

# 'KWALITEIT' ALS TROEF BIJ CKZ WEST-VLAANDEREN

Ch. Leenknecht

communications manager CKZ

## Over het CKZ

Het CKZ, voluit Centrum voor KwaliteitsZorg West-Vlaanderen, werd in maart 1971 te Kortrijk opgericht. Het CKZ West-Vlaanderen is ontstaan in de schoot van een aantal toonaangevende industriële ondernemingen (ondermeer Bekaert, LVD Company) die 'integrale kwaliteitszorg' hét middel vonden om zich te ontwikkelen tot 'excellente ondernemingen'. Vanaf het ontstaan is de doelstelling duidelijk gesteld: 'het sensibiliseren tot en toepassen van integrale kwaliteitszorg (IKZ) in het Vlaamse bedrijfsleven'. Het CKZ West-Vlaanderen is een niet-gesubsidieerde organisatie, die financieel en juridisch onafhankelijk is. Zowel in opleiding als in begeleiding staat 'praktische implementeerbaarheid' centraal. Vanuit het concept 'productkwaliteit' is het CKZ over 'proceskwaliteit' geëvolueerd naar het 'integrale kwaliteitsdenken' voor de ganse organisatie. Toekomstvisie: 'Integrale kwaliteitszorg' is een managementinstrument, waarbij naast de traditionele technieken ook voldoende aandacht moet besteed worden aan klantentevredenheid, klachtenmanagement, personeelstevredenheid en tevredenheid van de maatschappij. Uiteraard kunnen de daarmee samenhangende gebieden zoals milieu en veiligheid niet verwaarloosd worden.

## Elementen die het CKZ onderscheidt van andere opleidingsinstituten

Het CKZ onderscheidt zich door zijn pragmatische aanpak. Zowel in opleiding als in begeleiding staat 'praktische implementeerbaarheid' centraal. Het kwaliteitssysteem van het CKZ West-Vlaanderen is bovendien sedert maart

---

*Het CKZ krijgt jaarlijks het vertrouwen van ruim 3.000 cursisten in een hondertal verschillende vormingsprogramma's. Door een combinatie van theoretische onderbouw en praktische toepassing leren deelnemers omgaan met kwaliteitsconcepten of kwaliteitstechnieken. Het vertalen van de aangeleerde concepten naar de bedrijfsspecifieke situatie dient na het volgen van de opleiding een kleine stap te zijn.*

---

1995 gecertificeerd volgens de ISO 9001-norm. Sedert april 1997 werd het CKZ West-Vlaanderen bekroond met het '100% klantentevredenheidscertificaat' van Q\*For (het vroegere CEDO)<sup>1</sup>.

Het CKZ biedt zowel langlopende opleidingen aan, die leiden tot een erkend diploma, als kortlopende opleidingen (seminaries, workshops, studiedagen, topavonden, conferenties en cursussen). Elke opleiding wordt geëvalueerd en waar nodig bijgesteld. Maar naast de voortdurende verbetering is er ook de voortdurende innovatie. Het opsporen van nieuwe opleidingsbehoeften behoort tot de dagdagelijkse bezigheden van de afdeling Opleiding.

CKZ biedt opleidingen aan binnen zes kennisdomeinen :

- human resources management
- kwaliteitsmanagement (TQM)
- logistiek management
- milieu management
- onderhoudsmanagement
- veiligheid

## Hoe komt een opleidingsprogramma tot stand ?

Vanuit een theoretische voorstudie ontwikkelt het CKZ een concept (proefprogramma), dat aan een aantal deskundigen (academici en practici) wordt voorgelegd ter verbetering. Na de bespreking en verbetering van dit

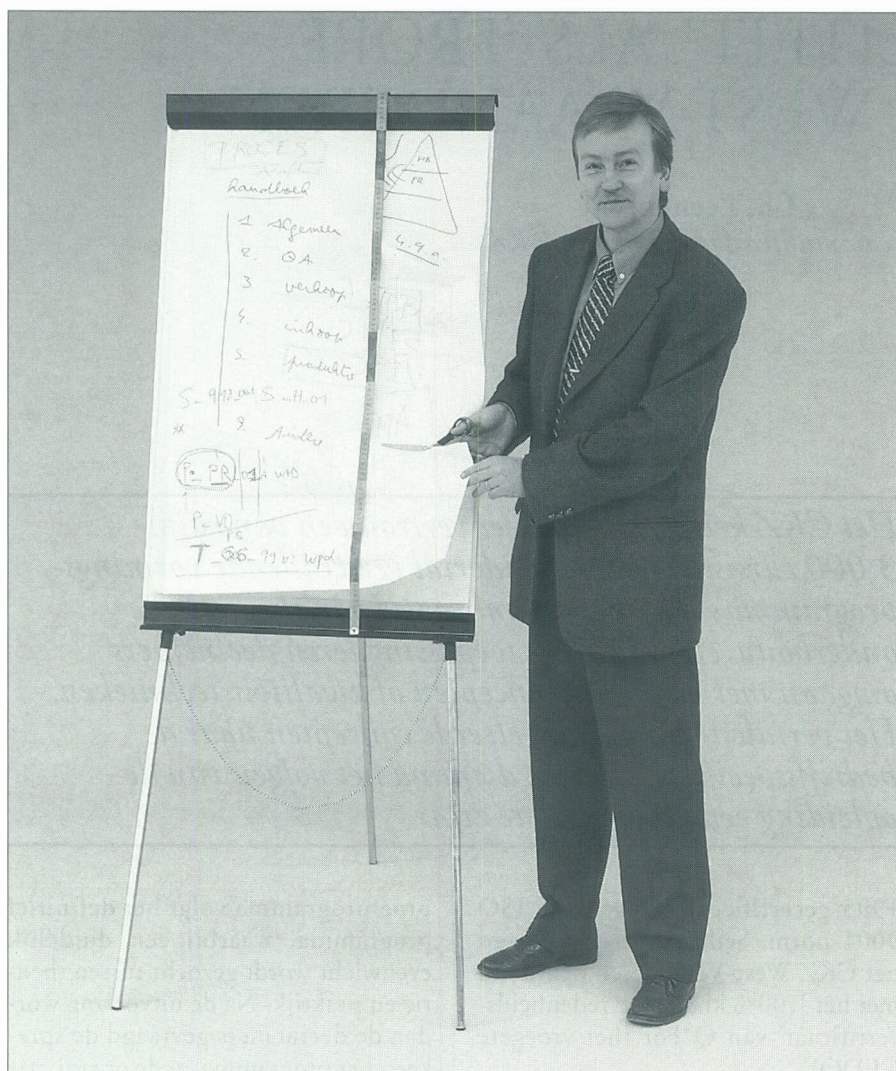
proefprogramma volgt het definitief programma, waarbij een duidelijk evenwicht wordt gezocht tussen theorie en praktijk. Na de uitvoering worden de deelnemers gevraagd de sprekers, het programma en de organisatie te beoordelen. Vanuit deze evaluaties wordt bijgesteld waar nodig. Alle sprekers krijgen steeds feedback over hun presentatie, inhoud en documentatie. Bovendien hebben wij een kwalificatiesysteem dat ons toelaat slechte sprekers te elimineren.

## Bedrijfsinterne training

Niet alle opleidingsbehoeften kunnen via open opleidingen worden ingevuld. Daarvoor verschillen de bedrijven en organisaties te sterk van elkaar en varieert ook het niveau van de op te leiden doelgroep. In-company opleidingen vergen dus maatwerk. En dit is precies wat de afdeling bedrijfsinterne training aanbiedt.

Dat maatwerk begint al met de diepgaande voorbereidende gesprekken, die toelaten een vormingspakket te ontwer-

<sup>1</sup> Achter Q\*For schuilt de organisatie CDO, het Belgisch Expertcomité van het Centrum voor Documentatie, Studie en Onderzoek voor Opleidingsorganisaties.



pen dat de klant als gegoten past. Via testen bij een pilootgroep kan dat ontwerp nog verder worden verfijnd. Het CKZ selecteert ook de geschikte docent. Allen zijn ze hooggeschoold en pedagogisch onderlegd. Het is dus hun expertisedomein en hun sectoriële bedrijfservaring die de keuze zal bepalen.

**Doelgroep(en)**

CKZ is er van overtuigd dat haar opleidingen, naargelang de vorm, zich richten tot diverse doelgroepen. Conferenties, seminaries, topavonden richten zich tot het topmanagement en het hoger kader. De open opleidingsprogramma's richten zich eerder tot het operationeel (midden)kader. Bedrijfsinterne opleidingen worden aangepast aan de desbetreffende doelgroep.

**Het ruime CKZ-aanbod**

Vooreerst zijn er de *langlopende opleidingen*. Deze zijn post-universitair en lopen één, twee of drie jaar, telkens één avond per week. Tot de rubriek langlopende opleidingen behoren:

- Quality Master. Het EOQ (European Organisation for Quality) heeft op Europees niveau het leerplan vastgelegd voor de opleidingen tot quality systems manager en quality engineer. Deze opleidingen zijn erop gericht de cursisten de basiskennis bij te brengen om als kwaliteitsdeskundige te functioneren in een industriële omgeving. Het CKZ heeft deze opleidingen gecombineerd in een modulaire opleiding (Quality Master) met kapitaliseerbare eenheden.
- Quality Technician. Deze langlopende opleiding loopt over één jaar en wil de nodige basiskennis bijbrengen om binnen een kwaliteitsbeleid van een industriële omgeving vakkundig en optimaal te functioneren, alsook om de invoering van kwaliteitssystemen te ondersteunen en kwaliteitstechnieken toe te passen.
- Kwaliteitsdeskundige van diensten. Deze cursus kan vergeleken worden met die van quality master, maar dan toegespitst op dienstenbedrijven of

dienstenafdelingen in een productieonderneming.

- Integrale logistiek. Deze opleiding, die over twee jaar loopt, is ontstaan uit de nood een geïntegreerd logistiek systeem in te voeren om concurrentieel te blijven op de Europese markt.

- Master Integraal Onderhoudsmanagement. Deze langlopende opleiding is ontstaan uit het idee dat onderhoud (maintenance management) integraal deel dient uit te maken van de bedrijfsvoering. Integraal Onderhoudsmanagement laat toe de productie efficiënter te organiseren.

- Integraal Productiebeheer. Deze opleiding wil de productieverantwoordelijke met een aantal jaar ervaring een inzicht geven in productiestrategieën, integrale kwaliteitszorg, arbeidsanalyse, industrial engineering, interne logistiek, automatisatie en leiding geven.

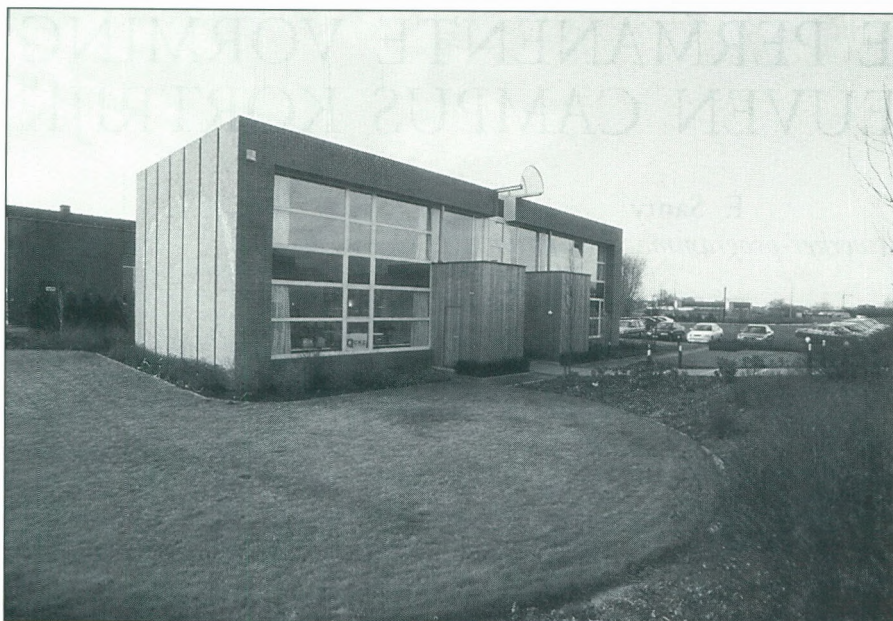
- Milieucoördinator. Het decreet bedrijfsinterne milieuzorg voorziet erin dat alleen grondig opgeleide mensen de functie van milieucoördinator kunnen bekleden. Deze langlopende opleiding komt tegemoet aan de door de wetgever omschreven inhoud van het decreet.

De *kortlopende opleidingen, cursussen, workshops, conferenties, ...* worden weergegeven volgens hoofdgroepen:

1) Zorgsystemen  
 Kwaliteitszorgsystemen zoals ISO 9000 en milieuzorgsystemen zoals ISO 14001 en EMAS zijn druk bezochte kortlopende cursussen. Ook het opzetten van een gedocumenteerd kwaliteitssysteem, het uitvoeren van interne (milieu)audits en de opleiding tot hoofdauditor (lead assessor) zijn halfjaarlijks terugkerende kortlopende opleidingen.

2) Integrale Kwaliteitszorg (IKZ)  
 'Total Quality Management' wordt in het Nederlands vertaald naar 'IKZ'. De principes van IKZ zijn zeer uitgebreid en strekken verder dan de traditionele ISO-normen. Vandaar dat CKZ ook in dit verband een ruim aanbod kortlopende cursussen heeft ontwikkeld: het EFQM-model, klachtenmanagement, het meten van klantentevredenheid, het meten van kosten van niet-kwaliteit, introductiecursus 'Wat is IKZ?'

Archief CKZ



Het CKZ-gebouw aan de Doorniksesteenweg te Kortrijk.

Archief CKZ

### 3) Kwaliteitstechnieken

Kwaliteitstechnieken ondersteunen de kwaliteitsbewaking van uw processen. SMED, SPC, efficiënte ingangscntrole, kalibratie, praktisch proefopzetten, FMEA, ... zijn typische cursussen waarin u zich de diverse kwaliteitstechnieken eigen kan maken.

### 4) Human Resources Management

De menselijke aspecten van kwaliteitszorg zijn minstens even belangrijk als de technische component. In dit kader kan u bij CKZ terecht voor volgende opleidingen: Change management, meten van personeelstevredenheid,

empowerment, effectief vergaderen, effectief presenteren, interne communicatie, knowledge management, meten en beheersen van leiderschapsvaardigheden, time management, en dergelijke.

### 5) Sectorale opleidingen

Deze kortlopende cursussen werden speciaal ontwikkeld voor één specifieke sector of afdelingen van een bedrijf.

Specifieke voorbeelden hiervan zijn: VCA (bouwnijverheid), HACCP (voeding), Europese machinerichtlijn (normalisatie), IKZ in het onderwijs

(hoge scholen en universiteiten), IKZ in de gezondheidszorg (ziekenhuizen en rusthuizen), TPM (onderhouds-afdeling).

### 6) Topavonden

Jaarlijks organiseert CKZ vier topavonden. Bij deze gelegenheid geeft een topmanager zijn kwaliteitsvisie voor de toekomst of wordt een brandend actueel onderwerp toegelicht door een expert, met relevante bedrijfservaring. Deze topavonden zijn bedoeld voor de bedrijfsleiding en het hoger kader.

### Besluit

Jaarlijks krijgt het CKZ het vertrouwen van zo'n 3.000 cursisten in een hondertal verschillende vormingsprogramma's. Die zijn zowel horizontaal over tal van kennisdomeinen verspreid als verticaal over de verschillende functieniveaus. Met praktijkgerichtheid als gemeenschappelijk kenmerk. Door een combinatie van theoretische onderbouw en praktische toepassing leren deelnemers omgaan met kwaliteitsconcepten of kwaliteitstechnieken. Het leren vertalen van de aangeleerde concepten naar de bedrijfsspecifieke situatie dient na het volgen van de opleiding een kleine stap te zijn.

**GENENCOR**  
INTERNATIONAL®

*Genencor International N.V.*

Komvest 43, 8000 Brugge

Tel. 050/44.91.11 - Telefax 050/33.68.49

*Genencor International N.V.* is een productie-onderneming toegespitst op de fermentatie, opwerking en formulering die zich in hoofdzaak richt naar biotechnologische producten voor industriële toepassingen.