

Certificatieroute

Uitvoering van de opdracht

Na ontvangst van de opdracht in de vorm van de door Zorginstelling ondertekende certificatieovereenkomst voert Kiwa, in overeenstemming met artikel 11.2 de opdracht uit door het managementsysteem van de organisatie te auditen ten einde vast te stellen of het managementsysteem voldoet aan de bedoelde systeemeisen.

Daarvoor wordt in overleg met Zorginstelling:

- Nagegaan of aanvullende gegevens nodig zijn om de opdracht uit te kunnen voeren;
- Een werkplan opgesteld.

Het werkplan behoeft instemming van Zorginstelling voordat met het toelatingsonderzoek wordt aangevangen. Indien overeengekomen is om eerst een proefaudit te houden wordt in overleg bepaald welke bedrijfsfuncties daarvoor in aanmerking komen.

In een werkplan wordt vastgelegd:

- Het toepassingsgebied;
- De activiteiten en/of functies die in de audit zullen worden betrokken;
- De samenstelling van het auditteam;
- De afspraken over de tijdstippen waarop de audit zal plaatsvinden.

Kiwa mag geen mededelingen aan derden doen over de aanvraag en de behandeling daarvan, behoudens met toestemming van Zorginstelling.

Overtreding van deze bepaling wordt beschouwd als oneigenlijk gebruik in de zin van artikel 15.3 van dit reglement. Kiwa behoudt zich het recht voor de opdracht niet in behandeling te nemen. Kiwa zendt Zorginstelling hierover een mededeling, waarin de beslissing wordt gemotiveerd.

Toelatingsonderzoek

Het toelatingsonderzoek bestaat uit twee fasen: Fase 1 bestaat uit een beoordeling om te bezien of Zorginstelling bereid en voorbereid is op de eigenlijke audit in fase 2.

In fase 2 wordt de implementatie, waaronder de effectiviteit van het systeem, geëvalueerd.

Wanneer uit fase 1 beoordeling blijkt dat het systeem van Zorginstelling (nog) niet geschikt is om aan de systeemeisen te voldoen, zal de uitvoering van de fase 2 audit worden uitgesteld totdat Zorginstelling corrigerende maatregelen heeft doorgevoerd.

Kiwa kan de resultaten van een proefaudit, en de naar aanleiding daarvan getroffen corrigerende maatregelen, betrekken in het onderzoek. Bij het toelatingsonderzoek is de door de organisatie aangewezen directievertegenwoordiger betrokken.

Rapportage over het toelatingsonderzoek

Het auditteam zal zijn bevindingen over de beoordeling in fase 1 in een rapport vastleggen.

Het auditteam zal zijn bevindingen over de mate van conformiteit van het beoordeelde managementsysteem ten opzichte van alle daaraan gestelde eisen:

- In een bespreking met het management van Zorginstelling overleggen;
- Vastleggen in een rapport.

Indien bij het onderzoek op de implementatie van het systeem een tekortkoming wordt vastgesteld, wordt deze vastgelegd in een rapportblad, dat deel uitmaakt van het auditrapport. Dit rapportblad wordt aan Zorginstelling ter ondertekening voor akkoord met de constatering aangeboden. Indien Zorginstelling niet akkoord gaat met de in het rapportblad vastgelegde bevindingen dan wel met de conclusie dat het geconstateerde een kritische tekortkoming is, doet hij hiervan schriftelijke mededeling binnen 14 dagen na de audit aan Kiwa. Kiwa overweegt in dat geval haar bevindingen nogmaals. Kiwa

deelt binnen 14 dagen na ontvangst van de mededeling van Zorginstelling schriftelijk mee of en, zo ja, op welke punten zij haar bevindingen handhaaft.

Binnen 14 dagen na ontvangst van deze mededeling van Kiwa deelt Zorginstelling schriftelijk mee of zij akkoord gaat met het daarin gestelde. Indien Zorginstelling akkoord gaat met de heroverwogen bevindingen wordt het, zo nodig aangepaste rapportblad aan Zorginstelling nogmaals ter tekening voor akkoord aangeboden.

Als Zorginstelling niet, of slechts ten dele akkoord gaat met de heroverwogen bevindingen wordt hiervan melding gemaakt in het auditrapport en wordt, indien van toepassing, een rapportblad met de wel geaccepteerde bevindingen aan Zorginstelling ter tekening voor akkoord aangeboden. Als Kiwa en Zorginstelling niet tot overeenstemming kunnen komen over de vraag of het te certificeren systeem tekort schiet ten opzichte van de systeemeisen, kan Kiwa afzien van certificatie.

Tegen deze beslissing kan Zorginstelling beroep aantekenen bij het College van Beroep.

Na tekening van het rapportblad worden binnen 14 dagen op basis van een oorzakaanalyse corrigerende maatregelen en correctieve acties ter verbetering van de onvolkomenheden door Zorginstelling voorgesteld. Deze worden door de Kiwa beoordeeld. Zorginstelling wordt gedurende maximaal 6 maanden in de gelegenheid gesteld de maatregelen naar aanleiding van een kritische tekortkoming te effectueren. Daarna verricht Kiwa, afhankelijk van de bevindingen bij de oorspronkelijke audit, een geheel of gedeeltelijke audit om te verifiëren dat de corrigerende maatregelen en correctieve acties effectief zijn geïmplementeerd. Op grond van de bevindingen bij deze audit wordt het auditrapport herzien of aangevuld. Voor een niet-kritische tekortkoming wordt het plan van aanpak van de corrigerende maatregelen en de correctieve acties beoordeeld. De implementatie wordt bij een volgende audit geverifieerd. Kiwa gaat niet tot certificering over voordat alle analyses, corrigerende maatregelen en correctieve acties en plannen voor implementatie voor tekortkomingen zijn geaccepteerd en de implementatie van de corrigerende maatregelen en correctieve acties op alle kritische tekortkomingen zijn geverifieerd.

Opschorting, beëindiging en intrekking van het toelatingsonderzoek

Indien bij de behandeling van de aanvraag de begroting of het tijdschema ernstig dreigt te worden overschreden, zal Kiwa hierover met Zorginstelling overleg plegen.

Indien tijdens het onderzoek blijkt dat een positieve beslissing over het verlenen van het certificaat redelijkerwijs niet te verwachten is, kan de behandeling van de aanvraag in onderling overleg worden beëindigd. Ingeval van beëindiging vervalt, tenzij anders is overeengekomen, de certificatieovereenkomst. Zorginstelling kan ten allen tijde zijn aanvraag tussentijds intrekken. In dat geval is hij verplicht tot betaling van de reeds door Kiwa gemaakte kosten.

Beslissing op toelating en certificaatverlening.

Kiwa beslist nadat het toelatingsonderzoek is afgerond. De beslissing wordt schriftelijk meegedeeld. Bij een positieve beslissing ontvangt Zorginstelling de certificaten. Daarmee wordt tevens de certificatie overeenkomst bestendigd. Bij een negatieve beslissing wijst Kiwa de aanvraag af onder vermelding van de redenen die tot deze beslissing hebben geleid. Daarmee wordt tevens, tenzij anders is overeengekomen, de certificatie overeenkomst beëindigd. Indien een aanvraag is afgewezen, dan wel de behandeling in onderling overleg tussentijds is beëindigd, zal Kiwa een hernieuwde aanvraag alleen in behandeling nemen, nadat Zorginstelling corrigerende maatregelen heeft getroffen.

Onderhoud van certificaat en certificatieschema

Gedurende de looptijd van het certificaat dient het certificaat en het certificatieschema te worden onderhouden en daarvoor:

- draagt Zorginstelling zorg voor het op het vereiste peil houden enerzijds van de regels en procedures van het managementsysteem, zoals vastgelegd in het kwaliteitshandboek, en anderzijds van de toepassing hiervan, een en ander in overeenstemming met de gestelde eisen,

- dient Zorginstelling op een voor Kiwa inzichtelijke manier, een registratie bij te houden van alle klachten en de daaruit voortvloeiende corrigerende maatregelen met betrekking tot het gecertificeerde systeem.
- oefent Kiwa regelmatig audits uit op naleving door Zorginstelling van zijn verplichtingen. Dit wordt zoveel mogelijk gecombineerd met audits die voortvloeien uit andere verplichtingen. Deze audit vindt door functionarissen van Kiwa op willekeurige tijdstippen plaats. Na schriftelijke toestemming van Zorginstelling kan Kiwa de uitvoering van de audit aan andere onafhankelijke, door Kiwa erkende, derden opdragen. Deze audits zullen ten minste betrekking hebben op:

De toepassing van het systeem;

Eventuele consequenties voor het systeem van:

- wijziging van de organisatie;
- wijziging van het voortbrengingsproces;
- wijzigingen in het handboek;

De toepassing van gewijzigde procedures en regels;

- Openbaarmaking van het certificaat volgens artikel 7.1. van dit reglement;
- Eigen beoordeling van het systeem door Zorginstelling;
- Corrigerende maatregelen naar aanleiding van externe audits en eigen beoordelingen van Zorginstelling;
- Behandeling van klachten.

Tekortkomingen en maatregelen bij tekortkomingen

Indien bij opvolgingsaudits, of op grond van andere informatie, tekortkomingen ten opzichte van de in het goedgekeurde kwaliteitshandboek vastgelegde regels en procedures worden geconstateerd, dient de organisatie binnen 14 dagen op grond van een oorzakenanalyse aan te geven welke corrigerende maatregelen en correctieve acties getroffen worden en binnen welke termijn deze maatregelen en acties geïmplementeerd zijn. Voor een kritische tekortkoming verifieert Kiwa de effectieve implementatie van de corrigerende maatregel en correctieve acties tijdens een extra bezoek. Voor een niet-kritische tekortkoming volstaat in eerste instantie de beoordeling van het plan van aanpak van de implementatie en verifieert Kiwa de effectieve implementatie tijdens de eerstvolgende opvolgingsaudit

Bovendien kan Kiwa afhankelijk van de ernst van de geconstateerde tekortkomingen tot één of meer van de volgende maatregelen overgaan:

- a Een schriftelijke waarschuwing;
- b Een topic audit;
- c Extra opvolgingsaudits;
- d Beperking in het toepassingsgebied van het certificaat;

Kiwa kan besluiten tot beperking van het toepassingsgebied van het certificaat indien Zorginstelling bij voortduur niet voldoet aan de eisen die voor het betreffende toepassingsgebied gelden. Beperking van het toepassingsgebied vindt eveneens plaats als de oorzaak van een schorsing die betrekking heeft op bepaald toepassingsgebied door Zorginstelling niet is weggenomen.

- e Een opschorting van het recht op het gebruik van het certificaat gedurende een bepaalde periode;
Kiwa zal het certificaat opschorten ingeval:
 - *het gecertificeerde managementsysteem van Zorginstelling bij voortduur en in ernstig mate niet voldoet aan de eisen;*
 - *de effectiviteit van het systeem onvoldoende is;*
 - *Zorginstelling geen opvolgingsaudits en of topic audits toestaat overeenkomstig de voorgeschreven frequenties;*
 - *Zorginstelling vrijwillig een verzoek tot opschorting heeft gedaan.*
- f Onmiddellijke beëindiging van het certificaat;
- g Publicatie van de onder c of d genoemde maatregelen in die organen die Kiwa daarvoor geschikt acht.

Kiwa stelt Zorginstelling schriftelijk en met opgave van redenen op de hoogte van haar beslissing. Voor zover met bovenvermelde maatregelen extra kosten voor Kiwa zijn gemoeid, worden deze aan Zorginstelling doorberekend. Kiwa stelt Zorginstelling vooraf op de hoogte onder welke condities de topic audit gaat plaats vinden.

Binnen de gestelde periode van opschorting, als bedoeld in artikel 11.6.1, punt c.:

- Blijft de certificatieovereenkomst van kracht;
- Zal Kiwa toezicht houden op de door Zorginstelling te treffen maatregelen die moeten leiden tot de opheffing van de opschorting;
- Mag Zorginstelling geen gebruik maken van het certificaat.

Overtreding van deze bepaling wordt beschouwd als oneigenlijk gebruik in de zin van artikel 14.3 van dit reglement. Indien binnen de gestelde periode van opschorting door Zorginstelling geen adequate corrigerende maatregelen zijn getroffen, zal Kiwa het certificaat beëindigen. Daarmee vervalt, tenzij anders is overeengekomen, tevens de certificatieovereenkomst.

Opvolgingsaudits

Een systeemcertificaat is doorgaans 3 jaar geldig waarin met regelmaat opvolgingsaudits worden uitgevoerd. De tijdsbesteding van opvolgingsaudits gedurende 3 jaar is bepaald in de deelovereenkomst. De minimumfrequentie voor toezicht is 1 keer per jaar. Afhankelijk van omvang, aantal vestigingen en combinaties met toezicht op andere certificaten kan de totaal te besteden tijd aan toezicht worden verdeeld over meerdere audits.

Auditteam

De samenstelling van het auditteam dient aan dezelfde eisen te voldoen als die voor de toelatingsaudit.

De opvolgingsaudit

De auditplanning voor het opvolgingsaudit wordt minimaal 2 weken voor het geplande bezoek met het bedrijf afgesproken en schriftelijk bevestigd. Bij kleine bedrijven kan worden volstaan met een bericht aan het bedrijf welke afdelingen / activiteiten gecontroleerd zullen worden.

De opvolgingsaudit verloopt in grote lijnen zoals bij de toelatingsaudit:

- een korte introductie met de directievertegenwoordiger van het bedrijf;
- interviewen van de directievertegenwoordiger wat betreft wijzigingen van het kwaliteitssysteem;
- overige interviews;
- vastleggen van bevindingen in rapportbladen;
- slotbijeenkomst met directievertegenwoordiger waarin de bevindingen worden samengevat.

Bij de opvolgingsaudit wordt steekproefsgewijs (een deel van de) toepassing van het systeem nagegaan. In alle gevallen dienen eerder geconstateerde (kritische) tekortkomingen te worden gecontroleerd op de effectiviteit van getroffen corrigerende maatregelen.

De rapportage van opvolgingsaudits dienen aangeboden te worden aan reviewers.

Certificaatwijziging of certificaatuitbreiding

Certificaatwijzigingen worden doorgevoerd onder verantwoording van de Lead auditor.

Vooraf wordt met de klant een afspraak gemaakt over de financiële consequenties.

De wijziging van het certificaat wordt vastgelegd op een certificatieformulier. De beslisser neemt de uiteindelijke beslissing. De uitgiftedatum van het certificaat wijzigt. In principe blijft het certificaatnummer en de oorspronkelijke geldigheidsduur van het certificaat ongewijzigd.

Wijziging NAW-gegevens

Het certificaat kan (mits de organisatie van het bedrijf ongewijzigd blijft) tussentijds zondermeer voor wat betreft naam-, adres- en woonplaats gegevens worden gewijzigd.

Wijziging in de grootte c.q. vestigingen van de organisatie

Indien er een nieuwe vestiging wordt toegevoegd aan een werkmaatschappij dient binnen redelijke termijn te worden vastgesteld of deze vestiging voldoet aan de criteria van het betreffende kwaliteitssysteem. Vanaf dat moment kan de vestiging worden toegevoegd aan het certificaat. Eventueel kan er een afspraak worden gemaakt over een opname van de vestiging op het certificaat voordat er toetsing heeft plaatsgevonden (bijv. op basis van interne auditresultaten). De vestiging dient dan echter wel binnen afzienbare tijd hierna te worden getoetst.

Wijziging scope of toepassingsgebied

Bij het wegvallen van een deel van het toepassingsgebied kan het certificaat (mits de organisatie van het bedrijf ongewijzigd blijft) tussentijds zondermeer voor wat betreft het toepassingsgebied worden gewijzigd. Een nieuwe bedrijfsactiviteit kan pas op het certificaat worden "bijgeschreven" nadat deze activiteit (tijdens een controleaudit of tussentijdse uitbreidings-audit) is getoetst.

Kort samengevat dient Zorginstelling tijdig Kiwa op de hoogte te stellen van wijzigingen in:

- het toepassingsgebied
- in de organisatie en het management
- die de conformiteit van het systeem kunnen beïnvloeden
- van eigendom van naam van Zorginstelling
- van contact adressen en vestigingen
- van voorgenomen ingrijpende wijzigingen van het systeem en of het voortbrengingsproces

Certificaatwijzigingen worden doorgevoerd onder verantwoording van de Lead auditor. Vooraf wordt met de klant een afspraak gemaakt over de financiële consequenties. De wijziging van het certificaat wordt vastgelegd op een certificatieformulier. De beslisser neemt de uiteindelijke beslissing. De uitgiftedatum van het certificaat wijzigt. In principe blijft het certificaatnummer en de oorspronkelijke geldigheidsduur van het certificaat ongewijzigd.

Herbeoordeling

Voorafgaand aan de verlening van het certificaat na 3 jaar, moet het systeem herbeoordeeld worden. De omvang van de herbeoordeling wordt in eerste instantie bepaald door de (calculatie-) richtlijnen voor tijdbesteding. Afhankelijk van het presteren van de certificaathouder tijdens de opvolgingsaudits kan tijdvermindering of -vermeerdering nodig zijn. De werkwijze bij een herbeoordeling is vergelijkbaar met die tijdens een toelatingsonderzoek. Vastgesteld moet worden of het volledige systeem, zowel op documentatie als implementatie, voldoet aan de eisen.

Opdrachtbevestiging.

De Sales & Marketing Coördinator of de manager van de operationele unit stuurt ruim voor de afloop van de certificatieperioden een opdrachtbevestiging voor hercertificering naar de klant. Daarin zijn weer de uitgangspunten opgenomen zoals bij een toelatingsonderzoek. Over de actualiteit van deze uitgangspunten zal de Sales & Marketing Coördinator of de manager van de operationele unit voorafgaande het versturen van de opdrachtbevestiging de betreffende accountmanager benaderen.

Beslissing

Alvorens een certificaat na 3 jaar verlengd wordt, wordt hiertoe op basis van de volledige of beperkte herbeoordeling een beslissing genomen.

3. Rapportage audit

- 3.1. Voorbeeld van een auditrapport, waarin o.a. aangeven hoe de rapportage aansluit bij de visie van de Zorginstelling kan worden opgevraagd.

4. Overgang nieuwe dienstverlener

- 4.1. Indien gebruik wordt gemaakt van een nieuwe dienstverlener dient een beschrijving van de overgangssituatie en het behoud van certificaten, enz. te worden weergegeven.

Certificerende instellingen dienen zich te houden aan de 'IAF MD 2:2007': IAF Mandatory Document for the Transfer of Accredited Certification of Management Systems. Dit document is op te vragen bij Kiwa, mw. I. Lindenkamp.

Visie

- 5.1. Beschrijving van de visie op auditing.

Om de toegevoegde waarde naar onze klanten te optimaliseren werken wij volgens een aantal uitgangspunten die ook binnen uw organisatie toegepast kunnen worden.

1) *Beoordelingen worden uitgevoerd met als basis de cultuur en identiteit van de organisatie*

Bij het beoordelen van het managementsysteem binnen uw organisatie zullen wij de processen volgen zoals zij dagelijks verlopen. Hierbij zal het zwaartepunt van de audit niet alleen liggen op het managementniveau, maar zeker ook daar waar de processen kritisch zijn voor het succes van de organisatie in het bijzonder op risico- en kennismanagement. Auditoren zullen daardoor de constructie en de integratie van diverse aangesloten BV's van Zorginstelling begrijpen om uiteindelijk aan te sluiten bij de uitvoering van de audits.

2) *Beoordelingen worden gedurende een langere periode uitgevoerd door een vast team van auditoren en materiedeskundigen waardoor uniformiteit en als het ware een "relatie" ontstaat waarbij het "constructief meenemen van u als organisatie in ontwikkeling naar een bewustwording ge(waar)borgd is"*

Het Kiwa-auditteam dat binnen uw organisatie zal gaan werken zal in eerste instantie bestaan uit een lead auditor in combinatie met een materiedeskundige, met ruime ervaring in het beoordelen van bedrijven in de welzijn- en gezondheidszorg sector, specifiek in het vakgebied van GGZ en (ISO 9001) organisaties die tevens materiedeskundige is. Hij/zij zal daartoe uw centrale aanspreekpunt zijn en het proces bewaken en aansturen waarbij kwaliteit geborgd is. Hierdoor kan vanaf het begin een relatie worden opgebouwd, gericht op een duurzaam en constructief proces van toetsing en verbetering. Kortom, een meerwaarde voor uw organisatie.

3) *Kiwa streeft naar het leveren van toegevoegde waarde*

Bij het uitvoeren van beoordelingen staan de primaire doelstellingen binnen uw organisatie centraal. Door de aandacht hierop te richten zijn de auditor en de materiedeskundige in staat om "mee te denken" met het management van uw organisatie. Deze aanpak in combinatie met informele benadering van uw organisatie levert vaak precies de juiste resultaten op om uw organisatie een spiegel voor te houden. Op basis van de auditresultaten en de terugkoppeling hiervan is het management van Zorginstelling en de aangesloten BV's telkens in staat de doelstellingen zo te sturen dat er een continue verbetercyclus binnen de totale organisatie in stand wordt gehouden en daardoor samenhang bestaat met een vleug "eigen identiteit".

SAMENSTELLEN AUDITTEAM

De unitmanager is verantwoordelijk voor het samenstellen van het auditteam, inclusief teamleider. Hierbij kan een beroep worden gedaan op de auditoren en technisch deskundige zowel binnen als buiten een unit. De samenstelling van het auditteam wordt door de teamleider vastgelegd in de auditplanning.

Het auditteam

De primaire rol van het auditteam is het vaststellen van de conformiteit van het managementsysteem met de norm. Het beslissen over certificaatverlening is een verantwoordelijkheid van Kiwa en voorbehouden aan daarvoor gekwalificeerde beslissers. In overeenstemming met de norm(en) en de scope(s) waarop het bedrijf wordt getoetst wordt het auditteam onder leiding van een teamleider samengesteld. Hierbij is zowel systeemdeskundigheid als vakdeskundigheid een eis bij de uitvoering van elk interview van de audit. Een auditor bij een éénpersoonsaudit heeft dezelfde verantwoordelijkheden als een teamleider, echter natuurlijk zonder teamoverleg. De kwalificatie-eisen voor systeemauditoren volgens ISO 19011 liggen vast in hoofdstuk 4.1 "Qualification of staff" in het Certification Manual. Specifieke kwalificatie-eisen t.a.v. vakdeskundigheid kunnen door het begeleidende (C)CvD worden vastgesteld.

Teamleider

De algemene contacten met het bedrijf verlopen normaliter via de accountmanager. Specifiek voor certificatie verloopt het contact via de auditteamleider die de accountmanager van de actuele bijzonderheden op de hoogte houdt. Accountmanager en auditteamleider kunnen natuurlijk ook dezelfde persoon zijn.

De auditteamleider is verantwoordelijk voor:

- het maken van werkafspraken met het bedrijf;
- coördinatie van de werkzaamheden binnen het team;
- uitvoering van het certificatieonderzoek conform de eisen;
- bepalen van de conformiteit van het beoordeelde managementsysteem aan de norm
- bewaking van de gestelde audittijdbesteding.

De auditteamleider fungeert tevens als gespreksleider die:

- teamleden introduceert bij gesprekken met het bedrijf en bij interviews;
- doel en werkwijze uiteenzet;
- verslag uitbrengt van de bevindingen.

De auditteamleider ondertekent namens het auditteam de rapportbladen, is eindredacteur van het auditrapport en brengt advies uit over het verlenen van het certificaat. Een auditteamleider is als zodanig een gekwalificeerde auditor. Kwalificatie vindt per norm en per scope plaats.

Auditor

Een auditor, eveneens gekwalificeerd per norm en scope, voert zelfstandig audits uit bij een éénpersoonsaudit of voert audits uit in een team onder verantwoording van een auditteamleider.

Kandidaat auditor / technisch deskundige

Een kandidaat auditor is een nog niet gekwalificeerde auditor in opleiding en voert interviews uit onder begeleiding van een auditor. Een technisch deskundige is een niet gekwalificeerde auditor die, vanwege de binnen het team ontbrekende vakdeskundigheid, de auditor ondersteunt tijdens de interviews.

Externe auditor/technisch deskundige

Een externe auditor kan worden ingezet als auditteamleider, auditor of technisch deskundige. Hierbij dient de externe auditor te voldoen aan de kwalificatie-eisen zoals

vastgelegd in hoofdstuk 4.1 "Qualification of staff" van het Certification Manual. De externe auditor dient vooraf een verklaring te ondertekenen voor onafhankelijkheid en geheimhouding.

Verder hanteert Kiwa de volgende uitgangspunten:

- Geen uitbesteding aan management-consultancy- organisaties (inhuren individuele auditoren is geen uitbesteding)
- Denk aan voorwaarden m.b.t. interne audits en betrokkenheid organisatie bij consultancy
- Aanvraagbeoordeling bepaalt benodigde competenties
- Auditteamleden en beslisser moeten worden aangewezen.
- De klant mag voorkeur uitspreken voor auditteam en mag hierin een maal weigeren

BIJLAGE XIII Gedragscode

GEDRAGSCODE CERTIFICATIEPERSONEEL

(versie 2009-01-01)

Inleiding

IN DE DIRECTIEVERKLARING IS HET VOLGENDE OPGENOMEN WAT BETREFT DE DOOR KIWA-MEDEWERKERS AAN TE HOUDEN GEDRAGSCODE:

Gedragscode

De aard van de door Kiwa Nederland BV geleverde diensten houdt een veelvuldig contact in tussen leveranciers en medewerkers van Kiwa Nederland BV. Het tot stand brengen, en in stand houden, van een goede relatie met klanten hangt in belangrijke mate af van de persoonlijke contacten. De klant moet kunnen rekenen op volstrekte integriteit van Kiwa-medewerkers en door Kiwa ingeschakelde externe deskundigen: zij dienen vrij te zijn van elke commerciële, financiële of andere druk die de uitkomst van het certificatieproces kunnen beïnvloeden. Om deze integriteit te waarborgen dienen zij zich te houden aan de daartoe opgestelde gedragscode.

Partner for progress

Als certificatiebedrijf wil Kiwa zich onderscheiden als 'partner for progress'. Dat vraagt niet alleen een bepaalde instelling van het bedrijf in totaliteit, maar ook van alle individuele medewerkers. Enerzijds ben je belast met de uitvoering van certificatieschema's, hetgeen inhoudt dat je zult moeten toetsen of de door een bedrijf geleverd producten of diensten voldoen aan de daaraan gestelde eisen. Anderzijds verwacht Kiwa dat je een bijdrage levert aan de ontwikkeling van bedrijven, en je deskundigheid daarvoor beschikbaar stelt.

Daarnaast heb je ook te maken met eisen, waaraan Kiwa als geaccrediteerde instelling moet voldoen.

Integriteit

Je werk speelt zich vaak af in een sfeer van verschillende belangen van de klant en van Kiwa.

Van jou als Kiwa-medewerker wordt verwacht dat je deze werkzaamheden uitvoert met de vereiste integriteit.

Om sturing te geven aan je functioneren is onderstaande gedragscode ontwikkeld, waarin de diverse aspecten van integriteit nader zijn uitgewerkt. Integriteit houdt in ieder geval in dat je functioneren bij elk van de genoemde aspecten bespreekbaar is en door jou kan worden verantwoord tegenover je leidinggevende en in de collegiale sfeer.

Toepassingsgebied

De gedragscode is van toepassing op al het certificatiepersoneel dat werkzaamheden uitvoert binnen het primaire proces: inspecteurs, certificatiedeskundigen, auditoren, unitmanagers en divisiedirecteuren.

Gedragscode

Onpartijdig en onafhankelijk

Je bent als Kiwa-medewerker onpartijdig en onafhankelijk in de betekenis die daaraan wordt gegeven door de accreditatienormen¹.

Je hebt dus geen enkel commercieel of financieel belang bij de organisatie waarvoor je werkzaamheden uitvoert. Wanneer je de afgelopen twee jaar wel op enige manier connecties hebt gehad met het bedrijf van de leverancier, persoonlijk of vanuit een vroegere werksituatie, of betrokken bent geweest bij het ontwerp of de productie van het onderwerp van certificatie, dan moet je dit direct melden bij je unitmanager. Die zal vervolgens beoordelen of onafhankelijkheid en onpartijdigheid daardoor in het gedrang kan komen.

Wanneer je naast je dienstverband bij Kiwa nog een andere functie hebt of nevenwerkzaamheden uitvoert, mogen die andere werkzaamheden je onafhankelijkheid of onpartijdigheid niet in het gedrang brengen of anderszins strijdig zijn met je werkzaamheden bij Kiwa.

Objectief

Wees bij de uitvoering van je werk objectief, en beperk je tot constatering die relevant zijn voor de betreffende certificatieregeling. Vestig je oordeel niet op vermoedens of geruchten. Elke bevinding moet traceerbaar zijn naar feitelijke constatering.

Stel het bedrijf in de gelegenheid om aan te tonen dat het aan de eisen voldoet. Wanneer er afwijkingen zijn komen die bij een goed en systematisch onderzoek zeker aan het licht; je hoeft er niet naar te zoeken.

Baseer je oordeel over het al dan niet voldoen aan de eisen op de structurele situatie die je aantreft, en niet op incidenten.

Adviseren

Je mag bij de uitvoering van je certificatiwerkzaamheden geen adviezen geven. Je zult moeten voorkomen dat je in een situatie komt dat je je eigen adviezen moet beoordelen. Daarmee komt je onafhankelijkheid in het gedrang. Je zult echter wel je bevindingen, en zeker de geconstateerde afwijkingen aan de klant moeten kunnen uitleggen, zonder echter de oplossing aan te dragen. Hetzelfde geldt voor het geven van achtergrondinformatie over de eisen waaraan moet worden voldaan.

Ook wordt wel van je verwacht, als partner for progress, dat je een stimulerende rol hebt bij de ontwikkeling van het bedrijf van de leverancier. Een goed geformuleerde vraag kan voor het bedrijf even goed een eye-opener zijn over de richting waarin het zich verder kan ontwikkelen. Op die manier kun je even goed je deskundigheid inbrengen, zonder te adviseren.

Opstellen van bedrijfsdocumenten

Je stelt geen bedrijfsdocumenten op ten behoeve van de klant, zoals procedures, handleidingen of instructies.

Je kunt uiteraard wel enige richting aangeven door te adviseren over de structuur, maar je laat de uitwerking over aan het bedrijf zelf.

Communicatie

Alle communicatie tussen de auditor en de klant loopt via de front en back office medewerkers. Het betreft zowel schriftelijke als verbale communicatie. Alle uitingen van het eigen bedrijf dienen vermeden te worden, hierbij moet gedacht worden aan het achterwege laten van het gebruik van de eigen bedrijfkaartjes, briefpapier en e-mailverkeer, en het anderszins kenbaar maken dat men geen Kiwa medewerker is. Alleen in overleg en met toestemming van de Unitmanager kan hier van af geweken worden.

¹ Het begrip 'onafhankelijk' wordt binnen Kiwa ook gehanteerd in verband met PR&B (zie bijlage C, onder Handelen). Het daar gehanteerde begrip ligt meer in de sfeer van het ondernemerschap en risico's durven aangaan. In deze gedragscode heeft het begrip 'onafhankelijkheid' betrekking op het niet hebben van enig financieel of commercieel belang bij het bedrijf waarvoor je werkzaamheden uitvoert.

Veiligheid

Wees attent op je eigen veiligheid. Houd je daarbij aan de veiligheidsvoorschriften van de Arbo-wet, eventuele aanvullende veiligheidsvoorschriften van Kiwa, en aan de veiligheidsvoorschriften van het te bezoeken bedrijf.

Draag waar nodig veiligheidskleding. Zorg dat je PBM's aan de eisen van zowel Kiwa als het te bezoeken bedrijf voldoen en in goede staat verkeren.

Je veiligheid gaat voor alles. Als zich onverhoopt een situatie voordoet dat je niet beschikt over de noodzakelijke PBM's, en deze ook niet door het bedrijf ter beschikking kunnen worden gesteld, begeef je dan niet in die onveilige situatie.

Kleding

Zorg er voor dat je correct gekleed bent, en afgestemd op de aard van de werkzaamheden. Houd daarbij ook rekening met de cultuur van het bedrijf dat je bezoekt.

Relatiegeschenken

Het is niet ongebruikelijk dat het bedrijf waar je certificatiwerkzaamheden voor uitvoert je een relatiegeschenk aanbiedt danwel een dienst of produkt tegen een prijs, welke ligt beneden het gangbare prijsniveau. Er is niets op tegen om dat te accepteren, maar houd wel in de gaten dat je daarmee niet in verlegenheid wordt gebracht of acceptatie ervan ervaart als een druk op je onafhankelijkheid en onpartijdigheid.

Beoordeel voor jezelf of je een relatiegeschenk c.a. kunt accepteren in het licht van eerdergenoemde integriteit: kun je acceptatie naar jouw overtuiging verantwoorden tegenover je leidinggevenden? Wanneer je daaraan twijfelt kun je beter niet accepteren; acceptatie schaadt niet alleen je eigen imago, maar ook dat van Kiwa. Mocht je een aanbod krijgen van een bedrijf waar je certificatiwerkzaamheden voor uitvoert, danwel heb je het aanbod geaccepteerd, dan moet je onverwijld jouw leidinggevende hiervan verwittigen.

Geheimhouding

Op grond van je arbeidsovereenkomst met Kiwa, alsmede op basis van de certificatiereglementen ben je geheimhouding verschuldigd tegenover derden over alles wat je over het bedrijf te weten komt door de aard van je werkzaamheden. Deze geheimhouding blijft van kracht, ook na beëindiging van je dienstverband. Hanteer als uitgangspunt dat alle niet openbare gegevens van een bedrijf vertrouwelijk zijn, en dus onder de geheimhoudingsplicht vallen.

Op deze geheimhoudingsplicht bestaan enkele uitzonderingen:

1. Je mag desgevraagd informatie verstrekken aan vertegenwoordigers van accreditatie-instellingen; vertegenwoordigers van accreditatie-instellingen zijn op hun beurt ook verplicht tot geheimhouding.
2. Je bent verplicht tot informatieverstrekking over certificatiwerkzaamheden, waarbij Kiwa als zelfstandig bestuursorgaan (ZBO) optreedt en met de uitvoering van overheidstaken is belast. Op grond van de Wet openbaarheid van bestuur en van de Wet Nationale Ombudsman bestaat er de verplichting tot informatieverstrekking, uitgezonderd vertrouwelijke bedrijfs- en fabricagegegevens, of ingeval van een belangenafweging die in de wet nader is bepaald.

Deze gedragscode laat de CAO van Kiwa N.V., in het bijzonder artikel 4, onverlet.