Bijlage bij vraag 11 van de 1e nota van inlichtingen d.d. 26 november 2026

Hoofdstuk ISO 9001	Minimaal te beschrijven onderdelen	Voorbeelden van bewijsstukken
4. Context van de organisatie	Reikwijdte van het kwaliteitsmanagementsysteem; relevante interne en externe ontwikkelingen; belanghebbenden en hun eisen; inrichting en samenhang van bedrijfsprocessen.	Procesbeschrijvingen, scopebeschrijving, kwaliteitshandboek, stakeholderanalyse.
5. Leiderschap	Kwaliteitsbeleid; betrokkenheid en verantwoordelijkheid van het management; klantgerichtheid; verdeling van taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden.	Vastgesteld kwaliteitsbeleid, organogram, functie- en taakbeschrijvingen.
6. Planning	Inventarisatie en beheersing van risico's en kansen; kwaliteitsdoelstellingen; maatregelen om deze te realiseren; beheersing van wijzigingen.	Risicoregister, kwaliteitsjaarplan, verbeterplan, KPI-overzicht.
7. Ondersteuning	Beschikbaarheid van mensen en middelen; deskundigheid en competenties; opleiding; kennisborging; interne en externe communicatie; document- en versiebeheer.	Opleidingsplan, competentiematrix, documentbeheerprocedure, werkinstructies.
8. Uitvoering	Beheersing van de dienstverlening; vaststelling van klantvereisten; ontwikkeling van diensten; kwaliteitscontroles; beheersing van leveranciers en onderaannemers; acceptatie van resultaten; omgang met afwijkingen.	Procesbeschrijvingen, controleprotocollen, acceptatieprocedures, leveranciersbeoordelingen.
9. Evaluatie van prestaties	Monitoring en meting van kwaliteit; klanttevredenheid; analyse van resultaten; interne audits; periodieke beoordeling door het management.	Auditrapportages, klanttevredenheidsonderzoeken, managementreviews, KPI-rapportages.
10. Verbetering	Afhandeling van afwijkingen en klachten; oorzaakanalyse; corrigerende maatregelen; toetsing van de effectiviteit daarvan; continue verbetering.	Klachtenregister, verbeterregister, evaluatieverslagen, registraties van corrigerende maatregelen.

De genoemde bewijsstukken zijn voorbeelden en vormen nadrukkelijk geen limitatieve opsomming.