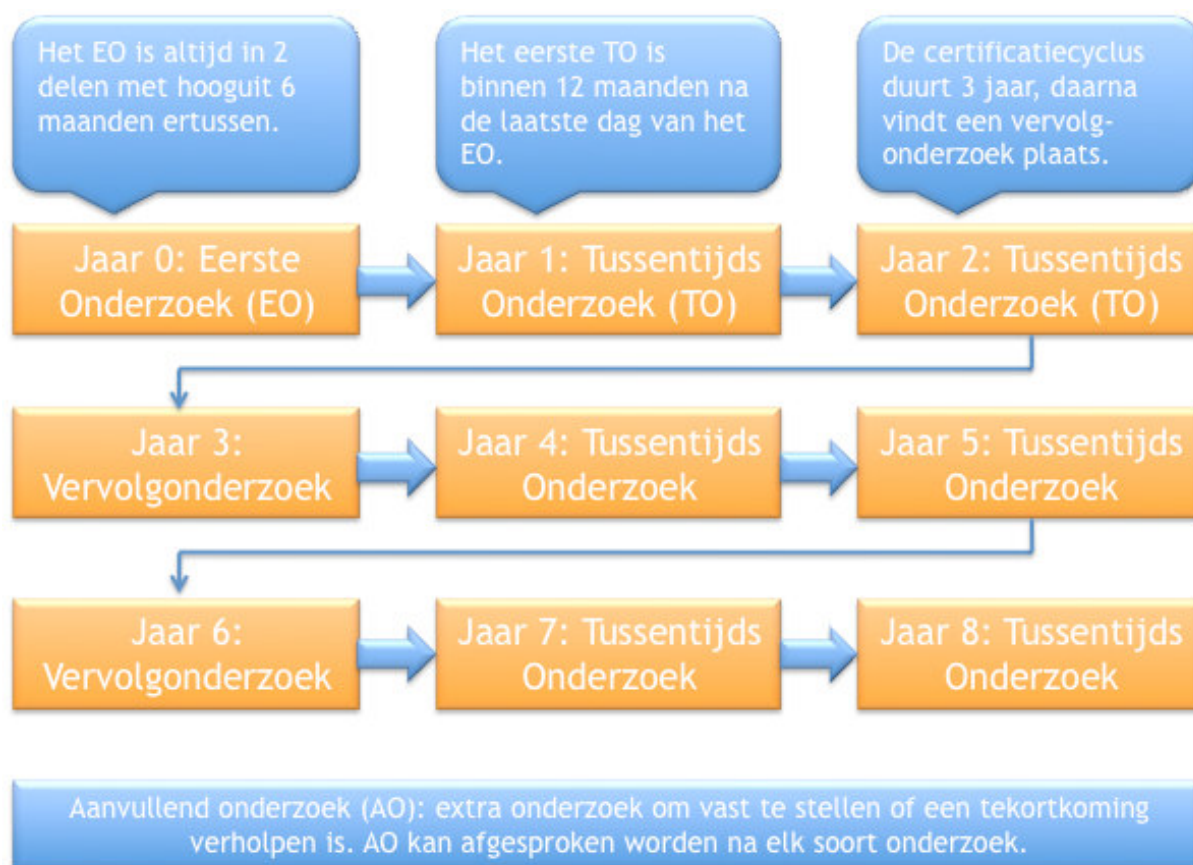


>>> certificatieproces

| | |
|----------------------------|------|
| Inhoud | Blz. |
| Schema certificatieproces | 1 |
| Eerste Onderzoek | 2 |
| Tussentijds Onderzoek | 5 |
| Vervolgonderzoek | 7 |
| Aanvullend Onderzoek | 10 |
| Speciaal Onderzoek | 12 |
| Weging van bevindingen | 15 |
| Status van het certificaat | 18 |
| Inperking van de scope | 19 |
| Bijlage: Samenvatting | 20 |

Het certificatieproces schematisch



Eerste Onderzoek

Organisaties die geïnteresseerd zijn in certificatie door CIIO kunnen informatie opvragen bij het backoffice of de website (www.ciio.nl) lezen. Eén van de kernleden kan desgevraagd aanvullende informatie geven. Voor het uitbrengen van een offerte is een bezoek van één van de kernleden van CIIO aan de geïnteresseerde organisatie nodig.

Kennismakingsgesprek

Bij het kennismakingsgesprek komen de vragen van het Gegevensblad, onderdeel van het Format Offerte aan de orde. De portefeuillehouder Commercie beslist op grond van het gesprek en de overlegde informatie of al of niet een offerte wordt uitgebracht; de directeur van CIIO ondertekent de offerte. Redenen om geen offerte uit te brengen kunnen zijn, dat de activiteiten van de klant niet binnen de doelgroep van CIIO vallen of dat er geen deskundigheid en/of capaciteit binnen CIIO beschikbaar is om de klant goed te bedienen.

Offerte

In de offerte wordt vastgelegd wat de wensen van de opdrachtgever zijn (scope, norm), welke onderzoeken CIIO voorstelt en welke tijd, doorlooptijd en kosten daarmee gemoeid zijn. De geoffreerde tijdsbesteding voldoet minimaal aan de eisen die daaraan gesteld worden door de relevante autoriteiten. De offerte beslaat zowel het Eerste Onderzoek als de Tussentijdse Onderzoeken. De cliënt ondertekent de offerte en geeft daarmee aan dat hij akkoord gaat met het voorstel. Naast de offerte ontvangt de cliënt een Certificatieovereenkomst ter kennisname en het Certificatieproces.

Samenstelling van het team

De directeur van CIIO wijst voor ieder uit te voeren onderzoek een onderzoeksteam aan. Het onderzoeksteam bestaat uit een teamleider al dan niet met één of meer teamleden en een senior teamleider. Bij de samenstelling van het onderzoeksteam houdt de directeur rekening met over de te onderzoeken cliënt aanwezige informatie. Daarbij ziet de directeur toe op:

- *De deskundigheid van het team.* Minstens één van de teamleden beschikt over organisatiekundige kwalificaties en het andere teamlid (of de teamleider indien het onderzoek door één persoon wordt uitgevoerd), dient te beschikken over kennis van de branche waarvan de te onderzoeken cliënt deel uitmaakt.
- *De onpartijdigheid van het team.* Teamleider, teamlid en senior teamleider mogen bij hun benoeming in het onderzoeksteam en gedurende een periode van twee jaar voorafgaande aan deze benoeming niet werkzaam zijn of zijn geweest in of ten behoeve van de te beoordelen cliënt organisatie.
- *De onafhankelijkheid van het team.* Teamleider, teamlid en senior teamleider rapporteren ten aanzien van hun bevindingen slechts aan CIIO en aan de beoordeelde cliënt en mogen ook overigens geen druk van derden ondervinden ter beïnvloeding van hun bevindingen of oordeelsvorming. De leden van het onderzoeksteam worden via e-mail op de hoogte gesteld van hun benoeming.

De directeur of de teamleider stelt het onderzoeksteam voor aan de cliënt. Cliënt kan CIIO verzoeken één of meer leden van het onderzoeksteam te vervangen door een ander. Dat verzoek moet CIIO hebben bereikt minimaal twee weken voor het begin van het onderzoek ter plaatse. Het verzoek moet schriftelijk en met redenen omkleed worden gedaan. De directeur beslist op het verzoek.

Onderzoeksprogramma deel 1

De teamleider stelt een onderzoeksprogramma op voor het Eerste Onderzoek deel 1. Het programma bevat ondermeer een documentenbeoordeling en gesprekken met sleutelfiguren; ook moet vastgesteld worden of interne audits en directiebeoordelingen gehouden worden. De teamleider spreekt het onderzoeksprogramma en de data waarop het plaatsvindt af met de klant en met de eventueel betrokken teamleden.

Uitvoering van het onderzoek deel 1

Tijdens het onderzoek volgen de leden van het beoordelingsteam het onderzoeksprogramma. Zij onderzoeken of de kwaliteitssysteemdokumentatie van de klant voldoet aan de eisen, of er interne audits en directiebeoordelingen worden gehouden met voldoende diepgang en of en op welke termijn de organisatie gereed is voor het onderzoek deel 2. De teamleider verzamelt zowel zijn eigen bewijsmateriaal als dat van eventuele medebeoordelaars. Direct na het onderzoek ter plaatse koppelt de teamleider aan de klant terug wat de conclusies van het beoordelingsteam zijn.

Rapportage van het onderzoek deel 1

De teamleider vat de bevindingen van het beoordelingsteam samen op basis van het Format Onderzoeksverslag. Hij geeft met name aan welke punten tijdens Deel 2 tot een tekortkoming zouden kunnen leiden. De teamleider laat het conceptverslag door eventuele medebeoordelaars beoordelen en aanvullen; hij behoudt echter de eindregie. De teamleider stuurt het conceptrapport in pdf naar de klant met een cc naar de office manager, binnen veertien dagen na afloop van het onderzoek. De klant kan reageren op feitelijke onjuistheden, de teamleider behoudt echter de eindregie. Wanneer het eventuele commentaar van de klant verwerkt is, stuurt de teamleider het conceptverslag naar de officemanager van CIIO.

Afronding onderzoek deel 1

De officemanager beoordeelt het verslag op spelling, lay-out en leesbaarheid en laat het zo nodig aanpassen door de teamleider; daarna is het verslag definitief. De officemanager stuurt een papieren en elektronische versie in PDF van het definitieve verslag naar de klant, en archiveert de elektronische versie.

De uitvoering van het tweede deel mag niet later dan zes maanden na het eerste deel plaatsvinden. Wanneer dat toch het geval is (bijvoorbeeld omdat de organisatie meer tijd nodig heeft voor het treffen van maatregelen op bevindingen van het eerste deel), zal het tweede deel meer onderzoekstijd vergen dan oorspronkelijk werd begroot. De directeur beslist over de extra tijd die nodig is en stuurt een gewijzigde offerte naar de klant. De klant tekent de gewijzigde offerte.

Onderzoeksprogramma deel 2

De teamleider stelt een onderzoeksprogramma op voor het Eerste Onderzoek deel 2. Het programma is gebaseerd op eisen uit de norm en uit de bevindingen van Deel 1. De teamleider spreekt het onderzoeksprogramma en de data waarop het plaatsvindt af met de klant en met de eventueel betrokken teamleden.

Uitvoering van het onderzoek deel 2

Tijdens het onderzoek volgen de leden van het beoordelingsteam het onderzoeksprogramma. Zij verifiëren of de organisatie van de klant al of niet voldoet aan de bij het certificaat behorende criteria en zij verzamelen bewijsmateriaal waaruit dit blijkt. De teamleider verzamelt zowel zijn eigen bewijsmateriaal als dat van eventuele medebeoordelaars. Aan het einde van het onderzoek overlegt het beoordelingsteam over het verzamelde bewijsmateriaal. Voor elk relevant onderwerp wordt de afweging gemaakt, of de klant voldoende heeft aangetoond aan de relevante eisen te voldoen. Vervolgens koppelt de teamleider aan de klant terug wat de conclusies van het beoordelingsteam zijn en motiveert waarom het advies van het beoordelingsteam positief of negatief zal uitvallen. In deze terugkoppeling schenkt de teamleider zowel aandacht aan zaken die

er positief uitspringen, als aan zaken die nog verbetering behoeven. De teamleider benadrukt dat het om een advies gaat en niet om een besluit.

Rapportage van het onderzoek deel 2

De teamleider vat de bevindingen van Deel 1 en Deel 2 van het beoordelingsteam samen op basis van het Format. Ook vult de teamleider een Onderzoeksevaluatie in. De teamleider laat het conceptverslag en de Onderzoeksevaluatie door eventuele medebeoordelaars beoordelen en aanvullen; hij behoudt echter de eindregie. Hij stuurt het conceptrapport en de Onderzoeksevaluatie naar de senior teamleider, die het verslag beoordeelt op compleetheid, taalgebruik, consistentie, follow-up en inhoud, zoals aangegeven in de Beoordelingscriteria Senior Teamleider. De senior teamleider stuurt zijn commentaar naar de teamleider met een cc naar de officemanager. De teamleider verwerkt de terugkoppeling van de senior teamleider. Wanneer de visie van teamleider en senior teamleider op essentiële onderwerpen zoals de weging van bevindingen verschilt overleggen zij met de certificatiebeslissers, die uiteindelijk beslist. De teamleider stuurt het conceptrapport in pdf naar de klant met een cc naar de office manager, binnen veertien dagen na afloop van het onderzoek. De klant kan reageren op feitelijke onjuistheden, de teamleider behoudt echter de eindregie. Wanneer het eventuele commentaar van de klant verwerkt is, stuurt de teamleider het conceptverslag en de ingevulde Onderzoeksevaluatie naar de officemanager van CIIO.

Voor elke Afwijking geeft de klant binnen zes (eventueel tien) weken aan welke maatregelen hij gaat nemen om die te corrigeren; de teamleider moet akkoord zijn met dit plan van aanpak voor een advies gegeven kan worden. Wanneer de teamleider akkoord is met het plan van aanpak, stuurt hij een kopie naar de office manager, die het toevoegt aan de klantenfile. Bij Tekortkomingen schrijft de klant een plan van aanpak, dat door de teamleider binnen zes (eventueel tien) weken beoordeeld wordt en waarvan de effecten binnen zes maanden na constatering onderwerp van een Aanvullend onderzoek zijn. Bij Gebreken maakt de teamleider afspraken voor een nieuw Eerste Onderzoek.

Certificatiebeslissing

De officemanager beoordeelt het verslag op spelling, lay-out en leesbaarheid en laat het zo nodig aanpassen door de teamleider; daarna is het verslag definitief. De certificatiebeslissers stelt vast of bovenstaande procedure naar behoren is doorlopen. Op basis van de informatie uit de aanmeldingsprocedure, het definitieve Onderzoeksverslag, eventuele actieplannen naar aanleiding van Afwijkingen, follow-up naar aanleiding van Tekortkomingen of Gebreken, het door de teamleider gegeven advies, de feedback van de Senior Teamleider, de ingevulde Onderzoeksevaluatie en verder alle relevante publiek beschikbare informatie over de organisatie beslist de certificatiebeslissers over al of niet toekennen van het certificaat. In uitzonderingsgevallen (bijvoorbeeld wanneer naam en faam van CIIO in het geding zijn, of wanneer het advies onvoldoende onderbouwd is) kan een positief advies genegeerd worden. CIIO stelt de klant op de hoogte van de beslissing. Wanneer het om een positieve beslissing gaat, wordt de klant certificaathouder. De datum op het certificaat is de datum van of na de certificatiebeslissing. De klant ontvangt een certificaat en wordt als certificaathouder gepubliceerd op de website van CIIO. De cliënt ondertekent de Certificatieovereenkomst en stuurt deze naar CIIO.

Afronding

De officemanager stuurt een papieren en elektronische versie in PDF van het definitieve verslag naar de klant en archiveert de elektronische versie. De rekening voor het Eerste Onderzoek Deel 2 wordt naar de klant gestuurd, tezamen met een Klantevaluatieformulier.

Tussentijds Onderzoek

Aankondigingsbrief

Gecertificeerde organisaties worden tijdig herinnerd aan de uitvoering van een tussenonderzoek, door middel van een aankondigingsbrief. Het eerste Tussentijdse Onderzoek na een Eerste Onderzoek mag niet later dan twaalf maanden na de laatste onderzoeksdag van het Eerste Onderzoek vallen.

Samenstelling van het team

De directeur van CIIO wijst voor ieder uit te voeren onderzoek een onderzoeksteam aan. Ten minste één van de teamleden was ook bij het vorige onderzoek betrokken. Het onderzoeksteam bestaat uit een teamleider al dan niet met één of meer teamleden en een senior teamleider. Bij de samenstelling van het onderzoeksteam houdt de directeur rekening met over de te onderzoeken cliënt aanwezige informatie. Daarbij ziet de directeur toe op:

- *De deskundigheid van het team.* Minstens één van de teamleden beschikt over organisatiekundige kwalificaties en het andere teamlid (of de teamleider indien het onderzoek door één persoon wordt uitgevoerd), dient te beschikken over kennis van de branche waarvan de te onderzoeken cliënt deel uitmaakt.
- *De onpartijdigheid van het team.* Teamleider, teamlid en senior teamleider mogen bij hun benoeming in het onderzoeksteam en gedurende een periode van twee jaar voorafgaande aan deze benoeming niet werkzaam zijn of zijn geweest in of ten behoeve van de te beoordelen cliënt organisatie. Zie [Notitie Onpartijdigheid en Risicoanalyse](#).
- *De onafhankelijkheid van het team.* Teamleider, teamlid en senior teamleider rapporteren ten aanzien van hun bevindingen slechts aan CIIO en aan de beoordeelde cliënt en mogen ook overigens geen druk van derden ondervinden ter beïnvloeding van hun bevindingen of oordeelsvorming. De leden van het onderzoeksteam worden via e-mail op de hoogte gesteld van hun benoeming.

Het team wordt voorgesteld in de aankondigingsbrief. Cliënt kan CIIO verzoeken één of meer leden van het onderzoeksteam te vervangen door een ander. Dat verzoek moet CIIO hebben bereikt minimaal twee weken voor het begin van het onderzoek ter plaatse. Het verzoek moet schriftelijk en met redenen omkleed worden gedaan. De directeur beslist op het verzoek.

Onderzoeksprogramma

De teamleider stelt een onderzoeksprogramma op voor het Tussentijds Onderzoek. Het programma bevat alle onderwerpen uit het Format Onderzoeksprogramma, ondermeer interne audits en directiebeoordeling, follow-up vorig onderzoek, klachtenafhandeling, realiseren doelstellingen, continue verbetering, beheersing van het primaire proces, veranderingen in het kwaliteitsmanagementsysteem en het gebruik van certificatielogo's. De teamleider spreekt het onderzoeksprogramma en de data waarop het plaatsvindt af met de klant en met de eventueel betrokken teamleden.

Uitvoering van het onderzoek

Tijdens het onderzoek volgen de leden van het beoordelingsteam het programma. Zij verifiëren of de organisatie van de klant al of niet voldoet aan de bij het certificaat behorende criteria en zij verzamelen bewijsmateriaal waaruit dit blijkt. De teamleider verzamelt zowel zijn eigen bewijsmateriaal als dat van eventuele medebeoordelaars. Aan het einde van het onderzoek overlegt het beoordelingsteam over het verzamelde bewijsmateriaal. Voor elk relevant onderwerp wordt de afweging gemaakt, of de klant voldoende heeft aangetoond aan de relevante eisen te voldoen. Vervolgens koppelt de teamleider aan de klant terug wat de conclusies van het beoordelingsteam zijn en motiveert waarom het advies van het beoordelingsteam positief of negatief zal uitvallen. In

deze terugkoppeling schenkt de teamleider zowel aandacht aan zaken die er positief uitspringen, als aan zaken die nog verbetering behoeven. De teamleider benadrukt dat het om een advies gaat en niet om een besluit.

Rapportage van het onderzoek

De teamleider vat de bevindingen van het beoordelingsteam samen op basis van het Format. Ook vult de teamleider een Onderzoeksevaluatie in. De teamleider laat het conceptverslag en de Onderzoeksevaluatie door eventuele medebeoordelaars beoordelen en aanvullen; hij behoudt echter de eindregie. Hij stuurt het conceptrapport en de Onderzoeksevaluatie naar de senior teamleider, die het verslag beoordeelt op compleetheid, taalgebruik, consistentie, follow-up en inhoud, zoals aangegeven in de Beoordelingscriteria Senior Teamleider. De senior teamleider stuurt zijn commentaar naar de teamleider met een cc naar de officemanager. De teamleider verwerkt de terugkoppeling van de senior teamleider. Wanneer de visie van teamleider en senior teamleider op essentiële onderwerpen zoals de weging van bevindingen verschilt overleggen zij met de certificatiebeslissende, die uiteindelijk beslist. De teamleider stuurt het conceptrapport in pdf naar de klant met een cc naar de office manager, binnen veertien dagen na afloop van het onderzoek. De klant kan reageren op feitelijke onjuistheden, de teamleider behoudt echter de eindregie. Wanneer het eventuele commentaar van de klant verwerkt is, stuurt de teamleider het conceptverslag en de ingevulde Onderzoeksevaluatie naar de officemanager van CIIO.

Voor elke Afwijking geeft de klant binnen zes (eventueel tien) weken aan welke maatregelen hij gaat nemen om die te corrigeren; de teamleider moet akkoord zijn met dit plan van aanpak voor een positief advies gegeven kan worden. Wanneer de teamleider akkoord is met het plan van aanpak, stuurt hij een kopie naar de office manager, die het toevoegt aan de klantenfile. Bij Tekortkomingen schrijft de klant een plan van aanpak, dat door de teamleider binnen zes (eventueel tien) weken beoordeeld wordt en waarvan de effecten binnen zes maanden na constatering onderwerp van een Aanvullend onderzoek zijn. Bij Gebreken maakt de teamleider afspraken voor een nieuw Eerste Onderzoek.

Certificatiebeslissing

De officemanager beoordeelt het verslag op spelling, lay-out en leesbaarheid en laat het zo nodig aanpassen door de teamleider; daarna is het verslag definitief. De certificatiebeslissende stelt vast of bovenstaande procedure naar behoren is doorlopen. Op basis van de informatie uit de aanmeldingsprocedure, het definitieve Onderzoeksverslag, eventuele actieplannen naar aanleiding van Afwijkingen, follow-up naar aanleiding van Tekortkomingen of Gebreken, het door de teamleider gegeven advies, de feedback van de Senior Teamleider, de ingevulde Onderzoeksevaluatie en verder alle relevante publiek beschikbare informatie over de organisatie beslist de certificatiebeslissende over al of niet toekennen van het certificaat. In uitzonderingsgevallen (bijvoorbeeld wanneer naam en faam van CIIO in het geding zijn, of wanneer het advies onvoldoende onderbouwd is) kan een positief advies genegeerd worden. CIIO stelt de klant op de hoogte van de beslissing. Wanneer het om een positieve beslissing gaat, blijft de klant certificaathouder.

Afronding

De officemanager stuurt een papieren en elektronische versie in PDF van het definitieve verslag naar de klant en archiveert de elektronische versie. De rekening voor het Tussentijds Onderzoek wordt naar de klant gestuurd, tezamen met een Klantevaluatieformulier.

Vervolgonderzoek

Voortzetting certificering

Een vervolgonderzoek vindt plaats ruim vóór de expiratedatum van het certificaat en verloopt voor een belangrijk deel identiek aan een eerste onderzoek. De officemanager van CIIO stuurt de certificaathouder ruim voor het verstrijken van de contractperiode een brief ‘Voortzetting certificering’. Het Vervolgonderzoek (of het tweede deel van het VO wanneer dit in twee delen plaatsvindt) wordt circa drie maanden voor het verstrijken van de contractperiode uitgevoerd; op die manier is er nog ruimte voor eventuele Aanvullende Onderzoeken op Tekortkomingen. Wanneer de contractperiode verstrijkt zonder dat er een nieuwe positieve certificatiebeslissing genomen is, vervalt het certificaat en is in principe een nieuw Eerste Onderzoek nodig om opnieuw gecertificeerd te raken. In de voortzettingsbrief wordt aangegeven wanneer het certificaat expireert, in welke maand het vervolgonderzoek gehouden zal worden, welke tussentijdse onderzoeken voorzien worden, hoeveel tijd en kosten met het vervolgonderzoek en de tussentijdse onderzoeken gemoeid zijn. De aangegeven tijdsbesteding voldoet minimaal aan de eisen die daaraan gesteld worden door de relevante autoriteiten.

Samenstelling van het team

De directeur van CIIO wijst voor ieder uit te voeren onderzoek een onderzoeksteam aan. Het onderzoeksteam bestaat uit een teamleider al dan niet met één of meer teamleden en een senior teamleider. Bij de samenstelling van het onderzoeksteam houdt de directeur rekening met over de te onderzoeken cliënt aanwezige informatie. Daarbij ziet de directeur toe op:

- *De deskundigheid van het team.* Minstens één van de teamleden beschikt over organisatiekundige kwalificaties en het andere teamlid (of de teamleider indien het onderzoek door één persoon wordt uitgevoerd), dient te beschikken over kennis van de branche waarvan de te onderzoeken cliënt deel uitmaakt.
- *De onpartijdigheid van het team.* Teamleider, teamlid en senior teamleider mogen bij hun benoeming in het onderzoeksteam en gedurende een periode van twee jaar voorafgaande aan deze benoeming niet werkzaam zijn of zijn geweest in of ten behoeve van de te beoordelen cliënt organisatie. Zie [Notitie Onpartijdigheid en Risicoanalyse](#).
- *De onafhankelijkheid van het team.* Teamleider, teamlid en senior teamleider rapporteren ten aanzien van hun bevindingen slechts aan CIIO en aan de beoordeelde cliënt en mogen ook overigens geen druk van derden ondervinden ter beïnvloeding van hun bevindingen of oordeelsvorming. De leden van het onderzoeksteam worden via e-mail op de hoogte gesteld van hun benoeming.

Cliënt kan CIIO verzoeken één of meer leden van het onderzoeksteam te vervangen door een ander. Dat verzoek moet CIIO hebben bereikt minimaal twee weken voor het begin van het onderzoek ter plaatse. Het verzoek moet schriftelijk en met redenen omkleed worden gedaan. De directeur beslist op het verzoek.

Planningsgesprek

Voor het vervolgonderzoek neemt de teamleider contact op met de certificaathouder. Doel van dit gesprek is tweeledig, namelijk een evaluatie over de afgelopen certificatiecyclus en een vooruitblik over de nieuwe cyclus. Leidraad voor het gesprek is het document Klantevaluatie mondeling. Tijdens de voorbereiding van het vervolgonderzoek wordt naast de documenten die door de certificaathouder ter beschikking zijn gesteld, ook gebruik gemaakt van voorgaande rapporten, door beoordelaars van CIIO opgesteld.

Onderzoeksprogramma

De teamleider stelt een onderzoeksprogramma op voor het Vervolgonderzoek. Bij het vervolgonderzoek wordt naast het verifiëren van alle bij het certificaat behorende eisen ook het juiste gebruik van de CIIO- en andere met het certificaat verband houdende logo's gecontroleerd. Bovendien worden verbeterpunten en eventuele opvolging op openstaande kanttekeningen en tekortkomingen onderzocht. Het Vervolgonderzoek kan desgewenst in twee delen plaatsvinden. De teamleider spreekt het onderzoeksprogramma en de data waarop het plaatsvindt af met de klant en met de eventueel betrokken teamleden.

Uitvoering van het onderzoek

Tijdens het onderzoek volgen de leden van het beoordelingsteam het onderzoeksprogramma. Zij verifiëren of de organisatie van de klant al of niet voldoet aan de bij het certificaat behorende criteria en zij verzamelen bewijsmateriaal waaruit dit blijkt. De teamleider verzamelt zowel zijn eigen bewijsmateriaal als dat van eventuele medebeoordelaars. Aan het einde van het onderzoek overlegt het beoordelingsteam over het verzamelde bewijsmateriaal. Voor elk relevant onderwerp wordt de afweging gemaakt, of de klant voldoende heeft aangetoond aan de relevante eisen te voldoen. Vervolgens koppelt de teamleider aan de klant terug wat de conclusies van het beoordelingsteam zijn en motiveert waarom het advies van het beoordelingsteam positief of negatief zal uitvallen. In deze terugkoppeling schenkt de teamleider zowel aandacht aan zaken die er positief uitspringen, als aan zaken die nog verbetering behoeven. De teamleider benadrukt dat het om een advies gaat en niet om een besluit.

Rapportage van het onderzoek

De teamleider vat de bevindingen van het beoordelingsteam samen op basis van het Format. Ook vult de teamleider een Onderzoeksevaluatie in. De teamleider laat het conceptverslag en de Onderzoeksevaluatie door eventuele medebeoordelaars beoordelen en aanvullen; hij behoudt echter de eindregie. Hij stuurt het conceptrapport en de Onderzoeksevaluatie naar de senior teamleider, die het verslag beoordeelt op compleetheid, taalgebruik, consistentie, follow-up en inhoud, zoals aangegeven in de Beoordelingscriteria Senior Teamleider. De senior teamleider stuurt zijn commentaar naar de teamleider met een cc naar de officemanager. De teamleider verwerkt de terugkoppeling van de senior teamleider. Wanneer de visie van teamleider en senior teamleider op essentiële onderwerpen zoals de weging van bevindingen verschilt overleggen zij met de certificatiebeslissers, die uiteindelijk beslist. De teamleider stuurt het conceptrapport in pdf naar de klant met een cc naar de office manager, binnen veertien dagen na afloop van het onderzoek. De klant kan reageren op feitelijke onjuistheden, de teamleider behoudt echter de eindregie. Wanneer het eventuele commentaar van de klant verwerkt is, stuurt de teamleider het conceptverslag en de ingevulde Onderzoeksevaluatie naar de officemanager van CIIO.

Voor elke Afwijking geeft de klant binnen zes (eventueel tien) weken aan welke maatregelen hij gaat nemen om die te corrigeren; de teamleider moet akkoord zijn met dit plan van aanpak voor een positief advies gegeven kan worden. Wanneer de teamleider akkoord is met het plan van aanpak, stuurt hij een kopie naar de office manager, die het toevoegt aan de klantenfile. Bij Tekortkomingen schrijft de klant een plan van aanpak, dat door de teamleider binnen zes (eventueel tien) weken beoordeeld wordt en waarvan de effecten binnen zes maanden na constatering onderwerp van een Aanvullend onderzoek zijn. Bij Gebreken maakt de teamleider afspraken voor een nieuw Eerste Onderzoek.

Certificatiebeslissing

De officemanager beoordeelt het verslag op spelling, lay-out en leesbaarheid en laat het zo nodig aanpassen door de teamleider; daarna is het verslag definitief. De certificatiebeslissers stelt vast of bovenstaande procedure naar behoren is doorlopen. Op basis van de informatie uit de aanmeldingsprocedure, het definitieve Onderzoeksverslag, eventuele actieplannen naar aanleiding van Afwijkingen, follow-up naar aanleiding van Tekortkomingen of Gebreken, het door de teamleider gegeven advies, de feedback van de Senior Teamleider, de ingevulde Onderzoeksevaluatie en verder alle relevante publiek beschikbare informatie over de organisatie beslist de certificatiebeslissers over al of niet toekennen van het certificaat. In uitzonderingsgevallen

(bijvoorbeeld wanneer naam en faam van CIIO in het geding zijn, of wanneer het advies onvoldoende onderbouwd is) kan een positief advies genegeerd worden. CIIO stelt de klant op de hoogte van de beslissing. Wanneer het om een positieve beslissing gaat, blijft de klant certificaathouder. De klant ontvangt een nieuw certificaat en blijft als certificaathouder gepubliceerd op de website van CIIO. Het nieuwe certificaat gaat in op de dag dat het oude certificaat expireert, óf als de certificatiebeslissing na de expiratiedatum wordt genomen, met ingang van de beslissingsdatum.

Afronding

De officemanager stuurt een papieren en elektronische versie in PDF van het definitieve verslag naar de klant en archiveert de elektronische versie. De rekening voor het Vervolgonderzoek wordt naar de klant gestuurd, tezamen met een Klantevaluatieformulier.

Aanvullend Onderzoek

Aanvullend Onderzoek is nodig wanneer bij een Eerste Onderzoek, een Vervolgonderzoek of een Tussentijds Onderzoek een Tekortkoming is vastgesteld. Wanneer dit gebeurt, maakt de teamleider direct een afspraak met de (toekomstige) certificaathouder over een Aanvullend Onderzoek. De datum van het Aanvullend Onderzoek mag niet later in de tijd liggen dan zes maanden na het vaststellen van de Tekortkoming. In de rapportage wordt deze afspraak vastgelegd. Voordat de organisatie aan de slag gaat om de Tekortkoming op te heffen, wordt er een plan van aanpak gemaakt, dat binnen zes (eventueel tien) weken door de teamleider beoordeeld wordt.

Aankondigingsbrief

De organisatie wordt tijdig herinnerd aan de uitvoering van een aanvullend onderzoek, door middel van een aankondigingsbrief. De brief wordt door het Backoffice verstuurd.

Onderzoeksprogramma

De teamleider stelt een onderzoeksprogramma op voor het Aanvullend Onderzoek. Het programma bevat uitsluitend de verificatie van de opvolging van de geconstateerde Tekortkomingen; dit kan ter plaatse gebeuren, of via een documentenbeoordeling of een combinatie van beide. De teamleider spreekt het onderzoeksprogramma en de data waarop het plaatsvindt af met de klant en met de eventueel betrokken teamleden.

Uitvoering van het onderzoek

Tijdens het onderzoek volgen de leden van het beoordelingsteam het programma. Zij verifiëren of de organisatie van de klant voldoende maatregelen heeft genomen en of deze maatregelen voldoende effect hebben gehad voor het wegnemen van de geconstateerde Tekortkomingen. Aan het einde van het onderzoek overlegt het beoordelingsteam over het verzamelde bewijsmateriaal. Voor elk relevant onderwerp wordt de afweging gemaakt, of de klant voldoende heeft aangetoond aan de relevante eisen te voldoen. Vervolgens koppelt de teamleider aan de klant terug wat de conclusies van het beoordelingsteam zijn en motiveert waarom het advies van het beoordelingsteam positief of negatief zal uitvallen. In deze terugkoppeling schenkt de teamleider zowel aandacht aan zaken die er positief uitspringen, als aan zaken die nog verbetering behoeven.

Rapportage van het onderzoek

De teamleider voegt de bevindingen van het beoordelingsteam toe aan het oorspronkelijke Onderzoeksverslag waarin de Tekortkomingen werden geconstateerd. De teamleider laat het conceptrapport door eventuele medebeoordelaars beoordelen en aanvullen; hij behoudt echter de eindregie. Bij een aanvullend onderzoek ter plaatse stuurt hij het conceptrapport naar de senior teamleider, wanneer alleen een documentenbeoordeling is uitgevoerd slaat hij deze stap over. De senior teamleider beoordeelt het verslag op compleetheid, taalgebruik, consistentie, follow-up en inhoud, zoals aangegeven in de Beoordelingscriteria Senior Teamleider. De senior teamleider stuurt zijn commentaar naar de teamleider met een cc naar de officemanager. De teamleider verwerkt de terugkoppeling van de senior teamleider. Wanneer de visie van teamleider en senior teamleider op essentiële onderwerpen zoals de wegging van bevindingen verschilt overleggen zij met de certificatiebeslisser, die uiteindelijk beslist. De teamleider stuurt het conceptrapport in pdf naar de klant met een cc naar de office manager, binnen veertien dagen na afloop van het onderzoek. De klant kan reageren op feitelijke onjuistheden, de teamleider behoudt echter de eindregie. Wanneer het eventuele commentaar van de klant verwerkt is, stuurt de teamleider het conceptrapport naar de officemanager van CIIO.

De teamleider kan constateren dat de Tekortkomingen verholpen zijn; hij adviseert dan positief. Hij heeft ook de mogelijkheid om de Tekortkoming om te zetten in een Kanttekening. Wanneer de

Tekortkoming echter niet opgelost is, kan de teamleider nog steeds geen positief advies geven. De Tekortkoming wordt dan omgezet in een Gebrek en de teamleider maakt afspraken met de organisatie voor een nieuw Eerste Onderzoek.

Certificatiebeslissing

De officemanager beoordeelt het verslag op spelling, lay-out en leesbaarheid en laat het zo nodig aanpassen door de teamleider; daarna is het verslag definitief. De certificatiebeslissers stelt vast of bovenstaande procedure naar behoren is doorlopen. Op basis van de informatie uit de aanmeldingsprocedure, het definitieve Onderzoeksverslag, eventuele actieplannen naar aanleiding van Afwijkingen, follow-up naar aanleiding van Tekortkomingen of Gebreken, het door de teamleider gegeven advies, de feedback van de Senior Teamleider en verder alle relevante publiek beschikbare informatie over de organisatie beslist de certificatiebeslissers over al of niet toekennen van het certificaat. In uitzonderingsgevallen (bijvoorbeeld wanneer naam en faam van CIIO in het geding zijn, of wanneer het advies onvoldoende onderbouwd is) kan een positief advies genegeerd worden. CIIO stelt de klant op de hoogte van de beslissing. Wanneer het om een positieve beslissing gaat, blijft of wordt de klant certificaathouder.

Afronding

De officemanager stuurt een papieren en elektronische versie in PDF van het definitieve verslag naar de klant en archiveert de elektronische versie. De rekening voor het Aanvullend Onderzoek wordt naar de klant gestuurd.

Speciaal Onderzoek

Speciaal Onderzoek kan verschillende aanleidingen hebben. De volgende aanleidingen worden onderscheiden.

- *Speciaal Onderzoek op aanvraag van een niet-gecertificeerde klant.* Dit geval doet zich voor wanneer een niet gecertificeerde organisatie zijn kwaliteitsmanagementsysteem (of een gedeelte daarvan) door CIIO wil laten onderzoeken, terwijl certificatie niet het beoogde doel is. Van te voren wordt afgesproken wat onderzocht wordt, welke methode gehanteerd wordt, wie daarbij betrokken zijn, welke tijdsbesteding daarvoor ingeschat wordt. Dergelijk Speciaal Onderzoek leidt niet tot een certificatiebeslissing. Tijd die aan dergelijk Speciaal Onderzoek besteed wordt, kan niet door CIIO in mindering worden gebracht op een daarna uit te voeren Eerste Onderzoek.
- *Uitbreiding van de scope op aanvraag van een gecertificeerde klant.* Dit geval doet zich voor wanneer een klant tussentijds zijn scope wil uitbreiden. Een Speciaal Onderzoek wordt ingelast of het eerstvolgende Tussentijds Onderzoek of Vervolgonderzoek wordt uitgebreid om de gevraagde scope-uitbreiding te kunnen beoordelen.
- *Speciaal Onderzoek op initiatief van CIIO.* Dit geval doet zich voor wanneer een gecertificeerde organisatie (ingrijpende) organisatiewijzigingen aan CIIO meldt of wanneer klachten over een door CIIO gecertificeerde organisatie aan CIIO gemeld worden. In dat geval neemt CIIO direct actie.

Offerteafspraken over speciaal onderzoek

- *Speciaal Onderzoek op aanvraag van een niet-gecertificeerde klant.* In de offerte wordt vastgelegd wat onderzocht wordt, welke methode gehanteerd wordt, wie daarbij betrokken zijn en welke tijdsbesteding daarvoor ingeschat wordt. De cliënt ondertekent de offerte en geeft daarmee aan dat hij akkoord gaat met het voorstel.
- *Uitbreiding van de scope op aanvraag van een gecertificeerde klant.* In de offerte wordt vastgelegd wat de nieuwe wensen van de opdrachtgever zijn (scope, norm), welke onderzoeken CIIO voorstelt en welke tijd, doorlooptijd en kosten daarmee gemoeid zijn. De geoffreerde tijdsbesteding voldoet minimaal aan de eisen die daaraan gesteld worden door de relevante autoriteiten. De offerte beslaat zowel het eerstvolgende onderzoek dat tot doel heeft de scope uitbreiding te beoordelen als de daaropvolgende Tussentijdse Onderzoeken als de kosten voor een Vervolgonderzoek. De cliënt ondertekent de offerte en geeft daarmee aan dat hij akkoord gaat met het voorstel.
- *Speciaal Onderzoek op initiatief van CIIO.* In de offerte wordt vastgelegd wat CIIO, in het licht van de organisatiewijzigingen of de ernst van de ontvangen klacht(en) noodzakelijk acht aan onderzoek om te verifiëren of de gecertificeerde organisatie nog steeds aan de eisen van de norm voldoet en welke tijd, doorlooptijd en kosten daarmee gemoeid zijn. De geoffreerde tijdsbesteding voldoet minimaal aan de eisen die daaraan gesteld worden door de relevante autoriteiten, zoals vastgelegd in de Tabel Tijdsbesteding. De cliënt ondertekent de offerte en geeft daarmee aan dat hij akkoord gaat met het voorstel. Wanneer de cliënt de offerte niet binnen een redelijke termijn ondertekent, kan CIIO besluiten tot intrekken van het certificaat.

Samenstelling van het team

De directeur van CIIO wijst voor ieder uit te voeren onderzoek een onderzoeksteam aan. Het onderzoeksteam bestaat uit een teamleider al dan niet met één of meer teamleden en een senior teamleider. Bij de samenstelling van het onderzoeksteam houdt de directeur rekening met over de te onderzoeken cliënt aanwezige informatie. Daarbij ziet de directeur toe op:

- *De deskundigheid van het team.* Minstens één van de teamleden beschikt over organisatiekundige kwalificaties en het andere teamlid (of de teamleider indien het

onderzoek door één persoon wordt uitgevoerd), dient te beschikken over kennis van de branche waarvan de te onderzoeken cliënt deel uitmaakt.

- *De onpartijdigheid van het team.* Teamleider, teamlid en senior teamleider mogen bij hun benoeming in het onderzoeksteam en gedurende een periode van twee jaar voorafgaande aan deze benoeming niet werkzaam zijn of zijn geweest in of ten behoeve van de te beoordelen cliënt organisatie. Zie Notitie Onpartijdigheid en Risicoanalyse.
- *De onafhankelijkheid van het team.* Teamleider, teamlid en senior teamleider rapporteren ten aanzien van hun bevindingen slechts aan CIIO en aan de beoordeelde cliënt en mogen ook overigens geen druk van derden ondervinden ter beïnvloeding van hun bevindingen of oordeelsvorming. De leden van het onderzoeksteam worden via e-mail op de hoogte gesteld van hun benoeming.

De directeur of de teamleider stelt het onderzoeksteam voor aan de cliënt. Cliënt kan CIIO verzoeken één of meer leden van het onderzoeksteam te vervangen door een ander. Dat verzoek moet CIIO hebben bereikt minimaal twee weken voor het begin van het onderzoek ter plaatse. Het verzoek moet schriftelijk en met redenen omkleed worden gedaan. De directeur beslist op het verzoek.

Onderzoeksprogramma

De teamleider stelt een onderzoeksprogramma op voor het Speciaal Onderzoek, op basis van de offerte. De teamleider spreekt het onderzoeksprogramma en de data waarop het plaatsvindt af met de klant en met de eventueel betrokken teamleden.

Uitvoering van het onderzoek

Tijdens het onderzoek volgen de leden van het beoordelingsteam het onderzoeksprogramma. Zij verifiëren of de organisatie van de klant al of niet voldoet aan de gestelde eisen en zij verzamelen bewijsmateriaal waaruit dit blijkt. De teamleider verzamelt zowel zijn eigen bewijsmateriaal als dat van eventuele medebeoordelaars. Aan het einde van het onderzoek overlegt het beoordelingsteam over het verzamelde bewijsmateriaal. Voor elk relevant onderwerp wordt de afweging gemaakt, of de klant voldoende heeft aangetoond hieraan te voldoen. Vervolgens koppelt de teamleider aan de klant terug wat de conclusies van het beoordelingsteam zijn en motiveert deze. In deze terugkoppeling schenkt de teamleider zowel aandacht aan zaken die er positief uitspringen, als aan zaken die nog verbetering behoeven. De teamleider benadrukt dat het om een advies gaat en niet om een besluit.

Rapportage van het onderzoek

De teamleider vat de bevindingen van het beoordelingsteam samen op basis van het Format. Ook vult de teamleider een Onderzoeksevaluatie in. De teamleider laat het conceptverslag en de Onderzoeksevaluatie door eventuele medebeoordelaars beoordelen en aanvullen; hij behoudt echter de eindregie. Hij stuurt het conceptrapport en de Onderzoeksevaluatie naar de senior teamleider, die het verslag beoordeelt op compleetheid, taalgebruik, consistentie, follow-up en inhoud, zoals aangegeven in de Beoordelingscriteria Senior Teamleider. De senior teamleider stuurt zijn commentaar naar de teamleider met een cc naar de officemanager. De teamleider verwerkt de terugkoppeling van de senior teamleider. Wanneer de visie van teamleider en senior teamleider op essentiële onderwerpen zoals de weging van bevindingen verschilt overleggen zij met de certificatiebeslissers, die uiteindelijk beslist. De teamleider stuurt het conceptrapport in pdf naar de klant met een cc naar de office manager, binnen veertien dagen na afloop van het onderzoek. De klant kan reageren op feitelijke onjuistheden, de teamleider behoudt echter de eindregie. Wanneer het eventuele commentaar van de klant verwerkt is, stuurt de teamleider het conceptverslag en de ingevulde Onderzoeksevaluatie naar de officemanager van CIIO.

Dit geldt uitsluitend wanneer het gaat om uitbreiding van de scope of om Speciaal Onderzoek op initiatief van CIIO. Voor elke Afwijking geeft de klant binnen zes (eventueel tien) weken aan welke maatregelen hij gaat nemen om die te corrigeren; de teamleider moet akkoord zijn met dit plan van aanpak voor een positief advies gegeven kan worden. Wanneer de teamleider akkoord is met

het plan van aanpak, stuurt hij een kopie naar de office manager, die het toevoegt aan de klantenfile. Bij Tekortkomingen schrijft de klant een plan van aanpak, dat door de teamleider binnen zes (eventueel tien) weken beoordeeld wordt en waarvan de effecten binnen zes maanden na constatering onderwerp van een Aanvullend onderzoek zijn. Bij Gebreken maakt de teamleider afspraken voor een nieuw Eerste Onderzoek.

Certificatiebeslissing

Dit geldt uitsluitend wanneer het gaat om uitbreiding van de scope of om Speciaal Onderzoek op initiatief van CIO. De certificatiebeslissers stelt vast of bovenstaande procedure naar behoren is doorlopen. Op basis van de informatie uit de aanmeldingsprocedure, het definitieve Onderzoeksverslag, eventuele actieplannen naar aanleiding van Afwijkingen, follow-up naar aanleiding van Tekortkomingen of Gebreken, het door de teamleider gegeven advies, de feedback van de Senior Teamleider, de ingevulde Onderzoeksevaluatie en verder alle relevante publiek beschikbare informatie over de organisatie beslist de certificatiebeslissers over al of niet toekennen van het certificaat. In uitzonderingsgevallen (bijvoorbeeld wanneer naam en faam van CIO in het geding zijn, of wanneer het advies onvoldoende onderbouwd is) kan een positief advies genegeerd worden. CIO stelt de klant op de hoogte van de beslissing. Wanneer het om een positieve beslissing gaat, wordt of blijft de klant certificaathouder.

Weging van bevindingen

Weging is aan de orde aan het eind van een onderzoek wanneer het advies gegeven moet worden over het al of niet toekennen of continueren van een certificaat. Dat is het geval bij een Eerste Onderzoek (EO), Vervolgonderzoek (VO), Tussentijds Onderzoek (TO) en Aanvullend Onderzoek (AO).

Een teamleider heeft bij zijn of haar conclusie de keuze uit twee mogelijkheden: een positief advies (toekennen, opnieuw toekennen of continueren van het certificaat) of zich onthouden van advies. In beide gevallen wordt een aanbeveling gedaan voor het eerstvolgende onderzoek over tijdstip, omvang en onderwerpen.

De teamleider baseert de conclusie op de bevindingen van het onderzoek. De volgende bevindingen zijn mogelijk: Complimenten, Kanttekeningen, Afwijkingen, Tekortkomingen, Gebreken.

Complimenten

Een Compliment wordt gegeven wanneer één van de volgende situaties zich voordoet:

- Wanneer de onderzochte organisatie excelleert op een onderwerp.
- Wanneer Kanttekeningen, Afwijkingen of Tekortkomingen met veel verve zijn opgepakt en adequaat zijn weggewerkt.

Complimenten kunnen eventueel consequenties hebben voor het volgende onderzoek; wanneer een organisatie overtuigend heeft laten zien op een bepaald onderwerp goed te kunnen scoren, kan de steekproef voor dat onderwerp de volgende keer wellicht kleiner.

Complimenten hebben geen effect op de weging van Kanttekeningen, Tekortkomingen en Gebreken. Een organisatie kan geen compliment krijgen voor een subclausule van de ISO 9001 norm of op een maatstafonderdeel van de CIIO Maatstaf wanneer er bij het zelfde onderwerp tegelijkertijd sprake is van een Afwijking of Tekortkoming.

Kanttekeningen

Er is sprake van een Kanttekening wanneer één van de volgende situaties zich voordoet:

- Wanneer de bevinding wel relevant is voor de prestaties van de organisatie maar geen duidelijke relatie heeft met een eis uit de ISO 9001 norm.
- Wanneer de bevinding wel relevant is voor de prestaties van de organisatie maar geen duidelijke relatie heeft met een eis uit de CIIO Maatstaf.
- Wanneer de bewijsvoering van een bevinding onvoldoende is om een weging als Afwijking te rechtvaardigen.

Voor Kanttekeningen is geen termijn vastgesteld waarop zij opgelost moeten zijn maar van de organisatie wordt wel verwacht dat zij maatregelen neemt om de Kanttekening op te lossen. Kanttekeningen en hun follow-up komen aan de orde bij een volgend onderzoek. Bij onvoldoende follow-up kan de Kanttekening dan omgezet worden in een Afwijking.

Wanneer er sprake is van relatief vele en/of ernstige Kanttekeningen of wanneer er sprake is van Kanttekeningen die binnen de twaalf maanden moeten worden beoordeeld kan de teamleider adviseren 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.

Afwijkingen

Er is sprake van een Afwijking wanneer één van de volgende situaties zich voordoet:

- Wanneer de organisatie een activiteit in principe wel juist uitvoert, maar deze activiteit onvoldoende onderbouwd en gedocumenteerd heeft in het kwaliteitssysteem.
- Wanneer een activiteit niet uitgevoerd wordt in lijn met de eisen in één van de clausules van de ISO 9001 norm, waarbij dit niet direct tot kwaliteitsrisico's leidt intern en voor de klant.
- Wanneer een activiteit niet uitgevoerd wordt in lijn met de eisen in één van de maatstafonderdelen in de CIIO Maatstaf, waarbij dit niet direct tot kwaliteitsrisico's leidt intern en voor de klant.
- Wanneer bevindingen uitwijzen dat de organisatie een activiteit wel correct gedocumenteerd heeft in het kwaliteitssysteem, maar deze activiteit deels adequaat en deels onvoldoende heeft ingevoerd in de dagelijkse praktijk, zonder dat dit direct tot kwaliteitsrisico's leidt intern en voor de klant.
- Wanneer er onvoldoende opvolging wordt gegeven aan een Kanttekening.

Afwijkingen vormen geen principiële beletsel voor het toekennen of continueren van het certificaat; wanneer de organisatie een plan van aanpak heeft overlegd voor het oplossen van de Afwijkingen en dit plan goedgekeurd is door de teamleider van het onderzoek kan het certificaat toegekend of gecontinueerd worden.

Wanneer één of meer Afwijkingen geconstateerd worden geeft de organisatie schriftelijk binnen een termijn van zes weken na het constateren van de Afwijking aan welke maatregelen genomen gaan worden en op welke termijn. De termijn van zes weken kan door de teamleider verlengd worden naar 10 weken. De teamleider beoordeelt het plan van aanpak en voegt dit oordeel toe aan de rapportage.

Criteria voor het al of niet goedkeuren van een Plan van Aanpak na een Afwijking zijn:

- het plan moet SMART geformuleerd zijn;
- het moet een analyse bevatten van de oorzaak van de afwijking;
- er moet aangegeven worden welk resultaat het plan beoogt;
- verantwoordelijkheden en bevoegdheden moeten afgesproken zijn;
- implementatie en evaluatie van het effect van de maatregelen moeten afgesproken zijn;
- evaluatie van het effect moet plaatsvinden voor het volgende onderzoek.

Wanneer de teamleider het plan van aanpak als onvoldoende beoordeelt, of wanneer de organisatie niet binnen zes (of tien) weken met een plan van aanpak komt, onthoudt hij zich van advies. De Afwijking wordt nu gezien als Tekortkoming.

Bij een positief oordeel over het plan van aanpak adviseert de teamleider positief voor de certificatiebeslissing. De status van het certificaat wordt of blijft 'gecertificeerd'. Bij het eerstvolgende onderzoek wordt de effectiviteit van de maatregelen onderzocht. Onvoldoende effect van de maatregelen kan dan leiden tot het vaststellen van een Tekortkoming.

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 adviseren 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.

Tekortkomingen

Er is sprake van een Tekortkoming wanneer één van de volgende situaties zich voordoet:

- Wanneer één (of meer) subclausules van de ISO 9001 norm onvoldoende in de organisatie is uitgewerkt en/of geïmplementeerd.
- Wanneer één (of meer) maatstafonderdelen van de CIIO Maatstaf 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.

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 expireert terwijl een Tekortkoming nog open staat, kan geen nieuw certificaat uitgegeven worden. Vanaf de expiratedatum is het certificaat dan In herstel.

Wanneer één of meer Tekortkomingen geconstateerd worden geeft de organisatie schriftelijk binnen een termijn van zes weken na het constateren van de Afwijking aan welke maatregelen genomen gaan worden en op welke termijn. De termijn van zes weken kan door de teamleider verlengd worden naar tien weken. De teamleider beoordeelt het plan van aanpak. Bij goedkeuring van het plan 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 echter 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.

Gebreken

Er is sprake van een Gebrek wanneer één van de volgende situaties zich voordoet:

- Wanneer één (of meer) van de hoofdstukken van de ISO 9001 norm onvoldoende in de organisatie is uitgewerkt en/of geïmplementeerd.
- Wanneer één (of meer) van de aandachtsgebieden van de CIIO Maatstaf 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.

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 zes maanden, wanneer het gebrek in die periode niet wordt opgelost, wordt het certificaat ingetrokken.

Wanneer bij een onderzoek een Gebrek geconstateerd wordt, onthoudt de teamleider zich van advies. In de Aanbeveling wordt aangegeven op welke termijn een nieuw Eerste Onderzoek kan worden gehouden, om na te gaan of het Gebrek opgelost is.

Status van het certificaat

Een eenmaal uitgereikt certificaat van CIIO heeft altijd één van drie statussen: ‘Gecertificeerd’, ‘In herstel’ of ‘Ingetrokken’.

Gecertificeerd

- 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

- 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 heeft uitgewezen dat de Tekortkoming is opgelost.
- 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 de teamleider de effecten van het plan van aanpak door Aanvullend Onderzoek positief heeft beoordeeld.
- 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 expiratedatum 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 expireert en eindigt wanneer Aanvullend Onderzoek aantoont dat de Tekortkoming verholpen is.
- Wanneer bij een Vervolgonderzoek een Afwijking wordt geconstateerd en er bij de expiratedatum 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 expireert en eindigt wanneer de teamleider het Plan van Aanpak goedkeurt.
- Wanneer een Vervolgonderzoek op verzoek van de klant later dan de expiratedatum van het certificaat valt. De periode van Herstel gaat in op de dag dat het certificaat expireert en eindigt wanneer het Vervolgonderzoek plaatsvindt.
- 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.

Een periode van Herstel duurt maximaal zes maanden. Wanneer die termijn 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.

Ingetrokken

- 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 vraagt.

Voor het intrekken van een certificaat is een beslissing van de directeur van CIIO noodzakelijk. Een organisatie met een ingetrokken certificaat is niet langer gecertificeerd en wordt niet op de website van CIIO genoemd. Om opnieuw gecertificeerd te raken is een nieuw Eerste Onderzoek nodig.

Inperking van 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 business unit;
- Niet een onderdeel zijn dat cruciaal is voor het kwaliteitssysteem zoals de afdeling P&O, lijnmanagement of de kwaliteitsafdeling.

De directeur van CIIO beslist over de mogelijkheid van het 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 wordt bij een regulier onderzoek hier bijzondere aandacht aan besteed of wordt een Speciaal Onderzoek uitgevoerd.

Bijlage: Samenvatting

| | Eerste Onderzoek (EO) | Tussentijds Onderzoek (TO) | Vervolgonderzoek (VO) | Aanvullend Onderzoek (AO) |
|--|--|--|---|--|
| Bezoek vooraf | Door beoogd teamleider | Nee | Door teamleider, inclusief evaluatiegesprek | Nee |
| Schriftelijke afspraak | Offerte voor 3 jaar | Aankondigingsbrief | Voortzetting certificatie voor 3 jaar | Aankondigingsbrief |
| Programma | Circa 1 maand van te voren, ook voor deel 1 | Circa 1 maand van te voren | Circa 1 maand van te voren, inclusief terugblik op afgelopen cyclus | Nee |
| Onderzoek | In 2 delen, deel 1 heeft aparte rapportage | Meestal in 1 deel | Meestal in 1 deel, soms in 2 | Meestal in 1 deel, of alleen documentenonderzoek |
| Senior beoordeling | Maximaal 2 weken na de laatste dag ter plaatse van deel 2 | Maximaal 2 weken na de laatste dag ter plaatse | Maximaal 2 weken na de laatste dag ter plaatse | Direct na het onderzoek |
| Bevinding: Compliment of neutraal | | | | |
| Advies | Positief | Positief | Positief | Positief |
| Certificatiebeslissing | Circa 4-6 weken na laatste dag ter plaatse | Circa 4-6 weken na laatste dag ter plaatse | Circa 4-6 weken na laatste dag ter plaatse, maar voor expiratie van het certificaat | Circa 1 week na het AO, maar voor expiratie van het certificaat |
| Status certificaat | Wordt toegekend | Wordt gecontinueerd | Wordt opnieuw toegekend | Wordt (opnieuw) toegekend of gecontinueerd |
| Eerstvolgende beoordeling | TO1, binnen 12 maanden na laatste dag ter plaatse | TO2 of VO, na circa 12 maanden | TO1, na circa 12 maanden | TO of VO, na circa 6 maanden |
| Bevinding: Kanttekening | | | | |
| Advies | Positief | Positief | Positief | Positief |
| Certificatiebeslissing | Circa 4-6 weken na laatste dag ter plaatse | Circa 4-6 weken na laatste dag ter plaatse | Circa 4-6 weken na laatste dag ter plaatse, maar voor expiratie van het certificaat | Circa 1 week na het AO, maar voor expiratie van het certificaat |
| Status certificaat | Wordt toegekend | Wordt gecontinueerd | Wordt opnieuw toegekend | Wordt (opnieuw) toegekend of gecontinueerd |
| Eerstvolgende beoordeling | TO1 | TO2 of VO | TO1 | TO of VO |
| Termijn eerstvolgende beoordeling | Binnen 12 maanden na laatste dag ter plaatse | Circa 12 maanden | Circa 12 maanden | Circa 6 maanden |
| Resultaat eerstvolgende beoordeling | Positief: Kanttekening wordt opgeheven Negatief: Kanttekening wordt Afwijking | Positief: Kanttekening wordt opgeheven Negatief: Kanttekening wordt Afwijking | Positief: Kanttekening wordt opgeheven Negatief: Kanttekening wordt Afwijking | Positief: Kanttekening wordt opgeheven Negatief: Kanttekening wordt Afwijking |

| | Eerste Onderzoek (EO) | Tussentijds Onderzoek (TO) | Vervolgonderzoek (VO) | Aanvullend Onderzoek (AO) |
|--|--|--|---|---|
| Bevinding: Afwijking | | | | |
| Advies | Plan van Aanpak | Plan van Aanpak | Plan van Aanpak | Bij een Aanvullend Onderzoek worden geen Afwijkingen vastgesteld. |
| Certificatiebeslissing | Wordt niet genomen | Wordt niet genomen | Wordt niet genomen | |
| Status certificaat | Wordt nog niet toegekend | Blijft gecertificeerd | Blijft gecertificeerd tot expiratedatum certificaat, daarna Ingetrokken | |
| Eerstvolgende beoordeling | Beoordeling Plan van Aanpak | Beoordeling Plan van Aanpak | Beoordeling Plan van Aanpak | |
| Termijn beoordeling PvA | Binnen 6 weken na de constatering van de Afwijking en een eenmalige verlenging met nog 1 maand | Binnen 6 weken na de constatering van de Afwijking en een eenmalige verlenging met nog 1 maand | Binnen 6 weken na de constatering van de Afwijking en een eenmalige verlenging met nog 1 maand | |
| Resultaat beoordeling PvA | Positief: Afwijking wordt opgeheven of omgezet naar Kanttekening Negatief (of overschrijding termijn): Afwijking wordt Tekortkoming | Positief: Afwijking wordt opgeheven of omgezet naar Kanttekening Negatief (of overschrijding termijn): Afwijking wordt Tekortkoming | Positief: Afwijking wordt opgeheven of omgezet naar Kanttekening Negatief (of overschrijding termijn): Afwijking wordt Tekortkoming | |
| Certificatiebeslissing | Positief: circa 8 - 12 weken na laatste dag ter plaatse Negatief: er wordt geen certificatiebeslissing genomen | Positief: circa 8 - 12 weken na laatste dag ter plaatse Negatief: er wordt geen certificatiebeslissing genomen | Positief: circa 8 - 12 weken na laatste dag ter plaatse, doch voor expiratie van het certificaat Negatief: er wordt geen certificatiebeslissing genomen | |
| Status certificaat | Positief: Wordt toegekend Negatief: Wordt niet toegekend | Positief: Blijft gecertificeerd Negatief: Blijft 6 maanden gecertificeerd na constatering van de Afwijking, als dan niet opgelost: In herstel | Positief: Wordt opnieuw toegekend Negatief: Blijft 6 maanden gecertificeerd na constatering van de Afwijking, als dan niet opgelost of bij expiratie certificaat: In herstel | |
| Eerstvolgende beoordeling | Positief: TO1 Negatief: Aanvullend Onderzoek | Positief: TO2 of VO Negatief: Aanvullend Onderzoek | Positief: TO1 Negatief: Aanvullend Onderzoek | |
| Termijn eerstvolgende beoordeling | Positief: binnen 12 maanden na laatste dag ter plaatse Negatief: binnen 6 maanden na constatering Afwijking | Positief: circa 12 maanden Negatief: binnen 6 maanden na constatering Afwijking | Positief: circa 12 maanden Negatief: binnen 6 maanden na constatering Afwijking | |

| | | | | |
|--|---|---|--|--|
| Bevinding: Tekortkoming | | | | |
| Advies | Geen advies | Geen advies | Geen advies | Bij een Aanvullend Onderzoek worden geen nieuwe Tekortkomingen vastgesteld. Wanneer een Tekortkoming bij het Aanvullend Onderzoek niet opgelost blijkt te zijn, wordt de Tekortkoming omgezet in een Gebrek. |
| Certificatiebeslissing | Wordt niet genomen | Wordt niet genomen | Wordt niet genomen | |
| Status certificaat | Wordt niet toegekend | Blijft nog 6 maanden na constateren Tekortkoming gecertificeerd, binnen deze periode moet Tekortkoming zijn opgelost, anders In herstel | Blijft nog 6 maanden na constateren Tekortkoming gecertificeerd, binnen deze periode moet Tekortkoming zijn opgelost, anders In herstel. Bij de expiratiedatum: certificaat In herstel | |
| Eerstvolgende beoordeling | Beoordeling Plan van aanpak | Beoordeling Plan van Aanpak | Beoordeling Plan van Aanpak | |
| Termijn beoordeling PvA | Binnen 6 weken na de constatering van de Tekortkoming en een eenmalige verlenging met nog 1 maand | Binnen 6 weken na de constatering van de Tekortkoming en een eenmalige verlenging met nog 1 maand | Binnen 6 weken na de constatering van de Tekortkoming en een eenmalige verlenging met nog 1 maand | |
| Resultaat beoordeling PvA | Positief: er wordt een afspraak gemaakt voor Aanvullend onderzoek Negatief (of overschrijding termijn): Tekortkoming wordt Gebrek | Positief: er wordt een afspraak gemaakt voor Aanvullend onderzoek Negatief (of overschrijding termijn): Tekortkoming wordt Gebrek | Positief: er wordt een afspraak gemaakt voor Aanvullend onderzoek Negatief (of overschrijding termijn): Tekortkoming wordt Gebrek | |
| Certificatiebeslissing | Wordt niet genomen | Wordt niet genomen | Wordt niet genomen | |
| Status certificaat | Wordt nog niet toegekend | Blijft nog 6 maanden na constateren Tekortkoming gecertificeerd, binnen deze periode moet Tekortkoming zijn opgelost, anders In herstel | Blijft nog 6 maanden na constateren Tekortkoming gecertificeerd, binnen deze periode moet Tekortkoming zijn opgelost, anders In herstel. Bij de expiratiedatum: certificaat In herstel | |
| Eerstvolgende beoordeling | Aanvullend Onderzoek | Aanvullend Onderzoek | Aanvullend Onderzoek | |
| Termijn eerstvolgende beoordeling | Binnen 6 maanden na constateren Tekortkoming | Binnen 6 maanden na constateren Tekortkoming | Binnen 6 maanden na constateren Tekortkoming | |
| Resultaat eerstvolgende beoordeling | Positief: Tekortkoming wordt opgeheven of omgezet naar Kanttekening Negatief (of overschrijding termijn): Tekortkoming wordt omgezet naar Gebrek | Positief: Tekortkoming wordt opgeheven of omgezet naar Kanttekening Negatief (of overschrijding termijn): Tekortkoming wordt omgezet naar Gebrek | Positief: Tekortkoming wordt opgeheven of omgezet naar Kanttekening Negatief (of overschrijding termijn): Tekortkoming wordt omgezet naar Gebrek | |

| | | | | |
|--|---|--|--|---|
| Certificatiebeslissing | Positief: circa 1 week na het AO Negatief: er wordt geen beslissing genomen | Positief: circa 1 week na het AO Negatief: Negatieve beslissing | Positief: circa 1 week na het AO Negatief: Negatieve beslissing | |
| Status certificaat | Positief: wordt toegekend Negatief: wordt niet toegekend | Positief: blijft gecertificeerd Negatief: In herstel na verstrijken van termijn van 6 maanden na constateren Tekortkoming, daarna maximaal 6 maanden In herstel | Positief: wordt opnieuw toegekend Negatief: In herstel na verstrijken van termijn van 6 maanden na constateren Tekortkoming, daarna maximaal 6 maanden In herstel. Bij de expiratedatum: certificaat in herstel | |
| Eerstvolgende beoordeling | Positief: TO1 Negatief: Nieuw EO | Positief: TO1 of VO Negatief: Nieuw EO | Positief: TO1 Negatief: Nieuw EO | |
| Termijn eerstvolgende beoordeling | Positief: binnen 12 maanden na laatste dag ter plaatse Negatief: af te spreken | Positief: circa 6 maanden Negatief: af te spreken | Positief: circa 12 maanden Negatief: af te spreken | |
| Bevinding: Gebrek | | | | |
| Advies | Geen advies | Geen advies | Geen advies | Geen advies |
| Certificatiebeslissing | Wordt niet genomen | Negatieve beslissing | Negatieve beslissing | Negatieve beslissing |
| Status certificaat | Wordt niet toegekend | In herstel, als na 6 maanden niet opgelost: Ingetrokken | In herstel, als na 6 maanden niet opgelost of bij bereiken expiratedatum certificaat: Ingetrokken | In herstel, als na 6 maanden niet opgelost of bij bereiken expiratedatum certificaat: Ingetrokken |
| Eerstvolgende beoordeling | EO | EO | EO | EO |
| Termijn | Nader af te spreken | Nader af te spreken | Nader af te spreken | Nader af te spreken |