

Remote audit

Gids voor klanten



Inhoud

- 1 Uitvoeren van audits onder de huidige omstandigheden (COVID-19)
- 2 Technologie voor remote auditing
- 3 Voorbereiding van een remote audit
- 4 Praktische tips voor deelnemers
- 5 Beveiliging van uw informatie

1. Uitvoeren van audits onder de huidige omstandigheden (COVID-19)

BSI voelt zich maatschappelijk verantwoordelijk om het COVID-19 virus zo veel mogelijk in te dammen. Daarbij staat de gezondheid van onze klanten en onze teams voorop. Daarom voeren wij onze audits in de komende periode zoveel mogelijk op afstand uit. Dit is de beste garantie om de geldigheid van uw certificaat te kunnen continueren.

Deze aanpak is mogelijk voor de meeste normen en is goedgekeurd door accreditatieinstellingen (bijv. UKAS, RvA) onder de huidige bijzondere omstandigheden.

In principe kunnen alle typen audits remote worden uitgevoerd. De mate waarin de audit op afstand kan worden uitgevoerd is echter van geval tot geval verschillend en vereist maatwerk in de voorbereiding en uitvoering van de audit. Hierbij kan sprake zijn van de volgende 2 opties:

1. De volledige audit kan remote worden uitgevoerd.

In dit geval kunnen certificatiebeslissingen voor het uitgeven, continueren en verlengen van uw certificaat volgens de reguliere werkwijze plaatsvinden. Een stage 1 / vooronderzoek en follow-up audit kan altijd volledig remote worden uitgevoerd. In onze ervaring tot nu toe kunnen verreweg de meeste controle-audits op afstand volledig worden afgerond. Voor de overige typen audits verschilt dit per geval.

2. De audit kan gedeeltelijk remote worden uitgevoerd.

Indien niet alle onderwerpen of processen op afstand kunnen worden beoordeeld, zal BSI een vervolfbezoek plannen waarbij de resterende onderwerpen of processen op locatie worden beoordeeld, zodra dit weer mogelijk is. BSI zal proberen de audit binnen de afgesproken tijdsbesteding af te ronden. Dit kan betekenen dat de geplande auditduur wordt opgesplitst in een remote deel en een deel op locatie.

Deze optie heeft consequenties voor sommige typen audits, te weten voor:

- **Stage 2 / implementatie-audit en scope-uitbreiding:** er kan pas een certificatiebeslissing worden genomen nadat de volledige audit is uitgevoerd.
- **Hercertificering / verlengingsaudit:** als de auditconclusies van de gedeeltelijke audit positief zijn (bijv. geen kritieke afwijkingen geconstateerd) kan het certificaat worden verlengd met een periode van 6 maanden gerekend vanaf de vervaldatum van het certificaat. Binnen deze periode dient vervolgens het resterende deel van de audit op locatie met succes te worden afgerond. Hierna zal het certificaat alsnog worden verlengd met een periode van 3 jaar gerekend vanaf de originele vervaldatum van het certificaat.

Met deze gids willen wij u meer informatie geven over de uitvoering van audits op afstand. Het geeft aan wat er bij de voorbereiding van een dergelijke audit komt kijken, welke tools er gebruikt kunnen worden, welke praktische tips u met de deelnemers aan deze audit kunt delen en welke maatregelen BSI heeft genomen ter beveiliging van uw informatie.

2. Technologie voor remote auditing

We werken bij voorkeur met de tools die uw organisatie zelf in gebruik heeft voor web meetings of videoconferentie, omdat uw medewerkers waarschijnlijk al bekend zijn met deze tool. In dit geval zal de auditor u vragen om zelf een uitnodiging per email te sturen voor het inloggen op uw tool voor de deelname aan de audit en de geplande interviews.

Tools die kunnen worden gebruikt om te auditen op afstand zijn:

Live streaming technologie: ondersteunt webmeetings via laptop of desktop (bijv. WebEx, Skype, Microsoft Teams)

Hoe het werkt

Deelnemers bellen in via een telefoonverbinding of direct via internet vanaf hun desktop of laptop. Via de webcam functie is er alsnog face-to-face contact mogelijk tussen de auditor en uw deelnemers aan de audit. Daarnaast bieden deze tools de mogelijkheid voor schermdeling. Hiermee kunt u de auditor laten meekijken in uw documenten, registraties en systemen. Aan web meetings kunnen ook groepen mensen tegelijkertijd deelnemen.

Beperkingen

Gezien de beperkte mobiliteit van een desktop of laptop zijn de mogelijkheden voor beoordelen van niet-digitale processen en onderwerpen beperkt, zoals fabricagelijnen, opslag en logistieke processen van fysieke producten, onderhoud van materieel, beheer van afvalstromen en werkomstandigheden.

Mobiele technologie: ondersteunt videobellen via smartphone of tablet (bijv. WhatsApp, Skype of Face Time)

Hoe het werkt

Kan ter ondersteuning van de remote audit worden ingezet om niet-digitale processen en onderwerpen te beoordelen. Met video bellen kunt u via de camerafunctie in de smartphone specifieke vragen van de auditor beantwoorden die niet door middel van web meeting tot objectief bewijs kunnen leiden.

Beperkingen

Dit is uitsluitend van toegevoegde waarde indien de deelnemer aan de audit op dat moment werkzaam is op uw bedrijfslocatie en uw voorzorgsmaatregelen dit toestaan.

In het geval dat u er de voorkeur aan geeft dat BSI de web meeting opzet, maken wij in de meeste gevallen gebruik van Cisco WebEx. U hoeft hiervoor geen software te installeren. Alle tools voor web meetings zijn eenvoudig te bedienen en zijn intuïtief in gebruik. Het is aanbevolen om de techniek en de connectie voorafgaand aan de audit met de auditor te testen, zodat u bij de start van de audit niet voor verrassingen komt te staan. Dit geldt zowel voor de audioverbinding, de videoverbinding als de functionaliteit voor schermdelen.

3. Voorbereiding van een remote audit

Een goede voorbereiding van een audit op afstand is noodzakelijk. Onze auditor neemt vooraf contact met u op om het auditplan voor te bereiden. Om de audit goed te laten verlopen is het van belang om het volgende in kaart te brengen:

- Is uw bedrijfslocatie gesloten en werkt iedereen vanuit huis?
- Als medewerkers vanaf de bedrijfslocatie werkzaam zijn, welke activiteiten of processen worden vanaf de locatie uitgevoerd?
- Zijn er bedrijfsprocessen die op dit moment stil liggen?
- Indien relevant, zijn er lopende projecten die beoordeeld kunnen worden?
- Maakt u gebruik van een tool voor web meetings? Zo ja, welk tool en is het mogelijk om hiervan bij de audit gebruik te maken?

De auditor zal bij het vaststellen van het programma van de audit waar mogelijk rekening houden met uw wensen. Bij een controle-audit kan de auditor ervoor kiezen om de haalbaarheid te onderzoeken van het verplaatsen van gebieden en processen uit het driejarige hercertificatieplan die moeilijk op afstand te beoordelen zijn. Dit zal zorgen voor een effectief auditprogramma dat nog steeds voldoet aan de eisen van de regeling.

Bij de uitvoering van audits op afstand wordt rekening gehouden met de omstandigheden waarin de audit moet plaatsvinden, bijvoorbeeld door:

- de duur van interviews in te korten door eerst de relevante informatie en documentatie te beoordelen en daarna de vragen hierover te behandelen;
- regelmatig pauzes in te lassen;
- rekening te houden met verstoringen die kunnen plaatsvinden indien medewerkers worden geïnterviewd die vanuit huis werkzaam zijn. Onze auditoren zullen zich in deze situaties flexibel opstellen. Dit kan bijvoorbeeld door even over te schakelen op de chat functionaliteit van tools.



4. Praktische tips voor deelnemers

Wij kunnen de volgende tips geven om de audit op afstand zo soepel mogelijk te laten verlopen:

- Zorg voor een goed werkende internetverbinding. Wij adviseren een minimale downloadsnelheid van 2MB per seconde. Desgewenst kunt u vooraf de snelheid van uw internetverbinding controleren via <https://www.speedtest.net/>.
- Gebruik bij voorkeur een headset. Het gebruik van de ingebouwde microfoon van een laptop leidt vaak tot een minder goede audioverbinding.
- Beperk de achtergrondgeluiden door de microfoon op 'mute' te zetten als u niet aan het woord bent. Dit is zeker van belang in een bijeenkomst of gesprekken met grotere groepen deelnemers.
- Gebruik bij voorkeur een webcam om face-to-face contact mogelijk te maken. Indien de audiokwaliteit echter onvoldoende is of hapert, kan het raadzaam zijn om de webcam of videoverbinding uit te schakelen om hiermee de internetverbinding te verbeteren.
- Verzamel relevante documenten en informatie voorafgaand aan het interview. Op basis van de kennis van uw managementsysteem en eerdere ervaring met audits, kunt u waarschijnlijk zelf goed inschatten welke documenten en informatie de auditor zou willen ontvangen of inzien.
- Zorg voor een heldere communicatie tijdens het gesprek. Geef bijvoorbeeld duidelijk aan wat u aan het doen bent of gaat doen, bijvoorbeeld: 'ik ga nu inloggen op de applicatie, ik probeer het document te vinden op ons netwerk, ik ga nu uw procedure lezen'.

5. Beveiliging van uw informatie

BSI neemt gepaste maatregelen om het delen van informatie tijdens de audit op afstand zo veilig mogelijk te laten verlopen. De laptops van onze auditoren zijn voorzien van encryptie- en beveiligingssoftware.

Onze auditoren zijn geïnstrueerd om de volgende gedragsregels in acht te nemen:

- Ervoor zorgen dat ze zich in een rustige ruimte bevinden.
- Informatie uitsluitend delen via de optie tot scherm delen in de web meeting en/of via email.
- Na afronding van de audit: verwijderen van al het objectief bewijsmateriaal (emails, bestanden, screenshots, foto's e.d.) van laptop en smartphone.
- Uw toestemming vragen om de controle van uw scherm over te nemen (uitsluitend bedoeld om zelf te kunnen scrollen door een document om het in eigen tempo te kunnen lezen).

Onze auditoren zullen nooit:

- de audit uitvoeren vanaf een publieke locatie of via een publieke wifi;
- bestanden en/of informatie delen met derden of opslaan op een onbeveiligd apparaat;
- een 3e persoon uitnodigen voor de web meeting zonder u hiervan in kennis te stellen en uw toestemming voor te vragen;
- schermopnames maken en de web meeting opnemen, tenzij er schema-specifieke eisen zijn voor het maken van foto's en/of video-opnamen ter ondersteuning van de controlebevindingen en -conclusies.



Over BSI

Ons doel is om vertrouwen te wekken voor een meer veerkrachtige wereld. Onze oplossingen en diensten verbeteren de prestaties en ondersteunen de doelstellingen van de Verenigde Naties voor duurzame ontwikkeling. Bij BSI is het onze missie om kennis, innovatie en best practices te delen om mensen en organisaties te helpen om van uitmuntendheid een gewoonte te maken. Dit wordt ondersteund door onze rol als nationaal standaardiseringsorgaan en door ons prestigieuze Koninklijk Handvest.

Al meer dan een eeuw dagen we middelmatigheid en zelfgenoegzaamheid uit om uitmuntendheid te helpen verankeren in de manier waarop mensen en producten werken. Dat betekent dat we bedrijven moeten laten zien hoe ze hun prestaties kunnen verbeteren, risico's kunnen verminderen en duurzame groei kunnen realiseren. Als marktleider in het helpen verbeteren van organisaties, variëren onze klanten van bekende merken tot kleine, lokale bedrijven in 193 landen wereldwijd.

Onze producten en diensten

Knowledge

De kern van BSI draait om de kennis die we creëren en aan onze klanten overbrengen. Op het gebied van normen bouwen we onze reputatie als deskundig orgaan verder uit, waarbij we experts uit de industrie samenbrengen om de normen op lokaal, regionaal en internationaal niveau vorm te geven.

Assurance

Een onafhankelijke beoordeling van de conformiteit van een proces of product met een bepaalde norm zorgt ervoor dat onze klanten op een hoog niveau presteren. We trainen onze klanten in implementatie- en audittechnieken om ervoor te zorgen dat ze de voordelen van de normen maximaal benutten.

Compliance

Om voordelen op lange termijn te ervaren, moeten onze klanten ervoor zorgen dat ze voortdurend voldoen aan een regelgeving, marktbehoefte of norm, zodat het een gewoonte wordt. Wij bieden een scala aan diensten die dit proces helpen vergemakkelijken.



Voor meer informatie over
remote audits van BSI:
Bezoek [bsigroup.nl](https://www.bsigroup.nl) of bel
+31 (0)20 346 07 80

bsi.