



## BUSINESS ASSURANCE

# NA DE VERPLICHTE EISEN, NU TIJD VOOR DE VRIJE INVULLING

Gefrustreerde medewerkers die standaardchecklists afwerken om maar aan de norm te voldoen – dat is het beeld dat auditoren in het verleden vaak ocriepen. Maar worden interne audits vandaag de dag nog steeds als een noodzakelijk kwaad beschouwd? DNV GL heeft deze kwestie grondig onderzocht.

Bedrijven met managementsystemen die zijn gecertificeerd volgens normen als ISO 9001 (kwaliteit), ISO 14001 (milieu) of ISO 45001 (gezond en veilig werken), kunnen zich niet aan interne audits onttrekken. Hoofdstuk 9.2 van deze normen vereist dat er interne audits worden uitgevoerd om de effectiviteit van het managementsysteem te bepalen en aan te tonen. Voor de betrokken bedrijven betekent dat het volgende; er moeten een of meer auditprogramma's worden gepland, rekening houdend met de frequentie, methoden, criteria, verantwoordelijkheden, rapportage en opvolging van de maatregelen. Dit vergt veel tijd, middelen en tact en leidt ertoe dat de meeste medewerkers interne audits ervaren als een noodzakelijk kwaad om aan de norm te voldoen. Maar regels en managementsystemen evolueren – en daarmee ook het imago van interne audits.

## VAN COMPLIANCE NAAR BEST PRACTICES

DNV GL heeft deze ontwikkeling in september 2017 onderzocht met een enquête onder meer dan 900 deskundigen van bedrijven met gecertificeerde kwaliteits-, milieu- en/of G&VW-managementsystemen. De ondervraagde bedrijven beoordeelden zichzelf aan de hand van diverse uitspraken over de uitvoering en het gebruik van interne audits op een schaal van 1 tot 5, waarbij 1 betekent totaal niet mee eens en 5 staat voor volledig mee eens.

Uit de resultaten van de online enquête blijkt dat de houding ten opzichte van interne audits merkbaar is veranderd. Meer dan 55% van de ondervraagde bedrijven controleert tijdens de audit niet uitsluitend of er aan de eisen van de relevante ISO-norm is voldaan maar houdt ook rekening met best practices en andere industriestandaarden. Enkele jaren daarvoor werd deze aanpak vooral gevolgd door grote, bovenregionaal actieve bedrijven. Opmerkelijk is dat deze trend nu ook bij kleine en middelgrote ondernemingen te zien is: maar 2% van alle ondervraagde ondernemingen verklaarde

bij audits nog steeds slechts te voldoen aan de minimumeisen van de desbetreffende norm en maar 10% verklaarde op zijn minst aan iets meer dan de minimumeisen te voldoen. Interne audits zijn een geschikt managementinstrument om de naleving van de eisen te controleren, effectieve processen te garanderen en mogelijkheden voor verbetering te identificeren – bijna drie op de vier respondenten zijn het met deze uitspraak eens. Bij 85% van de deelnemers zijn de interne audits van de managementsystemen zowel gericht op optimalisatiemogelijkheden als op best practices. Bovendien zijn vier op de vijf respondenten van mening dat de problemen die tijdens interne audits aan het licht zijn gekomen, binnen de gestelde termijnen effectief zijn aangepakt.

## TENDENS NAAR RISICORICHTTE BENADERING

De respondenten beschouwen objectiviteit en onpartijdigheid als basisvereisten voor de auditor. Daarnaast vinden ze kennis van de betreffende managementsysteemnorm doorslaggevend voor een effectief auditproces. De meerderheid van de ondervraagde bedrijven is van mening dat hun interne auditoren over de nodige knowhow beschikken: de bijbehorende uitspraak kreeg een gemiddelde waardering van 4,22.

Uit de enquêteresultaten kan nog een andere trend worden afgeleid: de risicogerichte aanpak lijkt zich ook te hebben doorgezet bij de planning en uitvoering van audits. Zo geeft 80% van de ondervraagde bedrijven aan in het interne auditprogramma rekening te houden met factoren als kritieke processen, procesprestaties en procesrisico's. Het belang dat gebruikers en organisaties voor standaardisatie aan de risicogebaseerde aanpak hechten, komt ook tot uiting in de actualisering van ISO 19011:2018, "Richtlijnen voor het uitvoeren van audits van managementsystemen".

## PRAKTIJKGERICHTE VERNIEUWINGEN

Ook nieuw in ISO 19011:2018 is de aanbeveling om het auditprogramma te richten op de context van de organisatie (relevante interne en externe factoren, relevante belanghebbende partijen en hun relevante eisen) en op de functionaliteit, complexiteit en volwassenheid van het individuele managementsysteem. Alleen op die wijze kan worden gegarandeerd dat er binnen het systeem voldoende rekening wordt gehouden met bedrijfsspecifieke wensen en eisen.

DNV GL beveelt daarom aan om gedurende de 3-jarige cyclus alle processen binnen de scope van certificering minimaal één keer op deze basis te auditen. Kritieke of risicovolle processen moeten jaarlijks of idealiter nog vaker worden gecontroleerd, afhankelijk van prestaties en risico's. Dit zorgt ervoor dat de audits betrekking hebben op aspecten die voor de onderneming van groot belang zijn.

## INTERNE AUDITS ALS PRIORITEIT

Daarnaast helpt deze aanbeveling het management om te beoordelen of het managementsysteem goed op alle belangrijke eisen is gericht en of de binnen het managementsysteem vastgestelde maatregelen geschikt zijn om de bedrijfsdoelstellingen te realiseren. Bovendien specificeren de nieuwe, herziene normen de eis van leiderschap en betrokkenheid van het topmanagement bij het managementsysteem (hoofdstuk 5.2). Volgens de enquêteresultaten wordt ook in de praktijk aan deze eis voldaan: 80% van de

respondenten zegt dat het topmanagement in hun bedrijf betrokken is bij het opstellen van het auditprogramma. Bijna driekwart is het erover eens dat het topmanagement in de organisatie de waarde van interne audits onderkent en actief bijdraagt aan het oplossen van problemen.

Tot zover de voorwaarden voor geslaagde interne audits. Maar welke concrete meerwaarde bieden ze? Efficiënt geplande en uitgevoerde audits laten zien in hoeverre het managementsysteem aan de betreffende norm voldoet en hoe succesvol best practices zijn. Door problemen en zwakke punten te identificeren, zorgen ze voor de verbetering van processen en verbeteren ze het inzicht in het samenspel tussen processen en procedures. De auditresultaten leveren ook waardevolle input voor directiebeoordelingen. Op basis hiervan kunnen trends worden vastgesteld die zelfs preventieve of corrigerende maatregelen voor het hele bedrijf kunnen vereisen. Uit de onderzoeksresultaten blijkt dat de meeste ondervraagde bedrijven de waarde van interne audits hebben onderkend en audits inzetten voor duurzame en continue verbetering in het bedrijf. Ze gaan daarbij verder dan de normen vereisen.

DNV GL ziet dit als een natuurlijke ontwikkeling, omdat managementsystemen in de loop van de tijd steeds volwassener en stabiel worden en daarmee ook de stap voorbij louter compliance steeds gemakkelijker te nemen valt. Interne audits maken immers al sinds het begin van de ISO-managementsystemen, meer dan 25 jaar geleden, deel uit van de eisen van de meeste managementsysteemnormen. De positieve enquêteresultaten onderstrepen ook de ontwikkeling van managementsystemen tot integrale instrumenten om de prestaties van een organisatie te verbeteren.

## VOERT U EEN GOEDE INTERNE AUDIT UIT?

DNV GL biedt verschillende intensieve trainingen voor de interne auditor. Tijdens deze praktische trainingen leert u tijdens verschillende rollenspellen hoe u een goede interne audit uitvoert. U leert niet alleen hoe u audit-interviews moet uitvoeren, maar ook hoe het dossieronderzoek uitgevoerd moet worden.

Kijk op [www.dnvgl.be/trainingen](http://www.dnvgl.be/trainingen) voor meer informatie over de trainingen!

### MEER WETEN OVER DNV GL?

■ Heeft u vragen over onze dienstverlening of wilt u meer weten over certificering? Neem dan contact met ons op.

- DNV GL Business Assurance
  - Noorderlaan 147
  - 2030 Antwerpen
- [DNV.certificationbelgium@dnvgl.com](mailto:DNV.certificationbelgium@dnvgl.com)

Neem ook een kijkje op [www.dnvgl.be/certificering](http://www.dnvgl.be/certificering)

Of vraag vrijblijvend een offerte op via [www.dnvgl.be/offerte](http://www.dnvgl.be/offerte)