

P1 Rapport

Maas International B.V.

Management Systeem Certificatie

ISO 14001:2015, ISO 45001:2018, ISO 9001:2015

Audit Start - Eind datum:	2023/06/13 - 2023/06/14
Project Nummer:	PRJC-236991-2010-MS-C-NLD
DNV Team Leider:	Hans-Eric Veldkamp
Audit Team:	Hans Verhoeven
Vorbereid door	Hans Verhoeven
Datum van rapporteren	2023/06/14

Inhoudsopgave

Introductie	3
Algemene informatie	4
Resultaat Aandachtsgebied	5
Overige resultaten	6
Audit bevindingen en mate van overeenstemming met de norm	7
Conclusies	8
Volgende audit	9
Annex A – Auditor statements	10
Annex B - Het opvolgen van nonconformities	11

Overige bijlagen:

- Audit Plan
- List of Findings

Introductie

Dit rapport geeft een samenvatting van de uitkomsten en conclusies die uit de audit naar voren zijn gekomen. Een managementsysteemaudit heeft als belangrijkste doel de conformiteit van het managementsysteem met de betreffende norm vast te stellen. Daarnaast wordt ook de effectiviteit van het managementsysteem geëvalueerd om te verzekeren dat uw organisatie in staat is de door u gespecificeerde doelstellingen te behalen en te voldoen aan de van toepassing zijn wet- en regelgeving en contractuele eisen.

DNV

DNV wordt gedreven door de doelstelling leven, eigendommen en het milieu te beschermen (safeguarding life, property and the environment). Vanuit deze doelstelling helpt DNV organisaties de veiligheid en duurzaamheid van hun bedrijfsvoering te verbeteren. DNV is een toonaangevende leverancier van diensten op het gebied van classificatie, certificering, verificatie en training. Sinds onze oprichting in 1864 hebben we ons ontwikkeld tot een bedrijf van wereldformaat. We zijn actief in meer dan 100 landen en beschikken over 12.000 medewerkers die onze klanten overal ter wereld helpen de wereld veiliger, slimmer en duurzamer (safer, smarter and greener) te maken.

DNV is een wereldwijd toonaangevende certificatie-instelling. DNV helpt bedrijven de prestaties van hun organisatie, producten, medewerkers, faciliteiten en toeleveringsketen te optimaliseren door middel van certificering, verificatie, assessments en trainingen.

We leveren diepgaande expertise en pragmatische ondersteuning aan grote ondernemingen met als doel de ontwikkeling van effectieve duurzaamheidsstrategieën mogelijk te maken. Samen met onze klanten werken we aan duurzame bedrijfsprestaties en het opbouwen van vertrouwen bij stakeholders.

Algemene informatie

Certificatie Scope

195831-2016-AE-NLD-RvA(Issued/Current) - ISO 14001:2015:

Het verkopen van warme dranken, zoetwaren, frisdranken en verswaren via automaten, inclusief de levering en bevoorrading van en de service aan de automaten.

195832-2016-AHSO-NLD-RvA(Issued/Current) - ISO 45001:2018:

Het verkopen van warme dranken, zoetwaren, frisdranken en verswaren via automaten, inclusief de levering en bevoorrading van en de service aan de automaten.

195834-2016-AQ-NLD-RvA(Issued/Current) - ISO 9001:2015:

Het verkopen van warme dranken, zoetwaren, frisdranken en verswaren via automaten, inclusief de levering en bevoorrading van en de service aan de automaten.

Schema en geaccrediteerde juridische entiteit

ISO 45001:2018:RvA

DNV Business Assurance B.V.

Zwolseweg 1, 2994 LB, Barendrecht, Netherlands

ISO 14001:2015:RvA

DNV Business Assurance B.V.

Zwolseweg 1, 2994 LB, Barendrecht, Netherlands

ISO 9001:2015:RvA

DNV Business Assurance B.V.

Zwolseweg 1, 2994 LB, Barendrecht, Netherlands

Geheimhoudingsverklaring

Dit rapport (inclusief aantekeningen en checklists) is vertrouwelijk. Niets uit dit rapport mag worden verveelvoudigd en/of openbaar gemaakt door middel van druk, fotokopie, microfilm of op welke andere wijze ook, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de klant. Een uitzondering hierop vormt de Accreditatie-instelling, die het recht heeft rapportages in te zien teneinde de werkwijzen te kunnen beoordelen.

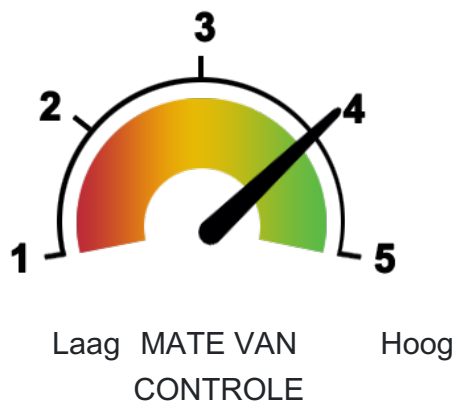
Disclaimer

Een managementsysteemaudit is gebaseerd op verificatie van een steekproef van beschikbare informatie. Het gevolg is dat er een element van onzekerheid tot uiting komt in de bevindingen van de controle. Het ontbreken van afwijkingen betekent niet dat ze niet bestaan op gecontroleerde en / of andere gebieden. Voorafgaand aan het toekennen of vernieuwen van certificering is dit rapport ook onderworpen aan een onafhankelijke DNV interne beoordeling die de inhoud en conclusies van het rapport kan beïnvloeden. Een onafhankelijke DNV interne beoordeling wordt ook uitgevoerd in het geval van belangrijke afwijkingen die tijdens een periodieke audit aan de orde zijn gekomen.

Resultaat Aandachtsgebied

Aandachtsgebied 1

Plezier in het werk



Sterke punten

Organisatiewaarden zijn onderdeel van de campagne “Werken met P.L.E.Z.I.E.R.”.

“Werken met P.L.E.Z.I.E.R.” is onderdeel van het beoordelingsgesprekken.

Plezier in het werk wordt ervaren op de werkvloer. Voornamelijk door de vele klantcontacten en onderlinge samenwerking en communicatie tussen de operationele collega's.

Verbeterpunten

Overweeg als management periodiek de vestigingen te bezoeken. Dit in het kader van communicatie en het tonen van betrokkenheid. [MV].

De huidige wijze van interne communicatie t.a.v. veranderende klanteisen wordt als onvoldoende ervaren, bijv. aan operators bij verandering van andere koffiebonen; verandering assortiment automaten. [MV].

Het is zinvol bij een volgend medewerkerstevredenheidonderzoek vragen op te nemen die te maken hebben met Plezier in het werk.[MV].

Overige resultaten

Punten van belang zoals vastgesteld in de audit exclusief resultaten aandachtsgebied.

Sterke punten

Opvolging van de bevindingen 2022 zijn tijdens de audit geverifieerd en zijn gesloten.

Blijvende focus op duurzaamheid, met initiatieven als impact@origin en impact@footprint; duurzaam ondernemen volgens het triple-bottom line principe (People, Planet, Profit); Project Heilige boontjes Coffee; deelname van Maas aan het Koploper netwerk, het Grote Bedrijven Netwerk en de Future Proof Coffee Collective (MVO Nederland).

Initiatieven dragen bij aan de realisatie van SDG (Sustainable Development Goals) in Nederland. Communicatie opgenomen op de website.

Project ter vervanging van PDA door smartphone met App. In Q4-2023 is iedere operator voorzien van een nieuwe PDA. Tevens gaat deze de WPI digitaliseren.

Platina medaille Ecovadis.

Beheersing keuringen en inspecties materieel depot Nieuwegein.

Elektrificatie van volledige wagenpark Maas International.

Service monteurs worden gemonitord op orders per dag, niet te weinig maar ook niet te veel.

Projectoverzicht 2023 van Projecten, Planning & Implementatie geeft een planning met duidelijke identificatie van uitdagingen en knelpunten.

Sterk overzicht van praktische registraties keuringen en inspecties aangetroffen bij Logistics & Warehouse.

Leveranciers worden uitgedaagd om te laten certificeren door Ecovadis.

Sterke rapportage en evaluatie van BHV-oefeningen.

Verbeterpunten

Door de BHV'er (depothouder) zijn geen herhalingslessen BHV gevolgd in de afgelopen 2 jaar (depot Rotterdam). [NC2].

Binnen het managementsysteemdocumentatie is nog niet specifiek opgenomen dat meldingsplichtige incidenten ook aan de Certificerende Instantie gemeld dienen te worden (Blue book, Proces 5.5. Afhandeling van (bijna) ongevallen en (milieu) incidenten). [OBS].

In het Overzicht Ratings Purchasing spend MINL 2023 is de wijze van opvolging van geconstateerde bevindingen vanuit leveranciersbeoordelingen niet herleidbaar. [OBS].

Vending at Work neemt de activiteiten van FSV (Coca Cola) over per 01-07-2023. Dit is gecommuniceerd met de medewerkers. Wijze van communicatie wordt als summier ervaren door depothouder Rotterdam (betrokkenheid). [OBS].

Beslissingen zijn genomen dat er verbetering van de oplostijd en vermindering van de klachten nodig is. Wat de acties hierop zijn is niet duidelijk, deze staan ook niet in de jaarplanning Kwaliteit, G&VW, Milieu en CO2 opgenomen (MR2022). [OBS]

Op de interne auditplanning 2022-2024 staan audits vermeld als zijnde afgerond met bevindingen. Deze audits zijn echter nog niet uitgevoerd. [OBS].

De planning van de werkplekinspecties wordt niet gehaald (o.a. Field Service). Dit wegens de belasting voor de Support Engineers (4 WPI's per jaar x 7 monterurs geeft 28 WPI's). Onduidelijk is of hierop bijgestuurd wordt door het management (bijvoorbeeld door de WPI's risk-based in te plannen). [OBS].

Het beleid schrijft de uitvoering van werkplekinspecties voor. Echter bij uitbesteedde werkzaamheden (installatie door Rollema) blijft dit achterwege. [OBS].

Oefening van noodsituaties met milieuaspecten is in 2022-2023 YTD niet uitgevoerd. [OBS].

Overweeg of de huidige duurzaamheidprestatie van Maas International, gecommuniceerd op de website d.m.v. Sustainable Development Goals (SDG) overeenkomt met de actuele situatie. [MV].

Overweeg de werkplekinspecties niet meer uit te laten voeren door medewerkers die verantwoordelijk zijn over hetzelfde gebied als de inspectie (slager keurt eigen vlees). [MV].

Overweeg in de presentielijst Toolboxmeeting een kolom toe te voegen met opmerkinge/bijzonderheden. [MV].

Overweeg een tourniquet als aanvulling van de EHBO verbanddoos. [MV].

Overweeg een inventarisatielijst NEN3140 keuring plichtige apparaten per locatie. Dit geeft meer controle bij keuring door externe firma's. [MV].

De interne audits worden nu door één persoon uitgevoerd. Overweeg om een auditteam in te stellen. [MV].

Audit bevindingen en mate van overeenstemming met de norm

Aantal nonconformities	1
Aantal Categorie 1 (Major) nonconformities:	0
Aantal Categorie 2 (Minor) nonconformities:	1
Aantal Observaties	8
Aantal aanbevelingen ter verbetering	9
Aantal nog niet afgesloten nonconformities van voorgaande audits	0

Opmerkingen

1. Verdere details van nonconformities en observaties zijn opgenomen in de bijlage
Overzicht Auditbevindingen
2. Zie definities van bevindingen in bijlage B

Conclusies

- De audit is uitgevoerd zonder gebruik te maken van remote audittechnieken.
- De belangrijkste auditdoelstellingen zijn niet volledig bereikt door de volgende redenen: NC2 geformuleerd.
- In de eindbespreking zijn de belangrijkste bevindingen gepresenteerd, besproken en overeengekomen.
- Er zijn geen belangrijke wijzigingen sinds de laatste audit.
- Afgezien van de nonconformiteit als opgenomen in het 'Overzicht Auditbevindingen', is het managementsysteem beoordeeld als zijnde effectief en in overeenstemming met de norm(en).
- Het certificaat blijft geldig op voorwaarde dat de vastgestelde nonconformity naar behoren zijn behandeld en beantwoord.
- De organisatie dient alle noodzakelijke herstel- en corrigerende maatregelen te nemen als geïndiceerd door de nonconformity. Zie de bijlage 'Definities van bevindingen en opvolging van nonconformities'.
- Op nonconformities dient de organisatie te reageren binnen 13 weken na de laatste auditdag: . Zie ook de bijlage 'Definities van bevindingen en opvolging van non-conformities'. 2023/09/12
- Er wordt aanbevolen om observaties op gelijke wijze te behandelen als nonconformities.
- Een vervolg audit om de herstelmaatregel, oorzaakanalyse en de corrigerende maatregelen te verifiëren is nodig. De vervolg audit zal worden uitgevoerd als een desk-review gebaseerd op de beoordeling van de toegestuurde documentatie aan de Lead Auditor.
- De juistheid van de certificatie scope (en grenzen) zijn beoordeeld middels verificatie van aspecten zoals de organisatiestructuur, site(s), processen en producten/diensten. De conclusie is dat de certificatie scope (en grenzen) als passend zijn beoordeeld.
- Tijdens de audit zijn er geen belangrijke zaken naar voren gekomen die van invloed zijn op het auditprogramma (PAP) voor de huidige certificatie cyclus.

- Gebaseerd op de beoordeling van de status van relevante factoren zoals het aantal FTE, geografische ligging van de locaties, processen en producten en het niveau van de complexiteit van de organisatie, is de conclusie dat er geen aanpassing van de audittijd benodigd is.
- Gebaseerd op de evaluatie van het hoofdkantoor aangaande het vermogen en de bevoegdheid om controle uit te oefenen over alle locaties met betrekking tot de centrale elementen van het managementsysteem, komt de organisatie in aanmerking voor een auditbenadering op basis van een steekproefmethodiek.

Volgende audit

Audit start datum: 2024/06/11

Voorgesteld aandachtsgebied(en):

ntb.

Auditdata:

2024: 2e periodieke audit op 11, 12 juni 2024

2025: hercertificeringsaudit op 16, 17, 18, 19 juni 2025

Annex A – Auditor statements

Beoordeelde normelementen

Effectiviteit van processen voor managementreview

Bewijs en resultaat

De notulen van de directiebeoordeling 2022 d.d. 08-05-2023 en bijbehorende documentatie zijn beoordeeld. De Directiebeoordeling en CSR en plan vermelden alle verplichte onderwerpen. Acties vanuit de Management Review worden opgenomen in het centraal Overzicht Continu Verbeteren en voor afdelingen/projectteams in actielijsten
Geverifieerd: Management Review over 2022 Maas International d.d. 08-05-2023; CSR-verslag MAAS 2022 digitaal d.d. 3-04-2023.

Effectiviteit van processen voor interne audits

Er is een Intern audit meerjarenplanning 2022-2024. De audits zijn uitgevoerd conform de planning. Opvolging van de acties uit de audit wordt gevolgd in het Verbeterregister. De QHSE manager monitort de voortgang van de acties n.a.v. geconstateerde bevindingen interne audits.
Risico's en actualiteit van de processen zijn vaste aspecten tijdens de interne audits.
Geverifieerd: MAAS Planning interne audit 9001/14001/45001 2022-2024; Operating Noord_MAAS auditrapport dossieronderzoek 20220824; Operating Zuid_MAAS auditrapport dossieronderzoek 20220824; Warehouse Logistics MAAS auditrapport

Effectiviteit van het proces over de afhandeling van non-conformiteiten (inclusief incidenten en klachten van klanten en/of belanghebbenden)”

dossieronderzoek 20221011;
Tijdens de audit is niet gezien dat op basis van de steekproef, met in acht name van de opmerkingen, het systeem niet effectie

Klantklachten hadden veelal te maken met logistieke handelingen (15 stuks in 2022). Beslissingen zijn genomen dat er verbetering van de oplostijd en vermindering van de klachten nodig is. Wat de acties hierop zijn is niet duidelijk, deze staan ook niet in de jaarplanning Kwaliteit, G&VW, Milieu en CO2 opgenomen. Klantklachten worden geregistreerd in SageCRM.
In 2022 en 2023 YTD zijn geen milieu incidenten geregistreerd. G&VW incidenten zijn geregistreerd. Geverifieerd het Register Incidenten 2023.
Incidenten zijn doorlopen met de KAM-coördinator. Afwijkingen zijn doorlopen met de Contractmanager.
Geverifieerd: Corporate social responsibility Maas jaarverslag 2022; Managementreview; Dashboard Warme Drankenautomaten; Overzicht klantklachten
2022, alle klachtmeldingen zijn gesloten; Overzicht klantklachten 1e kwartaal 2023: 13 klantklachten. Alle klachtmeldingen inmiddels gesloten; Maandelijks commercieel overleg d.d. 09-06-2023; Klachtnummer 27811645 Post NL: structurele onvrede verzorging machines d.d. 09-02-2023, afgesloten

	04-04-2023; Klacht NS groep -23182: werking machine. Oplossing: aanpassingen aan machine. De klachten en incidenten die in het afgelopen jaar zijn geregistreerd en bijbehorende gegevens met betrekking tot uitgevoerde correcties en corrigerende maatregelen zijn beoordeeld. Daarbij is aan de hand van de gegevens vastgesteld dat het proces voor klachtenafhandeling voldoet aan de eisen van de norm.
Effectiviteit van het proces voor het vaststellen en aanpakken van risico's en kansen die relevant zijn voor het managementsysteem	Maatregelen n.a.v. de ontwikkelingen in de context van de organisatie en de gewijzigde verwachtingen van stakeholders zijn opgenomen in het Overzicht continu verbeteren. Deze worden periodiek opgevolgd en besproken door de directie, leidinggevenden en KAM-FG. Geverifieerd: CSR Strategie MCM update 2023; Context risico analyse (onderdeel is MAR) d.d. 17-02-2023; Maas International Basisrapport RI&E 17-11-2020 versie 1.2; Plan van Aanpak in Arbobeheerssysteem van Preventie&Werk (actueel); Bedrijfsnoodplan versie 16-05-2023 versie 9.0; Register Incidenten d.d. 03-04-2023 (laatste incident betreffende auto-ongeval); Blue book, Proces 5.5. Afhandeling van (bijna) ongevallen en (milieu) incidenten; BHV oefeningen: milieuaspecten d.d. 13-08-2021 en d.d. 22-12-2022 Laatste oefening geweest YTD). Ontruiming 16-11-2022 HQ.

	Het proces wordt als effectief beschouwd en voldoet aan de eisen van de norm, behoudens voor wat betreft de uitzonderingen die zijn vermeld in het Overzicht Auditbevindingen (List of Findings). Deze conclusie is gebaseerd op gehouden interviews met betrokken managers en verificatie van gedocumenteerde informatie.
Effectiviteit van de processen om doelstellingen vast te stellen, acties te plannen en voortgang en resultaten te evalueren	Managementsysteem beschreven in Blue Book. Deze wordt beheerd door de KAM coordinator. Doelstellingen en plannen 2023 opgenomen in het MAAS MVO verslag over 2022. De strategie en de bedrijfsdoelstellingen zijn het uitgangspunt voor de afdelingsdoelstellingen. Acties vanuit de Managementreview zijn opgenomen in het Overzicht Continu Verbeteren incl. verantwoordelijken voor afhandeling alsmede deadlines. De realisatie van de acties 2023 wordt door de directie gemonitord, daarbij ondersteund door de KAM-FG. Periodiek MT - en Operationeel managementteam overleg en één op één gesprekken COO met managers. Meldingen van storingen worden in Service desk geregistreerd en ingepland mbv ORTEC Planning Service afdeling. Geverifieerd: CSR Strategie MCM update 2023; Levenscyclus MAAS Context Risicoanalyse v8.3 d.d. 16-06-2022; IT-Security-Policy-2020; Management

Review over 2021 Maas International_20220404; MAAS MVO 2021 rapportage en plan_20220406; Basis Dashboard Operations Noord en Zuid 2023; HR update week 23-2023; Werken met P.L.E.Z.I.E.R campagne; Maandelijks commercieel overleg d.d. 09-06-2023; Rapportage beschikbaarheid automaten 2023; BB1.7GVW 23-01-2023 Bluebook_versie 10.7-1; BB1.1 Beleid d.d. 21-03-2023 Bluebook versie 10.6; Processen; Organogram met namen Organisatie functies en namen MAAS d.d. 01-06-2023; Notulen OR overleg d.d. 23-02-2023; Quality review meeting d.d. 13-06-2023; Overzicht Crem productions issues juni 2023; Sinds de vorige audit is de documentatie van het managementsysteem bijgewerkt naar aanleiding van wijzigingen. Het proces voor het vaststellen en aanpakken van risico's en kansen die relevant zijn voor het managementsysteem wordt als effectief beschouwd en voldoet aan de eisen van de norm. Deze conclusie is gebaseerd op gehouden interviews met betrokken managers en verificatie van gedocumenteerde informatie.

Effectiviteit van het managementsysteem om ervoor te zorgen dat de organisatie in staat is om te voldoen aan de toepasselijke wettelijke en contractuele

vereisten

MAAS hoofdkantoor en de diverse nevenvestigingen (depots) zijn Type B inrichtingen. Maas hoofdkantoor heeft Energielabel B. MAAS heeft een applicatie voor een centraal register (Pharius) van relevante wet- en regelgeving voor Gezondheid, Veiligheid, Milieu en Gegevensbescherming (AVG). Dit geeft een actueel overzicht van de voor MAAS relevante wet- en regelgeving. Wettelijke eisen rond kwaliteit, MVO en overige algemene eisen zijn opgenomen in een apart Excel-register. MAAS heeft in 2022 en 2023 geen communicatie, inspecties of controles gehad van toezichthouders zoals de Omgevingsdienst, ILT-inspectie, Nederlandse Arbeidsinspectie of Autoriteit Persoonsgegevens. Maas International valt onder de EED regeling. De MAAS Energie audit is in 2019 compleet uitgevoerd, op 29 november 2019 ingediend en op 28 april 2020 goedgekeurd door RVO (Omgevingsdienst Zuid Oost Brabant). Deze wordt medio 2023 vervangen door de CO2-prestatieladder niveau 5. De RVO heeft op 15 december 2020 aangegeven, dat met de Energie audit van Maas International B.V. is voldaan aan de auditplicht. AIM ingevuld d.d. 9-01-2023; Maatregelenlijst doorlopen 9-01-2023. Wet- en regelgeving vanuit SCCM.

Contract Arbodienstverlening afgesloten met Arbodienst ArboNed.

Maatwerkregeling cf. Arbowet art. 14 en 14a.

Geverifieerd: In de RDMG omgeving in de softwareapplicatie Pharius zijn de regels van het Milieuaspecten register (MAR) en de RI&E meegenomen.

Er is een overzicht van wet- en regelgeving opgenomen in Pharius.

QSN en QHSE manager kunnen daarin inloggen; AIM Module ingevuld voor HQ en depots

d.d. 9-01-2023; W&R excl. Pharius d.d.

26-04-2023; Maas International PvA

Omgevingswet mei 2023 HQ en

depots/crossdocks; Keuringen NEN3140 depot

Nieuwegein due date 7-2023; keuringen

stellingen depot Nieuwegein due date 5-

2024; Jaarrapport afvalstoffen 2022;

Overzicht afvalstoffen 2021-2022;

Corporate Social Responsibility Maas jaarverslag 2022;

Leveranciersbeoordeling Van Happen

Afval containers d.d. 01-04-2023;

Operationeel journaal

3x in de week; Nieuwsbrief Operating Q2-2023.

Q1 rapportage automaten

2022/NS/WMT; Quartely Customer

review d.d. 26-01-2022; P&L report d.d.

25-01-2022;; Maatregelenlijst AIM d.d.

29-04-2022;

KPI overzicht Maas Retail 2022;

leveranciersbeoordeling van Rooijen

d.d. 15-06-2022.

	Aan de hand van een selectie van gegevens is vastgesteld dat de organisatie beschikt over doeltreffende processen om te kunnen voldoen aan de toepasselijke wettelijke en contractuele eisen, behoudens de bijzonderheden zoals opgenomen in het Overzicht Auditbevindingen (List of Findings).
Effectieve controle op het gebruik van certificeringsmerken en verwijzing naar certificering	Het gebruik van certificatiebeeldmerken en overige verwijzingen naar certificering is beoordeeld. De juiste DNV zijn beschikbaar, echter worden niet gebruikt.
Aanvullend voor multi-site certificering op basis van een site sampling-aanpak: Doeltreffendheid van het vermogen en de bevoegdheid van de centrale eenheid om belangrijke gegevens van alle locaties te verzamelen en te analyseren en om indien nodig wijzigingen te initiëren	De volgende belangrijke onderdelen zijn beoordeeld om een uitspraak te kunnen doen over de bevoegdheid en het vermogen van het hoofdkantoor om effectieve controle uit te oefenen: wijzigingen in het managementsysteem, directiebeoordeling, klachten, evaluatie van corrigerende maatregelen, planning van interne audits en evaluatie van de uitkomsten, wijzigingen in risico's/aspecten en de gevolgen daarvan voor het managementsysteem (QES) en andere wettelijke eisen. Het Periodieke Auditplan is bijgewerkt inclusief eventuele wijzigingen in multi-site sampling op basis van het bovenstaande, evenals relevante aanvullende items die zijn opgenomen in: IAF MD1: 2018 6.1.2.4; ISO 50003:2021 B.4.3 Energy Management Systems; en ISO / IEC 27006: 2015:

9.1.5.1.2 voor ISMS.

De volgende gegevens zijn beoordeeld:
zie bovenstaande geverifieerde
documentatie. Afdoende controle is
aangetoond, met uitzondering van de
bijzonderheden zoals beschreven in de
List of Findings.

Annex B - Het opvolgen van nonconformities

Definities van bevindingen

Major nonconformity (Categorie 1)

Een nonconformity die invloed heeft op het vermogen van het managementsysteem om de beoogde resultaten te bereiken.

Nonconformities kunnen worden aangemerkt als major in de volgende omstandigheden:

- Als er significante twijfel is over een effectieve implementatie van proces controle of onvoldoende borging dat het product of de dienstverlening zal voldoen aan de eisen.
- Meerdere categorie 2 non conformities m.b.t. een norm-eis of probleem waarvan is vastgesteld dat een doeltreffende implementatie binnen het managementsysteem ontbreekt.

Minor nonconformity (Categorie 2):

Een nonconformity die geen invloed heeft op het vermogen van het managementsysteem om de beoogde resultaten te bereiken.

Observatie:

Een observatie is geen nonconformity maar kan wel duiden op een mogelijk toekomstige tekortkoming indien de situatie te weinig aandacht krijgt; een observatie kan ook betrekking hebben op een situatie waarbij geen passend bewijsmateriaal wordt gevonden om de vaststelling van een tekortkoming te ondersteunen.

Aanbevelingen ter verbetering:

Aanbevelingen ter verbetering hebben betrekking op gebieden en/of processen waar mogelijk wordt voldaan aan - minimum - normeisen, maar waar verbetering mogelijk is.

Het opvolgen van nonconformities

De termijn om te reageren op nonconformities is maximaal 90 dagen. Binnen deze periode wordt het volgende verwacht van de organisatie:

- Onmiddellijke herstelmaatregel om de tekortkoming als zodanig op te heffen (indien van toepassing bij de NC).

- Het uitvoeren van een oorzaakanalyse om corrigerende maatregelen vast te stellen om het opnieuw optreden van de tekortkoming te voorkomen.
- Het implementeren van corrigerende maatregelen en het verifiëren van de doeltreffendheid van deze maatregelen.
- Het rapporteren aan DNV's Team Leider, middels het daarvoor bestemde onderdeel van de bijlage Overzicht Auditbevindingen, met daarbij gevoegd evt. relevante ondersteunende documentatie (indien van toepassing).

Binnen de gestelde tijd voordat een certificaat kan worden toegekend dient aan de volgende voorwaarden te worden voldaan:

- Major nonconformities: Bewijs van oorzaakanalyse en doeltreffende implementatie van herstel- en corrigerende maatregelen wordt verstrekt.
- Minor nonconformities: De preferente en normale werkwijze is identiek aan die bij Major nonconformities. DNV's Team Leader kan voor bepaalde nonconformities besluiten een plan van aanpak te accepteren voor het implementeren van vastgestelde corrigerende maatregelen. De feitelijke uitvoering van geplande maatregelen wordt uiterlijk bij de eerstvolgende audit geverifieerd.

Een observatie is in zichzelf niet een tekortkoming, maar kan wel duiden op een mogelijk toekomstige tekortkoming indien de situatie te weinig aandacht krijgt; een observatie kan ook betrekking hebben op een situatie waarbij geen passend bewijsmateriaal wordt gevonden om de vaststelling van een tekortkoming te ondersteunen.

Normaliter voert DNV ter plaatse een follow up-audit indien sprake is van bij Major NC's. Bij Minor NC's vindt follow up in de regel op afstand plaats, in de vorm van een bureauverificatie op aangeleverde documentatie; indien noodzakelijk geacht wordt hiervan afgeweken.

Een onvoldoende reactie op NC's of een onvoldoende uitvoeren van corrigerende maatregelen kunnen aanleiding zijn tot het schorsen of intrekken van een certificaat.

De reactietermijn in geval van hercertificatie

Indien het bestaande certificaat expireert binnen de maximale termijn van 90 dagen, wordt een kortere reactietermijn vastgesteld opdat vóór de vervaldatum een geëigende opvolging en certificaatvernieuwing kan plaatsvinden. Met deze werkwijze wordt continuïteit van geldigheid van het certificaat zeker gesteld. Als de vervaldatum wordt overschreden zonder het proces van opvolging is afgerond, mag het bestaande certificaat niet worden verlengd en wordt het certificaat beschouwd als zijnde geschorst

tot het moment dat het certificaat wordt vernieuwd. De 'gecertificeerd sinds' datum komt dan te vervallen.

ViewPoint

ViewPoint is ons klantenpanel waarin meer dan 10.000 klanten zijn vertegenwoordigd uit alle delen van de wereld. De leden van dit panel geven ons via enquêtes hun mening en delen met ons hun inzichten over actuele onderwerpen die betrekking hebben op certificering en duurzame bedrijfsvoering in hun sector.

Deelname is gratis en alle leden van het ViewPoint-panel hebben volledige toegang tot de gegevens en rapporten die op deze enquêtes zijn gebaseerd. Daarnaast profiteren leden van netwerkkansen en toegang tot eLearning-modules. Ook ontvangen zij regelmatig uitnodigingen voor webinars, online forums en nog veel meer.

Wilt u lid worden?

Ontmoet ons hier: <https://www.dnv.com/assurance/viewpoint/viewpoint-application.html>

Wist u dat?

Op zoek naar nieuws en ontwikkelingen in de certificatie- en assurancemarkt? U kunt meer informatie vinden op onze website en leren over de initiatieven en services die exclusief voor u als DNV-klant beschikbaar zijn.

Download A broader view op: <https://www.dnv.com/broaderview>

ABOUT DNV

Wij zijn de onafhankelijke expert op het gebied van risicomanagement en assurance. Gedreven door ons doel, om het leven, eigendom en het milieu te beschermen, bieden we onze klanten en hun belanghebbenden feiten en betrouwbare inzichten, zodat kritische beslissingen met vertrouwen kunnen worden genomen. Als vertrouwde stem voor veel van 's werelds meest succesvolle organisaties, gebruiken we onze kennis om veiligheid en prestaties te verbeteren, industriële benchmarks vast te stellen en oplossingen te inspireren en uit te vinden om wereldwijde transformaties aan te pakken.

DNV is een van 's werelds toonaangevende leveranciers van certificering, assurance en risicobeheer. Of het nu gaat om het certificeren van het managementsysteem of de producten van een bedrijf, het geven van training of het beoordelen van toeleveringsketens en digitale activa, wij stellen klanten en belanghebbenden in staat om met vertrouwen kritische beslissingen te nemen. We zetten ons in om onze klanten te ondersteunen bij de transitie en het duurzaam realiseren van hun strategische langetermijndoelen, door gezamenlijk bij te dragen aan de duurzame ontwikkelingsdoelen van de VN.

www.dnv.com

© DNV 2021