

VOORBEELD
HANDBOEK
NGK ERKENDE
SMEDERIJ
2009





Voor u ligt het voorbeeldhandboek NGK Erkende Smederij aan. Het is bedoeld om u op weg te helpen naar een succesvolle erkenning of om de erkenning te verlengen. Tijdens de audits kunt u het door u op maat gemaakte handboek overleggen aan W&D Consultants. Alle aspecten uit de Checklist NGK Erkende Smederij zijn in dit handboek verwerkt.

U kunt het handboek uiteraard niet één op één overnemen, maar u kunt het gebruiken als leidraad. Het is geschreven op een fictief bedrijf met een aantal afdelingen en werknemers en zal zeker procedures en beschrijvingen bevatten die niet op uw bedrijf van toepassing zijn.

U dient de procedures bij te werken zoals ze door u uitgevoerd worden. Indien u alle items correct uitvoert in uw bedrijf, kunt u ervan uit gaan dat de erkenning tot NGK Erkende Smederij efficiënt én succesvol verloopt.

Het handboek is digitaal in Word-opmaak beschikbaar zodat u van hieruit uw eigen handboek op maat kunt maken.

Parallel aan de opzet van het handboek dient u alle relevante bescheiden beschikbaar te stellen. Indien de controlerende instantie na audit een positief advies verleent aan de Stichting Keurmerk Branches, ontvangt u het certificaat NGK Erkende Smederij. Voor vragen kunt u contact opnemen met het secretariaat van de Stichting Keurmerk Branches, tel. 030-6053344.

Aan dit voorbeeldhandboek kunnen geen rechten verleend worden. Slechts de Beoordelingsgrondslag en reglement NGK Erkende Smederij (BGS) die ten grondslag ligt aan deze regeling zijn bindend.

Succes!



<< **BEDRIJFSNAAM** >>

KWALITEITSBEWAKINGSSYSTEEM NGK ERKENDE SMEDERIJ



INHOUDSOPGAVE:

1. ALGEMEEN **3**

- 1.1. Inrichting smederij.**
- 1.2. De smederij is in het bezit van een Wettelijke Aansprakelijkheidverzekering (WA).**
- 1.3. De smederij staat ingeschreven bij de Kamer van Koophandel.**
- 1.4. De smederij heeft een Risico Inventarisatie en Evaluatie gemaakt (RI&E).**
- 1.5 Vakbekwaamheid.**
 - 1.5.1. In de smederij is een smid werkzaam die opgenomen is in het NGK-register van vakbekwame smeden.
 - 1.5.2. De smid heeft een dienstverband van minimaal 32 uur in de week en is minimaal 6 maanden in dienst.
 - 1.5.3. In de smederij is een smid werkzaam die vakbekwaam is voor aangevraagd specialisaties.

2. HOOFDPROCES **4**

- 2.1. Prijs- en contractvorming.**
 - 2.1.1. Iedere opdracht of offerte met de opdrachtgever is vastgelegd.
 - 2.1.2. Op offertes of opdrachten zijn leverings- en betalingsvoorwaarden van toepassing verklaard.
 - 2.1.3. Productspecificaties zijn gedetailleerd en eenduidig in contract of orderbevestiging vastgelegd.
- 2.2. Werkvoorbereiding**
 - 2.2.1. De werkvoorbereiding gebeurt aan de hand van werktekeningen, schetsen of voorbeelden.
 - 2.2.2. De smederij past versiebeheer toe indien gebruik gemaakt wordt van tekeningen.
- 2.3. Inkoop**
 - 2.3.1. De smederij kan aangeven hoe zij haar 'ingangscntrole' heeft ingericht.
- 2.4. Het smeden**
 - 2.4.1. Veiligheid.
 - 2.4.2. Productkwaliteit
- 2.5. Montage van het product**
 - 2.5.1. De montagemethode en – materialen zijn overlegd en afgestemd met de opdrachtgever.
 - 2.5.2. De productbevestiging is altijd en een officiële opdrachtbevestiging omschreven.
- 2.6. Oplevering, garanties en nazorg.**
 - 2.6.1. Oplevering en garantie worden uitgevoerd conform leverings- en betalingsvoorwaarden van de Koninklijke Metaalunie of vergelijkbaar.

3. ONDERSTEUNENDE PROCESSEN **6**

- 3.1. Projectadministratie/Dossier**
- 3.2. Personeelszaken en kwaliteit van de medewerkers**
 - 3.2.1. Welke informatiebronnen zijn voor de smederij relevant om op de hoogte te blijven van nieuwe ontwikkelingen in het vakgebied
 - 3.2.2. Door werkgever en werknemer(s) worden vakgerichte trainingen gevolgd.
- 3.3. Klachten**
 - 3.3.1. De smederij registreert elke klacht.
 - 3.3.2. De smederij handelt elke klacht correct en spoedig af.



Bijlage A:	Voorbeeld Functie Informatie Formulier Smid	13
Bijlage B:	Voorbeeld Onderwerpen Functioneringsgesprek	14
Bijlage C:	Voorbeeld Klachtenformulier	18
Bijlage D:	Conformiteitsverklaring Restauratiesmederij	19

AUTORISATIE VAN DIT HANDBOEK CONFORM DE INHOUDSOPGAVE:

Naam kwaliteitscoördinator: _____
(u heeft een kwaliteitscoördinator aangesteld, dit is ook in het FIF, Functie Informatie Formulier vastgelegd, zie bijlage A)

Datum: _____

Handtekening: _____

Naam directielid: _____

Datum: _____

Handtekening: _____
(hiermee geeft u aan actuele kennis van het kwaliteitshandboek te hebben. Elke naar aanleiding van relevante wijzigingen gewijzigde versie ondertekent u. U meldt relevante wijzigingen aan de betrokken partijen, zoals het secretariaat van de regeling en de controlerende instantie)

Dit handboek is eigendom van << **BEDRIJFSNAAM** >>
(hier kunt u een algemene beschrijving van het bedrijf en de activiteiten die uitgevoerd worden weergegeven (de scope):

Onderstaand schema geeft uw **actuele bedrijfssituatie** weer. Het schema kunt u aanpassen naar uw situatie:

Naam bedrijf:		
Datum oprichting:		
Bedrijfshoofd:		
Contactpersoon NGK Erkende Smederij:		
Kwaliteitscoördinator:		
Afdeling	Aantal werknemers	
	<i>Man</i>	<i>Vrouw</i>
Directie:		
Administratie :		
Werkplaats :		
Planning :		
(Vakbekwame) smeden :		
Magazijn:		
Transport:		
Totaal aantal werknemers:		

ORGANOGRAM:

(hier plaatst u een actueel organogram met namen en functietitels. U houdt periodiek met uw werknemers beoordelings- en functioneringsgesprekken, zie bijlage B1 tot en met B3)

1. ALGEMEEN

1.1. Inrichting smederij

(Hier vermeldt u wat de inrichting van de smederij is, in de smederij is minimaal een smidsvuur, een aambeeld en een minimum set gereedschappen aanwezig)

1.2. De smederij is in het bezit van een Wettelijke Aansprakelijkheidsverzekering (WA).
(U kunt dit aantonen door middel van het overleggen van de polis)

1.3. De smederij staat ingeschreven bij de Kamer van Koophandel en Fabrieken.
(U kunt dit aantonen door middel van een uittreksel van de inschrijving, niet ouder dan één jaar)

1.4. De smederij heeft een Risico Inventarisatie en Evaluatie gemaakt (RI&E).
U kunt dit aantonen door middel van het overleggen van een ingevulde RI&E en het bijbehorende jaarlijks vernieuwde Plan van Aanpak (PvA). De RI&E is als lid van de Koninklijke Metaalunie kosteloos in te vullen indien aan de volgende voorwaarden is voldaan: De RI&E Metaalbewerking is een zogenaamde branche-RI&E. Dit betekent dat bedrijven met maximaal 25 werknemers die vallen onder de CAO voor het metaalbewerkingsbedrijf, de RI&E niet hoeven te laten toetsen. Voor bedrijven met meer werknemers of voor bedrijven die onder een andere of niet onder een CAO vallen, blijft de verplichting om de RIE te laten toetsen, gehandhaafd. Op de ledenportal (<http://leden.metaalunie.nl/>) staat een link naar de website.

1.5. Vakbekwaamheid

1.5.1. In de smederij is een smid werkzaam die opgenomen is in het NGK-register van vakbekwame smeden.
(U kunt dit aantonen door het overleggen van certificaten van de gildeprouven of door het opvragen van de informatie bij het SKB-secretariaat of NGK-secretariaat)

1.5.2. De smid heeft een dienstverband van minimaal 32 uur in de week en is minimaal 6 maanden in dienst.
(U kunt dit aantonen door het overleggen van de arbeidsovereenkomst)

1.5.3. In de smederij is een smid werkzaam die vakbekwaam is voor aangevraagde specialisatie(s).
U kunt dit aantonen door het overleggen van certificaten van de gildeprouven of door het opvragen van de informatie bij het SKB-secretariaat of NGK-secretariaat. Zie voor de Conformiteitsverklaring behorende bij de specialisatie restauratiesmederij bijlage D)

2. HOOFDPROCES

2.1. Prijs- en contractvorming

- 2.1.1. Iedere opdracht of offerte met de opdrachtgever is vastgelegd.
(U kunt dit aantonen door het tijdens de audit overleggen van 5 opdrachtverstrekkingen / offertes (in laatste 12 maanden) waarvan de goedkeuring door opdrachtgever is vastgelegd)
- 2.1.2. Op de offertes of opdrachten zijn de leverings- en betalingsvoorwaarden van toepassing verklaard (als smederij als hoofdaannemer optreedt).
(Bij voorkeur worden de algemene leverings- en betalingsvoorwaarden van de Koninklijke Metaalunie gebruikt. U kunt het gebruik ervan aantonen door opmerking op de opdrachtverstrekking en / of bijgevoegd. Daarnaast dient u deze beschikbaar te stellen tijdens de audit)
- 2.1.3. De productspecificaties zijn gedetailleerd en eenduidig in contract of orderbevestiging vastgelegd.
(U kunt dit aantonen door het tijdens de audit overleggen van 5 opdrachtverstrekkingen/offertes (in laatste 12 maanden) waarvan de goedkeuring door opdrachtgever is vastgelegd)

2.2. Werkvoorbereiding

- 2.2.1. De werkvoorbereiding gebeurt aan de hand van werktekeningen, schetsen of voorbeelden.
(U kunt dit aantonen door het tijdens de audit overleggen van 5 werktekeningen/schetsen/voorbeelden/modellen)
- 2.2.2. De smederij past versiebeheer toe indien gebruik gemaakt wordt van tekeningen.
(U kunt dit aantonen door het tijdens de audit overleggen van een versie welke actueel is goedgekeurd. 5 werktekeningen met ≥ 2 versies (in laatste 12 maanden))

2.3. Inkoop

- 2.3.1. De smederij kan aangeven hoe zij haar 'ingangscntrole' heeft ingericht.
(U kunt dit aantonen door controle op aantallen en afmetingen van de ingekochte goederen)

2.4. Het smeden

- 2.4.1. Veiligheid
- In de smederij wordt veilig gewerkt. (U kunt dit aantonen door:
 - een ingevulde RI&E met actueel PvA;
 - het in dienst hebben van een Bedrijfshulpverlener (BHV);
 - het ter beschikking stellen van PBM (kleding, schoenen, bril, gehoor, handschoenen, mondkapje, helm);
 - het tijdig keuren van brandblusmiddelen)
 - Elektrisch gereedschap en hijsmateriaal wordt periodiek onderhouden en gekeurd, indien van toepassing. (U kunt dit aantonen door een jaarlijkse keuring door een bevoegde medewerker en/of instantie)
- 2.4.2. Productkwaliteit
- De smederij gebruikt een correcte opslagmethode. (U kunt dit aantonen omdat materiaal overzichtelijk, tegen achteruitgang beschermd is opgeslagen)
 - Transport vindt zorgvuldig en schadevrij plaats. (U kunt dit aantonen door het gebruik van bijvoorbeeld latjes en foam)
 - Vindt bij afronding een uitgangscntrole plaats?
 - Zo ja, op welke criteria wordt gecontroleerd?
 - Voor 'grote' bedrijven: Vindt er interne overdracht plaats?

2.5. Montage van het product

- 2.5.1. De montagemethode en –materialen zijn overlegd en afgestemd met de opdrachtgever. (U kunt dit aantonen door het tijdens de audit overleggen van opdrachtverstrekkingen en/of aanhangsels waarin dit is vastgelegd)
- 2.5.2. De productbevestiging is altijd in een officiële opdrachtbevestiging omschreven. (U kunt dit aantonen door het tijdens de audit overleggen van opdrachtverstrekkingen en/of aanhangsels waarin dit is vastgelegd)

2.6. Oplevering, garanties en nazorg

- 2.6.1. Oplevering en garantie worden uitgevoerd conform leverings- en betalingsvoorwaarden van de Koninklijke Metaalunie of vergelijkbaar? (U kunt het gebruik ervan aantonen door opmerking op de opdrachtverstrekking en/of bijgevoegd. Daarnaast dienen deze beschikbaar te zijn tijdens de audit)

3. ONDERSTEUNENDE PROCESSEN

3.1. Projectadministratie/Dossier

De smederij archiveert de smederij de voor haar bedrijfsvoering relevante documenten op overzichtelijke wijze minstens 2 jaar. (U kunt dit aantonen door het tijdens de audit snel paraat hebben van offertes, opdrachtverstrekkingen, calculaties, tekeningen van de afgelopen 2 jaar)

3.2. Personeelszaken en kwaliteit van de medewerkers

3.2.1. De smederij kan aangeven welke informatiebronnen voor haar relevant zijn om op de hoogte te blijven van nieuwe ontwikkelingen in het vakgebied.

3.2.2. Er worden door de werkgever en de werknemers(s) vakgerichte trainingen gevolgd. (U kunt dit aantonen door het overleggen van certificaten en/of facturen)

3.3. Klachten

3.3.1. De smederij registreert elke klacht. (U kunt dit aantonen middels een registratie per klacht in een apart dossier en/of verzamelblad. Zie bijlage C)

3.3.2. De smederij handelt elke klacht correct en spoedig af. (U kunt kan dit aantonen middels de een registratie van de klacht in het dossier en / of verzamelblad. Zie bijlage C)

BIJLAGE A: VOORBEELD FUNCTIE INFORMATIE FORMULIER SMID

PLAATS IN DE ORGANISATIE:

U verricht uw werkzaamheden binnen de afdeling _____
U ontvangt directe leiding van de werkplaatschef

TAKEN

- U vervaardigt zelfstandig constructief smeedwerk en sierwerk
- U verricht zelfstandig alle voorkomende werkzaamheden in de smederij en bij de klant.
- U assisteert in voorkomende gevallen bij werkzaamheden van anderen in de werkplaats of bouwplaats.
- U verricht andere werkzaamheden die niet direct met het bovenstaande hebben te maken, maar wel vereist zijn met het oog op de voortgang van de productie, waaronder onderhoud aan apparatuur en machines en het schoonhouden van de werkplaats.

VERANTWOORDELIJKHEDEN

U bent verantwoordelijk voor een afgerond gedeelte van één of meerdere bewerkingen in het productieproces en wordt aangesproken op resultaten.

PROCEDURE WERKZAAMHEDEN

Om resultaten te bereiken overeenkomstig de eisen van de klanten, zijn procedures voorhanden. U stelt uzelf vooraf op de hoogte van elke procedure die u nodig hebt om tot een bepaald resultaat te komen.

BEDRIJFSVEILIGHEID

U bent verantwoordelijk voor:

- a. Het opvolgen van de interne regels die zijn gesteld op het gebied van de interne bedrijfsveiligheid. Dit heeft betrekking op uzelf en anderen die in de nabijheid van uw werkzaamheden komen of zijn. Hieronder vallen o.a. gehoorbescherming, dragen van veiligheidsbrillen, maskers, schoeisel en handbescherming.
- b. Het opvolgen van interne regels die zijn gesteld op het gebied van milieuzorg.

Invullen arbeidsbriefje/urenstaat: U bent verantwoordelijk voor het dagelijks op correcte wijze (dat wil zeggen: vermelden urenverantwoording met bijbehorende werknummers) invullen van uw urenstaat. Deze ingevulde urenstaat levert u in bij uw directe chef.

Kwaliteitszorg: Bij het uitvoeren van uw werkzaamheden draagt u zelf zorg voor de levering van kwaliteit. Dat houdt in dat u op de hoogte bent van controlepunten in uw werk. U draagt eveneens zorg voor de eindcontrole van het gelaste en/of gemonteerde product.

BEVOEGDHEDEN

Bijsturen. U bent bevoegd om bij de uitvoering van zelfcontrole bij te sturen volgens de instructies die u zijn gegeven.

Meewerken aan voortdurende verbetering. Voorts bent u bevoegd om suggesties en ideeën die leiden tot verbetering van het werkproces, de arbeidsomstandigheden, welzijn bij het werk, bedrijfsveiligheid en milieuzorg gevraagd en ongevraagd naar voren te brengen bij uw directe chef.

Functiehouder tekent voor gelezen en begrepen:

Datum: ____-____-____

Naam werknemer: _____

Handtekening werknemer: _____

Handtekening leidinggevende/directie: _____



BIJLAGE B1: VOORBEELD UITNODIGING FUNCTIONERINGSGESPREK

Aan: <<Naam medewerker>>
Datum: ____-____-____
Betreft: Uitnodiging functioneringsgesprek

Geachte heer <<naam medewerker>> | Beste <<naam medewerker>>,

Zoals u/je weet is het in onze organisatie gewoonte om ieder jaar met elke werknemer een functioneringsgesprek te houden.

Hiermee wil ik u/je uitnodigen voor een functioneringsgesprek. Dit gesprek zal plaatsvinden op <<datum>>, <<tijd>>, <<locatie>>.

Mocht u/je op die dag verhinderd zijn, dan verzoek ik u/je mij dit zo spoedig mogelijk te laten weten, zodat een nieuwe datum kunnen ingepland kan worden.

Hiermee informeer ik u/je dat de functioneringsgesprekken worden afgenomen door <<uw direct leidinggevende>>. Bij eventuele geschillen of onduidelijkheden kan <<de directie>> alsnog geraadpleegd worden.

Het advies is om u/je goed voor te bereiden op dit gesprek, zodat al uw/jouw vragen en wensen ter tafel kunnen komen. Maak een lijstje met vragen en opmerkingen.

In afwachting van uw/jouw komst en uw/jouw positieve bijdrage hieraan.

Met vriendelijke groet,

<<naam>>

BIJLAGE B2: VOORBEELD ONDERWERPEN FUNCTIONERINGSGESPREK

Naam werknemer: _____ Functie: _____ Afdeling: _____

Beoordelaar: _____ Functie: _____ Afdeling: _____

Datum gesprek: ____ - ____ - ____

2	3	4	5	6	7	8	9	10
----------	----------	----------	----------	----------	----------	----------	----------	-----------

Kwantiteit (tijdnorm)	Levert te weinig werk af.	Levert nog te weinig werk af.	Levert gemiddelde hoeveelheid werk af.	Levert vrij veel werk af.	Levert zeer veel werk af.
Kwaliteit (kwaliteitseisen)	Werkt slordig , zeer veel fouten.	Vaak veel op aan te merken.	Gemiddeld goed.	Weinig fouten , werkt netjes.	Werk is tot in de puntjes verzorgd.
Zorg voorbedrijfsmiddelen	Slordig , onnodig materiaal verbruik.	Er moeten aanmerkingen gemaakt worden.	De zorg was doorgaans volgende .	Verzorgt alles goed .	Gaat netjes en zuinig met bedrijfseigendommen om.
Omgang met collega's	Werkt niet goed met anderen samen.	Soms wel, soms geen samenwerking.	Geen moeilijkheden in de samenwerking.	Goede samenwerking en neemt initiatief in samenwerking.	Werkt opvallend goed samen, voert teamgeest op.
Houding, instelling & omgang met leidinggevende & klanten	Gedraagt zich bijzonder onprettig .	Op het gedrag was meerdere keren iets aan te merken.	Gedrag kan er in het algemeen wel mee door.	Gedraagt zich goed .	Valt op door een prettige manier van optreden.
Aanpassing aan de omstandigheden	Past zich niet aan bij veranderingen in de gewone gang van zaken.	Bij veranderingen of nieuw werk zijn veel instructies en lange inwerktijd nodig.	Normale instructies en inwerktijd. Algemeen voldoende.	Bewijst vlot te leren.	Past zich zeer snel & soepel aan nieuwe situatie(s) aan.

Paraaf werknemer: _____ Paraaf beoordelaar: _____

Opmerking(en):

BIJLAGE B3: VOORBEELD FORMULIER VASTLEGGEN FUNCTIONERINGSGESPREK

Aan het functioneringsgesprek werd deelgenomen door:

<<naam firma>> | <<naam werknemer>>

<<naam firma>> | <<naam leidinggevende>>

Samenvatting van de onderwerpen die in het gesprek aan de orde zijn gekomen en die betrekking hebben op het functioneren in de huidige functie:

- _____
- _____
- _____
- _____
- _____
- _____
- _____

Toekomstverwachtingen:

- _____
- _____
- _____

Bestaat er naar aanleiding van het besprokene verschil van inzicht? Ja | Nee
Indien ja, op welke onderdelen?

- _____
- _____
- _____

Is inschakeling van een hogere leidinggevende gewenst (indien van toepassing)? Ja | Nee
Indien ja, waarom?

- _____
- _____
- _____

Welke afspraken zijn –gelet op het functioneren in de huidige functie- gemaakt voor de komende periode?

- _____
- _____
- _____

Eventuele opmerkingen werknemer en/of leidinggevende:

- _____

- _____
- _____

Eventuele aanvullingen, opmerkingen, afspraken:

- _____
- _____
- _____

Voor akkoord:

Naam werknemer: _____

(handtekening)

Naam leidinggevende: _____

(handtekening)

Datum: ____ - ____ - ____

BIJLAGE C: VOORBEELD KLACHTENFORMULIER

Klacht betreft: intern van klant over leverancier

Naam: _____

Datum: _____

Ordernummer of
naam/plaats werk: _____

Omschrijving van de klacht:

Omschrijving oorzaak & mogelijke oplossing:

Opmerking(en) van medewerker...:

Maatregel(en) ter verbetering:

Datum klacht in behandeling: ____ - ____ - ____

Datum klacht afgehandeld: ____ - ____ - ____

Klacht afgehandeld door: _____

BIJLAGE D: CONFORMITEITSVERKLARING RESTAURATIESMEDERIJ

STICHTING
Keurmerk
BRANCHES

Einsteinbaan 1
Postbus 2600
3430 GA Nieuwegein
T 030-605 3344
F 030-605 3208
E contact@keurmerkbranches.nl



CONFORMITEITSVERKLARING RESTAURATIESMEDERIJ

Ondergetekende:

naam bedrijf : _____

gevestigd te : _____

aan de : _____

Hierna aan te duiden met '**Het Restauratiebedrijf**'

Verklaart hiermee haar restauratiewerkzaamheden uit te voeren zoals omschreven in het document '**Normen en beoordelingscriteria restauratie ijzer**'. Het restauratiebedrijf kan hiervan slechts afwijken na uitdrukkelijke opdracht van haar opdrachtgever. Het restauratiebedrijf heeft in dat geval de plicht haar opdrachtgever expliciet te wijzen op het feit dat de opdracht niet in overeenstemming is met de normen zoals omschreven in het voornoemde document en op de mogelijke consequenties daarvan.

Datum:

Naam:

Handtekening:

