanig stevige constructie is dat schadevrij transport gewaarborgd is.

Vanzelfsprekend probeert ODS de hoeveelheid verpakking zo laag mogelijk te houden en een balans te vinden tussen de hoeveelheid en het behoud van de lading. De eigen transportafdeling zorgt ervoor dat de order op de afgesproken tijd en plaats wordt bezorgd.

Uitgangscntrole

Het beoordelingssysteem van de leveranciers, de ingangscntrole en de controle tijdens de opslagperiode geeft al veel zekerheid over de kwaliteit van de ODS producten.

Afhankelijk van het soort product wordt een uitgangscntrole uitgevoerd. Specifieke eisen met betrekking tot uitgangscntrole zijn omschreven in de materiaalcontrole-eisen en indien een nog uitgebreider controle noodzakelijk wordt geacht, wordt dat door de verkoper op de order omschreven.

09 KWALITEITSBEHEERSING EN CONTROLEAPPARATUUR

Algemeen

Nauwkeurig meten en controleren is ondenkbaar zonder periodiek gekalibreerde meet- en controleapparatuur. Daar waar bij ODS gewerkt wordt met controle- of meetmiddelen, is een kalibratie-overzicht beschikbaar waarin het aantal periodieke inspecties per apparaat is vastgelegd. Hierbij wordt tevens aangetekend of een bepaald apparaat een controle of inspectie heeft ondergaan. Vanzelfsprekend wordt niet doorgewerkt met meetapparatuur waarvan de kalibratiedatum is overschreden.

10 KWALITEITSBEHEERSING EN VERBETERMAATREGELEN

Algemeen

Vanuit de klachtenrapportage van klanten, vanuit bezoeken aan de klant door de buitendienst en vanuit telefonische meldingen van afwijkingen, wordt steeds gewerkt aan een verhoging van de klanttevredenheid. Het geheel aan rapportages hieromtrent is vastgelegd in SAP of andere CRM-systemen.

Het klachtenregistratiesysteem wordt mede gebruikt als een waarschuwingssysteem om snel corrigerende /preventieve maatregelen te kunnen bewerkstelligen. Het bovengenoemde maakt een doorlopende analyse mogelijk van de mate waarin het product voldoet aan de eisen of verwachtingen van de klant.

Directie Commercie en Logistiek

Door de Directeur Commercie en Directeur Logistiek wordt periodiek een rapportage gemaakt waarin alle afwijkingen en tekortkomingen worden genoemd; het management review. Diverse resultaten van de controles worden op Intranet vermeld onder KPI's.

Kwaliteitsbeheersing

Van de door de Directeur Commercie en Directeur Logistiek opgestelde rapportages wordt door de directie een 'totaal Management review' gemaakt, waaruit eventuele systeemfouten aan het licht komen. Deze rapportages en de tekortkomingen worden besproken in het directie-overleg.

Corrigerende maatregelen

Het uitgangspunt voor te nemen corrigerende maatregelen is dat de uitvoerder de procedure op de werkplek het beste kent. De genomen corrigerende maatregelen worden door de Directie in het volgende Management review opgenomen. Indien meerdere afdelingen betrokken zijn bij het nemen van een corrigerende maatregel, zullen de Directieleden een overleg met die afdelingen organiseren.

11 KWALITEITSBEHEERSING IS OOK: HET SYSTEEM CONTROLEREN OP KWALITEIT

Algemeen

Een degelijk, doortimmerd kwaliteitsbeheersysteem is prachtig. Echter, als dit systeem wordt gelaten voor wat het is, heeft het totaal geen waarde. Het is dan ook noodzakelijk het gehele systeem van tijd tot tijd door de lichten en te bekijken of het deugt, praktisch bruikbaar is en of er inderdaad mee gewerkt wordt.

Beoordeling van het kwaliteitssysteem

De directie draagt er zorg voor dat bij alle afdelingen, periodiek een interne audit uitgevoerd wordt volgens een omschreven procedure waarin vragen opgesteld zijn die het gehele systeem omvatten.

Beoordeling door directie

De hieruit voortvloeiende rapportages en de reeds eerder genoemde rapportages met afwijkingen, waarbij eventueel gebruik wordt gemaakt van statistische technieken, worden periodiek beoordeeld door de Directeur Commercie en Directeur Logistiek voor wat betreft de eigen afdeling en het directie-team voor wat betreft geheel ODS. Deze beoordeling wordt op schrift gesteld, zichtbaar gemaakt op Intranet of Sharepoint en bewaard.

12 Overige zaken

Arbo en milieu

Hoewel Arbo- en Milieuzaken een belangrijke plaats innemen bij ODS, is er geen noodzaak om op te gaan voor een Arbo- of milieuzorgsysteem (zoals 18.001 of 14.001). In de kwaliteitsstructuur, de interne audits (9001 en RI&E), opleidingen (ODS Academy) en overlegvormen, worden Arbo en Milieu meegenomen. NEN-EN-ISO 9.001 is tenslotte een management tool waarin ook de beheersing van Arbo- en milieuactiviteiten een rol spelen. De leidinggevenden hebben toezicht op Arbo en Milieu als taak in hun functieomschrijving.

ODS draagt het milieu een warm hart toe. Onze conserveringsinstallatie heeft zelfs de milieuprijs van de gemeente Barendrecht gewonnen. Afval wordt strikt gescheiden via erkende kanalen afgevoerd. Zelfs ons metaalafval kent vele gradaties, van krullen tot hoogwaardig metaal dat direct in de ovens kan worden ingezet. Onze producten zijn genormeerd en veelal voorzien van certificaten met chemische analyses. Het is over het algemeen standaard materiaal staal, RVS, koper, lood, aluminium, zink, enz. Te weinig zaken die een systeem volgens NEN-EN-ISO 14.001 rechtvaardigen

Arbo speelt in een bedrijf als het onze een zeer belangrijke rol. Tochtgevoelige loodslen, meer dan 70 bovenloopkranen, 10-tallen trucks, dagelijks meer dan 60 vrachtautobewegingen en zwaar materiaal, maken de magazijnmedewerkers kwetsbaar. De veiligheidsmiddelen, -instructies, PBM, interne opleidingen (ODS Academy), kortom alles wat met arbeidsomstandigheden te maken heeft, moeten een veilige omgeving scheppen. Arbo neemt een aparte plaats in binnen ons kwaliteitssysteem. Niet alleen worden er audits (hier Arborondes genoemd) gehouden door de KAM-coördinator/Preventiemedewerker en de leidinggevenden, maar ook via de Ondernemingsraad (VGW-com) vinden er regelmatig controles plaats. ODS heeft drie Preventie-medewerkers met variërende taken, van opleiding, audits, techniek tot Bedrijfshulpverlening. Met deze maatregelen vinden wij geen noodzaak om dit onder een management systeem als OHSAS 18.001 te brengen. Op verzoek kunnen wij u de uitwerking van ons Arbobeleid sturen.

Binnen Klöckner, de moedermaatschappij van ODS, zijn regels opgesteld waaraan magazijnen dienen te voldoen; de z.g. 10-uitgangspunten en 5S-regels. Europees worden de magazijnen daarop gecontroleerd en gecertificeerd.

De Raad van Bestuur van Klöckner heeft een beleid voor Kwaliteit, gezondheid & veiligheid en milieu uitgegeven, u treft het als bijlage aan.

Mocht u specifieke vragen hebben over Arbo en Milieu, dan verzoeken wij u contact op te nemen met de Risk Manager.

Verkoop- en leveringsvoorwaarden, Algemene Inkoopvoorwaarden

ODS heeft leveringsvoorwaarden. Op al onze aanbiedingen zijn de gedeponeerde Algemene Verkoop- en Leveringsvoorwaarden' van de Staalfederatie Nederland SFN van toepassing. De actuele versie staat op de ODS-site: www.odsbv.nl

Op al onze inkoopovereenkomsten en daarmee samenhangende transacties en verrichtingen, zijn de inkoopvoorwaarden van ODS van toepassing. De actuele versie staat op de ODS-site: www.odsbv.nl/voorwaardenCertificaten

Om dit overzicht compleet te maken treft u als bijlage de genoemde certificaten van ODS aan. Op de ODS-site zijn ze ook als losse documenten te downloaden, hierdoor hoeft u ze niet meer als papieren uitgave in uw kwaliteitssysteem te voegen (leveranciersbeoordeling).

De actuele versie staat op: www.odsbv.eu/algemeen Documentatie.

Compliance

ODS heeft als dochter van Klöckner richtlijnen gekregen die de naleving van wettelijke, statutaire en andere richtlijnen, zoals Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen, door haar medewerkers aangeeft. Deze gedragsregels in het handelsverkeer worden genoemd in diverse richtlijnen.

Klöckner heeft een Compliance Office, dat direct valt onder de Raad van Bestuur, het Nederlandse Compliance kantoor valt onder de verantwoordelijkheid van de financieel directeur. De 'Gedragscode', geldig voor alle medewerkers, kunt u downloaden van: www.odsbv.nl/compliance

Overige vragen

In de Europese Gemeenschap zijn veel regelingen aan veranderingen onderhevig, elke branche kent zijn specifieke problemen. PED, RoHS, de richtlijn autowrakken, PGS, Eural, Atex, CE-markering (EN 1090) bouwproducten en het gebruik van veiligheidsbladen zijn bij ons bekend.

Mocht u te maken krijgen met dit soort vragen of problemen, aarzel dan niet uw contactpersoon bij ODS te raadplegen. Hij of zij weet vaak wat er speelt en kent de personen bij ODS die op de hoogte zijn van de materie.

Bijlagen

Certificaat NEN-ISO 9001 ODS B.V.

Beleid voor Kwaliteit, gezondheid & veiligheid en milieu, Klöckner

Verklaring van aanvaarding hermerken Lloyd's

Transfer of Markings DNV GL