



People



Planet



Profit



MVO

Beschrijving van de generieke norm:

ISO 9001:2015

Grafimedia en Creatieve Industrie

Versie: augustus 2016

Uitgave van de Stichting Certificatie Grafimedia branche (SCGM)

Dit is een uitgave van de SCGM.

© 2017, Stichting Certificatie Grafimedia Branche, Boeingavenue 2017, Schiphol-Rijk

Dit exemplaar is op naam afgegeven en mag ook alleen maar door dit bedrijf en naam aanvragen gebruikt worden. Niets uit deze uitgave mag worden veelevoudigd en/of openbaar gemaakt door middel van druk, fotokopie, microfilm of welke andere wijze ook, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever.

De SCGM heeft ernaar gestreefd de auteursrechten op de teksten en afbeeldingen in deze uitgave te regelen volgens de wettelijke bepalingen. Diegenen die desondanks menen zekere rechten te kunnen doen gelden, kunnen zich alsnog tot de SCGM wenden.

Stichting Certificatie GrafiMedia (SCGM)
Boeingavenue 207
1119 PD SCHIPHOL-RIJK
Tel 020 – 543 56 85
Fax 020 – 543 55 64
Email: info@scgm.nl
Internet: www.scgm.nl

INHOUDSOPGAVE

INHOUDSOPGAVE	3
INLEIDING.....	5
1. ONDERWERP EN TOEPASSINGSGEBIED.....	7
2. NORMATIEVE VERWIJZINGEN	7
3. TERMEN EN DEFINITIES	7
3.1 Termen met betrekking tot organisatie en leiderschap.....	7
3.2 Termen met betrekking tot planning	7
3.3 Termen in verband met ondersteuning en uitvoering.....	8
3.4 Termen met betrekking tot het evalueren en verbeteren van prestaties	8
4. CONTEXT VAN DE ORGANISATIE	8
4.1 Inzicht in de Organisatie en haar context	8
4.2 Inzicht in de behoeften en verwachtingen van belanghebbenden.....	8
4.3 Het toepassingsgebied van het managementsysteem	9
4.4 Managementsysteem	9
5. LEIDERSCHAP.....	10
5.1 Leiderschap en betrokkenheid.....	10
5.1.1 Algemeen.....	10
5.1.2 Stakeholdergerichtheid	10
5.1 Beleid	10
5.2.1 Het beleid vaststellen	10
5.1.2 Het beleid kenbaar maken.....	10
5.3 Rollen, verantwoordelijkheden en bevoegdheden binnen de organisatie.....	11
6. Planning.....	11
6.1 Acties om risico's en kansen op te pakken	11
6.1.1 Algemeen.....	11
6.1.2 Risicobeoordeling van specifieke normaspecten	11
6.1.3 Behandelen van Risico's en verplichtingen.....	12
6.1.4 Acties plannen	12
6.2 Doelstellingen en de planning om ze te bereiken.....	12
6.2.1 Doelstellingen	12
6.2.2 Acties plannen om de doelstellingen te bereiken	12
6.3 Planning van wijzigingen	13
7. Ondersteuning.....	13
7.1 Middelen	13
7.1.1 Algemeen.....	13
7.1.2 Personeel	13
7.1.3 Infrastructuur.....	13
7.1.4 Omgeving voor de uitvoering van processen	13
7.1.5 Middelen voor monitoring en meting	14
7.1.6 Kennis binnen de organisatie.....	14
7.2 Competentie	15
7.3 Bewustzijn	15
7.4 Communicatie.....	15
7.4.1 Algemeen.....	15
7.4.2 Interne communicatie	15
7.4.3 Externe communicatie.....	15
7.5 Gedocumenteerde informatie	15
7.5.1 Algemeen.....	15
7.5.2 Creëren en actualiseren.....	15
7.5.3 Beheersing van gedocumenteerde informatie	15
8. Uitvoering.....	16
8.1 Operationele planning en beheersing.....	16
8.2 Eisen voor producten en diensten en processen	16

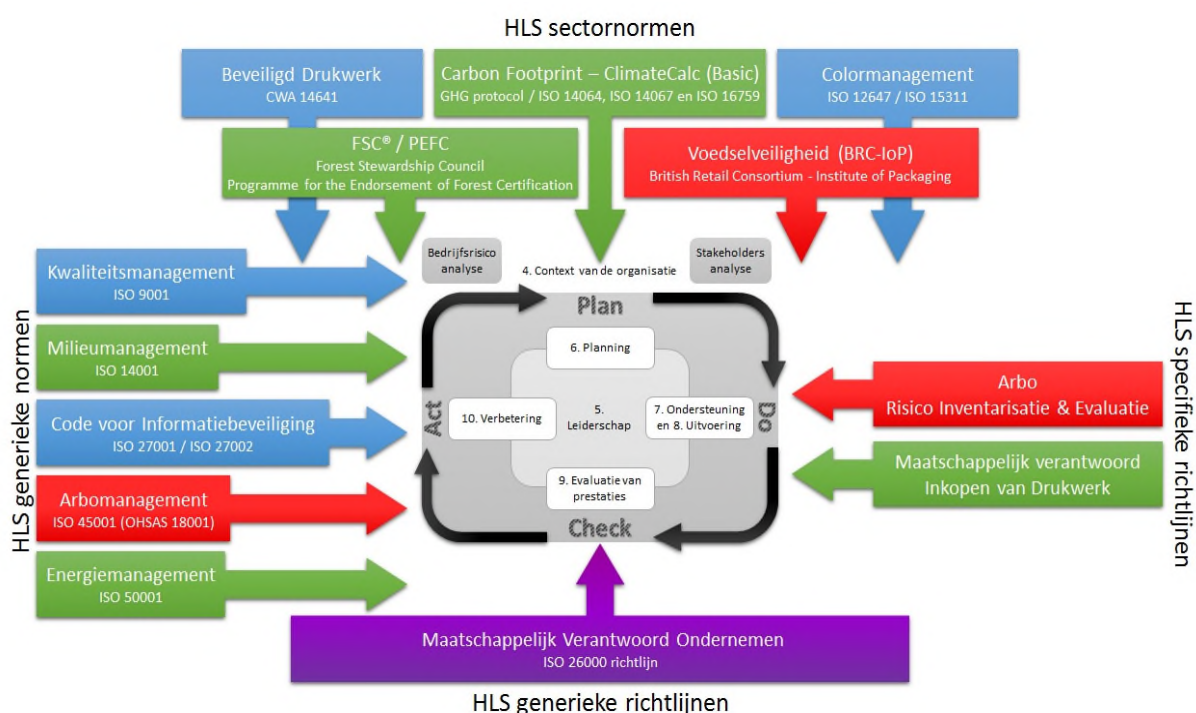
8.2.1	Communicatie met de stakeholder	16
8.2.2	Het vaststellen van de eisen voor producten, diensten en processen	16
8.2.3	Beoordeling van de eisen voor producten en diensten en processen.....	17
8.2.4	Wijzigingen in eisen voor producten en diensten en processen	17
8.3	Ontwerp en ontwikkeling van producten, diensten	17
8.3.1	Algemeen.....	17
8.3.2	Planning van ontwerp en ontwikkeling	18
8.3.3	Inputs voor ontwerp en ontwikkeling.....	18
8.3.4	Beheersmaatregelen voor ontwerp en ontwikkeling	19
8.3.5	Ontwerp- en ontwikkelingsoutputs.....	19
8.3.6	Wijzigingen met betrekking ontwerp en ontwikkeling.....	19
8.4	Beheersing van extern geleverde processen, producten en diensten.....	20
8.4.1	Algemeen.....	20
8.4.2	Soort en mate van beheersing.....	20
8.4.3	Informatie voor externe aanbieders.....	20
8.5	Productie en het leveren van diensten	21
8.5.1	Beheersing van de productie en het leveren van diensten	21
8.5.2	Identificatie en naspeurbaarheid.....	21
8.5.3	Eigendom van klanten of externe aanbieders	21
8.5.4	In stand houden.....	21
8.5.5	Nazorgactiviteiten.....	22
8.5.6	Beheersing van wijzigingen.....	23
8.6	Vrijgave van producten en diensten	23
8.7	Beheersing van afwijkingen	23
9.	Evaluatie van de prestaties.....	24
9.1	Monitoren, meten, analyseren en evalueren	24
9.1.1	Algemeen.....	24
	Deze paragraaf is opgenomen ter compleetheid. Er geldt geen aanvullende eis vanuit ISO 9001.	24
9.1.2	Stakeholder tevredenheid	24
9.1.3	Analyse en evaluatie	24
9.2	Interne audit	24
9.2.1	Algemeen.....	24
9.2.2	Intern auditprogramma	25
9.3	Directiebeoordeling	25
9.3.1	Algemeen.....	25
9.3.2	Inputs voor directiebeoordeling	25
9.3.3	Outputs van directiebeoordeling.....	25
10.	Verbetering.....	26
10.1	Algemeen	26
10.2	Afwijkingen en corrigerende maatregelen	26
10.3	Continue verbetering	26

INLEIDING

Dit document bevat de 'generieke norm ISO 9001:2015'. Een generieke norm is een aanvulling op de zogenaamde High Level Structure. De combinatie van een generieke norm en die High Level Structure (HLS) maakt een volledige, certificeerbare norm. Dit is omschreven in de 'HLS leeswijzer Grafimedia en Creatieve Industrie' (gratis te downloaden via de website van SCGM).

In de HLS leeswijzer Grafimedia en Creatieve Industrie leest u meer over deze werkwijze en over de indeling van documenten. Er is namelijk een vaste hoofdstukindeling, waardoor u andere inhoudelijke thema's – bijvoorbeeld Kwaliteit – ISO 9001:2015 – op dezelfde wijze kan benaderen. Dit moet het voor organisaties makkelijker maken om meerdere systemen te integreren.

In de HLS leeswijzer Grafimedia en Creatieve Industrie vindt u ook het volgende schema:



Schematische weergave van het zogenaamde plug-in-model van de HLS. De HLS vormt het bedrijfskundig managementsysteem, waaraan de verschillende normen of specifieke richtlijnen zijn vastgeklikt.

U ziet dat Kwaliteitsmanagement (ISO 9001) als HLS generieke norm op een bedrijfskundig managementsysteem 'inpluigt'. Hier ziet u ook de inhoudelijke hoofdstukken van de HLS én de generieke ISO 9001:2015 terug, die ook in dit document gevolgd wordt.

In de generieke norm ISO 9001:2015 vindt u het volgende terug. De eerste drie hoofdstukken zijn van algemene aard en derhalve minder relevant.

1. Onderwerp & toepassingsgebied (= de inleiding van de kwaliteitsnorm)
2. Normatieve verwijzingen (= welke specifieke norm wordt gebruikt)
3. Termen en definities (= geeft uitleg over diverse technische woorden)
4. Context van de organisatie (= vanuit welke drive opereert de organisatie t.a.v. kwaliteit)
5. Leiderschap (= verantwoordelijkheid nemen en rolverdeling)
6. Planning (= inventariseren, evalueren en plannen)
7. Ondersteuning (= de succesbepalende voorwaarden voor kwaliteitszorg in de bedrijfsvoering)

8. Uitvoering (= *beheersing van de werkzaamheden in alle relevante processen*)
9. Evaluatie van de prestaties (= *meting, interne auditing en directiebeoordeling*)
10. Verbetering (= *continue verbetering van de prestaties*)

De HLS leeswijzer Creatieve Industrie beschrijft de basisinvulling van de eisen waaraan u moet voldoen indien u een certificeerbaar ISO-certificeerbaar managementsysteem wilt invoeren en handhaven. De generieke norm ISO 9001 beschrijft, per hoofdstuk en paragraaf, onder het kopje '**Kwaliteit**' de specifieke aanvullende eisen vanuit ISO 9001:2015.

Bijvoorbeeld: normparagraaf 4.1 is voor alle ISO normen 'Inzicht in de Organisatie en haar Context'. Dit onderwerp is voor elke norm relevant. U haalt de relevante eisen uit de Leeswijzer HLS en dit document dat u nu leest.

Voor sommige generieke normen zijn er (sub)paragrafen die de HLS niet heeft. In dat geval is er alleen een eis vanuit de generieke norm. Voor de internationale ISO normen geldt dat een kleine groep paragrafen niet inhoudelijk hetzelfde thema behandelen. Binnen de SCGM is dit gecorrigeerd: alle paragrafen gaan inhoudelijk over hetzelfde onderwerp. Hierdoor leest u in enkele gevallen een verwijzing naar een andere paragraaf.

De Raad van Toezicht van de SCGM hoopt dat u met deze generieke norm ISO 9001 goed in staat bent een effectief en waarde toevoegend kwaliteitsmanagementsysteem in te voeren en te handhaven.