



# In vogelvlucht de inhoud van de ISO 9001

## De NEN-EN-ISO 9001 is een norm voor kwaliteitsmanagement

Hierin staan eisen waarmee bedrijven de kwaliteit van hun producten en diensten kunnen beheersen en verbeteren. Ook staan er richtlijnen in voor het continu verbeteren van de klanttevredenheid.

De norm bestaat uit 10 hoofdstukken, waarvan in hoofdstuk 4 de eisen beginnen. Je zult zien dat de eisen op een bepaalde manier zijn opgebouwd en dat het nuttig is om te begrijpen waarom dat zo is.

De norm zelf bestel je bij het Nederlands normalisatie-instituut.

Kwaliteit beheersen  
Kwaliteit verbeteren  
Klanttevredenheid verbeteren

## Hoofdstukken

### 0. Introductie

Goed om te lezen, hier staan de belangrijke uitgangspunten van de norm in. Zoals over de procesbenadering, het continu verbeteren en de kwaliteitsmanagementprincipes waarop de norm gebaseerd is.

### 1. Onderwerp en toepassingsgebied

De ISO 9001 geeft regels en eisen voor bedrijven die producten en diensten levert die aan de eisen voldoen. En die de klanttevredenheid en de kwaliteit van processen, producten en diensten verbeteren

### 2. Normatieve verwijzingen

Doorverwijzing naar ISO 9000 Basisbegrippen en kwaliteitsmanagementprincipes.

### 3. Termen en definities

Overzicht van alle begrippen in de ISO 9001.

### 4. Context van de organisatie

Eisen: Wat betekent kwaliteit voor het bedrijf? En welke factoren, relaties, risico's en kansen zijn daarop van invloed? Ook moet er een kwaliteitsmanagementsysteem worden ingericht.

### 5. Leiderschap

Eisen: Directie & management vertalen de punten uit H4. naar een kwaliteitsbeleid. Zij zijn actief betrokken bij kwaliteit en zij stellen de organisatie en verantwoordelijkheden daarvoor vast.

### 6. Planning

Eisen: Hierin staat alles wat nodig is om de punten van H4 en H5 actief in werking te zetten: acties, maatregelen bij risico's, kwaliteitsdoelstellingen, planningen etc.

### 7. Mensen en middelen (Resource management)

Eisen: Dit gaat over alles wat je nodig hebt om kwaliteit te kunnen leveren. Dat betekent goed opgeleide mensen en de juiste materialen en middelen. Maar ook een infrastructuur, communicatie en informatie.

## 8. Uitvoering

Eisen: Dit is een belangrijk hoofdstuk, misschien wel het belangrijkste in de ISO 9001. Het geeft een uitgebreide opsomming van eisen die nodig zijn om goede producten en diensten te ontwikkelen, produceren en leveren.

---

## 9. Evaluatie van de prestaties

Eisen: Alle voorgaande metingen van prestaties, producten en processen moet je regelmatig evalueren. Je meet ook de klanttevredenheid en voert interne audits en directiebeoordelingen (management reviews) uit.

---

## 10. Verbetering

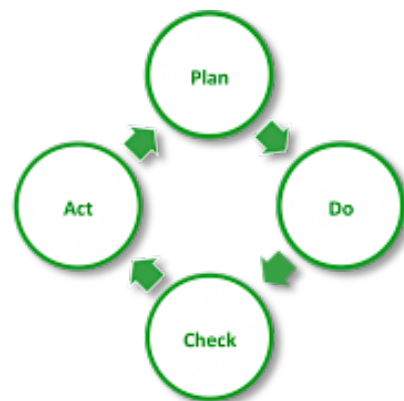
Eisen: De Directie is verantwoordelijk voor een continue verbetering van kwaliteit, het kwaliteitsmanagementsysteem en de klanttevredenheid. Ook klachten, fouten en storingen moeten leiden tot verbetering

---

## Structuur

Er zit een logische opbouw in de volgorde van de hoofdstukken en de Deming theorie is erin verwerkt. Je vindt dit op de volgende wijze terug:

Plannen – Hoofdstuk 4, 5 en 6  
Uitvoeren – Hoofdstuk 7 en 8  
Controleren – Hoofdstuk 9  
Bijstellen – Hoofdstuk 10



## Een compleet systeem voor ISO 9001

Speciaal voor kleinschalige ondernemingen hebben wij de eisen uit de ISO 9001 praktisch vertaald. Hiermee voer je de ISO 9001 stap voor stap in. Je krijgt alle templates en instructies die je daarbij nodig hebt. Ook ontvang je een digitaal kwaliteitshandboek waarin je jullie bedrijfsprocessen uitwerkt. Hiermee zet je een gestroomlijnde organisatie op, bouw je je eigen kwaliteitsmanagementsysteem én ben je klaar voor certificering. Je kunt dit helemaal zelf doen of wij ondersteunen daar waar nodig. [www.isoplus.nu](http://www.isoplus.nu)

