

Processchema certificering

Het certificatieproces in zes overzichtelijke stappen;

Stap 1: Vooronderzoek/Nulmeting

In deze beginfase onderzoekt KOVON bij de organisatie desgewenst de haalbaarheid om binnen een bepaalde termijn een traject gericht op MQM beoordeling te starten. Hiermee wordt voorkomen dat een beoordelingstraject van start gaat, terwijl essentiële elementen ontbreken.

Door KOVON wordt ook gekeken naar de beschikbaarheid van de getekende certificeringsovereenkomst en naar de voorwaarden om te kunnen deelnemen.

KOVON draagt desgewenst ook zorg voor een beoordeling van het systeem van de organisatie om te kunnen voldoen aan de certificatievoorwaarden.

In deze fase kunnen ook de benodigde administratieve stappen uitgevoerd worden. (Aanmelden voor certificatie, afsluiten certificeringsovereenkomst)

Stap 2: Initieel onderzoek/Initiële Audit

Tijdens het initieel onderzoek, bestaand uit een documentenonderzoek en een organisatie-onderzoek, wordt de conformiteit van het systeem beoordeeld met het oog op certificatie en worden eventuele afwijkingen ten opzichte van de norm in kaart gebracht. Die worden vastgelegd in een rapportage. In een slotgesprek worden de bevindingen met de klant besproken. Wanneer één of meerdere afwijkingen worden geconstateerd, heeft de organisatie drie maanden de tijd om dit in orde te maken. Een organisatie heeft overigens de mogelijkheid formeel bezwaar aan te tekenen tegen een geconstateerde afwijking. Wanneer er geen afwijkingen zijn, kan tot certificatie overgegaan worden.

Stap 3: Certificatiebesluit

Bij afwijkingen vindt binnen drie maanden een vervolfbeoordeling plaats. Dan wordt beoordeeld of de afwijkingen zijn gecorrigeerd en in overeenstemming zijn met de relevante normen en reglementen. Als dit het geval is, kan de instelling worden gecertificeerd. Dit gebeurt op basis van een rapport en een advies van de auditor aan de stichting KOVON.

De algemeen directeur van KOVON beslist over de certificatie. Deze certificatie geldt voor drie jaar. De gecertificeerde organisatie voert het MQM-logo in haar uitingen.

Stap 4: Eén keer per jaar controle/Surveillance Audit

Deze jaarlijkse controle wordt minimaal twee maanden van tevoren aangekondigd, zodat de instelling zich kan voorbereiden op de beoordeling. Tijdens de beoordeling kunnen 2 soorten tekortkomingen worden geconstateerd:

- Essentiële tekortkomingen: Deze moeten per direct worden gecorrigeerd.
- Niet essentiële tekortkomingen: Hiervoor krijgt de organisatie twee maanden de tijd voor herstel .

De auditor heeft vervolgens één maand de tijd om de corrigerende maatregel te beoordelen.

Na iedere beoordeling volgt een besluit van de algemeen directeur van KOVON over voortzetting van de geldigheid van de certificatie.

Soms wordt een gecertificeerde organisatie geschorst omdat deze niet (tijdig) voldoet aan de eisen van de norm. De geschorste organisatie krijgt dan nog een bepaalde tijd om alles te corrigeren. Lukt dit niet binnen de overeengekomen tijd, dan kan de stichting KOVON besluiten de certificatie in te trekken.

Stap 5: Eén keer per drie jaar herbeoordeling

Een herbeoordeling is qua omvang vrijwel identiek aan de initiële beoordeling.

Daarna herhaling van stap 4 en 5.

Stap 6: Uitbreiding van de scope

Een gecertificeerde organisatie kan een uitbreiding van de scope aanvragen. Dit gebeurt bijvoorbeeld wanneer de organisatie haar activiteiten uitbreidt. Aan de hand van een aanvraag voor uitbreiding besluit de algemeen directeur van KOVON of er een uitbreidingsonderzoek uitgevoerd kan worden en zo ja, op welke wijze.