

Algemene informatie ISO 9001



Inhoudsopgave

1	ISO 9001 norm.....	3
1.1	Inleiding ISO 9001 norm.....	3
1.2	ISO 9001 cyclus.....	3
1.3	Afwijkingen.....	4
	Slotwoord.....	6
	Bijlagen.....	7
	Definities en afkortingen.....	7
	Stroomschema (schriftelijk) bijkomend onderzoek.....	9

1 ISO 9001 norm

In dit hoofdstuk leggen we u uit wat de ISO 9001 norm inhoudt en wat u moet doen om deze norm te behalen.

1.1 Inleiding ISO 9001 norm

De ISO 9001 norm is een kwaliteitsnorm. Uw organisatie dient volgens gestelde richtlijnen te werken om deze certificering te behalen. Het gaat hier om kwaliteitsmanagement.

Er is sinds 2015 een nieuwe versie van de norm ISO 9001. De norm ISO 9001:2008 vervalt per 15 september 2018. Hierna dient u gecertificeerd te zijn volgens de ISO 9001:2015.

Er zijn meerdere sectoren waarin wij als NCI u kunnen certificeren. U kunt via de website van de Raad van Accreditatie (RvA) kijken of u door ons gecertificeerd kunt worden. Mocht u hier onduidelijkheid over hebben kunt u uiteraard contact met ons opnemen. De website van de RvA is www.rva.nl.

1.2 ISO 9001 cyclus

In onderstaande tabel vindt u de cyclus van de ISO 9001. Uw ISO 9001 certificaat is drie jaar geldig.



Voordat uw certificatie-audit plaats vindt moet u al drie maanden volgens de ISO 9001 werken. Dit noemen we de implementatie fase.

Uw hercertificatie-audit vindt altijd drie maanden voor de verloopdatum van uw huidige certificaat plaats. Wanneer u besluit de audit korter te laten plaatsvinden op de vervaldatum dan is dit op eigen risico. De opvolgende twee controle-audits vinden een ongeveer een jaar later plaats.

Voorafgaand aan de audit ontvangt u van ons een e-mail met daarin de audit datum en de benodigde documenten die u dient toe te sturen voorafgaand aan de audit. Bij de ISO 9001 kunt u hierbij denken aan het KvK-uittreksel, het handboek, interne audit verslagen, directie beoordeling en de klachtenprocedure.

Zodra u het certificaat behaalt heeft presenteren wij dit met trots op onze website.

1.3 Afwijkingen

Mocht het zo zijn dat er tijdens de audit één of meerdere afwijkingen ontstaan dan zal er een (schriftelijk) bijkomend onderzoek (SBO of BO) ontstaan. Het is afhankelijk van de beoordeling van de auditor tijdens de audit en de afwijking welke van de twee er zal ontstaan. Afwijkingen bij de ISO 9001 norm zijn Minor of Major.

Een major is een tekortkoming die direct negatief effect op de kwaliteit van het eindproduct heeft, dan wel het niet voldoen aan een strikte eis van de norm.

Een minor is een tekortkoming die op termijn een negatief effect kan hebben op de kwaliteit van het eindproduct, dan wel onvoldoende implementatie van een eis volgens de norm.

Een opmerking is een onderwerp waarvoor het auditteam van het bedrijf aandacht vraagt, ter verbetering van het systeem, zonder dat dit onderwerp een negatief effect heeft op de kwaliteit van het eindproduct.

Bij een afwijking zal er een schriftelijk bijkomend onderzoek ontstaan. Wanneer er een grotere afwijking is kan het zijn dat de auditor bij u langs moet komen om te controleren of de afwijking is opgeheven, dit is dan een BO. Dit bepaalt de auditor.

Als u nog geen certificaat heeft dan dient u binnen drie maanden de afwijking op te lossen. Lukt dit niet? Dan krijgt u nogmaals drie maanden de tijd om het op te lossen. Lukt dit voorsnog niet? Dan dient er een nieuwe certificatie-audit plaats te vinden. Dit is van toepassing op een schriftelijk bijkomend onderzoek.

Wanneer er een afwijking wordt geconstateerd tijdens een hercertificatie-audit krijgt u tot de vervaldatum van uw certificaat de tijd om de afwijking op te lossen. Lukt dit niet? Dan krijgt u drie maanden de tijd om de afwijking op te lossen. Let u wel op; uw certificaat is in deze periode al wel verlopen. Mocht het voorsnog niet lukken in deze periode, dan dient u opnieuw een certificatie-audit te laten uitvoeren. Dit is van toepassing bij een schriftelijk bijkomend onderzoek.

Bij een afwijking tijdens een controle-audit krijgt u drie maanden de tijd om deze op te lossen als de auditor heeft besloten dat er een SBO ontstaat. Mocht dat niet mogelijk zijn, dan wordt uw certificaat geschorst. U krijgt dan een tweede termijn van drie maanden om voorsnog de afwijking op te lossen. Lukt dit niet? Dan dient er een nieuwe certificatie-audit plaats te vinden. Na deze 6 maanden wordt uw certificaat namelijk ingetrokken.

Wanneer er door de auditor besloten is om een bijkomend onderzoek (BO) uit te voeren zal de auditor nogmaals bij u langs komen om te controleren of de afwijking is opgelost. Dit vindt plaats in het termijn van het eerste BO, dit zijn de eerste drie maanden. Mocht het dan nog niet opgelost zijn dan zal er een tweede BO of SBO gestart worden. In deze periode wordt uw certificaat wel geschorst omdat we de kwaliteit van uw certificaat niet meer kunnen waarborgen. Het verschil tussen een BO en SBO is dus dat de auditor bij een BO nogmaals bij u langs komt om te controleren of de afwijking is opgeheven.

Ter verduidelijking van dit proces vindt u in de bijlagen het stroomschema.



Slotwoord

Zodra u gecertificeerd bent heeft u het recht om de bijbehorende logo's te voeren. We verwijzen u graag naar de Procedure voor toepassen van logo's (PC.02).

Wij hopen u hiermee voldoende geïnformeerd te hebben. Mocht u nog vragen hebben dan kunt u altijd contact met ons opnemen:

E-mail: info@nci-bv.nl

Telefoon: 0181-481949

Mocht er onverhoopt een klacht ontstaan kunt u uiteraard ook contact met ons opnemen. Wij helpen u hier graag mee. Elke klacht of beroep wordt vertrouwelijk behandeld met betrekking tot degene die de klacht indient en het onderwerp van de klacht. Voor een verdere uitleg van onze klachtenprocedure verwijs ik u naar Procedure Klachten en Beroep (PC.03).

Wij hopen de offerte spoedig van u getekend retour te ontvangen!

Bijlagen

In de bijlagen vindt u de definities en afkortingen die in dit document van toepassing zijn.

Definities en afkortingen

RvA	Raad voor Accreditatie
Certificatiepersoneel	Alle personeel dat werkzaamheden verricht binnen de organisatie van NCI
Audit	Het geheel van activiteiten vanaf planning t/m rapportage van de beoordeling van een managementsysteem tegen een vooraf overeengekomen norm.
Organisatie	Bedrijf of instelling dat/die een aanvraag doet of heeft gedaan voor certificatie, dan wel een contract hiervoor is aangegaan met NCI.
Reviewer	is verantwoordelijk voor het vaststellen of het managementsysteem van een organisatie certificatiewaardig is en is verantwoordelijk voor alle beslissingen binnen het auditproces om de informatie te verkrijgen op grond waarvan een uitspraak gedaan kan worden over de certificatiewaardigheid van het systeem.
ISO 9001-auditor	De persoon die namens NCI de beoordeling van de organisatie uitvoert
Lead-auditor	De persoon die de verantwoordelijkheid heeft voor een auditteam (meerdere auditors bij één audit)

NCI	Nederlands Certificatie Instituut B.V.
Auditprogramma	Overzicht van te bezoeken vestigingen met te interviewen functies en per functie de onderwerpen uit de VCA-checklijst die aan de orde worden gesteld.
Auditplan	Een beschrijving van de activiteiten en voorzieningen voor een audit. (tijdschema voor het uitvoeren van een audit, waarin opgenomen de te bezoeken vestigingen met te interviewen functies en , aangegeven per functie welke onderwerpen van de betrokken norm worden behandeld.)
Certificatietermijn	Termijn dat een certificaat geldig is. Dit is aangegeven op het certificaat.
NACE-Code	Europese codering van bedrijfstakken. Revisie 2.

Stroomschema (schriftelijk) bijkomend onderzoek



