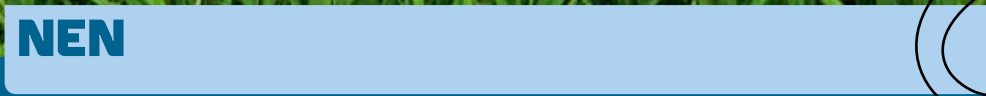
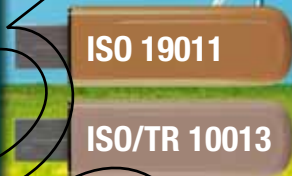
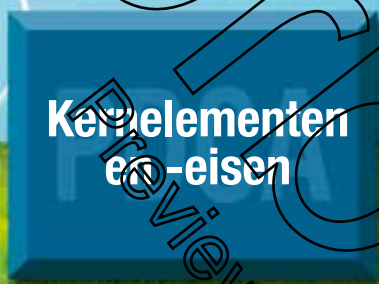


Dit document mag slechts op een stand-alone PC worden geïnstalleerd. Gebruik op een netwerk is alleen toestaan als een aanvullende licentie overeenkomstig voor netwerkgebruik met NEN is afgesloten. This document may only be used on a stand-alone PC. Use in a network is only permitted when a supplementary license agreement has been concluded.



De nieuwe ISO-normen

DUURZAME VERANDERING IN MANAGEMENTSYSTEMEN

Alles wat je moet weten!

De nieuwe ISO-normen

Preview

ISO 9001

ISO 14001

ISO 45001

ISO/TS 16949

ISO/TS 29001

ISO 22000

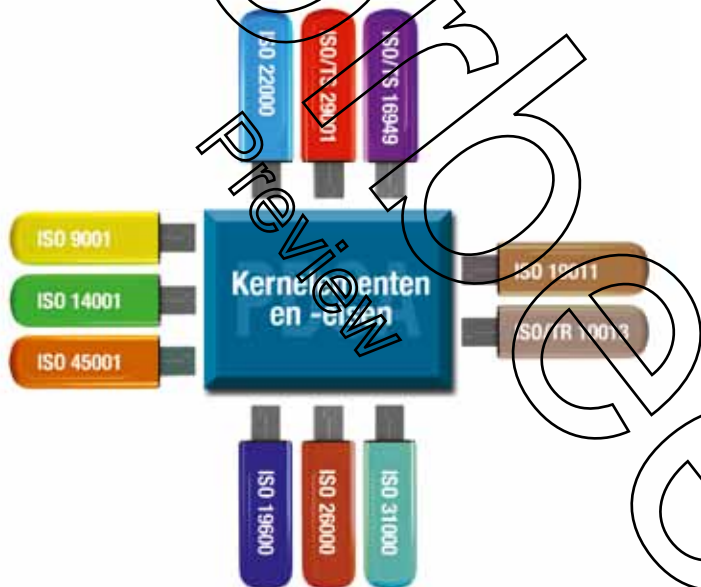
ISO 19600

ISO 26000

ISO 31000

ISO/TR 10013

ISO 19011



De nieuwe ISO-normen

DUURZAME VERANDERING IN MANAGEMENTSYSTEMEN

Alles wat je moet weten!

Orb
Preview

Colofon

Uitgever en redactie

NEN

Vormgeving

Hans Heppener,
Bureau voor grafische vormgeving, Zoetermeer

2e druk, 2014

ISBN 978 90 5254 164 8

ICS 03.120.10; 03.120.20; 13.020.10

UIT 68

© Nederlands Normalisatie-instituut, Delft, 2014

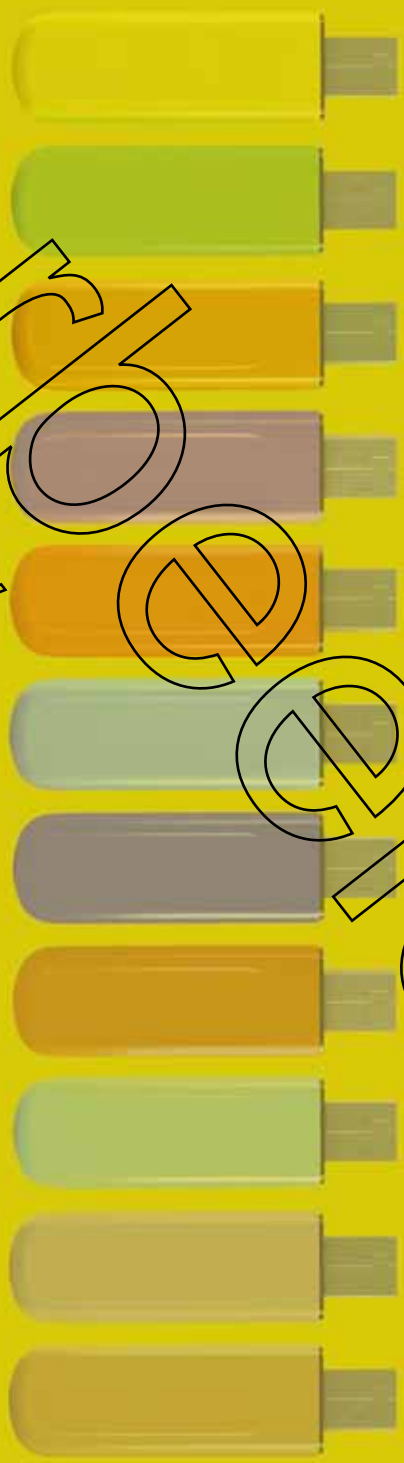
Inhoud

1	Inleiding	5
2	Managementsysteemnormen klaar voor uitdagingen 21e eeuw	9
3	De nieuwe ISO-normen: evolutie of revolutie?	19
4	ISO 9001 en de veranderende rol van de kwaliteitsmanager	29
5	Veelgestelde vragen	37
6	Overzicht HLS-normen	43
7	Nederlandse vertaling HLS	45
8	Hoe maakt u werk van uw managementsysteem?	61

voorbeelden

Preview

De nieuwe ISO-normen



Inleiding

Succesvol ondernemen in een steeds complexere, veeleisender en internationaler omgeving vereist van u een aantal essentiële randvoorwaarden: leiderschap, een goede inrichting van uw organisatie en bedrijfsprocessen en competente en goed gemotiveerde medewerkers. Managementsystemen die zijn gebaseerd op internationale normen zoals ISO 9001 en ISO 14001, helpen om aan deze randvoorwaarden te voldoen. Ze moeten dan wel met hun tijd meegaan.

De uitdagingen voor een ondernemer in de 21e eeuw liegen er niet om: toenemende concurrentie in een mondiaal perspectief, complexe productieketens met groeiende onderlinge afhankelijkheid, schaarse grondstoffen, een krimpende arbeidsmarkt en de klimaatproblematiek, om er maar enkele te noemen. U moet voor steeds meer onderwerpen en stakeholders aantonen dat u uw zaken op orde heeft en in staat bent om voortdurend betere prestaties te leveren. U moet de voor u relevante trends signaleren en daar uw strategie en uitvoering op aanpassen. Ook moet u rekening houden met de wensen en verwachtingen van een steeds breder pallet aan stakeholders. En klanten eisen niet meer alleen aantoonbare kwaliteit van geleverde producten en diensten, maar vragen steeds vaker ook om aandacht voor het milieu en om bedrijfscontinuïteit. Overheden en maatschap-

pelijke organisaties willen weten hoe het staat met veiligheid, duurzaamheid en maatschappelijk verantwoord ondernemen. Uw eigen werknemers en vakorganisaties vragen aandacht voor veilige en gezonde werkomstandigheden. En aandeelhouders en kredietverstrekkers, ten slotte, zijn geïnteresseerd in de waarde van hun investering in relatie tot uw prestaties.

Managementsystemen die zijn gebaseerd op internationale normen zoals ISO 9001 en ISO 14001, zijn een goede basis om de randvoorwaarden voor succesvol ondernemen in te vullen en uw stakeholders te laten zien dat u een betrouwbare zakenpartner bent. Die managementsystemen moeten dan wel de hiervoor geschetste uitdagingen aankunnen en beter aansluiten op de trend van integraal risico- en compliancemanagement.



ISO heeft het initiatief genomen om de normen voor deze managementsystemen voortaan te ontwikkelen volgens een 'plug-in model'. Volgens dit model krijgen de normen dezelfde structuur, dezelfde tekstelementen en dezelfde kerneisen. De kern van het plug-in model is de *High Level Structure* (HLS), een basistekst met kerneisen waaraan alle managementsystemen minimaal moeten voldoen.

Hierdoor kunnen managementsystemen beter met elkaar worden geïntegreerd, de structuur en kerneisen zijn immers hetzelfde. Bovendien zijn risicomanagement, compliancemanagement en aandacht voor de context van de organisatie en uw stakeholders verankerd in de HLS. Daardoor zorgt de HLS ervoor dat ISO-managementsystemen beter aansluiten op de strategie en *governance* van organisaties en deel gaan uitmaken van de 'normale' bedrijfsvoering.

De eerste normen volgens de HLS zijn inmiddels gepubliceerd: ISO 30301 voor archivering, ISO 22301 voor bedrijfscontinuïteitsmanagement, ISO 27001 voor informatiebeveiliging en ISO 55001 voor assetmanagement.

De grootste impact van de HLS komt natuurlijk straks bij de nieuwe ISO 9001 en ISO 14001, de meest toegepaste managementsysteemnormen. De nieuwe edities van ISO 9001 en ISO 14001 verschijnen naar verwachting in 2015. Ook werkt ISO aan de nieuwe ISO 45001, de norm

voor arbeidsomstandigheden. Deze zal in 2016 verschijnen en OHSAS 18001 vervangen. Al deze normen volgen de nieuwe structuur en zijn op de nieuwe kerneisen gebaseerd.

De voordelen van de nieuwe structuur en inhoud zijn groot. U bespaart tijd en kosten en de managementsystemen leveren meer toegevoegde waarde voor succes en continuïteit van uw organisatie. Zo kunnen de ISO-managementsysteemnormen van de toekomst werkelijk bijdragen aan de uitdagingen waar organisaties in de 21e eeuw mee te maken hebben.

Leeswijzer

Een goede voorbereiding op de komst van de nieuwe ISO-normen is het halve werk. Om u op weg te helpen vindt u in deze publicatie achtergrondinformatie over de ontwikkeling, inhoud en bedoeling van de nieuwe structuur en kerneisen, veelgestelde vragen en antwoorden en de kerneisen zelf. Hiermee kunt u alvast aan de slag gaan en u verdiepen in de belangrijkste thema's van de nieuwe ISO-normen: contextanalyse, stakeholdermanagement, risicomanagement en compliancemanagement.

We zullen regelmatig over de ontwikkeling van de nieuwe ISO-normen publiceren. Kijk hiervoor op onze speciale website www.nen.nl/denieuweiso.

De nieuwe ISO-normen

Managementsysteemnormen klaar voor nieuwe uitdagingen in de 21e eeuw

Dick Hortensius

Wijzigingen in de belangrijkste ISO-normen voor managementsystemen, ISO 9001 en ISO 14001, maken nationaal en internationaal veel reacties los. Deze normen vormen voor veel organisaties de basis voor beheerste bedrijfsvoering op het aspect kwaliteit en/of milieu. Daarmee zijn ze essentieel voor het aangaan en onderhouden van (inter)nationale handelsrelaties. Gebruikers zijn alleen te overtuigen van het belang van wijzigingen als de nieuwe ISO-normen een toegevoegde waarde bieden voor de uitdagingen van organisaties in de 21e eeuw. Dit artikel licht toe waarom het de moeite loont om met de nieuwe ISO-normen aan de slag te gaan.

Achtergrond

Voordat er discussie was over de inhoud van de volgende generatie van normen voor managementsystemen, was er een ander aspect waarover in ISO-verband werd gesproken: de door gebruikers moeilijk te verklaren verschillen in aard, volgorde en formulering van eisen aan managementsystemen in de diverse normen. "Het lijkt wel of ISO uit allemaal verschillende organisaties bestaat" of "ISO moet zichzelf eens normaliseren" waren veelgehoorde uitspraken.

Het eerste is misschien wel waar. ISO-commissies opereren behoorlijk zelfstandig. Het zijn de belanghebbenden in die commissies die bepalen wat de inhoud van een norm is. Zij kijken daarbij vanuit

hun eigen praktijk. En zo kan het dat in ISO 9001 een ander model staat dan in ISO 14001.

Het tweede heeft ISO zich aangetrokken en ze heeft de diversiteit enkele jaren geleden bij de kop gepakt. Door het toenemende aantal managementsysteemnormen en de groeiende behoefte om die geïntegreerd toe te passen, was het duidelijk dat nieuwe stappen in het afstemmingsproces moesten worden gezet.

De *Technical Management Board* (TMB) van ISO stelde daarom twee commissies in: een *Strategic Advisory Group* (SAG) met de opdracht een langetermijnvisie te ontwikkelen en de *Joint Technical Coordination Group* (JTCC) voor

verbetering van de afstemming op korte termijn en concretisering van de adviezen van de SAG.

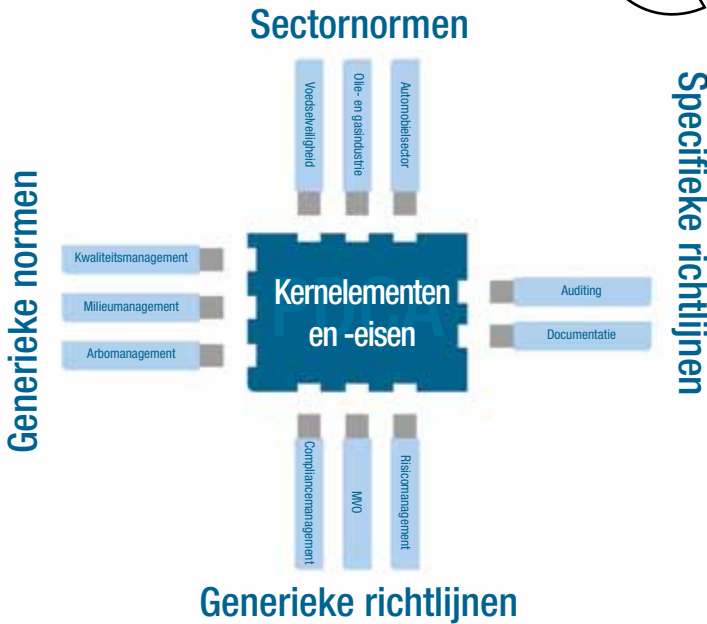
‘Plug-in model’

De SAG heeft geadviseerd de management-systeemnormen in het vervolg te ontwikkelen volgens een ‘plug-in model’ (zie figuur 1). De ‘kernelementen en -eisen’ worden vastgelegd in een basisdocument waarop de normen kunnen aansluiten.

De gedachte achter het plug-in model is dat het managementsysteem van een organisatie werkt

als het *operating system* van een computer, waarin specifieke programma’s en apparaten kunnen worden ingeplugd. Onderwerp- en sectorspecifieke normen kunnen als modules worden ontwikkeld en in de kern worden ingeplugd. Die normen zorgen er dan voor dat het managementsysteem goed functioneert voor een bepaald aspect van de bedrijfsvoering.

Onderwerpspecifieke normen zijn bijvoorbeeld ISO 9001 voor kwaliteitsmanagement, ISO 22000 voor voedselveiligheidsmanagement en ISO 27001 voor informatiebeveiliging.



Figuur 1 – Plug-in model voor managementsysteemnormen

Bestelformulier

Stuur naar:

NEN Standards Products & Services
t.a.v. afdeling Klantenservice
Antwoordnummer 10214
2600 WB Delft



NEN Standards Products & Services

Postbus 5059
2600 GB Delft

Vlinderweg 6
2623 AX Delft

T (015) 2 690 390
F (015) 2 690 271

www.nen.nl/normshop

Ja, ik bestel

__ ex. UIT 68:2014 nl De nieuwe ISO-normen - Duurzame verandering in managementsystemen € 0.00

Wilt u deze norm in PDF-formaat? Deze bestelt u eenvoudig via www.nen.nl/normshop

Gratis e-mailnieuwsbrieven

Wilt u op de hoogte blijven van de laatste ontwikkelingen op het gebied van normen, normalisatie en regelgeving? Neem dan een gratis abonnement op een van onze e-mailnieuwsbrieven. www.nen.nl/nieuwsbrieven

Gegevens

Bedrijf / Instelling _____

T.a.v. _____ O M O V

E-mail _____

Klantnummer NEN _____

Uw ordernummer _____ BTW nummer _____

Postbus / Adres _____

Postcode _____ Plaats _____

Telefoon _____ Fax _____

Factuuradres (indien dit afwijkt van bovenstaand adres)

Postbus / Adres _____

Postcode _____ Plaats _____

Datum _____ Handtekening _____

Retourneren

Fax: 015 2 690 271

E-mail: klantenservice@nen.nl

Post: NEN Standards Products & Services,

t.a.v. afdeling Klantenservice
Antwoordnummer 10214,
2600 WB Delft

(geen postzegel nodig).

Voorwaarden

- De prijzen zijn geldig tot 31 december 2018, tenzij anders aangegeven.
- Alle prijzen zijn excl. btw, verzend- en handelingskosten en onder voorbehoud bij o.m. ISO- en IEC-normen.
- Bestelt u via de normshop een pdf, dan betaalt u geen handeling en verzendkosten.
- Meer informatie: telefoon 015 2 690 391, dagelijks van 8.30 tot 17.00 uur.
- Wijzigingen en typfouten in teksten en prijsinformatie voorbehouden.
- U kunt onze algemene voorwaarden terugvinden op: www.nen.nl/leveringsvoorwaarden.