ISO 9001 & VGO-keur | Een vergelijking

Wat zijn de overeenkomsten en de verschillen tussen de ISO 9001 en het VGO-keur? Kan deze vergelijking überhaupt worden gemaakt? Zijn het VGO-keur en de ISO 9001 te beschouwen als gelijkwaardig? In deze notitie worden de antwoorden op deze vragen onderzocht. Daartoe volgt eerst een beschrijving van beide normeringen. En zijn aansluitend de belangrijkste verschillen en overeenkomsten uiteengezet. Het slotwoord gaat in op de kwestie: zijn ISO 9001 en VGO-keur te beschouwen als gelijkwaardige normeringen? En zo niet: hoe maakt een opdrachtgever de keuze tussen de ISO 9001 of het VGO-keur als selectiecriterium? En wat zijn de motieven van een VGO-bedrijf om tot een voorkeur voor één van de twee te komen?

ISO 9001 | Internationale Norm Kwaliteitsmanagementsystemen

ISO 9001 is de internationale norm voor kwaliteitsmanagementsystemen. Een kwaliteitsmanagementsysteem (KMS) draagt bij aan het vermogen van een organisatie om consequent te voorzien in producten en diensten die voldoen aan de eisen van de klant. Redelijkerwijs verhoogt dit vermogen ook de klanttevredenheid. Een KMS is opgebouwd uit een kwaliteitsbeleid met meetbare kwaliteitsdoelstellingen. En omvat ook de organisatiestructuur met de bedrijfsprocessen en de middelen om het kwaliteitsbeleid en de kwaliteitsdoelen te kunnen realiseren.
Voor bedrijven biedt de ISO 9001 een gestructureerde en bewezen aanpak voor het implementeren en continu verbeteren van het kwaliteitsmanagement. Voor opdrachtgevers is het ISO 9001-certificaat een waarborg dat het leveren en verbeteren van kwaliteit, en het streven naar klanttevredenheid, op een gestructureerde manier in de bedrijfsprocessen zijn verankerd.
Iedere organisatie kan het ISO 9001-certificaat behalen, ongeacht haar aard, omvang of de sector waarin zij actief is.

VGO-keur | Nederlands Keurmerk Resultaatgericht Samenwerken

Het VGO-keur is een Nederlands, sectorspecifiek keurmerk voor ‘Resultaatgericht Samenwerken’. Resultaatgericht Samenwerken (RGS) staat voor een intensieve vorm van ketensamenwerking in de bouw- en vastgoedsector. Met RGS maakt de vastgoedeigenaar met vaste ketenpartners lange termijn afspraken over het kwaliteitsniveau van het vastgoed. De noodzakelijke onderhoudsingrepen en onderhoudslasten om deze kwaliteit te waarborgen worden uitgewerkt in meerjarige scenario’s en doorgerekend op basis van de laagst mogelijke levenscycluskosten (TCO-benadering). Tijdens de beheerfase is de onderhoudskwaliteit gegarandeerd in de vorm van ‘prestatiegaranties’.
Met RGS verkrijgt een vastgoedeigenaar dus voorspelbaarheid van de kwaliteit, van de onderhoudsactiviteiten en van de budgetten die vereist zijn om de kwaliteit te realiseren en in stand te houden. De RGS-werkwijze verschilt wezenlijk van de

traditionele aanpak in de bouw en het vastgoed. RGS stelt dan ook specifieke eisen aan zowel het proces van samenwerken als aan de competenties van de betrokkenen. Dit geldt zowel aan de kant van de opdrachtnemer als aan de kant van de opdrachtgever. Vanuit het perspectief van de opdrachtgever die de keuze maakt voor RGS is het van belang om VGO-bedrijven te selecteren die 'RGS-bekwaam' zijn.
Daarom is het VGO-keur in het leven geroepen: als objectieve waarborg voor opdrachtgevers dat een VGO- bedrijf in staat is om te opereren volgens de principes van Resultaatgericht Samenwerken, zoals die zijn beschreven in de Leidraad RGS.
Om te certificeren moet het VGO-bedrijf aantonen dat het werkt volgens het RGS-procesmodel uit de Leidraad. En dat het beschikt over de hiervoor benodigde, specifieke RGS-competenties. Daarnaast stelt het VGO-keur eisen aan de klanttevredenheid, de kwaliteitsborging tijdens de uitvoering en aan de financiële ratio's van de onderneming. Dit laatste vanuit de gedachte dat een solide financiële basis ook voor een opdrachtgever van belang is wanneer er voor de lange termijn afspraken worden aangegaan over het onderhoud van het vastgoed.
Voor VGO-bedrijven biedt het VGO-keur een toetsbare structuur om de bedrijfsprocessen en de competenties in overeenstemming te brengen met de RGS-werkwijze.
Het VGO-keur is uitsluitend bedoeld voor bedrijven actief in bestaand vastgoed, zoals onderhoudsbedrijven, installateurs en gevel- en dakbedrijven.

Overeenkomsten ISO 9001 & VGO-keur

Focus op Meetbare Kwaliteit

Zowel in de ISO 9001 als in het VGO-keur is het eenduidig en zorgvuldig vaststellen van het door de klant gewenste kwaliteitsniveau een belangrijk criterium.
Volgens ISO 9001 dienen de organisatie en het kwaliteitsmanagementsysteem aantoonbaar gericht te zijn op het vaststellen en leveren van producten en diensten die voldoen aan de eisen van de klant. En voordat een product of dienst wordt vrijgegeven moet aantoonbaar worden vastgesteld dat is voldaan aan het overeengekomen kwaliteitsniveau.
Het VGO-keur toetst of het door de opdrachtgever gewenste kwaliteitsniveau door de opdrachtnemer is uitgewerkt in meetbare, project-specifieke prestatie-eisen.
Voor vrijgave (overdracht) van het project wordt in de vorm van een aanvangskeuring beoordeeld en vastgelegd dat aan alle kwaliteitseisen is voldaan.

Focus op Klanttevredenheid

Beide standaarden besteden expliciet aandacht aan klanttevredenheid.
In de ISO 9001 is klantgerichtheid één van de leidende kwaliteitsmanagementprincipes. En het doel van de organisatie moet zijn om met het kwaliteitsmanagementsysteem bij te dragen aan een hogere klanttevredenheid. Daarbij moet de klanttevredenheid worden gemonitord.

Als een randvoorwaarde voor certificering vereist het VGO-keur een minimale klanttevredenheidsscore, die door een onafhankelijke organisatie wordt gemeten als onderdeel van de certificering.

Procesgerichte benadering, inclusief evalueren en verbeteren

VGO-keur en ISO 9001 gaan beide uit van een procesmatige aanpak: de door de klant gewenste kwaliteit kan alleen worden gewaarborgd als er op een vaste en logisch gestructureerde manier wordt gewerkt.
ISO 9001 eist expliciet dat de organisatie de processen vaststelt en implementeert die noodzakelijk zijn voor het functioneren van het kwaliteitsmanagementsysteem. Vervolgens moeten deze processen worden geëvalueerd en verbeterd.
Het VGO-keur schrijft het vaststellen en het volgen van processen niet expliciet voor, maar toetst impliciet wel of er wordt gewerkt volgens de 8 fasen uit het 'RGS-procesmodel', zoals dat is beschreven in de Leidraad RGS. Er wordt beoordeeld of van alle fasen de belangrijkste output, in de vorm van projectdocumenten, aanwezig is. Daarnaast is het een eis uit het VGO-keur dat het proces van samenwerken tussen VGO-bedrijf en opdrachtgever periodiek wordt geëvalueerd en waar nodig of gewenst wordt bijgesteld.

Doelstellingen & Middelen

Zowel ISO 9001 als het VGO-keur eisen dat er beleid en meetbare doelstellingen worden geformuleerd. En dat er middelen worden vrijgemaakt om het beleid en de doelen te realiseren.

Competentiemanagement

Beide standaarden vereisen dat de organisatie vaststelt over welke competenties functionarissen moeten beschikken om te voldoen aan de klantvraag. En zowel ISO 9001 als het VGO-keur verifiëren of er wordt voorzien in passende training of opleiding van personen die nog niet voldoen aan de gestelde eisen.

Procesbeheersing tijdens uitvoering

De twee certificeringen eisen allebei de aantoonbaarheid van de kwaliteitsbeheersing tijdens de uitvoering. En toetsen of het proces zo is ingericht dat er wordt ingegrepen en gecorrigeerd in geval van afwijkingen. In beide standaarden is daarbij expliciet de link gelegd naar de kwaliteitsafspraken die met de klant zijn gemaakt.
En beide standaarden besteden aandacht aan het belang van het beheersen van uitvoeringsprocessen door derden. Het VGO-keur toetst of in het Plan Kwaliteitsbeheersing ook de activiteiten van de ketenpartners zijn verwerkt. En tijdens de Projecttoets worden de beheersing en de kwaliteitsborging van het uitvoerende proces door derden in de praktijk beoordeeld.

ISO 9001 schrijft voor dat passende maatregelen moeten worden vastgesteld en genomen om processen die door derden worden uitgevoerd beheerst, en in overeenstemming met de afspraken met de klant, te doen verlopen.

Specificeren en selecteren inkoop externe producten en diensten

Zowel ISO 9001 als het VGO-keur onderkennen het belang van het gericht specificeren en inkopen van producten en diensten geleverd door derden (ketenpartners), en toetsen hier ook op.

Overdracht, vrijgave van producten en diensten

VGO-keur en ISO 9001 vereisen beide dat het product of de dienst pas aan de klant wordt overgedragen nadat aantoonbaar is voldaan aan de (kwaliteits-)afspraken met de klant. VGO-keur stelt in dit verband een aanvangskeuring op basis van de overeengekomen project-specifieke prestatie-eisen verplicht. ISO 9001 heeft het over 'gedocumenteerde informatie waaruit blijkt dat is voldaan aan de aanvaardingscriteria'. Een verplichte correctieprocedure, in geval sprake is van afwijkingen van de klanteisen, maakt onderdeel uit van zowel de ISO 9001 als van het VGO-keur.

Verschillen ISO 9001 & VGO-keur

Certificering van een Systeem vs. Certificering van Competenties

Het grootste verschil tussen beide standaarden betreft het object van certificering (het 'wat'). ISO 9001 betreft de certificering van een *kwaliteitsmanagementsysteem*. VGO-keur gaat over de certificering van organisatorische en technische *competenties* die vereist zijn om succesvol invulling te geven aan *Resultaatgericht Samenwerken*.

Scope: Organisatie of organisatieonderdeel vs. Organisatie & Projecten RGS

De scope (het 'toepassingsgebied') van een ISO 9001-systeem betreft de gehele organisatie of een organisatieonderdeel met een duidelijke afbakening op basis van producten en diensten.

De scope van het VGO-keur bestaat uit het (integrale) proces van Resultaatgericht Samenwerken, zoals dat in de Leidraad RGS is uitgewerkt in de 8 Fasen van het RGS-Procesmodel. Het gaat dan zowel om eisen die RGS stelt aan de organisatie als aan de (RGS-)projecten.

Voorschriften voor Processen vs. Voorgeschreven Proces

ISO 9001 bevat voorschriften en criteria voor het vaststellen, plannen, implementeren, beheersen en verbeteren van processen. Met als doel om de kwaliteit en de klanttevredenheid te verankeren en te verbeteren. Maar ISO 9001 geeft geen uitsluitsel om *welke* processen het gaat; dat moet de organisatie zelf bepalen.

Het VGO-keur schrijft -impliciet- het volgen van het RGS-proces uit de Leidraad RGS voor. En toetst -expliciet- of de beschreven output van het RGS-proces aanwezig is.

Toetsing Vorm vs. Inhoud

ISO 9001 toetst of er sprake is van een logisch, gestructureerd en samenhangend kwaliteitsmanagementsysteem. En gebruikt voor deze toetsing met name de 7 kwaliteitsmanagementprincipes. Dit zijn uitsluitend criteria die de 'vorm' betreffen en niet de inhoud. VGO-keur toetst of de outputs van de processen, zoals de contractstukken en de projectdocumenten, voldoen aan de criteria die daarvoor in de Leidraad zijn uitgewerkt. Dit is een inhoudelijke toetsing.

Competentiemanagement vs. Competentiemanagement èn aanwezige Competenties

ISO 9001 en VGO-keur toetsen beide of er competentie-eisen zijn vastgesteld. En of er acties worden gepland en ondernomen wanneer niet wordt voldaan aan deze eisen, zoals het inschrijven van personen voor het volgen van een training of opleiding. VGO-keur beoordeelt daarnaast ook nog of de medewerkers daadwerkelijk RGS-bekwaam zijn door hen tijdens de audit te vragen naar een toelichting op hun aanpak en op de door hen uitgewerkte documenten.

Universeel vs. Bedrijfsspecifiek

De ISO 9001 is bedoeld voor iedere organisatie, ongeacht het type product of dienst dat zij levert. En ongeacht de sector waarin zij werkzaam is.
VGO-keur is uitsluitend bedoeld voor bedrijven die renovatie- en onderhoudswerkzaamheden verrichten aan bestaand vastgoed.

Alleenstaand vs. Onderdeel van een Familie

Alle ISO-managementsysteemnormen, waar de ISO 9001 onderdeel van uitmaakt, zijn opgebouwd volgens dezelfde structuur; de zogenaamde 'Harmonized Structure'. Dit betekent onder meer dat er gebruik wordt gemaakt van eenzelfde hoofdstukindeling. Het integreren van meerdere normen binnen organisaties wordt hiermee effectiever, eenvoudiger en betaalbaarder.
Het VGO-keur is een op zichzelf staand Keurmerk met een eigen structuur.

Samenvatting

Het ISO 9001-certificaat bevestigt de organisatorische borging van kwaliteitsmanagement op basis van de implementatie en het daarna continu verbeteren van een kwaliteitsmanagementsysteem. Het VGO-keur toont aan dat de organisatie en de medewerkers beschikken over de competenties die noodzakelijk zijn om resultaatgericht samen te werken. Beide standaarden kennen een vergelijkbare thematiek: een focus op kwaliteit en op klanttevredenheid. Tegelijk zijn er grote verschillen in de uitwerking en het toetsingskader van beide normeringen. De belangrijkste overeenkomsten en verschillen tussen ISO 9001 en het VGO-keur zijn samengevat in onderstaande tabellen.

OVEREENKOMSTEN ISO 9001 & VGO-KEUR
- Sturen op meetbare Kwaliteitsafspraken. - Sturen op Klanttevredenheid. - Procesgerichte benadering, met aandacht voor leren en verbeteren. - Aandacht voor het formuleren van Doelstellingen. - Aandacht voor het beschikbaar maken van Middelen. - Borgen van Training en Opleiding (Competentiemanagement). - Borgen van de kwaliteit van het Uitvoeringsproces. - Structureren van het Inkoopproces. - Toetsen van de afgesproken kwaliteit voor overdracht.

IS

VERSCHILLEN ISO 9001 <-> VGO-KEUR			
Object van certificering:	Kwaliteitsmanagementsysteem	<->	RGS-Competenties
Scope:	Organisatie of organisatieonderdeel	<->	Resultaatgericht Samenwerken (organisatie & projecten)
Voorschriften voor processen:	Criteria voor bedrijfsprocessen	<->	Schrijft impliciet het RGS- proces voor
Toetsing aan:	7 kwaliteitsmanagementprincipes	<->	Aanwezigheid RGS-competenties en projectdocumenten RGS
Geschiktheid:	Iedere organisatie	<->	Renovatie- en onderhoudsbedrijven bestaand vastgoed
Afkomst:	Onderdeel Internationale familie van normen voor managementsystemen	<->	Onafhankelijk, Nederlands Keurmerk

Zijn ISO 9001 en VGO-keur gelijkwaardig?

In de bouw- en vastgoedonderhoud sector wordt regelmatig de vraag gesteld: zijn het ISO 9001-certificaat en het VGO-keur te beschouwen als gelijkwaardige normeringen? Ondanks duidelijke overeenkomsten wat betreft de onderliggende thematiek -kwaliteit en klanttevredenheid- verschillen de normeringen van elkaar als het gaat om de achterliggende doelstelling en de wijze waarop de toetsing plaatsvindt. Het antwoord op de vraag of sprake is van gelijkwaardigheid is dan ook ontkennend.
Een logische vervolgvraag is dan welke afwegingen bij opdrachtgevers een rol spelen om een eventuele keuze te maken voor één van beide certificeringen als criterium om onderhoudspartners te selecteren. Voor opdrachtgevers die voor het onderhouden of renoveren van bestaand vastgoed resultaatgericht willen (gaan) samenwerken met marktpartijen is het VGO-keur het geschikte selectiecriterium, zeker bezien vanuit het oogpunt van risicomanagement. Voor een voorspoedige, succesvolle implementatie van RGS is het essentieel dat zowel opdrachtgevers als VGO-bedrijven beschikken over de -specifieke- RGS-competenties. In de huidige markt is dit geen vanzelfsprekendheid. Het is dan ook raadzaam om onderhoudspartners hierop aan de voorkant zorgvuldig te selecteren.
Opdrachtgevers die kiezen voor traditionele samenwerkingsverbanden ondervinden minder toegevoegde waarde van de aanwezigheid van specifieke RGS-competenties. Zij hechten logischerwijs meer waarde aan een gestructureerde, procesmatige aanpak met aandacht voor de bedrijfsbrede borging van de kwaliteit en het kwaliteitsbewustzijn. Dan lijkt een ISO 9001-certificaat het betere selectiecriterium.
En hoe stelt een VGO-bedrijf een voorkeur voor één van de twee vast? Vanuit het perspectief van een VGO-bedrijf is de voorkeur vooral een strategische kwestie: welke certificering draagt het meeste bij aan de ambities en de doelstellingen van de organisatie? Een VGO-bedrijf dat zich vooral onderscheidt door het samenwerken en meedenken met opdrachtgevers in het voortraject ontleent meer toegevoegde waarde aan het specialistische, competentiegerichte VGO-keur dan aan het generieke ISO 9001-certificaat. En een VGO-bedrijf dat zich concentreert op de aanbestedende markt heeft naar verwachting meer baat bij de structurele, procesmatige beheersing en verbetering van de bedrijfsvoering volgens de ISO 9001-filosofie. Beide standaarden kunnen elkaar ook versterken: ISO 9001 om het RGS-proces te verankeren en van daaruit permanent door te ontwikkelen. En VGO-keur om de organisatorische en technische RGS-competenties te waarborgen. Met name een groeiende organisatie kan baat hebben bij deze combinatie van standaarden.

Totstandkoming van deze notitie

Deze notitie is in juli 2026 opgesteld door bpo-axsys bouw & vastgoed adviseurs in opdracht van- en in samenwerking met- de Stichting VGO-keur. De opsteller, Kees Keizer, heeft ruime ervaring met Kwaliteitsmanagement volgens de ISO 9001 normen en met Resultaatgericht Samenwerken conform de toetsingscriteria van het VGO-keur. De inhoud van de notitie is mede tot stand gekomen op basis van zorgvuldige raadpleging van beide normeringen. Voor in uw ogen gewenste aanscherpingen en/of wijzigingen van de tekst kunt u contact opnemen met de Stichting VGO-keur (www.vgokeur.nl) en/of bpo-axsys (www.bpo-axsysbv.nl).

- einde -