

STICHTING



CERTIFICATIEREGELING
KABELINFRASTRUCTUUR en
BUIZENLEGBEDRIJVEN

Versie januari 2023

LOSSE BIJLAGE 4:
PROCEDURE AUDITS EN
JAARRAPPORTAGE

LOSSE BIJLAGE 4

PROCEDURE AUDITS EN AUDITRAPPORTAGE

Inhoud

1 Terminologie.....	2
Non-Conformity:.....	2
2 Auditsystematiek.....	2
2.1 Audit tijd	2
2.2 Initiële audit	2
2.3 Opvolgingsaudit	2
2.4 Verlengingsaudit	3
2.5 Uitbreidingsaudit.....	3
2.6 Bedrijf met meerdere vestigingen (multi-site certificering)	3
2.7 Tijdsduur van audits.....	4
2.7.1 Systemaudit	4
2.7.2 Procesaudit	4
3 Auditfrequentie	4
3.1 Standaard Procesauditfrequentie.....	4
3.1.1 Procesmanagement.....	5
3.2 Richtlijnen bij bepaling van de auditfrequentie	5
3.2.1 Standaard auditfrequentie	5
3.2.2 Verhoging van standaard auditfrequentie	5
3.2.3 Handhaving van de standaard auditfrequentie	5
3.2.4 Verlaging van de standaard auditfrequentie.....	5
3.3 Procedure voor het vaststellen van de auditfrequentie.....	6
4 Klachten	6
4.1 Algemeen	6
4.2 Klachten over Certificerende-Instellingen	6
4.3 Klachten over CKB-Regeling	7
4.4 Klachten over Certificaathouder	7

LOSSE BIJLAGE 4

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:

Non-Conformity:

Afwijkingen ten opzichte van de Regeling worden conform de door de Certificerende Instelling voorgestelde werkwijze binnen EN ISO/IEC 17021-1 afgehandeld.

2 Auditsystematiek

2.1 Audit tijd

Voor de minimaal te besteden tijdsduur ten behoeve van de initiële audit (systeemaudit en procesaudit) wordt verwezen *artikel 2.7*. Hierbij geldt dat de minimaal te besteden audittijd bij initiële audits, minimaal voldoet aan zowel het gestelde in de vigerende IAF MD5 als het gestelde in deze Regeling, als aan het gestelde in de vigerende versie van accreditatienorm EN ISO/IEC 17021-1.

Daarnaast moet rekening gehouden worden met een aantal procesbeoordelingen, waardoor het aantal benodigde dagen veelal hoger zal liggen dan bij een NEN EN-ISO 9001 toelatingsonderzoek.

2.2 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 referentie- onderzoek 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 2.7*. Hierbij geldt dat de minimaal te besteden volgens *paragraaf 2.1*.

2.3 Opvolgingsaudit

Een opvolgingsaudit wordt verricht gedurende de geldigheidsduur van het CKB-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.

LOSSE BIJLAGE 4

PROCEDURE AUDITS EN AUDITRAPPORTAGE

2.4 Verlengingsaudit

Een verlengingsaudit wordt verricht bij het verlengen van het CKB-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. één of meer procesaudits waarbij in ieder geval alle Processen in de praktijk beoordeeld dienen te worden, die sinds de initiële audit of laatste verlengingsaudit niet zijn beoordeeld, de Processen die niet zijn beoordeeld komen te vervallen op het CKB-Certificaat;

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

2.5 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 één 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.

2.6 Bedrijf met meerdere vestigingen (multi-site certificering)

CKB-certificatie van een bedrijf met meerdere vestigingen (hoofdvestiging en een aantal nevenvestigingen) onder één CKB-Certificaat op basis van één 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 \sqrt{n} (n = aantal nevenvestigingen), voor een opvolgingsaudit $0,6 \times \sqrt{n}$ en voor een hercertificatie audit $0,8 \times \sqrt{n}$. De hoofdvestiging 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.

LOSSE BIJLAGE 4

PROCEDURE AUDITS EN AUDITRAPPORTAGE

2.7 Tijdsduur van audits

2.7.1 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 vigerende ISO 9001. Op de hierin voorgeschreven tijdsduur, is een aanvulling nodig ten behoeve van de eisen vanuit deze Regeling, die aanvullend zijn op de vigerende ISO 9001 De lengte van deze aanvulling is in onderstaande bijlage weergegeven. Eventuele kortingen op de te besteden tijdsduur voor de systeemaudits voor vigerende ISO 9001 zijn niet van toepassing op de tijdsbesteding voor de aanvullende CKB-systeemaudit.

Situatie	Minimale extra tijdsbesteding
<ul style="list-style-type: none"> De systeemaudits voor de vigerende ISO 9001 en CKB worden gecombineerd binnen één audit uitgevoerd. 	3/4 dag
<ul style="list-style-type: none"> De systeemaudits voor de vigerende ISO 9001 en CKB worden door dezelfde Certificerende-Instelling uitgevoerd doch niet binnen één audit 	1 dag
<ul style="list-style-type: none"> De systeemaudits voor vigerende ISO 9001 en CKB worden door verschillende Certificerende-Instellingen uitgevoerd 	1,5 dag
<ul style="list-style-type: none"> Controle van niet CKB gecertificeerde onderaannemers 	1/4 -1/2 dag

De tijdsopgave is exclusief reistijd.

2.7.2 Procesaudit

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

3 Auditfrequentie

3.1 Standaard Procesauditfrequentie

Tabel 1 geeft de relatie weer tussen bedrijfsgrootte, aantal gecertificeerde (Deel)Processen en het aantal bindend voorgeschreven procesaudits (projectbezoeken) in de opvolgingsaudits. Het uitgangspunt bij deze projectbezoeken moet zijn dat daar waar het mogelijk is meerdere Processen per procesaudit worden beoordeeld. Conform CKB-Regeling moeten in de certificatieperiode alle (Deel)Processen minimaal één keer bezocht worden.

aantal medewerkers in de sector	aantal Processen gecertificeerd							
	1-2	3-5	6-10	11-16	17-23	24-30	31- 40	> 41
< 25	1 ¹⁾	2 ²⁾	3	4	6	10	12	14
van 25 tot 50	2 ²⁾	2 ²⁾	3	4	8	10	12	14
van 50 tot 100	3	3	4	6	8	10	12	14
van 100 tot 300	4	4	5	7	10	12	14	16
> 300	5	5	6	9	12	14	16	17

¹⁾ procesaudits per jaar is voor deze categorie het minimum

²⁾ procesaudits per jaar is voor deze categorieën het minimum

tabel 1: relatie tussen bedrijfsgrootte, Processen en procesaudits.

LOSSE BIJLAGE 4

PROCEDURE AUDITS EN AUDITRAPPORTAGE

3.1.1 Procesmanagement

Procesmanagement wordt bij de initiële en bij een herverleningsaudit gecontroleerd en minimaal 1x in de certificatieperiode. Hierbij zijn de aandachtspunten, hoe heeft de Certificaathouder het procesmanagement georganiseerd (hoe worden de Onderaannemers gekozen, hoe vindt de controle van de gemaakt afspraken plaats, hoe wordt er beoordeeld, hoe worden de verlegde verantwoordelijkheden vastgelegd, hoe wordt geborgd dat de Onderaannemer voldoet aan de CKB)

De tijdsduur voor de beoordeling van procesmanagement bedraagt twee à drie uur.

De gecertificeerde Processen met eigen mensen en middelen vallen onder de tabel 1

3.2 Richtlijnen bij bepaling van de auditfrequentie

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

3.2.1 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.

3.2.2 Verhoging van standaard auditfrequentie

Tot de categorie bedrijven waarbij de standaard auditfrequentie wordt verhoogd horen de bedrijven die ten minste 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.

3.2.3 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 Certificerende-Instelling, hebben gereageerd.

3.2.4 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 voortdurend aangetoond over een goed functionerend kwaliteits- systeem te beschikken.

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

LOSSE BIJLAGE 4

PROCEDURE AUDITS EN AUDITRAPPORTAGE

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 Certificerende-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 Certificerende-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 Certificerende-Instelling zal daarop de frequentie motiveren;
- d. indien tussen de Certificerende-Instelling en Certificaathouder geen overeenstemming kan worden bereikt, zal de Certificerende-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 Certificerende-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 Certificerende-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 Certificerende-Instelling of over de CKB-Regeling.

4.2 Klachten over Certificerende-Instellingen

Klachten over Certificerende-Instellingen kunnen ingediend worden bij de betreffende Certificerende-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 Certificerende-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 Certificerende-Instelling (bijv. planning, kosten, klantenbenadering);
6. overige klachten.

Certificerende-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 Certificerende-Instelling kan de klacht gemeld worden bij het Bestuur CKB, die deze volgens de klachtenprocedure van de Stichting CKB afhandelt.

LOSSE BIJLAGE 4

PROCEDURE AUDITS EN AUDITRAPPORTAGE

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, Certificerende-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. Certificerende-Instellingen (bijv. bij herhaalde klachten C.I.);
4. overige klachten.

Het Centraal College van Deskundigen rapporteert jaarlijks in haar “Jaarrapportage 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 Certificerende-Instelling die Certificatiehouder controleert. In de jaarrapportage van Certificerende-Instelling meldt zij expliciet de klacht, met de soort (volgens de categorieën), de aard (gegrond / ongegrond) en de afhandeling. Indien de controlerende Certificerende-Instelling een klacht heeft met betrekking tot Certificaathouder neemt zij dit op in haar jaarrapportage.