



**International Organization for Standardization**

BIBC II, Chemin de Blandonnet 8 , CP 401, 1214 Vernier, Geneva , Switzerland

Tel: +41 22 749 01 11, Web: [www.iso.org](http://www.iso.org)

## **Openbaar verslag over de resultaten van de ISO 9001 gebruikersenquête 2020**

Opgesteld door ISO/TC 176/SC 2/TG 5 "Vorbereitung op een mogelijke herziening van ISO 9001"

mei 2021

### **Introductie**

Op 29 juli 2020 is via het internet een wereldwijde gebruikersenquête gestart om inzicht te krijgen in de huidige en toekomstige gebruikersbehoeften voor de internationale norm ISO 9001 *Quality Management Systems – Requirements*. Dit rapport bevat een samenvatting van de inhoudelijke gegevens, analyses en de bevindingen van de enquête.

Na de analyse van 8397 enquête reacties wordt duidelijk dat:

- Er een [kleine meerderheid](#) van de respondenten was, die optie "A" kozen (bevestigen van ISO 9001:2015) versus degenen die optie "B" selecteerden (herzien van de norm).
- Een relatief groot aantal organisaties heeft aangegeven [geen problemen](#) te hebben om aan de eisen van ISO 9001 te voldoen, met name kleine en middelgrote ondernemingen (MKB).
- Er was veel steun voor [mogelijke nieuwe onderwerpen](#) die in toekomstige ISO 9001-herzieningen aan de orde zouden komen.
- Kleinere organisaties én organisaties die de norm minder dan 20 jaar gebruiken geven aan dat het gebruik van ISO 9001 voordeel oplevert.

ISO/TC176/SC2 heeft in november 2019 een team genaamd Task Group 5 (TG 5) opgericht om zich voor te bereiden op de mogelijkheid van een mogelijke herziening van ISO 9001. TG 5 voerde het onderzoek daarvoor uit. Het was beschikbaar in 14 talen en gesloten op 31 december 2020.

8397 reacties zijn ontvangen van mensen en organisaties, die een grote verscheidenheid vertegenwoordigen van sectoren, verspreid over 149 landen.

Vastgesteld is dat de steekproef geldig is, met een betrouwbaarheidsinterval van 95% en een geaccepteerd foutenpercentage van 5%.

De enquêtegegevens laten geen grote variatie zien in de ontvangen antwoorden als gevolg van:

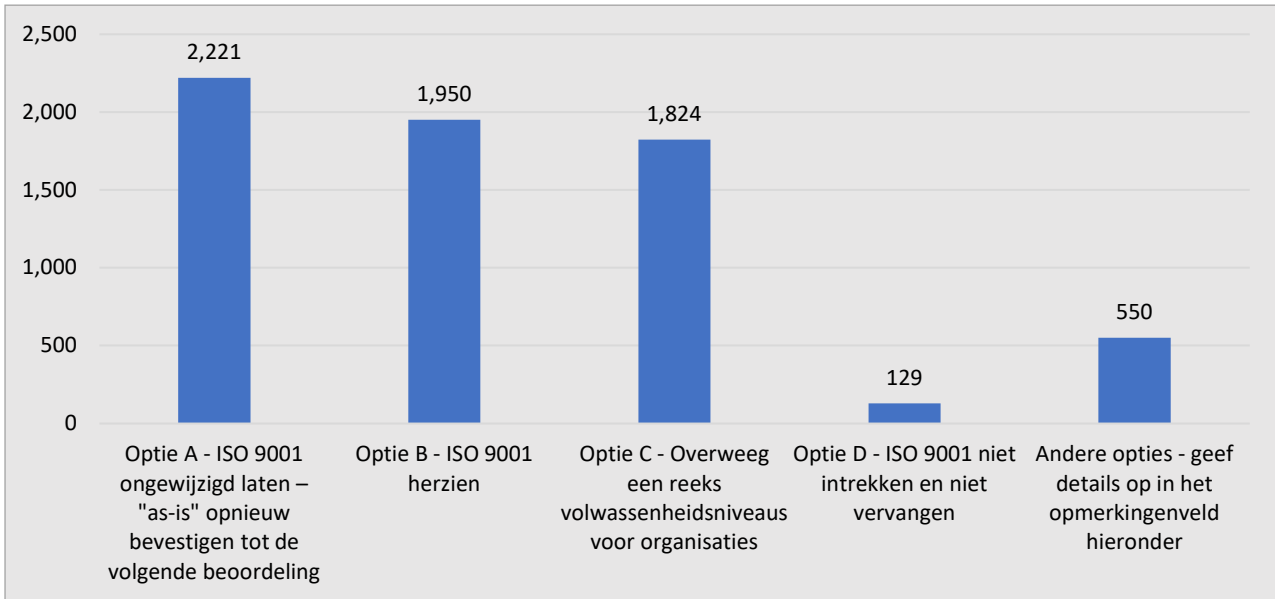
- de grootte of geografie van de organisaties;
- het verschillende niveau (operationeel, tactisch of strategisch) of functie van de respondent in de organisatie;
- of de organisatie al dan niet ISO 9001 is gecertificeerd;
- de sector waarin de organisatie opereert

De ISO/TC 176/SC 2/AG 1 *Strategic Planning and Operations Task Group* (SPOTG) heeft een uitgebreid intern verslag ter overweging verstrekt, naast de systematische evaluatie door de TC 176/SC 2-leden, bij de ontwikkeling van haar aanbeveling over de te nemen maatregelen met betrekking tot ISO 9001:2015 (die de norm moest bevestigen).

## RESULTATEN EN GRAFIEKEN

"Welke van de volgende opties heeft uw voorkeur voor de toekomst van ISO 9001?"

Respondenten kunnen meer dan één optie selecteren.



5332 reacties

Aanvullende opmerkingen over deze vraag (gecombineerd tot hoofdonderwerpen).

### Onderwerpen voor het herzien van ISO 9001

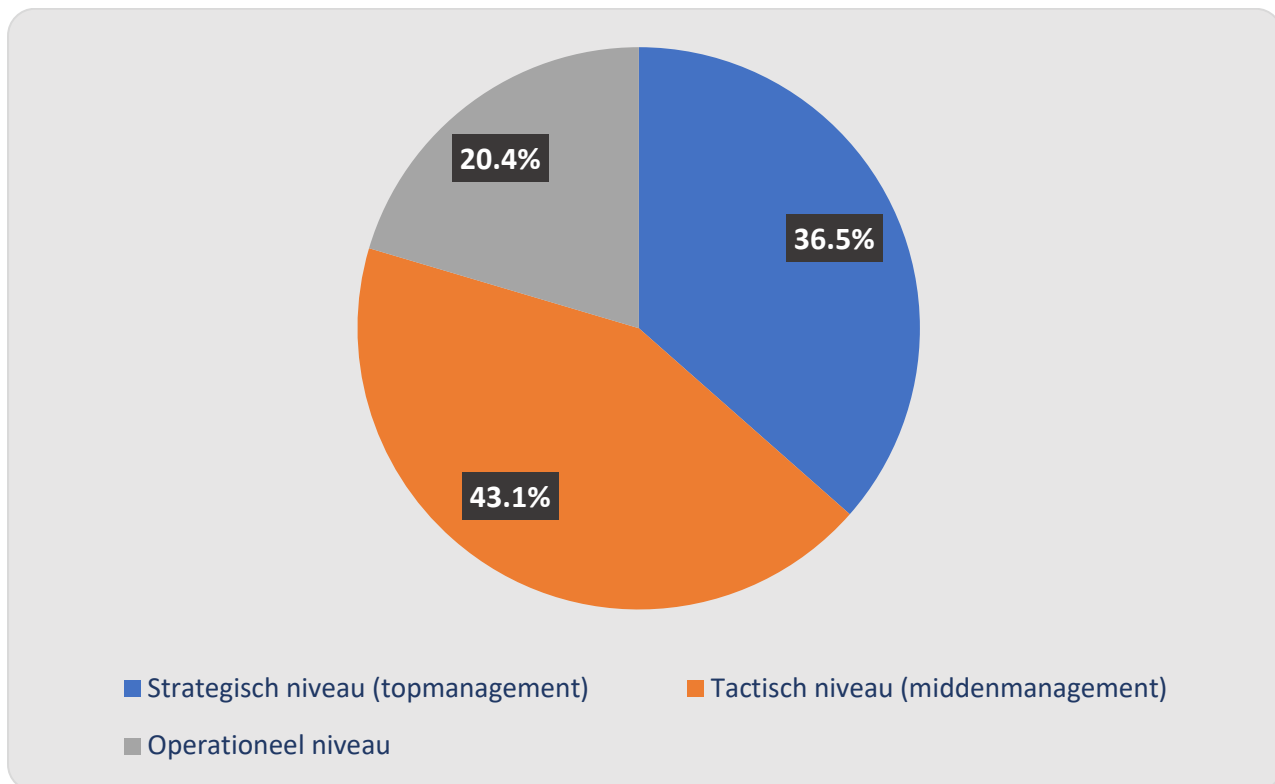
Onderwerpen voor optie B - ISO 9001 herzien	Aantal reacties	%
1. Kleine herziening om rekening te houden met veranderende behoeften (inclusief risicobeheer, technologieën, duurzaamheid, ROI, clausuleupdates, enz.)	157	33%
2. Verbeterde integratie met andere managementsysteemstandaarden	53	11%
3. Vereenvoudigen en verduidelijken, meer voorbeelden en richtlijnen	49	10%
4. Verbeterde sectorrelevantie	33	7%
5. Ontwikkel schaalbaar QMS voor het MKB en de grootte van de organisatie	22	5%
6. Service/Producten	16	3%
7. Niet-specifieke opmerkingen	7	1%
<b>totaal</b>	<b>337</b>	<b>70%</b>

### Thema's voor "Overige" reacties

Thema's voor Andere opmerkingen	Aantal reacties	%
1. Niet-specifieke opmerkingen	65	14%
2. Terug naar ISO 9001:2008	16	3%
3. Certificerings- en auditproblemen	11	2%
<b>totaal</b>	<b>92</b>	<b>19%</b>

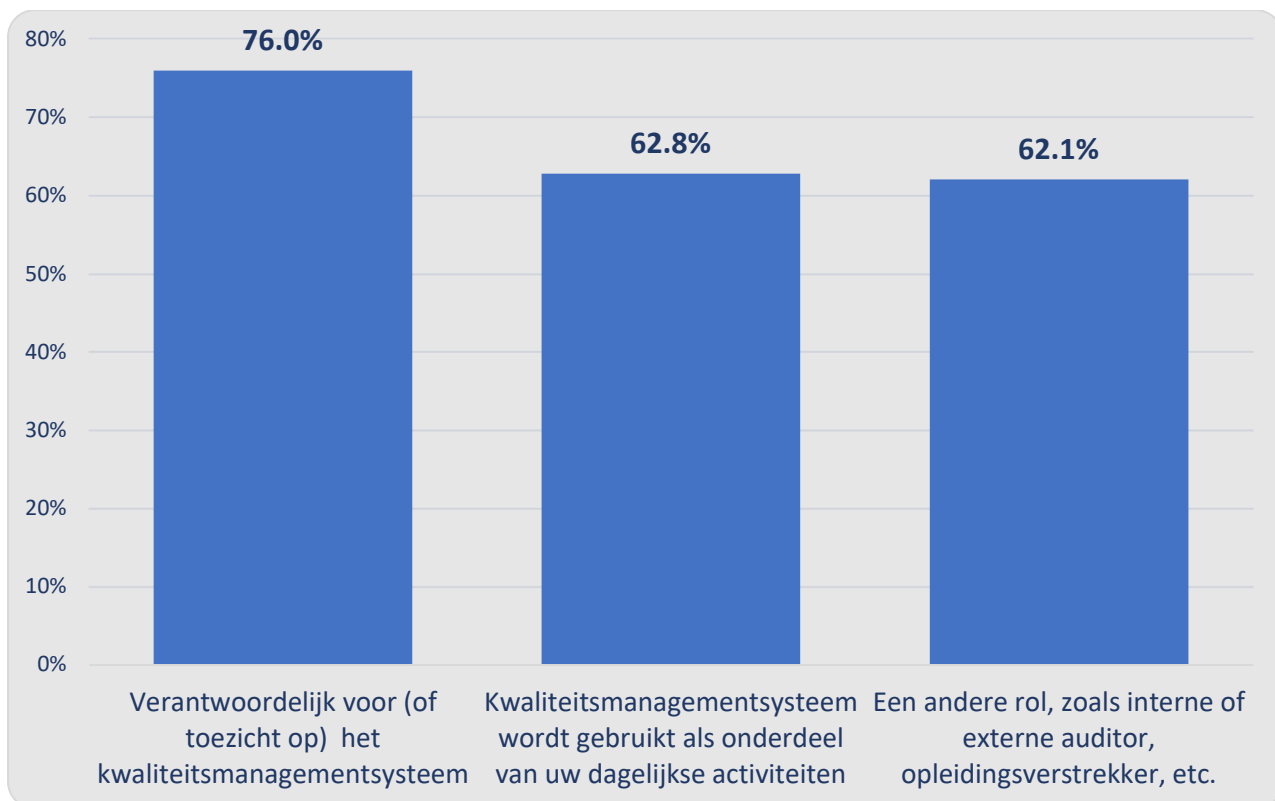
Totaal aantal ontvangen opmerkingen omvatte optie A 7%, optie C 4% en optie D minder dan 1%

"Op welk niveau zit je in je organisatie?"



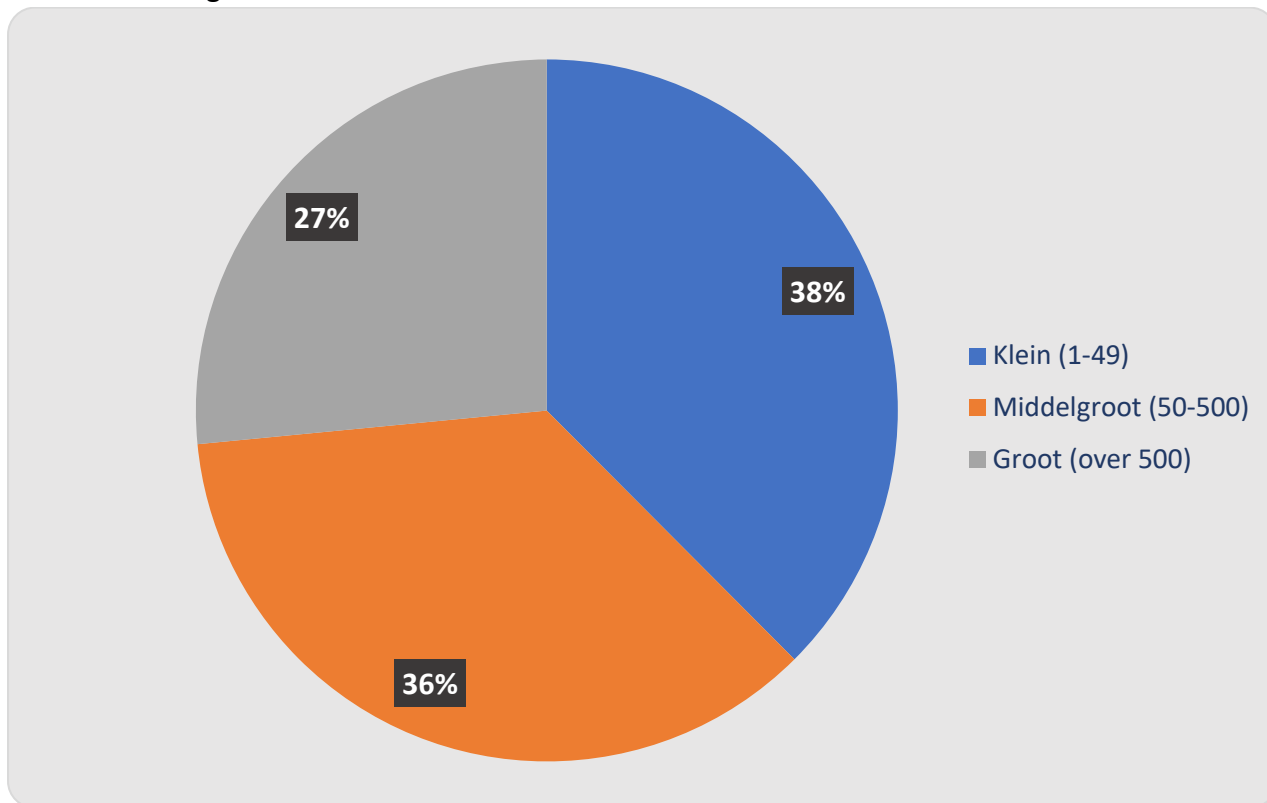
7954 reacties.

"Wat is je rol ten aanzien van het kwaliteitmanagementsysteem?"



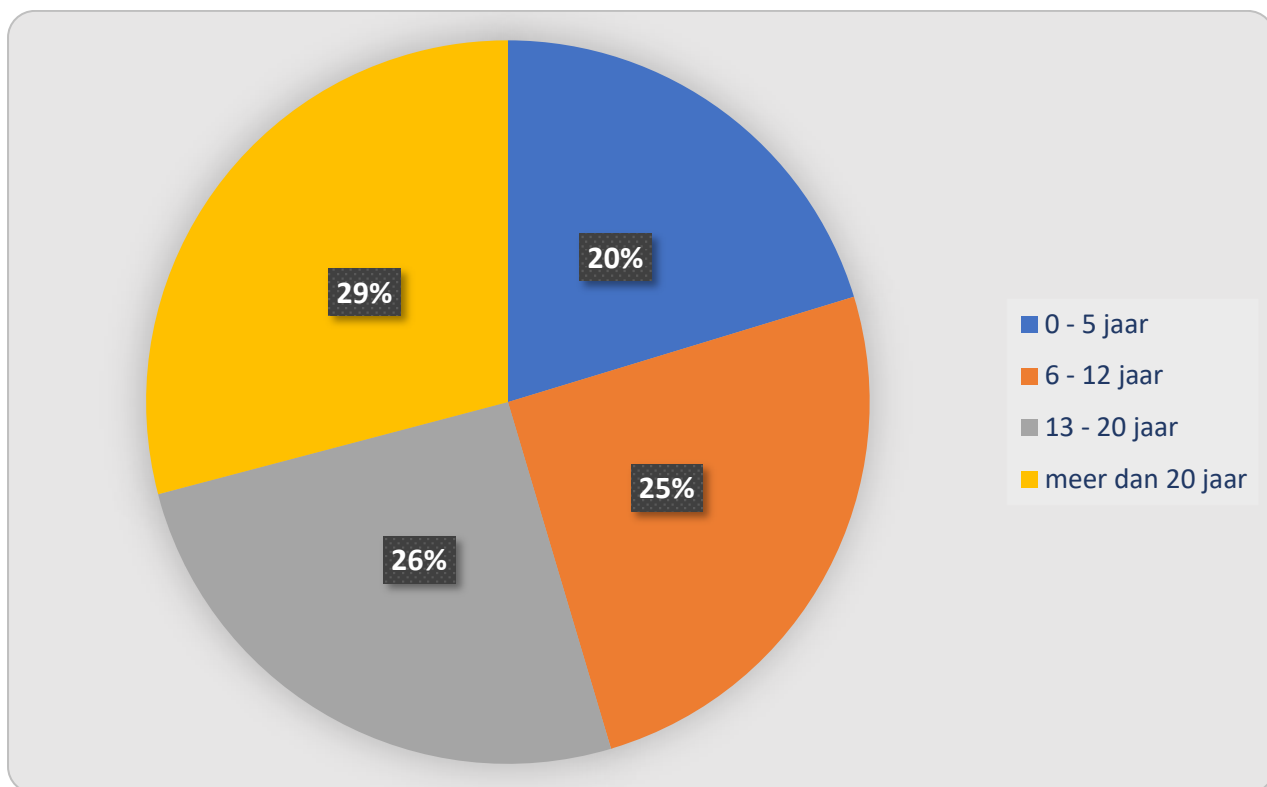
7974 reacties.

"Wat is de omvang van uw organisatie in aantal medewerkers én andere personen aangestuurd door van uw organisatie?"



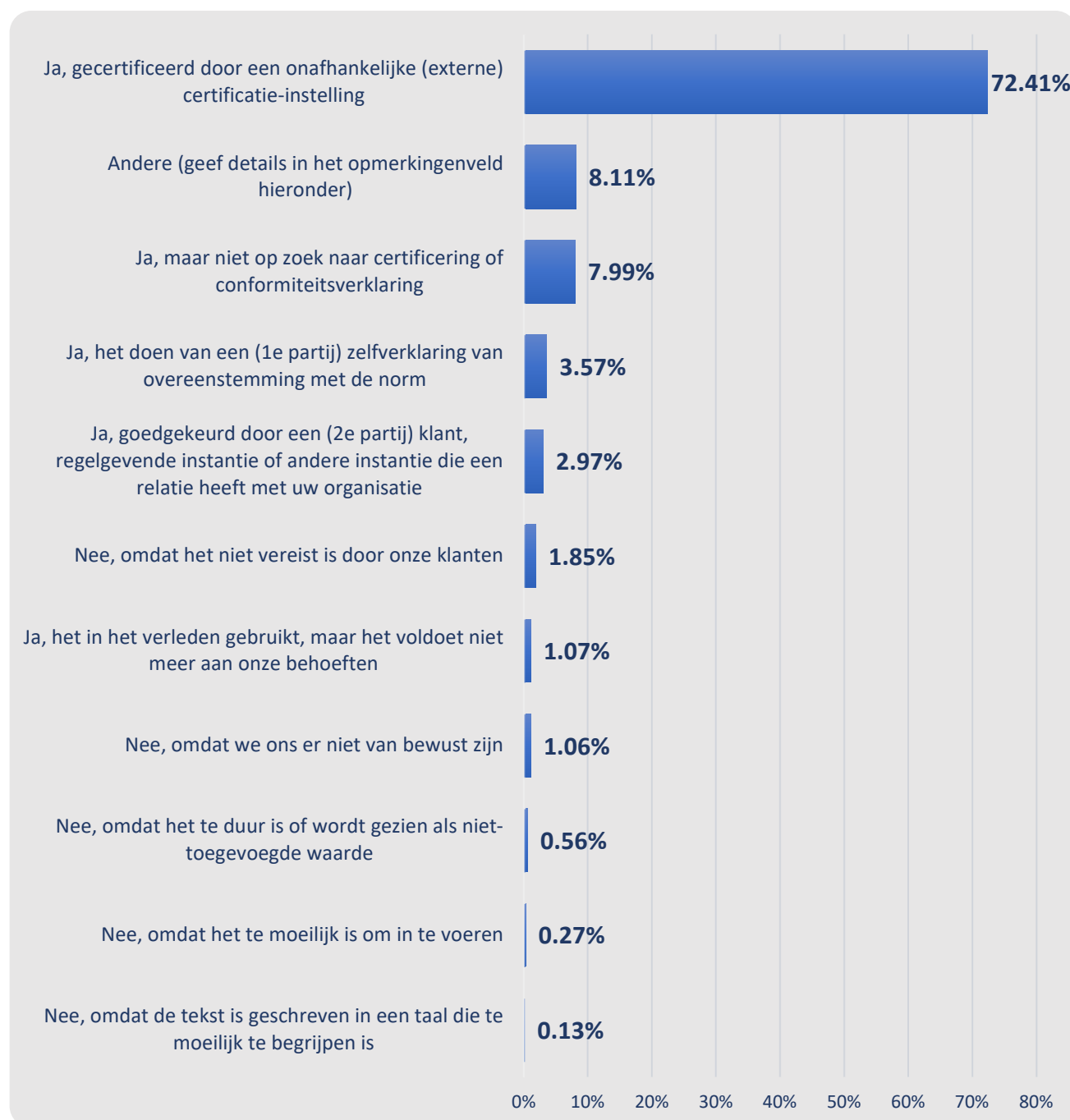
7984 reacties.

"Hoe lang gebruikt u al ISO 9001?"



7975 reacties.

"Heeft uw organisatie gebruik gemaakt van een kwaliteitsmanagementsysteem op basis van ISO 9001? "



7678 reacties.

**Opmerking:** Deelnemers die "nee" op deze vraag reageerden, werden direct naar het einde van de enquête gebracht en gaven dus geen antwoord op volgende vragen.

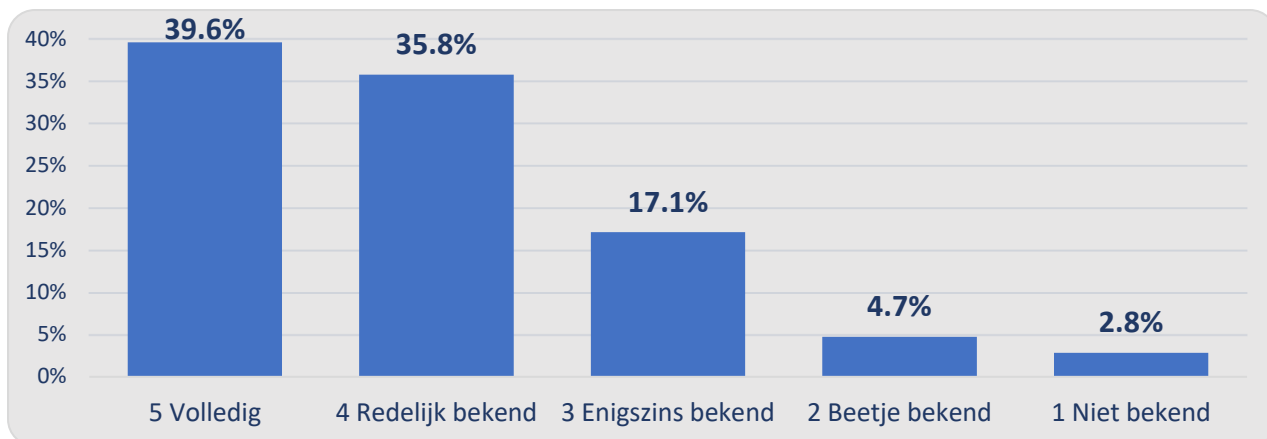
### "Het KMS ..."

(Score: 1 geeft "helemaal niet" aan, terwijl 5 "volledig" aangeeft)"



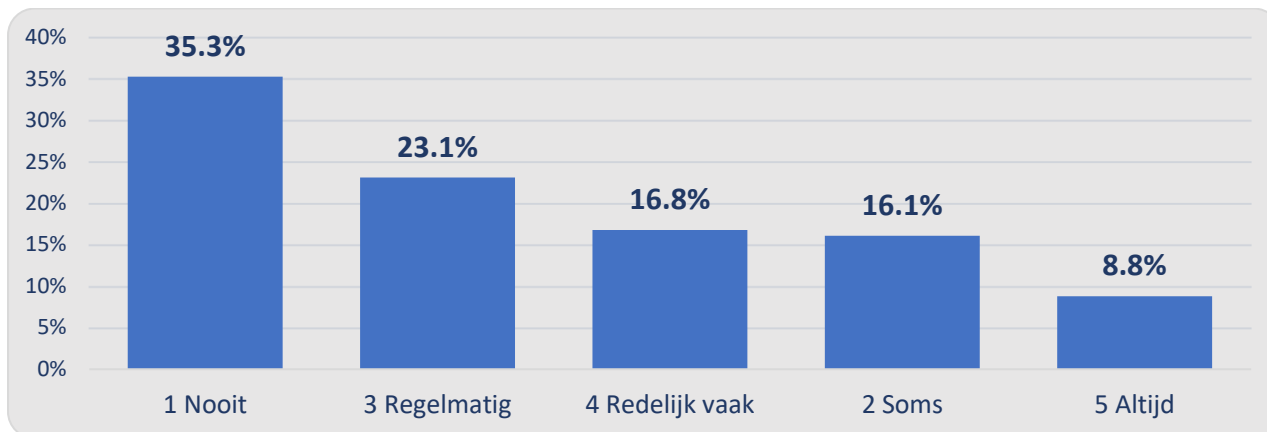
6732 reacties.

"Bent u bekend met en hoe nuttig is de woordenschat in ISO 9000 om een beter begrip te krijgen van ISO 9001-vereisten?"



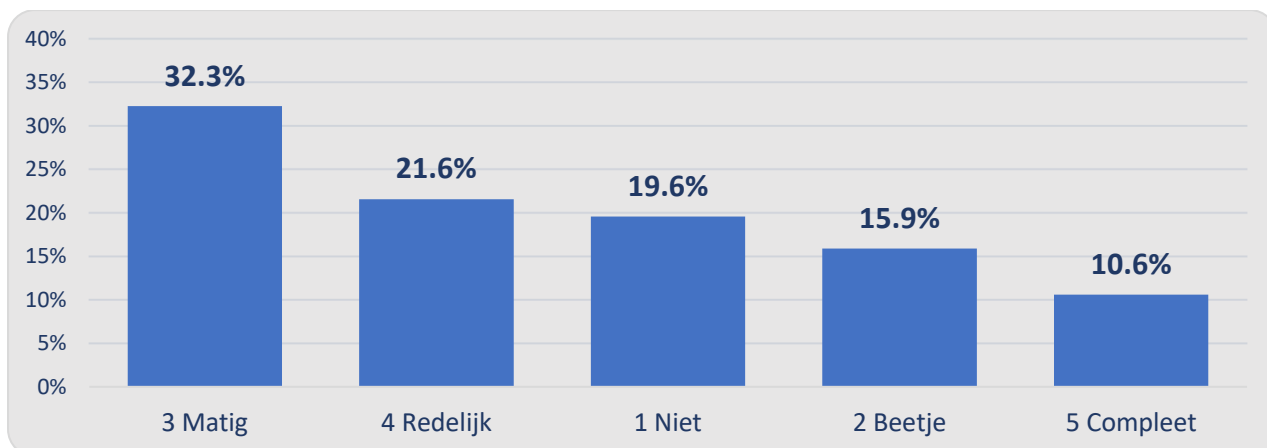
6468 reacties.

"In hoeverre gebruikt u ISO/TS 9002 om een beter inzicht te krijgen in ISO 9001-eisen?"



6435 reacties.

"Hoe nuttig zijn de ondersteunende documenten en presentatiematerialen op de ISO/TC 176/SC 2-website die voor uw gebruik beschikbaar zijn?"



6355 reacties.

"Heeft het toepassen van ISO 9001-eisen op uw organisatie geresulteerd in ...? "

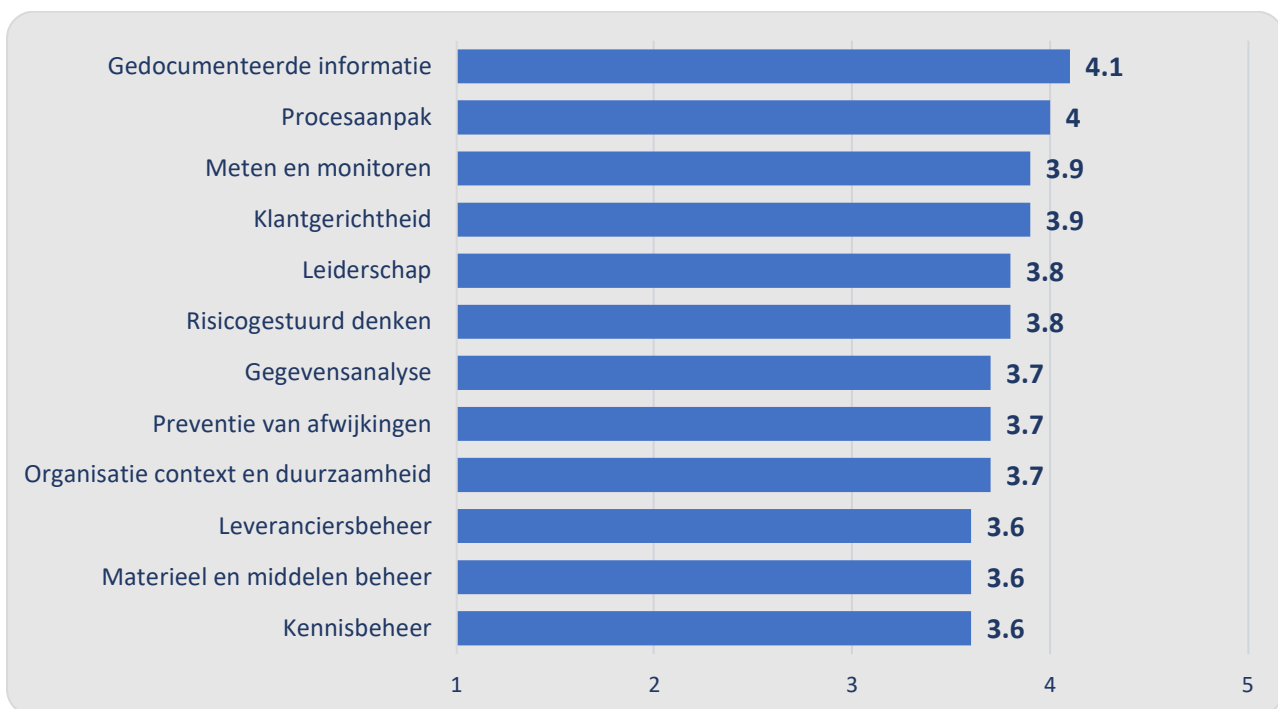
(Score: 1 geeft "geen voordeel" aan, terwijl 5 "een voordeel" aangeeft) "



5985 reacties.

"Hoe adequaat heeft ISO 9001:2015 het volgende in uw organisatie aangepakt? "

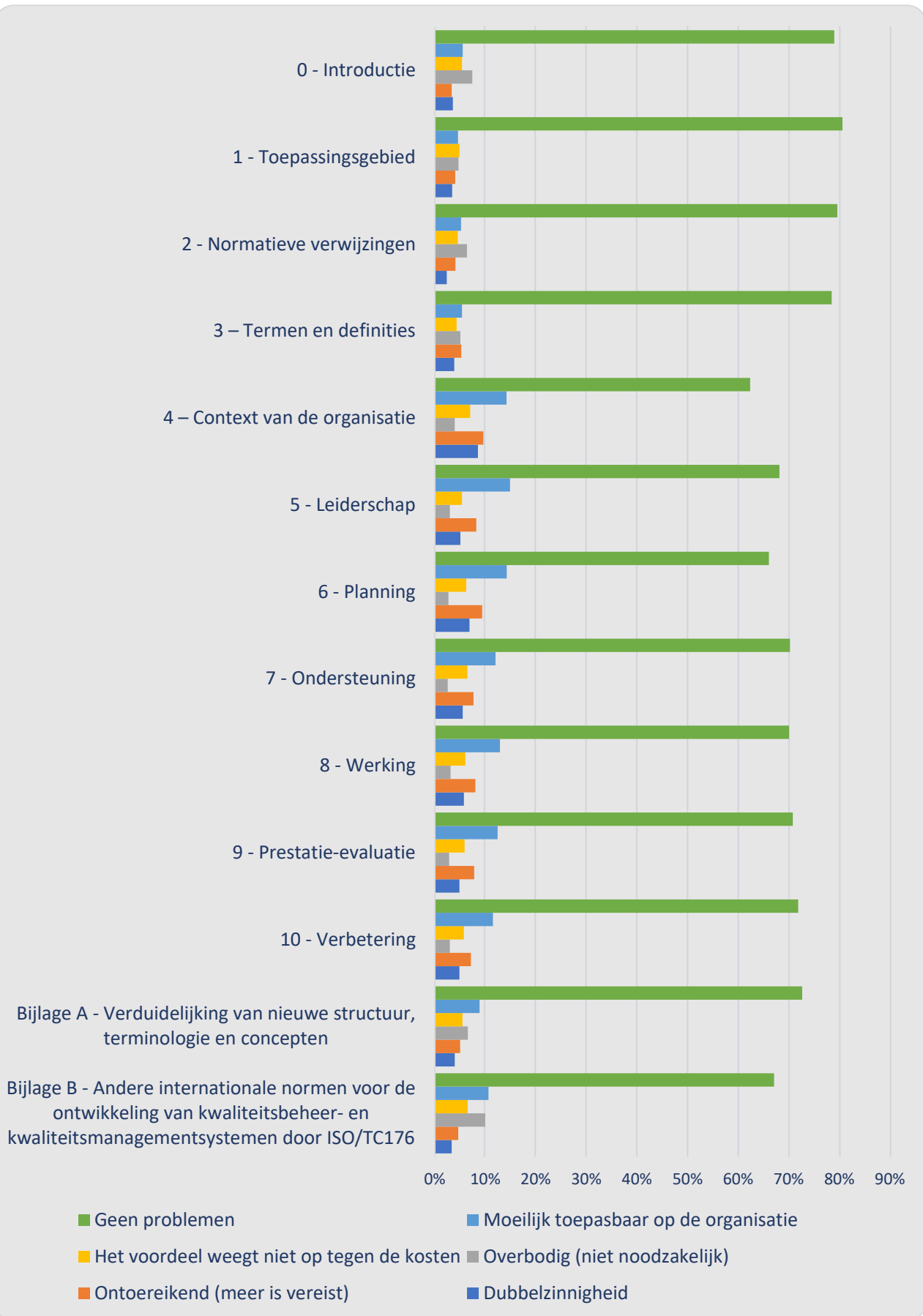
(Score: 1 geeft aan "helemaal niet" terwijl 5 "volledig" aangeeft)"



5922 reacties.



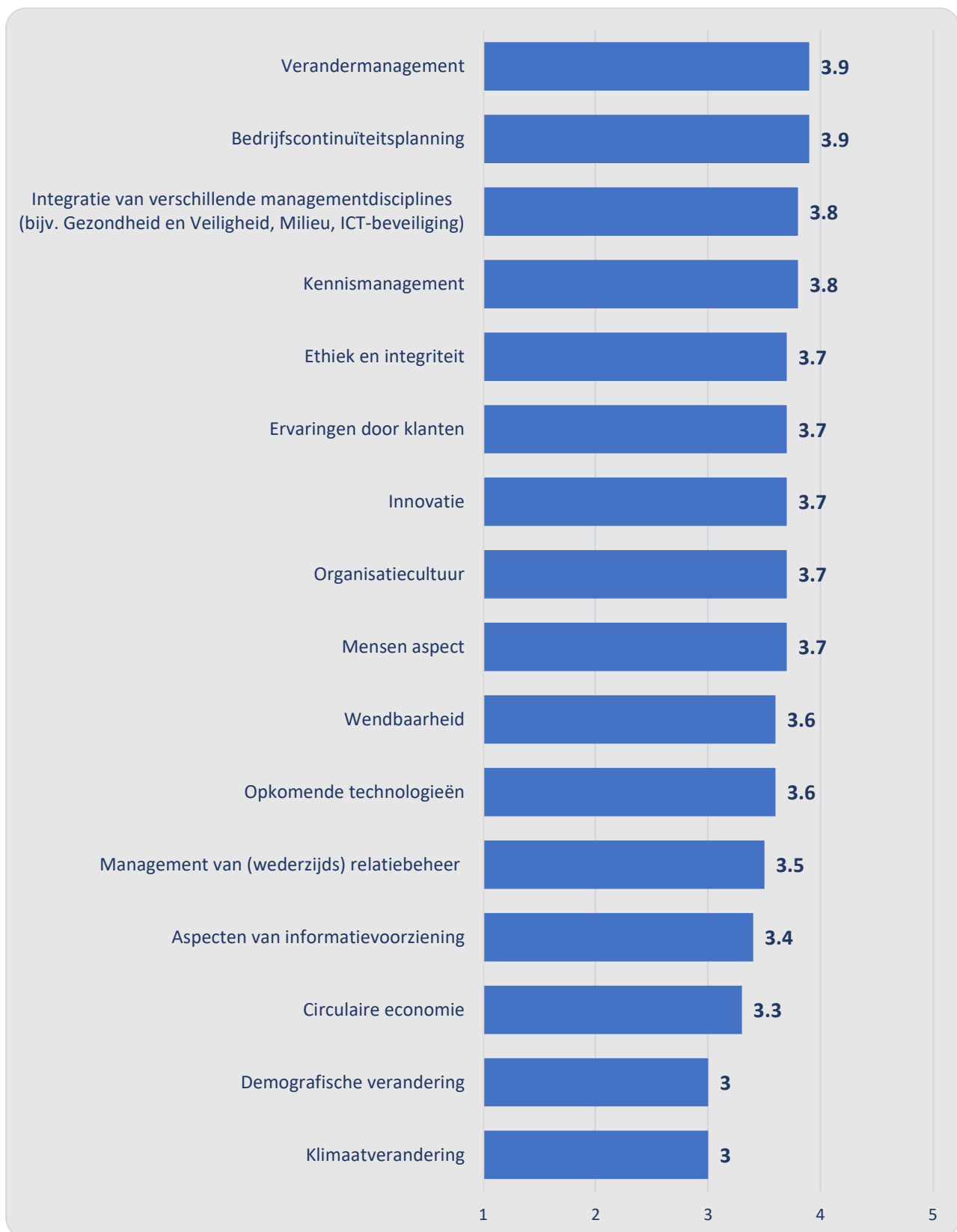
"Waar ervaart u moeilijkheden bij de toepassing van de clausules 0 t/m 10 incl. de bijlagen."



5307 reacties.

"Hoe belangrijk is het om de huidige inhoud in ISO 9001 te verbeteren met de volgende concepten in de volgende revisie?"

(Score: 1 geeft aan "helemaal niet" terwijl 5 "zeer belangrijk" aangeeft) "



5274 reacties.

Aanvullende opmerkingen op deze vraag zijn in hoofdthema's gecombineerd.

#### Specifiek voor de concepten

Thema 's	Aantal reacties	%
1. Opkomende technologieën, aspecten van informatie	54	9%
2. Mens en cultuur	41	7%
3. Ethiek en integriteit, circulaire economie, klimaat	35	6%
4. Relatiebeheer	18	3%
5. Integratie van verschillende managementdisciplines	15	3%
6. Niet-specifieke opmerkingen	13	2%
7. Verandermanagement	7	1%
8. Bedrijfscontinuïteit	5	1%
<b>totaal</b>	<b>188</b>	<b>32%</b>

#### "Overige" opmerkingen

Thema 's	Aantal reacties	%
9. Niet-specifieke opmerkingen	166	28%
10. Financiële aspecten / Waarde / Efficiëntie	60	10%
11. Bedrijfsbeheer. leiderschap & doelstellingen	50	8%
12. Andere inhoudssuggesties	48	8%
13. risico	42	7%
14. Relevantie, volwassenheid, activiteiten	28	5%
15. naleving	13	2%
<b>totaal</b>	<b>407</b>	<b>68%</b>

De laatste vraag in de enquête gaf ruimte aan opmerkingen van respondenten.

Duizend, honderd drieëndertig (1133) relevante commentaren werden geanalyseerd van een totaal van duizend, vierhonderd zevenenveertig (1447). In de onderstaande tabel is een analyse op hoofdonderwerpen opgenomen, onderverdeeld in enkele verdiepingsonderwerpen.

#### Samenstelling van de opmerkingen uit de laatste vraag

Onderwerpen	Aantal reacties	%
Andere thema's (zie hieronder)	364	32%
Niet-specifieke opmerkingen	239	21%
"Toekomstige" concepten	214	19%
Besluit ISO 9001:2015	206	18%
Verbeteringen voor specifieke clausules	110	10%
<b>totaal</b>	<b>1133</b>	<b>100%</b>

Onderverdeling van opmerkingen over de toekomst van ISO 9001:2015.

#### "Andere" thema's

Thema 's	Aantal reacties	%
1. Compliance / Certificeringsproblemen	103	9%
2. Begeleiding / Implementatie verbeteringen	67	6%
3. Verbeterde relevantie met betrekking tot bijvoorbeeld omvang, looptijd, activiteiten	64	6%
4. Bedrijfsvoering, leiderschap & doelstellingen	41	4%
5. Risico	28	2%
6. Financiële aspecten / Waarde / Efficiëntie	15	1%
7. Extra procesfocus	14	1%
8. Duidelijkheid over ontwerp en ontwikkeling	12	1%
9. Servicefocus	10	1%
10. Technologieën, data & cyber security	5	0%
11. Terug naar ISO 9001:2008	5	0%
<b>totaal</b>	<b>364</b>	<b>32%</b>

## Bijlage A – Lijst van ISO/TC 176/SC 2/TG 5-leden die hebben bijgedragen aan de gebruikersenquête.

Naast de onderstaande namen moet mevrouw Petya Lilova van het bureau van de secretaris-generaal van ISO worden erkend voor haar toewijding en ondersteuning bij het opzetten en beheren van de online enquête.

<b>Achternaam, Voornaam</b>	<b>Rol/vertegenwoordiging</b>
Chattergoon (Devindra)	Convenor (Trinidad en Tobago)
Uhrig, Lisa.	Secretary (Verenigde Staten)
Valentijn Dzedik	Plaatsvervangend convenant (Russische Federatie)
Cressionnie, Vriend	Deputy Convenor (Verenigde Staten)
Simpson, Paul	ISO/TC 176/SC2 Stoel
Corrie, Charles	ISO/TC 176/SC 2 Commissiemanager
Klok, Rosemarie	Australië
McLean, Michael	Australië
L'Esperance, Pierre	Canada
Marshall, Robert T.	Canada
Amestica, Carlos	Chili
Fuenzalida, Patrick	Chili
Lopez, Marly	Chili
Kang (Jian)	China
Barrantes, Laura	Costa Rica
Civet (Rodolphe)	Frankrijk
Bünting, Frank	Duitsland
Stühler, Leo	Duitsland
Votsmeier, Thomas	Duitsland
Proll (Kristofer)	Duitsland
Rouzbeh, Mir Mohammad	Iran, Islamitische Republiek
Sarkissian, Hovsep Hovsep	Iran, Islamitische Republiek
Teimoori (Hossein)	Iran, Islamitische Republiek
Cox, Kieran	Ierland
Seaver, Matt	Ierland
Snikken, Isaac	Israël
Suda (Shinsuke)	Japan
Takekita (Shinko)	Japan
Jeffries (Sheronda)	Verbinding IAF
Poldermans, Bastiaan	IIOC-koppeling

<b>Achternaam, Voornaam</b>	<b>Rol/vertegenwoordiging</b>
Trott, Chris	IIOC-koppeling
Anastaopoulos, George	Verbindings-IPC
Roshka (Natalia)	Verbindings-IPC
Deguchi (Naoki)	Contactpersoon ISO/TC269
Dos Guimarães Sá, Joana	IQNet-binding
Vivas Torrez, Wilbert Arturo	Mexico
Schumacher, Warner	Nederland
Elliot, Lily	Peru
Gatera (Emmanuel)	Rwanda
Manirareba(Ildephonse)	Rwanda
Mugabekazi (Sylvie)	Rwanda
Shema Mugambira, Emmy	Rwanda
Ericsson (Gustaf)	Zweden
Hedin (Eva-Stina)	Zweden
Skalin, Hans	Zweden
Campbell (Orett)	Trinidad enTobago
Braham, Teken	Verenigd Koninkrijk
Somerville, Sam	Verenigd Koninkrijk
Freeman, Robert	Verenigde Staten

## Bijlage B – Uitsplitsing van het land of de regio van de respondenten

Landen	Aantal antwoorden	
Brazilië	10.9%	860
Frankrijk	9.1%	716
Verenigde Staten	8.7%	684
Duitsland	8.0%	632
Portugal	5.8%	459
Mexico	4.5%	350
Peru	3.7%	294
Verenigd Koninkrijk	3.2%	253
Japan	3.2%	251
India	3.0%	239
Rusland	2.8%	221
China	2.7%	209
België	1.8%	140
Iran, Islamitische Republiek	1.8%	138
Italië	1.8%	138
Australië	1.4%	110
Colombia	1.3%	99
Maleisië	1.1%	90
Spanje	1.1%	84
Nederland	1.0%	81
Saudi-Arabië	1.0%	81
Zuid-Afrika	0.9%	72
Canada	0.8%	65
Zweden	0.8%	60
Indonesisch	0.7%	56
Venezuela	0.7%	55
Costa Rica	0.7%	53
Egypte	0.6%	50

Landen	Aantal antwoorden	
Algerije	0.6%	49
Verenigde Arabische Emiraten	0.6%	49
Finland	0.6%	46
Turkije	0.6%	45
Zwitserland	0.6%	44
Argentinië	0.6%	43
Oostenrijk	0.5%	41
Dominicaanse Republiek	0.5%	41
Chili	0.5%	35
Ecuador	0.4%	33
Trinidad enTobago	0.4%	33
Marokko	0.4%	28
Noorwegen	0.4%	28
Nigeria	0.4%	27
Nieuw-Zeeland	0.3%	23
Senegal	0.3%	23
Bolivia	0.3%	22
Oezbekistan	0.3%	22
Filipijnen	0.3%	20
Kenia	0.3%	19
Griekenland	0.2%	17
Irak	0.2%	17
Panama	0.2%	17
Polen	0.2%	17
Roemenië	0.2%	16
Oekraïne	0.2%	16
Kroatië	0.2%	15
Cuba	0.2%	15
Ethiopië	0.2%	15
Rwanda	0.2%	15
Tsjechië	0.2%	14
Denemarken	0.2%	14



Landen	Aantal antwoorden	
Ierland	0.2%	14
Israël	0.2%	14
Malta	0.2%	14
Nicaragua	0.2%	14
Pakistan	0.2%	13
Servië	0.2%	13
Singapore	0.2%	13
Tunesië	0.2%	13
Bangladesh	0.2%	12
Jamaica	0.2%	12
Angola	0.1%	11
Azerbeidzjan	0.1%	11
Bahrein	0.1%	11
Bulgarije	0.1%	11
Slovenië	0.1%	11
Suriname	0.1%	11
Oman	0.1%	10
Qatar	0.1%	10
Guyana	0.1%	9
Libië	0.1%	9
El Salvador	0.1%	8
Hongarije	0.1%	8
Sri Lanka	0.1%	8
Thailand	0.1%	8
Albanië	0.1%	7
Korea, De Republiek (Zuid)	0.1%	7
Soedan	0.1%	7
Oeganda	0.1%	7
Kameroen	0.1%	6
Guatemala	0.1%	6
Kazachstan	0.1%	6
Letland	0.1%	6

Landen	Aantal antwoorden	
Palestina, staat van	0.1%	6
Syrië	0.1%	6
Uruguay	0.1%	6
Jemen	0.1%	6
Wit-Rusland	0.1%	5
Cyprus	0.1%	5
Noord-Macedonië	0.1%	5
Botswana	0.1%	4
Ivoorkust	0.1%	4
Hongkong, China	0.1%	4
Mongolië	0.1%	4
Myanmar	0.1%	4
Saint Lucia	0.1%	4
Slowakije	0.1%	4
Zimbabwe	0.1%	4
Afghanistan	0.1%	3
Belize	0.0%	3
Georgië	0.0%	3
Ghana	0.0%	3
Honduras	0.0%	3
Jordanië	0.0%	3
Libanon	0.0%	3
Luxemburg	0.0%	3
Madagaskar	0.0%	3
Mauritius	0.0%	3
Armenië	0.0%	2
Bosnië-Herzegovina	0.0%	2
Kaapverdië	0.0%	2
Congo, Democratische Republiek Congo	0.0%	2
Fiji	0.0%	2
Koeweit	0.0%	2
Maldiven	0.0%	2

Landen	Aantal antwoorden	
Mali	0.0%	2
Mozambique	0.0%	2
Sao Tome en Principe	0.0%	2
Tanzania, Verenigde Republiek	0.0%	2
Oost-Timor	0.0%	2
Vietnam	0.0%	2
Zambia	0.0%	2
Andorra	0.0%	1
Barbados	0.0%	1
Bhutan	0.0%	1
Burkina Faso	0.0%	1
Equatoriaal-Guinea	0.0%	1
IJsland	0.0%	1
Korea, Democratische Volksrepubliek (Noord)	0.0%	1
Kirgizië	0.0%	1
Moldavië, Republiek Moldavië	0.0%	1
Nepal	0.0%	1
Paraguay	0.0%	1
San Marino	0.0%	1
Somalië	0.0%	1
Zuid-Soedan	0.0%	1
Tadzjikistan	0.0%	1
Togo	0.0%	1
Turkmenistan	0.0%	1
Vanuatu	0.0%	1

## Bijlage C – Sector respondenten

<b>Industriële sector (op basis van de ID1:2014-codes van de IAF)</b>	<b>percentage</b>
Landbouw, bosbouw en visserij	1.0%
Mijnbouw en steengroeven	0.7%
Voedingsproducten, dranken en tabak	2.9%
Textiel en textielproducten	1.1%
Leder en lederwaren	0.1%
Hout en houtproducten	0.4%
Pulp, papier en papierproducten	0.7%
Uitgeverijen	0.2%
Drukkerijen	0.5%
Vervaardiging van cokes en geraffineerde aardolieproducten	0.5%
Nucleaire brandstof	0.1%
Chemicaliën, chemische producten en vezels	4.3%
Farmaceutische producten	1.3%
Rubber en kunststof producten	2.5%
Niet-metaalhoudende minerale producten	0.4%
Beton, cement, kalk, gips etc.	0.5%
Basismetalen en gefabriceerde metaalproducten	4.5%
Machines en uitrusting	4.4%
Elektrische en optische apparatuur	3.5%
Scheepsbouw	0.3%
Aerospace	3.6%
Andere transportmiddelen	1.4%
Vervaardiging niet elders ingedeeld	6.2%
Recyclage	0.3%
Elektriciteitsvoorziening	0.8%
Gasvoorziening	0.3%
Watervoorziening	0.4%

<b>Industriële sector (op basis van de ID1:2014-codes van de IAF)</b>	<b>percentage</b>
Constructie	3.4%
Groot- en detailhandel; reparatie van motorvoertuigen, motorfietsen en persoonlijke en huishoudelijke goederen	0.8%
Hotels en restaurants	0.2%
Transport, opslag en communicatie	2.1%
Financiële bemiddeling; onroerend goed; Huren	0.5%
Informatietechnologie	3.4%
Technische diensten	6.2%
Andere diensten	16.2%
Overheidsadministratie	2.6%
Onderwijs	4.4%
Gezondheid en maatschappelijk werk	2.7%
Andere sociale diensten	0.9%
Ander	13.7%