

Geregistreeerde Belgische norm

NBN ISO 10001 NL

1e uitg., juli 2014

Normklasse: X 50

Kwaliteitsmanagement - Klanttevredenheid - Richtlijnen voor gedragscodes voor organisaties (ISO 10001:2007)

Management de la qualité - Satisfaction du client - Lignes directrices relatives aux codes de conduite des organismes (ISO 10001:2007)

Quality management - Customer satisfaction - Guidelines for codes of conduct for organizations (ISO 10001:2007)

Toelating tot publicatie: 25 juli 2014

Deze norm ISO 10001:2007 heeft de status van een Belgische norm.

Deze norm bestaat in twee officiële versies (Engels, Frans).

De Nederlandstalige versie is uitgegeven onder de verantwoordelijkheid van het NBN. Deze NBN ISO 10001 NL is identiek aan de NBN ISO 10001, 1e uitg. juni 2014 en heeft dezelfde status als de officiële versies.

Hoewel de grootste zorg is besteed aan deze Nederlandstalige uitgave, kunnen fouten en onvolledigheden niet geheel worden uitgesloten. Het NBN kan dan ook niet aansprakelijk worden gesteld voor rechtstreekse en/of onrechtstreekse schade, ontstaan door of verband houdend met de toepassing van deze uitgave.



Bureau voor Normalisatie - Jozef II-straat 40 - 1000 Brussel - België

Tel: +32 2 738 01 11 - Fax: +32 2 733 42 64 - E-mail: info@nbn.be - NBN Online: www.nbn.be
Bank 679-0000951-78 IBAN BE69 6790 0009 5178 BIC PCHQBEBB BTW BE0880857592

*norme belge
enregistrée*

NBN ISO 10001 NL

1e éd., juillet 2014

Indice de classement: X 50

Management de la qualité - Satisfaction du client - Lignes directrices relatives aux codes de conduite des organismes (ISO 10001:2007)

Kwaliteitsmanagement - Klanttevredenheid - Richtlijnen voor gedragscodes voor organisaties (ISO 10001:2007)

Quality management - Customer satisfaction - Guidelines for codes of conduct for organizations (ISO 10001:2007)

Autorisation de publication: 25 juillet 2014

La présente norme ISO 10001:2007 a le statut d'une norme belge.

La présente norme existe en deux versions officielles (anglais, français).

La version en néerlandais est publiée sous la responsabilité du NBN. Cette norme NBN ISO 10001 NL est identique à la NBN ISO 10001, 1e éd. juin 2014 et a le même statut que les versions officielles.

Bien que le plus grand soin ait été apporté à la réalisation de cette édition néerlandaise, des erreurs ou omission ne peuvent être totalement exclues. Par conséquent, le NBN décline toute responsabilité pour les dommages directs et/ou indirects dus ou liés à l'application de la présente norme.



Bureau de Normalisation - rue Joseph II 40 - 1000 Bruxelles - Belgique

Tél: +32 2 738 01 11 - Fax: +32 2 733 42 64 - E-mail: info@nbn.be - NBN Online: www.nbn.be
Banque 679-0000951-78 IBAN BE69 6790 0009 5178 BIC PCHQBEBB TVA BE0880857592

Nationaal voorwoord

De internationale norm ISO 10001:2007 werd door het Bureau voor Normalisatie (NBN) ongewijzigd geregistreerd en gepubliceerd als Belgische norm.

De Nederlandstalige versie van deze norm is opgesteld door het NEN.

Deze NBN-versie is grotendeels gebaseerd op de NEN-versie, maar houdt tegelijk rekening met een aantal verschillen op het vlak van terminologie tussen Nederland en Vlaanderen. De onderstaande synoniemenlijst vermeldt de termen waarvoor het NBN een afwijkende keuze heeft gemaakt.

Synoniemenlijst

<i>Engelse term</i>	<i>Nederlandse term in de NEN-versie</i>	<i>Nederlandse term in de NBN-versie</i>
industry or professional association	beroeps- of brancheorganisatie	sector- of beroepsorganisatie
percentage of passenger complaints	percentage klagende reizigers	percentage reizigers met klachten
product returns	retournering van producten	terugsturen van producten
publicly available information	informatie die publiekelijk beschikbaar is	openbaar beschikbare informatie
ticket <train>	plaatsbewijs	vervoerbewijs
training and instruction	training en instructie	training en opleiding

(blanco)

INTERNATIONALE NORM

ISO 10001

1e uitgave
2007-12-01

Kwaliteitsmanagement - Klanttevredenheid - Richtlijnen voor gedragscodes voor organisaties

Quality management - Customer satisfaction - Guidelines for codes
of conduct for organizations

Management de la qualité - Satisfaction du client - Lignes
directrices relatives aux codes de conduite des
organismes



Referentienummer
ISO 10001:2007 (N)

© ISO 2007

Inhoud

Voorwoord	3
Inleiding	4
1 Onderwerp en toepassingsgebied	6
2 Normatieve verwijzing	6
3 Termen en definities	6
4 Richtinggevende principes	7
4.1 Algemeen.....	7
4.2 Betrokkenheid.....	8
4.3 Capaciteit.....	8
4.4 Zichtbaarheid.....	8
4.5 Toegankelijkheid.....	8
4.6 Responsiviteit.....	8
4.7 Nauwkeurigheid.....	8
4.8 Verantwoordelijkheid.....	8
4.9 Continue verbetering.....	8
5 Kader voor de gedragscode	8
5.1 Vaststelling.....	8
5.2 Integratie.....	8
6 Planning, ontwerp en ontwikkeling	9
6.1 Doelstellingen voor de gedragscode vaststellen.....	9
6.2 Informatie verzamelen en beoordelen.....	9
6.3 Input van relevante belanghebbenden verkrijgen en beoordelen.....	9
6.4 De gedragscode opstellen.....	9
6.5 Prestatie-indicatoren opstellen.....	10
6.6 Procedures voor de gedragscode opstellen.....	10
6.7 Een intern en extern communicatieplan opstellen.....	10
6.8 Benodigde middelen vaststellen.....	10
7 Implementatie	11
8 Onderhoud en verbetering	11
8.1 Verzameling van informatie.....	11
8.2 Evaluatie van de prestaties van de gedragscode.....	11
8.3 Tevredenheid over de gedragscode.....	12
8.4 Beoordeling van de gedragscode en het kader van de gedragscode.....	12
8.5 Continue verbetering.....	12
Bijlage A (informatief) Eenvoudige voorbeelden van elementen van gedragscodes voor verschillende organisaties	14
Bijlage B (informatief) Verhouding tussen ISO 10001, ISO 10002 en ISO 10003	16
Bijlage C (informatief) Richtlijnen voor kleine ondernemingen	17
Bijlage D (normatief) Richtlijnen voor toegankelijkheid	18
Bijlage E (normatief) Richtlijnen voor input van belanghebbenden	19
Bijlage F (informatief) Kader voor de gedragscode	20
Bijlage G (informatief) Richtlijnen voor het aannemen van een gedragscode van een andere organisatie	21
Bijlage H (normatief) Richtlijnen voor het opstellen van de gedragscode	22
Bijlage I (normatief) Richtlijnen voor het opstellen van een communicatieplan	23
Bibliografie	25

Voorwoord

De ISO (International Organization for Standardization) is een wereldwijde federatie van nationale normalisatie-instituten (de ISO-leden). Het voorbereidingswerk voor internationale normen wordt doorgaans uitgevoerd door de technische commissies van de ISO. Elk lid dat interesse heeft in een onderwerp waarvoor een technische commissie is samengesteld, heeft recht op vertegenwoordiging in deze commissie. Internationale organisaties, zowel overheidsinstanties als NGO's, nemen in samenwerking met ISO ook deel aan deze werkzaamheden. ISO werkt nauw samen met de International Electrotechnical Commission (IEC) inzake alle elektrotechnische normalisatie.

Internationale normen worden opgesteld overeenkomstig de voorschriften die in de ISO/IEC-richtlijnen deel 2 zijn opgenomen.

De voornaamste taak van de technische commissies is de voorbereiding van internationale normen. Ontwerpversies van internationale normen die zijn aangenomen door de technische commissies, worden ter stemming voorgelegd aan de leden. Publicatie als internationale norm vereist goedkeuring van ten minste 75 % van de stemmen die zijn uitgebracht door deelnemende leden.

Er wordt gewezen op de mogelijkheid dat sommige elementen van dit document onderwerp kunnen zijn van patentrechten. ISO is niet verantwoordelijk voor identificatie van dergelijke patentrechten.

ISO 10001 werd opgesteld door Technische Commissie ISO/TC 176 *Quality Management and Quality Assurance*, Subcommissie SC 3, *Supporting technologies*.

Inleiding

0.1 Algemeen

Het handhaven van een hoog niveau van klanttevredenheid is voor veel organisaties een aanzienlijke uitdaging. Een manier om deze uitdaging aan te gaan is een gedragscode voor klanttevredenheid in te voeren en toe te passen. Een gedragscode voor klanttevredenheid bestaat uit toezeggingen en daarmee samenhangende bepalingen over zaken als productlevering, terugsturen van producten, omgang met persoonlijke gegevens van klanten, reclame-uitingen en verklaringen over bepaalde kenmerken van een product of de prestaties ervan. Voorbeelden hiervan zijn opgenomen in bijlage A. Een gedragscode voor klanttevredenheid kan deel uitmaken van een doeltreffende benadering van klachtenmanagement. Dit omvat:

- a) klachtpreventie, door toepassing van een geschikte gedragscode voor klanttevredenheid;
- b) interne klachtenbehandeling, ingeval er meldingen van ontevredenheid worden ontvangen;
- c) externe geschiloplossing, voor situaties waarin klachten niet op bevredigende wijze intern kunnen worden afgehandeld.

Deze internationale norm biedt richtlijnen waarmee organisaties kunnen bepalen dat ze met hun gedragscode voor klanttevredenheid kunnen voldoen aan de eisen en verwachtingen van de klant en dat de gedragscode voor klanttevredenheid nauwkeurig is en niet misleidend. Toepassing hiervan kan:

- eerlijke handel stimuleren en het vertrouwen van de klant in de organisatie versterken;
- tot beter begrip bij de klant leiden van wat hij of zij van de organisatie kan verwachten met betrekking tot de producten van de organisatie en de omgang met klanten wat de kans op misverstanden en klachten verkleint;
- mogelijk de behoefte aan nieuwe wetgeving verminderen voor regulering van het gedrag van de organisatie ten opzichte van haar klanten.

0.2 Verhouding tot ISO 9001 en ISO 9004

Deze internationale norm is compatibel met ISO 9001 en ISO 9004 en ondersteunt de doelstellingen van deze twee normen door doeltreffende en doelmatige toepassing van een proces voor de ontwikkeling en implementatie van een gedragscode voor klanttevredenheid. Deze internationale norm kan ook onafhankelijk van ISO 9001 en ISO 9004 worden gebruikt.

ISO 9001 specificeert eisen voor een kwaliteitsmanagementsysteem die kunnen worden gebruikt voor interne toepassing door organisaties, voor certificatie, of voor contractuele doeleinden. Een gedragscode voor klanttevredenheid die conform deze internationale norm (ISO 10001) is ingevoerd, kan deel uitmaken van een kwaliteitsmanagementsysteem. Deze internationale norm is echter niet bedoeld voor certificatie- of voor contractuele doeleinden.

ISO 9004 biedt richtlijnen voor de continue verbetering van de prestaties met betrekking tot kwaliteitsmanagementsystemen. Deze internationale norm (ISO 10001) kan de prestaties met betrekking tot gedragscodes verder verbeteren en de klanttevredenheid van klanten en andere belanghebbenden verhogen. Hij kan ook de continue verbetering van de kwaliteit van producten en processen, op basis van feedback van klanten en andere belanghebbenden vergemakkelijken.

OPMERKING Naast klanten omvat 'andere belanghebbenden' leveranciers, sectorverenigingen en hun leden, consumentenorganisaties, relevante overheidsdiensten, personeel, eigenaars en anderen die de gevolgen kunnen ondervinden van een gedragscode voor klanttevredenheid van een organisatie.

0.3 Verhouding tot ISO 10002 en ISO 10003

Deze internationale norm is compatibel met ISO 10002 en ISO 10003. Deze drie normen kunnen zowel onafhankelijk als in combinatie worden gebruikt. In combinatie kunnen deze internationale norm, ISO 10002 en ISO 10003 deel uitmaken van een breder en geïntegreerd kader voor verbeterde klanttevredenheid dat gedragscodes, klachtenbehandeling en geschiloplossing omvat (zie bijlage B).

ISO 10002 bevat richtlijnen voor de interne behandeling van productgerelateerde klachten. Door de toezeggingen in de gedragscode voor klanttevredenheid na te komen, verkleint de organisatie de kans op problemen, omdat er minder ruimte voor verwarring is over verwachtingen van klanten ten aanzien van de organisatie en haar producten.

ISO 10003 bevat richtlijnen voor het bemiddelen in geschillen over productgerelateerde klachten die niet op bevredigende wijze intern kunnen worden afgehandeld. Wanneer een geschil zich voordoet kan een gedragscode voor klanttevredenheid voor alle partijen een nuttig hulpmiddel zijn, om meer inzicht te verkrijgen in de verwachtingen van de klant en de pogingen van de organisatie aan die verwachtingen te voldoen.

0.4 Verklaringen van conformiteit

Deze internationale norm is alleen als richtlijn bedoeld. In geval dat alle relevante richtlijnen in deze internationale norm zijn ingevoerd, kan men verklaren dat een gedragscode voor klanttevredenheid is gepland, ontworpen, ontwikkeld, geïmplementeerd, bijgehouden en verbeterd, op basis van deze richtlijn.

Echter, verklaringen waarmee conformiteit met deze internationale norm wordt opgeëist of geïmpliceerd stroken niet met deze internationale norm en het is daarom ongepast zulke verklaringen af te leggen.

OPMERKING Verklaringen waarmee conformiteit met deze internationale norm wordt opgeëist of geïmpliceerd zijn dus ongepast in elke promotie- of communicatie-uiting, zoals persberichten, advertenties, marketingbrochures, video's, bedrijfsbladen, logo's, slogans en slagzinnen voor diverse media, van drukwerk tot tv en radio, internet en multi-mediatoeepassingen, productetiketten, posters en banners.

Kwaliteitsmanagement – Klanttevredenheid – Richtlijnen voor gedragscodes voor organisaties

1 Onderwerp en toepassingsgebied

Deze internationale norm geeft richtlijnen voor het plannen, ontwerpen, ontwikkelen, implementeren, bijhouden en verbeteren van een gedragscode voor klanttevredenheid. Deze internationale norm is toepasbaar op productgerelateerde codes die toezeggingen van een organisatie aan haar klanten omvatten over het gedrag van de organisatie. Dergelijke toezeggingen en daarmee samenhangende bepalingen hebben tot doel de klanttevredenheid te verhogen. Bijlage A geeft eenvoudige voorbeelden van componenten van codes voor verschillende organisaties.

OPMERKING 1 In deze internationale norm omvat de term 'product' ook diensten, software, hardware en bewerkte materialen.

OPMERKING 2 In deze internationale norm is de term 'product' alleen van toepassing op het product dat is bedoeld voor een klant of door een klant wordt vereist.

Deze internationale norm is bedoeld voor elke organisatie ongeacht type, omvang of productaanbod, met inbegrip van organisaties die gedragscodes voor klanttevredenheid ontwerpen voor gebruik door andere organisaties. Bijlage C geeft richtlijnen die specifiek van toepassing zijn op kleine ondernemingen.

Deze internationale norm bevat geen voorschriften omtrent de eigenlijke inhoud van de gedragscode voor klanttevredenheid. Ook bevat de norm geen aanbevelingen omtrent andere typen gedragscodes, zoals codes die de interactie betreffen tussen de organisatie en haar personeel of tussen de organisatie en haar leveranciers.

Deze internationale norm is niet bedoeld voor certificering of contractuele doeleinden en heeft niet tot doel rechten of plichten te wijzigen die voortvloeien uit van toepassing zijnde wet- en regelgeving.

OPMERKING 3 Hoewel deze internationale norm niet is bedoeld voor contractuele doeleinden, kunnen toezeggingen uit een gedragscode voor klanttevredenheid in de contracten van de organisatie worden opgenomen.

OPMERKING 4 Hoewel deze internationale norm toepasbaar is op elke gedragscode voor klanttevredenheid is deze gericht op gedragscodes voor klanttevredenheid voor individuele klanten die goederen, eigendommen of diensten kopen of gebruiken voor persoonlijke of huishoudelijke doeleinden.

2 Normatieve verwijzing

Het volgende document waarnaar is verwezen is onmisbaar voor de toepassing van dit document. Bij gedateerde verwijzingen is alleen de aangehaalde versie van toepassing. Bij ongedateerde verwijzingen is de laatste versie van het document (met inbegrip van wijzigingsbladen) waarnaar is verwezen van toepassing.

ISO 9000:2005 *Quality management systems – Fundamentals and vocabulary*

3 Termen en definities

Met betrekking tot dit document zijn de termen en definities gegeven in ISO 9000:2005 van toepassing, evenals de volgende.

3.1

gedragscode voor klanttevredenheid

toezeggingen aan **klanten** (3.4) door een **organisatie** (3.6) omtrent het gedrag van de organisatie met als doel verbetering van de **klanttevredenheid** (3.5), met daarmee samenhangende bepalingen

OPMERKING 1 'Daarmee samenhangende bepalingen' kan bijvoorbeeld doelstellingen, voorwaarden, beperkingen, contactgegevens en procedures voor klachtenbehandeling omvatten.