

ISO 9001-2000 voor de werkplaats van Cuesmes



In april 1999 verkreeg de centrale werkplaats van Cuesmes het certificaat ISO 9002 voor verschillende van haar afdelingen. Nu werd haar het certificaat ISO 9001 - versie 2000 toegekend voor de volledige werkplaats. Tot op heden is dit de enige werkplaats binnen de NMBS die een dergelijk succes boekte.

De eisen van de klanten, de noodzaak te worden erkend door de andere netten en de wagens die op hun netten werden ingeschreven te kunnen onderhouden, de wens om de kwaliteit te verbeteren en de collectieve kennis te bewaren, hebben de werkplaats van Cuesmes ertoe gebracht een systeem voor kwaliteitsbeheer in te voeren.

Kwaliteitslabel voor de werkplaats

Cuesmes lanceerde dit project en kreeg in 1999 voor een aantal activiteiten het certificaat ISO 9002. Toen werd beslist de certificatie uit te breiden tot de volledige WMS-eenheid. Die bestaat uit de twee centrale werkplaatsen van Cuesmes en Gentbrugge, de lijnwerk-

plaatsen voor wagens van Antwerpen, Merelbeke, Voroux-Kinkempois en Monceau, alle centra voor snelle herstelling en de centrale diensten. Geplande certificatiedatum voor de volledige WMS: oktober 2001. In Cuesmes werd het certificaat op 22 juni jl. officieel overhandigd in het bijzijn van de 450 bedienden die er werken.

Klant is koning

De norm ISO 9001-2000 legt vooral een grotere klantgerichtheid op, samen met de invoering van een mechanisme om een permanente verbetering van het systeem te waarborgen. Deze verbintenis werd formeel op papier gezet en werd daarna onder het voltallige personeel verspreid.

Vrijdag 22 juni

Tijdens de academische zitting benadrukten Daniel Derochette, general manager van WMS, en Jean Garain, werkplaatsverantwoordelijke, dat dit certificaat de bekroning is van de grote inspanningen van het personeel van



Tijdens de academische zitting benadrukten, Daniel Derochette, general manager van WMS, en Jean Garain, werkplaatsverantwoordelijke, dat dit certificaat de bekroning is van de grote inspanningen van het personeel (zie foto hiernaast) van Cuesmes op alle niveaus.

Cuesmes op alle niveaus. Men moest documenten opstellen, nieuwe organisatievormen uitdenken en invoeren, en de werkmethodes op het terrein veranderen. Het certificaat is echter de hoop voor de toekomst. Het moet WMS in staat stellen zich voor andere markten te openen.

Het ISO-certificaat is niet alleen een nagenoeg verplichte waarborg om de

concurrentie het hoofd te bieden. De hele onderneming streeft naar absolute kwaliteit en voert geleidelijk een kwaliteitssysteem in. Het uiteindelijke doel bestaat erin de ongelijkvormigheden op te sporen en de prestaties te verbeteren, zonder noodzakelijk een certificaat te moeten hebben.

