

De kwaliteitsprincipes van ISO

De kwaliteitssysteemnormen van ISO, de ISO 9000-serie, zijn gebouwd op zeven kwaliteitsmanagementprincipes. In feite zijn dat de pijlers, de kernwaarden van deze serie. De principes staan al jaren uitvoerig beschreven in ISO 9000, en sinds 2015 worden ze ook expliciet genoemd in ISO 9001. Wat zijn die principes en wat houden ze in? Een korte toelichting.

1. **Klantgerichtheid.** Een kwaliteitssysteem is er in de eerste plaats om te borgen dat de wensen en eisen van klanten worden gerealiseerd. Aangezien het exact voldoen aan de gespecificeerde eisen van klanten niet onderscheidend is, vraagt échte klantgerichtheid meer dan dat. De organisatie zal zich moeten inzetten om de achterliggende behoefte(s) te ontdekken en die effectief in te vullen.
2. **Leiderschap.** Een leider geeft richting aan de organisatie, inspireert en betreft medewerkers, én is manager (zorgt voor voortgang in de gewenste richting, onder meer door het beschikbaar stellen van de benodigde middelen). Leiderschap is dus zowel doel- als mensgericht (de juiste persoon in de juiste rol) en omvat meer dan management.
3. **Betrokkenheid van medewerkers.** Mensen zijn essentieel voor een goede kwaliteit van de geleverde producten en diensten. Zij leveren die goede kwaliteit wanneer zij het kunnen (dus voldoende competent zijn) en willen. Dat laatste wordt bereikt door mensen voldoende bevoegdheden te geven en ze te betrekken bij belangrijke besluiten, zoals beleid, processen en werkafspraken.
4. **Procesbenadering.** Een organisatie consistent de goede dingen goed te laten doen is gemakkelijker wanneer de activiteiten als onderling samenhangend worden beschouwd en beheerst.
5. **Verbetering.** Stilstand is achteruitgang. Om succesvol te zijn én te blijven moeten organisaties zich continu richten op verbetering (vooruitgang).
6. **Besluitvorming op basis van feiten.** Besluitvorming is een complexe aangelegenheid waarbij feiten, meningen en aannames een rol spelen. Besluiten waarin feiten, objectieve analyses en evaluaties van gegevens een belangrijke rol spelen, hebben een grotere kans om tot realistische conclusies te leiden.
7. **Relatiemanagement.** Organisaties kunnen steeds minder vaak louter op eigen kracht de verwachtingen van hun klanten realiseren. Steeds vaker zijn samenwerkingspartners essentieel, of het nu zzp'ers in de flexibele schil zijn, of organisaties met andere kennis. Succesvolle partnerschappen vereisen een langetermijnvisie en structureel onderhoud van de relatie.