

## Commissieplan 2017

Norm(sub)commissie 381225 'Marktonderzoek'

**Normalisatie:** de wereld op één lijn.

# COMMISSIEPLAN 2017

NORM(SUB)COMMISSIE  
381225 'Marktonderzoek'

DATUM  
2017-08-14

## 1 Algemene gegevens

**1.1 Commissie**  
381225 'Marktonderzoek'

### 1.2 Werkgebied

Het werkgebied is Markt-, opinie- en maatschappelijk onderzoek. Een groeiend aandeel van de uitgaven van gebruikers binnen markt-, opinie- en maatschappelijk onderzoek wordt ingezet voor multinationale projecten, waarbij consistente regionale en internationale meting als doelstelling geldt. Een internationale kwaliteitsnorm draagt direct bij aan deze belangrijke economische en sociale doelstelling, doordat deze waarborgt dat de verschillende elementen van het onderzoeksproces bij dergelijke projecten volgens de juiste norm en op een verifieerbare en consistente manier worden uitgevoerd. Dit maakt het mogelijk dat de data die resulteren uit onderzoek dat volgens de internationale norm wordt uitgevoerd kunnen worden gebruikt om burgers en organisaties op een consistente en inzichtelijke wijze van goederen en diensten te voorzien.

## 2 Commissiestructuur en relaties

### 2.1 Nationale structuur

Commissie	Naam
381225	Marktonderzoek

### 2.2 Internationale relaties

Commissie	Naam	Binding
ISO/TC 225	Market, opinion and social research	P-Member

Toelichting.

Voor CEN commissies geldt dat de normcommissie advies en stemrecht heeft op de genoemde Europese ontwikkelingen.

Voor ISO commissies geldt dat er onderscheid wordt gemaakt tussen P-leden (participants) en O-leden (observers).

P-leden doen actief mee aan de ontwikkeling van normen en hebben stemplicht.

O-leden hebben toegang tot de documentenstroom en kunnen reageren, maar zij hebben geen stemplicht.



NEN Elektro & ICT, Kennis- &  
Informatiediensten

Postbus 5059  
2600 GB Delft

Vlinderweg 6  
2623 AX Delft

(015) 2 690 390

kid@nen.nl

www.nen.nl

Nederlands Normalisatie-instituut

DATUM  
2017-08-14

PAGINA  
3/7

### 3 Commissiesamenstelling en stakeholdercategorieën

Ledenbestand per 2016-12-31

Naam persoon	Werkgever	Belanghebbende	Rol	Categorie stakeholder
W. van Slooten	MOA	MOA	Lid	4b
E. van Eunen	KCC	MOA	Lid	4b
G. van den Akker	NEN		Secretaris	

#### Ontbrekende belangrijke stakeholdercategorieën

Stakeholdercategorie	Reden van niet-deelname
1a Directe gebruikers	Belang bij totstandkoming van de norm is niet groot genoeg voor deelname.

#### Verklaring van de stakeholdercategorieën

	Stakeholders	Omschrijving
1a	Directe gebruikers	Eindgebruiker van dienst, proces of product
1b	Brancheorganisaties directe gebruikers	Als groep, in de vorm van belangenorganisaties
2a	Voorwaarde scheppende organisaties / opdrachtgevers	Organisaties die de voorwaarden bepalen waaraan het product of dienst moet voldoen. Bijv. opdrachtgevers. Wetmatige voorwaarden worden door wetgevende instanties bepaald (zie onder 9).
2b	Brancheorganisaties van voorwaarde scheppende partijen	
3a	Adviserende organisaties	Organisaties die andere belanghebbenden inhoudelijk kunnen adviseren (bijv. ingenieursbureaus, adviesbureaus, consultancy)
3b	Brancheorganisaties van adviserende partijen	
4a	Uitvoerende / toepassende / dienstverlenende organisaties	Productnormalisatie: organisaties die het product gebruiken / toepassen in hun dienstverlening naar de eindgebruiker toe (bijv. aannemer, installateur). Dienstennormalisatie: organisaties die een proces of dienst verlenen aan de eindgebruiker (bijv. schuldhulpverlener).
4b	Brancheorganisaties van uitvoerende / dienstverlenende / toepassende partijen	
5a	Producenten / leveranciers van hoofdproduct	Bij productnormalisatie is dit de hoofdproducent / hoofdleverancier. Bij dienstennormalisatie wordt deze categorie niet gebruikt. De rol van 'producent / leverancier' wordt vervuld door de uitvoerende, dienstverlenende organisatie.
5b	Brancheorganisaties van producenten / leveranciers van hoofdproduct	
6a	Producenten / leveranciers van aanhangende	Bij productnormalisatie betreft dit producenten / leveranciers van

DATUM  
2017-08-14

PAGINA  
4/7

	producten en diensten	producten die als grondstof, halffabricaat of rest-/afvalstof in de productketen voorkomen. Bij dienstennormalisatie betreft het de aanbieders van aanvullende diensten.
6b	Brancheorganisaties van producenten / leveranciers van aanhangende producten en diensten	
7	Onderzoek- en kennisinstellingen	Instellingen die zonder direct commercieel belang kennisleverancier zijn of onderzoek verrichten. Bijv. onderwijsinstellingen, laboratoria, onderzoeksinstituten.
8	Controlerende instanties	Bijv. inspectiediensten, certificeringinstellingen
9	Wetgevende instanties	Overheden
10	Bestaande/nieuwe initiatiefnemers	Partijen die alternatieve initiatieven ondernemen vergelijkbaar met NEN (normen, certificatieschema's, richtlijnen etc.)
11	Contextbepalers groter geheel	Organisaties (bijv. stichtingen, platforms) die op generieke wijze betrokken zijn.

## Review belanghebbenden

Laatste review belanghebbende partijen in de normcommissie:

Eerstvolgende review belanghebbende partijen in de normcommissie:

## 4 Publicaties

### 4.1 Nationaal

NEN-ISO 20252:2012	Markt-, opinie- en maatschappelijk onderzoek - Termen, definities en eisen aan de dienstverlening
NEN-ISO 26362:2009	Toegangspanels in markt, opinie en sociaal onderzoek - Woordenboek en eisen voor diensten

### 4.2 Europees

Normcommissie 381225 volgt geen CEN/CENELEC werk.

### 4.3 Internationaal

De normcommissie volgt de ontwikkelingen van ISO/TC 225 'Market, opinion and social research'. De publicaties van de ISO/TC 225 vindt u [hier](#).

## 5 Ambitie, doelstellingen en diensten - Het Serviceprofiel

Jaarlijks wordt een klanttevredenheidsonderzoek gehouden onder de normcommissieleden van NEN. Hieruit blijkt dat NEN meer duidelijkheid moet geven over de toegevoegde waarde. Dit doen we door middel van het Serviceprofiel.

In het Serviceprofiel wordt de dienstverlening van NEN aan de normcommissie vastgelegd. Het maakt de behoefte van de normcommissie inzichtelijk, waardoor NEN zijn toegevoegde waarde voor de normcommissie kan optimaliseren. Mensen en middelen kunnen zo effectief en efficiënt mogelijk worden ingezet.

### Waar bestaat het Serviceprofiel uit?

Het Serviceprofiel is een afspraak op het niveau van de normcommissie. Het gaat om de toegevoegde waarde van de dienstverlening van NEN voor normcommissies. Individuele afspraken met commissieleden worden hierin niet meegenomen.

### Het profiel bestaat uit vier aspecten:

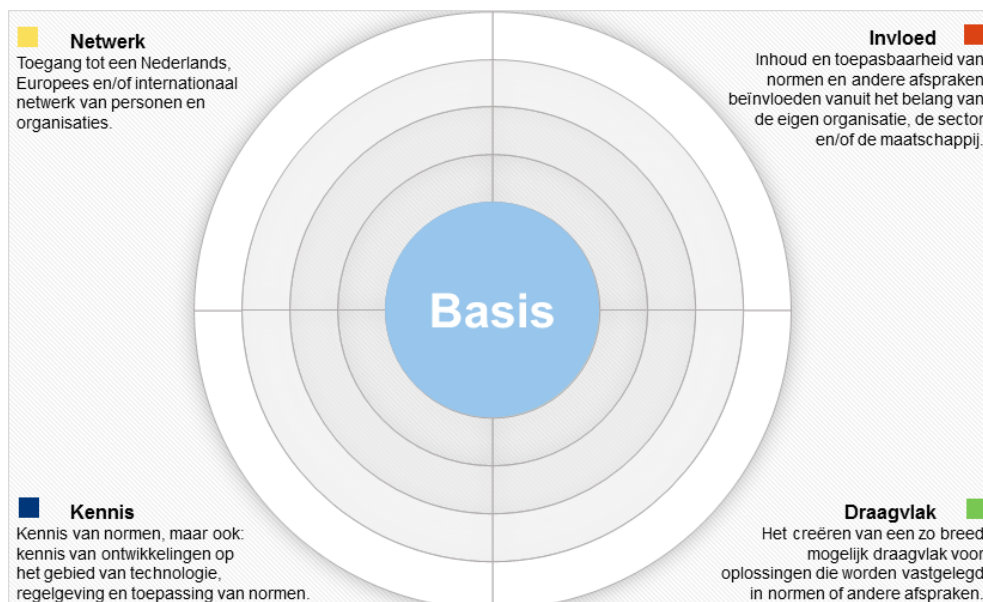
- Invloed: inhoud en toepasbaarheid van normen en andere afspraken beïnvloeden vanuit het belang van de eigen organisatie, de sector en/of de maatschappij.
- Draagvlak: het creëren van een zo breed mogelijk draagvlak voor oplossingen die worden vastgelegd in normen of andere afspraken.
- Netwerk: toegang tot een Nederlands, Europees en/of internationaal netwerk van personen en organisaties.
- Kennis: kennis van normen, maar ook kennis van ontwikkelingen op het gebied van technologie, regelgeving en toepassing van normen.

Onder ieder aspect zijn verschillende diensten van NEN gecategoriseerd. Ieder aspect is opgedeeld in een basis serviceniveau en in aanvullende niveaus. Aan iedere normcommissie wordt ten minste het basis dienstverleningsniveau geleverd. Het is aan de commissieleden om te bespreken of zij behoefte hebben aan aanvullende dienstverlening.

Door de grafische weergave van het Serviceprofiel wordt het belang van de vier aspecten voor de normcommissie inzichtelijk. NEN kan hierin overleg met de normcommissie zijn dienstverlening op aanpassen.

DATUM  
2017-08-14

PAGINA  
6/7



#### Toelichting op Serviceprofiel normcommissie 381225

Netwerk	NEN biedt partijen toegang tot een Nederlands netwerk op het gebied van normen voor 'Market, opinion and social research'. NEN biedt partijen toegang tot een internationaal netwerk (ISO/TC 225) op het gebied van normen voor 'Market, opinion and social research'.
Invloed	NEN stelt partijen in staat om invloed uit te oefenen in dit werkgebied. NEN faciliteert het geven van commentaar en stemmen op de inhoud van een norm. NEN bewaakt het tot stand komen van een gevraagd NL-standpunt in de vorm van een stem en/of commentaar. Het NL-standpunt wordt door NEN vastgelegd in een hiervoor ingericht systeem.
Draagvlak	NEN stelt partijen met een belang in staat om deel te nemen in de normcommissie. NEN faciliteert het consensus proces. NEN evalueert jaarlijks het commissieplan. Geïnteresseerden worden uitgenodigd voor een nadere kennismaking.
Kennis	NEN stelt alle relevante documenten aan de leden van de normcommissie beschikbaar en informeert de leden hierover via notificaties. NEN stelt normen beschikbaar die nodig zijn voor het normalisatieproces. De leden zijn lid van verschillende internationale werkgroepen van ISO/TC 225.

DATUM  
2017-08-14

PAGINA  
7/7

## 6 Lidmaatschappen van werkgroepen

### 6.1 Lidmaatschappen van Europese werkgroepen

Er zijn geen Europese werkgroepen voor de onder 2.2 genoemde internationale relaties.

### 6.2 Lidmaatschappen van internationale werkgroepen

Werkgroepnummer	Werkgroepnaam	Naam expert
ISO/TC 225/WG 1	Market, opinion and social research	Dhr. Van Slooten Dhr. Van Eunen
ISO/TC 225/WG 3	Web Analyses	Dhr. Van Slooten Dhr. Van Eunen

## 7 Evaluatie en voortgangsrapportage

### 7.1 Terugblik op 2016

De leden van deze normcommissie participeren direct in verschillende projecten welke deel uitmaken van de ISO/TC 225.

### 7.2 Bijzondere evenementen, publicaties, etc. in 2016

Er is in 2016 geen bijzonder evenement georganiseerd.

### 7.3 Vergaderingen 2016

Nationale commissievergaderingen

In 2016 heeft er geen nationale commissievergadering plaatsgevonden.

Delegatie naar Europese vergaderingen  
n.v.t.

Delegatie naar mondiale vergaderingen  
ISO/TC 225, 5 - 7 oktober 2016, Madrid, Spanje

dhr. E. van Eunen  
dhr. W. van Slooten