

# Certificeer uw kwaliteits- managementsysteem met ISO 9001



# Inhoudsopgave

- 1** Wat is ISO 9001?
- 2** Industrietrends die van invloed zijn op het kwaliteitsbeheer
- 3** Wat zijn de voordelen van een ISO 9001-certificering?
- 4** Integreer uw managementsystemen
- 5** De belangrijkste eisen van ISO 9001
- 6** Hoe krijgt u een ISO 9001 certificaat?
- 7** Waarom zou u voor LRQA kiezen?



---

De wereld verandert, dat is een feit. Hoewel externe factoren die vaak buiten onze macht liggen onze werkwereld kunnen beïnvloeden, blijft één ding constant: de noodzaak van kwaliteitsmanagement binnen organisaties.

ISO 9001-certificering kan u daarbij helpen door een solide kader te bieden voor een effectief en, nog belangrijker, flexibel kwaliteitsmanagementsysteem.

---



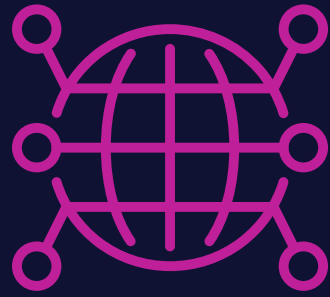
# Wat is ISO 9001?

ISO 9001 is ontworpen voor organisaties van elke omvang en in elke sector. Het is een internationale norm voor managementsystemen, die een erkend kader biedt voor kwaliteitsbeheer en voortdurende verbetering. Meer dan 1 miljoen bedrijven wereldwijd gebruiken ISO 9001 om de behoeften van hun klanten en stakeholders beter te begrijpen, te vervullen en hun prestaties te verbeteren. De norm is dan ook waarschijnlijk het belangrijkste stuk bedrijfsliteratuur dat ooit is geschreven.





# Industrietrends die van invloed zijn op het kwaliteitsbeheer



## De opkomst van de technologie

De opkomst van de technologie - in wat vaak de vierde industriële revolutie wordt genoemd - is in volle gang en brengt ons het commerciële en industriële gebruik van drones en autonome voertuigen, additive manufacturing en het toegenomen gebruik van robotica en kunstmatige intelligentie.

Er wordt geschat dat tussen nu en 2050 het aantal via het internet verbonden apparaten meer dan verdubbeld zal zijn. Als gevolg daarvan zal de impact van big data en data-analyses voelbaar op vele gebieden van industrie en handel.



## De COVID-19 pandemie

De COVID-19 pandemie heeft waarschijnlijk een van de grootste gevolgen gehad voor het kwaliteitsmanagement van bedrijven wereldwijd in de afgelopen jaren - van de plotselinge verschuiving naar remote werken tot een gebrek aan veiligheid in de toeleveringsketen. De pandemie heeft veel ogen geopend voor het algemene gebrek aan flexibiliteit binnen bestaande kwaliteitsmanagementsystemen. Één van de meest opvallende factoren die veel bedrijven heeft getroffen, en nog steeds treft, was de plotselinge verschuiving naar remote werken. Bijna van de ene op de andere dag werden bedrijven gedwongen hun deuren te sluiten, met als enige opties aanpassing aan virtueel werken of een definitieve sluiting.

Historisch gezien vragen veel kwaliteitscontroleprocessen, -beleid en -doelstellingen de aanwezigheid ter plaatse of in een persoonlijke omgeving. Dit resulteerde in de noodzaak van plotselinge aanpassingen van wat voorheen werd beschouwd als fundamentele organisatorische componenten, wat uiteraard aanzienlijke verstoringen veroorzaakte.



## Schaarste in middelen

Deze megatrend wordt soms in verband gebracht met klimaatverandering, maar kan ook meer worden gedreven door de groei van de wereldbevolking en door industrialisatie. Maar er zijn ook potentieel meer wereldwijd ontwrichtende tekorten, bijvoorbeeld van de zeldzame metalen die in steeds grotere hoeveelheden nodig zijn voor batterijen, elektrische voertuigen en elektronische apparaten zoals smartphones. Er is ook toenemende bezorgdheid over de stabiliteit en de veerkracht van mondiale bevoorradingsketens, gezien de verstoring door gebeurtenissen zoals de COVID-19-pandemie en de oorlog in Oekraïne, of zelfs bescheidener gebeurtenissen zoals de tijdelijke blokkering van het Suezkanaal in maart 2021.

Tekorten kunnen organisaties verplichten hun producten of processen te herontwerpen, waardoor nieuwe risico's ontstaan of de risiconiveaus veranderen, en waardoor de risicomanagement maatregelen moeten worden aangepast, mogelijk op korte termijn.



# Wat zijn de voordelen van een ISO 9001-certificering?

Certificering door een wereldwijd erkend merk als LRQA geeft klanten, werknemers en stakeholders extra vertrouwen dat kwaliteit en voortdurende verbetering een organisatorische prioriteiten zijn.

## Concurrentievoordeel

Veel bedrijven eisen van leveranciers en partners een onafhankelijke certificering volgens ISO 9001. En hoewel certificering niet altijd een contractuele verplichting is, biedt het vaak een concurrentievoordeel en extra geloofwaardigheid, wat helpt om vertrouwde zakelijke relaties te winnen en te behouden.

## Doeltreffendheid en prestaties van het bedrijf

Door de best practice-principes van ISO 9001 te volgen, kunnen organisaties hun benadering van risicobeheer verbeteren, een duidelijk inzicht verschaffen in de interne en externe context van hun organisatie en een waardevolle bijdrage leveren aan de algehele effectiviteit en prestaties van het bedrijf. Geaccrediteerde certificering door een wereldwijd vertrouwde en erkende leverancier als LRQA is een teken van geloofwaardigheid en professionaliteit voor organisaties.



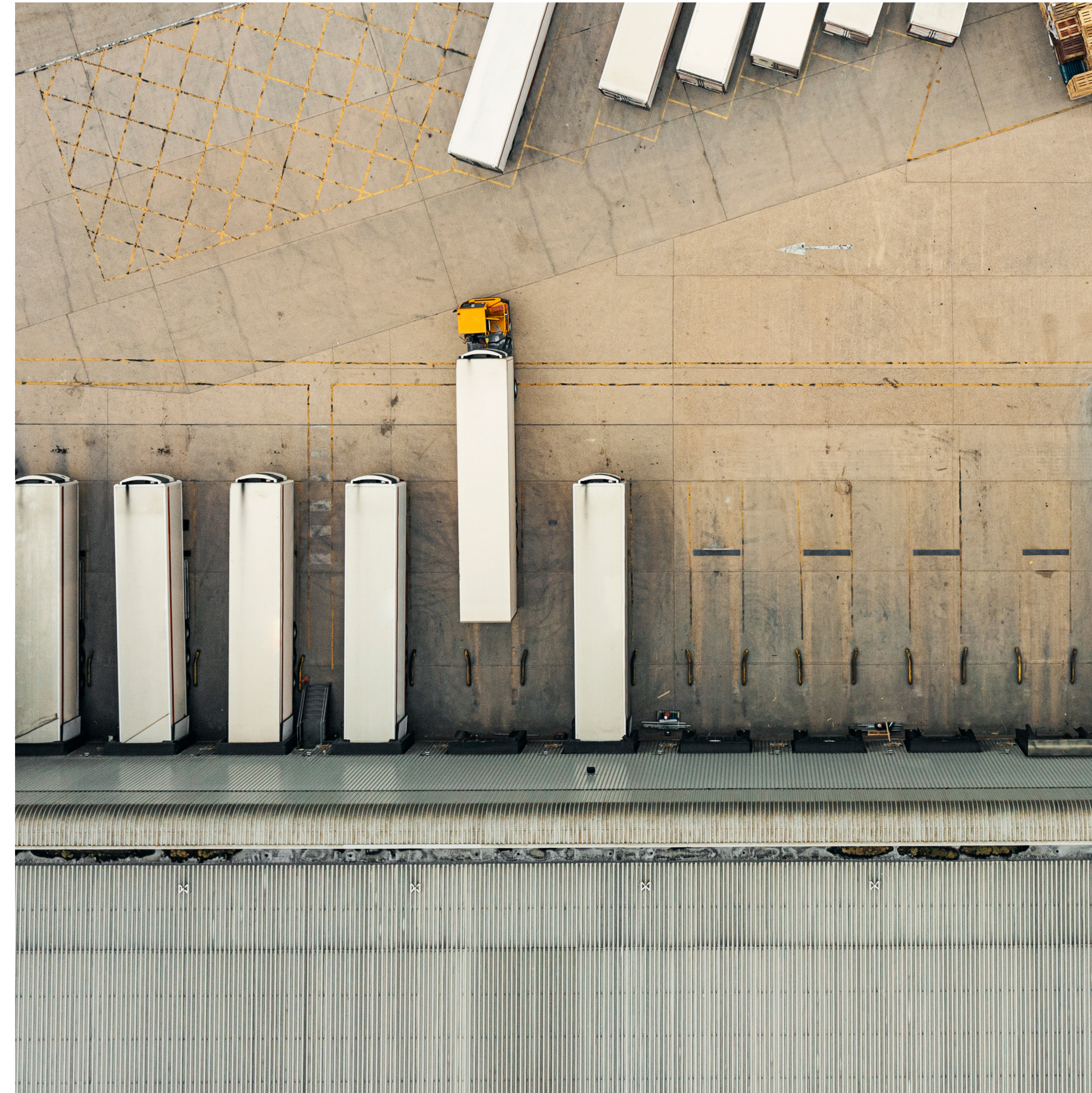


# Integreer uw managementsystemen

ISO 9001 volgt het Annex SL-kader, de high level structure voor moderne ISO-normen. De Annex SL-structuur zorgt voor consistentie en compatibiliteit tussen de verschillende managementsysteemnormen en maakt een eenvoudige en geharmoniseerde toepassing van meerdere normen mogelijk (geïntegreerde managementsystemen). ISO 9001 kan gemakkelijk worden geïntegreerd met alle nieuwe en herziene ISO-managementsysteemnormen, zoals ISO 14001, ISO 45001 en ISO 27001.

Bij LRQA zien we duidelijke voordelen voor bedrijven bij de implementatie van een geïntegreerd managementsysteem dat een aantal ISO-normen omvat. Dit is een effectief mechanisme voor bedrijven om hun risicoprofiel op een geïntegreerde manier te beheren voor verschillende aspecten van hun activiteiten, zoals dienstverlening, ecologische voetafdruk of gezondheid en veiligheid van hun personeel.

Met een geïntegreerd managementsysteem kunnen bedrijven ook gemakkelijk hun strategische doelstellingen aan hun activiteiten koppelen en met succes belanghebbenden erbij betrekken. Zodra de eerste managementsysteemnorm is vastgesteld en de juiste basis is gelegd voor het opbouwen van een geïntegreerde managementsysteembenadering, zijn er aanzienlijk minder tijd, inspanningen en activiteiten nodig om aanvullende normen te implementeren, waarbij het rendement veel groter is dan de investering.





# Annex SL clauses

De structuur van Annex SL bestaat uit tien clauses. Alle inhoud van een managementsysteemnorm moet voldoen aan de criteria van alle tien clauses om het Annex SL-kader te kunnen volgen. De clauses zijn gecategoriseerd als:

<p><b>Clausule 1</b> <b>Scope</b></p> <p>Dit definieert de beoogde resultaten van het managementsysteem.</p>	<p><b>Clausule 2</b> <b>Normatieve referenties</b></p> <p>Verwijzingen naar relevante normen of publicaties.</p>	<p><b>Clausule 3</b> <b>Termen en definitie</b></p> <p>Hier worden definities gegeven van de gemeenschappelijke termen die in de hele norm worden gebruikt.</p>	<p><b>Clausule 4</b> <b>Context of the organisation</b></p> <p>Dit definieert de gebieden die het managementsysteem bestrijken.</p>	<p><b>Clausule 5</b> <b>Leiderschap</b></p> <p>Dit gebied benadrukt het belang van de betrokkenheid van het managementteam bij de werking van het managementsysteem.</p>
<p><b>Clausule 6</b> <b>Planning</b></p> <p>Hoe het managementsysteem zijn doelstellingen zal bereiken en hoe het bedrijf met risico's zal omgaan.</p>	<p><b>Clausule 7</b> <b>Ondersteuning</b></p> <p>Hoe de werking van het managementsysteem zal worden ondersteund om efficiënt te werken.</p>	<p><b>Clausule 8</b> <b>Operatie</b></p> <p>Details over de dagelijkse processen en operaties in uw bedrijf, inclusief hoe u de prestaties zult volgen van deze gebieden.</p>	<p><b>Clausule 9</b> <b>Prestatie-evaluatie</b></p> <p>Analyseren en controleren hoe goed uw bedrijf functioneert ten opzichte van de vereisten van uw managementsysteem.</p>	<p><b>Clausule 10</b> <b>Verbetering</b></p> <p>De resultaten van uw prestatie-evaluatie gebruiken om uw bedrijf en zijn processen te verbeteren.</p>

In de meeste gevallen gebruiken deze clauses dezelfde kerntekst, ongeacht de norm waarop zij worden toegepast, en delen zij gemeenschappelijke termen en definities om de consistentie en compatibiliteit tussen managementsysteemnormen te bevorderen. Dit betekent dat de basisregelingen van een managementsysteem gestandaardiseerd zijn.



## Context van de organisatie

ISO 9001 vereist dat organisaties verder kijken dan de kwaliteitskwesaties die hen rechtstreeks raken en rekening houden met hun impact op de maatschappij in het algemeen. Elke organisatie is uniek, dus de context is belangrijk. Het beoogde doel van een kwaliteitsmanagementsysteem (QMS) is een organisatie in staat te stellen haar kwaliteitsprestaties te verbeteren met betrekking tot de activiteiten, producten en diensten die zij levert. Daarom moet een kwaliteitsmanagementsysteem worden ontworpen en toegepast om te voldoen aan de specifieke behoeften van de organisatie, rekening houdend met haar activiteiten, de daarmee samenhangende risico's, nalevingsverplichtingen, belanghebbende partijen, producten of diensten en de bedrijfsomgeving waarin zij opereert. Wees erop gewezen dat deze contextoverwegingen niet uitsluitend beperkt mogen blijven tot kwaliteitsfactoren. Een QMS-context omvat de bedrijfsomgeving, interne factoren, zoals de organisatiecultuur en -capaciteiten en de strategische richting, en externe factoren, zoals de sociaal-economische omstandigheden waarin het bedrijf opereert. Om de context van uw bedrijf beter te begrijpen, kunt u technieken als "PESTEL" en "SWOT" gebruiken.

## Leiderschap en werknemersparticipatie

Het topmanagement moet kunnen aantonen dat het zich duidelijk inzet voor kwaliteitsbeheer. Als het topmanagement al een actieve rol speelt bij het stimuleren van kwaliteitsbeheer, zal er waarschijnlijk sprake zijn van leiderschapsparticipatie. Voor organisaties waar het topmanagement de verantwoordelijkheid voor kwaliteitsbeheer heeft overgedragen, zal het effect echter aanzienlijk groter zijn. Controleurs zullen bewijzen zoeken dat het topmanagement heeft deelgenomen aan de vaststelling, uitvoering en handhaving van het kwaliteitsbeleid en dat het beleid en de doelstellingen effectief worden medegedeeld aan de werknemers die verantwoordelijk zijn voor de kwaliteit van goederen en/of diensten.

## Risico's en kansen

Planning, te vinden in clausule zes van ISO 9001, speelt een integrale rol bij het aanpakken van risico's en kansen, en richt zich op de vraag hoe uw organisatie ongewenste effecten, waaronder non-conformiteiten en wettelijke vereisten, kan voorkomen of verminderen, zodat u toch uw doelstellingen kunt bereiken. Vergeet niet te kijken naar de positieve punten, de kansen van uw organisatie en hoe u deze kunt optimaliseren.

## Kwaliteitsbeheer in de hele toeleveringsketen

ISO 9001 vereist dat organisaties rekening houden met kwaliteitscontrolekwesaties die van invloed zijn op de bredere toeleveringsketen - zowel als belanghebbende partij als de duidelijkheid in de clausules over inkoop. De processen van het beheer van uitbesteding, contractanten en inkoopregelingen zijn expliciet gemaakt, wat moet leiden tot een betere risico-identificatie en een grotere efficiëntie voor een bredere groep.

## Verbetering

Organisaties moeten actief zoeken naar mogelijkheden voor verbetering die het bereiken van de beoogde resultaten van het kwaliteitsmanagementsysteem vergemakkelijken en deze realiseren. Zij moeten rekening houden met de resultaten van analyse en evaluatie van hun kwaliteitsprestaties, interne audits, evaluatie van de naleving en managementbeoordeling wanneer zij acties ondernemen om de prestaties te verbeteren. Verbetering kan voortvloeien uit corrigerende maatregelen, voortdurende verbetering en innovatie.



# Hoe krijg ik een ISO 9001-certificaat?

LRQA was de eerste certificeringsinstantie die accreditatie kreeg van de United Kingdom Accreditation Service (UKAS), met accreditatienummer 0001 in 1986. Dit betekent dat u erop kunt vertrouwen dat wij de juiste ervaring en expertise hebben om uw ISO 9001-audit uit te voeren. Onze auditors zijn sectorspecialisten die uw bedrijf begrijpen en waarde toevoegen door middel van effectieve en robuuste audits.

De weg die uw organisatie aflegt om de ISO 9001-certificering te behalen, hangt onder meer af van de omvang en volwassenheid van uw bedrijf en de bestaande aanpak van risicobeheer. Maar het standaardproces om ISO 9001-gecertificeerd te worden omvat drie belangrijke stappen.

## **Fase 1 Audit – beoordeling en planning van documenten:**

Uw auditor beoordeelt het ontwerp en de documentatie van uw managementsysteem - in de meeste gevallen gebeurt dit op afstand.

## **Fase 2 Audit – evaluatie van uw implementatie:**

Uw auditor beoordeelt de implementatie en effectiviteit van uw bestaande QMS volgens de eisen van ISO 9001. Als er geen non-conformiteiten zijn, ontvangt u uw certificering. Deze fase kan op afstand of ter plaatse worden uitgevoerd.

## **Fase 3 - Uw ISO 9001-certificering promoten**

Uw certificering toont aan dat u zich inzet voor internationaal erkende best practices en voortdurende verbetering - en helpt u nieuwe klanten te winnen en te voldoen aan de eisen van stakeholders.







## Hoe worden ISO-audits uitgevoerd?

Onze diensten combineren auditactiviteiten op afstand en ter plaatse om een ongeëvenaard inzicht en expertise te bieden. Met behulp van onze huidige technologie kunnen wij een snelle en flexibele remote audit bieden om uw auditschema aan te houden. Hiermee verminderen we de CO2 uitstoot die gepaard gaat met reizen en minimaliseren we de gezondheids- en veiligheidsrisico's voor mensen die op gevaarlijke locaties of moeilijk bereikbare plaatsen werken. De resultaten zijn consistent met audits ter plaatse, dus de integriteit van uw audit en geaccrediteerde certificering blijft precies hetzelfde.



# Waarom zou u LRQA kiezen?

Samenwerken met een geloofwaardige en gerespecteerde partner om uw managementsystemen te certificeren is een unieke krachtige manier om stakeholders te laten zien dat er hoge normen worden gesteld en nageleefd. Certificering helpt ervoor te zorgen dat de werkmethoden de risico's in de toekomst tot een minimum beperken, terwijl u uw reputatie in het heden kunt verbeteren door uw inzet voor veilige, duurzame en ethische werkmethoden aan te tonen.

## Strategische visie

Onze technische knowhow, sectorexpertise en innovatieve, toekomstgerichte aanpak zullen u helpen de uitdagingen van vandaag aan te gaan - en morgen een veiligere, duurzamere organisatie te worden.

## Technische expertise

Onze mensen zijn sectorexperts. Zij brengen een duidelijk inzicht in uw specifieke uitdagingen, normen en vereisten met zich mee. Zij zetten hun diepgaande kennis van certificering, op maat gemaakte assurance, cyberbeveiliging, inspectie en training in om u te helpen hieraan te voldoen.

## Wereldwijde beschikbaarheid

Wij zijn actief in meer dan 120 landen, erkend door meer dan 50 accreditatie-instanties over de hele wereld en in bijna elke sector. Wij kunnen u helpen met risico management, verbeteringen door te voeren en uw geloofwaardigheid bij belanghebbenden over de hele wereld te vergroten.

## Effectief partnerschap

Elk bedrijf is uniek. Daarom werken onze experts met u samen om uw behoeften en doelstellingen volledig te begrijpen en uit te werken hoe we die het best kunnen ondersteunen.

## Frisse kijk

Wij hebben het voortouw genomen bij het vormgeven van onze sector en blijven elke gelegenheid aangrijpen om met klanten samen te werken en plaats te maken voor nieuwe ideeën, diensten en innovatie.





YOUR FUTURE. OUR FOCUS.

## Over LRQA:

Door het samenbrengen van ongeëvenaarde expertise op het gebied van certificering, assurance op maat, cyberbeveiliging, inspectie en training zijn wij een toonaangevende wereldwijde assurance provider geworden.

We zijn trots op ons erfgoed, maar het is wie we vandaag zijn dat er echt toe doet, want dat is wat vormgeeft aan hoe we met onze klanten zullen samenwerken. Door het combineren van sterke waarden, tientallen jaren ervaring in risico management, en een scherpe focus op de toekomst, zijn we er om onze klanten te ondersteunen bij het bouwen van veiligere, duurzamere organisaties.

Onze innovatieve end-to-end oplossingen - van onafhankelijke audits voor derden, certificering en training tot adviesdiensten, realtime assurance technologie en data gestuurde transformatie van de supply chain - helpen onze klanten bij het handelen in een snel veranderend risicolandschap. We zorgen ervoor dat zij hun eigen toekomst vormgeven, in plaats van die voor hen te laten bepalen.

## Neem contact op

Bezoek [www.lrqa.com/nl](http://www.lrqa.com/nl) of stuur een email naar [info.nl@lrqa.com](mailto:info.nl@lrqa.com)



LRQA Nederland  
George Hintzenweg 77  
3068 AX Rotterdam  
Nederland

Er wordt zorg voor gedragen dat alle verstrekte informatie accuraat en actueel is; LRQA aanvaardt echter geen verantwoordelijkheid voor onnauwkeurigheden in of wijzigingen van informatie. Voor meer informatie over LRQA, klik hier.

© LRQA Group Limited 2022