

Outokumpu Stainless verbaast ISO-certificeerder TÜV én klanten!



Outokumpu Stainless BV is sinds 1992 gevestigd in Westdorpe, Zeeuws Vlaanderen. Het is een onderdeel van het Finse Outokumpu, een concern dat vestigingen heeft over de hele wereld en dat beschikt over een smeltcapaciteit van 2,7 miljoen ton roestvast staal per jaar. Bij Outokumpu Stainless BV werken 135 mensen. Ze verwerken rollen roestvast staal tot platen en strips op maat of tot kleinere rollen op maat. Momenteel produceert het bedrijf circa 300 duizend ton per jaar, voor grote eindverbuikers, servicecenters en handelaren over de hele wereld.

“Hoe kunnen we zorgen dat de ISO certificering écht bijdraagt aan ons continue verbetertraject “ToProMan” ?”

In 2000 zijn we begonnen met ToProMan, een verbeterprogramma met als doel het veranderen van onze organisatie om onze klanten zo optimaal mogelijk te bedienen. Hiermee zijn binnen de organisatie al vele doelstellingen gehaald. Zo hebben we onze omzet in drie jaar tijd inmiddels bijna verdubbeld! Eén van de doelstellingen in 2003 was het voortzetten van onze ISO certificering conform de nieuwe ISO-9001: 2000 norm. Wij vroegen ons echter af in hoeverre wij deze certificering zo konden doen dat deze onderdeel zou zijn van ons ToProMan verbetertraject. Ofwel: “Hoe kunnen we zorgen voor een échte bijdrage aan onze verbeterdoelstellingen?”

”Door gebruik te maken van de kennis in heel onze organisatie hebben we een ISO-systeem dat helpt onze resultaten te borgen”

Allereerst hebben we in samenwerking met Blom Consultancy (onze “ToProMan-gids”) onze processen in kaart gebracht. Per proces is daarna, door de proceseigenaren zelf, bekeken wat de te standaardiseren werkwijzen zijn voor hun proces. Door de medewerkers hun eigen werkmethoden te laten standaardiseren ontstond uiteindelijk een levend systeem van werkstandaarden. Dat ging natuurlijk niet vanzelf!

Eerst leerde Blom Consultancy de betrokkenen in een workshop van een dag de principes voor het vaststellen van praktische en te handhaven standaarden. In het kort komt dat erop neer dat naast de gebruikelijke papieren werkinstructies (binnen ToProMan noemen we die EenPuntsLessen (EPL's)) ook gebruik wordt gemaakt van veel effectievere en efficiëntere methoden als visualisatie op de werkplek en fail safes.

Daarna zijn de medewerkers aan de slag gegaan met het standaardiseren van de voor hen relevante werkwijzen. Dit is gebeurd door de gehele organisatie, van de werkvloer tot op de kantoren. Het mooiste was dat we erachter kwamen dat wat we binnen ToProMan deden, precies is wat er door de ISO-9001: 2000 norm gevraagd wordt. ISO is een prima hulpmiddel gebleken bij het borgen van de werkwijzen die in het kader van ToProMan zijn ingevoerd.

Onze beloning?: het certificaat! Maar wat belangrijker is: meer tijd voor verbeteren door borging van ons resultaat!

Zoals het doel van standaardisatie “het-in-één-keer-goed-doen” is, hebben we ook ons certificaat in één keer behaald. Binnen één jaar is onze certificering tot een succes gekomen, waarbij we bij de audit een score van NUL tekortkomingen hebben gehaald. TÜV was aangenaam verrast en gaf ons complimenten voor de manier waarop ons systeem gestructureerd en uitgewerkt was. Maar wat belangrijker is: door de mensen bij het standaardiseren te betrekken en door de praktische manier van standaardiseren (ook papieren tijgers hebben we niet in Zeeland!), hebben we een levend systeem van werkmethodes gecreëerd. Met name door dit levend systeem zijn we in staat om continue te blijven verbeteren, simpelweg omdat verbeteringen beter geborgd zijn in de organisatie. Daardoor verrassen wij niet alleen de TÜV maar met name onze klanten steeds weer!



Foto van info-bord van verbetereteams die hun resultaat borgen middels ISO-systeem.

Patrick de la Ruelle (KAM-coördinator): “Sinds de invoering van de EPL'en worden instructies spontaan en regelmatig gewijzigd. Voorheen lag er nog wel eens een laag stof op onze documenten!”