

Gang van zaken bij systeemcertificatie

Dit informatieblad beschrijft de gang van zaken rondom de audit van een managementsysteem (KMS = kwaliteits-, MMS = milieu-, VMS = veiligheids-, ISMS = information security managementsysteem). Het verwijst o.a. naar de volgende informatiebladen:

- Toelichting offerte HKZ/EN 15224-certificatie, resp. ISO 9001/14001-certificatie (PO02a / PO02b)
- Privacybescherming bij audits in zorg en welzijn (PY03f, bijgevoegd indien van toepassing)
- Als u wordt geïnterviewd bij een audit (PO03e1, informatie voor uw medewerkers)
- Toegang tot informatie tijdens interviews (PO03e2, informatie voor te interviewen medewerkers)
- Toelichting bij agenda (PO02c, de agenda ontvangt u ca. 3 weken voor de audit)
- Reageren op de bevindingen van systeemaudits (PO02g)
- Doorlooptijden en reactietermijnen bij systeemaudits (PO02h)
- Multi site audits van managementsystemen (PO02f)
- Gebruik van logo's voor gecertificeerde objecten (PA03a)
- Wijziging toepassingsgebied managementsysteem (PO02e)

Deze informatiebladen zijn bijgevoegd.

Voorafgaand aan de audit

De aanvrager van het certificaat moet zelf hebben nagegaan of het eigen managementsysteem voldoet aan de norm (ISO 9001, ISO 14001, EN 15224, NEN 7510, HKZ-schema, e.d.) die het Keurmerkinstuut gaat toepassen. Alleen facultatieve onderdelen van de norm mogen buiten beschouwing worden gelaten. Als de aanvrager verschillende diensten levert en/of verschillende vestigingen heeft, moet een overzicht worden ingevuld met daarop de diensten en vestigingen die voor certificatie worden aangeboden. Dit overzicht fungeert als basis voor de (latere) bijlage bij het certificaat. Zie ook "Multi site audits ..." Aanvragers in zorg of welzijn maken voor het begin van de audit een keus uit de opties voor geheimhouding in het infoblad "Privacybescherming bij audits ...".

Bij de start van de audit moet het managementsysteem minstens 3 maanden in werking zijn geweest. Dit betekent o.a. dat de verplichte interne audits (uitgezonderd HKZ Kleine Organisaties) grotendeels achter de rug zijn, en dat de systeembeoordeling (ook wel: directiebeoordeling) is uitgevoerd, eventueel met slechts een deel van de verplichte input (als nog niet alle inputgegevens beschikbaar zijn). Deze alinea geldt niet voor het HKZ-opstapcertificaat.

Omstreeks 3 weken voor elke auditdag stuurt het Keurmerkinstuut de agenda voor die dag (zie "Toelichting bij agenda ..."). De informatiebladen "Als u wordt geïnterviewd ..." en "Toegang tot informatie ..." zijn bestemd voor medewerkers die (mogelijk) worden geïnterviewd.

Tijdens de audit

Het verloop van de audit is beschreven in de "Toelichting offerte ...". De inloggegevens voor het online auditrapport zijn meegestuurd met de opdrachtbevestigingsbrief. Als de audit meerdere dagen beslaat kan de aanvrager tussen twee dagen de eventueel noodzakelijk gebleken verbeteringen doorvoeren. Als deze op de volgende auditdag akkoord worden bevonden, sluit het auditteam ze meteen af. Zie ook het infoblad "Doorlooptijden en reactietermijnen ...".

Na afloop van de audit

Na de laatste auditdag stuurt het Keurmerkinstuut het voorlopige eindrapport. De aanvrager wordt verzocht om analyses te maken van oorzaak en omvang, en verbeteracties aan te leveren voor de openstaande verbeterpunten (zie "Reageren op de bevindingen ..."). Als de auditoren de verbeteracties en het benodigde bewijsmateriaal in orde bevinden, geven zij een positief certificatie-advies aan de directie van het Keurmerkinstuut. Deze controleert of het dossier compleet is, en de juiste procedures zijn gevolgd, en kent als alles klopt het certificaat toe.

Na toekenning van het certificaat

De aanvrager, nu certificaathouder geheten, dient zich te houden aan de regels voor het gebruik van het certificaat en het bijbehorende logo (zie "Gebruik van logo's ..."). Bij belangrijke wijzigingen in het managementsysteem, of organisatiewijzigingen die het kunnen beïnvloeden, moet het Keurmerkinstuut worden geïnformeerd. Op uitbreiding of beperking van de dienstverlening en/of de vestigingen is het informatieblad "Wijziging toepassingsgebied ..." van toepassing. Het Keurmerkinstuut meldt zich jaarlijks voor het afspreken van de periodieke controles. Na 3 jaar vindt een herbeoordeling plaats.