

# - Q VIEW

Nieuwsbrief Lloyd's Register Quality Assurance België  
Maart 2009

Jan De Nul en Envisan:  
De milieuproblematiek:  
actueler en  
internationaler  
dan ooit

Corelio en milieu  
ISO 14001:2004



**LRQA**  
Measure the Difference

Men vraagt ons natuurlijk af en toe of de economische terugval ook bij Lloyd's voelbaar is. De crisis treft ons niet direct, maar kan ons wel treffen indien het bij onze klanten niet goed gaat. Een klant die zijn activiteit moet stop-zetten omdat zijn klanten niet meer kopen of veel minder, zal geen certificatie-audits meer nodig hebben. In die zin is het dus eenvoudig: als u stopt of moet stoppen, dan volgen wij. U heeft het vroeger ook al wel eens gelezen in de krant: een autofabriek stopt ermee, dan zijn er ook geen zetels noch uitlaten meer nodig. Zijn er echter mogelijkheden om het niet zover te laten komen? Jazeker, daar zijn wij van overtuigd. Een managementsysteem, het weze



voor kwaliteit, veiligheid of milieu, biedt u juist de mogelijkheid om op te volgen of u doeltreffend bezig bent. Indien uw systeem goed werkt én de juiste indicatoren hanteert, ziet u direct waar en waarom het fout gaat, u ziet waar geld wordt verloren wegens inefficiëntie, klachten, verspilling enzovoort. Daarom is het ons voornaamste

streven vandaag onze klanten te helpen bij het overleven van de toestand, o.m. door onze Business Assurance aanpak. Wij kijken vandaag niet of u uw formulieren goed heeft ingevuld en geklasseerd, maar of uw systeem als baken kan dienen om er doorheen te komen. Waarop is b.v. de beslissing gebaseerd om 15% mensen te ontslaan? Is dat een paniecreactie om direct kosten te besparen? De 85% overblijvers gaan dus wat stress tegemoet, en moeten het werk doen dat daarvoor door méér mensen werd gedaan, dus misschien méér fouten..Is men van plan om minder geld te besteden aan R&D? Het zou wel eens hét moment kunnen zijn om R&D te promoten en nieuwe producten te creëren die beantwoorden aan de nieuwe verwachtingen van de markt. Heeft u enkel een ISO 9001? Misschien eens denken aan energiebesparende maatregelen en een Milieumanagement-systeem? Laat ons samen naar uw voorraadbeheer kijken, naar uw vermogen om snel te reageren op externe omstandigheden, naar uw beheerst omgaan met energie. Het is goed voor uw reputatie, en u kan er veel geld mee besparen, ook wellicht bij uw verzekeringen. Dit themanummer staat in het teken van MILIEU. Op dit ogenblik zijn er bijna 700 certificaten 14001 uitgereikt in België: bent u daar al bij? U leest in dit nummer hoe onze klanten met het milieu omgaan.

**Dirk van Bogaert**  
Manager QA België

# - DE MILIEUPROBLEMA INTERNATIONALER D

Jan De Nul is een bouwbedrijf en één van de grootste baggermaatschappijen ter wereld. Ze realiseert o.a. landaanwinningswerken en is actief in de offshore. Dochterbedrijf Envisan ontfermt zich over de milieuaspecten die daar bij komen kijken. Een gesprek over de managementsystemen van Jan De Nul, Jan De Nul nv wordt vertegenwoordigd door de Corporate QA-HSE Manager Dirk Traen en QA-HSE Manager Envisan N.V. Stijn De Ryck.

**Q-view: "Waarom gebruiken jullie managementsystemen? Hoe hebben jullie het aangepakt?"**

**Traen:** "De diverse systemen van kwaliteitszorg, milieuzorg, welzijns- en veiligheidszorg zijn er gekomen met de grote internationalisering van het bedrijf, maar ook op vraag van de vele klanten. Op een bepaald moment werd het voorleggen van een kwaliteitscertificaat ISO 9001 een dwingende eis. Dat was het eerste certificaat dat we met Lloyd's als certificatieorganisme gehaald hebben. Onmiddellijk daarna is het uit Nederland overgewaaid VCA systeem opgezet in België. Als je daaraan voldoet, heb je al een goed systeem."

"Milieu is heel belangrijk geworden, zeker ook internationaal. Wij zijn vrijwillig met milieuzorg begonnen al is er ook op dat vlak een grote impact van de klanten geweest. Dat zijn de twee hoofdredenen waarom wij die systemen behaald hebben."

**Q-view: "Wanneer is het begonnen?"**

**Traen:** "De formele kwaliteitszorg is er in 1996 gekomen. Het invoeren ervan heeft een jaar geduurd."

**Q-view: "Was dat moeilijk?"**

**Traen:** "Voor een familiebedrijf is het niet eenvoudig om een systeem in te voeren. Een familiebedrijf heeft zijn eigenheid en neemt snel beslissingen. Plots moet je dan een systeem invoeren. Dat voelt nogal rigide en bureaucratisch aan. Alles moet in een organigram en flowchart omgezet worden. De grootste opgave was niet het opstellen van de procedures, maar de organisatie structureren, die tot dan toe informeel was. Dat heeft acht maanden tot een jaar geduurd. Een consultant bureau heeft ons begeleid tot aan de certificatie. Het kwaliteitssysteem is uiteindelijk ingevoerd door Jan De Nul NV en het is later de maatstaf geworden voor alle operationele bedrijven. Ook Envisan NV dus. Later heeft Envisan ook zijn eigenheid gekregen en is het iets specifieker geworden."

**Q-view: "Heeft die structuur bepaalde voordelen? Heeft het invoeren van een managementsysteem geholpen om te groeien?"**

**Traen:** "Het heeft veel positieve dingen met zich meegebracht, temeer omdat iedereen voor zich eens moest neerschrijven wat hij deed, waar hij mee bezig was en waar hij interfereerde met andere diensten."

# STATIEK ACTUELER EN AN OOI

Veel werd opgelost, maar je ziet dat nu niet meer. Het was een nuttige oefening. Er is veel uitgezuiverd: dubbele papieren, dubbele circuits. Alles hebben we dus gestructureerd en vereenvoudigd. Vroeger kon bijvoorbeeld iedereen zomaar een dienstnota uitvaardigen. Nu zijn er richtlijnen. Er zijn nog maar vijf personen die dat mogen doen. Zo is alles transparanter en eenduidiger geworden.”

**Q-view: “Heb je zo die processen meer in kaart kunnen brengen?”**

**Traen:** “Ja, en dat was heel belangrijk omdat het goed gespecificeerd kon worden. Het werd nadien gemakkelijker om een en ander uit te leggen aan iemand die nieuw binnenkwam. Door de verschillende managementsystemen is het nu wel weer veel geworden en hebben de mensen uiteraard wat tijd nodig om het gewoon te worden. Maar het gaat over het algemeen zeer vlot.”

**Q-view: “De klanten hebben er op aangedrongen om een officieel kwaliteitscertificaat te halen.**

**Gebeurt dat nu nog steeds?”**

**Traen:** “Ja. De vraag naar kwaliteits-, milieu- en veiligheidszorg neemt nog toe en is uiterst belangrijk in de offshore. Het is bijna belangrijker dan de prijs die je neerlegt. Als je dat niet hebt, kun je het vergeten. Je moet sowieso een systeem hebben.”

**Q-view: “Heeft Lloyd’s in de beginjaren een bijzondere rol gespeeld?”**

**Traen:** “Absoluut. We konden altijd bij hen terecht voor bijkomende uitleg i.v.m. de interpretatie van normen. Ik wil wel benadrukken



dat we in een productieomgeving zitten, maar zonder gecontroleerde omgevingsfactoren. We werken niet in een atelier, maar verspreid over alle werelddelen. Door de geopolitieke omstandigheden en de vele wisselende externe omstandigheden is het toch een zeer complex gegeven. Het zijn factoren die niet altijd in te schatten zijn.”

“Een belangrijk element is wat wij tender risk analyse noemen. Het is een soort risicomanagement. Er zijn verschillende factoren die de uiteindelijke productie en het welslagen van een project beïnvloeden: de lokale omstandigheden in het land, de logistieke mogelijkheden, werkvergunningen, weerszones en tijdsverschillen... Dat zijn allemaal zaken waar rekening mee gehouden moet worden maar bovenal heeft iedere klant ook zo zijn eigen eisen.”

**Q-view: “Hadden de mensen die de certificatie hebben gedaan kennis van jullie processen?**

**Waren zij onderlegd in jullie business?”**

**Traen:** “Ja, en dat vond ik een groot voordeel van Lloyd’s. De mensen die bij ons over de vloer kwamen, waren op de hoogte van onze business. Ze kenden de bouwsector en waren vertrouwd met schepen. De activiteiten zijn bij ons nogal variabel. Je moet dus goed kunnen interpreteren. De mensen moeten dat ook kunnen accepteren en assimileren. Vandaag zit je in de grond, morgen op de benedenverdieping of op hoogte, dan weer in tropische warmte of ijzige vrieskou. Ik schets het misschien eenvoudig, maar dat maakt het allemaal toch heel complex voor de mens op het terrein en de opvolging. Nogmaals, het is niet zo dat we atelier geconditioneerde handelingen verrichten. De mensen van Lloyd’s hadden de gave om daar oog voor te hebben en dat juist in te schatten. Bij dit alles mag ook het allerbelangrijkste niet vergeten worden: de interferentie van en de communicatie met de klant.”

“We hebben een systeem als basis, maar iedere klant heeft zijn

eigenheid. Wij moeten per project een kwaliteits-, een veiligheids- en een milieuplan brengen. Die plannen moeten alle eigenheden van de klant opnemen en behandelen. Dat is een grote oefening, want het verschil tussen ons standaardstelsel en wat de klant vraagt, kan soms zeer groot zijn.”

**Q-view: “De eisen van de klant moeten dus al in een basissysteem zitten.”**

**Traen:** “Zowel in België als wereldwijd, bieden wij wat de klant vraagt. We bekijken wat het verschil is met ons basissysteem en hoe we dat kunnen aanvullen. Die oefening kan lang duren, maar het voordeel is dat je kan terugvallen op een basis. Het aanpassen gebeurt in de projectvoorbereiding. Er wordt onderhandeld en soms geeft de klant ook een beetje toe.”

**Q-view: “En dan komen we bij**



### Envisan terecht, bij de projectfasen. Wanneer is Envisan gestart met het invoeren van die systemen en waarom?"

**De Ryck:** "Wel, Envisan is een buitenbeentje. Het is geen firma die organisch gegroeid is. De mensen die werkten bij Envisan kwamen daardoor in een bestaande structuur terecht. Binnen die structuur waren systemen en processen die al vergevorderd georganiseerd waren. Voorbeelden daarvan zijn aankoop, logistiek, boekhouding en personeelsbeheer. We spreken nu over het jaar 2002. Toen zijn we gestart met het ISO-verhaal."

"We volgen het systeem Jan De Nul, maar zitten daarnaast met een jonge milieuwetgeving. De drijfveer voor VCA en ISO kwam vanuit de klanten. Zowel binnen de VCA als binnen het ISO-verhaal werd de focus gelegd op de milieuaspecten en op de kwaliteit binnen het saneringswerk. Ons

VCA en ISO verhaal was reeds zeer milieuvriendelijk, maar is pas drie jaar later gecertificeerd. In 2003 zijn we dan gecertificeerd voor zowel VCA als ISO."

"We wilden vooral processen in kaart brengen, maar ook optimalisaties doorvoeren, zowel intern als op projectniveau. Binnen onze projecten zijn er heel wat stakeholders: studie bureaus, veiligheidscoördinatoren, maar ook omwonenden. De klanten waren zeer divers. Om dat op een structurele manier aan te pakken, hebben we gekozen voor een geïntegreerd systeem met een focus op milieu."

"We waren een jong en snel groeiend bedrijf. We moesten projecten op een structurele manier aanpakken, maar ook mensen op een structurele manier opleiden, iets waar we zeer veel energie in steken. Het is een jonge markt met het klassieke verhaal van 'planet, people en profit'. De focus ligt voornamelijk op de veiligheid van de mensen die hier komen werken, maar ook op het zeer snel op de bal kunnen spelen in de projecten."

**Q-view: "Heeft het op elkaar afstemmen van de systemen de integratie bevorderd?"**

**Traen:** "Zeker. Envisan heeft er uiteraard ook profijt bij gehad. Binnen de groep wordt er nogal centraal gewerkt op vlak van aankoop, toelevering en andere ondersteuning. Onmiddellijk kon er ingepikt worden op hetzelfde systeem. Daarnaast

moest er gekeken worden naar wat er supplementair en specifiek was aan Envisan. Mr.De Ryck heeft dat bekeken en toegevoegd."

**Q-view: "De meeste jobs zijn buitenlandse projecten, nietwaar?"**

**De Ryck:** "Het is gemengd. Er zijn steeds meer buitenlandse projecten zoals in Kroatië, Roemenie, Venetië en Tunesië. Zeer recent is het fosfaatgipsgebeuren. Jan De Nul, Envisan en een lokale partner zijn met de uitvoering bezig. Er wordt ook nog in andere landen gewerkt. Zo zijn er baggerwerken in Frankrijk. Dat is een jong project in Duinkerke. We werken ook in Italië en in de Oostbloklanden. Het gaat vaak om een tijdelijke handelsvereniging tussen Jan De Nul NV en Envisan NV."

"Zulke projecten starten met het opmaken van een offerte. Daarna wordt er een engagement aangegaan. Met de kennis die we in huis hebben, proberen we zo snel mogelijk de eisen te assimileren en tot een oplossing te komen. De theorie en de praktijk kunnen soms van elkaar verschillen. Op het terrein verloopt het niet altijd zoals het op papier staat. Dat is zo met die saneringsprojecten."

**Q-view: "Op vlak van een aantal milieuaspecten willen jullie voorloper zijn, ook in het buitenland."**

**De Ryck:** "Inderdaad. De combinatie van technologie en efficiëntie is

belangrijk voor de behandeling van milieu-aspecten. Op papier ontstaat veelal een mooi verhaal, maar het moet niet enkel in theorie werken, maar ook in de praktijk."

**Q-view: "Hoe kom je aan buitenlandse jobs?"**

**De Ryck:** "Globaal gezien hebben wij overal mensen die op zoek gaan naar projecten. Een project kan bijvoorbeeld starten bij een gerucht. Het opgebouwd netwerk is ontzettend belangrijk. Onze mensen moeten dus permanent al hun zintuigen op scherp hebben staan. Een project kan ook zijn oorsprong vinden in publicaties, prospecties, mond aan mond reclame. Het managementsysteem kan daarbij perfect helpen. Het duurt soms jaren voor er daadwerkelijk een project van komt, maar als er genoeg kiemen gelegd worden, komen er geregeld projecten bij. Envisan gaat zeker nog genoeg werk hebben, want de milieuproblematiek is alomtegenwoordig."

**Q-view: "Hoe neemt Envisan de lokale wetgeving op in het managementsysteem?"**

**De Ryck:** "In het buitenland proberen we met een lokale partner te werken. Dat is al een goede bron van informatie. De wetgeving op papier kan je wel opvragen, maar die moet correct geïnterpreteerd worden. Het aftoetsen van de lokale wetgeving is een vast onderdeel van de projectvoorbereiding. Je kan niet anders,

"Als jong en snel groeiend bedrijf moesten we projecten structureel aanpakken"



dat spreekt voor zich. We zijn dan nog niet altijd zeker dat we alles weten. Maar we volgen een bepaald stramien.”

**Q-view: “De partnerships die je in het buitenland aangaat, helpen die het systeem te structureren.”**

**De Ryck:** “De eerste vraag die gesteld wordt als we een project aangaan is: ‘welk managementsysteem gaan we volgen?’. Bij baggerprojecten is dat het Jan De Nul systeem. Voor een saneringsproject gebruiken we het Envisan systeem. Aan de partner wordt dan gevraagd om dat stramien te volgen. Het kan zeker ook omgekeerd. Dan wordt het systeem van de partner toonaangevend. De technologie die gebruikt wordt is immers de basis bij de keuze.

Zo’n project is leerzaam om je systeem te verbeteren. Ook het vertrouwen van de lokale overheid is belangrijk. Zo kunnen wij steunen op de aspecten rond de wetgeving en verder onze ervaring doorgeven kan alleen maar productief werken. Milieuaspecten nemen over heel de wereld toe. Dat wordt globaal zeer streng gevolgd. In tijden van crisis zullen er dus toch altijd projecten blijven draaien.”

**Q-view: “Wat heeft Lloyd’s bijgedragen in verband met milieuaspecten? Wat met geïntegreerde audits?”**

**De Ryck:** “Wij zitten zowel in de

## “Milieu is internationaal erg belangrijk geworden”

process- als in de contractorwereld. Dat is niet altijd evident omdat het om zeer specifieke materie gaat. Maar de ondersteuning van Lloyd’s is zeer gefocust. Iedere keer dat wij Lloyd’s ontmoeten, is het een confrontatie. We moeten zaken aftoetsen. Soms zijn ze ook de bron van een nieuwe benadering of van nieuwe mogelijkheden, zaken waar wij in onze full speed niet altijd bij stilstaan. Het is een beetje een overdracht van mogelijkheden. Dat gebeurt altijd in een aangename sfeer. Het blijven tenslotte suggesties. Waar wij zien dat de suggesties enigszins mogelijkheden bieden, zullen wij het niet nalaten ons te verbeteren.”

“De geïntegreerde audits zijn zeer positief. Vroeger kwamen jullie zeer veel over de vloer en niet altijd op dezelfde tijdstippen. Nu gebeurt dat geïntegreerd. Daardoor werden we verplicht om met elkaar te overleggen. Het resultaat is een boodschap die eensluidend is en duidelijk voor het bedrijf. Enerzijds worden de mensen minder gestoord, anderzijds krijg je een zeer coherente kijk op de activiteiten zowel voor Envisan als voor Jan De Nul. Je zit allemaal op dezelfde golflengte, er is goede feedback.”

“Teamvorming is belangrijk. Met het achillesprotocol erbij zitten we met een zevental managementsystemen. Dat betekent dus ook dat we zeven keer naar het beleid moeten kijken.”

**Q-view: “Is er mogelijkheid tot verbetering van de integratie van de elementen van de systemen?”**

“Ja, daar zijn we nog volop mee bezig. Er is zeker nog vereenvoudiging mogelijk. De normen groeien naar elkaar toe. De suggestie wordt gegeven om nog meer te integreren. Er is dus nog verbeterpotentieel.”

**Q-view: “Verspreidt Envisan informatie bij stakeholders?”**

**De Ryck:** “Dan spreken we over externe communicatie. Dat gebeurt altijd via een studiebureau. Wij zijn puur contractor, maar we verlenen onze volledige medewerking omdat het natuurlijk een serieuze impact heeft op de omgeving. Wij verzorgen ook het operationeel uitbaten van bepaalde zaken. Je creëert ongerustheid als er plots mensen in witte ruimtepakken rondlopen op een terrein waar de dag ervoor nog kinderen aan het spelen waren. Het is dus overduidelijk dat we dan werk moeten maken van communicatie. Dat loopt, zoals

gezegd, altijd via het studiebureau dat toeziet op de kwaliteit van de werken. “Hot items” worden aangegeven door ons systeem via het beoordelen van de risico’s. Dat is de toegevoegde waarde van het achillesverhaal. Wanneer je met een saneringsproject te maken hebt, moet je niet alleen de eigen werknemers beschermen, maar ook de omgeving en het milieu. Ook de voorbereiding van het project is van cruciaal belang. Problemen komen altijd voor een eerste keer voor. Er zijn altijd onvoorziene omstandigheden. Dat moet dan zo goed mogelijk opgelost worden en er moet feedback gegeven worden aan de klant. Ons managementsysteem is zeer operationeel, efficiënt en functioneel. Het systeem dient om het werk te ondersteunen en niet omgekeerd.”

**Q-view: “Zijn er zaken die je nog kwijt wilt?”**

**Traen:** “Ja, ik wil nog zeggen waarom we voor Lloyd’s gekozen hebben. We hebben daar destijds lang over nagedacht. Na een grondig intern overleg hebben we uiteindelijk gezocht naar een certificatieorganisatie dat internationale uitstraling had. Dat was en is belangrijk voor ons. Maar ook de informatie tijdens het voorbereidingsproces heeft mee de doorslag gegeven om met Lloyd’s te werken. Ook nu is Lloyd’s nog steeds kritische evaluator maar ook een bron van informatie. Discussie moet mogelijk blijven. De kennis van de auditoren is belangrijk. De bagger- en de bouwsector zijn aparte sectoren en Lloyd’s heeft dat met een zeker pragmatisme benaderd. Soms zijn de auditoren scherp, maar goed, wij zijn dat ook een beetje.”

**Bedankt voor dit gesprek.**

# – CORELIO EN MILIEU NAAR EEN PRODUCTGEÏNTEGREERD MILIEUZORG- SYSTEEM CONFORM ISO 14001:2004

De voorbije jaren werden binnen de diverse divisies van Corelio tal van initiatieven genomen om op een milieuvriendelijker wijze aan de slag te gaan. Begin 2008 besliste het management om die op zichzelf staande inspanningen te stroomlijnen en een bedrijfsmilieuzorgsysteem uit te werken.

Onlangs werd een audit uitgevoerd bij Corelio te Groot-Bijgaarden (en Erpe-Mere) als aanloop naar certificatie conform ISO 14001:2004 van het bedrijfsmilieuzorgsysteem.

Corelio is de overkoepelende holding van onder andere gezaghebbende

kranten als De Standaard en het Nieuwsblad maar is ook bekend van specifieke uitgaven van onder meer het gratis weekblad Passe-Partout. Men is tevens actief in de auditieve media met bijvoorbeeld de radiozender Nostalgie.

Jan Knudde, de milieuoördinator en preventieadviseur, gaf al van bij de start van fase 1 van de audit aan dat hij milieuzorg voor zijn bedrijf breder wilde implementeren dan enkel op het vlak van de productie van de kranten. Aangezien de kranten een belangrijke maatschappelijke functie hebben als bron van (milieu)informatie, wilde hij van de gelegenheid gebruik maken om het

milieubeleid van de organisatie mee uit te dragen via het kanaal van de krant.

Op die manier werd de redactie van beide kranten aan het denken gezet. Er werden een aantal voorstellen geformuleerd en één ervan zou voor het einde van de audit moeten aantoonbaar zijn.

Bij het afsluiten van fase 1 van de audit werd ons een extra katern "Ecospotter" van de krant van het nakende weekend getoond. De redactie had van het product "Spotter", wat in feite een zoekertjeskrant in bijlage is, een van een vijftiental bladzijden tellende milieurelevante bijlage gemaakt.

Het katern was zodoende voorzien van een afwisselende schare van onderwerpen met ecologische inslag. Onderwerpen varieerden van het gebruik van fotovoltaïsche zonnepanelen, energieauditing, alternatieve verwarming etc. Hiermee toont de krant haar engagement aan naar milieubeheer toe, niet alleen op vlak van de productie maar ook naar de inhoud en functie van haar product. Verder zal De Standaard alle milieugerelateerde artikels extra in de kijker plaatsen door ze te voorzien van een ECO-logo, terwijl Het Nieuwsblad uitpakt met een wekelijkse ECO-tip.

# – JAGA BEHAALDE ALS EERSTE BEDRIJF EEN ISO 14001 CERTIFICAAT OP BASIS VAN DE PRISM AANPAK

Jaga ontving recentelijk een ISO 14001 certificaat op basis van de door LRQA ontwikkelde PRISM methode. Leo Lenaerts, lead assessor milieu & kwaliteit bij LRQA, had de primeur om als eerste auditor deze nieuwe methodiek toe te passen. Het hele proces startte met stap 1 in januari 2008 en resulteerde in certificatie in stap 6 in januari 2009. Hiermee is Jaga één van de eerste bedrijven wereldwijd gezien, die op deze wijze hun ISO 14001 certificaat behalen. We waren dan ook benieuwd te vernemen hoe Jaga deze aanpak ervaren heeft. LRQA interviewde dhr Pieter De Clerck – directeur operations en vertegenwoordiger van het directieteam bij Jaga.

**Q-View: Wie is Jaga?**

**De Clerck:** Jaga, bekend als pionier in verwarmingssystemen, is een familiebedrijf dat begin jaren '60 de verwarmingswereld verraste met totaal nieuwe concepten en producten, zowel op technisch als esthetisch vlak. Dit resulteert vandaag in 5 productgroepen: Energy Savers, Eye Catchers, Top Performers, Experience en Uchronia. Jaga stelt 650 mensen te werk die samen een omzet realiseren van 80 miljoen Euro. Het actierrein beslaat heel Europa, met vestigingen in België, Frankrijk, Tsjechië, Nederland, Engeland en Duitsland. Bovendien wordt er ook volop geëxporteerd naar de rest van de wereld gaande van Australië, China, Japan tot Canada. Geen kille massaproducten, maar

hartverwarmende radiatoren met een ziel, dat is de Cultuur van Jaga.

**Q-View: Waarom zijn jullie voor ISO 14001 certificatie gegaan?**

**De Clerck:** De voorbije jaren ontpopte Jaga zich als een promotor van het zogenaamde Cradle-to-Cradle (letterlijk "van wieg tot wieg") principe. Jaga investeert continu in technologische vernieuwing. Duurzaamheid en ecologie nemen daarbij een centrale plaats in. We zijn ons bewust van de milieu impact van zowel onze processen en als onze producten en willen onze filosofie en onze doelstellingen vertaald zien in ons managementsysteem. Dat willen we bereiken door het toepassen van de principes van ISO 14001 op onze organisatie.

**Q-View: Waarom hebben jullie voor de PRISM aanpak gekozen?**

**De Clerck:** De PRISM-aanpak gaf ons de mogelijkheid om stap voor stap, met de ondersteuning van een ervaren Lloyds auditor, de pijnpunten in de organisatie aan te pakken en weg te werken. Het vele werk dat er moest gebeuren om uiteindelijk ons certificaat te behalen werd zo in werkbare en overzichtelijke stukken verdeeld zodat het team, bestaande uit de milieuoördinator, de preventieadviseur en zijn adjunct, de kwaliteitsmanager, en ikzelf, telkens goed wist wat bij de volgende stap diende gerealiseerd te worden en dan ook onmiddellijk feedback kreeg over de bij te werken systeemelementen en processen. Daarnaast hadden we

# INDUSTRIE- & MILIEUBEURS ANTWERPEN 18/03 & 19/03

Op 18 & 19 maart 2009 brengt easyFairs INDUSTRIE & MILIEU, dé vakbeurs inzake milieuproblematiek, maar liefst 190 exposanten samen in Antwerp expo (Hall 4).

Er zijn vele redenen voor u, als professional, om een bezoek te brengen aan deze beurs. Wat dacht u van: gratis toegang, gratis learnShops, en onze laatste innovaties?

**Bezoek ons op stand 4070.**



onszelf uitdagende deadlines gesteld, dit geeft op zich een "gezonde" werkdruk en helpt bij het stellen van prioriteiten.

## **Q-View: Wat brengt ISO 14001 certificatie op voor Jaga?**

**De Clerck:** Het behalen van het certificaat is geen doel op zich. De zichtbare resultaten op de werkvloer zijn veel belangrijker. Zo zijn er heel wat verbeteringen aangebracht aan het sorteren en afvoeren van het afval en zijn de operators veel actiever bezig met het sorteren van afval. Ook gaan we nu bij de product- en procesprojecten van in een vroeg stadium de milieuaspecten in kaart brengen en hiermee rekening houden bij de verdere uitwerking van het project. De aankoopprocedure werd aangepast en de opslag van gevaarlijke stoffen werd geoptimaliseerd. De komende maanden moet er uiteraard nog verder gewerkt worden om de afgesproken procedures en

werkmethodes verder te verankeren in de organisatie. En wat uiteraard ook leuk meegenomen is, is dat de totale kost voor het ophalen en verwerken van het afval met zo'n 10% gedaald is.

## **Q-View: Ziet u voordelen in de PRISM aanpak?**

**De Clerck:** De PRISM methodiek en de voordelen ervan hebben ertoe bijgedragen dat we het ISO14001 certificaat binnen de gestelde termijn gehaald hebben. Onze volgende doelstelling is nu om ook OHSAS 18001 te halen in 2010, uiteraard ook gebruik makend van PRISM. We rekenen hier ook weer op een goede samenwerking met Lloyds om deze uitdaging aan te gaan.

## **Q-View: Hartelijk dank voor dit interview.**

# WIE IS WIE? LRQA ANTWERP OFFICE

Uit een recente klantenenquête blijkt dat u meer duidelijkheid wenst over wie te contacteren op kantoor. We zetten alvast onze kantoormedewerkers voor u op een rijtje:

<b>Mw Inge Vantichelen</b>	<b>Customer Service</b>
Telnr 03/212.16.52 Inge.vantichelen@lr.org	
<b>Mw Annick Van den Eynde</b>	<b>Customer Service</b>
Telnr 03/212.16.53 Annick.vandeneynde@lr.org	
<b>Mej. Christel Van Camp</b>	<b>Customer Service</b>
Telnr 03/212.16.54 Christel.vancamp@lr.org	
<b>Mej. Sarah Ivens</b>	<b>Training Services</b>
Telnr 03/212.16.20 Sarah.ivals@lr.org	
<b>Mej. Marleen Opsomer</b>	<b>Sales &amp; Marketing Assistant</b>
Telnr 03/212.16.51 Marleen.opsomer@lr.org	
<b>Mw Kris Winters</b>	<b>Sales &amp; Account Manager</b>
Telnr 03/212.16.69 Kris.winters@lr.org	
<b>Dhr Daniël Frickel</b>	<b>Training &amp; Marketing Manager</b>
Telnr 03/212.16.55 Daniel.frickel@lr.org	
<b>Dhr Dirk Van Bogaert</b>	<b>Manager LRQA Belgium</b>
Telnr 03/212.16.41 Dirk.vanbogaert@lr.org	

## **Lloyd's Register EMEA**

Rijnkaai 37  
B-2000 Antwerpen  
Tel 03/212.16.40 Fax 03/212.16.49  
www.lrqaview.be  
antwerp-qa@lr.org



JAGA met hun certificaat

# TRAININGSOVERZICHT 2009

Schrijf u in via [www.lrqa-view.be](http://www.lrqa-view.be)  
of mail [sarah.ivals@lr.org](mailto:sarah.ivals@lr.org)

Training	Duur	Startdata 2009, o.a.	Plaats
<b>KWALITEITSMANAGEMENTSYSTEMEN</b>			
Introductie cursus ISO 9001	1d	20/04/09, 22/06/09, 07/09/09, 16/11/09	Antwerpen
Interne kwaliteitsaudits	2d	09+10/03/09, 21+22/04/09, 23+24/06/09, 08+9/09/09, 17+18/11/09	Antwerpen
Update namiddagssessie ISO 9001:2008 voor interne auditoren <b>NIEUW</b>	1/2d	17/03/09, 12/05/09, 07/07/09, 25/08/09, 13/10/09	Antwerpen
IRCA geregistreerd hoofdauditor <b>NIEUW</b>	5d	24-28/08/09	Antwerpen
	5d	04-08/05/09, 16-20/11/09	Gent
<b>VERANTWOORD ONDERNEMEN I.S.M. AMAVERO EN CRYUS <b>NIEUW</b></b>			
Workshop: het concept verantwoord ondernemen integreren in bestaande managementsystemen	1d	24/03/09	Antwerpen
<b>LANGLOPENDE OPLEIDINGEN KWALITEIT I.S.M. AMELIOR <b>NIEUW</b></b>			
Quality Technician		Elke wo. vanaf 07 oktober 2009	Amelior, Kortrijk
Quality Engineer		Elke di. vanaf 20 oktober 2009	Zwijnaarde (Gent)
Quality Expert		Elke di.- en do. vanaf 20 oktober 2009	Zwijnaarde (Gent)
Quality Systems Manager		Di. 20 en 27 oktober 2009, elke do. tot juni 2010, elke di. tot juni 2011	Zwijnaarde (Gent)
<b>MILIEUMANAGEMENTSYSTEMEN</b>			
Introductie ISO 14001 <b>NIEUW</b>	1d	15/06/09, 12/10/09	Antwerpen (Brasschaat)
Implementatie ISO 14001 <b>NIEUW</b>	1d	16/06/09, 13/10/09	Antwerpen (Brasschaat)
Interne milieu-audits	1d	17/06/09, 14/10/09	Antwerpen (Brasschaat)
Lead auditor van milieumanagementsystemen (samen met Amelior)	5d	11-15/05/09	Rotterdam
<b>MANAGEMENTSYSTEMEN VOOR VEILIGHEID EN WELZIJN</b>			
Introductie OHSAS 18001	1d	31/03/09, 09/06/09, 15/09/09, 01/12/09	Rotterdam
<b>GEÏNTEGREERDE MANAGEMENTSYSTEMEN</b>			
Geïntegreerde interne audits	2d	Op aanvraag	Antwerpen/Rotterdam
<b>MANAGEMENTSYSTEMEN VOOR DE VOEDSELVEILIGHEID</b>			
Introductie cursus HACCP-eisen	1d	17/03/09, 23/06/09, 29/09/09, 23/11/09	Rotterdam
Introductie cursus ISO 22000	1d	03/03/09, 11/06/09, 16/09/09, 25/11/09	Rotterdam
Interne HACCP-audits	2d	18+19/03/09, 24+25/06/09,	Rotterdam
	5d	30/09+01/10/09, 24+25/11/09	Rotterdam
IRCA Lead auditor van voedselveiligheidsmanagementsystemen	5d	23-27/03/09, 08-12/06/09, 21-25/09/09, 14-18/12/09	Rotterdam
<b>MANAGEMENTSYSTEMEN VOOR DE AUTOMOTIVE SECTOR</b>			
Introductie cursus ISO/TS 16949	1d	Op aanvraag	Antwerpen
Interne ISO/TS 16949	2d	Op aanvraag	Antwerpen
<b>IT SECURITY</b>			
Introductie cursus ISO 27001 over informatiebeveiliging en interne audits <b>NIEUW</b>	1d	09/06/09 13/10/09	Rotterdam Antwerpen
<b>ALGEMENE TRAININGEN</b>			
Ontwerpen/vereenvoudigen van documentatie managementsystemen	2d	24/03/09, 16/06/09, 03/11/09	Rotterdam
Opstellen prestatie-indicatoren en de Balanced Scorecard	1d	Op aanvraag	Antwerpen
Metten van klanttevredenheid	1d	Op aanvraag	Antwerpen
<b>IN-COMPANY TRAININGEN</b>			
Alle trainingen kunnen ook op uw bedrijf worden gegeven (vanaf 4 personen). Voor inlichtingen: <a href="mailto:sarah.ivals@lr.org">sarah.ivals@lr.org</a> Tel: +32(0)3 212 16 40			

## LRQA België

Rijnkaai 37

B-2000 Antwerp

Tel.: +32 3 212 16 40

Fax: +32 3 212 16 49

e-mail: [daniel.fricke@lr.org](mailto:daniel.fricke@lr.org)

[www.lrqa.com](http://www.lrqa.com) · [www.lrqa-view.be](http://www.lrqa-view.be)



**LRQA**  
Measure the Difference



Onlangs al de toewijding om fouten te voorkomen, kan Lloyd's Register op generlei wijze aansprakelijk worden gesteld voor eventueel ondervonden schade voortvloeiende uit fouten en/of onvolledigheden in de inhoud van dit magazine.  
Creatie en communicatie: [www.bizbis.be](http://www.bizbis.be)