

Nieuwe normen Managementsystemen

Welke normen worden binnen nu en eind 2018 verwacht?

- [NEN-EN-ISO/IEC 17025 'Algemene eisen voor de bekwaamheid van beproevings- en kalibratielaboratoria'](#)

ISO 17025 specificeert algemene eisen voor bekwaamheid inzake het uitvoeren van beproevingen en/of kalibraties, waaronder monsterneming. Hieronder vallen beproevingen en kalibraties die worden uitgevoerd met behulp van genormaliseerde methoden, methoden die niet genormaliseerd zijn en door het laboratorium zelf ontwikkelde methoden. ISO 17025 is bedoeld voor gebruik door laboratoria, voor de ontwikkeling van hun kwaliteitsmanagementsysteem en hun systemen voor administratieve en technische handelingen. Vernieuwingen in de nieuwe versie van de norm zijn de focus op procesmatig werken en het onderdeel risicogericht werken.

Verwachte publicatiedatum: December 2017

- [NEN-EN-ISO 45001 'Arbomanagementsystemen - Eisen en gebruikershandleiding'](#)

ISO 45001 helpt organisaties om arbeidsgerelateerde risico's te verminderen en zo over de gehele wereld veiliger en gezondere werksituaties te bewerkstelligen. ISO 45001 sluit aan bij de High Level Structure (HLS) voor managementsysteemnormen. De HLS maakt het onder andere mogelijk om systemen gemakkelijker te integreren en audits voor de diverse managementsysteemnormen te combineren. Zo kunnen organisaties vanaf 2017 hun geïntegreerde KAM-systeem volledig op ISO-normen baseren.

Verwachte publicatiedatum: 1^e kwartaal 2018

- [NEN-EN-ISO 19011 'Richtlijnen voor het uitvoeren van audits van managementsystemen'](#)

Richtlijnen voor het opzetten van een intern auditprogramma, het uitvoeren en rapporteren van audits en competentie-eisen voor auditoren. Belangrijke reden voor herziening is de nieuwe structuur en kerninhoud (HLS - High Level Structure) van alle managementsysteemnormen waarop de audits worden uitgevoerd. **Van compliance-based naar risk-based werken:** Bij het opzetten maar ook uitvoeren van het auditprogramma moet meer rekening worden gehouden met kansen en risico's voor de organisatie. Deze nieuwe manier van werken vereist ook andere competenties van een auditor. In de nieuwe managementsysteemnormen is meer nadruk komen te liggen op 'outside-in' dus dat de context meer wordt meegenomen in het ontwerpen en vaststellen van het managementsysteem. Ook dit heeft implicaties voor de interne audit van het managementsysteem.

Verwachte publicatiedatum: Eind 1^{ste} kwartaal of 2^{de} kwartaal 2018

- [NEN-ISO 31000 'Risicomanagement - Principes en richtlijnen'](#)

ISO 31000 is een algemene richtlijn voor risicomanagement die geschikt is om toe te passen voor een gehele organisatie. ISO 31000 geeft de principes van risicomanagement, beschrijft op hoofdlijnen hoe risicomanagement in de organisatie moet worden ingebed (het zogenoemde raamwerk voor risicomanagement) en meer in detail hoe het proces van risicomanagement er uit ziet (contextanalyse, identificatie, analyse en evaluatie van risico's en het implementeren, monitoren en verbeteren van risicobeheersmaatregelen). De opzet van ISO 31000 heeft ten grondslag gelegen aan de HLS voor managementsysteemnormen en daarom kan de richtlijn goed worden toegepast om invulling te geven aan het risk-based denken in normen zoals ISO 9001 en ISO 14001.

Verwachte publicatiedatum: 1^e kwartaal 2018

- [NEN-EN-ISO 9004 'Managen op duurzame succes van een organisatie - Een aanpak op basis van kwaliteitsmanagement'](#)

ISO 9004 geeft richtlijnen voor kwaliteitsmanagement die verder gaan dan ISO 9001. Doel is het bereiken van een duurzaam (in de zin van bestendig) succesvolle organisatie in een complexe, veeleisende en voortdurende veranderende omgeving. Daarbij is het belangrijk aandacht te geven aan de eisen en verwachtingen van alle stakeholders van de organisatie ten aanzien van de prestaties van een organisatie in brede zin. In ISO 9004 is logischerwijs veel aandacht voor de context waarin organisaties opereren en voor de missie & visie en waarden & cultuur van organisaties. Beide vormen de basis voor het maken van keuzes en het invoeren van programma's en maatregelen om blijvende succesvol te opereren. Andere belangrijke onderwerpen zijn betrekken en motiveren personeel, zelflerend en innovatief vermogen en voortdurende zelfbeoordeling. Voor dat laatste is een uitgebreide bijlage opgenomen met een zelfbeoordelingsmodel voor alle onderdelen van de richtlijnen op 5 niveaus van volwassenheid.

Verwachte publicatiedatum: Einde 1^e kwartaal 2018

Klanttevredenheid

- [NEN-ISO 10001 'Richtlijnen voor gedragscodes voor organisaties'](#)
- [NEN-ISO 10002 'Richtlijnen voor klachtenbehandeling in organisaties'](#)
- [NEN-ISO 10003 'Richtlijnen voor geschiloplossing buiten organisaties'](#)
- [NEN-ISO 10004 'Richtlijnen voor het monitoren en meten'](#)

Deze serie normen behandelt de belangrijkste facetten van het systematisch werken aan klanttevredenheid als onderdeel van kwaliteitsmanagement. Allereerst de beleidskaders (codes) waarin een organisatie haar intenties en uitgangspunten voor klanttevredenheid vastlegt als basis voor de manier waarmee zij met haar klanten omgaat (10001). Vervolgens richtlijnen voor het behandelen van klachten van klanten door de organisatie zelf (ISO 10002). Als dat onvoldoende is om tot een voor beide partijen aanvaardbare oplossing te komen zijn er richtlijnen voor externe behandeling van geschillen (ISO 10003). ISO 10004 geeft richtlijnen voor het monitoren en meten van klanttevredenheid die een organisatie kan gebruiken in het kader van paragraaf 9.1.2 van ISO 9001. Zo geeft deze reeks van richtlijnen praktische handvatten om in het kader van kwaliteitsmanagement volgens ISO 9001 invulling te geven aan het principe van klantfocus.

Verwachte publicatiedatum: 2^e kwartaal 2018

- [NEN-EN-ISO 22000 'Voedselveiligheid managementsystemen - Eisen aan een organisatie in de voedselketen'](#)

ISO 22000 specificeert eisen voor een managementsysteem voor voedselveiligheid, voor een organisatie in de voedselketen die moet aantonen dat zij in staat is gevaren voor de voedselveiligheid te beheersen, om te bewerkstelligen dat voedingsmiddelen veilig zijn op het moment dat ze door de consument worden genuttigd. ISO 22000 is ook van toepassing op alle organisaties, ongeacht de omvang, die betrokken zijn bij enig aspect van de voedselketen en die een systeem willen invoeren dat voortdurende levering van veilige producten bewerkstelligt. Aan de eisen van deze internationale norm kan worden voldaan door gebruik te maken van interne en/of externe middelen. De nieuwe versie van de norm en sluit aan bij de High Level Structure (HLS) voor managementsysteemnormen. De HLS maakt het onder andere mogelijk om systemen gemakkelijker te integreren en audits voor de diverse managementsysteemnormen te combineren.

Verwachte publicatiedatum: 3^e kwartaal 2018

Meedoen met normontwikkeling?

Ook u kunt ontwikkelingen rechtstreeks volgen en actief beïnvloeden door lid te worden van een NEN-normcommissie. Daardoor bent u als de eerste op de hoogte en krijgt u toegang tot een groot netwerk. Meer weten? Neem dan contact op met Managementsystemen, e-mail: mm@nen.nl

Meer informatie over normen voor Managementsystemen: www.nen.nl/mss