

ISO 9001: Kwaliteitsmanagementsysteem

Wat is ISO 9001:2008?

De kern van de ISO-9001:2008-norm is dat een organisatie zichzelf continu moet proberen te verbeteren op het gebied van klanttevredenheid.

Hiertoe dient een bedrijf relevante bedrijfsprocessen te beschrijven en vast te stellen hoe deze processen beheerst kunnen worden. Dit geeft niet alleen inzicht in de processen zelf, maar is tevens een goed middel om de processen eens te evalueren en bespreken.

Bij het beschrijven van processen is het van essentieel belang dat er duidelijke afspraken worden gemaakt over wie wat doet (taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden), en of mensen geschikt zijn voor hun functie (overleg en kwalificaties). Daar waar zinvol, kunnen instructies of formulieren worden opgesteld om de uitvoering van de processen te ondersteunen.

Het meetbaar maken en daadwerkelijk meten van de processen is erg belangrijk voor bedrijven. De benodigde stuurinformatie uit de meest kritische processen, zoals bijvoorbeeld retourkosten, voorraadwaarden, verschil tussen voor- en nacalculatie, etc., wordt regelmatig besproken en geeft informatie om de processen te verbeteren.

Vanuit de ISO-norm worden een aantal zaken verplicht gesteld voor bedrijven. Deze zaken zijn, mits goed opgepakt door het bedrijf, een bijdrage aan de bedrijfsprocessen.

Naast een goed beheer van belangrijke documenten en een geschikte werkwijze bij het optreden van afwijkingen, dient het bedrijf de eigen processen periodiek onder de loep te nemen om te kijken of alles nog wel loopt zoals gewenst (de interne audit en het management review).

Hiernaast wordt van bedrijven verlangd dat ze bekijken of hun klanten echt wel tevreden zijn en of hun leveranciers voldoende goed presteren.

Geïnteresseerd of vragen?

Bent u geïnteresseerd, wilt u een vrijblijvende offerte over de diensten van Kleemans of heeft u een andere vraag? Neemt u dan contact op met Twan de Kruijf via het telefoonnummer 076- 514 16 23 of stuur een e-mail naar info@kleemans.nl. Wij zullen uw vraag dan zo spoedig mogelijk beantwoorden.

