



## Een spectaculaire start voor ISO in België

Groep Vangelabbeek, opgericht in 1976, heeft een benijdenswaardige reputatie opgebouwd in design en organisatie van internationale vuurwerk-events. Ze zorgden voor de sprankel in belangrijke evenementen van Monaco tot Moskou. Gevestigd in Lanaken, Ministerieel erkend als specialist in het vernietigen van beschadigde vuurwerkproducten, zijn ze de enige Belgische onderneming met toelating om airbags te vervoeren en op te slaan.

Op 23 juni 2004 lanceerde Groep Vangelabbeek een maatstaf voor andere ondernemingen. Niet alleen ontvingen ze, als eerste Belgisch bedrijf, een ISO 9001:2000-certificaat van IMSM, maar zijn ze ook de eerste vuurwerkmakers in de wereld die deze internationaal erkende standaard voor kwaliteitsmanagement hebben.

Voor deze gelegenheid, stak Michael Bright, Managing Director van IMSM het kanaal over om het certificaat aan Robert Vangelabbeek persoonlijk te overhandigen.

Michael gaf een toelichting hoe IMSM wereldwijd meer dan

5.500 ondernemingen begeleid heeft tot ISO 9001-certificatie en hoe België, als zesde grootste exportmarkt van de UK in de IMSM strategie past.

Hij verklaarde: "De vraag naar hoge kwaliteit en competitieve prijzen, doet België perfect passen in het IMSM-business model. Gecentraliseerd in het hart van de EU is het ideaal geplaatst als middelpunt van West-Europa.

Brussel, samen met Straatsburg, gastheer van het Europees parlement, heeft een steeds belangrijker rol in het beïnvloeden van de andere landen van de Europese Unie.

**"Het ISO-certificaat zal voor u een internationaal paspoort zijn voor de producten van uw bedrijf in het zoeken naar nieuwe klanten."**

Daarbij is het arbeidspotentieel hoog gekwalificeerd en opgeleid. Dit vindt z'n weerschijn in het ervaren en professioneel team dat is samengesteld om deze markt te bedienen.

Eveneens aanwezig was Christophe van Vaerenbergh, raadgever van het Kabinet van Fientje Moerman, Minister van Economie, Energie, Buitenlandse Handel en Wetenschapsbeleid.

Sprekend in haar naam zei hij: "Dit toont aan hoe een klein

bedrijf zichzelf kan motiveren te groeien tot een goed gestructureerde organisatie, die grote dingen kan realiseren. Het is een bekend feit, dat een investering in een kwaliteitsmanagementsysteem de economische uitstraling van een bedrijf kan veranderen. Iedereen trekt hier voordelen uit: de organisatie, het personeel, klanten, leveranciers, aandeelhouders en de ganse samenleving."

Dhr. van Vaerenbergh vervolgt: "ISO 9001 is bekend over de hele wereld en de certificatie door IMSM, lid van de European Foundation for Quality Management bevestigt Groep Vangelabbeek's verplichting tot kwaliteit.

Het Belgische accreditatiesysteem BELCERT, dat onder mijn bevoegdheid valt, is lid van deze overeenkomst voor wederzijdse en internationale erkenning waardoor uw certificaat op onze markt zeker geen probleem zal ondervinden.

U hebt gekozen voor een instelling met een solide reputatie, die lid is van een wereldwijd netwerk. Het certificaat dat u vandaag ontvangt heeft dan ook een extra internationale dimensie die jullie sterk ondersteunt op de internationale markt.

De lijst van de bestaande klanten toont aan dat uw initiatieven succesvol zijn in het buitenland.

Andere landen erkennen dat uw aanbod getuigt van kwaliteit en creativiteit, één van de redenen waarom Groep Vangelabbeek de enige Belgische onderneming is met toelating om vuurwerk-evenementen te organiseren in Nederland.

Het ISO-certificaat zal voor u een internationaal paspoort zijn voor de producten van uw

bedrijf in het zoeken naar nieuwe klanten."

Uit naam van Fientje Moerman, wenste Dhr. van Vaerenbergh, bij het einde van zijn speech, de Groep Vangelabbeek geluk bij deze ISO-certificatie en alle succes voor de toekomst.

Robert Vangelabbeek gaf een samenvatting: "Om het certificaat te behalen, werd gekeken naar opslag en klassering van springstoffen, naar veiligheid en naar de organisatie van het bedrijf in het algemeen. Dit is een glasheldere bevestiging van het feit dat we vuurwerk van de allerhoogste kwaliteit maken. Daarom zijn we heel fier op deze onderscheiding. Dit certificaat is de bevestiging dat onze groep op vlak van kwaliteit, veiligheid en management beantwoordt aan de strengste Europese eisen."

[www.vangelabbeek.be](http://www.vangelabbeek.be)

Voor meer informatie over ISO-certificatie kan u steeds terecht bij het nieuwe IMSM kantoor in Maastricht Tel. (0031) (0) 43 352 3619



Het Vuurwerkmakers team van Groep Vangelabbeek, Lanaken, België.

## InQuest

### This Issue:

Groep Vangelabbeek

Uhlberg Apotheke

Edina

ICC

Allied Telesyn

Thorpe Malloy

William Dunk Flooring

Quick Quotes

Exhibitions

# Apotheke mit Qualitätssiegel



Im Gesundheits- und Pflegebereich sind bislang überwiegend Krankenhäuser und Altenheime

zertifiziert. Apotheken ziehen nun nach.

Apotheke mit Qualitätssiegel? Vor kurzem noch die Ausnahme, wird die Zertifizierung von Apotheken nach ISO 9001:2000 mehr und mehr zu einer Notwendigkeit. Denn Apotheken

leisten weit mehr als die Abgabe von Arzneimitteln gegen Rezept. „Wir beliefern unter anderem zertifizierte Krankenhäuser und Altenheime, deren Qualitätsstandards wir nachweislich erfüllen müssen“, erläutert Ilse Köhler von der Uhlberg-Apotheke in Filderstadt-Bonlanden den vorrangigen

**„Wir beliefern unter anderem zertifizierte Krankenhäuser und Altenheime, deren Qualitätsstandards wir nachweislich erfüllen müssen“**

Zertifizierungsgrund. Die unterschiedlichen Abläufe vom Wareneingang bis zur Herstellung eigener Rezepturen stellen vielseitige Anforderungen an das innerbetriebliche

Qualitätsmanagement. „Für uns ist das ISO-Zertifikat Maßstab und Ausdruck einer festgelegten Qualitätsnorm gegenüber anderen Leistungserbringern und Partnern im Gesundheitssektor“, ergänzt Ilse Köhler. „Damit werden die gesamten Arbeitsabläufe von der Bestellung über den Wareneingang bis zum Verkauf transparent und nachvollziehbar geregelt sowie dokumentiert“.

Die Kooperation der Uhlberg-Apotheke mit IMSM ging auf eine Empfehlung durch eine Partnerapotheke zurück. Als 2002 begonnen wurde, stand zunächst die Analyse der

betrieblichen Abläufe und die Definition von Aufgaben und Zielen im Vordergrund. „Wie bei allen ins Haus stehenden Veränderungen erschreckt man damit die Mitarbeiter zunächst einmal“, erinnert sich die Apothekerin. Doch die positiven Effekte des Zertifizierungsprozesses sind heute erkennbar: „Die Warenbearbeitung und deren Dokumentation läuft viel besser. Arbeitsabläufe, wer was zu tun hat, werden im Team besprochen und festgehalten“, erläutert Köhler einige der Veränderungen. Im Rahmen der Zusammenarbeit mit IMSM wurde die Hilfestellung bei der Ausgestaltung und Anpassung des Handbuchs ganz besonders geschätzt. Nun geht es darum, Inhalte und Erkenntnisse umzusetzen und ständig an die sich verändernden Bedingungen anzupassen. Für diese Aufgabe sieht sich das Team um Ilse Köhler gut gerüstet.

[www.uhlberg-apotheke.de](http://www.uhlberg-apotheke.de)



Informieren Sie sich noch heute bei IMSM über die Möglichkeiten der ISO-Zertifizierung - tel 069 97 50 34 04.

# Generating sales and customer satisfaction



Edina is a leading industrial power generation specialist providing international

coverage from its bases in Lisburn, Dublin and Cork. First registered for ISO 9001 in March 2001, this well established company supplies and services everything from small diesel powered standby generators to full turnkey combined heat and power projects. They serve various government and commercial sectors for which power supply is critical - from hospitals and airports to telecommunications and financial institutions - delivering tailored energy solutions, efficiently and on time.

Today, the name Edina is synonymous with quality and engineering excellence throughout Ireland and

mainland UK. Their Service Administrator, Charlene Crooks, told us, “It is our policy to ensure maximum customer satisfaction and we attain this through close co-operation, consultation and compliance with specified performance, contractual requirements and best practice.

“We believe that ISO enhances customer service. As a result, our sales continue to increase and efficiency is greatly improved in all departments due to standardisation throughout. The continued development of the

company creates opportunities for staff to develop skills, too. They are much more aware of our customers’ needs and recognise the benefits that ISO provides. First class products and service can only be achieved when engineering excellence is accomplished – by investing in our quality

systems, our personnel are secure and satisfied in their positions. This ultimately reflects positively in their work.

“Being able to use the ISO logo helps in highlighting our commitment to quality – for example in the Yellow Pages if a person is looking up generator companies, when they see our advertisement with the 9001:2000 logo it denotes a sign of quality and customer service. They are

therefore more likely to call a company with this than one without.”

Charlene continued, “IMSM provided a level of service that was exemplary. To any other company considering ISO 9001 certification I’d say ‘Go for it’, it will greatly enhance your business and open many doors paving the way for your company’s future.”

[www.edinapower.com](http://www.edinapower.com)

**“ISO 9001 certification...  
...will greatly enhance your business and open many doors”**



Edina supplies and services everything from small diesel generators to full turnkey power projects.

Call IMSM for more information on certification - today.

# Une offre particulièrement adaptée aux petites entreprises



Depuis 1999, la société ICC (Innovating Coating Company) s'est spécialisée dans le traitement de surface innovant avec un procédé breveté le « Diamolith® ». Située à Le Mee sur Seine près de Melun (77), elle travaille pour de grands industriels français (Airbus, Renault, Dassault, Matra, Michelin...) et réalise 40 % de son chiffre d'affaires à l'export. Leader dans son

secteur, la société ICC a choisi néanmoins de s'engager dans une procédure de certification ISO 9001 en novembre 2002.

« C'est aujourd'hui le dénominateur commun entre les entreprises du monde entier, souligne Yvon Sampeur. La norme ISO 9001 permet à nos clients de savoir quel est le standard minimum que nous pouvons leur apporter en matière de services et de qualité ».

Bénéfice immédiat pour la société : une mesure plus exacte de

la qualité de leur produits, la diminution des rebus et une optimisation de l'organisation.

« Mais, ce n'est qu'à moyen et long terme que nous pourrions réellement mesurer les effets de la mise en place de la certification qualité, ajoute M. Sampeur. Grâce aux procédures déjà mises en place chez ICC et à l'offre spécifique proposée par IMSM, la certification a avancé très rapidement.

« Tout a été bouclé entre novembre 2002 et mai 2003. L'offre d'IMSM est particulièrement bien adaptée aux petites entreprises comme la nôtre,



explique Yvon Sampeur. Aussi bien en termes de supports, d'aide et de documents que de prix ».

[www.diamolith.com](http://www.diamolith.com)

Contactez IMSM dès aujourd'hui, pour plus d'informations sur la certification - tél 01 49 19 22 94.



## A European network



Allied Telesyn International is one of the world's leading enterprise networking

organisations. Formed in 1987, this privately owned company is part of the Allied Telesyn Group, which has offices located in 60 countries and over 3,000 employees around the globe.

The group's purpose is to provide high quality end-to-end networking solutions that offer organisations of all sizes a trusted source for all their current and future communication requirements. Today, ATI is the world's number one provider of affordable and highly reliable network solutions to both the enterprise sector and small/medium business segment. It boasts over one million customers worldwide.

Since October 2003, IMSM has helped bring added reassurance to customers throughout Europe by certifying five of the group's sales divisions for ISO 9001, including Allied Telesyn International operations in the UK, Italy, Austria, France and Germany, as well as their shipping centre in Amsterdam.

IMSM has also guided the European Service Logistic Centre

**"it's important for us to meet ISO9001...  
...as our customers are compelled to carry out supplier audits"**

in Swindon, Wiltshire, to certification, as Gary Cooper, International Service Logistic Director, told Quest: "As the repair centre, it's important for us to meet ISO9001

because more and more of our customers, as part of their quality programmes, are compelled to carry out supplier audits. It's imperative for them to have repairs done to an acceptable standard. The fact

that ISO9001 is acceptable internationally saves them an awful lot of time and money in carrying out the audits."

IMSM Managing Director Michael Bright commented, "For companies like Allied Telesyn which operate in a number of international markets, achieving the ISO standard across the organisation makes good business sense."

[www.alliedtelesyn.com](http://www.alliedtelesyn.com)



A range of products from Allied Telesyn, who specialize in end to end connectivity, enterprise and operator networking solutions.

If you'd like to know more about the benefits of ISO certification, call IMSM on 0845 600 2949.

Visit [www.imsm.com](http://www.imsm.com) to download more case studies...



# A better position



Thorpe Molloy's office in Aberdeen opened for business in September 1997 to

provide specialist recruitment services for accountancy staff at all levels, both temporary and permanent. Two years later they opened an Edinburgh office and, in 2002, the company continued to expand by establishing their "Office Support" division, which deals with the recruitment of experienced HR, administration and secretarial personnel.

Employing a team of 20 experts, Thorpe Molloy serves a range of different industries in the private and public sectors. Noticing that a lot of tender applications ask if prospective business partners have a quality management system in place, Thorpe Molloy

opted to be guided to ISO 9001 by IMSM and successfully achieved certification in May 2004.

"ISO 9001 differentiates us in a competitive market", explained Director Karen Molloy. "It is a powerful marketing tool that can increase profitability through consistency in

processes and continual improvements in operations.

"We are launching a new overseas division to coincide with the start of our new financial year in

September and are taking the opportunity to launch our new website at the same time. As we grow, ISO 9001 will form a firm foundation through which to change and continually develop.

"Initially we did have some concerns that the process

would be lengthy and expensive but the service from IMSM was useful and we were ultimately happy with the timescale taken. We used the six-month process to involve employees in company wide initiatives, ultimately leading to more buy-in and pride in the certification."

[www.thorpe-molloy.co.uk](http://www.thorpe-molloy.co.uk)



Ruth Vaughan-Henry of IMSM with the Directors of Thorpe Molloy: Judith Thorpe, Karen Molloy and Vicky Culley (left to right).

**"It is a powerful marketing tool that can increase profitability..."**

# William Dunk Flooring



William Dunk Flooring was founded in Worcester in 1996 as part of the long established William

Dunk construction group. In 1998, William Dunk Ireland opened in Waterford City to meet the growing demand for specialized flooring for clients in Ireland. Today with an annual turnover of £2 million, the flooring division boasts an unparalleled track record in systems designed to meet the critical standards demanded where a clean, hygienic environment is required. Working in close partnership with their clients, the company produces a wide range of screeds, coatings and finishes for the Pharmaceutical, Healthcare, Microelectronics, Food, Automotive and Nuclear Industries.

In order to demonstrate that they operate a quality management

system, in December 2003, William Dunk Flooring achieved ISO9001:2000, which is a prerequisite for the high profile clients they undertake work for. Managing Director Mark Mackley told Quest: "William Dunk Flooring is a dynamic, proactive and profitable business. We have always used procedures

that are consistent with the values of our business, our people and our clients, but ISO9001:2000 ensures that we continually audit our systems and procedures, guaranteeing that the high levels of efficiency and service are maintained."

In July 2004, the company followed the successful implementation of ISO9001 by being awarded the environmental management standard, ISO14001. Tina Price, Office Manager, told Quest: "Just as ISO9001 confirms that we know how to manage our business, ISO14001 demonstrates to our Clients that we know how to manage the environment - an essential part



IMSM's Geoff Read presents the ISO14001 certificate to Tina Price.

of operating any business in today's market. The reduction and safe disposal of waste is a critical part of business in our market sector, which involves hazardous material."

In both cases, William Dunk Flooring was guided to ISO certification by IMSM. Tina told us, "Geoff Read, our IMSM auditor, was extremely helpful and always on hand to answer any questions. We were very impressed with the quality and the presentation of the manuals. We liked the fact that it was a consultative process."

[www.williamdunk.co.uk](http://www.williamdunk.co.uk)

**"As ISO 9001 has become indispensable for companies seeking to supply the large groups."**

## Quick Quotes



"The service we received from IMSM was very good. It was efficient and meaningful to our business".

Fabian Foley,  
Sales & Marketing Director  
of Air Pro,  
Enoggera, Australia.

"We were very pleased with IMSM's overall knowledge, response time, and how friendly the representatives were. The service was excellent."

Katie Jensen,  
Office Manager,  
Innovative Metal Fabrication  
Inc., Roseville, Minnesota,  
USA.

"The service was very efficient and helpful."

David Whaley,  
Sales Director,  
WMB Stainless  
Belfast, Northern Ireland.



## Exhibition dates...

22-23 September 2004

East Midlands Manufacturing

Derby

5-7 October 2004

Mini Rubber Expo Columbus

14-15 October 2004

Springworld Chicago

20-27 October 2004

K2004 Dusseldorf

10-11 November 2004

Irish Water, Waste &

Environment Dublin

1-3 February 2005

Logimat Stuttgart