

Inhoud

Voorwoord.....	9
Inleiding.....	11
1. Wat is een managementsysteem? Wat is een kwaliteits-, veiligheids- en milieumanagementsysteem?	13
2. Wat is een managementsysteemnorm?	17
3. Er zijn meerdere managementsystemen met een gelijkaardige aanpak.....	23
3.1. Continu verbeteren volgens de PDCA-cirkel.....	27
3.2. De procesbenadering	33
3.3. Maatregelen gebaseerd op de preventiehiërarchie	37
3.4. De ketenbenadering.....	38
4. Context: bekijk de interne en externe aspecten en de noden en verwachtingen van de stakeholders.....	43
4.1. De interne en externe context	43
4.2. De noden en verwachtingen van de belanghebbenden	47
4.3. Beschrijving van de processen.....	54
5. Leiderschap	59
5.1. Organisatiestructuur, taken en verantwoordelijkheden	66
5.2. Participatie en consultatie.....	68
6. Planning	71
6.1. Risico's en kansen	71
6.1.1. Algemeen	71
6.1.2. Identificatie van gevaren en beoordeling van de risico's en kansen	73
6.1.3. Milieuaspectenanalyse	79
6.1.4. Compliancy of het voldoen aan de wetgeving en de overige eisen.....	86
6.2. Kwaliteits-, veiligheids- en milieudoelstellingen	90
6.3. Management van wijzigingen.....	91

7. Middelen	93
7.1. Middelen.....	93
7.1.1. Algemeen	93
7.1.2. Personeel.....	93
7.1.3. Infrastructuur.....	93
7.1.4. Omgeving voor de uitvoering van de processen.....	94
7.1.5. Middelen voor monitoring en meting.....	94
7.1.6. Kennis binnen de organisatie	94
7.2. Competentiemanagement.....	95
7.3. Bewustzijn.....	102
7.4. Communicatie.....	103
7.5. Gedocumenteerde informatie	104
8. Uitvoering	107
8.1. Operationele planning en beheersing	108
8.2. Het verkoopproces	109
8.3. Ontwerp en ontwikkeling van producten en diensten.....	112
8.4. Het aankoopproces.....	115
8.5. Productie en het leveren van diensten	120
8.5.1. Productie en het leveren van diensten	120
8.5.2. Identificatie en naspeurbaarheid	121
8.5.3. Eigendom van klanten of externe leveranciers	121
8.5.4. In stand houden	122
8.5.5. Nazorgactiviteiten.....	122
8.5.6. Beheersing van wijzigingen	122
8.6. Vrijgave van producten en diensten.....	123
8.7. Beheersing van afwijkende outputs.....	123
8.8. Noodsituatie.....	123
9. Evaluatie van prestaties	125
9.1. Monitoren, meten, analyseren en evalueren.....	125
9.1.1. Algemeen	125
9.1.2. Klantentevredenheid	130
9.1.3. Evalueren van de naleving.....	130
9.2. Interne audit.....	133

9.3. Directiebeoordeling: werkt het kwaliteits-, veiligheids- en milieumanagementsysteem?.....	135
10. Verbetering	137
10.1. Corrigerende maatregel.....	141
10.2. Continue verbetering.....	146
Bijlage 1. Normenoverzicht	149
Bijlage 2. Problemen bij het gebruik van de SWOT bij kwaliteits-, veiligheids- en milieumanagementsystemen: valkuilen bij de contextanalyse	151
Bijlage 3. Kwaliteit, veiligheid en milieu in relatie tot innovatiemanagement	155
Bijlage 4. Vergelijkende tabel tussen kwaliteit, veiligheid en milieu..	159
Bijlage 5. Beoordeling van de status van de wijzigingen aan het geïntegreerd managementsysteem (IMS) die door ISO 9001, ISO 45001 en ISO 14001 worden opgelegd	165
Publicaties van de auteur in boekvorm	171