

STICHTING



# **Certificatieregeling Kabelinfrastructuur en Buizenlegbedrijven**

versie april 2016

## **LOSSE BIJLAGE 1 PROCEDURE AUDITS EN AUDITRAPPORTAGE**



### 1 Terminologie

Met betrekking tot de typen audits wordt de volgende terminologie gehanteerd.

- **Procesaudit:** De controle van de werking van het kwaliteitssysteem bij gecertificeerde of te certificeren processen.
- **Systeemaudit:** De controle van de werking van het kwaliteitssysteem op alle onderdelen met uitzondering van gecertificeerde of te certificeren processen.

De procesaudit en de systeemaudit zijn zo gedefinieerd dat zij complementair aan elkaar zijn en dus geen overlap kennen.

Met betrekking tot de resultaten van de audit wordt de volgende terminologie gehanteerd:

**Afwijking:** Een afwijking is een constatering gedurende de audit dat Certificaathouder deels niet voldoet aan de normen, omdat er iets uit de regeling incidenteel ontbreekt.

Een afwijking is geen directe belemmering voor de continuïteit van het Certificaat of van de verstrekking ervan.

Certificaathouder dient voor de eerstvolgende audit (bij Certificaathouder) aantoonbaar corrigerende maatregelen te treffen om de afwijking weg te nemen. Een Certificatie-Instelling kan een afwijkende termijn vaststellen, onder voorwaarde dat deze termijn bij alle afwijkingen en bij alle door de Certificatie-Instelling geaudite Certificaathouders gelijk is.

Indien Certificaathouder onvoldoende corrigerende maatregelen treft, wordt de afwijking een tekortkoming.

**Tekortkoming:** Een tekortkoming is een constatering gedurende de audit dat Certificaathouder niet voldoet aan de normen, omdat er iets uit de regeling structureel ontbreekt.

Een tekortkoming is een directe belemmering voor de continuïteit van het Certificaat of van de verstrekking ervan.

Certificaathouder dient binnen negentig dagen aantoonbaar corrigerende maatregelen te treffen om de tekortkoming weg te nemen. Hiervoor is geen andere termijn vast te stellen.

Indien Certificaathouder binnen de gestelde termijn onvoldoende corrigerende maatregelen treft, volgt schorsing van het Certificaat.

**Kritische fout:** Een kritische fout is een constatering gedurende de audit dat Certificaathouder niet of niet volledig voldoet aan de eisen van artikel 5.7 (Administratieve, financiële en fiscale eisen) uit de Regeling. Een kritische fout is een directe belemmering voor de continuïteit van het Certificaat of van de verstrekking ervan.

Certificaathouder dient zo spoedig mogelijk, doch in ieder geval binnen vijf werkdagen de kritische fout op te heffen. Hiervoor is geen andere termijn vast te stellen.

Indien Certificaathouder binnen de gestelde termijn onvoldoende corrigerende maatregelen treft, volgt schorsing van het Certificaat.

Het kan zijn dat Certificatie-instelling een andere dan in deze bijlage van de Regeling genoemde terminologie hanteert. In een dussdanig geval dient Certificatie-instelling zelf aan te geven hoe haar terminologie zich verhoudt tot de in deze bijlage gehanteerde terminologie.

### 2 Auditsystematiek

#### 2.1 Initiële audit

Een initiële audit wordt verricht ten behoeve van het toelatingsonderzoek van een potentiële Certificaathouder.

De initiële audit bestaat uit de volgende onderdelen:

1. een systeemaudit met een documentatiebeoordeling en implementatiebeoordeling om vast te stellen of Certificaathouder aan alle artikelen uit de regeling voldoet en op de correcte wijze haar kwaliteitssysteem heeft geborgd;
2. procesaudits waarbij minimaal 50% van de aangevraagde processen in de praktijk beoordeeld worden;
3. procesaudits waarbij alle overige aangevraagde processen aan de hand van referentieonderzoek van uitgevoerde werken beoordeeld worden. Deze werken mogen niet ouder dan drie jaar zijn.



Voor de minimaal te besteden tijdsduur ten behoeve van de initiële audit (systeemaudit en procesaudit) wordt verwezen artikel 2.6. Hierbij geldt dat de minimaal te besteden audittijd bij initiële audits, minimaal voldoet aan zowel het gestelde in deze Regeling als aan het gestelde in de accreditatienorm EN 17021.

Daarnaast moet rekening gehouden worden met een aantal procesbeoordelingen, waardoor het aantal benodigde dagen veelal hoger zal liggen dan bij een NEN-EN-ISO-toelatingsonderzoek.

### 2.2 Opgvolgingsaudit

Een opvolgingsaudit wordt verricht gedurende de geldigheidsduur van het Certificaat ter controle of Certificaathouder blijvend aan de in de regeling gestelde eisen voldoet.

De opvolgingsaudit bestaat uit de volgende onderdelen:

1. een systeemaudit die minimaal eenmaal per jaar plaatsvindt;
2. procesaudits in een frequentie zoals in artikel 3.1 en verder is vastgesteld.

### 2.3 Verlengingsaudit

Een verlengingsaudit wordt verricht bij het verlengen van het Certificaat. Doorgaans zal deze drie jaar na de initiële audit of de vorige verlengingsaudit plaatsvinden.

De verlengingsaudit bestaat uit de volgende onderdelen:

1. een systeemaudit met een documentatiebeoordeling en implementatiebeoordeling ter vaststelling dat Certificaathouder alle artikelen correct in haar kwaliteitssysteem heeft geborgd;
2. een of meer procesaudits waarbij in ieder geval alle processen in de praktijk beoordeeld dienen te worden die sinds de initiële audit of de vorige verlengingsaudit niet zijn beoordeeld.

Een verlengingsaudit dient minimaal negentig dagen vóór de vervaldatum van het Certificaat plaats te vinden. Het voldoen aan deze termijn is een verantwoordelijkheid van Certificaathouder, waarbij er een plicht tot tijdig informeren op de Certificatie-instelling rust.

### 2.4 Uitbreidingsaudit

Indien in de looptijd van het certificatietraject een scope-uitbreiding (toevoeging van proces-codes aan de CKB-certificering) wijziging doorgevoerd dient te worden dan dienen hiervoor de volgende acties uitgevoerd te worden:

1. Voor de scope uitbreiding met 1 of meerdere procescodes zullen de voor dat proces relevante systeemelementen getoetst moeten worden.
2. Tevens zal voor de scope uitbreiding een procesaudit dienen te worden uitgevoerd, waarvan minimaal 50% van het aantal procescodes van de scope uitbreiding in de praktijk beoordeeld worden; alle overige aangevraagde procescodes van de scope uitbreiding worden aan de hand van referentie-onderzoek van uitgevoerde werken beoordeeld. Deze werken mogen niet ouder dan drie jaar zijn. De tijdsduur van een procesaudit bedraagt twee à drie uur. Deze tijdsopgave is exclusief reistijd.
3. Voor de opvolgingsaudits zal er, naast de jaarlijkse systeemaudit, procesaudits worden uitgevoerd, waarbij de tijdsduur voor alle procescodes volgens tabel 1 zal worden vastgelegd.

### 2.5 Bedrijf met meerdere vestigingen (multi-site certificering)

CKB-certificatie van een bedrijf met meerdere vestigingen (hoofdvestiging en een aantal nevenvestigingen) onder 1 certificaat op basis van 1 auditrapport, waarbij naast de hoofdvestiging een beperkt aantal nevenvestigingen worden bezocht en doorgelicht, kan enkel plaatsvinden onder de navolgende voorwaarden:

1. het bedrijf levert gelijksoortige activiteiten in ieder van de vestigingen en legt in zijn beleid vast dat dit zijn doel is,
2. het managementsysteem waarop de CKB-certificering van toepassing is, is centraal opgezet,
3. de hoofdvestiging stelt door middel van interne audits aantoonbaar vast dat het managementsysteem in de nevenvestigingen aan alle CKB eisen voldoet en wordt toegepast,
4. er wordt bij goedkeuring een CKB-certificaat verstrekt op naam van de hoofdvestiging met vermelding van de betrokken nevenvestigingen,

5. uit het auditrapport moet blijken dat het managementsysteem betrekking heeft op en gelijk is voor alle betrokken nevenvestigingen.

De richtlijn voor het aantal te bezoeken nevenvestigingen wordt bepaald op basis van het vigerende IAF MD1 document. De richtlijn voor het aantal te bezoeken nevenvestigingen (afgerond naar boven) is voor een initiële audit  $Vn$  ( $n$  = aantal nevenvestigingen), voor een opvolgingsaudit  $0,6 \times Vn$  en voor een hercertificatie audit  $0,8 \times Vn$ . De hoofdvestinging wordt jaarlijks bezocht en valt daardoor buiten de steekproefmethodiek.

Voor het aantal procescontroles is tabel 1 van toepassing, waarbij een evenwichtige spreiding van procescontroles over de nevenvestigingen dient plaats te vinden; zulks ter beoordeling aan de auditor.

### 2.6 Tijdsduur van audits

#### *Systeemaudit*

Voor de minimaal te besteden extra tijdsduur ten behoeve van een systeemaudit voor de Regeling (initieel, opvolging en verlenging) wordt verwezen naar de richtlijnen die gehanteerd worden bij een systeem-audit in het kader van de ISO 9001. Op de hierin voorgeschreven tijdsduur, is een aanvulling nodig ten behoeve van de eisen vanuit deze Regeling die aanvullend zijn op de ISO 9001:2008. De lengte van deze aanvulling is in onderstaande bijlage weergegeven.

Eventuele kortingen op de te besteden tijdsduur voor de systeemaudits voor ISO 9001:2008 zijn niet van toepassing op de tijdsbesteding voor de aanvullende CKB-systeemaudit.

| Situatie                                                                                                                                                                                                                 | Minimale extra tijdsbesteding |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|
| * De systeemaudits voor ISO 9001:2008 en CKB worden gecombineerd binnen één audit, of<br>* De systeemaudits voor ISO 9001:2008 en CKB worden door dezelfde Certificatie-instelling uitgevoerd doch niet binnen één audit | 1,0 dag                       |
| * De systeemaudits voor ISO 9001: 2008 en CKB worden door verschillende Certificatie-instellingen uitgevoerd                                                                                                             | 1,5 dag                       |

De tijdsopgave is exclusief reistijd.

#### *Procesaudit*

De tijdsduur van een procesaudit bedraagt twee à drie uur. Deze tijdsopgave is exclusief reistijd.

### 3 Auditfrequentie

#### 3.1 Standaard auditfrequentie

Tabel 1 geeft de relatie weer tussen bedrijfsgrootte, aantal gecertificeerde processen en het aantal bindend voorgeschreven procesaudits in de opvolgingsaudit.

| Aantal medewerkers in de sector | aantal processen waarvoor gecertificeerd is |                 |        |         |         |         |      |
|---------------------------------|---------------------------------------------|-----------------|--------|---------|---------|---------|------|
|                                 | 1 – 2                                       | 3 – 5           | 6 – 10 | 11 – 15 | 16 – 20 | 21 – 25 | > 25 |
| < 25                            | 1 <sup>1)</sup>                             | 2 <sup>2)</sup> | 3      | 4       | 6       | 8       | 8    |
| van 25 tot 50                   | 2 <sup>2)</sup>                             | 2 <sup>2)</sup> | 3      | 4       | 6       | 8       | 8    |
| van 50 tot 100                  | 3                                           | 3               | 4      | 6       | 8       | 10      | 10   |
| van 100 tot 300                 | 4                                           | 4               | 5      | 7       | 10      | 12      | 12   |
| > 300                           | 5                                           | 5               | 6      | 9       | 12      | 14      | 14   |

<sup>1)</sup> 1 procesaudit per jaar is voor deze categorie het minimum

<sup>2)</sup> 2 procesaudits per jaar is voor deze categorieën het minimum

*tabel 1: relatie tussen bedrijfsgrootte, processen en procesaudits.*

#### 3.2 Richtlijnen bij bepaling van de auditfrequentie

Om de auditfrequentie van Certificaathouder naar de voornoemde differentiëring te klasseren worden door de Certificatie-instellingen de volgende richtlijnen gehanteerd.

##### Standaard auditfrequentie

Tot de categorie bedrijven waarbij de standaard auditfrequentie wordt vastgesteld horen:

1. bedrijven die voor het eerst een volledig kalenderjaar Certificaathouder zijn;
2. bedrijven die nog geen volledig kalenderjaar Certificaathouder zijn. Aan het eind van het daaropvolgend kalenderjaar wordt de auditfrequentie van deze bedrijven naar aanleiding van de controleresultaten en bevindingen nader vastgesteld.

##### Verhoging van standaard auditfrequentie

Tot de categorie bedrijven waarbij de standaard auditfrequentie wordt verhoogd horen de bedrijven die tenminste al één kalenderjaar Certificaathouder zijn en in het beschouwde kalenderjaar op onderdelen uit de certificatieregeling duidelijk tekort zijn geschoten.

De auditfrequentie kan maximaal met één verhoogd worden ten opzichte van de standaard auditfrequentie.

##### Handhaving van de standaard auditfrequentie

Tot de categorie bedrijven waarbij de standaard auditfrequentie gehandhaafd blijft horen:

1. bedrijven die in het beschouwde kalenderjaar meerdere malen matig werden bevonden op onderdelen uit de regeling die echter geen grote consequenties hebben;
2. bedrijven die in het beschouwde kalenderjaar op onderdelen uit de certificatieregeling die grote consequenties hebben, alert, al dan niet naar aanleiding van schriftelijke waarschuwingen van de Certificatie-instelling, hebben gereageerd.

##### Verlaging van de standaard auditfrequentie

Tot de categorie bedrijven waarbij de standaard auditfrequentie wordt verlaagd horen de bedrijven waarbij in het beschouwde kalenderjaar naar aanleiding van de controleresultaten is gebleken dat zowel de interne als de externe kwaliteitsbewaking voldoet aan het gestelde in de certificatieregeling. Zij hebben bij voortduring aangetoond over een goed functionerend kwaliteitsstelsel te beschikken.

De auditfrequentie kan maximaal met één verlaagd worden ten opzichte van de standaard auditfrequentie.



### 3.3 Procedure voor het vaststellen van de auditfrequentie

Om de auditfrequentie bij de Certificaathouder te bepalen, wordt de volgende procedure gevolgd:

- a. de systeemdeskundige/teamleider van de Certificatie-instelling die verantwoordelijk is voor de begeleiding van de Certificaatcontrole bij het betreffende bedrijf doet aan de hand van de controlerapporten en de bevindingen aan het eind van het lopende kalenderjaar een voorstel voor het aantal te verrichten audits bij Certificaathouder voor het volgende kalenderjaar. Het voorstel, dat in overleg tussen de systeemdeskundige en de technisch deskundige tot stand komt, is gebaseerd op het aantal opmerkingen en tekortkomingen van de audits;
- b. vóór aanvang van het nieuwe kalenderjaar wordt Certificaathouder door de Certificatie-instelling instantie op de hoogte gesteld van de voor hem voorgestelde auditfrequentie, alsmede de daaraan verbonden kosten;
- c. indien Certificaathouder bezwaar aantekent tegen de auditfrequentie kan het dit schriftelijk kenbaar maken. De Certificatie-instelling zal daarop de frequentie motiveren;
- d. indien tussen de Certificatie-instelling en Certificaathouder geen overeenstemming kan worden bereikt, zal de Certificatie-instelling zich tot het Centraal College van Deskundigen CKB wenden. Het College ontvangt dan alle relevante informatie zonder de naam van Certificaathouder te noemen en zal worden gevraagd uitspraak te doen. De uitspraak van het College is bindend;
- e. het voorstel van de Certificatie-instelling inzake de auditfrequentie voor Certificaathouder wordt, zonder Certificaathouder met name te noemen, ter vaststelling voorgelegd aan het Centraal College van Deskundigen CKB (half januari). Het Centraal College van Deskundigen CKB zal slechts bij hoge uitzondering afwijken van het voorstel van de Certificatie-instelling.

## 4. Klachten

### 4.1 Algemeen

Een Klacht is een uiting van ongenoegen over het functioneren van het certificatiesysteem betrekking hebbende op de CKB-regeling. Klachten kunnen handelen over een Certificaathouder, een Certificatie-instelling of over de CKB-regeling.

### 4.2 Klachten over Certificatie-instellingen

Klachten over Certificatie-instellingen kunnen ingediend worden bij de betreffende Certificatie-instelling die deze volgens haar interne klachtenprocedure afhandelt. Deze klachten kunnen ingediend worden door Certificaathouders, potentiële Certificaathouders, Opdrachtgevers en vertegenwoordigers van eerder genoemde groepen.

Een klacht over een Certificatie-instelling kan in één van de volgende zes categorieën ingedeeld worden.

1. kwaliteit van audits (bijv. inhoud audit, rapportage);
2. kwaliteit van auditor (bijv. deskundigheid, organisatorische zaken);
3. kwaliteit Certificaatverstrekking (bijv. productietijd, accuratesse);
4. onjuiste Certificaatverstrekking (bijv. niet voldoen aan eisen door Certificaathouder);
5. organisatie Certificatie-instelling (bijv. planning, kosten, klantenbenadering);
6. overige klachten.

Certificatie-instelling rapporteert jaarlijks aan het Centraal College van Deskundigen CKB over het aantal klachten, de soort (volgens de categorieën), de aard (gegrond / ongegrond) en de afhandeling.

Bij herhaling klachten bij een Certificatie-instelling kan de klacht gemeld worden bij het Bestuur CKB die deze volgens de klachtenprocedure van de Stichting CKB afhandelt.

### 4.3 Klachten over CKB-regeling

Klachten over de CKB-regeling kunnen ingediend worden bij het Bestuur CKB die deze volgens de klachtenprocedure van de Stichting CKB afhandelt. Deze klachten kunnen ingediend worden door Certificaathouders, potentiële Certificaathouders, Opdrachtgevers, Certificatie-instellingen en vertegenwoordigers van eerder genoemde groepen.



Een klacht over de CKB-regeling kan in een van de volgende categorieën ingedeeld worden:

1. kwaliteit van de regeling (bijv. inhoud, up-to-date) ;
2. organisatie van de regeling (bijv. informatieverstrekking, controle);
3. Certificatie-instellingen (bijv. bij herhaalde klachten C.I.);
4. overige klachten.

Het Centraal College van Deskundigen rapporteert jaarlijks in haar "Auditrapportage CKB" over het aantal klachten, de soort (volgens de categorieën), de aard (gegrond / ongegrond) en de afhandeling.

#### **4.4 Klachten over Certificaathouder**

Klachten over een Certificaathouder kunnen ingediend worden bij de Certificatie-instelling die Certificatiehouder controleert. In de auditrapportage van Certificatie-instelling meldt zij expliciet de klacht, met de soort (volgens de categorieën), de aard (gegrond / ongegrond) en de afhandeling. Indien de controlerende Certificatie-instelling een klacht heeft met betrekking tot Certificaathouder neemt zij dit op in haar auditrapportage.

### **5 Rapportage**

De Certificatie-instelling rapporteert vóór 31 juli van enig jaar aan het Centraal College van Deskundigen CKB over de auditresultaten en de klachtenafhandeling van het voorafgaande jaar. Deze rapportage vindt plaats aan de hand van een door het Centraal College van Deskundigen CKB vastgestelde "model jaarrapportage".

Het Centraal College van Deskundigen CKB verzorgt vóór 15 oktober van enig jaar, op basis van de aangeleverde gegevens, een getotaliseerde "Auditrapportage CKB" die betrekking heeft op het voorafgaande jaar. Deze Auditrapportage wordt openbaar gemaakt via de internetsite van de Stichting CKB.