

KING BELGIUM

PERFORMANTIE EN KWALITEITSBEWAKING

King Belgium N.V. beschikt over :

- **Een Quality Assurance Systeem met inbegrip van :**
 - Kwaliteitshandboek
 - Conformiteitscertificaat bij elke levering van de fabrikant aan King Belgium
 - Organisatie proces
 - Technische instructies

- **Een professioneel programma (Qualfocus) voor het beheer van Kwaliteit.**

Betreffende klachtenbehandelingen zijn er verschillende punten o.a. :

- Beheer van niet-conformiteiten
- Beheer van klachten
- Beheer van correctieve en preventie acties+actieplan
- Beheer van intern audits (planning, opvolg...)
- ...

KLACHTENPROCEDURES:

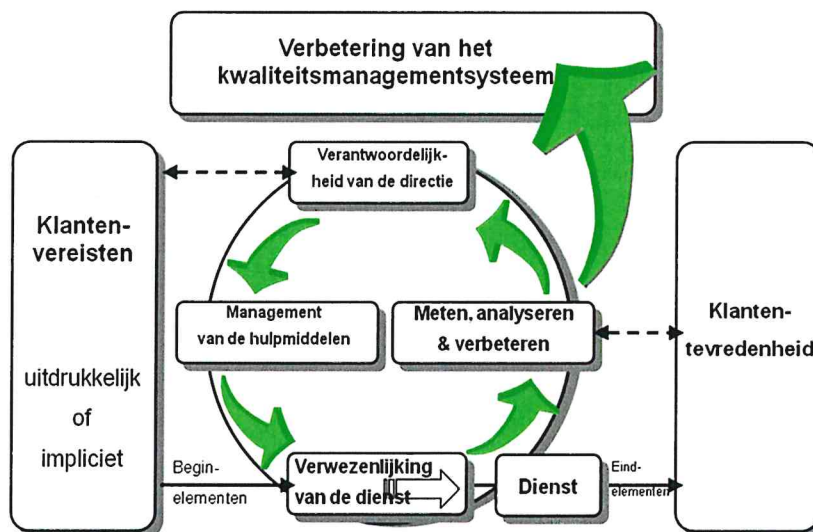
Een gestructureerde manier van klachtenbehandeling met registratie klachten

Het ISO 9002 certificaat dat King Belgium in juni 1997 verworven heeft werd succesvol omgezet naar de **EN ISO 9001 : 2008** en **IQNET** certificaten . In 2018 behaalde King Belgium het ISO 9001 : 2015 en deze werd vernieuwd in januari 2022.



Hierdoor bewijst King Belgium dat zijn handels- en werkwijze de beginselen van de garantie voor kwaliteit naleven die perfect in het kader van onze bedrijfsstrategie passen.

BENADERING PROCES



Indien de goederen toch zouden beschadigd zijn door toedoen van transport kunnen deze na uw controle terug gegeven worden zonder bijkomende kosten. Deze zullen dan bij een volgende levering terug genomen worden. Volgens de ISO nonconformiteitsprocedure.

CERTIFICAAT

EN ISO 9001 : 2015
Kwaliteitsmanagementsysteem

VINÇOTTE nv

Jan Olieslagerslaan 35, 1800 Vilvoorde, België

Wij certificeren dat

King Belgium s.a.

gevestigd te

Rue du Cerf 190
1332 Genval, België

en

Kersdonk 7
2830 Willebroek, België

een kwaliteitssysteem heeft ingevoerd en op peil houdt, dat conform is met de eisen van de norm EN ISO 9001 : 2015 "Kwaliteitsmanagementsystemen" voor:

Prospectie, aankoop, opslag, verkoop, distributie, raadgeving en verlenen van een geïndividualiseerde logistieke dienst voor verpakkingsartikelen en vaatwerk, papierproducten voor huishoudelijk gebruik, schoonmaakproducten en –materiaal, werkkledij voor de medische sector en de sectoren catering en hygiëne.

Dit certificaat is gebaseerd op het resultaat van een kwaliteitsaudit, gedocumenteerd in het auditverslag **60973425**

Certificaatnummer: **97 QMS 847h**

Voor de eerste maal uitgereikt op: **20 juni 1997**

Geldig van **17 januari 2022** tot **19 juni 2024**

Aanvullende informatie m.b.t. de certificatiescope en de toepassing van de EN ISO 9001 : 2015 kan bij de titularis van dit certificaat worden bekomen.

Het certificaat werd tijdens de Certificatiecommissie van 17 januari 2022 toegekend met inachtneming van het Algemeen Reglement van Vinçotte nv.



Namens de certificatie-instelling:

Daniëlla Segers
Voorzitter Certificatiecommissie



KLACHTENBEHANDELINGSPROCEDURE

1. Bepalingen in geval van onvoldoende voorraad

Het voorraadbeheersysteem geeft een waarschuwing aan de voorraadcoördinator die onmiddellijk contact opneemt met de fabrikant voor een versnelde levering. Eventueel wordt in overleg met Customer Service een mogelijk vervangproduct voorgesteld aan de klant.

Aangezien de firma KING BELGIUM N.V. met verschillende fabrikanten werkt, kan er steeds een waardig alternatief aangeboden worden.

2. Bepalingen in geval van leveringsprobleem

Customer Service registreert de klacht in het KwaliteitsSysteem QUALFOCUS en neemt contact op met de logistieke dienst om het probleem te onderzoeken en tot een snelle oplossing te komen.

- **Zie in Bijlage “Uitleg van QUALFOCUS”**
- **Zie in bijlage “Voorbeeld van NON-CONFORMITEITSVERSLAG”**
- **Zie in Bijlage “Klachtenprocedures – ISO 9001:2015”**

3. Bepalingen in geval van klachten van de klant

Customer Service registreert de klacht in het KwaliteitsSysteem QUALFOCUS en neemt contact op met de logistieke dienst om het probleem te onderzoeken en tot een snelle oplossing te komen.

- **Zie in Bijlage “Uitleg van QUALFOCUS”**
- **Zie in bijlage “Voorbeeld van NON-CONFORMITEITSVERSLAG”**
- **Zie in Bijlage “Klachtenprocedures – ISO 9001:2015”**



QUALFOCUS[®]

Kwaliteit



Veiligheid



Milieu



Management software

**Kwaliteit beheren is goed...
Zonder papier is nog veel beter!**



QUALFOCUS® is een beroepsprogramma voor het beheer van Kwaliteit, Veiligheid en Milieu

QUALFOCUS... voor allerlei functies:

Doorlopend beheer van verbeteringen

- Beheer van niet-conformiteiten (opvolg en ontwikkelen)
- Beheer van klachten (opvolg en ontwikkelen)
- Beheer van correctieve en preventieve acties + actieplan
- Beheer van intern audits (planning, opvolg...)
- Beheer van suggesties
- Beheer van beoordelingen door de directie

Beheer van documenten

- Beheer van processen
- Beheer van procedures
- Beheer van technische of werkinstructies
- Beheer van formulieren en verbonden documenten
- Beheer van externe documenten
- Verdeling van documenten per afdeling
- Verdeling van documenten per taak / beroepspost
- Verdeling van documenten per type

no efficiency without simplicity

Beheer van kwaliteitsaanwijzers

- Beheer van "process indicators"
- Beheer van de specifieke aanwijzers van de doeltreffendheid van het kwaliteitssysteem
- "Research tools" en meer-criteria analyse

Leveranciers

- Selectie, evaluatie en opvolg van de leveranciers

QUALFOCUS is...

DE oplossing voor het beheer van uw QSE systeem

QUALFOCUS is een beroepsprogramma voor het beheer van kwaliteit (ISO 9001, HACCP, GMP...), veiligheid (OHSAS18001, VCA...) en milieu (EMAS, ISO 14001...). De verschillende functies van QUALFOCUS werden geëvalueerd door onafhankelijke certificatieorganisaties zoals Lloyd's Register en CEBEC.

Een zeer bruikbaar werktuig voor iedereen

QUALFOCUS is best geschikt voor alle bedrijven die streven naar het optimaliseren van hun beheerssysteem, maar die zich niet automatisch in een certificatieproces willen steken. QUALFOCUS is evenwel geschikt voor alle beroepssectoren. QUALFOCUS biedt u een doeltreffend maar eenvoudig QSE- ("Quality, Safety & Environment") beheerssysteem aan.

"No efficiency without simplicity"

Ons motto is: "Om doeltreffend te worden moet eenieder systeem zo eenvoudig mogelijk blijven." Gebruikt uw boekhouder Excel of Word om zijn boekhoudingoperaties goed te beheren? QUALFOCUS is het equivalent van een boekhoudingprogramma specifiek aangepast aan het beheer van uw QSE-systeem.



Beheer van ervaring en opleiding

- Beheer van "job descriptions"
- Beheer van de opleiding (planning, opvolg, evaluatie)
- Functionele organisatie van uw werkrachten

Kalibreren van meetinstrumenten

- Beheer van de uitrusting
- Planning van het kalibreren van de meetinstrumenten
- Opvolg van het kalibratieproces

QUALFOCUS is eveneens

- Beheer van uw kwaliteitsbeleid (ontwikkeling en opvolg)
- Beheer van uw kwaliteitsdoelstellingen (ontwikkeling en opvolg)
- Beheer van interne communicatie i.v.m. kwaliteit
- Communicatie i.v.m. kwaliteit per e-mail

De voordelen...

QUALFOCUS

- een dynamisch QSE- (Quality, Safety, Environment) beheerssysteem
- vermindering van uw dagelijkse taken en een verbeterd rendement voor uw QSE-systeem



- sensibilisatie van uw personeel i.v.m. het QSE-proces

Eenvoudig

- een verbeterde identificatie van de meest voorkomende problemen

Doeltreffend

Volledig

- meer vrije tijd, aan oplossingen te besteden

Geen papier nodig

Meerdere talen

Evolutief



Volledig geïntegreerd

Onze programma's

- **Qualfocus QSE** (Quality, Safety, Environment).
De versie voorgesteld in deze folder, ideaal geschikt op een "terminal server".
- **Qualfocus QSE NOLIMITS**
QSE versie met een onbeperkt aantal gebruikers, ideaal geschikt op een "terminal server".
- **Qualfocus SMB** (Small & Medium Business)
Kwaliteitsbeheer alleen. Een vereenvoudigde versie zonder beheer van veiligheid en milieu. Mogelijkheid om door te schakelen naar de QSE-versie.

(Adaptatie tegen beperkte kosten, beschikbaar op aanvraag – rendabiliteit binnen de drie maanden)

Welke uitrusting is nodig ?

- Work station : processor Pentium III, 128 MoRAM minimum, graphic card 1024x 768, HDD 75 Mo minimum, exploitation system Windows 98 / NT / 2000 / XP.
- Netwerk : Windows, Novell of Linux server.

Zeer spoedige installatie en levering

- Analyse van uw computer omgeving
- Installatie van uw parameters
- Opleiding: gebruikers / quality supervisor
- Onderhoud / opvolg / updating

Uw gegevensbanken (klanten, leveranciers, producten...) kunnen zonder moeite worden geïntegreerd in QUALFOCUS en door het systeem beheerd. Met onze optionele "QUALIMPORT module" kunnen uw data worden gesynchroniseerd met deze van QUALFOCUS.

Zeer snelle recuperatie van uw huidige systeem (u hoeft niet alles te herschrijven).

Een fantastisch hulpmiddel!

Miguel COTTON, manager van de Belgische tour-operator Continents Insolites getuigt:



"Het duurde bijna twee jaar om ISO in ons bedrijf in te voeren. Het had niet veel gescheeld of we hadden het opgegeven. Zo zwaar en duur is de klassieke aanpak. De ommekeer en het succes kwamen er dankzij het QUALFOCUS-systeem. Dat heeft voor een revolutionaire wending in onze ISO-aanpak gezorgd.

Op twee maanden tijd konden we met de QUALFOCUS-software zonder veel moeite voldoen aan alle voorwaarden van de ISO-norm. Ons hele team kreeg felicitaties van de controle-instantie CEBEC, die duidelijk te kennen gaf dat we ruimschoots aan alle vereisten voldeden en dat ons systeem niet moest onderdoen voor dat van grote multinationals die miljoenen spenderen om een ISO-systeem in te voeren. Al enkele maanden is QUALFOCUS volledig geïntegreerd in onze dagelijkse werking. Een fantastisch hulpmiddel! Bij geen enkel personeelslid komt nog ISO-geklag over de lippen!

Voor ons zijn de gegevensbank met modeldocumenten en het beheer van ideeën, suggesties en ongelijkvormigheden het nuttigst.

Nog een ander belangrijk pluspunt: onze kwaliteitsverantwoordelijke is er erg trots op te kunnen beschikken over een echte "cockpit" voor de ISO-opvolging.

Kortom: dit Paperless systeem heeft onze organisatie vergemakkelijkt en onze kosten doen dalen. Een niet voorziene maar uiteraard zeer welkome verrassing. Ik zal dan ook met veel plezier meer uitleg verschaffen aan iedereen die in dit systeem geïnteresseerd is".

www.continentsinsolites.com

paperless®

Parc CREALYS
rue Phocas Lejeune 30/24
B-5032 GEMBLOUX

Tel. +32 (0) 81 72 85 10 e-mail : info@paperless.be
Fax + 32 (0) 81 72 88 24 www.paperless.be

ONDERSTAANDE LIJST BEVAT DE VERSCHILLENDE NC TYPES, REFERENTIENUMMERS, BESTEMMELINGEN EN BESCHRIJVINGEN

99	:> SAQ	ongegrond (dubbel gebruik, voormalige regulariseringen op aanvraag van Armand Gemneys om dossiers af te sluiten, ...)
100	:> SAQ	non-conformiteit te wijten aan het informaticasysteem
101	:> COM	de klant vraagt een faktuur per bestelling en krijgt een groepeerde faktuur
EXTERNE NON-CONFORMITEITEN (TOELEVERANCIERS)		
- 110	:> PRM	non-conforme kwaliteit van een artikel
- 111	:> SCM	verkeerde levering leverancier (ontvangen goederen die niet met de bestelling overeenkomen)
- 112	:> SCM	bevoorradingsbreuk leverancier
- 113	:> SCM	geleverde hoeveelheid die niet met de bestelling overeenkomt
- 114	:> SCM	verkeerde levering transporteur (ABX, DL, ...)
- 115	:> SCM	het niet naleven van de levertijd door de leverancier (goederen worden bij KB verwacht)
- 1152	:> SCM	het niet naleven van de levertijd door de leverancier (goederen worden bij een klant van KB verwacht)
- 1161	:> SCM	niet-hygiënische en/of beschadigde verpakking bij aankomst KB
- 1162	:> SCM	niet-hygiënische en/of beschadigde verpakking bij aankomst klant KB
- 117	:> SCM	gebrekkige of niet-conforme palletisering
- 118	:> SCM	gebrekkige of verkeerde markering (collo)
- 119	:> SCM	gebrekkige of verkeerde KB item codes op facturen en leveringsnota's van een leverancier
- 120	:> PRM	wijziging zonder voorafgaande berichtgeving van verpakking, item code, kwaliteit, ..., verdwijning van een artikel uit het gamma zonder aankondiging
- 121	:> PUR	gebrekkige of verkeerde overdracht van contractgebonden gegevens (speciale prijs, ...)
- 122	:> SCM	ongepast gedrag van een chauffeur die aan een klant levert
- 123	:> SCM	ext. chauffeurs (Van Oort, ABX, ...) toelating voor terugname van goederen zonder passend RMA document
- 124	:> SCM	ext. chauffeurs (Van Oort, ABX, ...) Goederen op verkeerde plaats geleverd dan vermeldt of gewenst door klant, of zonder of niet leesbaar gehandtekening leveringsnota
- 125	:> SCM	ext. chauffeurs (Van Oort, ABX, ...) of magazijn : ontbrekend artikel bij levering
- 126	:> PRM	het niet respecteren van de overeenkomsten in verband met het meedelen van een nieuwe tarief
- 127	:> PRM	het niet tijdig bezorgen van de nodige documenten, vertalingen, technische- en MSDS fiches en anderen certificaten
- 128	:> PRM	goederen te laat verzonden, na het begin van de promoties, ...
INTERNE NON-CONFORMITEITEN		
- 210	:> SIN	gebrekkig of verkeerd leveradres/facturiëadres
- 211	:> SIN	verkeerd ingebrachte item code (bestelling)
- 212	:> SIN	verkeerd ingebrachte hoeveelheid (bestelling)
- 213	:> SIN	verkeerd ingebrachte klantencode (bestelling)
- 214	:> SIN	verkeerd ingebrachte prijs door laattijdige encoding offerte
- 215	:> SIN	het niet-naleven van een vereiste van de klant (vb. franco levering, BTW niet van toepassing, franco vereist, op bestelbon genoteerde prijs, hoeveelheid, enz.)
- 216	:> SIN	verkeerde interpretatie bij het lezen bestelling klant (onleesbaar, tekst die aanleiding kan geven tot verarring)
- 217	:> SIN	dubbele imputatie
- 218	:> SIN	klant die niet op de hoogte gebracht werd van een back order, wijziging van een artikel, laattijdige encoding van een bestelling zodat de door de klant gevraagde levertijd niet nageleefd kan worden
- 219	:> SIN	verkeerde encoding van een offerte
- 220	:> SIN	onvolledige imputatie van een bestelling (hoeveelheden, speciale vermeldingen zoals « reeds afgehaald », ...)
- 221	:> SIN	fout in de creatie/imputatie op IT vlak van een « customer master » fiche
- 222	:> SIN	verkeerde imputatie op IT vlak van een « item master »
- 223	:> SIN	verkeerd geklasseerd dossier
- 224	:> SIN	ikfout in een offerte, het zenden van een onvolledige offerte (bijlage die ontbreekt), ...
- 225	:> SIN	vertraging in de behandeling van een credittosa, of in de door de klant aangevraagde terugname van goederen
- 226	:> SIN	artikelen gereserveerd voor één of meerdere klanten, verzonden door SIN als depannage, en hiermee een stokbreuk veroorzakend voor de klant(en) waarvoor deze artikelen zijn bestemd
- 227	:> SIN	klazetten van een artikel niet-conform de picking list
- 310	:> WAT	klaargemaakte hoeveelheid niet conform de picking list
- 311	:> WAT	het verzenden van beschadigde, vuile, open, onvolledige colli of waarvan de vervaldatum overschreden is, ...
- 312	:> WAT	het niet-naleven van voorschriften aangaande verpakking, markering, palletisering, ...
- 313	:> WAT	verkeerde levering door onze transporteur
- 314	:> WAT	verkeerde codificatie en/of verkeerd plaatsen van de goederen bij ontvangst in het warehouse
- 315	:> WAT	vermindering bij het nakijken/in de rekken plaatsen van binnengekomen goederen
- 316	:> WAT	verdwijnen goederen in het warehouse (virtuele voorraad op pc verschillend van feitelijke voorraad)
- 317	:> WAT	het niet-nakomen van de tijd nodig om goederen klaar te zetten en aan de transporteur te geven
- 318	:> WAT	ontvangst van niet-conforme goederen (gewijzigde verpakking, referentie, overschreden vervaldatum, ...)
- 319	:> WAT	King chauffeurs (Zeel + J.C.I. Devis) : toelating voor terugname van goederen zonder passend RMA document
- 320	:> WAT	King chauffeurs (Zeel + J.C.I. Devis) : Goederen op verkeerde plaats geleverd dan vermeldt of gewenst door klant, of zonder of niet leesbaar gehandtekening leveringsnota
- 321	:> WAT	vertraging bij het terugnemen van een retour met RMA
- 322	:> WAT	encoding van een itemwijziging overslaan of laattijdig inbrengen (wijziging van de cost, van de referentie, ...)
- 410	:> APP	het niet-doorgeven van informatie (gewijzigde verpakking, niet aangekondigd B.O., niet aangekondigde vertraagde levering, ...)
- 411	:> APP	B.O. te wijten aan het verzuim van of laattijdige bestelling aan de leverancier
- 412	:> APP	verkeerd inbrengen op IT vlak van binnenkomende goederen
- 413	:> APP	vergisning in een bestelling bij de leverancier (te veel/wenig besteld, fout in item code, ...)
- 414	:> APP	fout in het opnemen van een bestelling bij een klant
- 510-610	:> NFM/MED	fout in de offerte
- 511-611	:> NFM/MED	laattijdig of niet-doorgeven van een bij de klant opgemaakte offerte => vergissing bij de levering
- 512-612	:> NFM/MED	verkeerde of onvolledige gegevens bij het opnemen van een klantenfiche
- 513-613	:> NFM/MED	het niet-naleven van de datum waarop offerte-aanbesteding bij dactylo moet zijn
- 514-614	:> NFM/MED	verkeerde of onvolledige gegevens voor het tikken van een offerte
- 515-615	:> NFM/MED	onleesbare, onbegrijpelijke offerte-aanbesteding
- 516-616	:> NFM/MED	laattijdig of niet-doorgeven van een bij de klant opgemaakte offerte => vergissing bij de prijzen
- 517-617	:> NFM/MED	fout in het opnemen van een item master fiche
- 710	:> PRM CLE	fout in het opnemen van een item master fiche
- 711	:> PRM MED	fout in het opnemen van een item master fiche
- 712	:> PRM CAT	fout in het opnemen van een item master fiche
- 713	:> PRM CLE	het niet doorgeven van een nuttige inlichting aan APP (prijs, wijziging, ...)
- 714	:> PRM MED	het niet doorgeven van een nuttige inlichting aan APP (prijs, wijziging, ...)
- 715	:> PRM CAT	het niet doorgeven van een nuttige inlichting aan APP (prijs, wijziging, ...)
- 716	:> PRM MED	bestelling geplaatst bij een leverancier zonder APP te verwilligen / itemcode nog niet aangemaakt
- 717	:> PRM CAT	bestelling geplaatst bij een leverancier zonder APP te verwilligen / itemcode nog niet aangemaakt
- 718	:> PRM CLE	bestelling geplaatst bij een leverancier zonder APP te verwilligen / itemcode nog niet aangemaakt
- 719	:> PRM MED	het niet-doorgeven van gegevens aan het/de betrokken departement (en) ivm een wijziging, een probleem, ... op item vlak
- 720	:> PRM CAT	het niet-doorgeven van gegevens aan het/de betrokken departement (en) ivm een wijziging, een probleem, ... op item vlak
- 721	:> PRM CLE	het niet-doorgeven van gegevens aan het/de betrokken departement (en) ivm een wijziging, een probleem, ... op item vlak
- 800	:> betrokken DPT	het niet-naleven van de algemene organisatiegegevens die tussen de verschillende departementen van KB bestaan
- 810	:> MAR	fout in King-catalogus
- 910	:> CLIENT	klant die een fout maakt in zijn bestelling
- 911	:> CLIENT	aanvraag terugname ongebruikte goederen
- 912	:> CLIENT	terugnname door toegestane tijdelijke opslag goederen
- 913	:> CLIENT	het niet doorgeven van klantgegevens bij de bestelling (wijziging adres of handelsnaam, ...)
- 914	:> CLIENT	laattijdig verwilligen van een verkeerde levering (meer dan 48u na levering door KB)
- 915	:> CLIENT	back-order geweigerd bij levering of laattijdig levering, levering geweigerd wegens overschrijding levertermijn
- 916	:> CLIENT	bestelling die meermaals doorgestuurd wordt zonder dat dit vermeld wordt (« bevestiging... »)
- 917	:> CLIENT	aangevraagde terugname voor een vervangingsartikel dat tengevolge van een B.O. geleverd werd

Uiteenzetting Klachtenbehandeling

King Belgium N.V. beschikt over een klachtenbehandelingsysteem en dient dit te documenteren (van melding van de klacht tot de uiteindelijke oplossing).

De klant kan dit systeem gebruiken gedurende de looptijd van het contract om klachten op een officiële manier te melden.

King Belgium N.V. zal ervoor zorgen dat de geformuleerde klachten opgelost worden binnen de afgesproken termijn.

PLAN VAN AANPAK

Voor het aanpakken van kwaliteitsproblemen van de producten beschikt de King Belgium N.V. over een plan van aanpak.

De opdracht omvat naast de levering van de goederen ook:

° **Omschakeling/vervanging** kan begeleid worden door een medewerker van de firma King:

Een medewerker van de firma King Belgium N.V. zal indien nodig de vervanging/omschakeling stap per stap begeleiden. De gebruikers ter plaatse zullen hierdoor de minst mogelijke hinder ondervinden waardoor de continuïteit van de betrokkene diensten gegarandeerd blijven.

° **Review meetings** met o.a. evaluatie van de verbruikscijfers op zeer regelmatige basis:

Kunnen verschillende keer per jaar op vaste tijdstippen plaats nemen tussen de firma King Belgium N.V. en de klant, indien gewenst. Dit teneinde procesverbeteringen, klachten, enz. te bespreken.

Op basis van de besproken punten wordt een actieplan opgesteld met deadlines.

Een medewerker van de firma King Belgium N.V. neemt zelf het initiatief om deze meetings te plannen.

Plan van aanpak:

- 1) Begeleiding bij de omschakeling
- 2) Een medewerker van de firma King Belgium N.V. zal review meetings voorstellen om eventuele klachten, procesverbeteringen, verbruik en forecast te bespreken met de klant en zal een actieplan opstellen.

De firma King zal **een forecast** hanteren op basis van de geraamde mogelijke afname per jaar, met een voorraad van 3 maanden.

Deze forecast wordt elke maand herbekeken zodat deze eventueel kan aangepast worden waar nodig, op basis van de effectieve afname.

Aangezien de firma King met verschillende fabrikanten werkt, kan er indien nodig steeds een **waardig alternatief** aangeboden worden.