

Handboek

1 - TOEPASSINGSGEBIED

Het kwaliteitshandboek is van toepassing op alle diensten die door Archimil worden geleverd, te weten:

- onderzoek en advisering op het gebied van bodem en bouwstoffen, Ruimtelijke Ordening, Milieu en Energie.

2 - VERWIJZINGEN

ISO9001:2015

ISO9000:2015

[BRL-SIKB1000](#)[BRL-SIKB2000](#)[BRL-SIKB6000](#) DNR2005

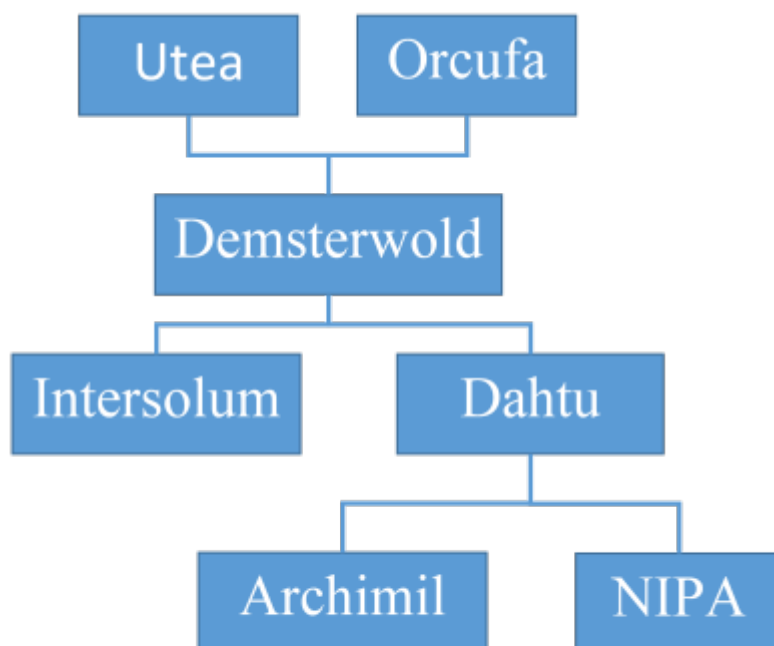
3 - TERMEN EN DEFINITIES

In [lijst ALG-L-02](#) staan de gebruikte termen en afkortingen vermeld.

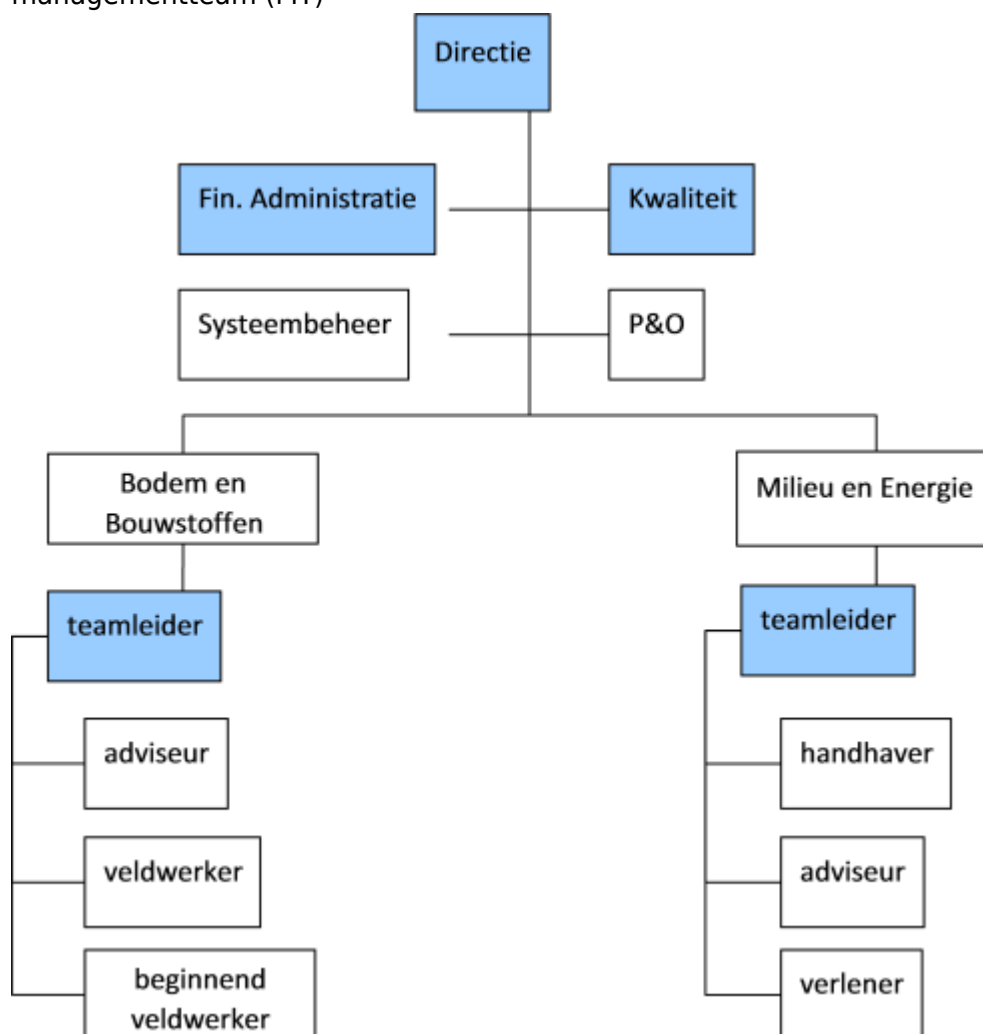
4 - KWALITEITS-MANAGEMENT-SYSTEEM

4.1 - Algemeen

In het navolgende schema is de juridische structuur van Archimil weergegeven. Archimil is opgericht door de twee beheersmaatschappijen Utea Beheer BV en Orcufa BV.

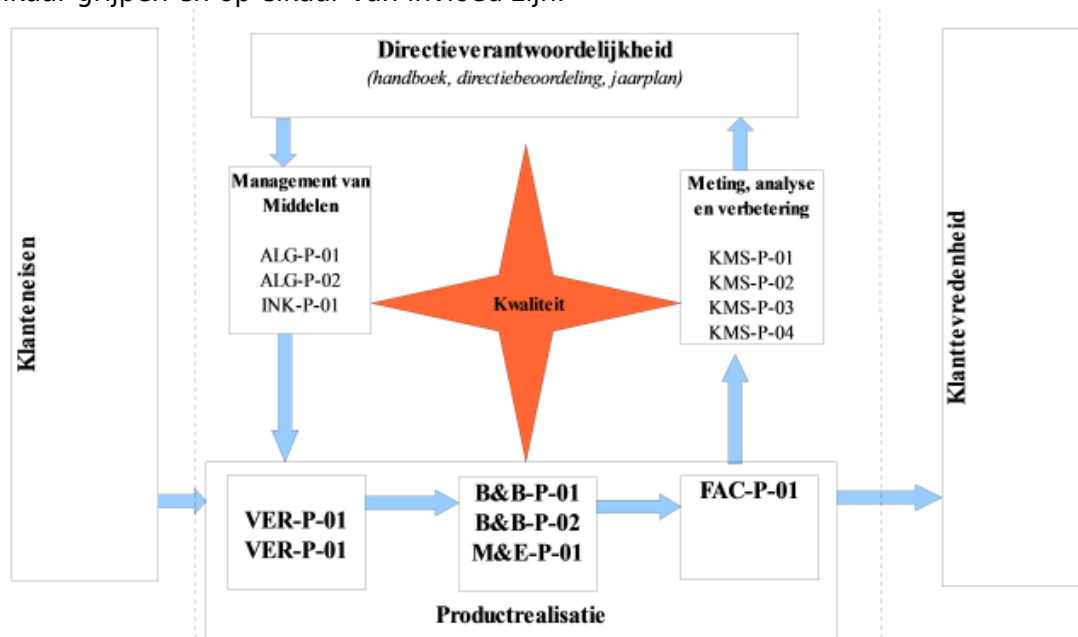


Onderstaand is het organisatieschema van Archimil weergegeven, waaruit de hiërarchische relatie van de te onderscheiden functies blijkt. De in blauw aangegeven functies maken deel uit van het managementteam (MT)



De processen binnen

Archimil zijn vastgelegd in procedures. In deze procedures zijn de samenhang en interacties tussen de processen zichtbaar. De hieronder weergegeven flowchart geeft aan hoe de verschillende procedures in elkaar grijpen en op elkaar van invloed zijn.



Werkzaamheden voor de afdeling bodem en bouwstoffen en voor de afdeling Milieu en Energie worden over het algemeen uitgevoerd volgens het processchema van de vakdiensten. Deze processen zijn nader uitgewerkt in procedures B&B-P-01 t/m B&B-P-03 en M&E-P-01.

4.2 - Documentatie

De systeemdokumentatie wordt op een centrale, voor iedereen toegankelijke, plaats op het net-werk bewaard, de hier opgeslagen documentatie geldt als beheerst. Alle hardcopy uitdraaien of documentatie op andere plaatsen gelden als niet beheerst.

De systeemdokumentatie is opgebouwd volgens onderstaand schema.

 **Figuur 2** De structuur van de documenten van het managementsysteem

4.2.2 - Kwaliteitshandboek

In het kwaliteitshandboek wordt vanuit een helicopterview inzicht gegeven in de opzet en inrichting van het systeem. Het handboek dient als naslagwerk voor het management, voor het personeel en voor derden. Het toepassingsgebied voor het kwaliteitsmanagementsysteem is vastgelegd in §1.2 van dit handboek. Normparagrafen 7.3 en 7.5.2. zijn uitgesloten omdat er geen ontwerp plaats vindt en voor geen van de bedrijfsprocessen een geldigverklaring nodig is.

In het procedureboek worden van de ondersteunende processen de werkwijze beschreven. Het handboek dient als naslagwerk.

Het handboek werkinstructies bevat de werkinstructies die als onderdeel van een procesbeschrijving nodig zijn. De werkinstructies worden met name toegepast in de productie en de kwaliteitsdienst.

4.2.3 - Documentenbeheer

In procedure ALG-P-01 is vastgelegd op welke wijze wijzigingen in het kwaliteitsmanagementsysteem en het beheer van de systeemdokumentatie zijn georganiseerd, worden opgesteld, beheerd en gewijzigd.

4.2.4 - Kwaliteitsregistraties

In lijst ALG-L-03 zijn de kwaliteitsregistraties van Archimil opgenomen, met hierbij de bewaartermijnen en de verantwoordelijken voor het beheer. Na afloop van de bewaartermijn wordt door de verantwoordelijken bepaald wat met de documenten gebeurt.

5 - DIRECTIE-VERANTWOORDELIJKHEID

5.1 - Betrokkenheid

De Directie hecht veel waarde aan een managementsysteem waarin de organisatorische afspraken en regelingen geschikt zijn voor de organisatie en op een economisch verantwoorde wijze leiden tot de doelen die worden gesteld. Een ieder in de organisatie is gehouden aan het nakomen van de in het systeem beschreven afspraken en regelingen. In die gevallen dat afgeweken moet worden van de gangbare werkwijze is overleg belangrijk om tot een verstandige beslissing te komen.

De Directie stelt die middelen ter beschikking, die nodig zijn om het kwaliteitsbeleid en de doelstellingen ten uitvoer te brengen.

De Directie stimuleert het proces van continu verbeteren om de kwaliteit van processen, producten en organisatie steeds te verhogen en daarmee blijvend te kunnen voldoen aan de eisen en wensen van de klant.

5.2 - Klantgerichtheid

Elke organisatie bestaat bij de gratie van haar relaties. Bij een bedrijf gaat het hierbij onder meer om haar klanten.

Klanttevredenheid wordt bepaald door de kwaliteit van service en product maar ook door de “verwachte kwaliteit”, de “persoonlijke dienstverlening” en het “gevoel van controle”.

Door het voortdurend openstaan voor de klanten, zowel voor het tevredenheidsgevoel als voor de geleverde kwaliteit van een product en naar de geleverde service, wordt bepaald op welke punten er nog verbeteringen mogelijk zijn. Dit is een naar buiten gerichte actie, het initiatief hiervoor ligt bij de organisatie zelf. Beoordelingspunten zijn hierbij onder meer de snelheid van levering, de duidelijkheid van rapportages, het voldoen aan een programma van eisen etc.

Op basis van zowel het naar buiten als het naar binnen gerichte onderzoek wordt constant gezocht naar mogelijkheden tot verhoging van de klanttevredenheid. Periodiek wordt geëvalueerd wat de resultaten zijn van de onderzoeken en de reeds doorgevoerde verbeterpunten. Op basis van deze evaluatie wordt bepaald naar punten in het proces waar verbetering mogelijk is.

5.3 - Kwaliteitsbeleid

Het kwaliteitsbeleid is opgenomen in het jaarplan. Dit jaarplan wordt besproken met alle medewerkers.

5.4 - Planning

5.4.1 - Kwaliteitsdoelstellingen

Ter ondersteuning van het beleid zijn in het jaarplan doelstellingen opgenomen. Per doelstelling wordt een realisatieplan vastgesteld.

5.4.2 - Kwaliteitsplanning

Bij de start van het jaar wordt door de kwaliteitsmanager een planning opgezet. Bij afwijkingen van het kwaliteitsmanagementsysteem zijn leden van het MT bevoegd om hierop acties te ondernemen.

5.5 - Verantwoordelijkheid, bevoegdheid en communicatie

5.5.1 - Verantwoordelijkheid en bevoegdheid

In lijst ALG-L-04 is een bevoegdheidenschema opgenomen. Verantwoordelijkheden en bevoegdheden zijn verder vastgelegd in de procedures en in functiebeschrijvingen.

5.5.2 - Directie vertegenwoordiger

De kwaliteitsmanager is directie vertegenwoordiger.

5.5.3 - Interne communicatie

De volgende formele communicatie is voorzien in de organisatie:

Vergadering	Frequentie	Voorzitter	Aanwezig	Notulen
MT-overleg	4 x jaar	Dir	MT	Ja
afdelingsoverleg bodem	2 x per maand	TL-B	Adv, Vw, WwB	Ja

Vergadering	Frequentie	Voorzitter	Aanwezig	Notulen
afdelingsoverleg milieu	2 x per maand	TL-M	Adv	Ja
Directiebeoordeling	1 x per jaar	Dir	Dir	Ja

Voor het doeltreffend en doelmatig kunnen regelen en sturen van de organisatorische en technische processen is managementinformatie onontbeerlijk. De managementinformatie is een inputgegeven voor de dagelijkse beslissingen en het afdelings- en managementoverleg.

5.6 - Directiebeoordeling

5.6.1 - Algemeen

De Directie beoordeelt jaarlijks het gehele managementsysteem in een overleg met het MT. Mede op basis van dit overleg worden nieuwe doelstellingen voor de komende periode opgesteld.

5.6.2 - Input

De input voor de directiebeoordeling wordt door de betreffende MT-leden aangeleverd op verzoek van de kwaliteitsmanager. Welke input vereist is, is vastgelegd in procedure KMS-P-01.

5.6.3 - Output

Output van de directiebeoordeling is de conclusie van de managementrapportage en het op basis hiervan opgestelde jaarplan waarin de doelstellingen zijn opgenomen.

6 - MIDDELEN

6.1 - Beschikbaar stellen van middelen

De directie zorgt door een goed beheer van middelen om de werknemers hun taken uit te laten voeren. Periodiek doch minimaal éénmaal per jaar in de directiebeoordeling, wordt bepaald of voldoende en doeltreffende middelen beschikbaar zijn.

6.2 - Personeel

6.2.1 - Algemeen

In een adviesorganisatie draait alles om het personeel. Personeel is het belangrijkste middel van Archimil. De eisen die aan het personeel per functie worden gesteld zijn opgenomen in de functie-

beschrijvingen.

6.2.2 - Bekwaamheid, bewustzijn en training

Bij indiensttreding worden medewerkers geïnformeerd over binnen Archimil geldende werkinstructies, de eisen die aan de werkzaamheden gesteld worden en de van toepassing zijnde richtlijnen en normen. Hiervoor is een speciaal inwerkprogramma opgesteld. In jaarlijkse functioneringsgesprekken wordt geïnterviewd wat de wensen en eisen voor aanvullende trainingen zijn en wordt de doeltreffendheid van gevolgde trainingen besproken. Indien van toepassing wordt een aanvullend trainingsprogramma opgesteld. Als overzicht van de aanwezige kennis en vaardigheden wordt een competentiematrix (ALG L 06) bijgehouden.

6.3 - Infrastructuur

Infrastructuur behoort tot de middelen die nodig zijn voor het laten functioneren van de organisatie. Medewerkers hebben toegang tot alle benodigde informatie via het computersysteem, in het teamoverleg wordt beoordeeld of additionele middelen nodig zijn. Waar van toepassing worden veiligheidsmiddelen of andere gereedschappen uitgereikt.

6.4 - Werkomgeving

De directie zorgt voor een werkomgeving waarin het prettig werken is en ondersteunt hiermee zo-wel passief als actief de persoonlijke ontwikkeling van de werknemers.

7 - PRODUCTREALISATIE

7.1 - Planning & Realisatie

Door de teamleiders wordt de planning van de afdeling beheerd als voorbereiding op de uitvoering van de opdracht. Bij afwijkende processen stelt de teamleider de planning op en is hij verantwoordelijk voor de kwaliteit hiervan.

7.2 - Klantgerichte processen

7.2.1 - Bepalen van producteisen

Alvorens een projectvoorstel gedaan wordt, dient duidelijk te zijn aan welke eisen voldaan moet worden, zoals klant- en wettelijke eisen.

7.2.2 - Beoordelen van producteisen

Onderdeel van het opstellen van een projectvoorstel is het beoordelen van de eisen van de klant op basis van de mogelijkheden van Archimil. Deze beoordeling is opgenomen in procedure VER P 01.

7.2.3 - Communicatie met de klant

De communicatie met de klant is beschreven in de relevante procedures (offerte- en orderverwerking, productie etc).

7.3 - Ontwerp en ontwikkeling

Deze paragraaf wordt uitgesloten (zie voor de verklaring §4.2.2 van dit handboek).

7.4 - Inkoop

7.4.1 Inkoopproces

Producten en diensten die invloed hebben op de eigen kwaliteit worden ingekocht door bevoegde volgens ALG-L-04 bij goedgekeurde leveranciers (ALG-L-05). Selectie en beoordeling van leveranciers is vastgelegd in procedure INK-P-01.

7.4.2 - Inkoopgegevens

Bestellingen worden altijd schriftelijk of elektronisch vastgelegd; de inkoopbevoegde draagt zorg voor complete en correcte inkoopgegevens.

7.4.3 - Verificatie van ingekochte product

Ontvangstcontrole bestaat uit verificatie van producten en aantallen a.d.h.v. de pakbon en een visuele controle op de staat van het geleverde. Afwijkingen worden op de pakbon vastgelegd. Indien de afwijking structureel lijkt te zijn, wordt een verbeterformulier in het digitale systeem ingevoerd. Afwijkingen in dienstverlening worden als e-mail of op schrift naar de leverancier gecommuniceerd. De documentatie wordt elektronisch bewaard.

7.5 - Productie en het leveren van diensten

7.5.1 - Beheersing

In de productieprocedures staan de productieprocessen beschreven voor de diverse afdelingen.

7.5.2 - Geldigverklaring van processen

Deze paragraaf wordt uitgesloten (zie voor de verklaring §4.2.2 van dit handboek).

7.5.3 - Identificatie en naspeurbaarheid

In de identificatie en naspeurbaarheid is voorzien door een eenduidige nummering van projecten naar klant en naar project. Coderingen binnen de projecten zijn eenduidig in de betreffende werk-instructies vastgelegd.

7.5.4 - Eigendom van de klant

Er wordt op verschillende manieren gebruik gemaakt van eigendommen van klanten. De werkwijze m.b.t. deze eigendommen is vastgelegd in procedure VER-P-02.

7.5.5 - Instandhouding

De opslag en overdracht van monsters voor de afdeling Bodem en Bouwstoffen is geregeld in de werkinstructies. In procedure ALG P 01 is het document- en databeheer opgenomen. Hulpmiddelen en gereedschappen worden op correcte wijze onderhouden. Een overzicht van deze middelen is opgenomen in lijst KMS-L-01.

7.6 - Beheersing van bewakings- en meetapparatuur

In lijst KMS-L-01 zijn de meetinstrumenten met, waar nodig, de kalibratietermijnen opgenomen. De inhoudelijke gegevens van de kalibraties worden op een controlekaart per meetmiddel bijgehouden. Indien tijdens kalibratie een afwijking wordt vastgelegd, wordt de geldigheid van voorafgaande metingen opnieuw beoordeeld en wordt bepaald of en wat voor corrigerende maatregelen noodzakelijk zijn.

8 - METING, ANALYSE EN VERBETERING

8.1 - Algemeen

De bewaking van de metingen is vastgelegd in operationele procedures, de analyse en verbetering is vastgelegd in de kwaliteitsprocedures.

8.2 - Bewaking en meting

8.2.1 - Klanttevredenheid

De klanttevredenheid wordt beoordeeld aan de hand van doorlopende klantcontacten en is een vast punt tijdens het afdelingsoverleg. Wanneer er aanleiding toe is wordt een RTV ingevoerd en afgehandeld aan de hand van procedure KMS-P-03.

8.2.2 - Interne audit

Interne audits worden in de jaarplanning opgenomen en worden uitgevoerd conform procedure KMS-P-02.

8.2.3 - Bewaking en meting van processen

In de processen zijn indicatoren opgenomen aan de hand waarvan de processen worden bewaakt. De resultaten worden periodiek beoordeeld in het MT-overleg om waar nodig de processen bij te sturen.

8.2.4 - Bewaking en meting van producten

De uiteindelijke beoordeling van de kwaliteit van een geleverde dienst ligt bij de klant. Als deze niet direct akkoord is met de kwaliteit, wordt dit voor zover van toepassing vastgelegd in een RTV.

8.3 - Beheersing van afwijkende producten

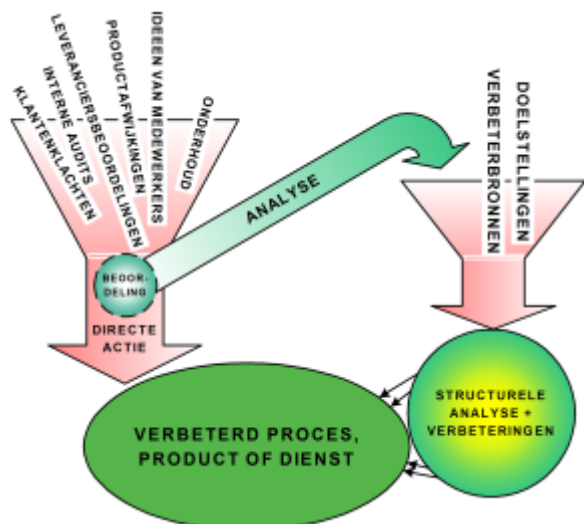
Als er in de dienstverlening sprake is van een afwijking, wordt dit in een RTV geregistreerd. RTV's worden afgehandeld volgens procedure KMS-P-03.

8.4 - Analyse van gegevens

De analyse van gegevens is ingebakken in het systeem. Daar waar mogelijk worden gegevens verzameld en geanalyseerd. Een en ander wordt teruggekoppeld naar het MT-overleg.

8.5 - Verbetering

Het verbeterproces is gevisualiseerd in onderstaand figuur.



Figuur continue verbetering

In een continue proces van verbetering is voorzien door de continue terugkoppeling van klanttevredenheid en procesindicatoren.

8.5.1 - Corrigerende maatregelen

Waar zich de mogelijkheden tot corrigerende maatregelen voordoen, worden deze door de kwaliteitsmanager en de teamleider aangegrepen om deze maatregelen structureel te implementeren. Om de voortgang van maatregelen te kunnen bewaken, worden deze in het RTV systeem gere-gistreerd (procedure KMS-P-03).

8.5.2 - Preventieve maatregelen

De directiebeoordeling is het moment om na te denken over preventieve maatregelen, echter kunnen voorstellen voor preventieve maatregelen ook gedaan worden tot op het niveau van het afdelingsoverleg.

From:
<https://wiki.kanaalweg.sasteren.nl/> - Sasteren-Wiki

Permanent link:
<https://wiki.kanaalweg.sasteren.nl/beheer/archimil/qms/handboek?rev=1780311331>

Last update: 2026/06/01 10:55

