

## **1 Onderwerp en toepassingsgebied**

Deze norm specificeert eisen voor een kwaliteitsmanagementsysteem van een organisatie die dagelijks onderhoud uitvoeren aan woningen en die:

- moet aantonen dat zij in staat is om consequent producten en diensten te leveren die voldoen aan de eisen van de klant en aan de van toepassing zijnde wet- en regelgeving, en
- zich ten doel stelt om de klanttevredenheid te verhogen door het systeem doeltreffend toe te passen, met inbegrip van processen voor verbetering van het systeem alsmede de borging van het voldoen aan eisen van klanten en aan eisen uit de van toepassing zijnde wet- en regelgeving.

Alle eisen in deze norm zijn algemeen en bedoeld en toepasbaar op elke organisatie ongeacht haar type of omvang of producten en diensten die zij levert ten behoeve van het dagelijkse onderhoud aan woningen.

## **2 Normatieve verwijzingen**

ISO 9000: 2015 Kwaliteitsmanagementsystemen – Grondbeginselen en verklarende woordenlijst

## **3 Termen en definities**

Voor de toepassing van dit document gelden de termen en definities gegeven in de ISO 9000:2015.

## **4 Context van de organisatie**

### **4.1 Inzicht verkrijgen in de organisatie en haar context**

De organisatie moet externe en interne onderwerpen vaststellen die relevant zijn voor haar doelstelling en haar vermogen beïnvloeden om de beoogde resultaten van haar kwaliteitsmanagementsysteem te behalen.

De organisatie moet informatie over externe en interne onderwerpen monitoren en beoordelen.

De organisatie beschikt over een ondernemingsplan en jaarplan waarin bovenstaande is opgenomen. Voor onderhoudsafdelingen van corporaties is het daarbij toegestaan dat het ondernemingsplan van de corporatie wordt gebruikt. De passages die van toepassing zijn op de onderhoudsafdeling moeten dan zijn aangegeven en worden bewaakt.

Het ondernemingsplan hoeft niet jaarlijks opgesteld te worden, wel is actualisering in de vorm van bijv. een managementletter of strategienota nodig, op basis waarvan een (eigen) jaarplan wordt opgesteld.

Een ondernemingsplan kan de volgende onderdelen bevatten:

Missie, visie, een analyse van de sterkte, zwakte, kansen en bedreiging van de organisatie, strategie en concrete (SMART) lange termijn doelstellingen. SMART staat voor Specifiek Meetbaar Acceptabel Realistisch en Tijdgebonden. Het ondernemingsplan beschrijft waar de onderneming over een bepaalde tijdsperiode wil staan. Het geeft een verklaring van de activiteiten van de onderneming, haar

waarden en principes en de doelstellingen die voor die periode gesteld zijn. Een ondernemingsplan geeft tevens aan welke middelen de onderneming nodig heeft om haar doelstellingen voor die lange termijn te bereiken.

Op basis van het ondernemingsplan is een jaarplan met operationele en financiële doelstellingen voor het komende jaar opgesteld. Daar waar mogelijk liggen doelstellingen van het jaarplan in het verlengde van de doelstellingen in het ondernemingsplan c.q. is het jaarplan een stap (1 jaar) naar de beschreven toekomstige situatie van het ondernemingsplan (3 – 5 jaar).

#### 4.2 Inzicht verkrijgen in de behoeften en verwachtingen van belanghebbenden

De organisatie moet vaststellen:

- Welke belanghebbenden relevant zijn voor het kwaliteitsmanagementsysteem
- Wat de relevante eisen van deze belanghebbenden zijn.

De organisatie moet informatie over deze belanghebbenden en hun relevante eisen monitoren en beoordelen. Belanghebbenden zijn: eigenaren, aandeelhouders, investeerders, interne en externe leveranciers, interne en externe klanten, eindgebruikers, VVE's, afdelingen binnen de organisatie, enzovoort.

#### 4.3 Het toepassingsgebied van het kwaliteitsmanagementsysteem vaststellen

De organisatie moet de grenzen en toepasselijkheid van het kwaliteitsmanagementsysteem bepalen om het toepassingsgebied ervan vast te stellen. Bij vaststellen van het toepassingsgebied moet de organisatie:

- de in 4.1 genoemde externe en interne onderwerpen overwegen
- de in 4.2 genoemde eisen overwegen

Het toepassingsgebied moet in het kwaliteitshandboek worden opgenomen. Het toepassingsgebied bestaat minimaal uit Reparatieonderhoud en/of Mutatieonderhoud. Ook andere activiteiten kunnen binnen het toepassingsgebied vallen wanneer ze worden uitgevoerd door het onderhoudsbedrijf. Planmatig onderhoud, brandschades en taxaties zijn hier voorbeelden van.

#### 4.4 Kwaliteitsmanagementsysteem

De organisatie moet een kwaliteitsmanagementsysteem inrichten, implementeren, onderhouden en continu verbeteren, met inbegrip van de benodigde processen en hun interactie, in overeenstemming met de eisen van deze beoordelingsrichtlijn.

De organisatie beschikt over een kwaliteitshandboek waarin de in 4.3 genoemde onderwerpen zijn uitgewerkt. Onderdeel van de inrichting is een organogram van de organisatie.

De organisatie moet de processen bepalen die nodig zijn voor het kwaliteitsmanagementsysteem en de toepassing ervan door de gehele organisatie. De processen moeten aantoonbaar worden beheerd en leiden tot verbetering.

De organisatie beschikt over een jaarplanning van de activiteiten behorende bij het onderhouden van het kwaliteitsmanagementsysteem.

## 5 Leiderschap

### 5.1 Leiderschap en betrokkenheid

De directie moet leiderschap en betrokkenheid tonen met betrekking tot het kwaliteitsmanagementsysteem door:

- te bewerkstellingen dat het kwaliteitsbeleid en de kwaliteitsdoelstellingen worden vastgesteld en aansluiten bij de strategische richting van de organisatie
- te bewerkstellingen dat de eisen van het kwaliteitsmanagementsysteem in de bedrijfsprocessen van de organisatie worden geïntegreerd
- te bewerkstelligen dat de voor het kwaliteitsmanagementsysteem benodigde middelen beschikbaar zijn
- het belang van doeltreffend kwaliteitsmanagement en van het voldoen aan de eisen van het kwaliteitsmanagementsysteem te communiceren
- te bewerkstellingen dat het kwaliteitsmanagementsysteem zijn beoogde resultaten behaald
- mensen aan te sturen en te ondersteunen om een bijdrage te leveren aan de doeltreffendheid van het kwaliteitsmanagementsysteem
- continu verbetering te bevorderen
- andere relevante managementfuncties te ondersteunen om hun leiderschap te tonen binnen hun verantwoordelijkheidsgebieden.

De organisatie moet beschikken over een ondernemingsplan en een jaarplan. Bij de totstandkoming van deze plannen moet de betrokkenheid van medewerkers aantoonbaar zijn en moet het kwaliteitsmanagementsysteem in de hiervoor genoemde facetten worden beschouwd. De opdrachtgever / huurder neemt hierbij een centrale positie in. De producten en diensten die geboden worden moeten voldoen aan gestelde eisen en de klanttevredenheid verbeteren.

De directie is verantwoordelijk voor en aan te spreken op voor de effectiviteit van het kwaliteitsmanagementsysteem. De directie zorgt ervoor dat het kwaliteitsbeleid aantoonbaar wordt gecommuniceerd, wordt begrepen en dat de medewerkers conform handelen en zich bewust zijn van hun bijdrage aan en invloed op de uitvoering van het kwaliteitsbeleid.

### 5.2 Beleid

De directie moet een kwaliteitsbeleid vaststellen dat:

- passend is voor het doel van de organisatie
- een kader biedt voor het vaststellen van kwaliteitsdoelstellingen
- een verbintenis bevat om te voldoen aan van toepassing zijnde eisen
- een verbintenis bevat tot continue verbetering van het kwaliteitsmanagementsysteem

Het kwaliteitsbeleid moet:

- beschikbaar zijn als gedocumenteerde informatie
- worden gecommuniceerd binnen de organisatie
- beschikbaar zijn voor belanghebbenden, voor zover van toepassing.

Het kwaliteitsbeleid moet jaarlijks worden geëvalueerd en indien nodig worden aangepast. De directie moet:

- middelen beschikbaar stellen om invulling te geven aan het kwaliteitsbeleid
- het mogelijk maken dat invloed wordt uitgeoefend op het kwaliteitsbeleid door het personeel.

### 5.3 Rollen, verantwoordelijkheden en bevoegdheden binnen de organisatie

De directie moet bewerkstelligen dat de verantwoordelijkheden en bevoegdheden voor relevante rollen worden toegekend en gecommuniceerd binnen de organisatie.

De directie met de verantwoordelijkheid en bevoegdheid toekennen met betrekking tot:

- het bewerkstelligen dat het kwaliteitsmanagementsysteem voldoet aan de eisen van deze beoordelingsrichtlijn
- het rapporteren over prestaties van het kwaliteitsmanagementsysteem aan de directie.
- het bewerkstelligen dat de werking en samenhang van het kwaliteitsmanagementsysteem behouden blijven wanneer er wijzigingen met betrekking tot het kwaliteitsmanagementsysteem worden gepland en doorgevoerd.

De organisatiestructuur, waarin aangegeven de plaats van iedere functie in de organisatie met de daarbij behorende verantwoordelijkheden en bevoegdheden, is vastgelegd en wordt aantoonbaar beheerd. Rollen, verantwoordelijkheden en bevoegdheden met betrekking tot het beheer van het kwaliteitsmanagementsysteem zijn hier onderdeel van. Bij dit beheer behoort ook het in kaart brengen en implementeren van wijzigingen door verbeteringen, innovaties, klanteisen en wet- en regelgeving.

De organisatie heeft in een personele visie, afgeleid van het ondernemingsplan, aangegeven welke kwalitatieve en kwantitatieve personele bezetting nodig is.

## **6 Planning**

### **6.1 Maatregelen om risico's aan te pakken en kansen te benutten**

Bij het plannen van het kwaliteitsmanagementsysteem moet de organisatie de in 4.1 genoemde onderwerpen en de in 4.2 genoemde eisen overwegen, en de risico's en kansen vaststellen die moeten worden aangepakt om:

- te bewerkstelligen dat het kwaliteitsmanagementsysteem zijn beoogde resultaten behaalt
- ongewenste effecten te voorkomen of te verminderen
- continue verbetering te bereiken

De organisatie moet:

a) Maatregelen plannen om deze risico's en kansen aan te pakken

b) Plannen op welke manier

- de maatregelen in haar kwaliteitsmanagementsysteemprocessen worden geïntegreerd en geïmplementeerd

Risicomanagement is een continu proces dat voor de beschreven beleidsdoelstellingen de risico's (zowel interne als externe) identificeert en beoordeelt. Bij risicomanagement wordt het risico gemanaged door voor risico's vast te stellen hoe de kans van optreden van het risico of de gevolgen bij optreden moeten worden beheerst.

Het management inventariseert de risico's, kent voor zover mogelijk gevolgen toe aan de risico's en verbindt er maatregelen en een planning aan. Hierbij krijgen de risico's met de hoogste score de hoogste prioriteit.

Door al in een vroegtijdig stadium na te denken over de mogelijke risico's van het bepaalde beleid, zijn deze nog te voorkomen of eventuele ernstige gevolgen ervan te beperken.

Risicomanagement is een onderdeel van de dagelijkse bedrijfsvoering. Het gaat vooral om het creëren en in stand houden van een gemeenschappelijk risicobewustzijn. Dit

bereiken we door risico's en kansen met elkaar te identificeren, te waarderen en vervolgens transparant uit te dragen in de organisatie.

De risicoanalyse wordt regelmatig herhaald en geactualiseerd en de eruit voortvloeiende maatregelen vormen een integraal onderdeel van de jaaractiviteiten.

## 6.2 Kwaliteitsdoelstellingen en de planning om ze te bereiken

De organisatie moet voor relevante functies en op relevante niveaus kwaliteitsdoelstellingen vaststellen. De doelstellingen moeten:

- consistent zijn met het kwaliteitsbeleid
- meetbaar zijn (indien praktisch uitvoerbaar)
- rekening houden met van toepassing zijn de eisen
- worden gemonitord
- worden gecommuniceerd
- indien van toepassing, worden geactualiseerd

Het management definieert concrete kwaliteitsdoelstellingen, afgeleid uit het jaarplan, en stelt een planning op om deze te realiseren.

De kwaliteitsdoelstellingen worden:

- periodiek gemonitord
- waar noodzakelijk acties geïnitieerd,
- gecommuniceerd naar de organisatie.

Indien bij evaluatie blijkt dat dit noodzakelijk is, vindt er een tussentijdse bijstelling van de kwaliteitsdoelstelling(en) plaats.

De organisatie moet gedocumenteerde informatie over de kwaliteitsdoelstellingen bewaren.

Bij het opstellen van planningen voor het bereiken van de kwaliteitsdoelstellingen moet de organisatie vaststellen:

- wat er zal worden gedaan
- welke middelen er nodig zijn
- wie er verantwoordelijk is
- wanneer het zal zijn voltooid
- hoe de resultaten zullen worden geëvalueerd

Het management stelt een actieplan op hoe de kwaliteitsdoelstellingen gerealiseerd kunnen worden plus een periodieke voorgangsbewaking.

Minimaal jaarlijks vindt een evaluatie plaats en worden het proces én de doelstellingen zo nodig bijgesteld.

## 6.3 Indien de organisatie vaststelt dat er behoefte is aan wijzigingen in het kwaliteitsmanagementsysteem, moeten de wijzigingen op een geplande wijze worden uitgevoerd. De organisatie moet nadenken over het doel van de wijziging, de eenheid en samenhang van het kwaliteitsmanagementsysteem, de beschikbaarheid van middelen en de (hernieuwde) toewijzing van verantwoordelijkheden en bevoegdheden

## 7 Ondersteuning

### 7.1 Middelen

De organisatie moet de middelen vaststellen en beschikbaar stellen die nodig zijn voor het inrichten, implementeren, onderhouden en continu verbeteren van het kwaliteitsmanagementsysteem.

Het beleid ten aanzien van middelen (voertuigen, gereedschappen, werkplekfaciliteiten, opleidingen, communicatiemiddelen, etc.) is vastgelegd, evenals het beheer van deze middelen. Onder beheer wordt minimaal identificatie, onderhoud, en regels met betrekking tot het gebruik verstaan.

Indien middelen worden gebruikt voor metingen die kritisch zijn voor het bepalen van producteigenschappen dan moeten die middelen worden gekalibreerd.

### 7.2 Competentie

De organisatie moet:

- de noodzakelijke competenties vaststellen van de personen die onder haar gezag werkzaamheden verrichten die de kwaliteitsprestaties van de organisatie beïnvloeden.
- bewerkstellingen dat deze personen competent zijn op basis van de juiste scholing, opleiding of ervaring
- waar van toepassing, maatregelen nemen om de benodigde competenties te verwerven, en de doeltreffendheid van de genomen maatregelen evalueren
- geschikte gedocumenteerde informatie als bewijsmateriaal van competenties bewaren.

Opmerking: Geschikte maatregelen kunnen bijvoorbeeld zijn: het voorzien in training van, het begeleiden van, of het in een andere functie benoemen van mensen die al in dienst zijn, of het inhuren of contracteren van competente personen.

Eisen aan competenties wijzigen in de loop van de tijd. Van medewerkers wordt periodiek in kaart gebracht of zij blijvend voldoen aan de gestelde competenties en voldoen aan gewijzigde competenties.

Van daarvoor in aanmerking komende medewerkers is een geactualiseerde persoonlijk ontwikkel plan aanwezig, waarin minimaal (gewenste c.q. noodzakelijke) competenties van medewerkers zijn vastgelegd en een tijdsplanning waarbinnen nieuwe of gewijzigde competenties moeten worden verkregen.

### 7.3 Bewustzijn

Personen die werkzaamheden verrichten onder het gezag van de organisatie, moeten zich bewust zijn van:

- het kwaliteitsbeleid;
- hun bijdrage aan de doeltreffendheid van het kwaliteitssysteem, met inbegrip van de voordelen van verbeterde kwaliteitsprestaties;
- de gevolgen van het niet voldoen aan de eisen van het kwaliteitsmanagementsysteem.

De organisatie heeft naast genoemde onderwerpen van dit hoofdstuk omgangsregels opgesteld. Hieronder wordt verstaan; omgangsregels bij de klant, in de interne organisatie en integriteitregels.

Documentatie behorende bij het hoofdstuk bewustzijn moeten aantoonbaar zijn gecommuniceerd.

#### 7.4 Communicatie

De organisatie moet de behoefte vaststellen aan interne en externe communicatie die relevant is voor het kwaliteitsmanagementsysteem, waaronder:

- waarover te communiceren
- wanneer te communiceren
- met wie te communiceren
- hoe te communiceren

De organisatie heeft de interne en externe overlegstructuur vastgelegd. Naast de genoemde onderwerpen wordt vastgelegd wie mag communiceren en wordt de effectiviteit van de overlegstructuur jaarlijks geëvalueerd.

Beheer van overige communicatiemiddelen (website, telefoon, advertenties, etc.) moet zijn geborgd.

#### 7.5 Gedocumenteerde informatie

##### 7.5.1 Algemeen

Het kwaliteitsmanagementsysteem van de organisatie moet onder andere bevatten:

- a) de gedocumenteerde informatie die deze beoordelingsrichtlijn vereist
- b) de gedocumenteerde informatie die de organisatie nodig acht voor de doeltreffendheid van het kwaliteitsmanagementsysteem

Opmerking: De uitgebreidheid van gedocumenteerde informatie voor een kwaliteitsmanagementsysteem kan van organisatie tot organisatie verschillen vanwege:

- de omvang van de organisatie en het type van haar activiteiten, processen, producten en diensten
- de complexiteit van de processen en hun interacties
- de competenties van de mensen

##### 7.5.2 Creëren en actualiseren

Bij het creëren en actualiseren van gedocumenteerde informatie moet de organisatie zorgen voor een passende:

- identificatie en beschrijving (bijvoorbeeld titel, datum, auteur of referentienummer)
- format (bijvoorbeeld taal, softwareversie, afbeelding) en media (bijvoorbeeld papier of elektronisch)
- beoordeling en goedkeuring van geschiktheid en adequaatheid.

Documenten die minimaal moeten worden beheerd zijn de procedures, de (werk)instructies, formulieren en eventuele specificaties.

De processen zijn beschreven en waar nodig uitgewerkt in procedures, instructies en formulieren. Wijzigingen en verbeteringen van de processen vinden doorlopend gestructureerd plaats. Proceswijzigingen moeten geautoriseerd worden en bekend gemaakt worden in de organisatie. Geborgd moet worden dat de wijziging geïmplementeerd wordt. De wijzigingen in de documenten / beschrijvingen moeten eenvoudig identificeerbaar zijn (bijvoorbeeld cursief of onderlijnen).

##### 7.5.3 Beheer van gedocumenteerde informatie

Gedocumenteerde informatie zoals het kwaliteitsmanagementsysteem en deze beoordelingsrichtlijn vereisen, moet worden beheerd om te bewerkstelligen dat:

- a) de informatie beschikbaar is en geschikt is voor gebruik, waar en wanneer dat nodig is

b) de informatie adequaat is beveiligd (bijvoorbeeld tegen verlies van vertrouwelijkheid, oneigenlijk gebruik en aantasting)

Voor het beheren van gedocumenteerde informatie moet de organisatie, voor zover van toepassing, invulling geven aan de volgende activiteiten:

- distributie, toegang, het terugvinden alsmede het gebruik
- opslag en behoud, waaronder behoud van leesbaarheid
- beheersing van wijzigingen (bijvoorbeeld versiebeheer)
- bewaring en vernietiging

Gedocumenteerde informatie van externe oorsprong die de organisatie nodig acht voor de planning en uitvoering van het kwaliteitsmanagementsysteem, moet worden geïdentificeerd voor zover van toepassing en beheerd.

Opmerking: Toegang kan betekenen een besluit tot toestemming om de gedocumenteerde informatie alleen in te zien, of tot toestemming en bevoegdheid om de gedocumenteerde informatie in te zien en te wijzigen.

## **8 Uitvoering**

### **8.1 Operationele planning en beheersing**

Om te voldoen aan de eisen, en om de in 6.1 vastgestelde maatregelen te implementeren, moet de organisatie de benodigde processen plannen, implementeren en beheersen, door:

- criteria voor de processen vast te stellen
- procesbeheersing te implementeren in overeenstemming met de criteria
- gedocumenteerde informatie bij te houden in de omvang die nodig is om het vertrouwen te hebben dat de processen volgens planning zijn uitgevoerd.

De organisatie moet geplande wijzigingen beheersen en de consequenties van onbedoelde wijzigingen beoordelen, en zo nodig maatregelen treffen om nadelige effecten tegen te gaan.

Met de opdrachtgever(s) moet schriftelijk zijn overeengekomen op welke wijze en niveau de kwaliteit van de dienstverlening (uitvoering van het onderhoud) wordt gerealiseerd, bewaakt en verbeterd (SLA/dienstverleningsovereenkomst). Onder de dienstverlening wordt mede verstaan de administratieve verwerking, de facturering, de rapportage van status en de rapportage van afwijkingen.

De organisatie moet in elk geval inzicht hebben in de vraag hoe de afgesproken prestaties zijn gerealiseerd.

De organisatie moet aantonen hoe de prestaties zijn vertaald naar de eigen werkorganisatie en hoe performancecriteria worden gebruikt voor het verbeteren van de werkorganisatie

Prestatie-indicator voor processen plus normen: Intake, offreren, werkvoorbereiding, inkoop, planning, uitvoering, uitbesteding, controle en keuring, magazijn, nazorg/garantie. Hierbij worden de indicatoren gebruikt zoals opgenomen in de bijlage primaire en secundaire (K)PI's);



## 9 Evaluatie van de prestaties

### 9.1 Monitoren, meten analyseren en evalueren

De organisatie moet vaststellen:

- wat moet worden gemonitord en gemeten
- welke methoden worden gebruikt voor het, voor zowel van toepassing, monitoren, meten analyseren en evalueren, om geldige resultaten te bewerkstelligen.
- wanneer moet worden gemonitord en gemeten
- wanneer de resultaten van het monitoren en meten moeten worden geanalyseerd en geëvalueerd.

De organisatie moet geschikte gedocumenteerde informatie bewaren als bewijsmateriaal van de resultaten.

De organisatie moet de kwaliteitsprestaties en de doeltreffendheid van het kwaliteitsmanagementsysteem evalueren

### 9.2 Interne audits

#### 9.2.1 De organisatie moet met geplande tussenpozen interne audits uitvoeren om informatie te verkrijgen of het kwaliteitsmanagementsysteem:

a) overeenkomt met:

- de eigen eisen van de organisatie voor het kwaliteitsmanagementsysteem
- de eisen van deze beoordelingsrichtlijn

b) doeltreffend is geïmplementeerd en onderhouden

#### 9.2.2 De organisatie moet:

- a) auditprogramma's plannen, vaststellen, implementeren en onderhouden, met inbegrip van de frequentie, methoden, verantwoordelijkheden, planningseisen en rapportage. Het auditprogramma moet rekening houden met het belang van de betrokken processen en de resultaten van vorige audits.
- b) de auditcriteria voor en de reikwijdte van elke audit definiëren
- c) auditoren selecteren en audits uitvoeren zodanig dat de objectiviteit en de onpartijdigheid van het auditproces worden bewerkstelligd
- d) bewerkstelligen dat de resultaten van de audits worden gerapporteerd aan het relevante management
- e) gedocumenteerde informatie bewaren als bewijsmateriaal van de implementatie van het auditprogramma en de auditresultaten.

### 9.3 Directiebeoordeling

De organisatie moet met geplande tussenpozen het kwaliteitsmanagementsysteem van de organisatie beoordelen, om de continue geschiktheid, adequaatheid en doeltreffendheid te bewerkstelligen.

Bij de directiebeoordeling moet onder andere in overweging worden genomen:

- a) de status van de acties als gevolg van voorgaande directiebeoordelingen
- b) wijzigingen in externe en interne onderwerpen die relevant zijn voor het kwaliteitsmanagementsysteem
- c) informatie over de kwaliteitsprestaties, met inbegrip van trends in:
  - afwijkingen en corrigerende maatregelen
  - resultaten van monitoren en meten
  - auditresultaten
- d) kansen voor continue verbetering

De resultaten van de directiebeoordeling moeten beslissingen omvatten met betrekking tot kansen voor continue verbetering en de noodzaak voor wijzigingen in het kwaliteitsmanagementsysteem.

De organisatie moet gedocumenteerde informatie bewaren als bewijsmateriaal van de resultaten van de directiebeoordeling.

## **10 Verbetering**

### **10.1 Afwijkingen en corrigerende maatregelen**

Wanneer zich een afwijking voordoet moet de organisatie:

- a) Op de afwijking reageren, en indien van toepassing:
  - maatregelen treffen om de afwijking te beheersen en te corrigeren
  - de consequenties aanpakken.
- b) De noodzaak evalueren om maatregelen te treffen om de oorzaken van de afwijking weg te nemen, zolang de afwijking zich niet herhaalt of zich elders voordoet, door:
  - de afwijking te beoordelen
  - de oorzaken van de afwijking vast te stellen
  - vast te stellen of zich soortgelijke afwijkingen voordoen of zouden kunnen voordoen
- c) de benodigde maatregelen implementeren
- d) de doeltreffendheid van getroffen corrigerende maatregelen beoordelen
- e) zo nodig, wijzigingen aanbrengen in het kwaliteitsmanagementsysteem

Corrigerende maatregelen moeten passend zijn voor de effecten van de opgetreden afwijking.

De organisatie moet gedocumenteerde informatie bewaren als bewijsmateriaal van

- de aard van de afwijking en de vervolgens genomen maatregelen
- de resultaten van corrigerende maatregelen

### **10.2 Continu verbeteren**

De organisatie moet continu de geschiktheid, adequaatheid en doeltreffendheid van het kwaliteitsmanagementsysteem verbeteren.