

1. Inleiding

Veel van de in het kwaliteitssysteem gebruikte termen en definities hebben een meer specifieke betekenis en toepassing dan de algemene definities in woordenboeken aangeven. Ter verduidelijking en verbetering van het begrip worden de termen en definities nader verklaard. De NEN-EN-ISO 9001:2015 en de ISO 9000:2015 "Kwaliteitsmanagementsystemen grondslagen en woordenlijst" zijn hiervoor de belangrijkste referenties. Voorts worden de gebruikte bedrijfstermen nader verklaard.

2. Termen en Definities

2.1 Termen met betrekking tot kwaliteit

Kwaliteit	De mate waarin een geheel van eigenschappen en kenmerken voldoet aan eisen.
Eis	Behoeftte of verwachting die kenbaar gemaakt, vanzelfsprekend of dwingend voorgeschreven is.
Klasse	Categorie of rangorde toegekend aan de verschillende kwaliteitseisen voor producten, processen of systemen die dezelfde gebruiksfunctie hebben.
Klanttevredenheid	De perceptie van de klant over de mate waarin aan de eisen van de klant is voldaan.
Capaciteit	Het vermogen van de organisatie, systeem of proces om een product te realiseren dat zal voldoen aan de eisen voor dat product.

2.2 Termen met betrekking tot veiligheid

Incident	Een gebeurtenis die is opgetreden en die tot resultaat heeft dat er voedsel geproduceerd of geleverd wordt dat onveilig, onwettig of afwijkend is.
Ongeval	Ongunstige loop der omstandigheden, waarbij er sprake is van een verwonding in meer of mindere mate.

2.3 Termen met betrekking tot management

Systeem	Geheel van samenhangende of elkaar beïnvloedende elementen.
Managementsysteem	Systeem om beleid en doelstellingen vast te stellen en deze doelstellingen te halen.
Kwaliteitsmanagement systeem	Managementsysteem voor het sturen en beheersen van een organisatie met betrekking tot kwaliteit.
Kwaliteitsbeleid	Algehele bedoelingen en richting van een organisatie met betrekking tot kwaliteit zoals formeel door de directie kenbaar gemaakt.
Kwaliteitsdoelstellingen	Wat wordt beoogd of waarnaar wordt gestreefd met betrekking tot kwaliteit.
Management	De gecoördineerde activiteiten om een organisatie te sturen en te beheersen.
Directie	De persoon of groep van personen die een organisatie op het hoogste niveau bestuurt en beheerst.
Kwaliteitsmanagement	De gecoördineerde activiteiten om een organisatie te sturen en te beheersen met betrekking tot kwaliteit.
Kwaliteitsplanning	Het aspect van kwaliteitsmanagement gericht op het bepalen van kwaliteitsdoelstellingen en het specificeren van noodzakelijke operationele processen en daarmee samenhangende middelen om te voldoen aan de kwaliteitsdoelstellingen.
Kwaliteitsbeheersing	Het aspect van kwaliteitsmanagement gericht op het voldoen aan kwaliteitseisen.
Kwaliteitsborging	Het aspect van kwaliteitsmanagement gericht op het geven van vertrouwen dat aan kwaliteitseisen zal worden voldaan.
Kwaliteitsverbetering	Het aspect van kwaliteitsmanagement gericht op het vergroten van het vermogen om te voldoen aan kwaliteitseisen.
Continue verbeteren	Zich herhalende activiteit om het vermogen om aan eisen te voldoen te vergroten.
Doeltreffendheid	De mate waarin geplande activiteiten worden gerealiseerd en geplande resultaten worden behaald.
Doelmatigheid	De verhouding tussen de behaalde resultaten en de gebruikte middelen.

2.4 Termen met betrekking tot organisatie

Organisatie	Groep van personen en voorzieningen met een rangschikking van verantwoordelijkheden, bevoegdheden en onderlinge verhoudingen.
Organisatiestructuur	Rangschikken van verantwoordelijkheden, bevoegdheden en onderlinge verhoudingen tussen personen.
Voedselveiligheids-cultuur	<i>De gedeelde waarden, overtuigingen en normen die van invloed zijn op de manier van denken en het gedrag ten aanzien van voedselveiligheid in de gehele organisatie.</i>
Infrastructuur	Organisatiesysteem van voorzieningen, uitrusting en diensten, benodigd voor het functioneren van een organisatie.
Werkomgeving	Het geheel van omstandigheden waaronder werk wordt uitgevoerd.
Klant	Organisatie of persoon die een product ontvangt.
Leverancier	Organisatie of persoon die een product levert.
Belanghebbende	Persoon of groep die een belang heeft bij de prestaties of het succes van een organisatie.
Teler	Persoon of organisatie die zich bezighoudt met het voortbrengen, verbouwen c.q. kweken van gewassen, e.d.

2.5 Termen met betrekking tot proces en product

Partij	Zekere onbepaalde hoeveelheid.
Proces	Geheel van samenhangende of elkaar beïnvloedende activiteiten dat input omzet in output.
Product	Het resultaat van een proces.
Project	Uniek proces dat bestaat uit een geheel van gecoördineerde en beheerste activiteiten met start- en einddata, dat wordt ondernomen om een doelstelling te halen gericht op het voldoen aan specifieke eisen, inclusief randvoorwaarden met betrekking tot tijd, kosten en middelen.
Ontwerp en ontwikkeling	Geheel van processen waarmee eisen worden omgezet in gespecificeerde kenmerken of in de specificatie van een product, proces of systeem.

2.6 Termen met betrekking tot conformiteit

Conformiteit	Het voldoen aan een eis.
Afwijking	Het niet voldoen aan een eis.
Defect	Het niet voldoen aan een eis, met betrekking tot bedoeld of gespecificeerd gebruik.
Preventieve maatregel	Maatregel om de oorzaak van een mogelijke toekomstige afwijking of andere ongewenste mogelijke situatie weg te nemen.
Corrigerende maatregel	Maatregel om de oorzaak van een waargenomen afwijking of andere ongewenste situatie weg te nemen.
Correctie	Maatregel om een waargenomen afwijking weg te nemen.
Herbewerking	Maatregel op een afwijkend product om het aan eisen te laten voldoen.
Herclassificering	Wijziging in de klasse van een afwijkend product om het te laten voldoen aan andere dan de oorspronkelijke eisen.
Reparatie	Maatregel op een afwijkend product om het aanvaardbaar te maken voor het beoogd gebruik.
Tot afval bestempelen (afdanken)	Maatregel op een afwijkend product om gebruikt zoals oorspronkelijk geoogd uit te sluiten.
Concessie	Toestemming voor het gebruiken of vrijgeven van een product dat niet aan de gespecificeerde eisen voldoet.
Toestemming vooraf	Goedkeuring om, voorafgaande aan realisatie, van de oorspronkelijk gespecificeerde producteisen af te wijzen.
Vrijgave	Toestemming om door te gaan naar de volgende stap in het proces.

2.7 Termen met betrekking tot documenten

Informatie	Betekenisvolle gegevens.
Document	Informatie en haar gegevensdrager.
Specificatie	Document dat eisen kenbaar maakt.
Kwaliteitshandboek	Document dat het kwaliteitsmanagementsysteem van een organisatie specificeert.
Kwaliteitsplan	Document dat specificeert welke procedures en bijbehorende middelen door wie en wanneer voor een specifiek project, product, proces of contract moeten worden toegepast.
Registratie	Document waarin bereikte resultaten kenbaar gemaakt zijn of waarin het bewijs geleverd wordt van uitgevoerde activiteiten.

2.8 Termen met betrekking tot onderzoek

Objectief bewijs	Gegevens die het bestaan of de waarheid ergens van onderbouwen.
Ingangskeuring	Beproeving van de binnenkomende goederen om zeker te stellen dat deze voldoen aan de eisen/verwachtingen die met de leverancier zijn afgesproken.
Keuring	Evaluatie of voldaan is aan eisen (overeenkomstigheidbeoordeling) door observatie en beoordeling, waar nodig samen met meten, beproeven of schouwen.
Beproeving	Vaststelling van een of meer kenmerken overeenkomstig een procedure.
Verificatie	Bevestiging dat aan gespecificeerde eisen is voldaan door het verschaffen van objectief bewijs.
Geldigverklaring	Bevestiging door de levering van objectief bewijs dat aan de eisen voor een specifiek beoogd gebruik of toepassing is voldaan.
Kwalificatieproces	Proces om het vermogen om aan gespecificeerde eisen te voldoen, aan te tonen.
Beoordeling	Activiteit die wordt ondernomen om de geschiktheid, toereikendheid en doeltreffendheid van het betreffende onderwerp voor het halen van vastgestelde doelstellingen te bepalen.

2.9 Termen met betrekking tot audit

Audit	Systematisch, onafhankelijk en gedocumenteerd proces voor het verkrijgen van auditbewijs materiaal en het objectief beoordelen daarvan om vast te stellen in welke mate aan overeengekomen auditcriteria is voldaan.
Auditprogramma	Geheel van een of meer audits gepland voor een specifiek tijdsbestek en gericht op een specifiek doel.
Auditcriteria	Geheel van beleidslijnen, procedures of eisen gebruikt als referentie.
Auditbewijsmateriaal	Registraties, beweringen op basis van feiten of anderen informatie welke relevant zijn voor de auditcriteria.
Auditbevindingen	Resultaten uit de beoordeling van het verzamelde auditbewijsmateriaal tegen auditcriteria.
Auditconclusie	Uitslag van de audit gegeven door het auditteam na overweging van de auditdoelstellingen en alle auditbevindingen.
Auditklant	Organisatie of persoon die een audit aanvraagt.
Auditee	Organisatie die de audit ondergaat.
Auditor	Persoon met de bekwaamheid om een audit uit te voeren.
Auditteam	Een of meer auditors die een audit uitvoeren.
Technisch deskundige	Persoon met specifieke kennis van of deskundigheid over het onderwerp dat een audit ondergaat met zich meebrengt.
Bekwaamheid	Aangetoond vermogen om kennis en vaardigheden in praktijk te brengen.
Meetbeheerssysteem	Geheel van samenhangende en elkaar beïnvloedende elementen, die nodig zijn om metrologische bevestiging en continue beheersing van meetprocessen te verkrijgen.
Meetproces	Geheel van handelingen om de waarde van een grootte te bepalen.
Metrologische bevestiging	Geheel van handelingen dat vereist is om te bewerkstelligen dat meetuitrusting voldoet aan de eisen voor het beoogd gebruik ervan.
Meetuitrusting	Meetinstrument, software, meetstandaard, referentiemateriaal of hulpparaatuur of een combinatie ervan nodig voor het realiseren van een meetproces.
Metrologisch kenmerk	Onderscheidende eigenschap die het resultaat van een meting kan beïnvloeden.
Metrologische functie	Functie met organisatorische verantwoordelijkheid voor het definiëren en implementeren van het meetbeheerssysteem.