



Beheersen, presteren, groeien.

Wat u kunt verwachten gedurende het proces
en hoe BSI u helpt



bsi.

...making excellence a habit.™

Welkom

Wij zijn er om het proces naar certificatie zo makkelijk mogelijk te maken.

Misschien heeft u alles al geregeld, maar een extra check kan geen kwaad.

Certificatie checklist

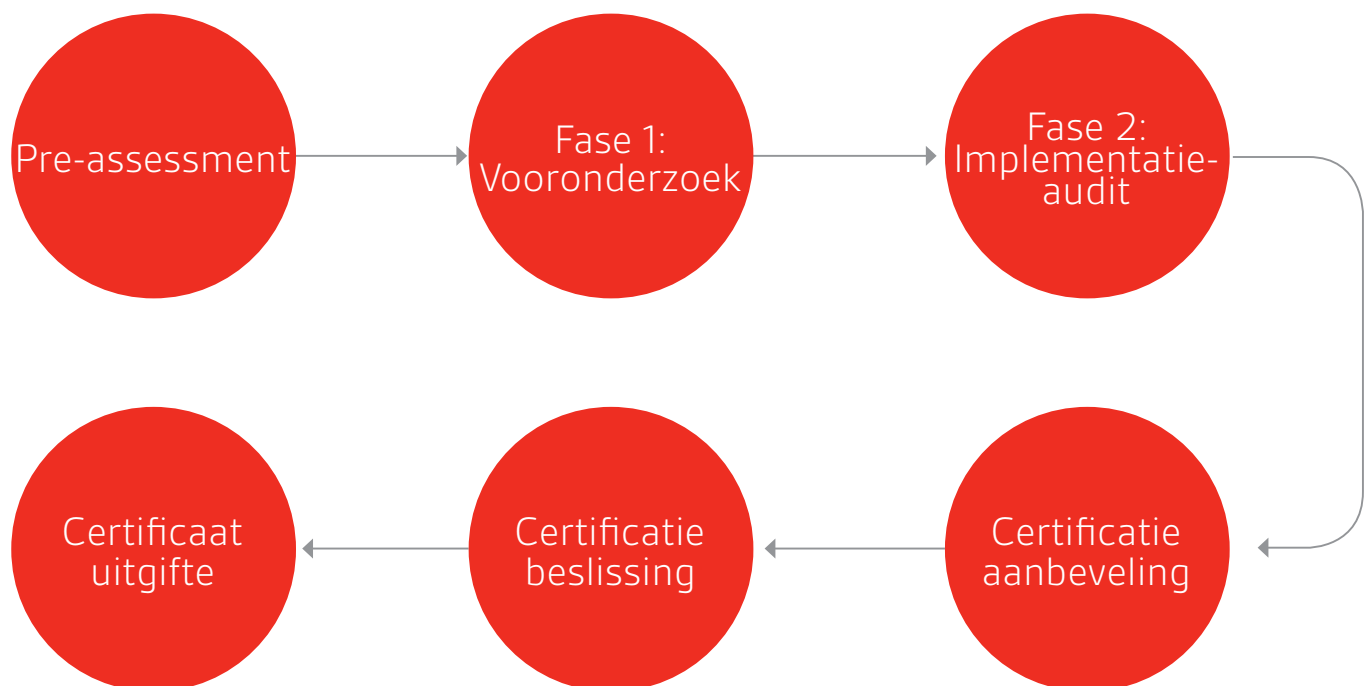
De onderstaande checklist helpt u om op schema te blijven en de controle te houden.

- **Doelstellingen, scope en middelen** – Stel ze vast. Het is van cruciaal belang dat deze beschikbaar zijn
- **Een heldere uiteenzetting van de voordelen** – Definieer welk resultaat uw organisatie wenst te bereiken met de certificatie
- **Teamwork** – Uw belangrijkste medewerkers bij alle afdelingen moeten goed samenwerken en hun verantwoordelijkheden kennen
- **Motivatie van medewerkers** – Houd uw medewerkers altijd betrokken en op de hoogte via periodieke berichten en het laatste nieuws
- **Systemen, beleid, procedures en processen** – Hoe verhouden die van uw organisatie zich tot de norm?
- **Projectplan** – Hierin dienen de activiteiten en belangrijkste tijdsschema's voor de implementatie van het systeem in detail te worden beschreven
- **Feedback van klanten en leveranciers** – Een geweldige manier om input te verzamelen, uw gedachten vorm te geven en een actieplan met verbeterpunten op te stellen
- **Training** – Als uw eigen mensen interne audits uitvoeren, heeft u in een vroeg stadium inzicht in potentiële problemen of mogelijke verbeteringen



Ons beoordelingsproces

Om het certificaat te behalen dient uw organisatie een aantal stappen te doorlopen. Wij verrichten een certificatieonderzoek dat bestaat uit fase 1 en fase 2. U kunt geheel naar eigen keuze overwegen om ook een pre-assessment of GAP-analyse te laten verrichten, die nog vóór fase 1 plaatsvindt. Zodra u door uw BSI Assessor bent aanbevolen voor certificatie, wordt deze door de certificatiecommissie van BSI beoordeeld. Bij een positieve beoordeling, krijgt u een formeel certificaat toegekend.



Het is belangrijk goed voorbereid te zijn op fase 1

Hieronder volgen een aantal nuttige BSI-hulpmiddelen die u op weg helpen

Pre-assessment

Wij kunnen een vrijwillige GAP-analyse verrichten – ook wel een pre-assessment genoemd. Daarbij wordt gekeken naar de bestaande processen en procedures zoals die bij u zijn ingevoerd; deze worden dan vergeleken met de vereisten van de norm.

Alle potentiële lacunes of zwakheden komen aan het licht, zodat u direct actie kunt ondernemen. Tevens is het voor uw team een goede generale voortat het certificatie-onderzoek begint.

De BSI Training Academy

De BSI Training Academy biedt u een modulair leertraject waardoor u kunt zorgen voor excellentie binnen uw organisatie. Elke module bouwt voort op de vorige, zodat u de nodige expertise kunt opdoen om uw managementsysteem met succes in te voeren, te beoordelen en te verbeteren.

Het proces





Het BSI Customer Services Team

U krijgt een Customer Services Executive toegewezen, die u vanaf de aanvraag tot en met de toekenning van het certificaat ondersteuning geeft. U kunt de gegevens van deze contactpersoon terugvinden in de begeleidende e-mail die bij dit pakket is gevoegd.

Uw Customer Services Executive

Uw Customer Services Executive (CSE) is vanaf nu tot aan het moment van certificatie altijd beschikbaar om u ondersteuning te bieden. Als u nog vragen heeft over de fasen van het certificatie-proces, over wat u vooraf moet regelen of over wat er gebeurt op een auditdag, kunt u contact opnemen met uw CSE. Deze legt u graag alles uit. BSI waardeert de verbintenis die u aangaat en wij staan klaar om dit voor u gedurende het gehele proces zo lonend mogelijk te maken.

Uw CSE neemt regelmatig contact met u op om te zien hoe u vordert en wat hij/zij nog meer voor u kan betekenen. Tezamen plannen we uw audits en zorgen we ervoor dat u binnen het geplande tijdsbestek uw certificatie behaalt.

Ga voor meer informatie naar:
bsigroup.nl/training
of neem contact op met uw
Customer Services Executive.

Fase 1

Uw eerste audit

Inmiddels heeft u uw nieuwe managementsysteem geïmplementeerd. Uw BSI Assessor staat voor u klaar om te bevestigen of u aan de door u geformuleerde doelstellingen heeft voldaan.

Dit gebeurt op een constructieve en positieve manier om te zorgen dat u altijd het optimale uit uw managementsysteem haalt. Mogelijk krijgt u van ons aanvullend werk te doen, maar maakt u zich geen zorgen. Het doel is om ervoor te zorgen dat u goed voorbereid bent op fase 2. Alle eventuele uitdagingen lossen wij samen met u op.

Uw eerste beoordeling moet binnen 12 maanden na uw aanvraag worden afgerond, al kiezen veel organisaties ervoor om dit meteen in de eerste 6 maanden te doen. Tijdens ons bezoek vatten we onze bevindingen samen in een audit-rapport en stellen we een plan op voor fase 2 van de beoordeling.

Uw BSI Assessor ondersteunt u door:

- te zorgen dat u goed begrijpt wat de norm inhoudt, wat de vereisten zijn en hoe uw managementsysteem in het algemeen functioneert
- met uw medewerkers te praten
- al uw documenten te beoordelen
- de scope van uw systeem te beoordelen en te zorgen dat alle aspecten van de wet - en regelgeving hierin zijn opgenomen en de hieraan verbonden risico's zijn geduid
- te bepalen welke kennis nog gewenst is om voorafgaand te verkrijgen
- de prestaties van uw managementsysteem en de activiteiten ter plaatse te vergelijken, teneinde te zorgen dat u klaar bent voor fase 2

Voordat de BSI Assessor vertrekt, bespreekt deze alle bevindingen en vat deze samen in een audit-rapport, zodat u een goed inzicht krijgt in wat er wel en wat er niet werkt. Dit kan betekenen dat er bepaalde aspecten van uw systeem zijn, waar nog het een en ander aan moet worden gedaan. Deze zogeheten afwijkingen vormen een normaal onderdeel van het proces. U hoeft zich daar geen zorgen over te maken.

Het gangbare tijdsbestek tussen fase 1 en 2 is 4 tot 6 weken. Afhankelijk van de norm kan de duur hiervan echter variëren. Dit kunt u bespreken met uw Customer Services Executive.



Fase 1 – Afwijkingen

Een afwijking beschrijft een gebied waarop nog niet aan de norm wordt voldaan. Deze worden ingedeeld in twee categorieën: niet kritiek en kritiek.

Niet kritieke afwijkingen (minor)

Deze zijn niet zo ernstig. Hiervoor moet u gewoon uw eigen Plan van Aanpak (PvA) ontwikkelen, uitvoeren en afronden voordat u overgaat tot fase 2. Het is niet nodig om het corrigerende actieplan voor kleine non-conformiteiten tijdens fase 1 aan ons op te sturen.

Kritieke afwijkingen (major)

Deze zijn ernstiger van aard en u dient voor BSI een PvA op te stellen met daarin alle acties die voorafgaand aan fase 2 moeten worden afgerond. Dit PvA moet voorafgaand aan fase 2 in ons bezit zijn. Tijdens ons daaropvolgende bezoek zullen we hier speciale aandacht aan besteden.

Verstuur uw PvA naar: MSBeneluxreport@bsigroup.com onder vermelding van uw BSI-rapportnummer (SMO) in de onderwerpregel.

Neem zelf het heft in handen met BSI Action Manager.

Om u te helpen bij het invoeren van alle verbeteringen, hebben wij een web tool ontwikkeld genaamd BSI Action Manager.

Hiermee kunt u tijdens een beoordeling of op het moment dat u ze ontdekt, al uw bevindingen vastleggen, bv. afwijkingen, verbeteringen, aanbevelingen, positieve acties en geconstateerde "Best Practices". Ook kunt u ervoor zorgen dat de kwestie doelmatig wordt opgelost.

Bekijk op www.bsigroup.com/action-manager hoe de BSI Action Manager u kan helpen, of neem contact op met uw BSI Assessor.

Fase 2

Uw implementatie-audit

Dit is de uiteindelijke en meest relevante audit om goedkeuring te ontvangen. Tijdens fase 2 wordt bevestigd of uw managementsysteem volledig in overeenstemming is met de norm en volledig operationeel is binnen uw organisatie. Wij evalueren de implementatie en de doelmatigheid en doen een aanbeveling voor uw certificatie.

Uw BSI Assessor doet dit door:

- bewijs te verzamelen dat u voldoet aan de vereisten van de norm
- u te vragen aantoonbaar te maken dat uw controle-, meet-, rapportage- en beoordelingsfuncties van uw systeem, afgezet tegen de belangrijkste prestatiedoelstellingen, functioneren
- te beoordelen of uw managementsysteem voldoet aan de van toepassing zijnde wettelijke vereisten
- de operationele beheersing van uw processen te evalueren
- zeker te stellen dat er interne audits en toereikende managementbeoordelingen zijn verricht
- een aanbeveling voor certificatie te doen die ter beoordeling wordt voorgelegd aan de certificatiecommissie van BSI
- te beoordelen hoe uw managementsysteem presteert, afgezet tegen uw doelstellingen

Zodra fase 2 is afgerond, kan het nog noodzakelijk zijn een aantal laatste verbeteringen door te voeren. Gedurende deze fase kunnen er aanvullende afwijkingen aan het licht komen. Deze kunnen worden verholpen aan de hand van nieuwe corrigerende actieplannen. Net als bij fase 1 is dit geen reden tot zorg. U moet het enkel zien als een positieve manier om uw managementsysteem te verbeteren.

Het goede nieuws is dat dit uw certificatie niet zal vertragen, op voorwaarde dat u reeds corrigerende actieplannen voor eventuele niet kritieke afwijkingen heeft doorgevoerd. De ernstigere problemen moeten worden aangepakt voordat het certificaat kan worden afgegeven. Wij komen binnen 3 maanden terug om te zien welke voortgang u heeft boekt.



Fase 2 – Afwijkingen

Een afwijking beschrijft een gebied waarop nog niet aan de norm wordt voldaan. Deze worden ingedeeld in twee categorieën: kritiek en niet kritiek.

Niet kritieke afwijkingen (minor)

Anders dan bij fase 1 moet er in fase 2 wel een Plan van Aanpak (PvA) worden opgestuurd naar BSI, aangezien gedurende deze fase een besluit moet worden genomen over de certificatie.

Het PvA wordt beoordeeld door uw BSI Assessor en moet alle afwijkingen, de oorzaken ervan en de voorgestelde corrigerende maatregelen specificeren, alsmede wie er verantwoordelijk is en de datum waarop de maatregel dient te zijn ingevoerd. U heeft 2 weken de tijd om het PvA op te stellen en in te sturen.

Kritieke afwijkingen (major)

Indien er een kritieke afwijking wordt vastgesteld of indien er sinds fase 1 nog steeds één uitstaat, wordt er een extra bezoek ingepland. Dit dient ter bevestiging van de uitvoering van een doelmatig PvA.

Dit extra bezoek vindt plaats binnen 3 maanden. U kunt echter aanvragen om het bezoek eerder te laten plaatsvinden.

Stuur uw PvA naar
MSBeneluxreport@bsigroup.com onder
vermelding van uw BSI-rapportnummer
(SMO) in de onderwerpregel

De volgende drie jaar met BSI

Gefeliciteerd! U heeft uw certificaat behaald. U kunt dit succes nu delen met iedereen die ertoe doet.

U kunt uw prestatie onder de aandacht brengen van klanten, werknemers en de gehele wereld. U kunt een persbericht uitsturen, het belang van het certificaat intern toelichten en op al uw bedrijfsdrukwerk en website het internationaal erkende BSI certificatie logo vermelden. BSI ondersteunt u bij het promoten van uw succes en bij de erkenning van de prestaties die u heeft behaald.



'Metal Certificate'

Om uw certificaat nog meer de uitstraling te geven die het verdient, biedt BSI u de mogelijkheid om uw certificaat te laten drukken op metaal. Dit kunt u eenvoudigerwijs aanvragen bij BSI door een email te sturen naar info.nl@bsigroup.com of vraag het aan uw BSI Assessor.

Voor dit metalen certificaat betaalt u slechts € 85,-.



Controle-audits

De drie daaropvolgende jaren werken wij er samen met u aan om te zorgen dat u het optimale uit uw investering haalt en u uw onderneming kunt blijven verbeteren. De controle-audits zijn periodieke gebeurtenissen die in fasen kunnen plaatsvinden, doorgaans elke 12 maanden.

De bezoeken worden ingepland voor een periode van 3 jaar en zorgen ervoor dat alle aspecten van de organisatie die onder de beoordeling van fase 2 vallen, opnieuw worden beoordeeld. Hierdoor krijgt u de verzekering dat al uw systemen en processen precies werken zoals u dat oorspronkelijk had gepland.

Het eerste bezoek vindt 10 maanden na fase 2 plaats; de daaropvolgende bezoeken telkens 12 maanden na het vorige bezoek.

Deze audits bevatten de volgende gebieden:

- systeemonderhoud
- effectiviteit van de interne audits en vervolgacties
- managementbeoordelingen

- preventieve maatregelen
- corrigerende actieprocessen
- klachten van klanten
- wijzigingen aan het gedocumenteerde systeem

Bij elk controle-audit wordt het volgende gecontroleerd:

- maatregelen met betrekking tot eerdere afwijkingen
- hoe uw managementsysteem presteert, afgezet tegen uw doelstellingen
- de vooruitgang van eventuele nieuwe en geplande activiteiten gericht op continue verbetering
- resultaten uit voorafgaande interne audits
- het gebruik van het BSI certificatielogo en overige verwijzingen naar uw certificatie
- registraties en acties met betrekking tot klachten over de klant die BSI heeft ontvangen over uw organisatie

De driejarige certificatiecyclus

Elke controle-audit helpen wij u om te beoordelen of u ook echt de beoogde voordelen van de certificatie ondervindt, maar deze audits helpen u tevens om u voor te bereiden op de hercertificatie-audit die gepland staan aan het eind van de driejarige certificatiecyclus.



Veelgebruikte termen

Certificatie – Dit betekent dat u positief bent beoordeeld op basis van de vereisten van een norm voor managementsystemen. Wij geven een certificaat af, evenals een logo dat u kunt gebruiken ter promotie van uw prestatie. U kunt dan zeggen dat u 'goedgekeurd', 'geregistreerd' of 'gecertificeerd' bent.

Afwijking – Het niet voldoen aan de vereisten ten aanzien van een deel van de norm, dat kan worden omschreven als kritiek of niet kritiek. Niet kritieke afwijkingen zijn doorgaans geen reden tot zorg en moeten enkel worden gezien als een kans om uw managementsysteem verder te ontwikkelen en volwassener te maken. Kritieke afwijkingen kunnen echter uw certificatie-aanvraag vertragen. Als u deze daarentegen verhelpt, draagt u ook echt bij aan verbetering van uw organisatie. U kunt altijd uw BSI Assessor vragen u te ondersteunen bij het proces van corrigerende maatregelen.

Accreditatie – Als u positief beoordeeld wordt door BSI, betekent dat niet dat u bent 'geaccrediteerd'. Het is BSI die geaccrediteerd is door de Raad van Accreditatie (RvA) en de ANSI - ASQ National Accreditation Board (ANAB). Dit betekent dat wij beschikken over de expertise en de professionaliteit om onafhankelijke audits te verrichten. Geaccrediteerde certificatie heeft een grotere commerciële waarde en integriteit dan niet-geaccrediteerde goedkeuring.

Corrigerende maatregelen – Hierbij gaat het om verbeteringen aan de processen van de organisatie die zijn doorgevoerd om de oorzaken van afwijkingen weg te nemen. Ze zijn gericht op de achterliggende oorzaken van afwijkingen en bedoeld om herhaling daarvan te voorkomen.

Correctief actieplan – Een plan om een achterliggende oorzaak van een afwijking die tijdens een audit aan het licht is gekomen, weg te nemen.

Veelgestelde vragen

V: Hoe lang is mijn aanvraag geldig?

A: De audit van fase 1 moet zijn afgerond binnen 12 maanden nadat u uw aanvraag heeft ingediend en de audits zijn ingepland op voor beide partijen geschikte data. Als u besluit niet binnen 12 maanden tot audit over te gaan, kan het zijn dat u een nieuwe aanvraag moet indienen.

V: Wanneer moeten wij de audits inplannen?

A: Dit is afhankelijk van de structuur van het managementsysteem binnen uw organisatie en de mate waarin u reeds aan de norm voldoet. Weet u niet zeker of u er al klaar voor bent? Dit kunt u bespreken met uw BSI Customer Services Team voor ondersteuning. Zij helpen u met een passend plan van aanpak. Het kan nuttig zijn een dag te reserveren voor een GAP-analyse. U kunt ons altijd om nadere details vragen.

V: Hoe kan ik er zeker van zijn dat mijn controle wordt verricht door een bevoegd persoon?

A: BSI is geaccrediteerd door de Raad van Accreditatie (RvA) en de ANSI - ASQ National Accreditation Board (ANAB). Accreditatie is essentieel voor certificeringsinstanties als BSI om hun bevoegdheid en onpartijdigheid aan te tonen ten aanzien van het auditeren en certificeren van organisaties die willen voldoen aan de normen voor managementsystemen.

V: Komt er bij elke audit weer een ander persoon?

A: U krijgt een BSI Assessor toegewezen die kennis heeft van uw industrie en die, indien mogelijk, niet al te ver van uw locatie is gevestigd. Om onpartijdigheid te benadrukken, is een BSI Assessor maximaal zes jaar betrokken bij de audit van een bedrijf, waardoor er van tijd tot tijd mensen worden gewijzigd. Uiteraard hebben wij er oog voor dat bekendheid doorgaans zorgt voor een constructievere werkkrelatie.

V: Kan BSI mij helpen met consultancy advies om de norm in ons systeem op te nemen?

A: Voor sommige organisaties kan het als gevolg van de beschikbare middelen, tijd of interne expertise onmogelijk zijn zich doorlopend met verbetering bezig te houden. Omdat wij tevens uw controleur zijn, is het ons niet toegestaan zelf consultancydiensten te leveren. Hier kan echter het Associate Consultant Programme (ACP) van het BSI uitkomst bieden. Hierdoor krijgt u toegang tot een netwerk van onafhankelijke consultants die ondersteuning kunnen bieden. Deze consultants worden niet door ons vertegenwoordigd, aanbevolen of gecertificeerd, maar we weten wel dat onze ACP leden over uitgebreide ervaring beschikken in het werken met gecertificeerde managementsystemen. Desgewenst kunnen wij u in contact brengen met een selectie van hen.

V: Wanneer ontvang ik het plan voor de audits?

A: Zodra een bezoek is ingepland, ontvangt u een gedetailleerd audit-plan waarin de planning van de auditdagen wordt bevestigd.

V: Hoe kan ik de datum van een audit wijzigen?

A: Zodra u een datum wilt wijzigen, kunt u ons bellen of mailen. Wij doen er dan alles aan om op uw verzoek in te gaan. Bedenk wel dat als u een audit minder dan 30 dagen vóór de ingeplande datum wenst te verplaatsen, wij deze audit volledig in rekening moeten brengen.

V: Op welk tijdstip kunnen wij de BSI Assessor verwachten?

A: Ervan uitgaande dat de audit de gehele dag in beslag neemt, kunt u de BSI Assessor 's ochtends verwachten.

Contact met BSI

Ons Customer Services Team is bereikbaar van maandag t/m vrijdag, 8.00-17.30 uur. Zij kunnen u helpen met alle aspecten van uw certificatie en al uw vragen beantwoorden.

Bel ons op **+31 (0) 20 3460 780** (optie 4) of stuur ons een e-mail op nl.customerservices@bsigroup.com