

ISO 9001:2015 – Checklist Outdoorbranche

1. Context van de organisatie

Toelichting: Begrijp de omgeving waarin je als outdoorbedrijf opereert – van regelgeving tot natuurinvloeden en klantverwachtingen.

- Zijn de interne en externe factoren (bijvoorbeeld seizoensinvloeden, wetgeving, concurrentie) in kaart gebracht?
 - Zijn stakeholders zoals gemeenten, verzekeraars, deelnemers en ouders goed in beeld?
 - Is de reikwijdte van het kwaliteitsmanagementsysteem afgestemd op de aangeboden activiteiten (hoogteparcours, kano, etc.)?
 - Is er een heldere beschrijving van het kwaliteitsbeleid en hoe dat in de praktijk werkt?
-

2. Leiderschap

Toelichting: De leiding moet zichtbaar verantwoordelijkheid nemen voor veiligheid, kwaliteit en klanttevredenheid.

- Toont het management betrokkenheid bij veiligheid en kwaliteit?
 - Is er een outdoor-specifiek kwaliteitsbeleid (bv. gericht op risicobeheersing, klantbeleving, duurzaamheid)?
 - Zijn taken van instructeurs, coördinatoren en beheerders duidelijk vastgelegd?
-

3. Planning

Toelichting: Vooruitdenken en risico's beheersen is cruciaal in de outdoorsector.

- Zijn risico's (zoals weersomstandigheden, materiaalveroudering, ongevallen) benoemd én beheerst?
 - Zijn er meetbare doelstellingen (bijvoorbeeld nul ernstige incidenten, 90% klanttevredenheid)?
 - Worden er concrete acties gepland om deze doelen te behalen (bv. training, onderhoud)?
 - Is er een plan voor omgaan met wijzigingen (bijvoorbeeld verplaatsing parcours, personeel)?
-

4. Ondersteuning

Toelichting: Goede materialen, kundige mensen en duidelijke communicatie maken het verschil in de praktijk.

- Hebben begeleiders voldoende opleiding en ervaring (EHBO, veiligheidscertificaten)?
- Wordt er structureel geïnvesteerd in bijscholing (zoals jaarlijkse reddingsoefeningen)?
- Zijn medewerkers zich bewust van hun rol in kwaliteit en veiligheid?
- Is de communicatie intern (briefings) en extern (klantinfo) effectief?
- Wordt materiaal gecontroleerd en beheerd volgens vaste procedures?
- Is er een systeem voor documentatie (handleidingen, checklijsten, inspectieverslagen)?

5. Uitvoering (Operationeel)

Toelichting: De uitvoering van activiteiten moet gecontroleerd, veilig en klantgericht gebeuren.

- Zijn instructie- en begeleidingsprocessen vastgelegd en consistent uitgevoerd?
 - Is de klantcommunicatie (vooraf, tijdens, na de activiteit) duidelijk en klantgericht?
 - Worden klantverwachtingen vooraf afgestemd en nagekomen?
 - Is het ontwerp van activiteiten (zoals nieuw parcours of spelvormen) onderbouwd met veiligheidsanalyses?
 - Worden leveranciers van materiaal of diensten (zoals horeca of gidsen) beoordeeld op kwaliteit?
 - Wordt de uitvoering van outdooractiviteiten goed gemonitord (veiligheid, tevredenheid)?
 - Is er een protocol voor afwijkingen (zoals incidenten, defect materiaal)?
-

6. Evaluatie van prestaties

Toelichting: Wat je niet meet, kun je niet verbeteren.

- Wordt klanttevredenheid gemeten (bv. via reviews, evaluatieformulieren)?
 - Vinden er regelmatig interne audits plaats (bv. op veiligheid of materiaalbeheer)?
 - Wordt de effectiviteit van processen geëvalueerd (zoals check-in, omkleden, instructie)?
 - Is er een directiebeoordeling met actiepunten en verbeterdoelen?
-

7. Verbetering

Toelichting: Leren van fouten en successen zorgt voor groei en continuïteit.

- Worden incidenten, klachten en bijna-ongevallen vastgelegd en geanalyseerd?
- Worden verbetermaatregelen genomen en opgevolgd (bv. extra training na incident)?
- Wordt actief gezocht naar kansen voor verbetering (klantbeleving, duurzaamheid)?
- Wordt de effectiviteit van verbetermaatregelen geëvalueerd en vastgelegd?