

ISO 9001-certificaat voor hst-onderhoudsatelier NMBS blijft haar kwaliteitszorg optimaliseren

De werkplaats van Vorst-Zuid, nabij het station Brussel-Zuid, heeft vandaag een ISO 9001-certificaat gekregen. Hiermee wordt bevestigd dat de toegepaste werkprocessen beantwoorden aan erg strenge kwaliteitsnormen. In de werkplaats worden hogesnelheidstreinen onderhouden en meer bepaald alle Thalys-treinstellen. Ook de SNCF laat immers haar Thalys-treinen onderhouden in het atelier van Vorst, een bewijs van vertrouwen in de geleverde kwaliteit. Dit creëerde overigens de gelegenheid om een veertigtal ex-Sabenawerknemers aan een nieuwe job te helpen.

De NMBS draagt kwaliteit van de dienstverlening hoog in het vaandel, zowel van het reizigers- als goederenverkeer. Om dat te bereiken moeten de werkprocedures op alle niveaus worden geoptimaliseerd.

Het ISO-certificaat wordt gehanteerd als internationale kwaliteitsnorm door het wereldwijde erkende ISO-organisme. Het bekroont een werkplaats of dienst waar een systeem van kwaliteitsbeheer wordt uitgebouwd dat de volledige werking en de toegepaste procedures een voor een onder de loep neemt. Vanaf het ogenblik dat een vraag tot certificering wordt ingediend, starten onafhankelijke auditoren, zelf erkend door het ISO-organisme, met een analyse van het werkprocessen. Vervolgens schrijven ze een eerste verslag en formuleren ze aanbevelingen. Eens die zijn geïntegreerd in de werkprocedures, wordt uiteindelijk een ISO-certificaat afgeleverd.

Vermits niets in dit domein ooit definitief is verworven, blijft de certificering maar drie jaar gelden en wordt ze met halfjaarlijkse audits opgevolgd.

Niet zozeer het administratieve certificeringsdocument is belangrijk, maar wel de betrokkenheid van het voltallige personeel om hoger te mikken met de doelstellingen van de onderneming. Het bedrijf wint hierdoor aan geloofwaardigheid bij de klant die de garantie krijgt dat alles in het werk wordt gesteld om kwaliteitswerk af te leveren. In een geliberaliseerde context is dit een kans om zich gunstig in de kijker te plaatsen.

ISO 9001 tegenover 2000

De eerste ISO 9001-certificaten die werden afgeleverd aan de NMBS dateren van 1998. Ze beantwoordden aan de kwaliteitseisen van toen, meer bepaald die van 1994. De huidige certificaten zijn conform met de normen 2000. Die zijn veeleisender, want ze leggen in het bijzonder een grotere klantgerichtheid en de invoering van een mechanisme om de voortdurende verbetering van het systeem te verzekeren op.

Schijnwerper op het atelier van Vorst-Zuid

De werkplaats van Vorst-Zuid ligt in de onmiddellijke omgeving van het station Brussel-Zuid en strekt zich uit over een oppervlakte van 2,2 ha. Het atelier is belast met het onderhoud van hogesnelheidstreinen van alle types: Thalys, Eurostar en de TGV's Brussel-Frankrijk. Er bestaan vier verscheidene onderhoudsniveaus, van de routinecontrole tot de allesomvattende onderhoudsbeurt. De periodiciteit van de operaties varieert van een dag tot twee jaar in functie van het nodige onderhoud en de afgelegde kilometers.

Door zijn knowhow heeft het atelier van Vorst-Zuid in september 2003 het onderhoudscontract van de Thalys-treinstellen van de Franse spoorwegen kunnen binnenrijven. Sindsdien zorgt het dus voor alle hogesnelheidstreinen die op het Thalys-netwerk rijden: 17 vierspanningsstellen van de diensten Parijs-Brussel-Amsterdam-Keulen en tien driespanningsstellen die worden gebruikt op de verbindingen Parijs-Brussel-Amsterdam. Dankzij dit nieuwe contract konden een veertigtal technisch hooggekwalificeerde ex-Sabenawerknemers een job vinden in het atelier van Vorst-Zuid.

De onafhankelijke auditeurs overhandigen vandaag, vrijdag 18 juni, tijdens een academische zitting het ISO 9001-certificaat aan het atelier van Vorst-Zuid. Die toekenning versterkt de vermaardheid van het atelier nog bij zijn klanten en geeft terecht hoop op nieuwe contracten.

Ook elders meer kwaliteit

Het is niet de eerste keer dat een atelier of een gedeelte van een onderhouds- of herstellingswerkplaats van materieel een certificaat krijgt toegekend. Mechelen en Cuesmes waren eerst: al in 1998 kregen ze een ISO 9000-certificaat. Het geheel van de activiteiten voor het onderhoud van spoorwagens en enkele afdelingen van het atelier van Salzannes stond snel als volgende op de lijst.

Ondertussen vielen ook de nieuwe tractiewerkplaatsen van Charleroi (juni 2003) en die van Antwerpen (november 2003) en Bascoup (april 2004) in de prijzen. Nog andere ateliers zouden in de nabije toekomst een certificaat moeten bekomen, waaronder Salzannes (in zijn geheel) en Schaarbeek.

De ISO-certificering is niet exclusief voorbehouden aan ateliers of technische diensten. Zo kreeg de dienst Interne Audit van de NMBS in juli 2002 een certificaat voor de kwaliteit van zijn onderzoekprocedures. In de afgelopen maand mei slaagde ook Thalys erin om een ISO 9001-certificaat in de wacht te slepen voor de kwaliteit van de dienstverlening aan haar klanten.

Ook ISO-certificering voor milieubeheer

Moderne ondernemingen moeten meer dan ooit de bezorgdheid voor het behoud van het leefmilieu in hun beheer op alle niveaus integreren. De ISO 14001-norm somt op dit vlak "eco-efficiënte" normen op en verplicht een werkplaats om een milieubeleid uit te werken m.b.t. de opslag van materialen, afvalstoffen, afvalwater, geluid of trillingen. In elk domein wordt een doelstelling vooropgesteld, die via allerlei meetsystemen wordt opgevolgd en bijgestuurd om dit doel binnen een vastgestelde termijn te bereiken. Daarnaast zorgt ISO 14001 ervoor dat alle handelingen en noodprocedures m.b.t. milieu worden beschreven in procedures. Zo weet iedereen wat hem in een bepaalde situatie te doen staat.

De werkplaats van Antwerpen-Noord kreeg in december als eerste dit certificaat. In de loop van volgend jaar zal het in principe de beurt zijn aan het atelier van Salzannes.