

Werkwijze bij buitengewone gebeurtenissen of omstandigheden die van invloed zijn op klanten en hun managementsysteem

Procedure : S06

Opgesteld door : W.J.G. Riel
Datum : 13 maart 2020

Inhoud

1. Doel	3
2. Inleiding	3
3. Beschrijving van de procedure	3
3.1 Betrokken functionarissen/afdelingen.....	3
3.2 Melding aan opdrachtgever	3
3.3 Corrigerende maatregelen.....	4
3.4 Intrekking	4
3.4 Aanpassen toepassingsgebied.....	4
3.6 Interne administratieve afhandeling.....	4
4. Benodigde inventarisatie van het vermogen te voldoen aan certificatievereisten	4
5. Invloed van een mogelijke gebeurtenis op certificatiewerkzaamheden.....	5
5.1 Eerste certificering en uitbreidingen van het toepassingsgebied	5
5.2 Surveillance-activiteiten (indien van toepassing).....	5
5.3 Hercertificering	5
6. Wijzigingen ten opzichte van de voorgaande versie	6

1. Doel

Het doel van deze procedure is te komen tot een eenduidige werkwijze met betrekking tot het ondervangen van risico's en gevolgen van buitengewone gebeurtenissen of omstandigheden die invloed hebben op klanten. Dit zijn gebeurtenissen of omstandigheden voortkomend uit situaties als (maar niet beperkt tot) buiten de controle van de organisatie, gewoonlijk Force Majeur, overmacht of daad van God genoemd. Voorbeelden zijn oorlog, staking, rel, politieke instabiliteit, geopolitieke spanning, terrorisme, misdaad, pandemie, overstromingen, aardbevingen, kwaadwillende computerhacks, andere natuurrampen of door de mens veroorzaakte rampen. Doel hierbij zal zijn de omvang van de eventuele impact van de situatie te beoordelen met betrekking tot het vermogen van de gecertificeerde organisatie om te blijven opereren in overeenstemming met de certificeringsvereisten. Aboma Certificering zal hierbij rekening moeten houden met de omvang van de impact op de gecertificeerde organisatie om te bepalen of het mogelijk is om certificering mogelijk te onderhouden onder de betreffende omstandigheden, alsmede de daarbij eventueel te nemen maatregelen.

2. Inleiding

De in het doel genoemde omstandigheden kunnen op de volgende wijze invloed hebben op het vermogen van de organisatie te voldoen aan certificatievereisten:

- Richtlijnen vanuit overheidsinstanties beletten het bezoeken van klant- of projectlocaties;
- Richtlijnen vanuit de klantorganisatie beletten het bezoeken van klant- of projectlocaties;
- Omstandigheden leiden tot het effectief opschorten van de bedrijfsvoering;

Per betrokken klant wordt een inventarisatie gemaakt van de impact van de ontstane situatie op het voldoen aan de certificatievereisten. Doel is zo spoedig mogelijk na het opheffen van de betreffende omstandigheden hernieuwd vertrouwen te krijgen in het voortdurend voldoen aan de certificatievereisten door de organisatie. Dit kan in de vorm van:

- Het alsnog uitvoeren van de geannuleerde (delen van) audit;
- Indien een organisatie voor ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 en/of ISO 45001:2018 gecertificeerd is, het uitvoeren van een aanvullende documentenbeoordeling bestaande uit een beoordeling van de risico-inventarisatie van de organisatie, een interne audit van de organisatie op het betreffende managementsysteem en een management review / directiebeoordeling van de organisatie. Hierbij hoort ook een review van de door de organisatie uitgevoerde analyse in het kader van paragrafen 4.1, 4.2 en 4.3 van ISO 9001, ISO 14001 en ISO 45001.

Indien uit onderzoek blijkt dat de organisatie niet het vermogen heeft (blijvend) te voldoen aan certificatievereisten, ontstaat de mogelijkheid van schorsing of intrekking van het certificaat.

3. Beschrijving van de procedure

3.1 Betrokken functionarissen/afdelingen

Voor de uitvoering van de in deze procedure beschreven werkzaamheden is de Manager Certificering / Coördinator van betreffende schema volledig bevoegd. Administratieve handelingen worden door de Centrale Administratie uitgevoerd.

3.2 Melding aan opdrachtgever

Indien zich er een situatie voordoet zoals in de inleiding geschetst die het vermogen van een organisatie beïnvloed om aan de certificatievereisten te voldoen, dan zal de Manager Certificering / Coördinator van het betreffende schema met de opdrachtgever contact opnemen, de informatie verifiëren en, indien de informatie blijkt te kloppen, de opdrachtgever schriftelijk dan wel per email wijzen op de mogelijkheid van schorsing of intrekking van het certificaat als blijkt dat de organisatie

daadwerkelijk niet in staat is te voldoen aan de certificatievereisten. Hierop volgt een tekortkoming op het niet kunnen voldoen aan de certificatievereisten. Dit proces verloopt conform de gebruikelijke werkwijze, zoals beschreven in procedure S04 en S07.

4. Benodigde inventarisatie van het vermogen te voldoen aan certificatievereisten

Om de Aboma Certificering in staat te stellen het risico voor voortgezette certificering te beoordelen en de huidige en verwachte toekomstige situatie van de gecertificeerde organisatie te begrijpen, moet de Manager Certificering of Coördinator de nodige informatie van de gecertificeerde organisatie verzamelen voordat deze besluit over een passende handelwijze. De door de Manager Certificering of Coördinator verzamelde informatie moet, indien van toepassing, het volgende bevatten:

- Wanneer kan de organisatie normaal functioneren?
- Wanneer kan de organisatie producten verzenden of de service uitvoeren die is gedefinieerd binnen de huidige scope van certificering?
- Moet de organisatie alternatieve productie- en / of distributielocaties gebruiken? Zo ja, vallen deze momenteel onder de huidige certificering of moeten ze worden geëvalueerd?
- Voldoet de bestaande voorraad nog aan de klantspecificaties of neemt de gecertificeerde organisatie contact op met haar klanten over eventuele concessies?
- Als de gecertificeerde organisatie gecertificeerd is volgens een managementsysteemstandaard die een noodherstelplan of noodplan vereist, heeft de gecertificeerde organisatie het plan dan geïmplementeerd en was het effectief?
- Worden sommige uitgevoerde processen en / of diensten of verzonden producten uitbesteed aan andere organisaties? Zo ja, hoe worden de activiteiten van de andere organisaties gecontroleerd door de gecertificeerde organisatie?
- In hoeverre is de werking van het managementsysteem aangetast?
- Heeft de gecertificeerde organisatie een effectbeoordeling uitgevoerd?

Per betrokken organisatie worden deze gegevens in het Excelbestand S06 – Buitengewone gebeurtenissen of omstandigheden bij klanten.xlsx op Sharepoint opgeslagen. Hierin worden beslissingen verantwoord per organisatie.

5. Invloed van een mogelijke gebeurtenis op certificatiwerkzaamheden

Indien een mogelijke gebeurtenis invloed heeft op certificatiwerkzaamheden, dan heeft dat gevolgen in het kader van:

- Initiële certificeringswerkzaamheden en uitbreidingen van het toepassingsgebied
- Surveillance-activiteiten
- Hercertificeringen

5.1 Eerste certificering en uitbreidingen van het toepassingsgebied

Initiële certificering en uitbreiding van bestaande scopes kunnen alleen worden uitgevoerd als de volledige geplande audit en beoordeling mogelijk is, omdat het in dergelijke gevallen niet mogelijk is om een certificeringsbesluit te ondersteunen met bestaande informatie die afkomstig is van eerdere toezichtactiviteiten.

Daarom is een initiële certificering en uitbreiding van het bestaande toepassingsgebied op een certificaat niet mogelijk gedurende een periode waarin door buitengewone omstandigheden normale dienstverlening en audits niet mogelijk zijn.

5.2 Surveillance-activiteiten (indien van toepassing)

De surveillance-activiteiten moeten zo snel mogelijk worden voltooid zodra de noodstatus is opgeheven en zodra de normale situatie en werking is hersteld. Waar mogelijk moet de surveillance

audit plaatsvinden binnen het lopende certificatiejaar. Daaropvolgende surveillance-activiteiten moeten worden voortgezet in overeenstemming met het oorspronkelijke programma. In het geval van de eerste tussentijdse audit na initiële certificering mag een uitstel van de audit niet langer zijn dan 6 maanden (18 maanden vanaf de datum van initiële certificering). In het geval van daaropvolgende toezichtaudits mag de uitstel van de controle niet langer zijn dan zes maanden.

Langere periodes tussen surveillancebezoeken zoals hierboven gespecificeerd, kunnen ertoe leiden dat er aanvullende surveillancebezoeken nodig zijn voor de rest van de certificeringscyclus. Tijdens het uitstel moet de Manager Certificering of Coördinator andere mogelijke controlemiddelen overwegen, zoals beoordelingen op afstand (zie IAF MD 4), desktoppreview van ingediende documentatie of andere methoden.

5.3 Hercertificering

Indien op basis van verzamelde informatie (zie voor richtlijnen ook IAF ID 3: 2011 hoofdstuk 3 "Buitengewone gebeurtenis of omstandigheid die een gecertificeerde organisatie treft") voldoende gedocumenteerd bewijs is om vertrouwen te geven dat het gecertificeerde managementsysteem effectief is, kan de Manager Certificering of Coördinator overwegen om certificering voor een periode van niet meer dan zes maanden na de oorspronkelijke vervaldatum te verlengen.

Als de hercertificeringsbeoordeling niet binnen 6 maanden kan worden uitgevoerd, moet het certificaat worden opgeschort. In dat geval is het reguliere beleid van Aboma Certificering bij schorsing van toepassing.

6. Wijzigingen ten opzichte van de voorgaande versie

Zie onderstreepte en doorgehaalde tekst.