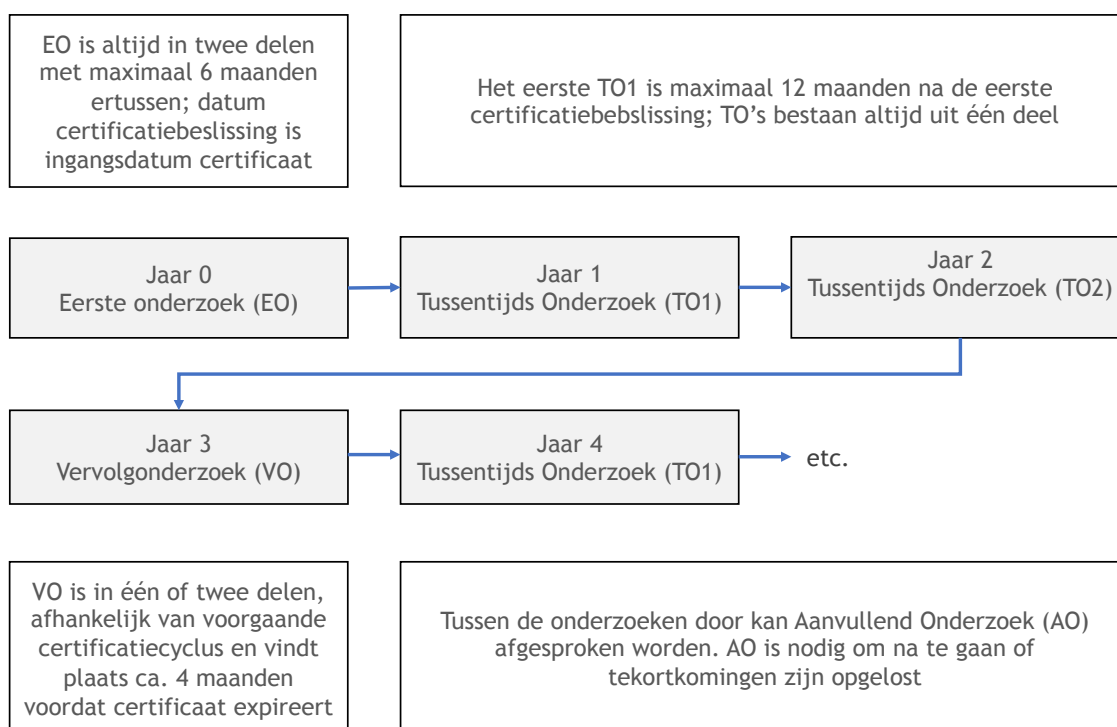


certificatieproces

Inhoud	Blz.
Schema certificatieproces	1
Eerste Onderzoek	2
Vervolgonderzoek en Tussentijds Onderzoek	3
Aanvullend Onderzoek	4
Onderzoek in één deel en onderzoek in twee delen	5
Afronding	6
Weging van bevindingen	6
Status van het certificaat	9
Inperking van de scope	10

Het certificatieproces schematisch



Eerste Onderzoek

Kennismaking

- Intake gesprek (face to face of Teams) door CIIO kerngroeplid met klant
- Het gesprek gaat onder meer over activiteiten, omvang, locaties en scope van de klant
- CIIO beslist of een offerte wordt uitgebracht
- Redenen om geen offerte uit te brengen zijn onder meer:
 - klant valt niet binnen de doelgroep van CIIO
 - onvoldoende deskundigheid of capaciteit binnen CIIO om opdracht goed uit te voeren
 - onpartijdigheid niet kunnen waarborgen
 - niet te borgen risico's
 - klant wil of kan geen inzage geven in bepaalde documenten
- Wanneer geen offerte wordt uitgebracht, wordt de klant hiervan inclusief de redenen in kennis gesteld

Offerte

- CIIO stelt een offerte op
- Deze offerte is op basis van de afgesproken of verplichte regels voor tijdsbesteding
- De offerteopsteller licht de offerte desgewenst toe aan de klant
- De klant tekent de offerte en geeft daarmee opdracht of stuurt eigen opdrachtbevestiging
- Zonder bevestiging van de klant wordt de opdracht niet uitgevoerd

Teamsamenstelling

- De offerteopsteller stelt het onderzoeksteam vast, in overleg met kerngroep en officemanager, op basis van de gevraagde competenties en noodzakelijke onpartijdigheid
- Een onderzoeksteam bestaat uit een teamleider en eventuele beoordelaar(s)
- De klant mag bezwaar maken tegen team(leden); maximaal twee weken voor het begin van het onderzoek ter plaatse; CIIO beslist over het bezwaar van de klant

Onderzoek in twee delen

- Zie blz. 5

Afronding

- Zie blz. 6

Vervolgonderzoek en tussentijds onderzoek

Voortzettingbrief en aankondigingsbrief

- Certificaathouders en teamleiders ontvangen 3 maanden voor het onderzoek een aankondigingsbrief voor een Tussentijds Onderzoek
- Certificaathouders en teamleiders ontvangen 5 maanden voor het onderzoek een voortzettingbrief voor een Vervolgonderzoek
- Tussen de certificatie datum van een Eerste Onderzoek en de eerste dag ter plaatse van een Tussentijds Onderzoek zit maximaal 12 maanden
- Een Tussentijds Onderzoek wordt in principe gehouden circa 10 maanden (TO1) of 22 maanden (TO2) na de certificatie datum
- Een Vervolgonderzoek wordt gehouden (en afgerond) ruim voordat het certificaat van de klant vervalt

Teamsamenstelling

- De teamsamenstelling wordt vastgesteld door de kerngroep en de officemanager, op basis van de gevraagde competenties en noodzakelijke onpartijdigheid
- Bij voorkeur was tenminste één teamlid ook bij het vorige onderzoek van deze klant betrokken
- Bij voorkeur heeft een teamleider niet meer dan drie jaar achtereenvolgende jaren dezelfde rol tijdens het onderzoek bij een klant
- Een onderzoeksteam bestaat uit een teamleider en eventuele beoordelaar(s)
- De klant mag bezwaar maken tegen team(leden); maximaal 2 weken voor het begin van het onderzoek ter plaatse; CIIO beslist over het bezwaar van de klant

Uitvoering van het onderzoek

- Een Vervolgonderzoek wordt in één deel of in twee delen (zie blz. 5) uitgevoerd, dit beslist de teamleider op basis van de prestatie van de organisatie over de afgelopen certificatiecyclus
- Een Tussentijds Onderzoek wordt in één deel (zie blz. 5) uitgevoerd

Afronding

- Zie blz. 6

Aanvullend Onderzoek

Aanleiding

- Wanneer bij een onderzoek Tekortkomingen of (vele) Afwijkingen zijn vastgesteld, is Aanvullend Onderzoek nodig
- Aanvullend Onderzoek kan ook worden ingezet bij ingrijpende wijzigingen in de organisatie van de klant of bij tussentijdse scopeuitbreiding
- Uitvoerder van het Aanvullend Onderzoek is de teamleider van het onderzoek waarin de bevindingen geconstateerd zijn die tot het Aanvullend Onderzoek geleid hebben
- Een Aanvullend Onderzoek vindt plaats binnen 6 maanden nadat de Afwijking of Tekortkoming is vastgesteld

Uitvoering van het onderzoek

- De teamleider beslist of het Aanvullend Onderzoek ter plaatse plaatsvindt of via mail en Teams
- De teamleider spreekt een datum af met de klant en eventuele andere betrokkenen voor uitvoering van het Aanvullend Onderzoek
- De teamleider toetst met name of de maatregelen die de organisatie getroffen heeft effectief zijn gebleken
- Voor elke bevinding stelt de teamleider vast in hoeverre de klant-organisatie nu aan de eisen voldoet
- Aan het eind van het onderzoek ter plaatse koppelt de teamleider de bevindingen mondeling terug aan de klant-organisatie en onderbouwt het advies dat gegeven gaat worden
- De teamleider stuurt binnen 14 dagen een concept verslag naar de klant
- Binnen 14 dagen na ontvangst van het concept reageert de klant; de teamleider kan het verslag wijzigen op basis van de feedback van de klant maar is daartoe niet verplicht

Afronding

- Zie blz. 6

Onderzoek in één deel

- De teamleider stelt een onderzoeksplan op
- De teamleider maakt hierin afspraken met de klant over beschikbaarheid van informatie, locaties en medewerkers
- De teamleider en eventuele beoordelaar(s) voeren het onderzoek uit, dat bestaat zowel uit een beoordeling van de documentatie van het managementsysteem als gesprekken met medewerkers, observatie van locaties en werkwijzen en bestudering van onderbouwende informatie
- De teamleider koppelt aan het eind van het onderzoek terug welke bevindingen er zijn en onderbouwt het advies dat gegeven gaat worden
- De teamleider stuurt binnen 14 dagen een concept verslag naar de klant
- Binnen 14 dagen na ontvangst van het concept reageert de klant; de teamleider kan het verslag wijzigen op basis van de feedback van de klant maar is daartoe niet verplicht

Onderzoek in twee delen

Deel 1

- De teamleider verdeelt de beschikbare tijd over de twee delen van het onderzoek en stelt een onderzoeksplan op voor deel 1
- De teamleider maakt hierin afspraken met de klant over beschikbaarheid van informatie, locaties en medewerkers
- De teamleider voert deel 1 van het onderzoek uit, dat bestaat voornamelijk uit een beoordeling van de documentatie van het managementsysteem en gesprekken met een of meer medewerkers
- De teamleider koppelt aan het eind van het onderzoek terug welke bevindingen er zijn en op welke termijn deel 2 van het onderzoek kan plaatsvinden
- De teamleider stuurt binnen 14 dagen een verslag van deel 1 naar de klant

Deel 2

- Als meer tijd dan 6 maanden tussen deel 1 en deel 2 nodig is, zal meer tijd aan deel 2 besteed worden dan aangegeven in de offerte; CIIO vraagt hiervoor toestemming aan de klant voordat met deel 2 begonnen wordt
- De teamleider stelt een onderzoeksplan op voor deel 2 en maakt hierin afspraken met de klant over beschikbaarheid van informatie, locaties en medewerkers
- De teamleider en eventuele beoordelaar(s) voeren deel 2 van het onderzoek uit, dat bestaat voornamelijk uit gesprekken met medewerkers, observatie van locaties en werkwijzen en bestudering van onderbouwende informatie
- Voor elk relevant normonderdeel stelt de teamleider vast in hoeverre de klant-organisatie aan de eisen voldoet
- De teamleider koppelt aan het eind van het onderzoek terug welke bevindingen er zijn en onderbouwt het advies dat gegeven gaat worden
- De teamleider stuurt binnen 14 dagen een concept verslag van het gehele onderzoek (deel 1+2) naar de klant
- Binnen 14 dagen na ontvangst van het concept reageert de klant; de teamleider kan het verslag wijzigen op basis van de feedback van de klant maar is daartoe niet verplicht

Afronding

- Wanneer er sprake is van afwijkingen, tekortkomingen of gebreken, zie hieronder
- De certificatiebeslissers van CIIO beslist op basis van het verslag van de teamleider over al dan niet toekennen, vernieuwen of continueren van het certificaat
- In uitzonderingsgevallen (het verslag van de teamleider is onvoldoende of naam en faam van CIIO zijn in het geding) kan de certificatiebeslissers het verslag van de teamleider negeren
- Bij een positieve beslissing informeert de officemanager de klant en stuurt bij een eerste onderzoek en een vervolgonderzoek een nieuw certificaat en bijbehorende documenten naar de klant
- Na het Eerste onderzoek publiceert de officemanager de klant (inclusief de status van het certificaat) op de website van CIIO

Weging van bevindingen

CIIO kent de volgende categorieën van gewogen bevindingen

Compliment	<ul style="list-style-type: none"> • Wanneer de onderzochte organisatie excelleert op een onderwerp. • Wanneer Kanttekeningen, Afwijkingen of Tekortkomingen met veel verve zijn opgepakt en goed zijn opgelost.
Kanttekening	<ul style="list-style-type: none"> • Wanneer de bevinding wel relevant is voor de prestaties van de organisatie maar geen duidelijke relatie heeft met een eis uit de norm. • Wanneer de bewijsvoering van een bevinding onvoldoende is om een weging als Afwijking te rechtvaardigen.
Afwijking	<ul style="list-style-type: none"> • Wanneer de organisatie een activiteit in principe wel juist uitvoert, maar deze activiteit onvoldoende onderbouwd en gedocumenteerd heeft in het managementsysteem. • Wanneer een activiteit niet (geheel) uitgevoerd wordt in lijn met de eisen in één van de clausules van de norm, waarbij dit niet direct tot kwaliteitsrisico's leidt intern en voor de klant. • Wanneer er onvoldoende opvolging wordt gegeven aan een Kanttekening.
Tekortkoming	<ul style="list-style-type: none"> • Wanneer één (of meer) sub clausules of onderdelen van de norm onvoldoende in de organisatie is uitgewerkt en/of geïmplementeerd. • Wanneer er onvoldoende opvolging wordt gegeven aan kritische signalen van klanten of eigen evaluaties en metingen. • Wanneer er onvoldoende opvolging gegeven is aan een door CIIO geconstateerde Afwijking, die meer dan zes maanden daarvoor geconstateerd is. • Wanneer er binnen de afgesproken termijn geen goedgekeurd plan van aanpak wordt gemaakt na constatering van een Afwijking.
Gebrek	<ul style="list-style-type: none"> • Wanneer één (of meer) van de hoofdstukken van de norm onvoldoende in de organisatie is uitgewerkt en/of geïmplementeerd. • Wanneer er een situatie wordt aangetroffen die een direct risico vormt voor de klanten van de onderzochte organisatie. • Wanneer er onvoldoende opvolging gegeven is aan een Tekortkoming.

Compliment

- Complimenten hebben geen effect op de weging van Kanttekeningen, Afwijkingen, Tekortkomingen en Gebreken.
- Een organisatie kan geen compliment krijgen voor een onderdeel van de norm wanneer er bij hetzelfde onderwerp tegelijkertijd sprake is van een Kanttekening, Afwijking, Tekortkoming of Gebrek.

Kanttekening

- Kanttekeningen en hun follow-up komen aan de orde bij het eerstvolgende onderzoek.
- Bij onvoldoende follow-up kan een Kanttekening omgezet worden in een Afwijking.
- Bij vele en/of ernstige Kanttekeningen kan de teamleider besluiten een Aanvullend Onderzoek te houden binnen zes maanden na het onderzoek waarin ze geconstateerd zijn.
- In dit Aanvullend Onderzoek wordt de opvolging van de Kanttekeningen beoordeeld; onvoldoende voortgang kan dan leiden tot het vaststellen van een Afwijking.

Afwijking

- Eén of meer Afwijkingen vormen geen principieel beletsel voor het toekennen of continueren van het certificaat
- Wanneer de organisatie een plan van aanpak heeft overlegd voor het oplossen van de Afwijking(en) en dit plan goedgekeurd is door de teamleider van het onderzoek kan het certificaat toegekend of gecontinueerd worden
- De organisatie heeft zes weken de tijd voor het opstellen van een plan van aanpak, deze termijn kan door de teamleider éénmalig verlengd worden met vier weken
- Een plan van aanpak is SMART geformuleerd, bevat een analyse van oorzaak en omvang van de afwijking, geeft aan wie verantwoordelijk en bevoegd zijn voor de uitvoering van het plan, wat het effect moet zijn, hoe implementatie en evaluatie gaan plaatsvinden waarbij de evaluatie voor het volgende onderzoek afgerond moet zijn
- Wanneer de termijn van zes (of tien) weken overschreden wordt, wordt de Afwijking een Tekortkoming
- Wanneer de teamleider het plan van aanpak accordeert wordt het onderzoek afgerond, zie Afronding op blz. 6
- Wanneer er sprake is van meerdere en/of ernstige Afwijkingen of wanneer er sprake is van Afwijkingen die binnen de twaalf maanden moeten worden beoordeeld kan de teamleider besluiten een Aanvullend Onderzoek te houden binnen zes maanden na het onderzoek waarin ze geconstateerd zijn.
- In dit Aanvullend Onderzoek wordt de opvolging van de Afwijkingen beoordeeld; onvoldoende voortgang kan dan leiden tot het vaststellen van een Tekortkoming.

Tekortkoming

- Tekortkomingen vormen een beletsel voor het toekennen of continueren van het certificaat.
- Een organisatie kan geen (nieuw) certificaat krijgen wanneer er nog één of meer Tekortkomingen open staan.
- Een organisatie heeft zes maanden de tijd om een Tekortkoming op te lossen; binnen die periode moet Aanvullend Onderzoek uitgewezen hebben dat de Tekortkoming is opgelost.
- Verstrekt de periode van zes maanden zonder positief advies, dan gaat het certificaat 'In herstel'.
- Wanneer het certificaat vervalt terwijl een Tekortkoming nog open staat, kan geen nieuw certificaat uitgegeven worden. Vanaf de vervaldatum is het certificaat dan In herstel.
- De organisatie heeft zes weken de tijd voor het opstellen van een plan van aanpak, deze termijn kan door de teamleider éénmalig verlengd worden met vier weken
- Bij goedkeuring van het plan van aanpak door de teamleider wordt een afspraak gemaakt voor Aanvullend Onderzoek.
- Dit onderzoek vindt plaats binnen zes maanden na het constateren van de Tekortkoming.
- Wanneer het AO uitwijst dat de Tekortkoming is opgelost, kan de teamleider alsnog een positief advies geven en kan het certificaat toegekend of gecontinueerd worden.
- Wanneer de teamleider bij het AO constateert dat de Tekortkoming gedeeltelijk is opgelost, kan hij beslissen de Tekortkoming om te zetten in een Kanttekening.

- Wanneer het AO uitwijst dat de Tekortkoming niet opgelost is, kan de teamleider nog steeds geen positief advies geven. De Tekortkoming wordt dan gezien als Gebrek. Wanneer een Gebrek geconstateerd wordt, gaat het certificaat direct voor een maximale periode van zes maanden 'In herstel'. Een nieuw Eerste Onderzoek is noodzakelijk om te constateren of het gebrek is opgelost

Gebrek

- Gebreken vormen een groot obstakel voor het toekennen of continueren van het certificaat
- Een organisatie kan nooit een (nieuw) certificaat krijgen wanneer er een Gebrek geconstateerd is
- Het certificaat van een gecertificeerde organisatie waar een Gebrek wordt geconstateerd, gaat direct 'In herstel' voor een periode van maximaal zes maanden, wanneer het gebrek in die periode niet aantoonbaar wordt opgelost, wordt het certificaat ingetrokken
- Wanneer bij een onderzoek een Gebrek geconstateerd wordt, onthoudt de teamleider zich van advies

Status van het certificaat en beëindiging van certificatie

Een door CIIO uitgereikt certificaat kan één van de volgende drie statussen hebben

Gecertificeerd	<ul style="list-style-type: none"> • Wanneer een organisatie het Eerste Onderzoek of het Vervolgonderzoek met een positieve certificatiebeslissing heeft afgesloten • Wanneer een organisatie de afgesproken Tussentijdse Onderzoeken krijgt, waarbij geen Gebreken worden geconstateerd, waarbij eventuele Afwijkingen en Tekortkomingen binnen de daarvoor vastgestelde termijnen worden opgelost en organisatiewijzigingen tijdig worden gemeld
In herstel	<ul style="list-style-type: none"> • Wanneer bij een Tussentijds Onderzoek één of meer Tekortkomingen zijn geconstateerd en er binnen zes maanden door Aanvullend Onderzoek niet is vastgesteld dat die Tekortkoming verholpen is. De periode van 'Herstel' gaat in zes maanden na de laatste dag van het onderzoek waarop de Tekortkoming werd geconstateerd en duurt totdat Aanvullend Onderzoek met een positieve certificatiebeslissing is afgerond. • Wanneer bij een Tussentijds Onderzoek één of meer Afwijkingen en/of Tekortkomingen zijn geconstateerd en er binnen tien weken na de laatste dag van het onderzoek waarop de Afwijking werd geconstateerd nog geen door de teamleider goedgekeurd Plan van Aanpak door de organisatie is ingediend. De periode van 'Herstel' gaat in zes maanden na de laatste dag van het onderzoek waarop de Afwijking of Tekortkoming werd geconstateerd en duurt totdat Aanvullend Onderzoek met een positieve certificatiebeslissing is afgerond. • Wanneer Tussentijdse Onderzoeken op verzoek van de klant later dan vijftien maanden na het vorige onderzoek plaatsvinden. De periode van Herstel gaat in vijftien maanden na het laatste onderzoek en eindigt wanneer het onderzoek plaatsvindt. • Wanneer bij een Vervolgonderzoek een Tekortkoming wordt geconstateerd en er bij de vervaldatum van het certificaat door Aanvullend Onderzoek niet is vastgesteld dat de Tekortkoming verholpen is. De periode van Herstel gaat in op de dag dat het certificaat vervalt en eindigt wanneer Aanvullend Onderzoek met een positieve beslissing is afgerond. • Wanneer bij een Vervolgonderzoek een Afwijking wordt geconstateerd en er bij de vervaldatum van het certificaat nog geen door de teamleider goedgekeurd Plan van Aanpak ingediend is. De periode van Herstel gaat in op de dag dat het certificaat vervalt en eindigt wanneer de teamleider het Plan van Aanpak goedkeurt. • Wanneer een Vervolgonderzoek op verzoek van de klant later dan de vervaldatum van het certificaat valt. De periode van Herstel gaat in op de dag dat het certificaat vervalt en eindigt wanneer het Vervolgonderzoek met een positieve certificatiebeslissing is afgerond. • Wanneer de klant zelf om een Herstelperiode vraagt. De periode van Herstel kan maximaal zes maanden duren, daarna vindt of een onderzoek plaats of wordt het certificaat ingetrokken.
Ingetrokken	<ul style="list-style-type: none"> • Wanneer een periode van Herstel langer dan zes maanden heeft geduurd. • Wanneer bij een organisatie één of meer Gebreken zijn geconstateerd en er vervolgens zes maanden van In herstel verlopen zijn zonder dat een positieve beoordeling na nieuw Eerste Onderzoek heeft plaatsgevonden. • Wanneer een klant niet toestaat de afgesproken onderzoeken uit te laten voeren door CIIO. • Wanneer een klant niet toestaat dat CIIO een onderzoek uitvoert na ingrijpende organisatiewijzigingen. • Wanneer een klant zelf om intrekking van het certificaat vraagt.

Toelichting 'in herstel'

- Een periode van Herstel duurt maximaal zes maanden
- Wanneer de termijn van zes maanden wordt overschreden, wordt het certificaat ingetrokken
- Een organisatie met een certificaat 'In herstel' is tijdelijk niet gecertificeerd; de status van het certificaat wordt op de website van CIIO aangegeven als 'In herstel'
- Gedurende de Herstelperiode kan de organisatie geen gebruik maken van haar certificaat, noch mag zij op haar website of briefpapier aangeven dat ze gecertificeerd is
- Tijdens de Herstelperiode loopt de certificatiecyclus door; na een Herstelperiode is er dus geen nieuw Eerste Onderzoek nodig om de organisatie opnieuw te certificeren
- Wanneer een certificaat 'in herstel' gezet wordt, schrijft de officemanager de organisatie een brief, met daarin de consequenties van 'in herstel'.
- Het register op de website van CIIO geeft aan dat het certificaat van de klant In Herstel is
- De teamleider die het laatst bij de klant geweest is en de officemanager verifiëren of de organisatie zich aan de afspraken houdt, met name voor wat betreft de website van de organisatie

Toelichting 'ingetrokken'

- De Certificatiebeslissers van CIIO beslist over het intrekken van het certificaat
- Een organisatie met een ingetrokken certificaat is niet langer gecertificeerd en kan geen gebruik maken van haar certificaat, noch mag zij op haar website of briefpapier aangeven dat ze gecertificeerd is
- Om opnieuw gecertificeerd te raken is een nieuw Eerste Onderzoek nodig.
- Wanneer een certificaat ingetrokken wordt, schrijft de officemanager de organisatie een brief, met daarin de consequenties van de intrekking.
- De status van de vermelding van de organisatie in het register van CIIO wijzigt naar 'ingetrokken'
- Een ingetrokken certificaat blijft maximaal een jaar op de website van CIIO staan, maar kan ook eerder verwijderd worden, bijvoorbeeld wanneer de organisatie niet meer bestaat.
- De officemanager verifieert of de organisatie zich aan de afspraken houdt, met name voor wat betreft de website van de organisatie
- Wanneer de organisatie zich blijft afficheren als 'gecertificeerd door CIIO', schrijft de officemanager een aangetekende brief.

Inperking van de scope

Wanneer één of meer onderdelen van een organisatie (afdelingen, processen, locaties) niet aan de eisen van de norm voldoen, zodat bij de organisatie als geheel een Tekortkoming of een Gebrek geconstateerd zou worden, kan in sommige gevallen voor inperking van scope gekozen worden, zodat het certificaat van de organisatie niet 'In herstel' komt of 'Ingetrokken' wordt. Om voor inperking van de scope in aanmerking te komen moet het organisatieonderdeel met de Tekortkoming of het Gebrek:

- Een duidelijke eenheid vormen binnen de organisatie, zoals een afdeling of een businessunit;
- Niet een onderdeel zijn dat cruciaal is voor het managementsysteem zoals de afdeling P&O, lijnmanagement of de kwaliteitsafdeling.

De certificatiebeslissers beslist over de mogelijkheid van de inperking van de scope. De nieuwe scope wordt gepubliceerd op de website van CIIO en het certificaat van de organisatie wordt aangepast. Voor het opnieuw binnen de scope krijgen van het verwijderde onderdeel is een nieuw onderzoek nodig.