

ISO9001:2015 Context en Stakeholders, alles onder controle kwaliteitsmanager?

Beschrijving

Veel organisaties moeten de komende 3 jaar het kwaliteitsmanagement systeem gaan omzetten, uitbreiden of aanpassen aan de ISO9001:2015 norm.

Met de nieuwe HLS opzet is een grote vooruitgang geboekt.

Het inrichten van een geïntegreerd managementsysteem wordt dus nog meer gestimuleerd.

Moeilijker lijkt het te gaan bij de invulling van de nieuwe paragrafen 4.1 (inzicht in haar organisatie en haar context) en 4.2 (inzicht in behoeften en verwachtingen van belanghebbenden).

Delen is vermenigvuldigen dus laten we onze kennis en aanpak Æ maar eens delen.

Æ ISO jargon of ondernemerschap?

Wil je als ondernemer slagen dan moet je weten waar je kansen liggen, maar ook je risico's.

Je zult ontwikkelingen moeten volgen die plaatsvinden in en rond je bedrijf en Æ binnen de markt.

En je wilt zeker niet verrast worden door activiteiten die een negatieve weerslag hebben op je bedrijf.

Is dit nog wel te behappen voor ondernemers?

Zeker als ze groeien en/of internationaal gaan.

Hoge bomen vangen veel wind maar wie hoog klimt, kan ook diep vallen!

ISO9001:2015: Meer met minder?

Er wordt in ISO9001:2015 meer gestuurd op aantoonbaarheid van resultaat en er zijn minder verplichtingen. Hoera!

Denk hierbij niet alleen aan de verplichte procedures maar dit is ook toegepast op het beschrijven van de context en de interactie met de stakeholders. Het wordt aan de organisatie overgelaten hoe ze dit handjes en voetjes gaan geven.

Vrijheid blijheid!nou nee het moet natuurlijk wel aantoonbaar zijn. Maar hoe ga je daar dan wel mee om? Æ Persoonlijk denken wij niet dat het aan zakelijk inzicht ontbreekt maar meer een gebrek aan duidelijke aantoonbare invulling. Hoe lossen we dit op een LEAN manier op?

ISO9001:2015 Context, uitvoeren met gezond verstand

Bepalen van de context van de organisatie dwingt je om goed na te denken over het bestaansrecht van de organisatie. Welke dienst of service lever je, wat zijn je unieke of aantrekkelijke verkoopargumenten, wat heb je daar voor nodig. Om structuur aan te brengen kun je het [BPM Canvas business model](#) gebruiken. Een brainstorm sessie levert vaak al een heel bruikbaar resultaat op. Vaak leiden dit soort discussies ook al tot verbeterpunten of nieuwe inzichten. De PDCA is dus al begonnen.

[youtube height="HEIGHT"
width="WIDTH"]https://www.youtube.com/watch?v=DcAXKoC_Ov0&feature=youtu.be[/youtube]

ISO9001:2015 Stakeholders, alle belanghebbenden in het vizier?

Met het vaststellen van de context komen al veel belanghebbenden in beeld. Toch moeten we hier nog even verder kijken want een ongewenste verrassing zit vaak in een verborgen hoekje. Overlast veroorzaken bij de burens, een heftige discussie op facebook of een lastige vakbond kan zorgen dat jouw primaire proces in de problemen komt. Wat zijn de eventuele gevolgen, wil of kan je eventuele maatregelen treffen om ongewenste effecten te minimaliseren. Maar ook het omgekeerde geldt, uit een goede relatie met bijvoorbeeld een ondernemingsraad of bedrijvenvereniging kun je ook een voordeel behalen met gewenste

veranderingen in organisatie of lokale wetgeving. Ook hier kan een eenvoudig overzicht inzicht geven



ISO9001;2015, Stakeholders en

Context, audit proof is de kers op de taart.

Tot zover de theorie en de uitvoering. Maar hoe zorg je nu dat je ook de auditor van de certificerende instelling overtuigd? Want bij ontbreken van verplichte documentatie ter verificatie zal dit voornamelijk op mondelinge interpretatie gaan. Dit mag eigenlijk geen probleem zijn want een goede ondernemer is elke dag bezig met de context en diverse stakeholders. Alleen zit het vaak in het hoofd en is er veel op gevoel. Hoe kun je nu dit proces als kwaliteitsmanager op een goede manier ondersteunen?

Tips borging context en invloeden stakeholders

- Zorg ervoor dat de je regelmatig eens terugkijkt naar het resultaat van de context en stakeholders analyse. Een praktisch moment is om dit standaard een onderdeel van de managementbeoordeling te maken.
- Zet de het resultaat van de context en stakeholders analyse op papier. Doe dit op een slimme manier, bijvoorbeeld op een A4, maak er geen nieuwe Bijbel van. Het doel van deze documenten is houvast te bieden en de resultaten te laten zien. Bij voortschrijdend inzicht of grote wijziging in bedrijfsvoering dient het natuurlijk wel te worden aangepast. Indien je beschikt over een digitaal kwaliteitsmanagement systeem adviseren wij om deze documenten wel te formaliseren met document control.
- Bij onze klanten die het kwaliteitsmanagement systeem hebben gedigitaliseerd met [Commant](#) kun je met de standaardfunctionaliteit zelfs inzichtelijk maken op welke activiteit of bedrijfsproces er interactie kan zijn met de verschillende stakeholders. Net als bij de bekende ISO9001 kruistabellen (normelement/bedrijfsproces/document) krijg je automatisch een actuele, consistente overzichtstabel van al je stakeholders. Gemakkelijker kan het niet!
- Last but not least, houd het realistisch. Een 20/80 benadering is een uitstekende start.

Categorie

1. Continu verbeteren
2. Kwaliteitssystemen

Tags

1. ISO9001:2015
2. ISO9011;2015;PDCA;context;stakeholders

Datum aangemaakt

2016/01/06

Auteur

anton_s

default watermark