

Managementsystemeaudits

Whitepaper



BC | Brand
Compliance



Managementsystemeaudits

Whitepaper

Inhoud

Managementsysteemaudits

Inhoudsopgave

Inleiding	6
Het aanvragen van een certificeringstraject	8
Vorbereiding	8
Noodzakelijke gegevens	8
Beoordeling	9
Offerte	9
Fase 1 van de initiële audit	11
Focuspunten ter voorbereiding op fase 1 audit	11
Fase 2 van de initiële audit	13
Gereed voor Fase 2	13
Focuspunten ter voorbereiding op de fase 2 audit	13
Wat doet de auditor?	14
Wat kunt u doen?	14
Certificaat	14
Afwijkingen managementsysteem	16
Soorten afwijkingen	16
Belangrijke afwijking	16
Minder belangrijke afwijking	16
Afwijkingen oplossen	16
Termijnen	17
Hoe afwijkingen oplossen	18
Wat is een certificatiecyclus?	20
Hoe lang is een ISO certificaat geldig?	20
Tijdspad	20
Wat is een controleaudit?	21
Wat is een hercertificering?	21
Wijzigingen	22

Certificaat geschorst of ingetrokken	24
Betekenis	24
Redenen voor schorsing	24
Geschorst, wat nu?	25
Tijdens schorsing	25
Intrekking	25
Tot slot	26

Disclaimer

Deze whitepaper heeft als doel belangstellenden een algemeen beeld te geven van Managementsysteemcertificering bij Brand Compliance. Aan deze whitepaper kunnen geen rechten worden ontleend.



Inleiding

Managementsysteemaudits

Inleiding

Managementsysteemaudits

Een managementsysteemaudit is een belangrijk instrument dat organisaties gebruiken om ervoor te zorgen dat hun managementsysteem voldoet aan de normen en eisen die zijn vastgesteld in internationale standaarden. Het uitvoeren van een audit is een kritisch onderdeel van het beoordelen en verbeteren van de prestaties van een organisatie, en kan helpen bij het identificeren van risico's, het verbeteren van processen en het bereiken van zakelijke doelstellingen.

Deze whitepaper richt zich op het belang van managementsysteemaudits. We behandelen onderwerpen zoals de verschillende soorten audits, de rol van de auditor, de stappen die nodig zijn om een audit uit te voeren en hoe u ervoor kunt zorgen dat uw organisatie klaar is voor een audit.



Het aanvragen van een certificeringstraject

Managementsysteemaudits

Het aanvragen van een certificeringstraject

Indien een organisatie een aanvraag doet voor een certificeringstraject bij Brand Compliance, moet een aantal onderwerpen worden besproken om te kunnen beoordelen of wij een aanbieding tot certificering kunnen doen.

Vorbereiding

Onze accountmanager zal het gesprek met de aanvrager zo goed mogelijk voorbereiden. Wanneer een certificatie-traject nieuw is, is het voor de aanvrager prettig om te weten wat er kan worden verwacht. De aanvrager dient een aantal noodzakelijke gegevens te verzamelen om de aanvraagprocedure soepel te laten verlopen.

Noodzakelijke gegevens

Om u te helpen, hebben wij een lijst samengesteld van de minimale gegevens die we nodig hebben om de certificeringsaanvraag in behandeling te kunnen nemen:

- ▶ De basisgegevens van uw onderneming;
- ▶ De juridische structuur van uw onderneming;
- ▶ Een recent uittreksel uit de Kamer van Koophandel;
- ▶ Het toepassingsgebied dat u wilt laten certificeren;
- ▶ Een overzicht van eventueel uitbestede processen onder het toepassingsgebied;
- ▶ Het aantal FTE dat onder het toepassingsgebied werkzaam is (daaronder wordt verstaan vast, tijdelijk, parttime, fulltime, ingehuurd personeel en vrijwilligers);
- ▶ Verschillende business en IT factoren om zo de complexiteit van de audit in te kunnen schatten waarop de tijdsberekening wordt gebaseerd;
- ▶ Indien van toepassing de naam van de adviesorganisatie m.b.t. de implementatie;
- ▶ De termijn waarbinnen u graag gecertificeerd zou willen worden;
- ▶ Bijzonderheden rondom veiligheid voor personeel of beschikbaarheid van informatie.

Mochten er vragen zijn over de inhoud van bovenstaande lijst, dan kan voorafgaand aan het gesprek contact opgenomen worden met de accountmanager. Het is ook mogelijk om deze (of andere) vragen te stellen tijdens het kennismakingsgesprek.

Beoordeling

Wanneer alle benodigde gegevens compleet zijn en de aanvraag door de accountmanager is ingevuld, wordt de aanvraag voorgelegd aan een medewerker binnen Brand Compliance die de rol van 'aanvraagbeoordelaar' vervult. Dit vormt een belangrijke stap in het aanvraagproces omdat wij hiermee onze onafhankelijkheid en kwaliteit naar onze (potentiële) klanten waarborgen.

Offerte

Bij goedkeuring van de aanvraag zal onze accountmanager een offerte opstellen en toesturen aan de aanvrager, vergezeld door het certificatiereglement en de algemene voorwaarden. Het is van belang om deze documenten goed door te lezen. Bij akkoord wordt de offerte ondertekend geretourneerd, waarmee de overeenkomst tot stand komt.





Fase 1 van de initiële audit

Managementsysteemaudits

Fase 1 van de initiële audit

Managementsysteemaudits

Om voor het eerst een certificaat te behalen voeren wij een zogenaamde 'initiële audit' uit. Deze audit bestaat uit twee fases.

Tijdens fase 1 beoordelen we of uw organisatie gereed is voor fase 2 aan de hand van de gedocumenteerde informatie in uw managementsysteem en uw kennis en inzicht in de eisen van de norm.

Focuspunten ter voorbereiding van de fase 1 audit

Wij delen graag onderstaande focuspunten met u. Deze punten zijn van belang bij uw voorbereiding op het certificeringstraject.

- ▶ Voordat u de audit plant, stelt u vast dat uw organisatie beschikt over een werkend managementsysteem met bijbehorende processen en werkwijzen.
- ▶ Zorg dat u de managementsysteemprocessen heeft geïntegreerd in de processen van uw organisatie, zodat deze aansluiten bij uw bedrijfsvoering.
- ▶ Zorg dat u naast de verplichte gedocumenteerde informatie voldoende documentatie onderhoudt om aantoonbaar te maken dat u de managementsysteemprocessen effectief uitvoert.
- ▶ Legt u vast wanneer u wegens omstandigheden bent afgeweken van uw (geplande) processen.
U kent de eisen van de norm en uw medewerkers weten wat hun bijdrage is aan het voldoen aan deze eisen. U en uw medewerkers zijn in staat dit te benoemen in het gesprek met de auditor.
- ▶ U kent de voornaamste prestaties van het managementsysteem en significante aspecten, processen en doelstellingen.
- ▶ U kunt de specifieke omstandigheden die gelden voor de vestiging of gehele organisatie toelichten.
- ▶ U en uw medewerkers kunnen duidelijkheid verschaffen over het toepassingsgebied van het managementsysteem, gericht op:
 - ▶ De activiteiten, producten en diensten;
 - ▶ De locaties waarop deze activiteiten, producten en diensten worden uitgevoerd;
 - ▶ De processen die het uitvoeren van deze activiteiten, producten en diensten mogelijk maken;
 - ▶ De bedrijfsmiddelen die nodig zijn om deze processen uit te voeren.
 - ▶ Zorg dat de interne audit en directiebeoordeling volledig zijn uitgevoerd voorafgaand aan fase 1 van de initiële audit.

Fase 2 van de initiële audit

Managementsysteemaudits

Fase 2 van de initiële audit

Managementsysteemaudits

Tijdens de fase 1 audit is beoordeeld of uw organisatie gereed is voor fase 2. In het eindgesprek van fase 1 zijn eventuele punten van zorg binnen uw managementsysteem door de auditor toegelicht. In de periode tussen de fase 1 en de fase 2 audit heeft u de mogelijkheid gekregen om de punten van zorg op te lossen. Het is belangrijk dat deze zijn opgelost om goed voorbereid aan fase 2 te beginnen.

Gereed voor Fase 2

De fase 2 audit neemt meer tijd in beslag dan de fase 1 audit. Dit komt omdat de auditor tijdens fase 2 de implementatie en effectiviteit van het managementsysteem beoordeelt. Worden alle processen uitgevoerd zoals beschreven? Wordt het beleid nageleefd? Zijn medewerkers op de hoogte van hun bijdrage aan het managementsysteem? Voert u zelf actief controles uit op de werking van het managementsysteem en weet u in welke mate het managementsysteem effectief werkt?

Focuspunten ter voorbereiding van de fase 2 audit

Een aantal onderdelen zijn belangrijk tijdens de fase 2 audit. Deze onderdelen worden hieronder aan u toegelicht.

- ▶ Zorg dat u de naleving van de eisen uit de norm kunt onderbouwen met bewijsstukken;
- ▶ Zorg dat u de auditor kunt vertellen over de prestatiebewaking, meting, rapportage en beoordeling van de vastgestelde prestatiedoelen en taakstellingen. Zorg dat u dit kunt onderbouwen met bewijsstukken;
- ▶ Zorg dat u kunt aantonen dat het managementsysteem het vermogen heeft om te voldoen aan de eisen uit wet- en regelgeving en contractuele eisen;
- ▶ Zorg dat u aan kunt tonen dat u de operationele processen beheerst;
- ▶ Zorg dat uw interne audits en directiebeoordeling aantoonbaar bijdragen aan de eisen en doeltreffendheid van het managementsysteem;
- ▶ Tenslotte is het belangrijk dat u aan kunt tonen dat het management de verantwoordelijkheid neemt voor het vastgestelde beleid.

De methoden welke tijdens de audit worden gebruikt om informatie te verkrijgen bestaan onder andere uit interviews met medewerkers, het observeren van processen en activiteiten en het beoordelen van documenten, registraties en systemen.

Wat doet de auditor?

Na de audit stelt de auditor een rapport op. Op het auditrapport wordt intern een review uitgevoerd alvorens het rapport aan u toegezonden zal worden. Wanneer er afwijkingen zijn vastgesteld worden zogenaamde 'afwijkingenformulieren' voor u voorbereid zodat u deze kunt invullen. In het volgende hoofdstuk gaan we dieper in op het onderwerp 'afwijkingen'.

Wat kunt u doen?

Tijdens het eindgesprek zijn afwijkingen en opmerkingen tot verbetering aan u toegelicht door de auditor. Het is verstandig om direct te beginnen met het bedenken en doorvoeren van correcties en corrigerende maatregelen. Zo verloopt het traject zo vlot mogelijk.

Certificaat

Nadat eventuele afwijkingen naar tevredenheid van uw auditor zijn opgelost draagt de auditor u voor certificering voor. Deze voordracht gaat naar een zogeheten certificatiecommissie, welke uw dossier nogmaals onafhankelijk beoordeeld. Indien de certificatiecommissie tot dezelfde conclusie komt als de auditor, wordt het dossier overgedragen aan de certificatiebeslisser voor een definitief besluit. Als dit besluit genomen is, wordt er een certificaat opgemaakt op basis van de informatie uit het aan u aangeleverde auditrapport. Het is dus raadzaam om de gegevens op het rapport goed te controleren, zodat de juiste informatie op uw certificaat terecht komt.

Afwijkingen

managementsysteem

Managementsysteemaudits

Afwijkingen managementsysteem

Managementsysteemaudits

Een afwijking binnen het managementsysteem kan geconstateerd worden vanuit verschillende bronnen. Vaak komt het uit een interne audit of een audit door een certificerende instelling, zoals Brand Compliance. Maar een afwijking kan ook voortkomen uit een intern/extern signaal of vanuit een klacht.

Soorten afwijkingen

Afwijkingen bestaan er in twee categorieën, met onderstaande definities:

Belangrijke afwijking

Het niet voldoen aan een eis die van invloed is op het vermogen van het managementsysteem om de beoogde resultaten te behalen.

** Bijvoorbeeld wanneer er geen interne audits of een directiebeoordeling zijn uitgevoerd.*

Minder belangrijke afwijking

Het niet voldoen aan een eis die niet van invloed is op het vermogen van het managementsysteem om de beoogde resultaten te behalen.

** Bijvoorbeeld het gebruik van een foutieve versie van een document.*

Afwijkingen oplossen

Het is van belang dat een afwijking binnen het managementsysteem goed en adequaat wordt opgelost. Het afhandelen van afwijkingen kan op verschillende manieren. Het is daarbij belangrijk dat de methode passend is bij de norm waartegen u gecertificeerd wil worden. Er zijn een aantal aandachtspunten welke doorlopen moeten worden om tot een gedegen afhandeling van de afwijking te komen.

We zetten deze aandachtspunten voor u op een rijtje:

Oorzaak en omvang vaststellen

Er zijn verschillende methoden om de oorzaak van de afwijking te achterhalen. De meest bekende methoden die gebruikt kunnen worden zijn bijvoorbeeld het visgraatmodel of de 5 times why methode.

Correctie op de afwijking

Als bekend is wat de omvang van de afwijking is, kan er een correctie op plaatsvinden. Hierbij wordt in feite alles hersteld wat (in het verleden) verkeerd is gegaan.

Corrigerende maatregelen treffen

Om herhaling te voorkomen dienen er zogenaamde 'corrigerende maatregelen' genomen te worden om de vastgestelde oorzaak weg te nemen.

Verificatie

Nadat de corrigerende maatregelen genomen zijn, dient gecontroleerd te worden of de maatregelen hebben gewerkt. Komt de afwijking niet meer voor onder dezelfde omstandigheden, dan hebben de genomen corrigerende maatregelen gewerkt en kan de afwijking afgesloten worden. Hebben de corrigerende maatregelen onvoldoende gewerkt dan is het mogelijk dat u niet de juiste grondoorzaak heeft geïdentificeerd.

Termijnen

In de sluitingsbijeenkomst van de audit worden eventuele afwijkingen binnen het managementsysteem die de Lead Auditor tijdens de audit heeft geconstateerd aan u gecommuniceerd. U ontvangt een afwijkingenformulier dat u dient in te vullen. Dit afwijkingenformulier dient zowel voor belangrijke als minder belangrijke afwijkingen binnen een vastgestelde termijn aangeleverd te worden bij de Lead Auditor.

Vanzelfsprekend mag u de afwijkingen sneller dan de afgesproken termijnen afhandelen. Wilt u zo snel mogelijk uw certificaat ontvangen? Dan kunt u het proces van het oplossen van de afwijkingen versnellen en de formulieren eerder aanleveren. Stem met uw auditor af wat de mogelijkheden zijn rondom het beoordelen van uw formulieren.

Hoe afwijkingen oplossen

Voor een belangrijke en minder belangrijke afwijking dient u in eerste instantie een plan van aanpak op te leveren. Hierin dient u de oorzaak van afwijkingen te analyseren en te beschrijven welke specifieke correcties en corrigerende maatregelen u toe heeft toegepast of heeft gepland om te gaan toepassen, om de gevonden afwijkingen binnen de vastgestelde termijn weg te werken.

De auditor zal de ingediende correcties, geïdentificeerde oorzaken en corrigerende maatregelen beoordelen, om vast te stellen of deze aanvaardbaar zijn. De doeltreffendheid van correcties en corrigerende maatregelen zal uiterlijk tijdens de eerstvolgende audit door de auditor geverifieerd worden.

Voor een belangrijke afwijking dient u zelf alle stappen, inclusief de verificatie, doorlopen te hebben voordat de doeltreffendheid van correcties en corrigerende maatregelen door de auditor geverifieerd zal worden. Dit proces moet volledig doorlopen zijn voordat overgegaan kan worden tot certificering.

Wat is een certificatiecyclus?

Managementsysteemaudits

Wat is een certificatiecyclus?

Managementsysteemaudits

Vanaf het moment dat u het certificaat behaalt, start de certificatiecyclus.

Hoe lang is een ISO certificaat geldig?

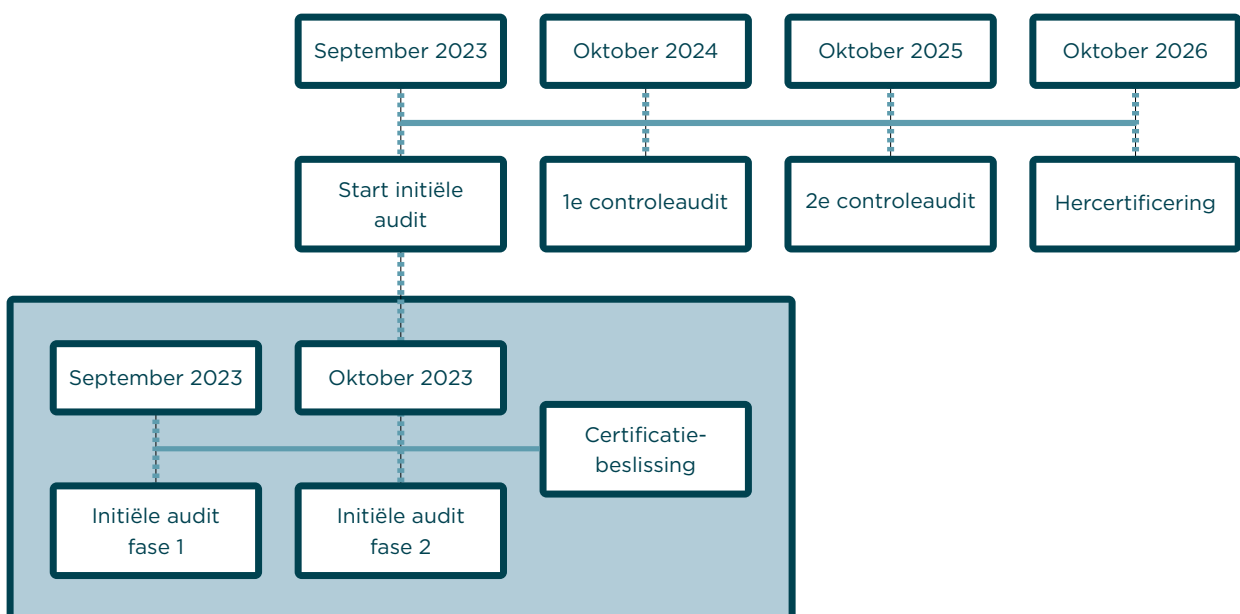
Een ISO certificaat is geldig voor de duur van een volledige certificatiecyclus, die 3 jaar in beslag neemt. Een certificatiecyclus bestaat uit meerdere, terugkerende activiteiten. Na de initiële certificering en het behalen van het certificaat vindt in de eerste 2 daaropvolgende jaren een controleaudit plaats (dus 2 keer). Na de 2 controleaudits zal de hercertificering plaatsvinden. De hercertificering moet binnen drie jaar ná de initiële audit (de certificeringsdatum) afgerond zijn.

Als de hercertificering is behaald, ontvangt u een nieuw certificaat met aangepaste data. Hierna volgt dezelfde cyclus als beschreven na de initiële certificering. Dit betekent dat er in de volgende 2 jaar, 2 keer een controleaudit zal plaatsvinden.

De cyclus blijft zich op deze manier herhalen. Na de 2 controleaudits vindt wederom de hercertificering plaats. Enzovoort, enzovoort.

Tijdspad

Onderstaande afbeelding verschaft inzicht in het tijdspad van een certificatiecyclus.



Wat is een controleaudit?

In het kort ligt de focus tijdens de controleaudits op de volgende aspecten:

- ▶ Interne audits en directiebeoordeling;
- ▶ Eerder vastgestelde afwijkingen;
- ▶ Klachtenbehandeling door uw organisatie;
- ▶ De doelstellingen en resultaten van het managementsysteem;
- ▶ Continue verbetering;
- ▶ Operationele beheersing van uw activiteiten;
- ▶ Beoordeling van eventuele veranderingen binnen het toepassingsgebied van certificering;
- ▶ Het gebruik logo's en verwijzingen naar de certificering.

Na iedere controleaudit krijgt u van Brand Compliance een rapportage aangeleverd. In deze rapportage ziet u een samenvatting van de positieve punten welke tijdens de audit zijn geconstateerd. Tevens wordt er aandacht besteed aan eventuele opmerkingen, dan wel vastgestelde afwijkingen. Het is belangrijk dat u afwijkingen conform de vastgestelde procedure en termijnen afhandelt om de geldigheid van uw certificaat te behouden.

Wat is een hercertificering?

Het doel van een hercertificering is het bevestigen van de continuïteit en effectiviteit van uw managementsysteem en de activiteiten binnen het toepassingsgebied van de certificering. De opzet van een hercertificeringsaudit is vergelijkbaar met een fase 2 audit van de initiële certificering. Ook hierbij is het belangrijk dat u afwijkingen conform de vastgestelde procedure en termijnen afhandelt om tijdig een nieuw certificaat aan u te kunnen verstrekken.

Wijzigingen

Wijzigt tijdens de certificatiecyclus uw managementsysteem of proces in belangrijke mate? Dan dient u Brand Compliance daarvan op de hoogte te stellen. Dit omvat bijvoorbeeld wijzigingen met betrekking tot:

- ▶ De rechtsvorm, organisatievorm of eigenaarschap;
- ▶ Organisatie en management;
- ▶ Contactadres en vestigingen;
- ▶ Het toepassingsgebied van het gecertificeerde managementsysteem;
- ▶ Belangrijke veranderingen aan het managementsysteem en de processen;
- ▶ De Verklaring van Toepasselijkheid (enkel van toepassing bij ISMS).

Brand Compliance zal de doorgegeven wijzigingen beoordelen in relatie tot de eisen van de norm. Grote wijzigingen kunnen aanleiding zijn tot het uitvoeren van een extra audit. Kleine wijzigingen kunnen in sommige gevallen tijdens de volgende controleaudit of tijdens de hercertificering beoordeeld worden.



**Certificaat geschorst of
ingetrokken**

Managementsysteemaudits

Certificaat geschorst of ingetrokken

Managementsysteemaudits

We streven ernaar om door middel van goede voorlichting aan onze klanten het aantal schorsingen of intrekkingen van certificeringen te beperken. Het kan echter voorkomen dat een certificaat geschorst of ingetrokken moet worden gedurende de certificatiecyclus. In dit artikel leest u over de mogelijke oorzaken, betekenis en gevolgen. Maar ook wat u eraan kunt doen om weer een geldig certificaat in bezit te hebben.

Betekenis

Als Brand Compliance dragen we zorg voor kwalitatief goede en onafhankelijke dienstverlening. Dit betekent dat het certificaat dat we aan u hebben uitgereikt, is afgegeven omdat we hebben vastgesteld dat uw organisatie voldoet aan de strengste auditcriteria.

Indien een certificaat geschorst wordt betekent dit dat het certificaat voor een bepaalde periode niet geldig is, omdat er niet meer aan de vereiste auditcriteria voldaan wordt. De schorsing kan opgeheven worden wanneer de oorzaken die tot schorsing hebben geleid aantoonbaar zijn verholpen.

Redenen voor schorsing

Er zijn verschillende redenen die kunnen leiden tot schorsing van een uitgegeven certificaat. Deze redenen komen voort uit de verplichtingen waar zowel wij als certificerende instelling, als u als organisatie aan moeten voldoen; de zogenaamde accreditatie- en certificatievereisten. Om u een beeld te geven hebben we een aantal redenen voor schorsing op een rij gezet.

Schorsing zal overwogen worden wanneer een organisatie:

- ▶ vrijwillig verzoekt om een schorsing;
- ▶ vastgestelde afwijkingen niet (tijdig) afhandelt;
- ▶ aanhoudend niet voldoet aan de certificatie-eisen;
- ▶ controle- of hercertificatieaudits niet wil plannen binnen de daarvoor geldende termijn;
- ▶ verkeerd gebruik maakt van het certificaat en/of logo('s);
- ▶ de factuur met betrekking tot de certificeringswerkzaamheden niet tijdig betaalt;
- ▶ de goede naam en/of reputatie van Brand Compliance aantast.

Geschorst, wat nu?

We zullen alles doen wat binnen onze mogelijkheden ligt om u in de gelegenheid te stellen passende maatregelen te treffen. Dit zal met u worden besproken en schriftelijk met u gecommuniceerd worden. In de brief staat duidelijk beschreven wat er binnen welke termijn van u verwacht wordt.

Tijdens schorsing

Brand Compliance moet de schorsing van het certificaat publiceren op haar website. Tijdens de schorsing mag u het certificaat, de logo's en gecertificeerde status dan ook niet gebruiken. Denk hierbij bijvoorbeeld aan het verwijderen van uitingen omtrent de betreffende certificatie op uw website en/of social media etc.

Zodra de problemen die hebben geleid tot schorsing opgelost zijn kan Brand Compliance het certificaat weer geldig verklaren en mag u het certificaat, de logo's en de gecertificeerde status weer gebruiken.

Intrekking

Indien u niet (tijdig) wilt en/of kunt voldoen aan de eisen, dan kan het zijn dat er wordt overgegaan tot intrekking van het certificaat. Op dat moment dient u het uitgegeven certificaat te retourneren en alle uitingen inzake de certificering stop te zetten. Hiervan wordt u minimaal schriftelijk op de hoogte gesteld.

Tot slot

Middels deze whitepaper hebben wij u inzicht willen geven in het managementsysteem certificeringsproces van Brand Compliance. Wilt u meer informatie, neem dan contact met ons op via onderstaande gegevens:

Brand Compliance B.V.

Hambakenwetering 8D2
5231 DC 's-Hertogenbosch
+31 73 220 20 00
info@brandcompliance.com
www.brandcompliance.com

Brand Compliance België

Uitbreidingstraat 66
2600 Antwerpen
+32 14 48 07 30
kmop-wse@brandcompliance.com
www.brandcompliance.be

Brand Compliance Nordics AB

Vasagatan 16
SE-111 20 Stockholm
+46 73 157 78 05
info@brandcompliance.com
www.brandcompliance.se

