

Introductie ISO 9001



verbeterdezaak.nl

Inhoud van de training module

De ISO 9001 standaard voor kwaliteits management

- De kwaliteits principes
- Het model voor het Management Systeem
 - Management verantwoordelijkheden
 - Management van de middelen
 - Uitvoering van de business processen
 - Meting, analyse & verbetering

Waarom Systeem Standaarden

- Verbeteren betekent dat we voortdurend bezig zijn om nieuwe, betere werkwijzes te ontwikkelen en implementeren.
- Om de implementatie van deze nieuwe werkwijzes te vergemakkelijken is een cultuur van discipline in het volgen van gestandaardiseerde werkwijzes essentieel.
- Deze discipline ontstaat als je de ISO 9001 standaard implementeert



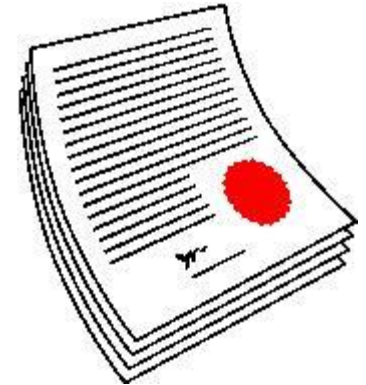
ISO 9001 in het kort

- DE ISO standaard beschrijft eisen die gesteld worden aan de organisatie en in het bijzonder aan de werkwijzes.
- Deze ISO standaard wordt wereldwijd erkend als “De standaard”
- De ISO 9001 standaard is geïmplementeerd door ca. 610 000 organisaties in 160 landen.



ISO 9001 – Quality Management

- Beschrijft wat de organisatie moet doen om de voldoen aan:
 - De kwaliteits eisen van de klant,
 - De wettelijke eisen en richtlijnen, met het doel om
 - Klanten tevredenheid te bevorderen en
 - Continue verbetering van de prestaties van de organisatie in de richting van de door haar gestelde doelen te realiseren.



Management System

- ISO 9001 is een standaard die praat over het management systeem.
- Met "Management systeem" bedoelen ze het samenstel van management activiteiten en systemen die er voor zorgen dat de organisatie levert wat ze geacht wordt te leveren.
- **Opdracht: Beschrijf in kleine groepjes hoe dat in jullie organisatie geregeld is.**

ISO 9000: Wat hebben we daar nou aan?

Research laat zien dat:

- 85% van de bedrijven die ISO 9001 geïmplementeerd hebben daarvan voordelen ziet
 - Hogere product kwaliteit
 - Meer vraag uit de markt
- 95% rapporteert daarnaast
 - Meer betrokkenheid van de medewerkers
 - Hogere productiviteit
 - Minder uitval/afval



De ISO 9000:2000 familie

- ISO 9000: Quality management systems – Introductie van de basis principes.
- ISO 9001: Quality management systems – De eisen (dus de Standaard)
- ISO 9004: Quality management systems – Richtlijnen om te verbeteren
- ISO 19011: Richtlijnen voor het doen van audits

ISO 9000:2000 – de 8 Principes

1. Klant gericht



2. Leiderschap

3. Betrokkenheid van medewerkers

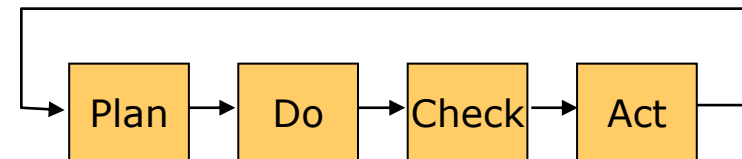


4. Proces aanpak



ISO 9000:2000 – de 8 Principes

5. Systematisch management



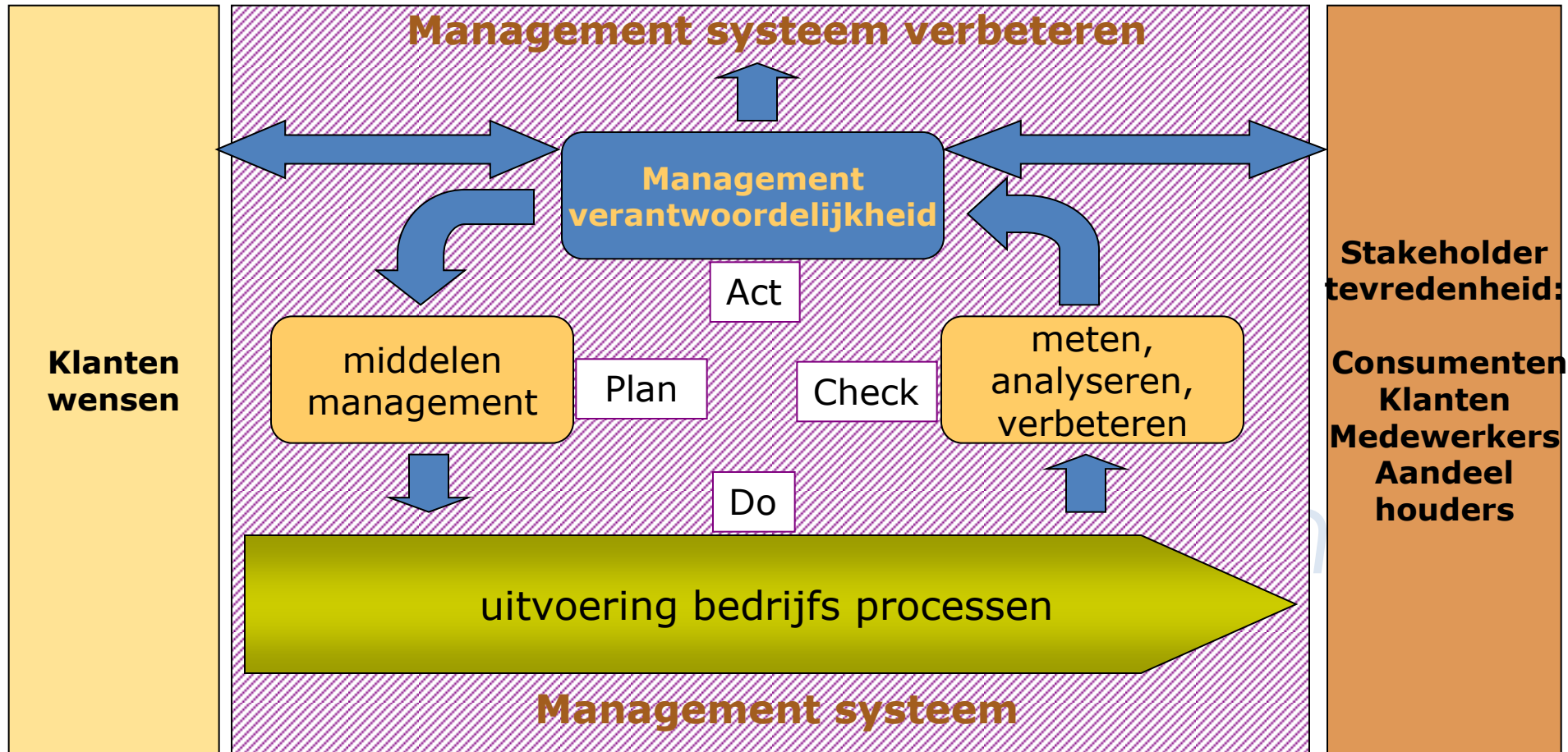
6. Continu verbeteren

7. Besluiten op basis van feiten



8. Leveranciers relaties die goed zijn voor beide partijen.

Het ISO9001 model voor het management systeem:



Management verantwoordelijkheid

- Top management moet in woord en daad laten zien dat de klant belangrijk is door:

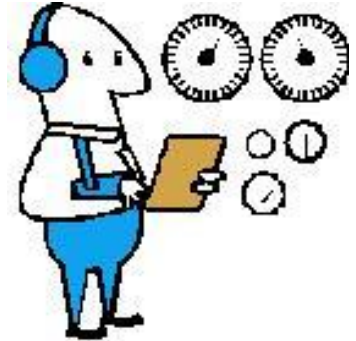


- Het belang van het voldoen aan klanteneisen uit te dragen.
- Een kwaliteits beleid met concrete doelstellingen te formuleren
- Het uitvoeren van management reviews
- Het beschikbaar stellen van voldoende middelen
- Zich eigenaar te weten van het management systeem

Het managen van de middelen

- Personeel
 - Kundige medewerkers – door opleiding, training, ervaring en specifieke vaardigheden. Dit is geborgd.
 - Effectiviteit van trainingen wordt geëvalueerd
- Werkomgeving
 - Werkplek, gereedschap, machines, hard en software voorziening is adequaat.
 - Gebouw gebonden factoren worden goed gemanaged.

Het uitvoeren van de processen



- Processen
 - Identificeren, plannen en implementeren van
 - De processen die nodig zijn om producten te maken die voldoen aan de wensen van de klant.
 - Vaststellen van de criteria voor de proces controle
 - Vaststellen hoe verificatie en validatie worden gedaan (denk ook aan product ontwikkeling!)
 - Vaststellen hoe processen gemeten en geaudit worden, welke gegevens we willen bewaren en hoe we regelmatig voortgang volgen.
 - Kortom: Plan Do Check Act op alle niveaus

Metten, analyseren en verbeteren

- Meten en monitoren
 - Volgen van klanten tevredenheid
 - interne audits
 - Meten aan processes (KPIs)
 - Meten van leveranciers prestaties
- Analyse
 - Klanten tevredenheid
 - Product kwaliteit versus specificatie
 - Proces/product karakteristieken
 - Leveranciers
- Verbeteren
 - Continu verbeteren
 - Corrective acties en Preventieve acties



Meer weten?

Even een mailtje sturen naar

info@verbeterdezaak.nl

Verbeterdezaak.nl