

ISO 9001 FASTREAD 2.0

De bedoeling van
kwaliteitsmanagement



Praktische uitleg van ISO 9001 voor
organisaties die kwaliteit willen borgen,
verbeteren en zichtbaar maken.

Navigatie

Dit is een interactieve pdf.

Klik op de gewenste titel om direct naar de bijbehorende pagina te gaan.



Wil je terug naar het navigatiemenu?

Klik dan op het huisicoontje op de pagina.

Stuur een e-mail

Bekijk onze website

Waarom bestaat ISO 9001 eigenlijk?

De 7 vragen van goed kwaliteitsmanagement

Hoofdstuk 1: Context van de organisatie

Hoofdstuk 2: Leiderschap

Hoofdstuk 3: Planning

Hoofdstuk 4: Ondersteuning

Hoofdstuk 5: Uitvoering

Hoofdstuk 6: Evaluatie van prestaties

Hoofdstuk 7: Verbetering

De rode draad van ISO 9001

Tot slot



Waarom bestaat ISO 9001 eigenlijk?

Veel mensen kennen ISO 9001 als een norm, een certificaat of een audit. Maar ISO 9001 is in de kern iets anders. Het is een hulpmiddel om organisaties te helpen afspraken betrouwbaar na te komen, verwachtingen van klanten waar te maken en steeds beter te worden. ISO 9001 schrijft niet voor hoe een organisatie moet werken. De norm zegt niet hoe een proces eruit moet zien, hoeveel procedures nodig zijn of welke software gebruikt moet worden. De norm helpt organisaties vooral om antwoord te geven op één belangrijke vraag: **Kunnen wij vandaag én morgen betrouwbaar leveren wat wij onze klanten beloven?** Daar draait kwaliteitsmanagement uiteindelijk om.

ISO 9001 in één minuut

ISO 9001 helpt organisaties om:

- te begrijpen wat klanten en andere belanghebbenden verwachten;
- duidelijke keuzes te maken;
- processen beheerst uit te voeren;
- prestaties te evalueren;
- kansen te benutten;
- risico's te beheersen;
- continu te verbeteren.

De norm is gebaseerd op een eenvoudige gedachte: **Zeg wat je doet, doe wat je zegt, kijk of het werkt en verbeter waar nodig.** Wanneer organisaties dit consequent doen, ontstaat vertrouwen. Vertrouwen bij klanten. Vertrouwen bij medewerkers. Vertrouwen bij leveranciers en partners.





De 7 vragen van goed kwaliteitsmanagement

Een organisatie die deze zeven vragen goed kan beantwoorden, voldoet in de kern aan wat ISO 9001 wil bereiken.



1. Begrijpen we wat klanten en andere belanghebbenden verwachten?
2. Weten we waar we naartoe willen?
3. Weten medewerkers wat er van hen verwacht wordt?
4. Beschikken medewerkers over de juiste middelen en informatie?
5. Doen we wat we hebben afgesproken?
6. Weten we of dat goed werkt?
7. Leren we daarvan en verbeteren we waar nodig?

De hoofdstukken van ISO 9001 helpen organisaties om deze vragen structureel te beantwoorden.

Deze zeven vragen staan niet los van elkaar.

Wanneer een organisatie begrijpt wat klanten verwachten, duidelijke keuzes maakt, medewerkers ondersteunt, afspraken nakomt, prestaties evalueert en blijft verbeteren, ontstaat een samenhangend kwaliteitssysteem.

ISO 9001 is geen verzameling losse eisen. Het is een manier van werken waarmee organisaties grip houden op kwaliteit en vertrouwen opbouwen bij klanten, medewerkers en andere belanghebbenden.



Hoofdstuk 1

Context van de organisatie



Centrale vraag

Begrijpen we wat klanten en andere belanghebbenden verwachten?

Geen enkele organisatie staat op zichzelf. Klanten, medewerkers, leveranciers, wet- en regelgeving, technologie en maatschappelijke ontwikkelingen hebben allemaal invloed op de manier waarop een organisatie werkt. Organisaties die begrijpen wat er om hen heen gebeurt, kunnen betere keuzes maken.



Waarom is dit belangrijk?

Omdat kwaliteit niet alleen binnen de organisatie ontstaat.

Kwaliteit wordt ook beïnvloed door ontwikkelingen buiten de organisatie.

- veranderende klantverwachtingen;
- nieuwe wetgeving;
- technologische ontwikkelingen;
- schaarste op de arbeidsmarkt;
- veranderende maatschappelijke verwachtingen.



Praktische toepassing

Breng regelmatig in beeld:

- welke ontwikkelingen relevant zijn;
- welke belanghebbenden belangrijk zijn;
- welke leveranciers en partners van invloed zijn op de dienstverlening;
- welke verwachtingen zij hebben;
- welke kansen en risico's daaruit voortkomen.

Het gaat niet om uitgebreide analyses, maar om inzicht dat helpt betere beslissingen te nemen.



Hoofdstuk 2

Leiderschap

**Centrale vraag****Weten medewerkers wat er van hen verwacht wordt?**

Kwaliteit ontstaat niet door documenten. Kwaliteit ontstaat door mensen. Leidinggevendens bepalen in belangrijke mate welke cultuur ontstaat en hoe kwaliteit zichtbaar wordt in de dagelijkse praktijk. Medewerkers kijken vaak meer naar wat leiders doen dan naar wat ergens is opgeschreven.

**Waarom is dit belangrijk?**

Wanneer leidinggevendens kwaliteit zichtbaar belangrijk maken, ontstaat:

- betrokkenheid;
- eigenaarschap;
- vertrouwen;
- ruimte voor verbetering.

**Praktische toepassing**

Stel jezelf regelmatig de volgende vragen:

- **weten** medewerkers waar de organisatie voor staat?
- **begrijpen** zij wat kwaliteit betekent binnen hun functie?
- **voelen** zij zich vrij om fouten of afwijkingen te bespreken?
- **sluiten** beslissingen aan bij de waarden van de organisatie?

Kwaliteit wordt zichtbaar in gedrag, niet in documenten.



Hoofdstuk 3

Planning

**Centrale vraag****Weten we waar we naartoe willen?**

Succesvolle organisaties werken niet alleen hard. Ze werken gericht. Daarom vraagt ISO 9001 aandacht voor doelstellingen, risico's en kansen.

**Waarom is dit belangrijk?**

Organisaties die vooruitkijken, worden minder vaak verrast. Duidelijke doelen zorgen voor focus en helpen mensen om prioriteiten te stellen.

**Praktische toepassing**

Vraag regelmatig:

- wat willen we bereiken?
- hoe meten we succes?
- welke risico's kunnen ons belemmeren?
- welke kansen kunnen ons verder helpen?

Een beperkt aantal duidelijke doelen werkt vaak beter dan een uitgebreid dashboard met cijfers die weinig richting geven.





Hoofdstuk 4

Ondersteuning

**Centrale vraag****Beschikken medewerkers over de juiste middelen en informatie?**

Mensen kunnen alleen kwaliteit leveren wanneer zij beschikken over de juiste ondersteuning.

Daarom besteedt ISO 9001 aandacht aan medewerkers, informatie, communicatie, infrastructuur, kennis en werkomstandigheden.

**Waarom is dit belangrijk?**

Zelfs de beste processen werken niet wanneer medewerkers onvoldoende worden ondersteund. Sterke organisaties investeren daarom in:

- kennis;
- samenwerking;
- ontwikkeling;
- continuïteit.

**Praktische toepassing**

Besteed aandacht aan:

- opleiding en ontwikkeling;
- kennisoverdracht;
- beschikbaarheid van informatie;
- samenwerking tussen teams;
- werkdruk en welzijn;
- het delen van ervaringen.

Kennis die slechts bij één persoon aanwezig is, vormt een risico voor de continuïteit van de organisatie.



Hoofdstuk 5

Uitvoering

**Centrale vraag****Doen we wat we hebben afgesproken?**

Hier gebeurt het. Alle plannen, keuzes en doelstellingen komen samen in de dagelijkse praktijk. Klanten moeten erop kunnen vertrouwen dat de organisatie levert wat zij belooft. Daarbij is het belangrijk om regelmatig te toetsen of producten en diensten nog aansluiten bij de verwachtingen van klanten.

**Waarom is dit belangrijk?**

Organisaties moeten weten:

- wat er geleverd wordt;
- aan welke eisen dit moet voldoen;
- hoe wordt vastgesteld dat aan die eisen is voldaan.

**Praktische toepassing**

Leg afspraken vast wanneer dat helpt om kwaliteit te borgen.

De vorm is minder belangrijk dan de bruikbaarheid.

- Sommige organisaties werken met processen.
- Andere met werkinstructies, checklists of hulpmiddelen.

De belangrijkste vraag blijft: Helpt dit medewerkers om hun werk beter uit te voeren? Daarnaast is duidelijke communicatie met klanten essentieel, vooral wanneer veranderingen of verstoringen invloed hebben op de dienstverlening.



Hoofdstuk 6

Evaluatie van prestaties

**Centrale vraag****Weten we of het goed werkt?**

Om te verbeteren moet eerst duidelijk zijn hoe de organisatie presteert.

Daarom vraagt ISO 9001 aandacht voor meten, beoordelen en evalueren.

**Waarom is dit belangrijk?**

Goede beslissingen zijn gebaseerd op feiten. Niet op aannames.

Uiteindelijk is klanttevredenheid één van de belangrijkste aanwijzingen of het kwaliteitssysteem daadwerkelijk werkt.

**Praktische toepassing**

Gebruik verschillende bronnen van informatie:

- klanttevredenheid;
- klantfeedback;
- audits;
- klachten;
- doelstellingen;
- procesresultaten.

Gebruik die informatie niet alleen om te controleren of alles goed gaat. Gebruik die informatie vooral om te begrijpen waar kansen voor verbetering liggen.



**Hoofdstuk 7**

Verbetering

**Centrale vraag****Leren we daarvan en verbeteren we waar nodig?**

Kwaliteitsmanagement stopt nooit.

Klanten, technologie, wetgeving en organisaties veranderen voortdurend.

Daarom moeten organisaties blijven leren.

Verbeteren betekent niet alleen problemen oplossen. Het betekent ook begrijpen waarom iets goed werkt en daarvan meer doen.

**Waarom is dit belangrijk?**

Organisaties die regelmatig verbeteren, blijven beter aansluiten bij hun omgeving. Verbeteren maakt organisaties:

- sterker;
- wendbaarder;
- toekomstbestendiger.

**Praktische toepassing**

Vraag regelmatig:

- wat hebben we geleerd?
- wat kan eenvoudiger?
- wat kan beter?
- waar verliezen we tijd?
- hoe kunnen we meer waarde toevoegen?

Blijf nieuwsgierig. Verbetering begint vaak met het stellen van goede vragen.



De rode draad van ISO 9001

Een effectief kwaliteitsmanagementsysteem ontstaat wanneer:

- de organisatie begrijpt wat er om haar heen gebeurt;
- leiderschap zichtbaar is in gedrag;
- medewerkers beschikken over de juiste middelen;
- doelstellingen duidelijk zijn;
- afspraken worden nagekomen;
- prestaties worden geëvalueerd;
- continu wordt geleerd en verbeterd.

ISO 9001 gaat uiteindelijk niet over procedures, audits of certificaten.

ISO 9001 gaat over vertrouwen.

Vertrouwen dat een organisatie vandaag én morgen in staat is kwaliteit te leveren.





Tot slot

ISO 9001 is geen doel op zich. Het is een hulpmiddel om bewust te werken aan kwaliteit, samenwerking, klanttevredenheid en verbetering. Iedere organisatie geeft daar op haar eigen manier invulling aan. Een goed kwaliteitssysteem helpt organisaties niet alleen om vandaag kwaliteit te leveren, maar ook om morgen succesvol te blijven.

Dat is precies de bedoeling.

EIK Certificering

www.eikcertificering.nl
info@eikcertificering.nl
+31 (0)10 307 23 06

Stuur een e-mail

Bekijk onze website

