**6.4 DIRECTIEBEOORDELING**

Code: MET-640

Pagina: 1 van 7

1. DOEL PROCES

Het systematisch beoordelen van de prestaties van de processen van HEWI Beheer B.V., waarbij gestreefd wordt naar het verkrijgen van gegevens voor prestatieverbetering van onze organisatie, zodat hieruit actiepunten ter verbetering en een planning naar voren kunnen komen.

2. TOEPASSINGSGEBIED

Alle organisatieprocessen van HEWI Beheer B.V.
Procesgegevens en analyses.

3. DEFINITIES

Directiebeoordeling: De beoordeling van het kwaliteitsmanagementsysteem, uitgevoerd door de directie, om de geschiktheid, toereikendheid en doeltreffendheid voor het halen van de vastgestelde (kwaliteits-)doelstellingen te bepalen.

4. BENODIGDHEDEN

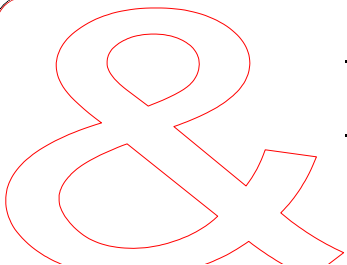
Overzicht procesmeetpunten (Zie pagina 5, 6 en 7 van deze procedure) + alle volgens dit overzicht op te leveren gegevens.

Tevens:

- Rapportages interne audits + externe audits
- Registraties van klachten en afwijkingen (Formulier 001 Klachten & afwijkingen)
- Klanttevredenheidsgegevens
- Rapportages over beoordelingen van leveranciers
- Actielijsten corrigerende en preventieve maatregelen
- Vorige directiebeoordelingen
- Opleidingsplan of vastgestelde opleidingsbehoeften c.q. –verzoeken
- Bevestigingen functioneringsgesprekken medewerkers
- Verslagen werkbijeenkomsten/actiepuntenlijsten
- Beleid en doelstellingen



auteur	goedkeuring	paraaf	autorisatie	paraaf	datum geldigheidsverkl.	revisie		versie nr.
S.v.Zijdeveld	 (bedrijfsleider)		 (directeur)		01.03.2002	datum	nr.	1



5. TAKEN, VERANTWOORDELIJKHEDEN EN BEVOEGDHEDEN

<i>Functionarissen</i>	Directeur	Bedrijfs-leider	Medewerkers
<i>Taken</i>			
Verzamelen en verschaffen benodigde informatie	B	U	U / A
Beoordelen van het kwaliteitssysteem	U / B	U / A	A
Beoordelen van (kwaliteits-)beleid en -doelstellingen	U / B	U / A	A
Opstellen (kwaliteits-)beleid en -doelstellingen	U / B	U / A	A
Vaststellen corrigerende/preventieve maatregelen	U / B	U / A	A
Vastleggen beoordeling kwaliteitssysteem	B	U	
Ondertekenen directiebeoordeling	U	A	

U = uitvoerend verantwoordelijk
 B = beslissingsbevoegd bij afwijkingen
 A = adviesplichtig

 = procesverantwoordelijke

6. MEETPUNTEN PROCSEFFECTIVITEIT & OORZAAKANALYSE

1. Verbeteringsmaatregelen met betrekking tot het kwaliteitssysteem, bedrijfsprocessen of producten.



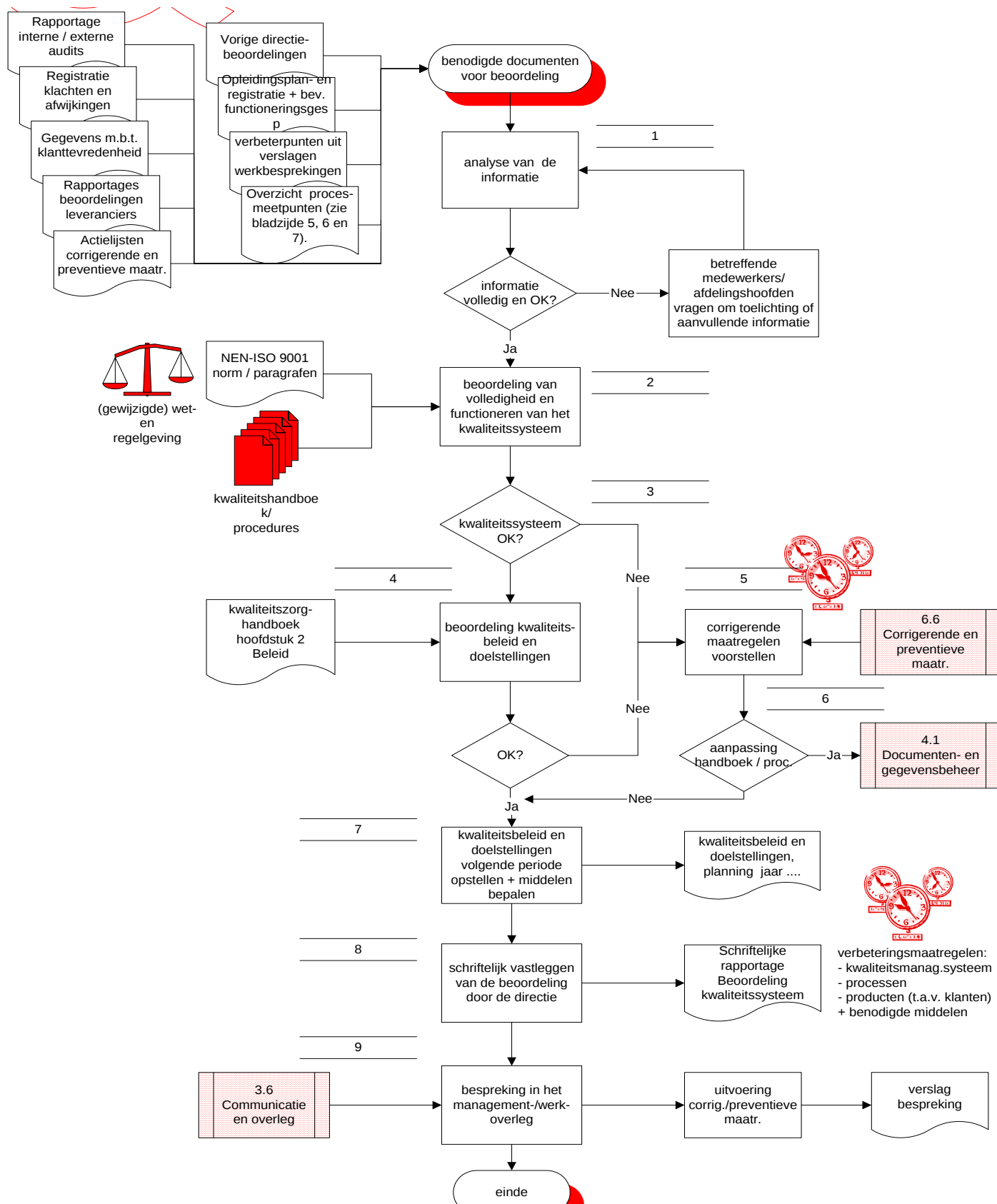
<i>auteur</i>	<i>goedkeuring</i>	<i>paraaf</i>	<i>autorisatie</i>	<i>paraaf</i>	<i>datum geldigheidsverkl.</i>	<i>revisie</i>		<i>versie nr.</i>
S.v.Zijdeveld	 (bedrijfsleider)		 (directeur)		01.03.2002	<i>datum</i>	<i>nr.</i>	1

6.4 DIRECTIEBEOORDELING

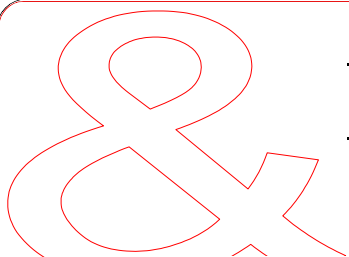
Code: MET-640

Pagina: 3 van 7

7. PROCESSHEMA



auteur	goedkeuring	paraaf	autorisatie	paraaf	datum geldigheidsverkl.	revisie	versie nr.
S.v.Zijdeveld	 (bedrijfsleider)		 (directeur)		01.03.2002	datum nr.	1

**8. TOELICHTING PROCESSCHEMA**

1. De directeur beoordeelt minimaal 1 x per jaar, voorafgaande aan de voorbereiding van de beleidsdoelstellingen, het kwaliteitssysteem aan de hand van diverse benodigde documenten zoals vernoemd onder punt 4 'Benodigdheden' en zoals vermeld onder het Overzicht Procesmeetpunten. De bedrijfsleider analyseert ter voorbereiding de gegevens en informatie en laat zich zonodig aanvullend informeren door de verantwoordelijke medewerkers (zie in Overzicht Procesmeetpunten op pagina 5, 6 en 7).
2. De directeur beoordeelt de volledigheid en het functioneren van het kwaliteitssysteem aan de hand van de onder '4' genoemde gegevens om na te gaan of het kwaliteitssysteem enerzijds nog voldoet aan de NEN-ISO 9001-norm en anderzijds nog past bij de huidige of toekomstige bedrijfsomstandigheden en –activiteiten. Tevens wordt nagegaan of het kwaliteitssysteem nog voldoet aan wet- en regelgeving.
3. Na de beoordeling van het functioneren van het kwaliteitssysteem, beoordeelt de directeur het kwaliteitsbeleid, de kwaliteitsdoelstellingen en de gegevens t.a.v. de procesmeetpunten.
4. De directeur toetst het kwaliteitsbeleid en gaat na of de kwaliteitsdoelstellingen, zoals deze zijn vastgelegd in hoofdstuk 2 van het kwaliteitshandboek, zijn behaald.
5. De directeur stelt tezamen met de bedrijfsleider corrigerende maatregelen voor aan de hand van de hiervoor bestemde procedure 6.6 "Corrigerende en preventieve maatregelen".
6. De directeur gaat tezamen met de bedrijfsleider na of er aanpassing dient plaats te vinden van het kwaliteitssysteem voor wat betreft het handboek of procedure(s)/processen. Zo ja, dan voert de bedrijfsleider de aanpassingen door aan de hand van de hiervoor bestemde procedure 4.1.2 "Documenten- en gegevensbeheer; aanmaken, wijzigen en vrijgeven".
7. De directeur past zonodig het kwaliteitsbeleid voor de komende periode aan en stelt de kwaliteitsdoelstellingen met de bijbehorende planning en middelen voor de desbetreffende periode vast. Ook worden eventuele procesmeetpunten gewijzigd of bijgesteld.
8. De directeur legt zijn bevindingen van de beoordeling van het kwaliteitssysteem schriftelijk vast in een rapportage met verbeteringspunten t.a.v. processen, het kwaliteitssysteem, producten of diensten t.o.v. de klanten.
9. De bedrijfsleider bespreekt de directiebeoordeling en de (nieuwe) doelstellingen, alsmede de bepaalde actiepunten op het werkoverleg (zie 3.6 "Communicatie en Overleg"). Voor de uitvoering van de corrigerende maatregelen worden de desbetreffende medewerkers en/of afdelingshoofden verantwoordelijk gesteld. De voortgangsbewaking geschiedt door middel van het werkoverleg of op andersoortige wijze, één en ander wordt vastgelegd in het verslag van de bespreking met bijbehorende actiepuntenlijst.

<i>auteur</i>	<i>goedkeuring</i>	<i>paraaf</i>	<i>autorisatie</i>	<i>paraaf</i>	<i>datum geldigheidsverkl.</i>	<i>revisie</i>		<i>versie nr.</i>
S.v.Zijderveld	 (bedrijfsleider)		 (directeur)		01.03.2002	<i>datum</i>	<i>nr.</i>	1

KWALITEITSMANAGEMENTSYSTEEM

6.4 DIRECTIEBEOORDELING

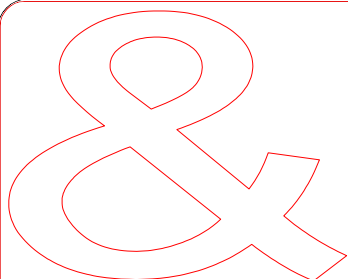
Code: MET-640

Pagina: 5 van 7

OVERZICHT PROCESMEETPUNTEN

Procesmeetpunt:	Hoe? (Wat te doen)	Door wie:	Frequentie:
Personeel & Opleiding (3.5)			
1. Verbeteringsideeën / meting medewerkerstevredenheid	Functioneringsgesprekken houden + FOR-005 laten invullen door medewerkers	Bedrijfsleider	1 x per jaar (volgens planning)
2. Effectiviteit van gevolgde opleidingen	Functioneringsgesprekken + behoefte aan opleiding bepalen	Bedrijfsleider	1 x per jaar (planning)
Beheer van bewakings- en meetapparatuur (4.3.2)			
1. Percentage afkeur/foutieve meetmiddelen per jaar	Registratie controleoverzicht in computer + percentage berekenen.	Bedrijfsleider	1 x per jaar
2. Effect op levering aan klanten	Effect nagaan + noteren.	Bedrijfsleider	1 x per jaar
Verkoop (5.1)			
1. % orders van uitgebrachte offertes	Berekenen.	Bedrijfsleider	1 x per jaar
2. Analyse offerte-acceptatie	Reden van 'niet-scoren' nagaan + totaalanalyse maken.	Bedrijfsleider	1 x per jaar
3. Backorders	Backorderoverzicht genereren uit Exact + % berekenen *	Hoofd Administratie	1 x per jaar
Inkoop (5.2)			
1. Afwijkingen leveranciers (levertijden) t.b.v. leveranciersbeoordeling	Levertijden in computer + afmelding binnenkomst -> analyse via Exact	Hoofd Administratie	1 x per jaar
2. Omloopsnelheid	Omloopsnelheid artikelen/artikelgroepen via Exact berekenen	Hoofd Administratie	1 x per kwartaal
Leveranciersselectie en -beoordeling (5.2.1)			
1. Resultatenanalyse leveranciersbeoordeling	Leveranciersbeoordeling uitvoeren.	Bedrijfsleider + Directeur	Min. 1 x per jaar
Logistiek (5.3)			
1. Backorders (t.b.v. verschil tussen werkelijke voorraad en computer-voorraad)	Backorderoverzicht uit Exact *	Hoofd Administratie	1 x per jaar
Assembleren (5.4)			
1. Terugroepacties c.q. problemen met geïdentificeerde producten	Aantal acties + reden hiervan nagaan.	Bedrijfsleider	1 x per jaar
2. Tijdens assemblage geconstateerde afwijkingen	Analyse van klachten en afwijkingen maken. **	Bedrijfsleider	1 x per kwartaal

auteur	goedkeuring	paraaf	autorisatie	paraaf	datum geldigheidsverkl.	revisie	versie nr.
S.v.Zijdeveld	 (bedrijfsleider)		 (directeur)		01.03.2002	datum nr.	1

**6.4 DIRECTIEBEOORDELING**

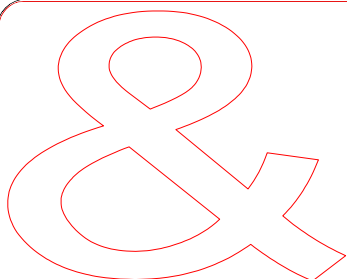
Code: MET-640

Pagina: 6 van 7

OVERZICHT PROCESMEETPUNTEN

Procesmeetpunt:	Hoe? (Wat te doen)	Door wie:	Frequentie:
Debiteurenbeheer (5.5.1)			
1. Ouderdomsanalyse	Ouderdomsanalyse maken	Hoofd Administratie	1 x per week
2. Betalingsgedrag debiteuren	Gemiddelde termijn openstaan- de vorderingen	Hoofd Administratie (aan directeur)	1 x per kwar- taal
3. Uit handen gegeven vorderingen	Totaal uit handen gegeven vor- deringen aangeven.	Hoofd Administratie (aan directeur)	1 x per jaar
Klanttevredenheid en klantgerichtheid (6.1)			
1. Analyse van klachten van klanten	Kwartaalanalyse maken a.h.v. formulieren Klachten & Afwijkin- gen **	Bedrijfsleider	1 x per kwar- taal
2. Analyse van retouren	Analyse van retouren maken a.h.v. formulieren Klachten & Afwijkingen **	Bedrijfsleider	1 x per kwar- taal
3. Analyse van creditnota's	Via financiële administratie	Hoofd Administratie	1 x per half jaar
4. Evaluatie klanttevredenheidsmeting + doelstellingen formuleren	Houden van relatie-onderzoek (klantenenquête)	Bedrijfsleider + directeur	1 x per 2 jaar (door dir. te bepalen)
Klachten & Afwijkingen (6.2)			
1. Aantal klachten (% van orders)	Berekenen a.h.v. kwartaalanaly- se klachten & afwijkingen **	Bedrijfsleider	1 x per kwar- taal
2. Klachten < ... dagen met klant oplossen	Indicator nog te bepalen + daar- na verwerken in analyse	Directeur en be- drijfsleider	1 x per jaar
3. Aantal afwijkingen	Berekenen a.h.v. kwartaalanaly- se klachten & afwijkingen **	Bedrijfsleider	1 x per kwar- taal
4. Analyse	Oorzaakanalyse maken **	Bedrijfsleider	1 x per kwar- taal
Terugroepen van producten (6.3)			
1. Aantal terugroepacties	Aantal terugroepacties nagaan.	Bedrijfsleider en di- recteur	1 x per jaar
2. Aantal teruggeroepen producten in % van de omzet van het product	Berekenen.	Bedrijfsleider	1 x per jaar
3. Analyse	Oorzaakanalyse maken.	Bedrijfsleider	1 x per jaar
Directiebeoordeling (6.4)			
1. Verbeteringsmaatregelen systeem, processen en producten	Actielijst verbeteringsmaatrege- len maken bij directiebeoorde- ling	Bedrijfsleider + Directeur	Min. 1 x per jaar

auteur	goedkeuring	paraaf	autorisatie	paraaf	datum geldigheidsverkl.	revisie		versie nr.
S.v.Zijdeveld	 (bedrijfsleider)		 (directeur)		01.03.2002	datum	nr.	1

**KWALITEITSMANAGEMENTSYSTEEM****6.4 DIRECTIEBEOORDELING**

Code: MET-640

Pagina: 7 van 7

OVERZICHT PROCESMEETPUNTEN

Procesmeetpunt:	Hoe? (Wat te doen)	Door wie:	Frequentie:
Interne audits (6.5)			
1. Geconstateerde opmerkingen en/of afwijkingen	a. Auditplan maken. b. Interne audit (laten) uitvoeren + registratie opmerkingen / afwijkingen	Bedrijfsleider	conform auditplan; jrl. evaluatie in dir.beoord.
2. Verbeteringsmaatregelen	Registratie op auditformulieren.	Bedrijfsleider	jrl. evaluatie in dir. beoord.
Corrigerende en preventieve maatregelen (6.6)			
1. Doeltreffendheid van genomen maatregelen	Werkoverleg organiseren. Behandeling in werkoverleg + registratie acties en bewaking via verslag werkoverleg	Bedrijfsleider	1 x per kwartaal
	Evaluatie en rapportage aan directie	Bedrijfsleider	1 x per jaar in dir. beoord.
Ongevallen (7.3)			
1. Aantal (bijna)ongevallen, onveilige situaties of verzuim + oorzaak	Registratie van schadegevallen, (bijna)ongevallen en incidenten; analyse van ongevallenregister	Bedrijfsleider	1 x per jaar

auteur	goedkeuring	paraaf	autorisatie	paraaf	datum geldigheidsverkl.	revisie		versie nr.
S.v.Zijdeveld	 (bedrijfsleider)		 (directeur)		01.03.2002	datum	nr.	1