KAESER COMPRESSOREN®




# IMS-handboek

ISO 9001:2015 – ISO 14001:2015
ISO 50001:2018 – ISO 45001:2018

www.kaeser.com

# IMS-handboek

## Beste medewerkers, beste collega's,
## Geachte dames en heren,

Kwaliteit is voor KAESER KOMPRESSOREN altijd de hoogste prioriteit geweest. Het succes van onze onderneming is namelijk gebaseerd op de kwaliteit van onze producten en diensten.

Ons oorspronkelijk Quality Managementsysteem werd geleidelijk aan uitgebreid met de domeinen Environment, (Occupational) Safety en Energy Management en omgezet in een geïntegreerd managementsysteem **(IMS)**. Ondertussen worden ook nog andere managementsystemen ingevoerd.

De afdeling die verantwoordelijk is voor de implementatie en het onderhoud van het geïntegreerde managementsysteem heet Management Systems (kortweg M.Sys).

Het **IMS** wordt wereldwijd gebruikt in alle vestigingen van KAESER KOMPRESSOREN.

In ons **IMS** documenteren we hoe wij voldoen aan de bepalingen vooropgesteld in volgende standaarden:

- ISO 9001:2015 – (voor Mobilair: inclusief de Europese Verkeersrichtlijnen)
- ISO 14001:2015
- ISO 50001:2018
- ISO 45001:2018

Wij gaan als volgt te werk:

- Wij werven werknemers die beschikken over de vereiste opleiding en kwalificaties en zorgen voor continue trainingen en instructies.
- Wij stellen de nodige hulpmiddelen ter beschikking.
- Geschreven instructies over de standaarden zijn beschikbaar en we kunnen op elk willekeurig moment aantonen dat onze werknemers werken in overeenstemming met deze instructies en standaarden.
- Key performance indicators worden op verschillende gebieden vergeleken en getoetst aan de doelstellingen en indicatoren van voorgaande periodes.
- Wij voeren periodieke audits uit.
- Wij implementeren verbeteringen door toepassing van **CIP**-maatregelen (**CIP** = **C**ontinuous **I**mprovement **P**rocess).

Onze **IMS**-documentatie bestaat uit de volgende documenten:

- **Handboek**, dat een overzicht geeft van onze documentatiestructuur en dat dient als informatiebron voor onze klanten en ons personeel
- **Procesaanwijzingen**, waarin onze werkprocessen worden beschreven
- **Werkinstructies**, waarin onze activiteiten in detail worden beschreven
- **Formulieren**, voor het documenteren

In de procesaanwijzingen wordt verwezen naar de werkinstructies en formulieren.
Werkinstructies en formulieren zijn op onderwerp gesorteerd en genummerd.
In ons **bedrijfsbeleid** zetten wij de basisbeginselen uiteen voor onze medewerkers en klanten. Dit beleid wordt regelmatig geëvalueerd en, indien nodig, aangepast aan de veranderende omstandigheden.

Het voorblad van het **IMS**-handboek illustreert in één oogopslag dat het succes van het bedrijf afhangt van de medewerkers, die allemaal medeverantwoordelijk zijn voor het behalen van de doelstellingen. De doelstellingen worden bewust voorgesteld als pijlers. Alleen als de doelstellingen worden gehaald, is de onderneming sterk en is het voortbestaan ervan gegarandeerd.

| Opgesteld | Vrijgegeven | Datum uitgifte |
|---|---|---|
| Management Systems-Coburg | Raad van bestuur | Augustus 2024 |





IMS-handboek

## Bedrijfsbeleid

De belangrijkste doelstelling van ons bedrijf is het bereiken van een optimale klanttevredenheid door het aanbieden van kwaliteitsvolle producten en diensten die voldoen aan de wensen van de klant. Want alleen als onze klanten tevreden zijn, kan ons concurrentievermogen, ons economisch succes en daarmee het voortbestaan en de verdere ontwikkeling van onze onderneming worden gewaarborgd.
Om aan de verwachtingen van onze klanten te voldoen, bieden we alleen producten en diensten van hoge kwaliteit aan. We zorgen daarom voor een gepaste infrastructuur en we ontwerpen en documenteren onze procedures op een procesgerichte manier. We optimaliseren deze procedures ook voortdurend afhankelijk van de marktvereisten en de analyse van fouten als onderdeel van een continu verbeteringsproces.
Door onze medewerkers en zakenpartners op te leiden, stimuleren we op alle niveaus het verantwoordelijkheidsgevoel voor kwaliteit, milieu, energie, veiligheid en gezondheid op het werk, terwijl we van hen ook de volledige **naleving van de volgende principes** verwachten.

### Naleving van de wetgeving

We voldoen in al onze nationale en internationale afdelingen en vestigingen aan alle geldende wetten en voorschriften.
Met de handelspartners die in onze naam werken of werkzaamheden aan KAESER-producten uitvoeren, maken we vooraf afspraken zodat ze dezelfde kwaliteits- en milieueisen hanteren als wij.

### Gezondheid en veiligheid op het werk

We nemen de verantwoordelijkheid op ons voor de gezondheid en veiligheid van ons personeel op de werkvloer.
Wij beperken de risico's en zorgen voor de best mogelijke preventieve maatregelen tegen ongevallen en beroepsziekten.
Aan de hand van opleidingen en cursussen zorgen we ervoor dat al onze medewerkers professionals zijn op het gebied van veiligheid op het werk.
Wij bieden onze medewerkers de nodige ondersteuning aan om hun gezondheid op peil te houden.

### Respect voor basisrechten en mensenrechten

We stimuleren gelijke kansen en de gelijke behandeling van onze medewerkers, ongeacht hun huidskleur, etnische of sociale achtergrond, nationaliteit, handicap, seksuele geaardheid, politieke of religieuze overtuiging, geslacht of leeftijd.
We respecteren de persoonlijke waardigheid en individuele rechten van iedereen.
We nemen nooit iemand in dienst tegen zijn of haar wil en dwingen niemand om te werken.
We tolereren geen onfatsoenlijke behandeling van onze werknemers, zoals psychische, seksuele en persoonlijke intimidatie of discriminatie.
Wij bieden eerlijke lonen aan en garanderen het nationale wettelijke minimumloon.
We houden ons in elk land aan de maximale werktijden die in de wet zijn vastgelegd.
Indien het wettelijk mogelijk is, erkennen we het recht van onze werknemers zich te verenigen en geven we geen voorrang noch discrimineren we leden van de werknemersorganisaties of vakbonden.

### Managementsysteem voor informatiebeveiliging

Om de vertrouwelijkheid, beschikbaarheid en integriteit van onze gegevens en de gegevens die aan ons ter beschikking worden gesteld te waarborgen, integreren wij een managementsysteem voor informatiebeveiliging volgens ISO 27001 in ons bestaande geïntegreerde managementsysteem. Bovendien volgen wij de aanbevelingen van het Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnik evenals best practice.

| Opgesteld | Vrijgegeven | Datum uitgifte |
|---|---|---|
| Management Systems-Coburg | Raad van bestuur | Augustus 2024 |

M.Sys/ M.Sys/V-010000- IMS-Handbuch-9 / 07-APR-2020

### Gegevensbescherming

KAESER Kompressoren SE en al haar dochterondernemingen en vestigingen waken over de handhaving van persoonlijke rechten door de bescherming van persoonsgegevens, informationele privacy en de vereiste gegevensbeveiliging te garanderen.
Wij behandelen ook persoonlijke gegevens, die bij uw bezoek aan onze website worden verzameld, vertrouwelijk en uiteraard volgens de wettelijke bepalingen.
Al onze interne regelingen voldoen aan de bepalingen van de Europese algemene verordening inzake gegevensbescherming (AVG-Verordening (EU) 2016/679), de EU-Richtlijn (EU) 2016/680 inzake gegevensbescherming (“Aanpassings- en implementatiewet inzake gegevensbescherming DSAnpUG-EU”) en de nieuwe Duitse federale wetgeving inzake gegevensbescherming (BDSG).
Alle afdelingen van het bedrijf verbinden zich ertoe om te voldoen aan de principes van transparantie, de doelmatige verwerking van gegevens, de rechtmatigheid van de gegevensverzameling, de verwerking en het gebruik van de gegevens, en van privacy door ontwerp.
Alle managers en hun medewerkers zijn op de hoogte van deze regels en krijgen de opdracht om de gedragscode in acht te nemen wanneer ze omgaan met persoonsgegevens.

### Verbod op corruptie en omkoping

We tolereren geen enkele vorm van corruptie of omkoping – met inbegrip van het illegaal aanbieden van geld of andere voordelen – en we proberen op geen enkele manier het beslissingsproces te beïnvloeden.

### Verbod op dwang- en kinderarbeid

We nemen geen werknemers in dienst die de minimumleeftijd van 15 jaar nog niet hebben bereikt. In landen die onder de uitzondering voor ontwikkelingslanden in IAO-Verdrag 138 vallen, kan de minimumleeftijd worden verlaagd tot 14 jaar.

### Maatregelen voor het milieu

We zijn ervan overtuigd dat de instandhouding van een leefbare omgeving niet alleen de taak van de overheid is, maar van elk bedrijf en ook van elk individu.
Door passende maatregelen te nemen, controleren en beoordelen we op basis van de wettelijke normen en internationale standaarden de huidige en toekomstige milieu-impact van onze activiteiten en producten.
Op basis van deze bevindingen nemen we de noodzakelijke maatregelen om een duurzame bedrijfsvoering te garanderen.

### Efficiënt gebruik van energie

Onder een duurzame bedrijfsvoering op het gebied van energieverbruik verstaan we het bewust omgaan met energie. Dat leidt tot het zuinig omspringen met hulpbronnen en tot lagere energiekosten, wat op zijn beurt bijdraagt aan de bescherming van het milieu door de $CO_2$-uitstoot te verlagen en andere negatieve milieueffecten te beperken.
We hebben een energiemanagementsysteem ingevoerd en leggen in ons energiebeleid uit hoe we onze strategische doelstellingen op het gebied van energie-efficiëntie bereiken.
KAESER-producten zijn niet alleen erg efficiënt tijdens het gebruik, maar ook tijdens de productie wordt het energieverbruik zo laag mogelijk gehouden. Al vanaf de inkoopfase hebben we aandacht voor energie-efficiënte producten en diensten. We houden een overzicht bij van het energieverbruik in alle afzonderlijke afdelingen van het bedrijf. Die gegevens worden statistisch verwerkt zodat we weten welk type en hoeveel energie elke afdeling verbruikt en of dat verbruik voldoet aan de verwachtingen. We leggen expliciete operationele doelstellingen vast en nemen de nodige maatregelen om ons energieverbruik voortdurend te verlagen.

| Opgesteld | Vrijgegeven | Datum uitgifte |
|---|---|---|
| Management Systems-Coburg | Raad van bestuur | Augustus 2024 |





IMS-handboek

## Bedrijfsdoelen

We kunnen alleen succes boeken op de internationale markten als we de volgende **bedrijfsdoelen** verwezenlijken:

- De beste oplossing uitwerken voor de klant
- Producten aanbieden tegen marktprijzen
- voldoen aan kwaliteitsverwachtingen
- Leveren op de overeengekomen datum
- Intern zo efficiënt mogelijk werken
- Het milieu zo weinig mogelijk belasten

Deze succesfactoren beïnvloeden elkaar. De belangrijkste factor is echter de kwaliteit, omdat die niet door andere factoren kan worden gecompenseerd.

Voor ons betekent “het milieu zo weinig mogelijk belasten” dat onze producten niet alleen zeer zuinig en milieuvriendelijk zijn tijdens het gebruik omdat ze **“meer perslucht met minder energie”** leveren, maar ook dat we zo weinig mogelijk natuurlijke hulpbronnen gebruiken voor de productie, de verkoop en het onderhoud.

Dit bedrijfsbeleid legt verplichtingen op aan de verantwoordelijken, maar geen rechten aan derden.

Thomas Kaeser
Raad van bestuur: Voorzitter raad van bestuur
KAESER KOMPRESSOREN SE

Tina-Maria Vlantoussi-Kaeser
Raad van bestuur
KAESER KOMPRESSOREN SE

Jos Tijink
Managing Director
KAESER COMPRESSOREN B.V.

| Opgesteld | Vrijgegeven | Datum uitgifte |
|---|---|---|
| Management Systems-Coburg | Raad van bestuur | Augustus 2024 |

M.Sys/ M.Sys/V-010000- IMS-Handbuch-9 / 07-APR-2020

# IMS-handboek

**Het IMS van KAESER KOMPRESSOREN SE is van toepassing**

- in Coburg,
- in onze Duitse vestigingen,
- bij de aangesloten operationele bedrijven van KAESER KOMPRESSOREN en
- in alle internationale vestigingen die met SAP werken

In Nederland wordt het **IMS**-systeem toegepast bij:

**KAESER Compressoren B.V.**
Morseltoven 10
7621 HB Borne




Het bedrijfsbeleid geldt voor alle KAESER-locaties en -vestigingen en voor alle producten en diensten van KAESER.

In dit IMS-handboek lichten we de opbouw van onze documentatie toe, waarbij de processen voor de ontwikkeling alleen gelden in Coburg (D) en Gera (D).

| Opgesteld | Vrijgegeven | Datum uitgifte |
|---|---|---|
| Management Systems-Coburg | Raad van bestuur | Augustus 2024 |





# IMS-handboek

De IMS-procedures zijn onderverdeeld in vier categorieën.
Elke categorie bevat **bedrijfsprocessen** die bestaan uit hoofdprocessen, die op hun beurt dan weer bestaan uit **deelprocessen**.
In de deelprocessen vermelden we de volgorde van de vereiste taken voor kwaliteitsborging, de medewerkers die deze taken uitvoeren en ten slotte de te gebruiken documenten en hulpmiddelen.

## 1. Managementprocessen Verantwoordelijkheid van het management

De managementprocessen beschrijven hoe het management van KAESER KOMPRESSOREN SE het bedrijf leidt en controleert, hoeveel personeel er nodig is en hoe conformiteit met de wetgeving wordt gegarandeerd.

Bovendien vinden er ook interne audits plaats. Het resultaat van deze interne audits, de feedback van klanten, statistische evaluaties en de preventieve en corrigerende maatregelen m.b.t. het **IMS**-systeem worden door het management geëvalueerd met het oog op de:

- geschiktheid,
- gepastheid, en
- efficiëntie.

De Management Review heeft als doel na te gaan waar de procedures en producten eventueel moeten worden verbeterd (continue verbeteringsprocessen als instrument van het IMS) en hoe het gebruik van natuurlijke bronnen geminimaliseerd kan worden.

De contactpersoon wat betreft het IMS-systeem voor de werknemers is het afdelingshoofd en de **IMS**-afgevaardigde van de afdeling. Deze zijn er verantwoordelijk voor dat:

- de regels van het bedrijfsbeleid worden toegepast,
- de kwaliteits-, milieu- veiligheids- en energiedoelstellingen op alle bedrijfsniveaus worden begrepen, gerespecteerd en behaald door de nodige randvoorwaarden te creëren,
- er volgens de instructies van de ingevoerde processen wordt gewerkt, en
- alle noodzakelijke verbeteringen in het systeem ingevoerd worden.





| Opgesteld | Vrijgegeven | Datum uitgifte |
|---|---|---|
| Management Systems-Coburg | Raad van bestuur | Augustus 2024 |

## 2. Supportprocessen Resourcemanagement

De **supportprocessen** beschrijven hoe de benodigde middelen worden bepaald en beschikbaar gesteld zodat

- het werk zo efficiënt mogelijk kan worden uitgevoerd,
- onze producten en diensten voldoen aan de wensen van onze klanten.

In het **basis- en stamgegevensbeheer** zijn de procedures vastgelegd voor het registreren, maken, wijzigen en vrijgeven van stuklijsten, werkschema's, materiaalstamgegevens, klantenstamgegevens, leveranciersstamgegevens, personeelsstamgegeven en tijdstudies. Alle gegevens moeten ingegeven worden in SAP.

Het bedrijfsproces **Beheer van Documenten en Records (registraties)** beschrijft hoe interne documenten worden opgesteld en gewijzigd en hoe externe documenten worden verkregen en beheerd (leverbonnen, certificaten, etc.).
De registraties met betrekking tot de wettelijke vereisten op gebied van milieu, arbeidsveiligheid, export en import, en met betrekking tot het energiebeleid worden op regelmatige tijdstippen beoordeeld, de wijzigingen worden geregistreerd en de naleving ervan wordt geëvalueerd. Corrigerende maatregelen kunnen worden vastgesteld, en de implementatie ervan zal worden gewaarborgd en gecontroleerd. De toegang tot de archieven van de wettelijke vereisten wordt verzekerd door de structuur van de documentatie, en alle werknemers kregen instructies over de juiste behandeling en implementatie van de documentatie.

**Human Resources** is onder andere verantwoordelijk voor volgende hoofdprocessen:

- personeelsplanning
- personeelsontwikkeling
- personeelsondersteuning
- aanwerving

**Infrastructuur** omvat de hoofdprocessen betreffende het onderhoud en het herstellen van gebouwen, machines en de uitrusting ervan, alsook het voorzien in en inspecteren van meet/testapparatuur.

Het bedrijfsproces **Strategisch aankopen** omvat de aankoop van grondstoffen en onderdelen, selectie en evaluatie van leveranciers. Aangekochte onderdelen mogen enkel gebruikt worden als ze voldoen aan de kwaliteitseisen wat betreft type, materiaal, design, enz. De kwaliteit van alle onderdelen, halffabricaten en eindproducten die door het bedrijf gaan, moet te allen tijde gegarandeerd worden.

Het bedrijfsproces **Marketing** omvat hoofdprocessen zoals marktobservatie, de bepaling van het productgamma, de prijszetting, distributie, presentatie in de markt, creatie en publicatie van verkoopmaterialen en het onderhouden van klantencontacten.










IMS-handboek

## 3. Kernprocessen Productrealisatie

De kernprocessen zijn alle eindprocessen die onze kerncompetenties bevatten. Dit zijn de bedrijfsprocessen wat betreft de productontwikkeling, het voldoen aan de eisen van de klant en alle serviceprocessen.

**Productontwikkeling** omschrijft het ontwikkelingsproces van nieuwe producten en het aanpassen van bestaande ontwerpen. Het omvat de planning en de controle van de ontwikkeling van een product, het bepalen en documenteren van de productvereisten, het voorbereiden, evalueren en vergelijken van de resultaten met de specificaties en uiteindelijk de manier waarop geëvalueerd wordt of een product gepast is voor de desbetreffende applicatie of behoefte.

In de bedrijfsprocessen **Sales**, **Logistiek** en **Productverwerking**, beschrijven we hoe we voldoen aan de verschillende behoeften van de klant.

We voldoen aan de eisen van de klant door de volgende punten te controleren:

- het achterhalen van de behoeften van de klant
- het opstellen van offertes
- het controleren en ingeven van binnenkomende orders
- het controleren van deadlines
- het aanpassen van de producten aan de wensen van de klant
- het plannen en voorbereiden van materialen
- het vervaardigen en controleren van componenten en eindproducten
- het aanpassen van de producten
- het controleren van aangeleverde producten door de klant
- het plannen van verzending
- de inbedrijfsstelling, verpakking en verzending van afgewerkte producten.

**Klantenservice** is het bedrijfsproces dat beschrijft hoe de serviceafdeling werkt. Er wordt beschreven hoe we te werk gaan in het oplossen van problemen door onze service technici, hoe ze onderhoud uitvoeren, klachtenbehandeling, onderhoudscontracten, de verwijdering van afval en de verwerking van bestellingen van onderdelen via onze catalogus en shop voor onderdelen.

## 4. Meting, analyse en verbetering

Wij verzekeren **Proceskwaliteit** door een statistische analyse van onze gegevens en de daaruit volgende implementatie van corrigerende en preventieve maatregelen.

De categorie **meting, analyse, en verbetering** omvat de processen waarin we de productkwaliteit controleren, een continue kwaliteitsverbetering van onze interne processen verzekeren, en de klantentevredenheid meten en tenslotte hoe we ons energiebeleid monitoren, meten en analyseren op geplande tijdstippen.

Wij **verzekeren Productkwaliteit** door de planning van noodzakelijke inspecties volgens gedefinieerde criteria, door het inspecteren van de geproduceerde onderdelen, assemblages en complete machines in overeenstemming met de controle-instructies en, last but not least, door het verwijderen van defecte producten uit de productiestroom en deze nader te onderzoeken met betrekking tot hun niet-conformiteit.

Tot slot hebben we dan nog het bedrijfsproces dat de **meting van de klantentevredenheid** omvat. Dit proces beschrijft hoe we klachten behandelen, aan productmonitoring doen, maar ook klantenenquêtes opstellen en analyseren.


| Opgesteld | Vrijgegeven | Datum uitgifte |
|---|---|---|
| Management Systems-Coburg | Raad van bestuur | Augustus 2024 |

M.Sys/ M.Sys/V-010000- IMS-Handbuch-9 / 07-APR-2020

# IMS-handboek

## Over ons ...



Ons productprogramma omvat:

- Schroefcompressoren
- Schroef vacuümpompen
- Lobbenblowers, Schroef- en Turboblowers
- Mobiele bouwcompressoren
- Compressoren voor ambacht en werkplaats
- Industriële zuigercompressoren
- Olievrije zuigercompressoren
- Marine persluchtsystemen
- Persluchtmanagement systemen
- Persluchtbehandeling
- Condensaatbehandeling
- Service- en dienstverlening (Sigma Air Utility, Kaeser Air Service, Sigma Smart Air, ADA)

Met meer dan 100 dochterondernemingen en verkooppartners is de internationale KAESER-groep aanwezig in alle belangrijke industrielanden ter wereld. Het zwaartepunt ligt daarbij in de economische gebieden van de EU, de VS en Azië-Pacific.

KAESER KOMPRESSOREN dankt zijn sterke reputatie aan de efficiëntie en betrouwbaarheid van onze producten en onze uitstekende service. De laatste tijd besteden we ook steeds meer aandacht aan toekomstgerichte diensten.

Onze jarenlange bovengemiddelde groei en de uitbreiding van het bedrijf hebben we te danken aan onze innovatieve geest, onze hoge kwaliteitsnormen en de inzet van onze medewerkers. Die medewerkers kunnen rekenen op een bedrijfseigen opleidingsprogramma en zijn altijd up-to-date dankzij de onafgebroken technische bijscholingen. Door wereldwijd belangrijke afzetmarkten aan te boren hebben we de laatste jaren nieuwe jobs weten te creëren en veilig te stellen in binnen- en buitenland.

Kaeser werd opgericht in 1919 en wordt vandaag de dag geleid door Dhr. Thomas Kaeser en zijn vrouw, Mevr. Tina-Maria Vlantoussi-Kaeser.

KAESER KOMPRESSOREN heeft een leidende positie op het gebied van groei, innovatie en financiële onafhankelijkheid.

TÜVRheinland CERTIFIED
Management System
ISO 9001:2015
ISO 14001:2015
www.tuv.com
ID 9108616471

**KAESER COMPRESSOREN B.V.**
Morseltoven 10 – 7621 HB BORNE – Tel.: 074-2452900
E-mail: info.netherlands@kaeser.com – www.kaeser.com