

ENERGIE ZORG & WELZIJN
SMART CITIES WATER
SMART INDUSTRY
CIRCULAIRE ECONOMIE



Commissieplan 2020
Normcommissie 400 176 'Kwaliteitsmanagement'

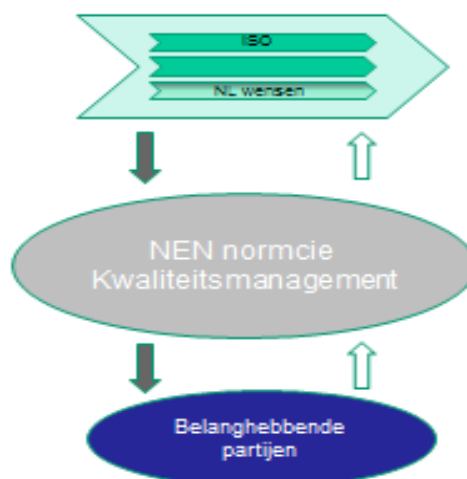
1 Algemene gegevens

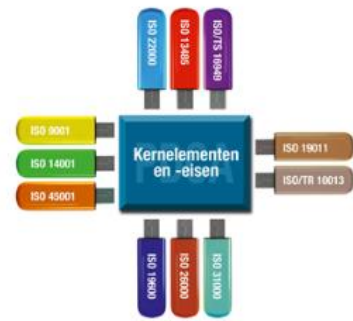
1.1 Commissie

NEN ondersteunt in Nederland het normalisatieproces. Als een partij zich tot NEN richt met de vraag om een afspraak tot stand te brengen, gaat NEN aan de slag. Een belanghebbende partij kan een producent, ondernemer, dienstverlener, gebruiker, maar ook de overheid of een consumenten- of onderzoeksorganisatie zijn. Deelname aan het vervolgproces (meestal in een normcommissie) staat open voor alle belanghebbende partijen; een breed draagvlak is randvoorwaarde. De afspraken komen op basis van consensus tot stand en worden vastgelegd in een document. Dit is meestal een norm. Afspraken die in een NEN-norm zijn vastgelegd mogen niet conflicteren met andere geldige NEN-normen. NEN-normen vormen samen een coherent geheel.

De normcommissie "Standaardprocedures en criteria voor evaluatie van kwaliteitsbeheerssystemen in bedrijven" (Stacek), is opgericht in 1978 en werd in 1991 omgedoopt tot normcommissie "Kwaliteitszorg" en is tegenwoordig bekend als normcommissie "Kwaliteitsmanagement". Deze ontwikkeling in naamgeving geeft tegelijkertijd weer dat het aandachtsgebied is verschoven van een beheerssysteem naar een managementsysteem voor kwaliteit. Tegelijkertijd heeft de ontwikkeling plaatsgevonden van Nederlandse normen naar ISO-normen. In onderstaand figuur wordt de omgeving en de taak van de normcommissie weergegeven.

OMGEVINGSKAART





1.2 Werkgebied

Het aandachtsgebied van de normcommissie kwaliteitsmanagement omvat normen en richtlijnen op het gebied van generieke kwaliteitsmanagementsystemen.

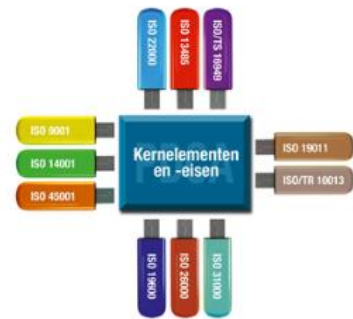
Sinds 1979 wordt het werk bepaald door de lancering en het succes van de ISO 9000-normen voor kwaliteitsmanagementsystemen. De ISO-technische commissie voor dit onderwerp is ISO/TC 176 *Quality Management and Quality Assurance*. Door de jaren heen heeft de normcommissie op verschillende manieren actief geparticipeerd in de normontwikkeling op dit vlak, zowel in ISO-verband als in Nederland.

NEN voert het secretariaat van ISO/TC 176/SC 3 *Supporting Technologies*. De normen van SC 3 omvatten de meeste normen uit de ISO 10000 serie. Doel van dit secretariaat is om mede het beleid voor te bereiden van ISO/TC 176. Daarmee vervult NEN een internationale rol die belangrijk gevonden wordt voor Nederland. Omdat zo in een vroeg stadium informatie beschikbaar is over de managementsysteemnormen in het algemeen en die van kwaliteitsmanagement in het bijzonder. Verder geeft het NEN toegang tot de discussies in de Joint-Technical Committee Group (JTCG) van ISO en IEC. Hierin komen alle technische commissies die managementsysteemnormen ontwikkelen bijeen om over de strategie te spreken. Sinds 2010 beslist de JTCG over de zogenoemde High Level Structuur (HLS) die weer de ruggengraat vormt van de managementsysteemnormen.

De normen van ISO/TC 176 zijn generieke normen, dat wil zeggen dat zij van toepassing zijn op alle denkbare activiteiten waarin klanten en leveranciers een rol spelen, in alle denkbare organisaties, groot en klein, waar alle denkbare producten en/of diensten voortgebracht worden. ISO 19011 *Richtlijnen voor het uitvoeren van audits van managementsystemen* is van 2016 t/m 2018 uitgewerkt en valt ook onder 400 176.

Het aandachtsgebied van kwaliteitsmanagement heeft vele raakvlakken bijvoorbeeld:

- Andere normen voor managementsystemen: het aandachtsgebied kwaliteitsmanagement heeft veel gemeenschappelijk met dat van milieumanagement, Arbo management en een toenemend aantal andere normen voor managementsystemen. Voor al deze managementgebieden bestaan aparte formele normen, terwijl ze in de praktijk veelal in combinatie worden toegepast en/of ge-audit. Op initiatief van ISO/TMB is de HLS voor managementsystemen ontwikkeld, die verplicht toegepast wordt in alle generieke managementsysteemnormen binnen ISO;
- Certificatie en accreditatie: de toepassing van ISO 9001 gaat in de praktijk gepaard met certificatie- en accreditatieactiviteiten. Ontwikkelingen op deze vlakken hebben direct hun weerslag op de waardering van de ISO 9000-normen;
- Sectoren: er zijn sectorspecifieke normen die veelal gebaseerd zijn op ISO 9001. Deze sectorspecifieke normontwikkeling op basis van ISO 9001 kunnen in ISO-, CEN- of NEN-verband plaatsvinden, maar ook daarbuiten;
- De verscheidenheid vraagt om ad-hoc afstemming met veel verschillende (potentiële) normalisatiegebieden.



1.3 Belang

1.3.1 Doelstelling

De missie van de normcommissie is om de normen voor kwaliteitsmanagement zodanig in te richten dat de BV Nederland haar doelstellingen beter kan behalen.

De normcommissie kwaliteitsmanagement heeft tot doel de belangen te behartigen vanuit Nederland naar ISO/TC 176 zodat de resulterende normen en afspraken kunnen rekenen op een zo groot mogelijk draagvlak in Nederland. Dit is belangrijk opdat zoveel organisaties er hun voordeel mee kunnen en zullen doen zodat Nederlandse organisaties beter gaan functioneren. Dit wordt ook duidelijk in de visie van ISO/TC 176: 'Creating and supporting quality management system standards the world wants'.

1.3.2 Motivatie

De normcommissie beschouwt normen als essentiële kennisbronnen waaraan alle stakeholders hebben meegewerkt. Zij behartigt de belangen van Nederlandse partijen in het stelsel van (kwaliteits)managementsystemen en auditing. Partijen hebben invloed op deze normen omdat zij kunnen meepraten over de inhoud. Ook zal de commissie bredere discussies agenderen, framen, en beïnvloeden. Daarnaast zal er meer bekendheid worden gegeven aan het belang van MS bij een grotere groep belanghebbenden.

In grote lijnen kenmerkt de aanpak zich als volgt:

- Ontwikkelingen in de markt en in normontwikkeling volgen;
- Proactief belanghebbenden benaderen;
- Het publiceren van kenbare, bruikbare en leesbare normen;
- Het onderhouden van nauwe banden met ISO;
- Samenwerking met andere kennisinstellingen;
- Waken voor proliferatie van normen voor kwaliteitsmanagement.

2 Commissiestructuur en relaties

2.1 Nationale structuur

| Commissie | Naam |
|------------|--|
| 400 176 | Kwaliteitsmanagement Vertaalwerkgroep Interpretatiewerkgroep |
| 400 176 10 | Platform managementsystemen (zie §8.3) |
| 400 176 24 | Werkgroep toekomstige herziening ISO 9001 |

Voor de scope van de verschillende groepen verwijzen we naar Bijlage C.

De afsplitsing van de voormalige subcommissie 'Conformiteitsbeoordeling' (nu een volwaardige normcommissie, 400 001) is in 2019 geëffectueerd. De voorzitter zijn nog wel gelieerd aan elkaars normcommissie.



ISO 9001, als een van de meest toegepaste normen, is ook voor NEN-SPS een belangrijk product voor de invulling van de missie en aanpak van NEN om kenbare, leesbare en bruikbare normen te maken en de implementatie te faciliteren. De samenwerking tussen normcommissie en NEN-SPS bestaat hieruit dat René Gouwens namens NEN-SPS lid is van de normcommissie (zonder stemrecht) en daarnaast dat normcommissieleden input kunnen leveren voor activiteiten van NEN-SPS.

2.2 Internationale relaties

| Commissie | Naam | Binding |
|-----------------|--|----------------------------|
| ISO/TC 176 | Quality management and quality assurance | P-member |
| ISO/TC 176/SC 1 | Concepts and terminology | P-member |
| ISO/TC 176 SC 2 | Quality systems | P-member |
| ISO/TC 176/SC 3 | Supporting technologies | Secretariaat NEN, 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).

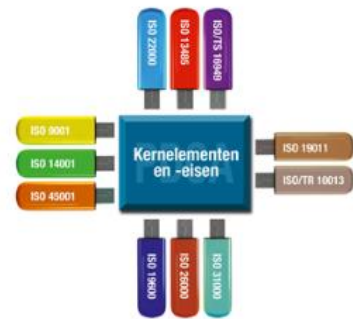
P-leden doen actief mee aan de ontwikkeling van normen en hebben stemplicht.

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

3 Commissiesamenstelling en stakeholdercategorieën

Ledenbestand per 16-10-2019

| Naam persoon | Belanghebbende | Categorie belanghebbende | Rol | Categorie stakeholder |
|---------------------------|--------------------------------|--------------------------|------------|-----------------------|
| J. van der Rijst | AVR Management Tools | Advies | Lid | 3a |
| R. van Mourik | ENGIE | Bedrijfsleven | Lid | 6a |
| Drs. H. Visser | Idemia | Bedrijfsleven | Lid | 1a |
| M. van Zeeland | ISOLEASE | Advies | Lid | 3a |
| M. Ehlert | Kerteza | Bedrijfsleven | Lid | 6a |
| Ing. W.J. Bosman | Kiwa | Certificatie instelling | Lid | 8 |
| H. van Rijn | Lloyd's Register | Certificatie instelling | Lid | 8 |
| Ir. A.J.G.M. van Roermund | Luchtverkeersleiding Nederland | Overheid/ZBO | Voorzitter | 1a |
| J.H. de Almeida | Ministerie van Defensie | Overheid | Lid | 2a |
| O. Costenoble | NEN | | Secretaris | |
| R. Gouwens | NEN-SPS | Bedrijfsleven | Lid | 6a |
| W. Schumacher | NL Ingenieurs | Bedrijfsleven | Lid | 1b |
| O.W.M. Witte | Q'nZo | Advies | Lid | 3a |
| Drs. Ing. M.J.E. Wieles | Raad voor Accreditatie | Accreditatie | Liaison | |
| E.P.M. van Amelsvoort | Raad voor Accreditatie | Accreditatie | Lid | 9 |
| R. Spruit | Ronald Spruit Adviseert | Advies | Lid | 3a |
| R. Ackema | Tracoin Quality | Advies | Lid | 3a |
| E. Toebes | TÜV Nederland | Certificatie-instelling | Lid | 8 |



Ontbrekende belangrijke stakeholdercategorieën

| Stakeholdercategorie | Reden van niet-deelname |
|--------------------------------------|---|
| Dienstverlenende organisaties (4) | Veelal overlap in deze met categorie 3 (adviserende organisaties) |
| Onderzoek- en kennisinstellingen (7) | Meerdere malen (ook nog in 2018) hogescholen uitgenodigd, maar voor hen is er zeer weinig direct belang. Contacten via RSM. |

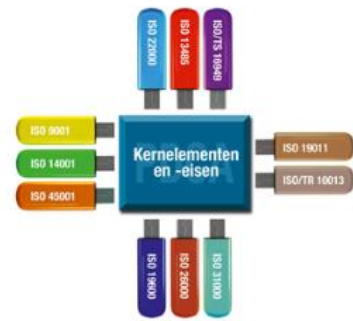
Verklaring van de stakeholdercategorieën¹

| | Stakeholders | Omschrijving |
|----|--|---|
| 1 | Directe gebruikers | Eindgebruiker van dienst, proces of product. |
| 2 | Voorwaarde scheppende organisaties/opdrachtgevers | Organisaties die de voorwaarden bepalen waaraan het product of dienst moet voldoen. Bijv. opdrachtgevers. Wettelijke voorwaarden worden door wetgevende instanties bepaald (zie onder 9). |
| 3 | Adviserende organisaties | Organisaties die andere belanghebbenden inhoudelijk kunnen adviseren (bijv. ingenieursbureaus, adviesbureaus, consultancy). |
| 4 | 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). |
| 5 | 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. |
| 6 | Producenten / leveranciers van aanhangende producten en diensten | Bij productnormalisatie betreft dit producenten/leveranciers van producten die als grondstof, halffabricaat of rest-/afvalstof in de productketen voorkomen. Bij dienstennormalisatie betreft het de aanbieders van aanvullende 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

Het laatste review van de belanghebbende partijen in de normcommissie is op 25 april 2019 gehouden. Groepen die toen door de normcommissie worden gemist zijn onderzoeksinstituten. Voor hen is het directe belang te weinig om actieve deelname te verantwoorden. Er zal via Rotterdam School of Management op de Erasmus Universiteit wel contact worden gehouden met deze sector.

¹ de toevoeging 'a' verwijst naar een zelfstandige organisatie daar waar 'b' verwijst naar een branche of anderszins belangenorganisaties.

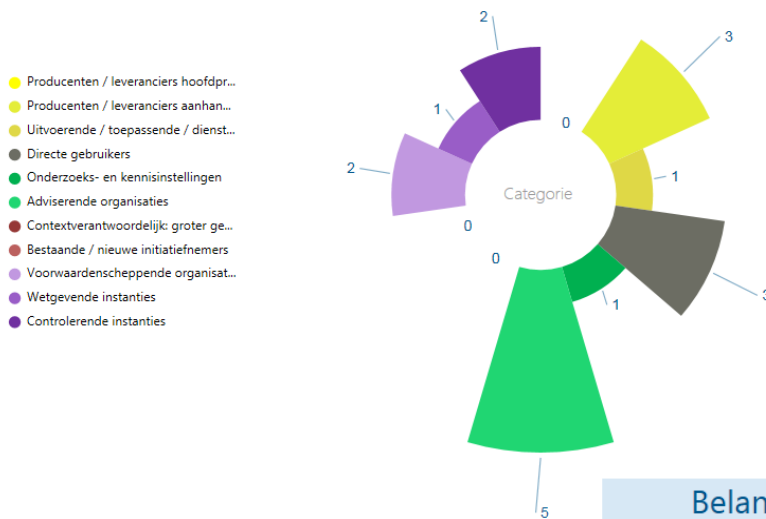


Visualisatie stakeholderparticipatie

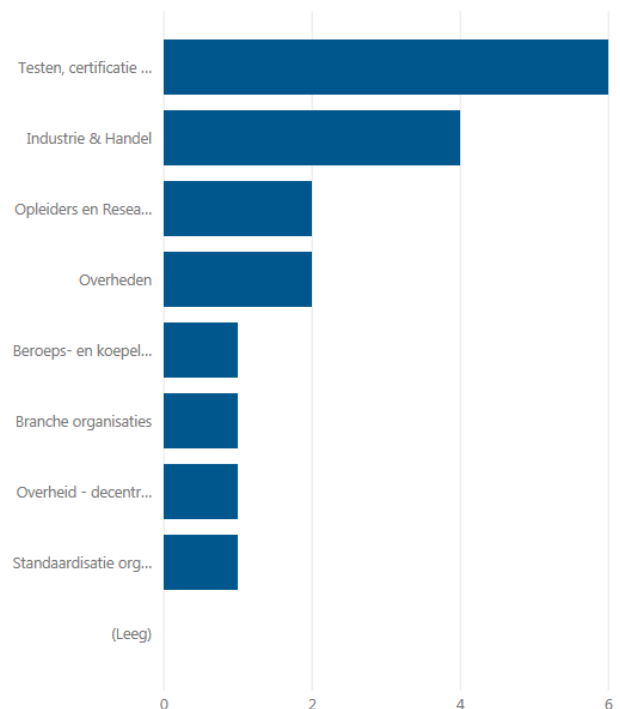
In de onderstaande figuren is visueel de mate van deelname van de verschillende stakeholder categorieën weergegeven.

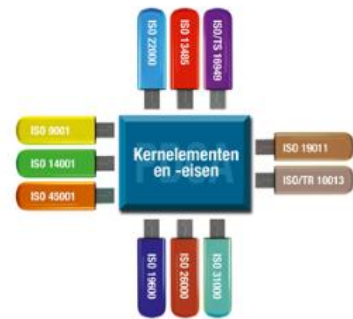
Belanghebbenden per categorie

Kwaliteitsmanagement - 400176



Belanghebbenden per segment





4 Publicaties

Een actueel overzicht van normen gepubliceerd onder verantwoordelijkheid van normcommissie kwaliteitsmanagement staat op de website van NEN. Voor het gemak is het normoverzicht opgenomen in bijlage A.

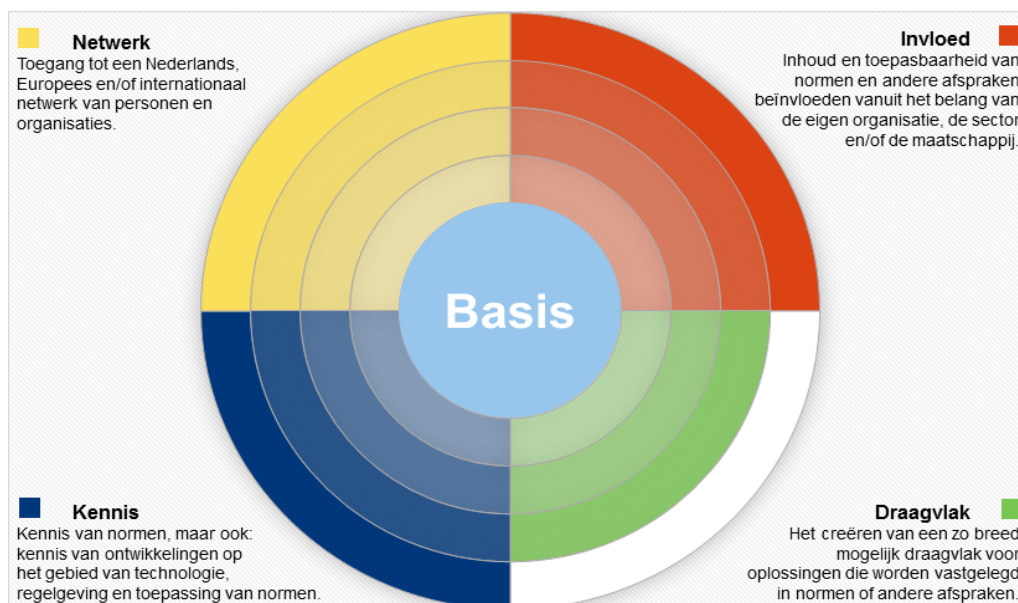
5 Ambitie, doelstellingen en diensten - Het Serviceprofiel

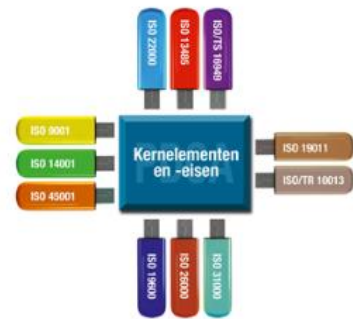
In het Serviceprofiel wordt de dienstverlening van NEN aan de normcommissie vastgelegd. Het maakt de behoefte van de normcommissie inzichtelijk, waardoor NEN zijn toegevoegde waarde voor de normcommissie kan optimaliseren. Mensen en middelen kunnen zo effectief en efficiënt mogelijk worden ingezet.

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 hier in overleg met de normcommissie zijn dienstverlening op aanpassen.

6 Werkprogramma, doelstellingen en geplande activiteiten

6.1 Nationaal werk

De NPR 9019 'Faalkosten/kwaliteitskosten' is begin 2019 is gepubliceerd. Verder is ook de vertaling van het ISO handboek ISO 9001 voor het MKB afgerond.

In 2020 is het voornemen om een NPR op te stellen over 'duurzame corrigerende maatregelen' waarvoor ook met 400 001 en 400 176 10 contact wordt onderhouden.

6.2 CEN/CENELEC werk

Er zijn geen activiteiten op Europees niveau.

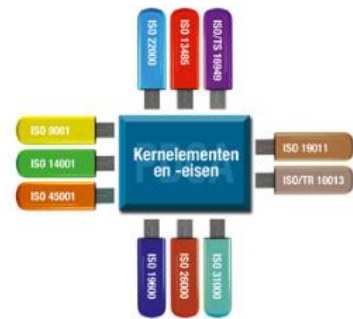
6.3 ISO/IEC werk

Zie hyperlink voor de openbare informatie van ISO/TC 176: [ISO/TC 176](#)

Niet alle normen worden even actief behandeld in de normcommissie. De categorie A varianten (zie Annex A) worden op de agenda van de commissievergadering geplaatst als er een normontwerp beschikbaar is. De andere normen worden wel verspreid en wie wil kan het zelf volgen of onder de aandacht van de normcommissie brengen.

Verder wordt de HLS ontwikkeling gevolgd vanuit TF 14 van de JTCC (waar NEN sinds 2019 het secretariaat van voert) en is de werkgroep bezig om de input voor de herziening van de ISO 9001-norm vanaf 2021 voor te bereiden.

| Normnummer | Onderwerp | Planning norm | Stand van zaken |
|------------|--------------------------------------|---------------|----------------------------------|
| ISO 10009 | Kwaliteitsgereedschap en -technieken | 2021 | NWIP in WG 24 |
| ISO 10010 | Kwaliteitscultuur | 2021 | NWIP in WG 25 |
| ISO 10013 | QWS documentatie | 2020 | DIS tekst ter discussie in WG 18 |
| ISO 10014 | Financiële en economische voordelen | 2020 | CD stemming geweest (WG 23) |



| Normnummer | Onderwerp | Planning norm | Stand van zaken |
|------------|-------------------------|---------------|----------------------------------|
| ISO 10015 | Competentiemanagement | 2019 | FDIS fase |
| ISO 10017 | Statistische technieken | 2020 | DIS tekst ter discussie in WG 22 |
| ISO 10018 | Personeelsbetrokkenheid | 2020 | FDIS tekst ter discussie (WG 21) |
| HLS | Annex SL | 2020 | WD1 rondgestuurd |

7 Lidmaatschappen van werkgroepen

7.1 Lidmaatschappen van nationale werkgroepen

Zie Bijlage C voor de scope van de verschillende groepen.

Vertaalwerkgroep

| <u>Naam</u> | <u>Bedrijf</u> |
|---------------|-------------------------|
| Ronald Spruit | Ronald Spruit Adviseert |
| Wouter Bosman | Kiwa NV |

Interpretatiewerkgroep

| <u>Naam</u> | <u>Bedrijf</u> |
|---------------|-------------------------|
| Ronald Spruit | Ronald Spruit Adviseert |
| Wouter Bosman | Kiwa NV |



400 176 24, werkgroep ISO 9001:2020

| <u>Naam</u> | <u>Bedrijf</u> |
|----------------------------|--------------------------------|
| Bennie Toebes | TÜV Nederland |
| Bob van Doorselaere | SGS |
| Erik van Amelsvoort | NL Ingenieurs |
| Han Visser | Idemia |
| Hans van Rijn | Lloyd's Register |
| Jorge de Almeida | Ministerie van Defensie |
| Noud van Roermund | Luchtverkeersleiding Nederland |
| Remco van Mourik | ENGIE |
| Ronald Spruit (voorzitter) | Ronald Spruit Adviseert |
| Roy Ackema | Tracoin |
| Warner Schumacher | NL Ingenieurs |
| Wouter Bosman | Kiwa NL |

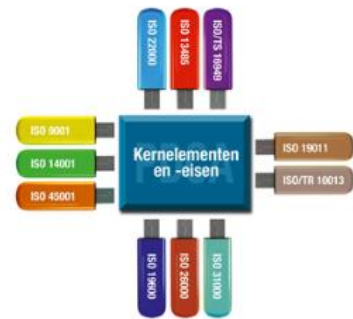
7.2 Lidmaatschappen van mondiale werkgroepen

| Werkgroep nummer | Werkgroep naam | Naam expert |
|-------------------------|---------------------------------------|--------------------------------|
| ISO/TC 176/TG 01 | Communication and product support | Roy Ackema |
| ISO/TC 176/TG 02 | ISO 9001 Brand integrity | Roy Ackema |
| ISO/TC 176/TF 04 | Future concepts in quality management | Han Visser Ronald Spruit |
| ISO/TC 176/SC 2/TG 4 | Interpretations | Wouter Bosman Ronald Spruit |
| ISO/TC 176/SC 2/TG 01 | Input into the ISO/TMB/TAG13-JTCG | Ronald Spruit |
| ISO/TC 176/SC 2/AG 01 | Strategic planning and operations | Roy Ackema |
| ISO/TC 176/SC 3/JWG 20 | ISO 10015 (Training guidelines) | Roy Ackema |
| ISO/TC 176/SC 3/WG 24 | ISO 10009 (Supporting techniques) | Roy Ackema |
| ISO/TC 176/SC 3/WG 25 | ISO 10010 (Quality culture) | Roy Ackema |

7.3 NEN Platform Managementsystemen

NEN Platform Managementsystemen is opgericht om van een grotere groep organisaties feedback te krijgen op gewenste ontwikkelingen en kwaliteit van afgeleverde normen. Het Platform heeft geen eigen bevoegdheden en verantwoordelijkheden in het normontwikkelingswerk, echter zij wordt wel benut als klankbordgroep ter voorbereiding en onderbouwing van Nederlandse input naar ISO-normontwikkeling op het gebied van generieke managementsystemen.

Hieraan nemen organisaties deel die efficiënt op de hoogte gehouden willen worden van de ISO-ontwikkelingen op het vlak van generieke managementsystemen. Tweemaal per jaar komt dit platform



bijeen en worden de laatste ontwikkelingen op het vakgebied toegelicht door normcommissieleden en geven leden van het Platform Managementsystemen presentaties met “best practices”. Er worden regelmatig externe sprekers aangetrokken. De leden zijn:

| Naam | Bedrijf |
|-------------------|------------------------------------|
| O. van der Schans | Alliander N.V. |
| H.J. Panneman | AVEBE |
| P. Littel | DuPont de Nemours (Nederland) B.V. |
| P. Brinker | Kader Bureau voor Kwaliteitszorg |
| A.B. Pos | Neptune Energy Netherlands |
| O. Gerrits | SGS Nederland |
| E. van der Eijk | Siemens Nederland |
| J.C.J. Waas | Stichting Sanquin Bloedvoorziening |
| A. Reitsma | Tata Steel IJmuiden |
| H. Kerkdijk | Teijin Aramid |
| H. Nguyen | Total Nederland |
| M. Stolk-Polak | Twence |

7.4 Capaciteitsplanning inzet NEN

Onderstaand wordt het takenpakket (zie §B.3) verbijzonderd met de benodigde inzet van de NEN-secretaris voor 2020 (zie ook §8.3).

| | Activiteiten | Inzet (dagen) |
|----------------|--|---------------|
| 400 176 | <ul style="list-style-type: none"> • Twee vergaderingen per jaar • Brainstormsessie gekoppeld aan een vergadering • Correspondentie, communicatie, coördinatie • Acties in verband met implementatie ISO 9001, etc. • (Stem)documenten gericht en verklaard aanbieden • Vertalingen • Contacten met andere normcommissies (o.a. HLS) • Marketingacties en contacten werkveld | 13 |
| Platform | <ul style="list-style-type: none"> • 2 Platformmiddagen organiseren en leiden • Acties daarvan uitwerken en rapporteren resultaten | 10 |
| Werkgroepen | <ul style="list-style-type: none"> • ISO 9001:2020 werkgroep • Interpretatie- en vertaalgroepen | 6 |
| TC 176 en SC's | <ul style="list-style-type: none"> • Per project overleg wie hier in te betrekken. • Ondersteuning afgevaardigden en experts namens NEN • Ontwikkeling A-normen toelichten (zie Bijlage A) | 3 |



| | Activiteiten | Inzet (dagen) |
|-----------------------|---|---------------|
| SC 3 ISO secretariaat | <ul style="list-style-type: none"> Vergaderingen organiseren en bijwonen (incl. TC), contacten met voorzitter(s) Werkprogramma managen, contacten met ISO/CS, convenors, liaisons en experts Normteksten redigeren en insturen Stemmingen uitsuren en afhandelen Lidmaatschap CSAG en JTCCG, bijwonen vergaderingen waar nodig/mogelijk Lobbyen voor toekomstige Nederlandse positie in SC 2 en JTCCG | 28 |
| Totaal | | 60 |

De totale inzet is met 6% afgenomen t.o.v. 2019 (vooral t.a.v. het ISO-secretariaat). De leden van de normcommissie dragen bij aan de financiering van bovenstaande inzet, al is er wel een tekort op het SC 3 secretariaat. De strategische positie van het aanhouden van het SC 3 secretariaat wordt begin 2020 heroverwogen – mede in het kader van het huidig JTCCG/TF 14 secretariaat dat NEN ook voert.

8 Evaluatie en voortgangsrapportage

8.1 Algemeen (zie ook Bijlage B)

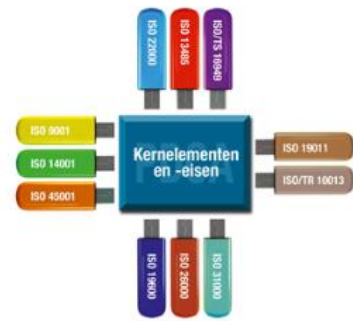
De normcommissie zoekt in haar overleg vooral de focus. Juist kiezen voor die onderwerpen die als belangrijk worden gezien en waar discussie over gevoerd wordt en niet de hele lijst met stemmingen doorlopen. Door betere focus zal de betrokkenheid ook worden vergroot. Verder is verbeterde voorbereiding van internationale vergaderingen een doel voor 2019. Ook een goede inzet in de NEN coördinatiegroep voor de HLS vanuit 400 176 wordt nagestreefd alsmede een verbeterde discussie in de werkgroep ISO 9001.

Ook is een doel het blijvende aandacht geven voor normontwikkeling en kwaliteitsmanagement in de markt. Dit gebeurt via de NEN KAM mail, op de NEN-website, op het congressen over kwaliteit, columns in bladen en via de websites van gerelateerde organisaties zoals Kwaliteitskringen, TQC en de commissieleden zelf.

Aandacht voor continuering van het NEN-secretariaat van ISO/TC 176/SC 3 is een strategisch punt. Zeker nu NEN door de aanwezigheid in de JTCCG daar het secretariaat van de TF 14 (HLS herziening) heeft kunnen claimen.

8.2 Terugblik

De werkgroep ISO 9001:2020 heeft een stage-opdracht opgesteld die door een afstudeerder van de masteropleiding van RSM is uitgevoerd. De resultaten daarvan zijn basis voor verbeterde input vanuit Nederland in de toekomstige herziening. Verder heeft de groep getracht het vijftal aandachtspunten in separate taakgroepen verder uit te werken. Dit voorlopig met wisselend succes; veelal vanwege de agenda-problematiek van de leden waardoor overleg moeilijk is gebleken.



De NPR 9019 (Kwaliteitskosten) is begin 2019 gepubliceerd. Een discussie is gevoerd of er meer van dergelijke onderwerpen zijn die een NPR traject kunnen doorlopen. Voorlopig is er nog geen selectie gemaakt. De NPR zelf is mogelijke inbreng in ISO (maar enkel nog in het Nederlands beschikbaar).

De vertaalwerkgroep heeft dit jaar geen werk voorgelegd gekregen of opgepakt. Ook zijn er geen interpretatievragen beantwoord. De normcommissie zelf heeft drie keer vergaderd. De voorzitter en de leden hebben ook bijgedragen aan de opzet van de HLS-coördinatiecommissie die nationaal de reacties richting de JTCCG gaat afstemmen.

Het Platform Managementsystemen (zie §7.3) heeft 2 bijeenkomsten in 2019 gehouden. In april in Delft en in oktober in Zeist (op verzoek van de leden) bij Kader. De gebruikelijke basis van informatie vanuit de recente normalisatieontwikkelingen werd aangevuld met een HLS-informatiesessie en -discussie op de eerste bijeenkomst. Ook zijn daar de NPR 9019 en de nieuwe certificatie-richtlijnen ter sprake gekomen. In Zeist waren er gastsprekers over 'het verschil tussen business continuity management, crisismanagement en business resilience' en over de link tussen asset- en financieel management.

Het ISO Handboek voor MKB is in opdracht van NEN SPS in het Nederlands bewerkt en aangevuld met imaginaire voorbeelden. Publicatie is in oktober 2019 gepland.

ISO/TC 176 zit eigenlijk in een interim fase na de publicatie van de 'hoofdnormen' in 2015. De TC vergaderweek op Barbados is door één lid bezocht (naast de secretaris). Er is vooral gesproken over communicatie, het in standhouden van de kwaliteit van het werk en de toekomstige aanpassingen in de HLS. SC 3 heeft een aantal actieve werkgroepen en ook twee nieuwe onderwerpen. Vanuit de normcommissie is voor deze onderwerpen weinig interesse aangezien het vooral richtlijnen voor implementatie van bepaalde onderwerpen van 9001 zijn of voor bepaalde sectoren; zaken die in Nederland weinig vragen oproepen.

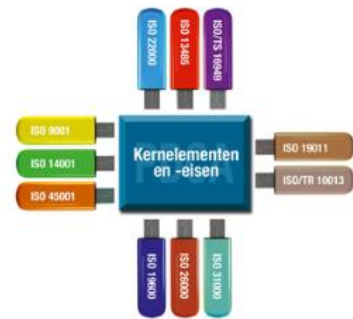
Het SC 3 secretariaat begeleidde in 2019 een hele serie normherzieningen (zie ook §6.3). Vooral het opstart werk voor de twee nieuwe richtlijnen (voor kwaliteitscultuur en voor verbeter technieken) heeft begeleiding gekost.

In 2014 is een samenwerkingsverband aangegaan met Kwaliteit in Bedrijf voor het aanleveren van relevante kopij voor de gemeenschappelijke doelgroep. In 2019 zijn er daarin weer een tiental artikelen gepubliceerd. Ook via andere bladen en op websites zijn nieuwsberichten gelieerd aan het werk van 400 176 vanuit NEN gepubliceerd. Er zijn verschillende persberichten bij publicatie van de belangrijkste normen uitgegaan. In 2019 zijn geen congressen georganiseerd over normen van 400 176.

8.3 Vooruitblik

Voor 2020 en verder staan ook nog de volgende zaken op de rol:

- Voortzetting van de discussies in 400 176 24 om een duidelijke tactiek en gefundeerd inbreng te hebben voor de herziening van ISO 9001;
- Het verbeteren van de vindbaarheid (o.a. op de NEN website) van de achtergrondinformatie over de toepassing van ISO 9001 en de gelieerde normen;

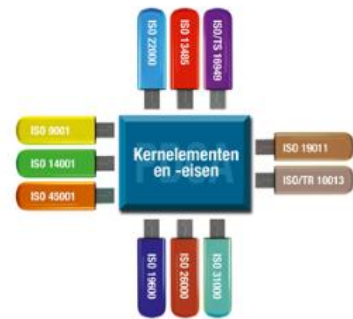


- c) Ontwikkeling van een NPR op een gelieerd (nationaal) onderwerp anders dan kwaliteitskosten;
- d) Gerichte promotie door het NEN bureau bij doelgroepen a.d.h.v. toegespitste informatie (denk hierbij ook aan verschillende omvang van bedrijven);
- e) Volgen van het ontstaan van eigen/andere interpretaties in de markt (informeel) die dan op de vergadering worden besproken.

Belangrijk element is de discussie om, in lijn met de ontwikkeling van de HLS, in 2020 nauwe verbinding te houden met de coördinatiecommissie (zie § 8.2) en het gehele onderwerp 'managementsystemen'.

Er worden drie normcommissievergaderingen per jaar gehouden, zoveel mogelijk rekening houdend met de planning van de internationale TC 176 en JTCC vergaderingen. Om en om worden de vergaderingen gepland bij NEN in Delft en bij één van de leden. Op de ochtend van de platformmiddag vindt eventueel ad-hoc overleg plaats voor reacties op stemmingen en documenten. De werkgroep 400 176 24 vergadert eventueel in de ochtend van een bijeenkomst van 400 176. Verder overlegt zij op basis van behoefte. Voor het Platform Managementsystemen zijn weer twee bijeenkomsten gepland in 2020.

Internationale ISO/TC 176 vergaderingen worden in de regel eens per jaar gehouden. De secretaris zorgt voor de coördinatie van de Nederlandse delegatie Voor 2020 is een plenaire vergaderweek gepland in Rwanda of Peru. Daarnaast vindt er een keer per jaar een strategische vergadering plaats met alle voorzitters en secretarissen van ISO/TC 176 (CSAG). De JTCC vergadert tweemaal en voor haar TF14 zijn drie bijeenkomsten gepland waarvan de eerst eind januari 2020 in Australië. Deelname aan internationale vergaderingen wordt afgesproken in of via de normcommissie.



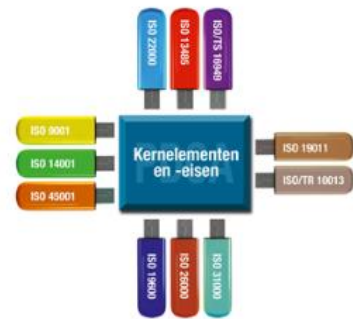
Bijlage A - Normoverzicht

Overzicht van gepubliceerde (ISO) normen die onder de scope van de normcommissie kwaliteitsmanagement vallen. Scheefgedrukte titels zijn momenteel in revisie.

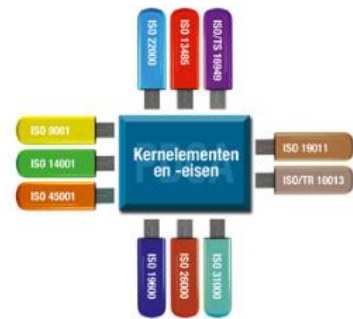
'NL' achter het normnummer geeft aan dat de norm ook is vertaald in het Nederlands.

De A's en B's in de laatste kolom betekenen: A. 'hoge prioriteit' of B. 'lagere prioriteit'

| Normnummer | Titel | Prio |
|-------------------|--|------|
| ISO 9000:2015 NL | Quality management systems - Fundamentals and Vocabulary | A |
| ISO 9001:2015 NL | Quality management systems - Requirements | A |
| ISO/TS 9002:2016 | Quality Management Systems – Guidelines for the application of ISO 9001:2015 | A |
| ISO 9004:2018 NL | Managing for the sustained success of an organization – A quality management approach | A |
| NPR 9019:2019 NL | Richtlijnen voor het reduceren van verspillingen in organisaties als kwaliteitskosten | A |
| ISO 10001:2018 NL | Quality management – Customer satisfaction – Guidelines for codes of conduct of organizations | B |
| ISO 10002:2018 NL | Quality management – Customer satisfaction – Guidelines for complaints handling in organizations | A/B |
| ISO 10003:2018 NL | Quality management – Customer satisfaction – Guidelines for dispute resolution external to organizations | B |
| ISO 10004:2018 NL | Quality management – Customer satisfaction – Monitoring and measuring customer satisfaction | B |
| ISO 10005:2018 | Quality management – Guidelines for quality plans | A |
| ISO 10006:2017 | Quality management – Guidelines for quality management in projects | B |
| ISO 10007:2017 | Quality management – Guidelines for configuration management | B |
| ISO 10008:2013 | Quality management – Customer satisfaction – Guidelines for business to consumer e-commerce transactions | B |
| ISO 10009 | <i>Quality Management -- Guidance on quality tools and techniques for ISO 9001</i> | B |
| ISO 10010 | <i>Quality management -- Guidance on developing and sustaining a quality culture'</i> | B |
| ISO 10012:2003 | Measurement management systems- Requirements for measurement processes and measuring equipment | B |
| ISO/TR 10013:2001 | <i>Guidelines for quality management system documentation</i> | B |
| ISO 10014:2006 | <i>Quality Management - Guidelines for achieving financial and economic benefit</i> | B |



| | | |
|----------------------|--|---|
| ISO 10015:1999 | <i>Quality Management: Guidelines for training</i> | B |
| ISO/TR 10017:2003 | <i>Guidance on statistical techniques for ISO 9001:2000</i> | B |
| ISO 10018:2012 | <i>Quality management - Guidance – People involvement and competence in quality management systems</i> | B |
| ISO 10019:2005 | Guidelines for the selection of management system consultants and use of their services | B |
| ISO/TS 17582:2014 | Quality management systems -- Particular requirements for the application of ISO 9001:2008 for electoral organizations at all levels of government | B |
| ISO 18091:2019 | Quality management systems - Guidelines for the application of ISO 9001 in local government | B |
| ISO 19011:2018 NL | Guidelines for auditing management systems | A |
| ISO 21001:2018 | Educational organizations -- Management systems for educational organizations -- Requirements with guidance for use | B |
| ISO Handbook 2019 NL | ISO 9001:2015 for Small Enterprises – What to do: Advice from ISO/TC 176 | A |



Bijlage B - Activiteiten

B.1 Taakomschrijving

De taakomschrijving van de normcommissie is als volgt:

- Het opstellen of het meewerken aan het opstellen van voorstellen in het kader van kwaliteitsmanagement, m.n. van ISO/TC 176;
- Het behandelen van voorstellen en ontwerpen van ISO/TC 176, het organiseren van de inspraak en het formuleren van het Nederlandse standpunt. Daarbij zijn onderwerpen onderverdeeld in categorie A (belangrijk) en B (minder belangrijk), zie Bijlage A;
- Het overnemen van internationale normen door vertalen of door het onvertaald aanvaarden, het zo nodig opstellen van Nederlandse normen en het intrekken van normen;
- Het verzamelen en delen van ervaringen met de toepassing van de normen;
- Het geven van toelichting op de normen plus het stimuleren van de juiste toepassing van de normen in Nederland onder andere door middel van de Interpretatiewerkgroep;
- Het voorbereiden van communicatie en productondersteuning in het kader van de HLS structuur, de (herziene) ISO 9001 en andere normen in categorie A, in samenwerking met SPS van NEN.

B.2 Werkwijze van de normcommissie

Brainstorm

Dit is een geregeld terugkerend onderdeel van het werk. Doel is om over bepaalde onderwerpen intensieve gedachtewisseling te realiseren waarmee de doelen van de normcommissie beter kunnen worden gerealiseerd en waarmee tegelijkertijd de inspiratie voor de samenwerking en de ambities wordt gestimuleerd. Enerzijds is dit het genereren van nieuwe ideeën, anderzijds het uitwerken van acties om de ideeën te verwezenlijken.

Opstellen Nederlands commentaar

Er zijn specifieke afspraken gemaakt voor het opstellen van het Nederlandse commentaar. Allereerst wanneer het gaat om de herziening ISO 9001. De betreffende werkgroep maakt onderling afspraken over het lezen van de normtekst met een eventuele verdeling daarvan. Het commentaar wordt opgesteld en beoordeeld door een schrijfgroep/reviewgroep, die voldoende tijd heeft om de consequenties van het commentaar als geheel op de normtekst te beoordelen.

Verder wordt aan het begin van een normontwikkelingsproces vastgesteld wat de speerpunten zijn van de Nederlandse zienswijze en gekeken naar het belang (zie Bijlage A). Deze speerpunten dienen als hulp bij het monitoren van tekstvoorstellen. Zo nodig worden de speerpunten bijgesteld.

Proces opstellen Nederlands commentaar:

Speerpunten → Draft normtekst → afspreken wie wat leest → bundelen van commentaar (in het Engels en in het meegestuurde template) → bespreken/prioriteren/stem advies → eventueel actiepunten voor tekstvoorstellen → beoordelen door schrijfgroep/reviewgroep in verband met check met speerpunten → voorleggen van eindresultaat plus stemadvies naar de normcommissie.

Kennismatrix en verdeling van activiteiten

De kennismatrix is bedoeld om optimaal gebruik te kunnen maken van de kennis en ervaring van de normcommissieleden. Deze matrix wordt gebruikt wanneer nieuwe onderwerpen zich aandienen en de



NEN-consultant een eerste evaluatie moet maken voor de relevantie voor de normcommissie. Of wanneer er vanuit de normcommissie een commentaar wordt gevraagd op een aanpalend onderwerp.

B.3 Activiteiten van NEN-secretaris ter ondersteuning van de normcommissie

Secretariaatsvoering

- Organisatie vergaderingen.
- Opstellen agenda en voorbereiden van vergaderstukken (in samenwerking met de voorzitter).
- Bijwonen en verslaglegging van vergaderingen.
- Contact onderhouden met commissieleden.
- Verzorgen van de documentenstroom (ISO/IEC en CEN/CENELEC).
- Ledenbestand normcommissie (administratie en aantrekken nieuwe leden).
- Faciliteren van de vertaalwerkgroep, interpretatiewerkgroep, afstemming met andere ISO en NEN groepen die managementsysteemnormen beheren,
- Faciliteren werkgroep herziening/toekomst ISO 9001
- Faciliteren van de ontwikkeling van een NPR Faalkosten/Kwaliteitskosten
- Commissieplan opstellen en voortgang bewaken

Bewaken kwaliteitseisen en ondersteuning normalisatie activiteiten

- Norm-technische advisering van de commissie
- Opstellen van (concept) Nederlandse commentaren op internationale stemdocumenten
- Evalueren in hoeverre Nederlands commentaar wordt overgenomen
- Ondersteuning Nederlandse delegatie tijdens internationale vergaderingen
- Bewaken onderlinge consistentie van samenhangende normen
- Vertaling van externe ontwikkelingen naar voorstellen voor aanpassingen van normen
- Redactie van vertalingen van normen (conform NEN-eisen)
- Faciliteren van de oriëntatie op de implementatie en toepassing van de ISO-normen op nationaal en bedrijfstakniveau

Communicatie

- Intern: binnen NEN Milieu & Maatschappij (met normcommissies op het gebied van managementsystemen) en met andere NEN-clusters met managementsystemen voor andere sectoren
- Extern: informeren en betrekken van relaties en benodigde expertise
- Breed: informeren van belanghebbende partijen
- Algemene marketingactiviteiten: persberichten, publicaties in vakbladen, etc.
- Bevorderen gebruik/implementatie van normen

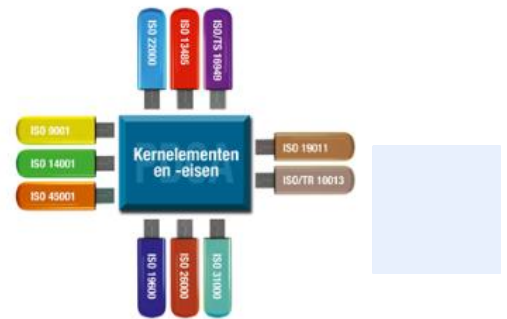
Coördinatie nationaal / internationaal

- Onderhouden netwerk op beleidsmatig en uitvoerend niveau, nationaal en internationaal
- Overleg en terugkoppeling met financiers
- Coördinatie extern; overleg met andere commissies en belanghebbende partijen
- Opstellen van commentaar en stem op A-selectie van normen en strategische besluiten van TC 176 en SC's.
- Experts begeleiden naar ISO/TC 176 en SC's Werkgroepen.
- Nederlandse inbreng in interpretaties
- Nederlandse stem uitbrengen wanneer gewenst

COMMISSIEPLAN 2020
400 176
'Kwaliteitsmanagement'

DATUM VAN GOEDKEURING:
2019-10-16

PAGINA
20/20



Bijlage C – Scope van de groepen

Deze bijlage geeft de scope van de commissies, werkgroepen en platforms genoemd in hoofdstuk 7.

Normcommissie kwaliteitsmanagement
Spiegelgroep van ISO/TC 176 en haar subcommissies.

Vertaalwerkgroep
Geeft commentaar op de Nederlandse vertalingen van alle normen die onder de normcommissie kwaliteitsmanagement vallen, indien er besloten is voor vertaling. Dit besluit wordt genomen door NEN op basis van advies van de normcommissie. De normcommissie beoordeelt de Nederlandse vertaling.

Interpretatiewerkgroep
Werkgroep voor interpretatievragen over ISO 9001 en ISO 9000 (spiegelt ook het werk van ISO/TC 176/SC 2/WG 22 interpretaties)

Werkgroep ISO 9001:2020 (400 176 24)
Werkgroep ter voorbereiding van de Nederlandse inbreng voor de toekomstige herziening van ISO 9001 (spiegelt het werk van ISO/TC 176/SC 02/AG 01 "Strategic planning and operations" en ISO/TC 176/SC 02/TG 01 'HLS input').

Platform managementsystemen (400 176 10)
NEN Platform Managementsystemen is opgericht om van een grotere groep organisaties feedback te krijgen op gewenste ontwikkelingen en kwaliteit van afgeleverde normen. Het Platform heeft geen eigen bevoegdheden en verantwoordelijkheden in het normontwikkelingswerk, echter zij wordt wel benut als klankbordgroep ter voorbereiding en onderbouwing van Nederlandse input naar ISO-normontwikkeling op het gebied van generieke managementsystemen.