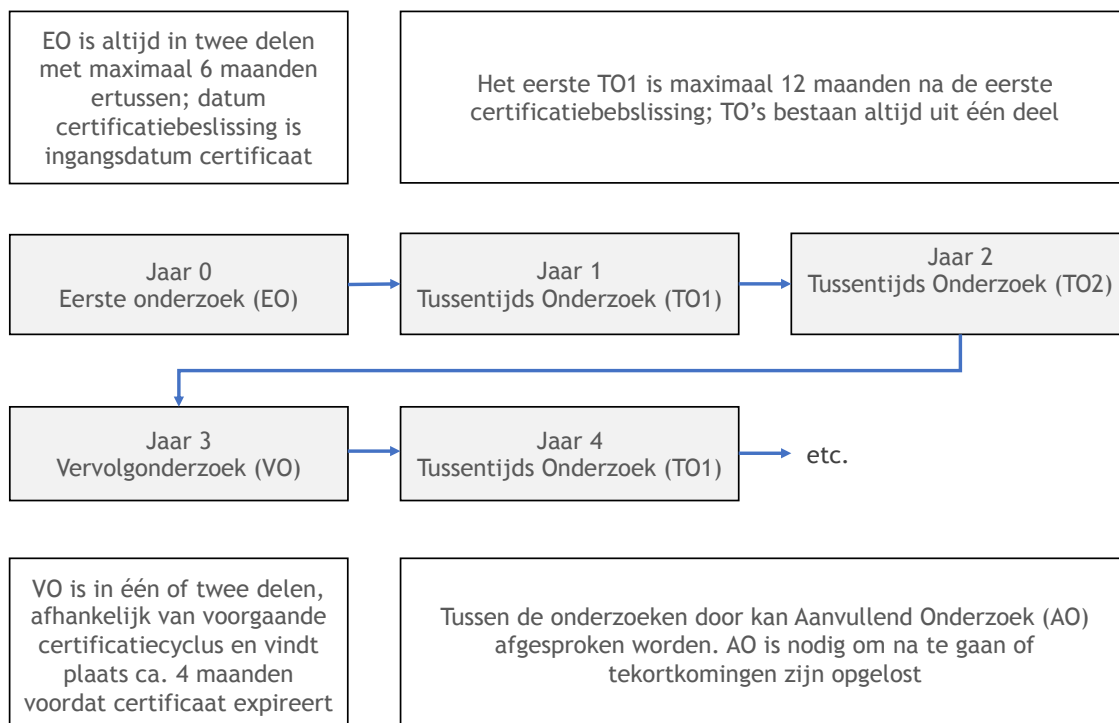


>>> *certificatieproces*

Inhoud	Blz.
Schema certificatieproces	1
Eerste Onderzoek	2
Tussentijds Onderzoek	5
Vervolgonderzoek	7
Aanvullend Onderzoek	9
Speciaal Onderzoek	11
Weging van bevindingen	12
Status van het certificaat	15
Inperking van de scope	16
Bijlage: Samenvatting	18

Het certificatieproces schematisch



Eerste Onderzoek

Eerste contact

- Eerste contact via telefoon 088 444 6 333, mail info@ciio.nl of website www.ciio.nl
- Bezoek van kerngroep lid CIIO aan prospect zeer gewenst vóór offerte

Kennismakingsgesprek

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

Offerte

- Offerte opstellen op basis van 'Format offerte', door kerngroep lid die klant bezocht heeft
- Tijdsbesteding op basis van 'Notitie Tijdsbesteding en Multisite' en 'Format Rekenmodel' of 'Format Rekenmodel Multisite'; afwijken met onderbouwing en instemming portefeuillehouders C en Q
- Portefeuillehouder C (dan wel de back-up als de portefeuillehouder C opsteller offerte is) beoordeelt offerte inclusief tijdsbesteding en evt. multisite
- Kerngroep lid tekent offerte
- Officemanager verzendt offerte, inclusief eventuele bijlagen
- Offerteopsteller licht offerte desgewenst toe aan de klant
- Klant tekent offerte en geeft daarmee opdracht of stuurt eigen opdrachtbevestiging
- Officemanager archiveert ingevuld rekenmodel en ondertekende offerte op de server

Samenstelling van het team

- Offerteopsteller stelt onderzoeksteam vast, in overleg kerngroep en officemanager
- Onderzoeksteam bestaat uit: teamleider, beoordelaar(s) (eventueel), senior teamleider, certificatiebesliser
- Deskundigheid van het team op basis van 'Notitie Competenties' en eisen per klant
- Onpartijdigheid en onafhankelijkheid van team op basis van 'Notitie onpartijdigheid & risicoanalyse' en 'Overzicht Ander Werk'
- Teamsamenstelling wordt geaccordeerd via email en/of via de 'Planning'
- Klant mag bezwaar maken tegen team(leden); maximaal 2 weken voor het begin van het onderzoek ter plaatse; portefeuillehouder P beslist over het bezwaar van de klant
- Team doet voorbereiding, uitvoering en afronding onderzoek o.a. met behulp van de notitie 'Aandachtspunten bij onderzoek'

Onderzoeksplan deel 1

- Teamleider stelt een onderzoeksplan op voor deel 1 op basis van het 'Format onderzoeksplan (Word of PPT)', de 'Notitie onderzoeksrapportage' en de offerte
- Teamleider maakt afspraken met de klant over toegang tot informatie over de processen en het managementsysteem en over toegang tot locaties en medewerkers van de organisatie die binnen de scope vallen
- Teamleider doet op afstand/online een systeembeoordeling (dan wel maakt afspraken om die tijdens de uitvoering van onderzoek deel 1 ter plekke te doen)
- Teamleider spreekt een datum af met de klant en eventuele andere betrokkenen voor uitvoering deel 1

Uitvoering van het onderzoek deel 1

- De teamleider houdt een openingsbijeenkomst
- Bij het onderzoek toetst de teamleider/ het team delen van de CIIO Maatstaf/ISO 27001/NEN 7510 volgens het afgesproken onderzoeksplan
- De teamleider stelt vast of en wanneer de klant gereed is voor deel 2
- Aan het eind van het onderzoek ter plaatse koppelt de teamleider de bevindingen mondeling terug aan de klant en onderbouwt het advies voor het vervolg

Rapportage van het onderzoek deel 1

- Teamleider stelt een concept-onderzoeksverslag op voor deel 1 op basis van het 'Format onderzoeksverslag (Word of PPT)' en de 'Notitie onderzoeksrapportage'
- Het concept-onderzoeksverslag benoemt de punten die certificering in de weg kunnen staan (potentiele afwijkingen en tekortkomingen) en die dus aandacht behoeven voorafgaand aan het onderzoek deel 2
- Eventuele medebeoordelaars vullen het concept-verslag aan
- Officemanager CIIO beoordeelt het verslag op onpartijdigheid, spelling, leesbaarheid en layout, laat het zo nodig aanpassen door de teamleider
- Binnen 14 dagen na het onderzoek ter plaatse stuurt de teamleider het concept-verslag als pdf naar de klant-organisatie met kopie aan de CIIO officemanager
- De klant kan reageren op feitelijke onjuistheden, de teamleider behoudt de eindregie
- De klant heeft twee weken om te reageren, daarna is hij automatisch akkoord; de teamleider neemt deze termijn op in het bericht aan de klant
- Na het verwerken van de reactie van de klant stuurt de teamleider het verslag naar de Officemanager

Afronding onderzoek deel 1

- Officemanager maakt het verslag definitief
- Officemanager stuurt pdf-versie van het verslag naar de klant-organisatie, evenals een rekening
- Officemanager archiveert Word/PPT en pdf-versie van het verslag op de server

Tussen deel 1 en deel 2

- Tussen deel 1 en deel 2 zit maximaal 6 maanden
- Als meer tijd tussen deel 1 en deel 2 nodig is, kan het zijn dat aan deel 2 meer tijd besteed moet worden; de teamleider stemt dit met de klant af
- Wanneer meer tijd nodig is dan begroot, en dit is door de klant geaccordeerd, bevestigt de officemanager dit aan de klant met de gewijzigde tijdsbesteding

Onderzoeksplan deel 2

- Teamleider stelt een onderzoeksplan op voor deel 2 (of vult het plan voor deel 1 aan) op basis van het 'Format onderzoeksplan', de 'Notitie onderzoeksrapportage' en op basis van de offerte
- Teamleider betreft de bevindingen uit deel 1 in het programma
- Teamleider spreekt een datum af met de klant-organisatie en eventuele andere betrokkenen voor uitvoering deel 2
- Teamleider stemt voorbereiding en inzet inhoudelijk af met eventuele mede beoordelaar(s)

Uitvoering van het onderzoek deel 2

- De teamleider houdt een openingsbijeenkomst
- Bij het onderzoek toetst de teamleider/het team de CIIO Maatstaf/ISO 27001/NEN 7510 en volgt het afgesproken onderzoeksplan

- Voor de terugkoppeling vindt een besloten beoordelaarsoverleg plaats
- De teamleider betreft de bevindingen van alle beoordelaars in de weging
- Voor elk relevant Maatstafonderdeel stelt de teamleider vast in hoeverre de klant-organisatie 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

Rapportage van het onderzoek deel 2

- Teamleider stelt het concept-onderzoeksverslag op voor deel 1+2 op basis van het 'Format onderzoeksrapportage' en de 'Notitie onderzoeksrapportage'. De teamleider corrigeert het onderzoeksplan n.a.v. eventuele wijzigingen en vult het meerjarenprogramma aan met aandachtspunten voor volgende onderzoeken
- Teamleider vult de 'Onderzoeksevaluatie' in
- Eventuele medebeoordelaars vullen het concept-verslag met bijlagen en de evaluatie aan
- Senior teamleider beoordeelt het concept-verslag en bijlagen op basis van de criteria in de 'Notitie senior teamleider' en vult de evaluatie aan
- Teamleider verwerkt de feedback van de senior teamleider en verantwoordt de niet-opgevolgde feedback in een mail aan de senior teamleider en overlegt hieromtrent zo nodig
- Bij essentiële verschillen in visie tussen teamleider en senior teamleider intervenueert de certificatiebeslissers en vindt er overleg plaats, uitgangspunt hierbij is dat de certificatiebeslissers niet een negatief advies van het auditteam overruled. Als dat in voorkomende gevallen toch gebeurt wordt dit onderbouwd vastgelegd in de certificatiebeslissing.
- Binnen 14 dagen na het onderzoek ter plaatse stuurt de teamleider het concept-verslag als pdf naar de klant-organisatie met kopie aan de CIIO officemanager
- Wanneer er Afwijkingen of Tekortkomingen geconstateerd zijn, zendt de teamleider het deels ingevulde 'Format plan van aanpak' mee
- Teamleider betreft bij het eerder dan het verslag verzenden van dit deels ingevulde format de senior teamleider (en bij voorkeur ook de beoordelaar(s)), in kader van 4-ogen-principe
- De klant kan reageren op feitelijke onjuistheden, de teamleider behoudt de eindregie
- De reactietermijn van de klant is twee weken, daarna is de klant automatisch akkoord; de teamleider neemt deze termijn op in het bericht aan de klant
- Na het verwerken van de reactie van de klant stuurt de teamleider het concept-verslag en de aangevulde evaluatie naar de CIIO Officemanager
- Bij Afwijkingen of Tekortkomingen stelt de klant binnen 6 weken (met instemming teamleider maximaal 10) na de laatste onderzoeksdag ter plaatse een plan van aanpak op, al of niet aan de hand van het verstrekte format
- Teamleider weegt bij vaststellen van de reactietermijn af of hiermee de continuïteit van het certificaat in het geding komt
- Teamleider beoordeelt het plan van aanpak, stuurt het zo nodig met commentaar terug aan de klant, die het plan van aanpak aanpast
- Wanneer de teamleider het plan van aanpak heeft geaccepteerd, past hij het onderzoeksverslag aan met verwijzing naar het plan van aanpak
- Na acceptatie van het plan van aanpak stuurt de teamleider het aangevulde concept-verslag en de aangevulde onderzoeksevaluatie naar de CIIO officemanager
- In het geval van veel Afwijkingen of een Tekortkoming plant de teamleider een aanvullend onderzoek dat binnen 6 maanden na constatering van de Afwijkingen/Tekortkoming moet plaatsvinden
- Na uitvoering doet de teamleider hiervan verslag volgens het 'Format aanvullend onderzoek'
- Wanneer de teamleider een of meer Gebreken vaststelt, maakt hij afspraken voor een nieuw Eerste Onderzoek

Certificatiebeslissing

- Officemanager CIIO werkt het verslag alleen af wanneer het een positief advies bevat
- Officemanager CIIO beoordeelt het verslag op spelling, leesbaarheid en lay-out en laat het zo nodig aanpassen door de teamleider
- Officemanager vult de opdrachtelevaluatie aan
- Officemanager maakt het verslag definitief
- Officemanager stelt concept certificatieovereenkomst en certificaat op; de ingangsdatum van het certificaat valt niet eerder dan de dag van de certificatiebeslissing
- Officemanager archiveert Word/PPT-versie en pdf van het verslag op de server, inclusief eventuele plannen van aanpak, opdrachtelevaluatie, certificatieovereenkomst, certificaat en alle relevante correspondentie
- Certificatiebeslissers neemt beslissing op basis van 'Notitie certificatiebeslissing' en vult onderzoeksevaluatie aan
- Officemanager stelt de klant op de hoogte van de beslissing en stuurt pdf-versie van het verslag naar de klant-organisatie, evenals een link naar de klantevaluatie
- Officemanager stuurt een ingelijst exemplaar van het certificaat naar de klant, evenals een te ondertekenen certificatieovereenkomst en de rekening
- Officemanager publiceert de gegevens van het nieuwe certificaat op de website van CIIO

Tussentijds Onderzoek

Aankondigingsbrief

- Certificaathouders en teamleiders ontvangen ter herinnering aan het komende onderzoek 3 maanden van tevoren een aankondigingsbrief op basis van het 'Format aankondigingsbrief'
- Een Tussentijds Onderzoek wordt in principe gehouden circa 10 maanden (TO1) of 22 maanden (TO2) na de certificatedatum
- Tussen de certificatedatum van een Eerste Onderzoek en de eerste dag ter plaatse van een Tussentijds Onderzoek zit maximaal 12 maanden

Samenstelling van het team

- Kerngroep stelt onderzoeksteam vast in de 'Planning', in overleg met officemanager
- Bij voorkeur was tenminste één van de teamleden ook bij het vorige onderzoek betrokken
- Onderzoeksteam bestaat uit: teamleider, beoordelaar(s) (eventueel), senior teamleider, certificatiebeslissers
- Deskundigheid van het team op basis van 'Notitie Competenties' en eisen per klant
- Onpartijdigheid en onafhankelijkheid van team op basis van 'Notitie onpartijdigheid & risicoanalyse' en 'Overzicht Ander Werk'
- Teamsamenstelling wordt geaccordeerd via email en/of via de 'Planning'
- Klant mag bezwaar maken tegen team(leden); maximaal 2 weken voor het begin van het onderzoek ter plaatse; portefeuillehouder P beslist over het bezwaar van de klant
- Team doet voorbereiding, uitvoering en afronding onderzoek o.a. met behulp van de notitie 'Aandachtspunten bij onderzoek' en de onderzoeksevaluatie van het vorige onderzoek

Onderzoeksplan

- Teamleider stelt een onderzoeksplan op voor het Tussentijds Onderzoek op basis van het 'Format onderzoeksplan (Word/PPT)' en op basis van de offerte en past tijdsbesteding evt. aan op actuele klantsituatie
- Teamleider betreft de bevindingen uit het vorige onderzoek in het programma
- Teamleider spreekt een datum af met de klant-organisatie en eventuele andere betrokken voor uitvoering van het Tussentijds Onderzoek
- Teamleider stemt voorbereiding en inzet inhoudelijk af met eventuele mede beoordelaar(s)

Uitvoering van het onderzoek

- De teamleider houdt een openingsbijeenkomst
- Bij het onderzoek toetst de teamleider/het team (delen van) de CIIO Maatstaf/ISO 27001/NEN 7510 volgens het afgesproken onderzoeksplan
- De teamleider betreft de bevindingen van alle beoordelaars in de wegging
- Voor de terugkoppeling vindt een besloten beoordelaarsoverleg plaats
- Voor elk relevant Maatstafonderdeel stelt de teamleider vast in hoeverre de klant-organisatie aan de eisen voldoet
- Aan het eind van het onderzoek ter plaatse koppelt de teamleider de bevindingen mondeling terug aan de klant en onderbouwt het advies dat gegeven gaat worden

Rapportage van het onderzoek

- Teamleider stelt een concept-onderzoeksverslag op voor het Tussentijds Onderzoek op basis van het 'Format onderzoeksverslag' en de 'Notitie onderzoeksrapportage'
- Teamleider corrigeert het onderzoeksplan n.a.v. eventuele wijzigingen en vult het meerjarenprogramma aan met aandachtspunten voor volgende onderzoeken
- Teamleider vult een 'Onderzoeksevaluatie' in
- Eventuele medebeoordelaars vullen het concept-verslag incl. bijlagen en de evaluatie aan
- De senior teamleider beoordeelt het concept-verslag incl. bijlagen op basis van de criteria in de 'Notitie senior teamleider' en vult de evaluatie aan
- Teamleider verwerkt de feedback van de senior teamleider en verantwoordt de niet-opgevolgde feedback in een mail aan de senior teamleider en overlegt hieromtrent zo nodig.
- Bij essentiële verschillen in visie tussen teamleider en senior teamleider intervenueert de certificatiebeslissers en vindt er overleg plaats, uitgangspunt hierbij is dat de certificatiebeslissers niet een negatief advies van het auditteam overruled. Als dat in voorkomende gevallen toch gebeurt wordt dit onderbouwd vastgelegd in de certificatiebeslissing.
- Binnen 14 dagen na het onderzoek ter plaatse stuurt de teamleider het concept-verslag als pdf naar de klant-organisatie met kopie aan de CIIO-officemanager
- Wanneer er Afwijkingen of Tekortkomingen geconstateerd zijn, zendt de teamleider het deels ingevulde 'Format plan van aanpak' mee
- Teamleider betreft bij het eerder dan het verslag verzenden van dit deels ingevulde format de senior teamleider (en bij voorkeur ook de beoordelaar(s)), in kader van 4-ogen-principe
- De klant kan reageren op feitelijke onjuistheden, de teamleider behoudt de eindregie
- De reactietermijn is twee weken, daarna is de klant automatisch akkoord; de teamleider neemt deze termijn op in het bericht aan de klant
- Na het verwerken van de reactie van de klant stuurt de teamleider het verslag naar de CIIO Officemanager
- Bij Afwijkingen of Tekortkomingen stelt de klant binnen 6 weken (eventueel 10) na de laatste onderzoeksdag ter plaatse een plan van aanpak op, al of niet aan de hand van het verstrekte format
- Teamleider beoordeelt het plan van aanpak, stuurt het zo nodig met commentaar terug aan de klant, die het plan van aanpak aanpast
- Wanneer de teamleider het plan van aanpak heeft geaccepteerd, past hij het onderzoeksverslag aan met verwijzing naar het plan van aanpak
- Na acceptatie van het plan van aanpak stuurt de teamleider het aangevulde concept-verslag en de aangevulde evaluatie naar de CIIO-officemanager
- In het geval van veel Afwijkingen of een Tekortkoming plant de teamleider een aanvullend onderzoek dat binnen 6 maanden na constatering van de Afwijkingen/Tekortkoming moet plaatsvinden
- Na uitvoering doet de teamleider hiervan verslag volgens het 'Format aanvullend onderzoek'

- Wanneer de teamleider een of meer Gebreken vaststelt, maakt hij afspraken voor een nieuw Eerste Onderzoek

Certificatiebeslissing

- Officemanager CIIO werkt het verslag alleen af wanneer het een positief advies bevat
- Officemanager CIIO beoordeelt het verslag op spelling, leesbaarheid en lay-out en laat het zo nodig aanpassen door de teamleider
- Officemanager vult de opdrachtbeoordeling aan
- Officemanager maakt het verslag definitief
- Officemanager archiveert Word/PPT en pdf-versie van het verslag op de server, inclusief eventuele plannen van aanpak, opdrachtbeoordeling en alle relevante correspondentie
- Certificatiebeslissers neemt beslissing op basis van 'Notitie certificatiebeslissing' en vult onderzoeksevaluatie aan
- Officemanager stelt de klant op de hoogte van de beslissing en stuurt pdf-versie van het verslag naar de klant-organisatie, evenals een link naar de klantbeoordeling
- Officemanager stuurt de rekening naar de klant

Vervolgonderzoek

Voortzettingbrief

- Certificaathouders ontvangen ter herinnering aan het komende vervolgonderzoek ca. 5 maanden van tevoren een door de officemanager opgestelde voortzettingbrief op basis van het 'Format voortzettingbrief'
- Tijdsbesteding op basis van 'Notitie Tijdsbesteding en Multisite' en 'Format Rekenmodel' of 'Format Rekenmodel Multisite'; afwijken met onderbouwing
- Portefeuillehouder C (eventueel andere portefeuillehouders) lezen voortzettingbrief mee en beoordeelt tijdsbesteding en evt. multisite
- Kerngroep lid tekent voortzettingbrief
- Vervolgonderzoek vindt in principe plaats 4 maanden voor de expiratedatum van het certificaat, zodat eventuele tekortkomingen hersteld kunnen worden voor het certificaat afloopt
- Van een organisatie met openstaande afwijkingen of tekortkomingen kan het certificaat niet verlengd worden
- Een vervolgonderzoek kan in één of in twee delen plaatsvinden, afhankelijk van wat de teamleider daarover beslist

Samenstelling van het team

- Kerngroep stelt onderzoeksteam vast in de 'Planning', in overleg met officemanager
- Bij voorkeur was tenminste één van de teamleden ook bij het vorige onderzoek betrokken
- Onderzoeksteam bestaat uit: teamleider, beoordelaar(s) (eventueel), senior teamleider, certificatiebeslissers
- Deskundigheid van het team op basis van 'Notitie Competenties' en eisen per klant
- Onpartijdigheid en onafhankelijkheid van team op basis van 'Notitie onpartijdigheid & risicoanalyse' en 'Overzicht Ander Werk'
- Teamsamenstelling wordt geaccordeerd via email en/of via de 'Planning'
- Klant mag bezwaar maken tegen team(leden); maximaal 2 weken voor het begin van het onderzoek ter plaatse; portefeuillehouder P beslist over het bezwaar van de klant
- Team doet voorbereiding, uitvoering en afronding onderzoek o.a. met behulp van de notitie 'Aandachtspunten bij onderzoek' en de onderzoeksevaluatie van het vorige onderzoek

Planningsgesprek

- Teamleider houdt planningsgesprek met klant-organisatie; de afgelopen certificatiecyclus wordt gezamenlijk geanalyseerd en er wordt vooruitgeblikt op de komende certificatiecyclus
- Teamleider informeert tegelijkertijd naar klanttevredenheid, leidraad is 'Format Onderzoeksevaluatie'

Onderzoeksplan

- Teamleider stelt een onderzoeksplan op voor het Vervolgonderzoek op basis van het 'Format onderzoeksplan' en op basis van de voortzettingbrief
- Onderdeel van het onderzoeksplan is de 'Terugblik', waarin de afgelopen certificatiecyclus geanalyseerd wordt; deze analyse wordt betrokken bij het programma
- Teamleider betreft de bevindingen uit het vorige onderzoek in het programma
- Teamleider doet op afstand/online een systeembeoordeling (dan wel maakt afspraken om die tijdens de uitvoering van het onderzoek ter plekke te doen)
- Teamleider spreekt een datum af met de klant-organisatie en eventuele andere betrokkenen voor uitvoering van het Vervolgonderzoek
- Teamleider stemt voorbereiding en inzet inhoudelijk af met eventuele mede beoordelaar(s)

Uitvoering van het onderzoek

- De teamleider houdt een openingsbijeenkomst
- Bij het onderzoek toetst de teamleider/het team de CIIO Maatstaf/ISO 27001/NEN 7510 en volgt het afgesproken onderzoeksplan
- Voor de terugkoppeling vindt een besloten beoordelaarsoverleg plaats
- De teamleider betreft de bevindingen van alle beoordelaars in de wegging
- Voor elk relevant Maatstafonderdeel stelt de teamleider vast in hoeverre de klant-organisatie aan de eisen voldoet
- Aan het eind van het onderzoek ter plaatse koppelt de teamleider de bevindingen mondeling terug aan de klant en onderbouwt het advies dat gegeven gaat worden

Rapportage van het onderzoek

- Teamleider stelt het concept-onderzoeksverslag op voor het Vervolgonderzoek op basis van het 'Format onderzoeksrapportage' en de 'Notitie onderzoeksrapportage'
- Teamleider corrigeert het onderzoeksplan n.a.v. eventuele wijzigingen en vult het meerjarenprogramma aan met aandachtspunten voor volgende onderzoeken
- Teamleider vult de 'Onderzoeksevaluatie' in
- Eventuele medebeoordelaars vullen het concept-verslag incl. bijlagen en de evaluatie aan
- De senior teamleider beoordeelt het concept-verslag incl. bijlagen op basis van de criteria in de 'Notitie senior teamleider' en vult de evaluatie aan
- Teamleider verwerkt de feedback van de senior teamleider en verantwoordt de niet-opgevolgde feedback in een mail aan de senior teamleider en overlegt hieromtrent zo nodig
- Bij essentiële verschillen in visie tussen teamleider en senior teamleider intervenueert de certificatiebeslissers en vindt er overleg plaats, uitgangspunt hierbij is dat de certificatiebeslissers niet een negatief advies van het auditteam overruled. Als dat in voorkomende gevallen toch gebeurt wordt dit onderbouwd vastgelegd in de certificatiebeslissing.
- Binnen 14 dagen na het onderzoek ter plaatse zendt de teamleider het concept-verslag als pdf naar de klant-organisatie met kopie aan de CIIO-officemanager
- Wanneer er Afwijkingen of Tekortkomingen geconstateerd zijn, zendt de teamleider het deels ingevulde 'Format plan van aanpak'
- Teamleider betreft bij het eerder dan het verslag verzenden van dit deels ingevulde format de senior teamleider (en bij voorkeur ook de beoordelaar(s)), in kader van 4-ogen-principe
- De klant kan reageren op feitelijke onjuistheden, de teamleider behoudt de eindregie.

- De reactietermijn is twee weken, daarna is de klant automatisch akkoord; de teamleider neemt deze termijn op in het bericht aan de klant
- Na reactie van de klant stuurt de teamleider het concept-verslag en de aangevulde evaluatie naar de CIIO-officemanager
- Bij Afwijkingen of Tekortkomingen stelt de klant binnen 6 weken (met instemming teamleider maximaal 10) na de laatste onderzoeksdag ter plaatse een plan van aanpak op, al of niet aan de hand van het verstrekte format
- Teamleider weegt bij vaststellen van de reactietermijn af of hiermee de continuïteit van het certificaat in het geding komt
- Teamleider beoordeelt het plan van aanpak, stuurt het zo nodig met commentaar terug aan de klant, die het plan van aanpak aanpast
- Wanneer de teamleider het plan van aanpak heeft geaccepteerd, past hij het onderzoeksverslag aan met verwijzing naar het plan van aanpak
- Na acceptatie van het plan van aanpak stuurt de teamleider het aangevulde concept-verslag en de aangevulde evaluatie naar de CIIO-officemanager
- In het geval van veel Afwijkingen of een Tekortkoming plant de teamleider een aanvullend onderzoek dat binnen 6 maanden na constatering van de Afwijkingen/Tekortkoming moet plaatsvinden
- Na uitvoering doet de teamleider hiervan verslag volgens het 'Format aanvullend onderzoek'
- Wanneer de teamleider een of meer Gebreken vaststelt, maakt hij afspraken voor een nieuw Eerste Onderzoek

Certificatiebeslissing

- Officemanager CIIO werkt het verslag alleen af wanneer het een positief advies bevat
- Officemanager CIIO beoordeelt het verslag op spelling, leesbaarheid en lay-out en laat het zo nodig aanpassen door de teamleider
- Officemanager vult de opdrachtelevaluatie aan
- Officemanager maakt het verslag definitief
- Officemanager past certificatieovereenkomst en certificaat aan; de ingangsdatum van het nieuwe certificaat valt niet eerder dan de dag van de certificatiebeslissing
- Officemanager archiveert Word/PPT en pdf-versie van het verslag op de server, inclusief eventuele plannen van aanpak, opdrachtelevaluatie, certificatieovereenkomst, certificaat en alle relevante correspondentie
- Certificatiebeslissers neemt beslissing op basis van 'Notitie certificatiebeslissing' en vult onderzoeksevaluatie aan
- Officemanager stelt de klant op de hoogte van de beslissing en stuurt pdf-versie van het verslag naar de klant-organisatie, evenals een link naar de klantevaluatie
- Officemanager stuurt een nieuw certificaat naar de klant, evenals een aangepaste certificatieovereenkomst en de rekening
- Officemanager publiceert de gegevens van het nieuwe certificaat op de website van CIIO

Aanvullend Onderzoek

Aankondigingsbrief

- Wanneer bij een onderzoek Tekortkomingen of (vele) Afwijkingen zijn vastgesteld, is Aanvullend Onderzoek nodig
- Officemanager stuurt een aankondigingsbrief voor het onderzoek op basis van het 'Format aankondigingsbrief'
- 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

Onderzoeksplan

- Teamleider stelt een onderzoeksplan op voor het Aanvullend Onderzoek
- Teamleider beslist of het Aanvullend Onderzoek ter plaatse plaatsvindt of per mail en telefoon plaats kan vinden
- Het programma bevat uitsluitend de verificatie van de openstaande bevindingen
- Teamleider spreekt een datum af met de klant-organisatie en eventuele andere betrokkenen voor uitvoering van het Aanvullend Onderzoek
- Teamleider stemt voorbereiding en inzet inhoudelijk af met eventuele mede beoordelaar(s)

Uitvoering van het onderzoek

- Bij het onderzoek toetst de teamleider de CIIO Maatstaf/ISO 27001/NEN 7510 en volgt het afgesproken onderzoeksplan
- 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

Rapportage van het onderzoek

- Teamleider stelt een concept-onderzoeksverslag op voor het Aanvullend Onderzoek op basis van het 'Format Aanvullend Onderzoek'
- Teamleider vult de 'Onderzoeksevaluatie' aan
- De senior teamleider beoordeelt het concept-verslag op basis van de criteria in de 'Notitie senior teamleider' en vult de evaluatie aan
- Teamleider verwerkt de feedback van de senior teamleider en verantwoordt de niet-opgevolgde feedback in een mail aan de senior teamleider en overlegt hieromtrent zo nodig
- Bij essentiële verschillen in visie tussen teamleider en senior teamleider intervenueert de certificatiebeslissers en vindt er overleg plaats, uitgangspunt hierbij is dat de certificatiebeslissers niet een negatief advies van het auditteam overruled. Als dat in voorkomende gevallen toch gebeurt wordt dit onderbouwd vastgelegd in de certificatiebeslissing.
- Binnen 14 dagen na het onderzoek ter plaatse stuurt de teamleider het concept-verslag als pdf naar de klant-organisatie met kopie aan de CIIO-officemanager
- De klant kan reageren op feitelijke onjuistheden, de teamleider behoudt de eindregie
- De reactietermijn is twee weken, daarna is de klant automatisch akkoord; de teamleider neemt deze termijn op in het bericht aan de klant
- Na het verwerken van de reactie van de klant stuurt de teamleider het concept-verslag en de aangevulde evaluatie naar de CIIO Officemanager
- Wanneer de teamleider een of meer Gebreken vaststelt, maakt hij afspraken voor een nieuw Eerste Onderzoek

Certificatiebeslissing

- Officemanager CIIO beoordeelt het gehele verslag (d.w.z. het verslag van het oorspronkelijke onderzoek en het verslag van het Aanvullend Onderzoek) op spelling, leesbaarheid en lay-out en laat het zo nodig aanpassen door de teamleider
- Officemanager vult de opdrachtevaluatie aan
- Officemanager maakt het gehele verslag definitief
- Officemanager archiveert Word/PPT en pdf-versie van het gehele verslag op de server, inclusief opdrachtevaluatie en alle relevante correspondentie
- Certificatiebeslissers neemt beslissing op basis van 'Notitie certificatiebeslissing' en vult onderzoeksevaluatie aan

- Officemanager stelt de klant op de hoogte van de beslissing en stuurt pdf-versie van het verslag naar de klant-organisatie, evenals een link naar de klantevaluatie
- Officemanager stuurt de rekening naar de klant

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 managementsysteem (of een gedeelte daarvan) door CIIO wil laten onderzoeken, terwijl certificatie nog niet het beoogde doel is. Van tevoren wordt afgesproken wat onderzocht wordt, welke methode gehanteerd wordt, wie daarbij betrokken zijn, welke tijdsbesteding daarvoor ingeschat wordt. CIIO heeft als hulpmiddel voor de klant een 'Format Zelfevaluatie' ontwikkeld. 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.

Afspraken 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 of stuurt een opdrachtbevestiging.
- *Uitbreiding van de scope op aanvraag van een gecertificeerde klant.* In de offerte (of in de aankondigingsbrief of in de voortzettingsbrief) 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 (of aankondigings- of voortzettingsbrief) 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; aankondigingsbrieven en voortzettingsbrieven worden stilzwijgend geaccepteerd.
- *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 Notitie Tijdsbesteding & Multisite. 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

- Kerngroep stelt onderzoeksteam vast, in overleg met officemanager
- Onderzoeksteam kan bestaan uit: teamleider, beoordelaar(s) (eventueel), senior teamleider, certificatiebeslisser
- Deskundigheid van het team op basis van 'Notitie Competenties' en eisen per klant
- Onpartijdigheid en onafhankelijkheid van team op basis van 'Notitie onpartijdigheid & risicoanalyse' en 'Overzicht Ander Werk'

- Klant mag bezwaar maken tegen team(leden); maximaal 2 weken voor het begin van het onderzoek ter plaatse; portefeuillehouder P beslist over het bezwaar van de klant
- Team doet voorbereiding, uitvoering en afronding onderzoek o.a. met behulp van de notitie 'Aandachtspunten bij onderzoek' en eventueel de onderzoeksevaluatie van het vorige onderzoek

Onderzoeksplan

- Teamleider stelt een onderzoeksplan op voor het Onderzoek op basis van de offerte of de afspraken
- Teamleider spreekt een datum af met de klant-organisatie en eventuele andere betrokken voor uitvoering van het Onderzoek
- Teamleider stemt voorbereiding en inzet inhoudelijk af met eventuele mede beoordelaar(s)

Uitvoering van het onderzoek

- Bij het onderzoek volgt de teamleider/het team het afgesproken onderzoeksplan
- 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

Rapportage van het onderzoek

Wanneer het gaat om uitbreiding van de scope of om Speciaal Onderzoek op initiatief van CIO gelden dezelfde rapportageregels als voor een Vervolgonderzoek. Wanneer het om onderzoek gaat op initiatief van de klant-organisatie, kan een afwijkend proces afgesproken worden in het offerte stadium.

Certificatiebeslissing

Wanneer het gaat om uitbreiding van de scope of om Speciaal Onderzoek op initiatief van CIO gelden dezelfde afspraken voor de certificatiebeslissing als voor een Vervolgonderzoek. Wanneer het om onderzoek gaat op initiatief van de klant-organisatie, is een Certificatiebeslissing niet van toepassing.

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/ISO 27001/NEN 7510 norm of op een maatstafonderdeel van de CIIO Maatstaf wanneer er bij hetzelfde onderwerp tegelijkertijd sprake is van een Kanttekening, 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/ISO 27001/NEN 7510 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 elke kanttekening wordt van de organisatie verwacht dat zij maatregelen neemt om de kanttekening in de periode tot het volgende onderzoek op te lossen. Kanttekeningen en hun follow-up komen aan de orde bij dit volgend onderzoek. Bij onvoldoende follow-up kan de kanttekening 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 managementsysteem.
- Wanneer een activiteit niet uitgevoerd wordt in lijn met de eisen in één van de clausules van de ISO 9001/ISO 27001/NEN 7510 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 managementsysteem, 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 principieel 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 beoogd;
- 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) sub clausules van de ISO 9001/ISO 27001/NEN 7510 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. Verstreijkt 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/ISO 27001/NEN 7510 norm onvoldoende in de organisatie is uitgewerkt en/of geïmplementeerd.
- Wanneer één (of meer) van de aandachtsgebieden van de ClIO 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 en beëindiging van certificatie

Een eenmaal uitgereikt certificaat van ClIO 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.

Wanneer een certificaat 'in herstel' gezet wordt, schrijft de officemanager de organisatie een brief, met daarin de consequenties van 'in herstel'. De status van de vermelding van de organisatie in het register van CIIO wijzigt naar 'in herstel' met de begindatum van de herstelperiode. 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.

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 een certificatiebeslissers van CIIO noodzakelijk. Uitgangspunt hierbij is dat de certificatiebeslissers niet een negatief advies van het auditteam overruled. Als dat in voorkomende gevallen toch gebeurt wordt dit onderbouwd vastgelegd in de certificatiebeslissing.

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.

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' met de begindatum van de intrekking. 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 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 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 Programma	Offerte voor 3 jaar Circa 1 maand van te voren, ook voor deel 1	Aankondigingsbrief Circa 1 maand van te voren	Voortzettingsbrief Circa 1 maand van te voren, inclusief terugblik op afgelopen cyclus	Aankondigingsbrief Circa 2 weken van te voren
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	Maximaal 2 weken na de laatste dag ter plaatse
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 certificatiebeslissing	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 certificatiebeslissing	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

Bevinding: Afwijking				Bij een Aanvullend Onderzoek worden geen Afwijkingen vastgesteld.
Advies	Plan van Aanpak	Plan van Aanpak	Plan van Aanpak	
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 certificatiebeslissing 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 expiratedatum: 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 expiratedatum: 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 expiratiedatum: 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 certificatiebeslissing 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 expiratiedatum certificaat: Ingetrokken	In herstel, als na 6 maanden niet opgelost of bij bereiken expiratiedatum 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