



surveillance 1

Rapport voor:

Schwartzmans B.V.

LRQA referentie:	RQA9932030 / 290104
Assessmentdata:	21-juli-2017
Rapportagedatum:	21-juli-2017
Adres:	Industrieweg 51, WAALWIJK, 5145 PD, NL
Assessmentcriteria:	ISO 9001:2015, ISO 14001:2015
Assessmentteam:	Steinz, Remo
LRQA kantoor:	RQA The Netherlands OU

Lloyd's Register Group Limited, its subsidiaries and affiliates, including Lloyd's Register Quality Assurance Limited (LRQA), and their respective officers, employees or agents are, individually and collectively, referred to in this clause as 'Lloyd's Register'. Lloyd's Register assumes no responsibility and shall not be liable to any person for any loss, damage or expense caused by reliance on the information or advice in this document or howsoever provided, unless that person has signed a contract with the relevant Lloyd's Register entity for the provision of this information or advice and in that case any responsibility or liability is exclusively on the terms and conditions set out in that contract.



Inhoud

Bladzijde

01. Managementsamenvatting	3
02. Assessmentconstatering	6
03. Assessmentsamenvatting	7
04. Details volgend bezoek	12
05. Bijlage	13

Bijlagen:

RQA9932030_APP_Audit_Programma_Plan_2017.doc

RQA9932030_AP_Auditplan_17.doc

RQA9932030_AP_Auditplan_18.doc

RQA9932030_Rapportage beschouwingen.doc

RQA9932030_Client information note NL - Assessment Proces - Management Systems Service Outline.doc

Dit rapport is besproken met en geaccepteerd door:

Naam: William Schwartzmans

Functie: Directeur / KAM-manager

01. Managementsamenvatting

Assessmentresultaat:

Dit bezoek was om vast te stellen of het managementsysteem van Schwartzmans B.V. voldoet aan de eisen uit de ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, zoals uitgevoerd conform het auditplan. Het resultaat van de audit is hieronder vastgelegd.

Op 21-7-2017 is een 1e surveillance audit uitgevoerd bij en voor Schwartzmans BV. Bepaald is of er blijvend aan de eisen van ISO 9001:2015 en ISO 14001:2015 wordt voldaan binnen het managementsysteem van de organisatie. Bij de beoordeling van het management systeem is rekening gehouden met de eisen uit het SCCM interpretatiedocument I23-CCM_N150504_cert.schema_ISO_14001_NL_5okt15.pdf. Bij dit onderzoek er zijn geen major of minor NC's vastgesteld. Geadviseerd wordt om de ISO 9001:2015 en ISO 14001:20015 te continueren.

De organisatie is nadrukkelijk prestatie gedreven, klantgericht, waarbij op alle gebieden wordt gezocht naar toegevoegde waarde en mogelijkheden van continue verbeteren in een breed maatschappelijk belang. De organisatie werkt op basis van "mutual sustainability" principes aan verdere verbetering van persoonlijke en procesprestaties. De bedrijfsfilosofie is "een schone, veilige leef- en werkomgeving faciliteren waarin men zich onbezorgd en prettig voelt". Door de directie wordt deze missie proactief uitgedragen en ingevuld. Op aanstekelijke wijze raken medewerkers betrokken en hebben hierbij veel aandacht voor de eisen / wensen van vele belanghebbende naast natuurlijk de klant de de factuur bepaald.

Het kwaliteits- en milieu management systeem omvat principes van Lean, Kaizen, 5S. Het gecombineerde managementsysteem voldoet aan de in de samenvatting genoemde schema eisen. De criteria ISO 9001:2015 en 14001:2015 wordt in meer dan voldoende mate aan voldaan. Invulling wordt gegeven aan de geest van de norm waarbij continue verbeteren mogelijk wordt gemaakt en omgezet wordt in klant - leverancier open informatie binnen de organisatie.

De organisatie is order gestuurd en bepaald de toegevoegde waarde door middel van Pareto ABC. Hulp van logistieke vakkennis heeft dit mede mogelijk gemaakt.

Aardwarmte wordt ingezet in gebouw verwarming en koeling naast eigen opwekking van eclectische energie (zonnecel) voor verlichting en eclectische bedrijfsbusjes.

Beveiliging en werken van toegangsdeuren met warmte / koude sluis is laatste investering geweest.

Efficiënte van het inrichting magazijn is op basis van waarde en vraag frequentie ingeregeld. Met de nieuwe software regels zijn voorraad - bestellen - uitleveren etc. verder verbeterd.

Inkoop en levering wordt nadrukkelijker afgestemd op klant vraag, franco levering, bulk en afroep frequenties.

Medewerkers worden getriggerd door opslag kosten te laten voelen bij verkoop - inkoop. Klant en milieu aspecten zijn nadrukkelijk onderdeel in de logistieke verbeteringsacties.

Er wordt bewust franco kosten geaccepteerd omdat chauffeur met pensioen niet is aangevuld. De vrijkomende minder kosten worden bij lange na niet overschreden door franco leveringen.

De verkopers zijn fysiek bij directie gaan zitten waarbij uitwisseling informatie en klant belang centraal wordt bestuurd.

De inzet van het magazijn als X-dock / Hub functie voor producten wordt nadrukkelijk gezocht. Een schone / veilige bevoorrading en minimale belasting van de werkplekomgeving wordt bewust gezocht.

Via "klant dromen" worden klanten (voornamelijk schoonmakers) opgeleid in eigen school. Gemerkt wordt dat

binnen schoonmaak opleidingen er kennis tekort is hetgeen nadrukkelijk door de organisatie wordt opgezocht en wordt ingevuld. Dit laatste stemt overeen met het beleid van: Motivatie - Kwaliteit en Kennis (delen). MBO - HBO facilitaire opleidingen hebben geen "echte" schoonmaak technieken en oplossingen in het opleidingsprogramma (dit is wel bij consumptieve technieken het geval). Dit onderkende gat wordt opgevuld met eigen school en informatie binnen de bedrijfssoftware. Inzet van Skype of andere op afstand te gebruiken materiaal wordt toegepast om tijd, transport en energie verlies te minimaliseren. De klanten worden nadrukkelijk gevraagd om deel te nemen aan duurzaamheid initiatieven.

Nieuwe product in markt horeca is het opnemen -> adviseren -> en opleiden van partijen actief in deze markt. In deze regeltjes gedreven markt is een gat ontstaan in praktijk en arctische oplossingen die aansluiten aan schoonmaak- en hygiënisch vraagstukken (systeem wereld sluit steeds minder aan op de werkelijke wereld). Bewuste acquisitie door / bij potentiële klanten delen schoon te maken heeft zijn vruchten afgeworpen o.a. in deze sector. Onderverdeling leveranciers in rood (aandacht) en groen (forecast voorraad gestuurde items) verhogen cross dock functie blijkt uit in het bedrijf afgehangen platte schermen. Op product niveau is volgens definitie voorraad definitie bepaald waarvan in access database code's in helptekst.

De organisatie is bekend met procedures van LRQA logo gebruik en de hiervoor bepaalde reglementen m.b.t. gebruik.

Onjuist gebruik van "oude" LRQA of RvA log is niet waargenomen.

De Lead Auditor bevestigt hierbij dat de contractafspraken voor ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 correct zijn. Dit geldt ook voor veranderingen die het gevolg zijn van de resultaten van de Fase 1 audit (inclusief veranderingen in de scope van de audit, duur van de Fase 2 audit en de duur van volgende surveillance audits).

Continu verbeteren:

De organisatie heeft de afgelopen periode de inzicht in haar kwaliteit en milieu prestaties verder verbeterd. Door verdere digitalisering van de administratieve processen en verbeterde beschrijvingen is het voor de belanghebbende nog eenvoudiger gemaakt om de wegen te vinden in werkwijze en prestatie verbeteringen. Om de 2 weken wordt door de ICT afdeling het management systeem verder verbeterd en uitgebreid.

Door middel van trainingen / video's, beste werkwijze instructies enz. wordt geappelleerd aan verdere bewustwording van medewerkers. De organisatie stuurt bewust op houding en gedrag van zijn medewerkers. Het bewust omgaan en afhandelen van opmerkingen, verbeter voorstellen en klachten wordt blijvend gestimuleerd en is zelf verplicht (memo melder gebruik).

Op het gebied van milieu zijn de grootste winsten geboekt in energie (verwarming / koeling), brandstof verbruik i.v.m. mobiliteit (het nieuwe rijden dat intern voor staf wordt gepromoot). Uit de CO2 en energie prestaties ten opzichte van omzet / orders is bewijs geleverd dat de organisatie haar milieu prestaties heeft verbeterd.

Stappen zijn door het bedrijf gezet om inventarisatie van eisen en compliance beter te beheersen. De administratieve processen worden via van Hulten systematisch uitgevoerd. Op basis van gezamenlijke prioriteit worden software verbeterd. Door maatwerk software OIS (Van Hulten) wordt bedrijfsspecifiek klant informatie intern en met de klant in een open omgeving gedeeld. Verdere optimalisatie en verbeteringen worden geautomatiseerd zolang hier ruimte voor is. Investeren in ICT is een bewuste keuze en is van essentieel belang voor de continuïteit van de organisatie (toegevoegde waarde).



Aandachtsgebieden voor het senior management:

Aandachtspunten onder de procesblokken (assessment summary) in deze rapportage.

02. Assessmentconstateringen

Indien de eisen voor een specifieke norm afwijken van onderstaande algemene definitie dan prefereren de schema specifieke definities.

Major Nonconformity

De afwezigheid van, of het niet implementeren en onderhouden van één of meer managementsysteemelementen, of een situatie die, op basis van beschikbaar objectief bewijs, kan resulteren in het ontstaan van gerede twijfel dat het management het volgende kan bereiken: het beleid, doelstellingen of publieke toezeggingen van de organisatie; naleving van toepasselijke wet- en regelgeving; overeenstemming geldende klanteneisen; overeenstemming vastgestelde auditcriteria.

Minor Nonconformity

Een bevinding die wijst op een zwakte in het geïmplementeerde en onderhouden systeem, die geen significante impact heeft op de werking van het managementsysteem of een risico vormt voor het behalen van systeemprestaties, maar wel geadresseerd moet worden om de toekomstige werking van het systeem te borgen.

Referentienummer		Assessmentcriteria (paragraaf)	
Gradatie		Datum	
Status		Proces / Aspect	
Locatie(s)			
Tekortkoming			
Eis			
Bewijs			
Voorgestelde correctie, corrigerende maatregelen en termijn			
Correctie			
Oorzaakanalyse			
Corrigerende maatregel			
De implementatie van genomen maatregel(en) is door LRQA gecontroleerd en beoordeeld.	Sluitingsdatum		

03. Assessmentsamenvatting

Algemene doelstellingen voor dit bezoek:

Dit was een surveillance 1 audit, uitgevoerd op basis van de doelstellingen zoals eerder aan de klant meegedeeld. De doelstellingen van het volgende bezoek, inclusief van toepassing zijnde bezoeks specifieke doelstellingen (thema/focus), zijn bevestigd in het auditprogramma/plan, dat is bijgevoegd bij dit rapport.

Aanwezig tijdens de Openings- en Sluitingsvergadering:

De opening en sluitingsvergadering is gehouden met W. Schwartzmans.

Specifieke doelstelling voor dit bezoek:

Geen anders dan LRQA procedures.

Inleiding:

De audit is op basis van verschillende interviews volgens het auditplan SV1 (1e surveillance audit) voor de organisatie uitgevoerd.

De scope is ongewijzigd en luidt:

“In en verkoop uit voorraad (be) leveren van schoonmaakmiddelen, -materialen en -machines, persoonlijke beschermingsmiddelen en facilitaire verbruiksgoederen, alsmede reparatie, onderhoud en verhuur van reinigingsmachines.”

Als nace code zijn:

650101 EMS General business services – Low en

109001 QMS Core Code bepaald.

Deze is juist en de auditor beschikt over deze LRQA-code.



Assessment van:	Management elementen	Auditee(s):	Dhr. W. Schwartzmans	Assessor:	Steinz, Remo
------------------------	----------------------	--------------------	----------------------	------------------	--------------

Onderwerpen en informatiebronnen:

Wijzigingen in de context van de organisatie, Directiebeoordeling, Interne audits, Continu verbeteren, Management van wijzigingen (systeem en organisatie), Corrigerende maatregelen, Klachtenmanagement, Resultaten t.o.v. managementsysteem doelstellingen, Logogebruik.

<http://www.schwartzmans.nl/Over-ons/Stakeholder-Engagement>

SWOT bedrijf en stakeholders 20-7-2017

Iso14001 spreadsheet (MAR en compliance)

SWM reports (KPI reportage) 7-7-2017

Directie beoordeling op basis van status rapportage is eind conclusie opgenomen en is onderdeel in Compliance audits, Interne audits en directiebeoordeling 7-7-2017

Evaluatie en conclusies:

Over de levenscyclusbenadering en ondernemingsstrategie is goed over nagedacht, Een heldere levenscyclus te beschouwen bij het verlenen van service is lastig in te vullen. Gesproken is over elementen die hier deel vanuit kunnen maken, zoals transport. Opdrachtgevers worden onvoldoende getriggerd om de LCA eisen (ISO 14041) in te vullen.

Afd. logistiek (picken en eigen vervoer) KDI kwaliteitskaart is nadrukkelijker in de door ontwikkelde software opgenomen.

Uit diverse links blijkt dat naar beste werkwijze vanuit competentie profiel / risico matrix wordt gewerkt.

Ontvangst zijde afwijkingen melding / storingen / afwijkingen en relatie steekproef is inzichtelijk in de bedrijfssoftware en mede voor klanten binnen eigen scope inzichtelijk.

Energie reductie blijkt uit registraties in het MMS (Milieu Management Systeem).

Aandachtsgebieden:

Energie verbruik wordt netjes over de jaren vergeleken op hoeveelheid zonder rekening te houden met bijv. graaddagen (<https://nl.wikipedia.org/wiki/Graaddag>) waardoor effect niet wordt ingevuld.

Op publiek scherm kunnen bezoekers bij inkoop prijzen (mogelijk ongewenste situatie).

Assessment van: Verkoopproces	Auditee(s): Bas Verdugt (verkoop adviseur)	Assessor: Steinz, Remo
--------------------------------------	---	-------------------------------

Onderwerpen en informatiebronnen:

Bezoekverslag systemair te Waalwijk

Memolijst

Cello Rosmalen (zorg) keuken eenmaal per 2 weken forecast programma (invullen voorraad kast)

Telefonische bestelling 100 flessen Eetcafe Havenzicht Heusden artikel nr. 170121 (fles) 170125 (dop) prijs 1 stuks. Klant wil geen order bevestiging.

klacht inspreken bij de klant naar voice mail naar tel 777 via memo melder naar binnendienst

klacht melding via internet

Rationeel versus emotie

Opvolging via cc per email of memo melder

Memo melder basis van klant informatie

Tank you in Memo melder 84 klanten reflecteren hun mening over belang (7,8) en waardering (8,2) via tips en tops

Management report

OIS (order informatie systeem)

Evaluatie en conclusies:

Geen bonus regeling voor verkopers.

Er worden alleen nog warme acquisities uitgevoerd. Men is met koude acquisitie ivm lage score percentage mee gestopt.

De organisatie is van push naar pull verkoop overgegaan .

Sceptisch bij de klant over demo reiniging voor na en foto en product informatie bladen, bezoekverslagen, kennisdelen binnen klant heeft geleid tot meer omzet en positieve aanbevelingen.

Technische verkoop in facilitaire omgeving en onderscheiden blijkt uit markt / klantbenadering. De service / dienstverlening is nadrukkelijk aanwezig.

Op basis van demonstratie wordt geadviseerd.

Omzet en breder inzet van andere producten (kantoor / koffie / PBM) bij bestaande klanten is goed voorbeeld van gewenst aanpak.

Maken van vragen / verkoop scripts opstellen voor verbreding van assortiment gereed voor bestaande klant (herbezoek) binnen raamwerk en doorvragen naar betalingsgedrag (debiteuren report) is volgens verbeterplanning uitgevoerd.

Persoonlijke ontwikkeling door werken aan eigen gun factor.

Training NLP 3 jaar terug bij vorige werkgever past niet binnen de filosofie van de organisatie.

Training gevolgd bij Diversey: Vloer onderhoud, dagelijkse schoonmaak, gebouw beheer en product kennis is volgens plan in Q1 2017 gevolgd en geëvalueerd.

Van bezoekverslagen worden onderweg memo gesprekken gemaakt. Op basis hiervan worden bezoekverslagen gemaakt in Memomelder

Iedere maand omzet groei en krimp top 10 per klant toelichting stijgers en dalers per klant en product groep in

beeld gebracht (eis van verkoop team).

wekelijksrapportage nieuwe klanten en per kwartaal hartste stijgers en dalers worden naar / binnen verkoop team vermeld.

Veiligheidsinfo blad Uricid d.d. 119-2014 vervangt 20-4-2011 is netjes door organisatie geregistreerd.

Beleving wordt intern en door klanten herbevestigd.

Mini enquête in vraagstelling klant bezoek worden uitgevoerd en netjes gedocumenteerd.

Aandachtsgebieden:

Doorzichtige fles (#170121) is wel op voorraad maar is dit volgens het voorraad systeem niet (incident).

Debiteuren kaart (getallen) nog aanvullen. Er worden nu grafieken getoond zonder data velden vermelding naar de klant.

Overweeg om Enquête en NPS (aanbeveling) in ISO enquête veld / analyse.

Assessment van:	Service / TD	Auditee(s):	Jurgen van Wanrooij (TD)	Assessor:	Steinz, Remo
------------------------	--------------	--------------------	--------------------------	------------------	--------------

Onderwerpen en informatiebronnen:

Service hardware (ECU-beveiliging)

Taski en Fimap testkast uitlees apparaat trainingen (2009)

Oproep service

Preventief onderhoud apparatuur klant straal 25 km

Montage dispenser / stofzuigers voor Prisma 19-7-2017 hersteld na opname door vertegenwoordiger (Kobus van Doorn)

Eigen planning Prisma (klant) 19-7-2017

VCA keuringsrapport = NEN 3140 d.d 24-10-2017

Openstaand onderhoud storingsoverzicht

Tabblad objecten per project "overzicht" voor klant en TD

Service opdracht reparatie PRIS0048 voor Stichting Prisma 21-6-2016 order nr. 16926

VCA keuringsrapport NEN 3140 SWM0053

Inkoop kalibratie diensten Mors Smitt 2e EazyPAT #12A-0285 bij MORS Smitt 31-1-2017

Hofkes Bestelling PPR 240-11 (stofzuiger Numatic)

Evaluatie en conclusies:

Economische levensduur is voor zorgklanten gesteld op 10 jaar en 5 jaar voor schoonmaakbedrijven (winst mogelijkheid voor schoonmaakbedrijven). Object informatie kaart Genie schrob zuigmachine 35B en object id SOV0001 Fimap keuringsinterval 1 jaar op afd. 24 Sovak Terheijden.

Eigen gereedschap haakse slijper SWM0053 volgens onderhoudsrapport 16250 goedgekeurd.

Opslag brandbare stoffen is in BK03 en BK01 beneden PGS normering ADR locatie.

Voor Stichting prisma wordt reparatie Taski Combimat 300 schrob zuig achterloop met nummer 0048 onderhouden / gekeurd. Besteld zijn vervangende onderdelen en service wordt ingepland en door J. van Wanrooij (B-VCA 2021



en NEN 3140 opgeleid) uitgevoerd.

Door J. van Wanrooij is haakse slijper SWM0053 (eigen gereedschap) onderhouden en goedgekeurd 7-3-2017 (Lucien Smit = keurmeester).

Onderhoud en keuring wordt volgens NEN 3140 eisen door NEN 3140 opgeleid persoon uitgevoerd zoals blijkt uit keuringsrapport NEN 3140.

Kalibratie meetmiddelen wordt beheerst. Door Morst Smitt (RvA Keuren) worden kalibraties jaarlijks uitgevoerd.

Inkoop wordt volgens eisen uitgevoerd. CE conformiteit #052112 van machine #44G-0239 (EazyPAT) uitgevoerd.

Aandachtsgebieden:

Op NEN 3140 certificaten naar de klant wordt uniek referentie toestel nummer van Eazy PAT vermeld.

Foto rapportage bij service toevoegen aan onderhoud is een intern openstaande verbeteringsactie (opvolgen).

VCA keuring certificaat 2012 en kering en blad machine aanmaken uitgevoerd 2017 is in software naar de klant onjuist. Certificaat is geldig waardoor hiervoor geen tekortkoming voor is opgesteld.

04. Details volgend bezoek

bezoektype	surveillance 2	Auditdagen	0,5	Vervaldatum	February, 2018
Thema(s) voor volgend bezoek					
Activiteitencodes	109001	Locatie(s)	Industrieweg 51,WAALWIJK		
Norm(en) / Schema (s)	ISO 9001:2015	Team	Remo Steinz		

bezoektype	surveillance 2	Auditdagen	0,5	Vervaldatum	February, 2018
Thema(s) voor volgend bezoek					
Activiteitencodes	650101	Locatie(s)	Industrieweg 51,WAALWIJK		
Norm(en) / Schema (s)	ISO 14001:2015	Team	Remo Steinz		



05. Bijlage

Audit Programma/Plan

Zowel het auditplan als het programma zijn dynamisch en dienen passend te zijn bij de ontwikkelingen bij de klant en wijzigingen (ook last minute) blijven toegestaan als hiervoor redenen zijn als bijvoorbeeld wijzigingen bij de klant, prestaties van processen, directiebeoordeling resultaten, etc. Voorafgaand aan de afsluitende bijeenkomst moet het auditteam de geschiktheid van het auditprogramma (her)bevestigen en eventueel vereiste wijzigingen identificeren bijvoorbeeld wijzigingen in het management systeem, de reikwijdte, tijdsduur of data van de audit, competenties, etc.

Bezoek Type	Focus	Transitie	TR	SV1	SV2	Focus		TR
Verloop Datum	Jan 2015	Mei 16	Sept 2016	Sept. 17	01-18	12-18		Sept.2019
Start Datum	2-12-2015	26-5-16	23-06-16	21-7-17				
Eind Datum	2-12-2015	26-5-16	24-06-16	21-7-17				
Audit Dagen	1	1	2	1	1	1,5		2
Apart Assessment plan?	J	J	J	J	J	J/N		J/N
Verandering in het effectieve aantal medewerkers (zo ja geef nieuwe aantal)	9	9	9	Ja/Nee	Ja/Nee	Ja/Nee		Ja/Nee
<p>De algemene audit doelstellingen en de verantwoordelijkheden van het auditteam zijn verwoord in de Client Informatie Notitie "assessment proces". De assessment standaard en de rol van het auditteam zijn door LRQA gedefinieerd in de bevestiging van het audit bezoek. Elke scope aanpassing zal in formele correspondentie tussen LRQA en de Klant overeengekomen zijn of is gedefinieerd in sectie 4 van het vorige LRQA bezoek rapport. Als hierboven aangegeven zal er, al dan niet een apart assessment plan (laatste uitgave) zijn voor meer details. Eventuele extra waarnemers zullen formeel in geschrift aan de Klant medegedeeld worden. De audit criteria bestaan uit de assessment standaard en de management systeem processen en - documentatie van de Klant.</p>								
Proces / Aspect / Thema / Locatie								
<i>Uiteindelijke selectie zal worden vastgesteld na beoordeling van de management elementen en de werkelijke prestaties</i>								
Openingsvergadering	X	X	X	X	X	X		X
Sluitingsvergadering	X	X	X	X	X	X		X
Veranderingen in de context van de organisatie	X	X	X	X	X	X		X
Directiebeoordeling	X	X	X	X	X	X		X
Interne Audits	X	X	X	X	X	X		X
Continu Verbeteren	X	X	X	X	X	X		X
Management van wijzigingen	X	X	X	X	X	X		X
Correctieve maatregelen	X	X	X	X	X	X		X
Preventieve maatregelen	X	X	X	X	X	X		X
Klachten Management	X	X	X	X	X	X		X
Logo gebruik	X	X	X	X	X	X		X
Doeltreffendheid van het management systeem met betrekking tot het realiseren van de doelstellingen	X	X				X		
Verkoop buiten dienst			X	X		X		X
Inkoop / verkoop binnen dienst					X			X
Logistieke processen					X	X		X
Administratie	X		X		X			X
Technische dienst			X	X		X		X

* Complementeer hier de opsomming met organisatie(onderdelen), afdelingen, processen van de verschillende locaties

Scope	In en verkoop uit voorraad (be) leveren van schoonmaakmiddelen, -materialen en -machines, persoonlijke beschermingsmiddelen en facilitaire verbruiksgoederen, evenals reparatie, onderhoud en verhuur van reinigingsmachines.
Uitsluitingen	

Bezoek starttijd (ongeveer)	08:00	Bezoek eindtijd (ongeveer)	16:00	De actuele start- en eindtijd voor het bezoek zullen overeengekomen zijn tijdens het contact met de assessor voorafgaand aan de audit en zullen vermeld worden in de rapport introductie.
-----------------------------	-------	----------------------------	-------	---

Opmerking: Als het bezoek meer dan een team lid betreft en/of is meer dan een mandag, dan is een aanvullend plan vereist dat per dag de details geeft van de activiteiten van elk lid van het team.

Datum vm/nm	Assessor 1	Assessor 2	Standaard

Assessment plan SV1

Assessment type 1 ^e surveillance audit	Assessment criteria ISO 9001 / 14001:2015 incl SCCM
Assessment team Remo Steinz	Assessment datum(s) 21-7-2017

(Dag 1)

08:00	Openingsvergadering met het management waarbij een uitleg wordt gegeven over de omvang van de audit, de audit methodiek en rapportage. Tevens zal de bedrijfsorganisatie en het assessmentprogramma worden besproken.
08:15	Directie / KAM-management
11:00	Verkoop buitendienst
12:00	Lunch.
13:00	Service & Onderhoud (Technische Dienst)
14:00	Vorbereiding van de eindrapportage
15:30	Eindbespreking met het management waarbij een samenvatting wordt gegeven van de bevindingen en de aanbevelingen.
16:00	Einde onderzoek

Assessment plan SV2

Assessment type 2 ^e surveillance audit	Assessment criteria ISO 9001 / 14001:2015 incl SCCM
Assessment team Remo Steinz	Assessment datum(s) Jan 2018

(Dag 1)

08:00	Openingsvergadering met het management waarbij een uitleg wordt gegeven over de omvang van de audit, de audit methodiek en rapportage. Tevens zal de bedrijfsorganisatie en het assessmentprogramma worden besproken.
08:15	Directie / KAM-management
11:00	Magazijn / orderverwerking
12:00	Lunch.
13:00	Inkoop / bedrijfsbureau
14:00	Vorbereiding van de eindrapportage
15:30	Eindbespreking met het management waarbij een samenvatting wordt gegeven van de bevindingen en de aanbevelingen.
16:00	Einde onderzoek



LRQA Rapportage beschouwingen: RQA9932030_Schwartzmans BV		
Zijn er afwijkingen van het oorspronkelijke audit plan?	<input type="checkbox"/> Ja <input checked="" type="checkbox"/> Nee	Zo ja, beschrijf de afwijkingen en de redenen hiertoe in de introductie van het rapport.
Zijn er significante kwesties/zaken met een impact op het audit programma?	<input type="checkbox"/> Ja <input checked="" type="checkbox"/> Nee	Zo ja, beschrijf de kwesties in de introductie en pas de APP aan.
Hebben er significante veranderingen plaats gevonden met betrekking tot het managementsysteem van de cliënt sinds de laatste audit?	<input type="checkbox"/> Ja <input checked="" type="checkbox"/> Nee	Zo ja, beschrijf de veranderingen in de management samenvatting van het rapport.
Zijn er onopgeloste zaken/kwesties geïdentificeerd gedurende de assessment?	<input type="checkbox"/> Ja <input checked="" type="checkbox"/> Nee	Zo ja, beschrijf deze zaken/kwesties in de management samenvatting.
Was de audit een gecombineerde audit of een geïntegreerde audit?	<input checked="" type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nee	Zo ja, bevestig in de introductie van het rapport om welke type audit het gaat en de normen die zijn betrokken.
Heeft de organisatie het gebruik van de certificatie documenten en logo's effectief beheerd?	<input checked="" type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nee	Zo niet, documenteer dit dan in het procesblok met verplichte elementen.
Indien van toepassing, heeft de organisatie effectieve maatregelen genomen met betrekking tot tekortkomingen die in eerdere bezoeken zijn geconstateerd?	<input checked="" type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nee	Documenteer de uitkomsten in het bevindingenoverzicht bij de betreffende tekortkoming
Voldoet het managementsysteem van de organisatie bij voortdurend aan de geldende eisen en de verwachte uitkomsten?	<input checked="" type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nee	Zo niet, beschrijf de redenen in de management samenvatting.
Is de certificatie scope nog steeds geschikt voor de activiteiten, producten en diensten van de organisatie?	<input checked="" type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nee	Zo niet, dan dienen de nodige acties met betrekking tot de scope gedocumenteerd te worden in de management samenvatting en moet de APP naar behoren aangepast worden.
Zijn de doelstellingen zoals gedefinieerd in de APP volbracht gedurende het bezoek?	<input checked="" type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nee	Zo niet, beschrijf de redenen en de benodigde acties in de management samenvatting en pas de APP hierop aan.

Extra informatie

Mogelijkheden voor verbetering

Als wij mogelijkheden voor verbeteringen van het al bestaande managementsysteem constateren en wanneer deze verbeteringen kunnen worden geleverd op een strategisch niveau, dan zullen wij dit opnemen in de processtabel dat van toepassing is op de gebieden die zijn geëvalueerd of in de management samenvatting van het rapport.

Geheimhouding

Wij zullen de inhoud van dit rapport, samen met de notities die zijn gemaakt gedurende het auditbezoek in strikt vertrouwelijkheid bewaren en zullen niet aan derden worden verleend zonder schriftelijke toestemming van de cliënt, met uitzondering aan accreditatie autoriteiten wanneer dit wordt vereist.

Steekproef

Het beoordelingsproces is gebaseerd op het nemen van monsters van de activiteiten van het bedrijf. Deze methode is niet statistisch onderbouwd maar berust op het nemen van representatieve voorbeelden van de activiteiten van het bedrijf. Niet elk aspect van het bedrijf kan bemonsterd worden, dus wanneer er geen non-conformaties geconstateerd zijn in een bepaald bedrijfsproces wil dit niet betekenen dat er geen non-conformaties zijn in het gehele bedrijf. Ook wanneer er wel non-conformaties zijn geconstateerd dan hoeft dit niet per se de eigen te zijn.

Legal entity

The accredited legal entity and client facing office that has provided the assessment service in this report is referenced in the applicable agreement for this service.

Client information note

Assessment process – Management systems service outline

Overzicht

Bij iedere audit door LRQA worden de volgende doelen nagestreefd:

- Vaststellen of het managementsysteem van de klant, of delen daarvan, overeenstemt met de auditcriteria;
- Vaststellen of het managementsysteem het vermogen heeft om te zorgen dat de klant voldoet aan de eisen uit van toepassing zijnde wet- en regelgeving en contractuele eisen;
- LET OP: certificering van het managementsysteem is geen wettelijke compliance audit.
- Vaststellen of het managementsysteem doeltreffend is zodat de klant redelijkerwijs mag verwachten zijn gespecificeerde doelstellingen te bereiken;
- Vaststellen, indien van toepassing, op welke gebieden verbetering van het managementsysteem mogelijk is.

Gedetailleerde doelstellingen voor ieder type auditbezoek zijn per type verderop in dit document uitgewerkt. Afhankelijk van het type audit zijn aan onze medewerkers die bij de audit betrokken zijn, de volgende rollen toebedeeld:

- De teamleider is verantwoordelijk voor het hele auditproces en voor het samenstellen van het auditplan.
- Verder is de teamleider verantwoordelijk voor
 - de aansturing van de teamleden, inclusief de toewijzing van activiteiten zodat het auditplan kan worden uitgevoerd,
 - de samenstelling van het auditrapport en de auditbevindingen, en
 - de aanbeveling met betrekking tot uw certificering.
- Onder leiding van de teamleider voeren de teamleden het auditproces uit; ze voeren de audit uit conform het auditplan. Van de audit maken ze een rapportage, inclusief eventuele bevindingen die in het auditrapport opgenomen worden.
- Daar waar specialistische kennis nodig is zal een technische expert ingezet worden als aanvulling van het auditteam. Deze expert zal als adviseur optreden naar het auditteam en zal niet als beoordelaar optreden.
- Een assessor in opleiding (AUT) kan opgenomen zijn in het auditteam en zal taken uitvoeren van ofwel een teamlid ofwel van de teamleider. Dit onder leiding van de teamleider.

- De teamleider zal u verzoeken om medewerkers aan te wijzen die ieder een lid van het auditteam zullen begeleiden tijdens de audit.
- Het kan voorkomen dat het auditteam wordt vergezeld door een waarnemer (observant). Een waarnemer maakt géén deel uit van het auditteam en zal géén invloed uitoefenen op of interfereren met de uitvoering van het auditproces. Een waarnemer is getuige van het auditproces en kan een medewerker van LRQA, een accreditatieinstelling of een andere belanghebbende zijn.

Onze planningsafdeling zal u vooraf informeren over de samenstelling van het auditteam, inclusief eventuele inzet van een technische expert, en of er sprake is van waarnemer(s).

Vanuit accreditatie-eisen is er een viertal elementen in het auditproces gedefinieerd:

- Beoordeling op het systeemontwerp en definities.
- Beoordeling van de 'self governance' ofwel 'prestatiebewaking';
- Planning implementatieaudit;
- Beoordeling systeemimplementatie.

We combineren deze elementen om te voldoen aan de eisen van de markt. Echter, binnen elke combinatie van auditbezoeken moet u, de klant, de kans krijgen om vastgestelde punten van zorg, weg te werken (Major en Minor Non Conformity).

Een initiële certificatie audit van een managementsysteem bestaat uit twee fasen: een fase-I en een fase-II audit.

Bezoekstructuur

In een fase-I audit geven we aandacht aan de volgende elementen:

- beoordeling van het ontwerp en de definiëring van het management systeem om de conformiteit tegen de certificatie-eisen te bevestigen, zoals de kwaliteitsstandaard(en) en certificatie scope;
- beoordeling van
 - de door u uitgevoerde prestatiebewaking,
 - de essentiële indicatoren, inclusief interne audits en management review, als ook – voor EMS en OHS – het beoordelingsproces van risico's;

Client information note

Assessment process – Management systems service outline

- bevestiging van de contractuele afspraken, inclusief goedkeuring van de gedefinieerde scope en het bepalen van onder meer het auditplan, wijze van steekproeven, logistieke organisatie, die bij de fase II gebruikt zullen worden.

Een fase-II audit bestaat uit:

- het beoordelen van de implementatie, inclusief de doeltreffendheid, van het managementsysteem om de conformiteit tegen de certificatie-eisen te bevestigen, zoals de kwaliteitsstandaard(en) en certificatie scope.

Interval tussen fase-I en fase-II auditbezoeken

Als interval tussen fase-I en fase-II auditbezoeken bevelen we minimaal zes weken aan, maar niet langer dan drie maanden.

Bij de planning van de twee auditbezoeken nemen we in overweging:

- de noodzaak om de tijdens de fase I audit geconstateerde punten van zorg, voor de fase-II audit op te kunnen lossen; en
- of ons werk, verricht tijdens de fase I audit nog relevant zal zijn tijdens de fase II audit.

Bij een interval langer dan drie maanden, zal het nodig zijn om bepaalde gebieden - die tijdens de fase-I audit uitgevoerd zijn – over te doen.

Bij een interval korter dan zes weken kan het zijn dat u onvoldoende tijd hebt om de geconstateerde punten van zorg uit de fase-I audit aan te pakken.

Fase-I auditbezoek

Normaal gesproken verricht het auditteam de fase-I audit bij u op locatie. Houdt er rekening mee dat bij het niet uitvoeren van de fase-I audit op locatie, een extra risico kan ontstaan voor de fase-II audit.

Opmerking: Voor de meeste managementsystemen wordt aanbevolen dat in ieder geval een deel van de fase-I audit bij u op locatie uitgevoerd wordt, om de doelstellingen te bereiken.

Het doel van fase-I auditbezoek

Dit zal aan u worden medegedeeld via de Client Information Note (CIN) die voorafgaand aan de fase-I audit aan u verzonden wordt.

De auditor zal het managementsysteem beoordelen om vast te stellen of aan de beoordelingscriteria en –vereisten voldaan wordt en of het managementsysteem betrekking heeft op alle activiteiten die in de gedefinieerde scope opgenomen zijn.

De auditor zal in een interview met het senior management vaststellen of zij het volgende hebben ondernomen:

- de context van de organisatie bepaald met inbegrip van de identificatie en eisen van alle belanghebbende partijen;
- strategische analyses;
- risico's geïdentificeerd die van invloed kunnen zijn op de bedrijfsvoering en het vermogen van het managementsysteem om strategische doelen te bereiken;
- de scope van het managementsysteem is vastgesteld op basis van de context waarin het systeem werkzaam is;
- dat zij binnen het systeem de van toepassing zijnde wet- en regelgeving geïdentificeerd en geadresseerd hebben.

De auditor zal uit het interview verkregen informatie vervolgens gebruiken bij de beoordeling van het ontwerp van het managementsysteem om vast te stellen of de klant potentiële risico's binnen het systeem heeft geïdentificeerd en aangepakt en om vast te stellen of de behoeften van zijn stakeholders zijn vastgesteld.

Bovendien moet de auditor contractuele afspraken beoordelen en deze bevestigen. Dit geldt ook voor veranderingen die nodig zijn als gevolg van de resultaten uit de fase-I audit (inclusief veranderingen in scope van de audit, de duur van de fase-II audit, en de duur van de latere surveillance audits). De auditor moet ook het auditprogramma bepalen, de wijze van steekproeven, logistieke organisatie, etc., die bij de fase II audit gebruikt zullen worden.

Tijdens het fase-I auditbezoek Voor alle audits

Onze auditor zal het volgende doen:

- a) uw locatie en specifieke omstandigheden ter plaatse evalueren en gesprekken voeren met uw medewerkers om vast te stellen of uw organisatie gereed is voor de fase-II audit;

Client information note

Assessment process – Management systems service outline

- b) uw status en inzicht beoordelen met betrekking tot de normen, in het bijzonder identificatie van belangrijke prestatie-indicatoren, significante processen, de doelstellingen en werking van het managementsysteem;
- c) verzamelen van informatie die we nodig hebben met betrekking tot de omvang van uw managementsysteem, -processen en locaties van uw organisatie; als ook relevante wet- en regelgeving en de compliance hiervan zoals kwaliteit, milieu, juridische aspecten en daaraan verbonden risico's, etc.;
- d) bevestigen dat u procedures in werking hebt om juridische verplichtingen te identificeren en om vast te stellen dat u voldoet aan uw inzet voor naleving van de wet en het bewaken van de op uw organisatie van toepassing zijnde wet- en regelgeving;
- e) beoordeling en accordering van de benodigde middelen en details voor de fase-II audit;
- f) verkrijgen van voldoende inzicht in uw managementsysteem en de locaties - in de context van mogelijke significante aspecten - om een goede focus te krijgen voor het inrichten van de fase-II audit;
- g) bevestigen dat uw gedocumenteerd managementsysteem duidelijk gerelateerd is aan het operationele managementsysteem;
- h) evalueren van geplande interne audits en management reviews en hoe u ze uitvoert - en de onderbouwing dat de mate van implementatie van het managementsysteem dusdanig is dat uw organisatie gereed is voor de fase-II audit.

De auditor zal ook aandacht besteden aan de volgende productspecifieke items:

Voor Milieu audits (EMS)

Onze auditor zal uw:

- continue verbeterproces herkennen om uw systeem te versterken en dus uw prestaties te verbeteren; en
- proces herkennen op uw inzet voor preventie van verontreiniging te waarborgen.

Onze auditor zal ofwel de belangrijkste elementen van continue verbetering op preventie van vervuilingprocessen rapporteren in ons auditrapport, of een verwijzing geven naar specifieke procedure(s) of document(en) van uw systeem. Dit om ons in staat te stellen de ISO 14001-eis voor continue verbetering en voorkoming van verontreiniging bij iedere surveillance audit te beoordelen.

Voor ISMS audits

Onze auditor zal bevestigen dat:

- de fysieke en logische grenzen van de scope gedefinieerd zijn in uw systeem, en
- dat een risicobeoordeling is uitgevoerd, waarbij het volgende geïdentificeerd is:
 - de bedreiging voor de middelen (assets),
 - kwetsbaarheden en de gevolgen voor de klant,
 - de mate van risico is vastgesteld.

Onze auditor zal de rechtvaardiging voor uitsluiting van ISO/IEC 27001 Annex A controles met u afstemmen. U dient de rechtvaardiging in uw 'Verklaring van Toepasselijkheid' te documenteren.

Voor OHS audits

Onze auditor zal bevestigen dat:

- er gebruik wordt gemaakt van een effectief interne auditproces dat rekening houdt met Arbo-risico's geassocieerd met de verschillende onderdelen van uw activiteiten;
- u consistent bent in het opzetten en onderhouden van procedures voor identificatie van gevaren, risicobeoordeling en -beheersing.

Afronding fase-I auditbezoek – alle sectoren

Onze auditor zal:

- de fase-I auditresultaten documenteren en deze met u bespreken, met inbegrip van vastgestelde punten van zorg welke kunnen resulteren in een Non Conformity indien niet gecorrigeerd voor het einde van de fase-II audit;
- de interval tussen de fase-I en fase-II audit, waaronder:
 - de noodzaak om de tijdens de fase I audit geconstateerde punten van zorg, voor de fase-II audit op te kunnen lossen en
 - of ons werk, verricht tijdens de fase I audit nog relevant zal zijn tijdens de fase II audit..

Als u vaststelt dat u alle vereiste corrigerende maatregelen binnen de voorgenomen interval kunt nemen, zal de auditor nagaan of extra audittijd is vereist tijdens de fase-II audit om de corrigerende maatregelen te verifiëren.

Client information note

Assessment process – Management systems service outline

Indien de intervaltijd tussen de audits is uitgebreid tot:

- tussen de drie en zes maanden, moeten we:
 - de veranderingen identificeren die u in uw systeem moet maken, inclusief registraties hiervan.
 - de wijzigingen beoordelen om vast te stellen of er behoefte bestaat aan een hernieuwde audit of om de fase-II audit uit te breiden, om te verifiëren of het ontwerp, definitie en werking van het systeem nu wel in overeenstemming is met certificatie-eisen waaronder de beoordelingsstandaard(en) en de scope van de certificatie;
- meer dan zes maanden: een hernieuwde fase-I audit zal veelal vereist zijn. Het kan ook zijn dat we gemaakte afspraken voor de fase-II audit herzien op tijdsduur en/of tijdstip.

Het doel van de fase-II audit

Het doel van deze audit is om de conformiteit van uw managementsysteem op certificatie-eisen te bevestigen, zoals auditcriteria en certificatie scope, alle van toepassing zijnde wet- en regelgeving als ook contractuele verplichtingen, om er voor te zorgen dat het systeem voldoet en beantwoordt aan de gestelde doelen.

De auditor zal ook aandacht besteden aan alle openstaande issues vanuit eerdere audits en eventuele wijzigingen in uw organisatie of managementsysteem die van invloed zijn op de certificatie-beslissing.

De auditor zal de LRQA auditmethodiek gebruiken om u te helpen uw systemen en risico's te beheersen en om huidige en toekomstige prestaties van uw organisatie te beheersen en te verbeteren.

Fase-II audit

Voor delen van het managementsysteem die tijdens de fase-I audit werden beoordeeld en waarbij vastgesteld werd dat deze volledig geïmplementeerd, effectief en in conformiteit zijn met de certificatie-eisen, hoeft het niet nodig te zijn deze tijdens de fase-II audit opnieuw te beoordelen. Echter, onze auditor moet bevestigen dat de eerder beoordeelde onderdelen van het systeem, blijvend voldoen aan de certificatie-eisen. Als dat zo is, zal onze auditor een verklaring van die strekking in het fase-II auditrapport opnemen. Onze auditor zal verklaren dat de conformiteit hiervan tijdens de fase-I audit aangetoond was.

Fase-II audits moeten een auditplan hebben. Het auditplan voldoet aan de eisen van ISO/IEC 17021 en houdt rekening met verkregen informatie tijdens de fase-I audit.

De fase-II audit:

- vindt plaats op de locatie(s) van uw organisatie;
- evalueert de implementatie en effectiviteit van uw managementsysteem.

Ons auditteam

- voert de fase-II audit uit om objectief bewijs te verzamelen dat uw managementsysteem voldoet aan de te beoordelen norm en andere certificatie-eisen;
- audit een voldoende aantal voorbeelden van uw activiteiten gerelateerd aan uw managementsysteem om een goed oordeel te kunnen geven van de implementatie en de effectiviteit van het systeem. ;
- richt zich op een voldoende aantal medewerkers, waaronder senior management en operationele medewerkers van de te beoordelen organisatie-onderdelen om zekerheid te krijgen over implementatie en het begrip van het systeem door de gehele organisatie;
- analyseert alle informatie en objectief bewijs dat tijdens de fase-I en fase-II audits verkregen is om vast te stellen in welke mate aan alle certificatie-eisen wordt voldaan en om te kunnen beslissen of er sprake is van non-conformiteiten;
- kunnen verbetermogelijkheden voorstellen, maar zullen deze niet als specifieke oplossing aanraden.

De fase-II audit omvat een onderzoek naar uw managementsysteem, waaronder in ieder geval het volgende:

- a) informatie en bewijs over de conformiteit op alle norm-specifieke documentatie eisen;
- b) prestatiebewaking (performance), metingen, rapportages en evaluaties en beoordelingen (reviews) tegen de hoofddoelstellingen en gewenste prestaties (targets);
- c) uw managementsysteem en prestaties (performance) met betrekking tot naleving van wet- en regelgeving;
- d) operationele borging en controle;
- e) interne audits en management review;
- f) managementverantwoordelijkheid voor uw beleid;
- g) verbanden tussen norm-specifieke eisen, beleid, doelstellingen en gewenste prestaties (targets), toepasselijke regelgeving, verantwoordelijkheden,

Client information note

Assessment process – Management systems service outline

competenties, procedures, prestatiedata (performance), en interne audit resultaten;

Afronding van de fase-II audit omvat minimaal de volgende acties:

- de auditor geeft een overzicht van geïdentificeerde en overeengekomen non conformiteit(en);
- het auditrapport zal opgesteld zijn.

Surveillance

Doelstelling van de surveillance audit is om vast te stellen:

- of uw managementsysteem blijvend voldoet aan de auditcriteria en certificatie scope;
- of aan alle toepasselijke wet- en regelgeving wordt voldaan en contractuele vereisten worden behaald; en
- of het systeem voldoet aan gestelde doelen.

De auditor zal ook aandacht besteden aan alle openstaande issues vanuit eerdere audits en eventuele wijzigingen in uw organisatie of managementsysteem die van invloed zijn op de certificatie-beslissing.

De auditor zal de LRQA auditmethodiek gebruiken om u te helpen uw systemen en risico's te beheersen en om huidige en toekomstige prestaties van uw organisatie te beheersen en te verbeteren.

Activiteiten

Het bepalen van het thema

Onze auditor kiest het thema voor de audit op basis van verkregen informatie uit het eerste gesprek met uw senior management. Verkregen informatie tijdens dit gesprek zal de focus voor de audit bepalen, die door onze auditor opgevolgd wordt in de geselecteerde processen.

In de eerste gesprekken tussen u en onze auditor zal ook het thema bepaald worden voor de volgende audit en de betrokken processen hierbij. Bij de volgende audit zullen we dit bevestigen.

Beoordeling van essentiële indicatoren

Tijdens de jaarlijkse auditcyclus zullen de essentiële indicatoren die de effectiviteit van het managementsysteem bepalen, geëvalueerd en beoordeeld worden tijdens het openingsgesprek met het senior management en bij de beoordeling van de ingeplande processen tijdens de audit. Deze indicatoren zijn:

Voor ieder product:

- interne audits en management review;
- voortgang van geplande activiteiten die op continue verbetering gericht zijn;
- effectiviteit van het managementsysteem met betrekking tot het bereiken van de doelstellingen;
- beoordeling van eventuele wijzigingen;
- behandeling van klachten;
- beoordeling (review) van acties die ondernomen zijn op non-conformiteiten uit eerdere audits.

Voor OHS, ISO 14001 en ander EMS audits:

- het proces dat u vanuit het EMS beleid inzet om preventie van verontreiniging te waarborgen;
- het systeem voor naleving op wet- en regelgeving;
- het proces van actualisatie en herziening van OHS risicobeoordelingen op veranderende activiteiten, risico's en het toezicht hierbij;
- OHS 'plant shutdown' of 'turnaround' activiteiten om te waarborgen dat de einddata van keuring niet overschreden worden.

Voor ISMS audits:

Bevestiging dat:

- U uw risicobeoordeling en uw 'Verklaring van Toepasselijkheid' ('Statement of Applicability') heeft aangepast aan veranderende dreigingen, kwetsbaarheden, en impact;
- Het risicobehandelplan is geëvalueerd en beoordeeld op voortgang van de acties, en dat beveiligingsincidenten effectief worden gemanaged;
- De management review een beschouwing van effectieve metingen en methodieken omvat;

Als ook

- Bij een verandering van uw ISMS infrastructuur, organisatiestructuur of activiteiten die van invloed zijn op de risicobeoordeling of 'Verklaring van Toepasselijkheid' ('Statement of Applicability'), moeten we met u afspreken om de veranderingen te beoordelen voordat ze in de scope van het certificaat opgenomen kunnen worden. Onze auditor zal de beoordeling plannen, hetzij door een special surveillance audit dan wel door extra tijd toe te voegen aan de volgend surveillance audit.
- Als er veranderingen worden geconstateerd die een significante invloed hebben op uw "information

Client information note

Assessment process – Management systems service outline

security managementsysteem” en een aanvaardbare risicobeoordeling is niet uitgevoerd, moet onze auditor schorsing van het certificaat overwegen.

Beoordeling logogebruik

Tijdens de audit zal onze auditor beoordelen of u de toegestane LRQA logo's en accreditatie logo's conform relevante LRQA- en accreditatieregels gebruikt. Bij onjuist gebruik schendt u het contract dat u met ons heeft.

Certificaat vernieuwing

Doelstellingen van het planningsbezoek voor certificaatvernieuwing (focusbezoek/focusaudit)

Eén van de doelen is om het systeem en de prestaties van uw organisatie tijdens de vorige certificeringscyclus te evalueren en te beoordelen (reviewen) en om te zien welke plannen u voor de toekomst hebt. Tevens plannen we de hercertificering.

Een ander doel van deze audit is om de conformiteit van uw managementsysteem op certificatie-eisen te bevestigen, zoals auditcriteria en certificatie scope, alle van toepassing zijnde wet- en regelgeving als ook contractuele verplichtingen, om er voor te zorgen dat het systeem voldoet en beantwoordt aan de gestelde doelen. De auditor zal ook aandacht besteden aan alle openstaande issues vanuit eerdere audits en eventuele wijzigingen in uw organisatie of managementsysteem die van invloed zijn op de certificatie-beslissing.

De auditor zal de LRQA auditmethodiek gebruiken om u te helpen uw systemen en risico's te beheersen en om huidige en toekomstige prestaties van uw organisatie te beheersen en te verbeteren.

Planning certificaatvernieuwing/hercertificering

Certificaatvernieuwingen voeren we driejaarlijks uit. De planning van de certificaatvernieuwing wordt in de voorgaande surveillance audit met u overeengekomen. Het planningsproces van de certificaatvernieuwing bestaat uit drie stappen: review, preview, en planning.

Review

Deze stap omvat evaluatie en beoordeling van prestaties uit het verleden, zoals

- Trendinformatie over klachten en andere prestatie-indicatoren;
- Systematische documentatieverbeteringen;
- Verbetertrajecten en –projecten;
- '*lessons learned*' uit audits;
- Trends in onze bevindingen.

Op basis van deze review over prestaties uit het verleden zal onze auditor potentiële risico's in het managementsysteem identificeren met betrekking tot een succesvolle implementatie van de strategieën en doelstellingen.

Preview

Het doel van de preview is om onze auditactiviteiten op uw strategie en doelstellingen af te stemmen.

De auditor zal het gesprek met het senior management gebruiken om uw verwachtingen op langere termijn te leren kennen, bijvoorbeeld de strategische issues zoals bedrijfsmatige en operationele risico's, concurrerende kwesties, veranderingen in de interne en externe omgeving, etc. Onze auditor zal door middel van het interview vaststellen of deze verwachtingen, doelstellingen en strategieën invloed hebben op uw managementsysteem of op de stakeholders van uw organisatie.

We zullen de preview gebruiken om toekomstige thema's te bepalen die opgenomen kunnen worden in komende certificatieperiode van drie jaren.

Planning

De volgende stap tijdens het focusbezoek is de planning van de certificaatvernieuwing. In dit deel van het bezoek zal onze auditor:

- Bepalen welke aspecten van het systeem tijdens de surveillance cyclus nog onvoldoende aan de orde zijn geweest, en tevens te bepalen hoe deze beoordeeld moeten worden;
- Verkregen informatie uit de review en preview als ondersteuning gebruiken bij het planningsproces;
- Indien van toepassing, overwegen wat de beste manier is om aandacht te geven aan ieder geïdentificeerd thema (inclusief het bijhouden van het verbeteroverzicht);
- Bepalen van de aandachtsgebieden, afdelingen,

Client information note

Assessment process – Management systems service outline

processen en activiteiten die in de audit opgenomen moeten worden;

- De te bestede tijdsduur voor elk van deze items met u afstemmen, dit in verhouding tot de risico-inschattingen per item;
- Proberen de beste middelen in te zetten en doublures te voorkomen;
- Voldoende tijd reserveren voor het opstellen, samenvoegen en presenteren van auditrapportage(s);
- Met behulp van de informatie een optimaal auditplan maken.

Onze auditor zal tijd reserveren voor discussie met de relevante managers en voor beoordelingen van de auditrapporten voor de relevante afdelingen.

Doelstelling van de certificaatvernieuwingsaudit (hertificering)

Dit bezoek wordt gebruikt als herbeoordeling van het geïmplementeerd managementsysteem, gebaseerd op de resultaten van het focusbezoek (planning certificaatvernieuwing).

Het doel van deze audit is om de conformiteit van uw managementsysteem op certificatie-eisen te bevestigen, zoals auditcriteria en certificatie scope, alle van toepassing zijnde wet- en regelgeving als ook contractuele verplichtingen, om er voor te zorgen dat het systeem voldoet en beantwoordt aan de gestelde doelen.

De auditor zal ook aandacht besteden aan alle openstaande issues vanuit eerdere audits en eventuele wijzigingen in uw organisatie of managementsysteem die van invloed zijn op de certificatie-beslissing.

De auditor zal de LRQA auditmethodiek gebruiken om u te helpen uw systemen en risico's te beheersen en om huidige en toekomstige prestaties van uw organisatie te beheersen en te verbeteren.

Uitvoering van de certificaatvernieuwingsaudit (hertificering)

We voeren de hertificering op dezelfde wijze uit als een fase-II audit. Daarnaast is er een beoordeling van uw gedocumenteerd systeem om ons te verzekeren dat het systeem:

- Passend is voor uw organisatie; en
- Overeenkomt met de certificatie-eisen en de certificatie scope, inclusief continue verbetering.

Wijzigingen in de scope van uw certificaat

Voor eventuele toevoegingen of verwijderingen uit de scope van uw certificaat, stuurt u een formeel verzoek om de verandering te realiseren. LRQA beoordeelt dit verzoek en neemt in overweging:

- Aanvullingen of veranderingen aan de competentievereisten van het auditteam(s);
- Vermeerdering of vermindering van de vereiste audittijd.

U krijgt een melding van eventuele wijzigingen met een aanpassing van uw contract.

We zullen een separate documentatie-audit uitvoeren (fase-I), indien gevraagde wijziging een belangrijke verandering of aanvulling is op uw gedocumenteerde systeem.

De audit, waarbij beoordeeld wordt of de wijziging opgenomen kan worden in de scope van het certificaat, wordt uitgevoerd in overeenstemming met ons proces voor fase-II audits, alhoewel een formeel bezoekplan normaal gesproken in dit geval niet gemaakt wordt. Als er geen documentatie-audit is uitgevoerd, zal benodigde tijd voor het beoordelen van relevante documentatie en eventuele aanvullende auditactiviteiten tijdens de audit met de teamleider afgestemd worden.

Dergelijke audits kunnen als afzonderlijke audits worden uitgevoerd of kunnen worden gecombineerd met een surveillance- of certificaatvernieuwingsaudit.

LRQA zal een aangepast certificaat uitgeven, met dezelfde vervaldatum als op het huidige certificaat.

Het doel van dit bezoek is gericht op beoordeling van de implementatie van het managementsysteem voor een extra locatie of activiteit, met uitbreiding van de bestaande scope van het certificaat. De auditor zal ook aandacht besteden aan alle openstaande issues vanuit eerdere audits en eventuele wijzigingen in uw organisatie of managementsysteem die van invloed zijn op de certificatie-beslissing.

Rapportage

Het rapportageproces is voor al onze audits vergelijkbaar. We stellen auditrapporten op om de resultaten van de beoordeling vast te leggen, de voortgang ten opzichte van het auditplan, positieve opmerkingen, en ook punten voor verduidelijking of interpretatie.

We leggen de bevindingen vast in een bevindingenoverzicht (constateringentabel), en graderen deze als Major Non

Client information note

Assessment process – Management systems service outline

Conformity of Minor Non Conformity. We definiëren deze bevindingen als volgt:

Major Non Conformity:

De afwezigheid van, of het niet implementeren en onderhouden van één of meer managementsysteemelementen, of een situatie die, op basis van beschikbaar objectief bewijs, kan resulteren in het ontstaan van gerede twijfel dat het management het volgende kan bereiken:

- het beleid, doelstellingen of publieke toezeggingen van de organisatie;
- naleving van toepasselijke wet- en regelgeving;
- overeenstemming geldende klanteneisen;
- overeenstemming vastgestelde auditcriteria.

In het algemeen zal een Major Non Conformity een systeemfout zijn die:

- al van invloed is op systeemeffectiviteit of –prestaties;
- een risico vormt op het vermogen van het managementsysteem;
- onmiddellijke beheersmaatregel vereist;
- onmiddellijke oorzaak analyse vereist en correctieve maatregelen.

Onze teamleider zal afspraken met u maken voor de opvolging.

Minor Non Conformity:

Een bevinding die wijst op een zwakte in het geïmplementeerde en onderhouden systeem, die geen significante impact heeft op de werking van het managementsysteem of een risico vormt voor het behalen van systeemprestaties, maar wel geadresseerd moet worden om de toekomstige werking van het systeem te borgen. In het algemeen zal een Minor Non Conformity een zwakte zijn in een intern gericht proces of procedure; of een bevinding waar een verdere verslechtering of controle redelijkerwijs kan resulteren in een ineffectiviteit van het systeem. Dit vereist een onderzoek naar oorzaak-gevolg en correctieve actie.

Indien een Minor Non Conformity geconstateerd wordt tijdens een audit waarbij sprake is van het afgeven van een certificaat, dan zal de auditor u vragen naar een voorgenomen indicatieve correctieve actie. Dit correctief actieplan zal deel uitmaken van de onafhankelijke beoordeling door ons kantoor voordat uw certificaat wordt afgegeven. Wanneer een Minor Non Conformity

geconstateerd wordt tijdens een surveillanceaudit, wordt van u ook correctieve actie binnen een redelijke termijn verwacht, maar is het niet nodig ons te voorzien van de details van acties tot aan de eerste vervolgaudit.

In beide gevallen, zal de auditor de acties die u ondernomen hebt beoordelen bij de volgende audit en het bevindingenoverzicht (constateringentabel) completeren. Bewaar een kopie van onze auditrapporten voor een periode van drie jaar. In uitzonderlijke omstandigheden kunnen we u vragen naar kopieën van voorgaande rapporten.

Als we geïsoleerde issues waarnemen die u moet verbeteren om een Non Conformity te voorkomen, dan zullen we dit opnemen in het betreffend deel van het rapport.

Opvolging Major Non Conformity

Indien de oplossing van een Major Non Conformity langer duurt dan zes maanden na het einde van de fase-II audit, dan moeten we het gehele systeem opnieuw beoordelen. We noemen deze vorm van verificatie van de correctieve actie een 'complete herbeoordeling'.

Als een Major Non Conformity die geconstateerd wordt bij een certificaatvernieuwing (hercertificering) niet door de organisatie binnen een periode van 6 maanden na het einde van de audit opgelost kan worden, zal er een volledige fase-II audit nodig zijn om certificaatverlenging te verlenen.

Opvolging en special surveillance audits

De doelstelling van een opvolgingsaudit is om de effectiviteit van de correctieve en corrigerende maatregelen na de constatering van een Major Non Conformity tijdens een fase-II audit of certificaatvernieuwingsaudit te beoordelen. De doelstelling van een special surveillance audit is om de effectiviteit te beoordelen van de correctieve en corrigerende maatregelen na de constatering van een Major Non Conformity tijdens een Surveillance audit.

In het geval van klachten tegen u, die binnen de reikwijdte van de scope van het certificaat vallen, of in het geval dat u LRQA op de hoogte heeft gebracht van een significante wijziging die naar waarschijnlijk invloed heeft op de compliance van het managementsysteem tegen de criteria die verwijzen naar uw certificaat, dan zal LRQA een onaangekondigd bezoek ('*unannounced visit*') of een '*short notice*' bezoek uitvoeren met de bedoeling om de klacht te onderzoeken of gemaakte veranderingen te beoordelen.

Client information note

Assessment process – Management systems service outline

Steekproeven nemen

Het is belangrijk om te onthouden dat zelfs als een probleem niet geïdentificeerd is in een organisatieonderdeel, het niet noodzakelijkerwijs betekent dat er geen problemen zijn. Een audit is gebaseerd op het hanteren van steekproeven, statistisch gezien is er altijd een mogelijkheid dat afwijkingen van de norm niet gezien worden tijdens een audit. U dient dit altijd te onthouden wanneer u uw eigen managementsysteem audit.

Certificaatbeslissing

Als resultaat van een auditbezoek waarbij een auditor u voordraagt voor certificering, vereisen accreditatieregels dat deze aanbeveling wordt onderworpen aan een onafhankelijke beoordeling of certificatiebeslissing, pas na dit besluit kan uw certificaat worden verleend, vernieuwd, verlengd, geschorst of ingetrokken.

Vertrouwelijkheid

We zullen geen enkele informatie doorgeven die we verzameld hebben over uw organisatie (inclusief inhoud van rapporten) aan een andere persoon of organisatie zonder uw goedkeuring (behalve zoals vereist door de accreditatieinstelling).

Verdere informatie

Voor meer informatie over hoe LRQA u kan helpen, uw prestaties te verhogen en risico's te verminderen, kunt u onze website bezoeken: www.lrqa.com. Vanaf hier kunt u ook een bezoek brengen aan één van onze land specifieke websites om meer te weten komen over LRQA in uw land.