



# Informatieblad uitvoeren interne audits



*De overtuiging -en ervaring- van SCCM is dat elke organisatie (hoe klein ook) betere milieuprestaties behaalt door het gebruik van de plan-do-check-act aanpak uit de ISO 14001-norm.*

**Copyright SCCM**

Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze uitgave mag worden openbaar gemaakt en/of verveelvoudigd door middel van druk, fotokopie, microfilm of op welke andere wijze dan ook zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van SCCM.

**Disclaimer**

De inhoud van deze brochure is met uiterste zorg samengesteld, desondanks kunnen fouten en onvolledigheden niet geheel worden uitgesloten. SCCM aanvaardt derhalve geen enkele aansprakelijkheid, ook niet voor directe of indirecte schade ontstaan door of verband houdend met het gebruik van de inhoud van deze uitgave.

# Inhoudsopgave

	<b>Doelstelling van dit informatieblad</b>	<b>4</b>
<hr/>		
<b>HOOFDSTUK 1</b>		
<b>1</b>	<b>Doel van de interne audits</b>	<b>5</b>
1.1	Definitie interne audit	5
1.2	ISO 19011	5
1.3	Verschillen tussen een interne en een externe audit	6
<hr/>		
<b>HOOFDSTUK 2</b>		
<b>2</b>	<b>Het auditprogramma</b>	<b>7</b>
<hr/>		
<b>HOOFDSTUK 3</b>		
<b>3</b>	<b>Uitvoering van de audit</b>	<b>10</b>
3.1	Initiëren van de audit	10
3.2	Uitvoeren van de documentbeoordeling	10
3.3	Vorbereiden van de auditactiviteiten op de werkplek	11
3.4	Uitvoeren van de interne audit	11
3.5	Het auditrapport	13
3.6	Follow-up van de audit	13
<hr/>		
<b>HOOFDSTUK 4</b>		
<b>4</b>	<b>Kennis en vaardigheden van de interne auditors</b>	<b>15</b>
<b>Bijlage 1</b>	Auditprogramma	17
<b>Bijlage 2</b>	Intern auditrapport	18
<b>Bijlage 3</b>	Verbeterprogramma	19

# Doelstelling van dit informatieblad

Dit informatieblad is opgezet om inzicht te geven in de wijze waarop een interne audit kan worden opgezet, voorbereid en uitgevoerd. Interne audits spelen een belangrijke rol als het gaat om de verbetering van het milieumanagementsysteem. Het document is bedoeld als hulpmiddel en organisaties zijn geheel vrij in het gebruik van de in dit informatieblad opgenomen suggesties.

Het informatieblad bestaat uit vier hoofdstukken te weten: doel van de interne audit, auditprogramma, uitvoering van de audit en de kennis en vaardigheden van de interne auditor. Daarnaast worden achterin het informatieblad voorbeelden gegeven van een auditplanning, auditrapport en een verbeterprogramma.

## HOOFDSTUK 1

# Doel van de interne audits

De interne audit wordt uitgevoerd om de werking van het milieumanagementsysteem te toetsen. Tijdens de audit wordt beoordeeld in hoeverre iedereen zich aan de afspraken houdt die in het milieumanagementsysteem zijn vastgelegd (de performance of uitvoeringsbeoordeling), of met het systeem aan de eisen van de ISO 14001-norm wordt voldaan (de systeembeoordeling) en op welke wijze het systeem of de werkwijze verbeterd kan worden, met als uiteindelijk doel de milieuprestaties van het bedrijf te verbeteren.

### 1.1 Definitie interne audit

De definitie uit de ISO 14001-norm kan als volgt worden uitgelegd: Een audit is een beoordelingsproces waarin door middel van bewijsmateriaal wordt gekeken of het bedrijf aan de eisen voldoet. Deze eisen worden door het bedrijf in het milieumanagementsysteem vastgelegd, met andere woorden: er wordt beoordeeld of het bedrijf doet wat in het milieumanagementsysteem is beschreven en afgesproken. De werkwijze van de interne audits en de wijze van communicatie van resultaten naar de directie moet voldoen aan de criteria zoals beschreven in het onderdeel interne audits van het certificatiesysteem milieumanagementsysteem volgens ISO 14001 en aan de ISO 14001-norm.

### 1.2 ISO 19011

Voor het uitvoeren van managementsysteemaudits (zowel voor kwaliteit als voor milieu) is in oktober 2002 de ISO 19011-norm verschenen. Deze norm geeft een richtlijn voor het uitvoeren van interne en externe kwaliteits- en milieuaudits. Daarnaast wordt ingegaan op de kennis en vaardigheden van auditors. De ISO 19011-norm is een uitgebreide norm, niet alleen omdat zowel aan kwaliteit als milieu aandacht wordt besteed, maar ook omdat deze norm toepasbaar is voor bedrijven voor het uitvoeren van interne audits én voor certificerende instellingen voor het uitvoeren van externe audits.

ISO 19011 wordt gehanteerd als richtlijn en bedrijven zijn daarom niet verplicht hem in te voeren. Voor grotere bedrijven biedt ISO 19011 echter veel handvatten om het interne auditproces op te zetten en wellicht te verbeteren. Voor kleinere bedrijven ook, maar hiervoor zal de norm op veel punten te uitgebreid zijn. Dit informatieblad biedt in die gevallen een hulpmiddel om te beoordelen welke onderdelen hieruit van toepassing zijn.

### **1.3 Verschillen tussen een interne en een externe audit**

Het principe van een interne en een externe audit verschilt niet van elkaar, in beide gevallen wordt tijdens de audit beoordeeld of het managementsysteem voldoet aan de gestelde eisen, goed is ingevoerd en leidt tot de gewenste resultaten.

Bij een interne audit wordt naast de feitelijke beoordeling ook gekeken of er verbeteringen in het systeem en/of de uitvoering mogelijk zijn. Bij een externe audit, in geval van certificering, wordt beperkt gekeken naar verbetermogelijkheden. De auditor beoordeelt de verbetermethodiek maar voert geen analyse uit welke verbeteringen in de milieuprestaties feitelijk mogelijk zijn. Voordat een externe audit in het kader van certificering uitgevoerd kan worden, dient het bedrijf interne audits uitgevoerd te hebben. Voor tenminste alle belangrijke milieuaspecten en organisatieonderdelen dient tijdens een interne audit de implementatie van alle normelementen te zijn beoordeeld. Tevens moet voor de externe auditor zichtbaar zijn dat op basis van de resultaten van de interne audits een proces van verbetering in gang is gezet en dat de resultaten van de audits gebruikt worden bij de beoordeling door de directie. Dit betekent dat het interne auditproces al geruime tijd voor certificering gestart moet worden.

## HOOFDSTUK 2

# Het auditprogramma

Ter voorbereiding op de uitvoering van de interne audits wordt een auditprogramma opgesteld, waarin aangegeven wordt welke audits in de komende periode worden uitgevoerd. Een milieuauditprogramma kan voor een jaar worden opgesteld, of voor zolang het duurt om een volledige auditcyclus uit te voeren. In het programma worden alle milieuaudits die in de looptijd van het programma zullen worden uitgevoerd vastgelegd. Dit kunnen ook audits zijn die zijn gecombineerd met andere normen. Naast een planning van de uit te voeren audits, bevat het programma een overzicht van de benodigde middelen, bijvoorbeeld auditors om de audits uit te kunnen voeren binnen de gestelde termijn. De auditors moeten min of meer onafhankelijk zijn van het te auditten bedrijfs onderdeel om het resultaat van de audit niet te beïnvloeden. Zie ook hoofdstuk 4, kennis en vaardigheden auditors.

In het auditprogramma (of elders in het milieumanagementsysteem) moet zijn vastgelegd op welke wijze de directie wordt geïnformeerd over de resultaten van de interne audits. Het auditprogramma wordt tijdens de managementbeoordeling door de directie vastgesteld. Eventueel wordt het programma aangepast naar aanleiding van de bespreking van de uitgevoerde audits.

Bij het opzetten van een auditprogramma is het van belang vooraf na te denken over de doelstellingen van het programma. De inhoud van het programma is onder andere afhankelijk van de prioriteiten van de directie en het doel waarvoor het resultaat van de audits gebruikt wordt (interne communicatie, verbetering van het systeem, voldoen aan wettelijke eisen, eisen van de klant, beheersing milieurisico's). Bijvoorbeeld: doelstelling van het programma is het jaarlijks auditten van alle afdelingen met belangrijke milieuaspecten of vergunningseisen en het tweejaarlijks auditten van andere afdelingen. Maar ook: voor kritische afwijkingen die bij een audit worden geconstateerd wordt binnen een week een verbeterplan opgesteld.

Een auditprogramma is geen kruisjestabel waarin per afdeling aangegeven wordt in welke maand de audit wordt uitgevoerd. Het is verstandig in het programma een duidelijke keuze te maken voor het uitvoeren van afdelingsgerichte audits of procesgerichte audits. Indien een proces geaudit wordt, wordt over de grenzen van afdelingen heen gekeken en wordt ook gekeken naar de overdracht tussen de verschillende afdelingen en/of processtappen. Dit is een onderdeel waar vaak verbeteringen mogelijk zijn.

In het auditprogramma wordt onder andere vastgelegd:

- › Welke functionarissen geaudit zullen worden;
- › Eventueel door wie de audit uitgevoerd wordt;
- › Over welke onderdelen in het proces gesproken wordt;
- › Welke onderdelen van het systeem en/of van de norm beoordeeld worden;
- › Specifieke aandachtspunten voor een bepaalde afdeling (bijvoorbeeld belangrijke milieuaspecten, wettelijke eisen, ....)

Op deze manier krijgt het programma meer diepgang en geeft handvatten voor het uitwerken van het auditplan door de auditteamleider. Het auditprogramma voor een klein bedrijf met 1 of 2 auditors zal er heel anders uit zien dan dat voor een groot bedrijf met meerdere auditors. In een klein bedrijf kunnen het auditprogramma en het auditplan (paragraaf 3.3) eventueel worden samengevoegd zonder dat een onwerkbaar plan ontstaat. In een groot bedrijf waarbij door meerdere auditteams een groot aantal afdelings- en/of procesgerichte audits worden uitgevoerd, is het verstandig de detaillering van de audits apart van het programma in een auditplan uit te werken.

Nadat de doelstelling van de audit duidelijk is, kan de omvang van het programma bepaald worden.

Deze omvang wordt onder andere bepaald door:

- › De complexiteit van de processen en de mate van milieubeïnvloeding;
- › De frequentie van de interne audits;
- › De tijdsduur (aantal dagen/uur) van de audit;
- › Wettelijke en andere eisen;
- › Resultaten van eerdere audits (intern en/of extern);
- › De behoefte aan certificering.

De ISO 14001-norm geeft geen kwantitatieve richtlijn voor de frequentie van de interne audits.

De organisatie dient zelf de frequentie van de audits te bepalen. De frequentie hangt af van ondermeer de volgende factoren:

- › De aard en omvang van de milieuaspecten en de daarmee samenhangende milieueffecten.
- › De veranderingen in de milieueffecten die optreden of op kunnen treden.
- › Het functioneren van het milieumanagementsysteem in het verleden.
- › De wijzigingen in wet- en regelgeving.

Omdat wordt uitgegaan van een geldigheidsduur van een certificaat van maximaal drie jaar moet binnen drie jaar de interne auditcyclus voltooid zijn. Binnen de periode van de auditcyclus moeten alle elementen van de norm zijn geaudit. Dit neemt niet weg dat het nodig kan zijn dat onderdelen van de norm of bepaalde milieuaspecten met een hogere frequentie aan een audit worden onderworpen, bijvoorbeeld productieafdelingen die een grote rol hebben in de beheersing van milieuaspecten, afdelingen die een grote rol spelen in het voldoen aan wet- en regelgeving of een afdeling inkoop die diensten en producten inkoop. Hiervoor wordt aanbevolen jaarlijks een interne audit uit te voeren.

## **Verantwoordelijkheden**

De verantwoordelijkheden voor het auditprogramma liggen op diverse vlakken. De verantwoordelijkheid voor het opstellen van het programma ligt in de meeste gevallen bij de milieucoördinator of de milieumanager van een organisatie. De milieucoördinator of -manager is tevens verantwoordelijk voor het bijstellen van het programma als dat tijdens de uitvoering van het programma noodzakelijk is en voor de coördinatie van de uitvoering. De milieucoördinator of manager dient hiervoor wel kennis te hebben van auditprincipes en -technieken. Daarnaast moet hij kunnen beoordelen of de auditors bekwaam zijn voor het uitvoeren van de interne audits. Verder is de milieucoördinator of -manager ook verantwoordelijk voor de communicatie van het plan naar de organisatie toe.

De directie heeft ook een belangrijke verantwoordelijkheid met betrekking tot de interne audits. De verantwoordelijkheid voor het vaststellen van het programma (meestal tijdens de managementbeoordeling) en het beschikbaar stellen van middelen (opleiding, tijd, mogelijkheden voor ontwikkeling) ligt bij de directie van de organisatie. Voor een goed draagvlak wordt er van de directie verwacht dat zij het belang van het programma uitdraagt en de milieucoördinator voldoende verantwoordelijkheden en bevoegdheden geeft om het programma uit te voeren. Daarnaast is een directe betrokkenheid bij het plannen en uitvoeren van groot belang. Hiermee laat de directie zien welk belang zij aan het milieumanagementsysteem en de interne audits hecht.

## HOOFDSTUK 3

# Uitvoering van de audit

Het uitvoeren van de audit bestaat uit een aantal opeenvolgende stappen:

- › Initiëren van de audit;
- › Uitvoeren van de documentbeoordeling;
- › Voorbereiden en uitvoeren van de auditactiviteiten op de werkplek;
- › Opstellen, goedkeuren en verspreiden van het auditrapport;
- › Follow-up van de audit.

Voor alle stappen van de audit geldt dat de detaillering afhankelijk is van de grootte en complexiteit van de organisatie en de milieuaspecten.

### 3.1 Initiëren van de audit

De verantwoordelijke functionaris voor het auditprogramma wijst voor de audit de auditteamleider voor het auditteam aan. Samen bepalen zij wat de doelstelling en de reikwijdte van de audit is en wordt de samenstelling van het auditteam bepaald.

De auditteamleider neemt contact op met de auditee/auditees (degene die geaudit worden) en maakt afspraken over de onderwerpen van de audit, te beoordelen documenten (o.a. registraties), de tijdsplanning van de audit, etc.

In een kleine organisatie zal deze eerste stap relatief informeel zijn in vergelijking met een groot bedrijf. Enerzijds omdat de functionarissen elkaar waarschijnlijk kennen en de audit in de meeste gevallen door de verantwoordelijke van het auditprogramma, de milieuoördinator zelf, zal worden uitgevoerd. Toch moet ook dan voldoende aandacht aan de voorbereiding besteed worden om te voorkomen dat de audit niet aan de doelstelling voldoet of een minder resultaat oplevert.

### 3.2 Uitvoeren van de documentbeoordeling

Binnen elke auditcyclus wordt een documentbeoordeling uitgevoerd. Hierbij wordt beoordeeld of het systeem aan de auditcriteria voldoet en aan de eisen uit de ISO 14001-norm. In de praktijk komt de documentbeoordeling vaak neer op een papieren beoordeling van het handboek van het milieumanagementsysteem. Gekeken wordt of alle normelementen van ISO 14001 voldoende zijn afgedekt in het systeem en of de belangrijkste registraties zoals de directiebeoordeling, auditprogramma, metingen en registraties aanwezig zijn. Bij de performance beoordeling wordt vervolgens gekeken of de uitvoering volgens de beschreven wijze

in het systeem verloopt en of daarbij de gemaakt afspraken met betrekking tot metingen en registraties worden nageleefd.

Voor de uitvoering van de documentbeoordeling is geen vaste werkwijze beschikbaar. Aangezien de norm uit veel eisen bestaat, zie je dat in veel gevallen door de interne auditor gebruik wordt gemaakt van een checklist om de toetsing aan de norm uit te voeren. Indien tijdens de documentbeoordeling wordt geconstateerd dat niet aan de eisen uit de ISO 14001-norm wordt voldaan, moet het systeem aangepast worden. Bij grotere wijzigingen van het systeem kan er besloten worden de performance-audit uit te stellen. Tijdens de performanceaudit kunnen de documenten beoordeeld worden: is de performance volgens de beschreven werkwijze en voldoet deze werkwijze aan de eisen uit de ISO 14001-norm?

### 3.3 Voorbereiden van de auditactiviteiten op de werkplek

Hierbij moet eerst gedacht worden aan het opstellen van een auditplan, met daarin onder andere aandacht aan:

- › De reikwijdte van de audit;
- › Data en locaties waar de audit zal worden uitgevoerd;
- › Tijdsduur en planning van de audit (wie is wanneer beschikbaar);
- › De opzet van het auditrapport en afspraken omtrent rapportage;
- › Afspraken met betrekking tot de eventuele follow-up van de audit.

Bij kleinere organisaties zie je vaak dat de belangrijkste informatie per audit opgenomen is in het auditprogramma of een bijlage bij het auditprogramma en wordt er geen auditplan gemaakt. Zeker indien de audits door een of twee personen worden uitgevoerd is dit goed mogelijk. Een auditplan is bijvoorbeeld belangrijk bij audits die door een auditteam worden uitgevoerd en waarbij meerdere afdelingen en/of locaties geaudit zullen worden.

Bij het werken met een auditteam worden tijdens de voorbereiding ook de werkzaamheden en verantwoordelijkheden binnen het auditteam besproken en vastgelegd. De grotere audits kenmerken zich ook door het houden van een startbijeenkomst, waarbij het management geïnformeerd wordt over de uit te voeren audits. In die gevallen waarin een startbijeenkomst wordt gehouden, wordt ook een slotbijeenkomst georganiseerd waarin de bevindingen worden besproken.

### 3.4 Uitvoeren van de interne audit

Tijdens de audit draait het om het verzamelen van informatie en feiten waaruit duidelijk moet worden of het milieumanagementsysteem voldoende is geïmplementeerd en effectief is, dat wil zeggen dat de milieuaspecten worden beheerst en de doelstellingen worden behaald en efficiënt zijn. In een interne audit wordt daarnaast gekeken naar verbetermogelijkheden. De interne audit kan een belangrijke methode zijn om verbeterpunten te vinden. Tijdens een audit van een certificerende instelling wordt de systematiek van verbeteringen beoordeeld.

Bij grotere audits wordt ter voorbereiding van de uitvoering een auditplan opgesteld, zie 3.3.

De audit wordt uitgevoerd door middel van een interview tussen de auditor en de auditee. Een externe audit is vaak iets formeler dan een interne audit. Een interne audit mag best informeler, zolang de juiste informatie maar verkregen wordt.

Er zijn bedrijven die voor het uitvoeren van interne audits gebruik maken van checklists. Hierop staan alle vragen die door de auditor gesteld moeten worden. Als handvat kan dit een hulpmiddel zijn voor de uitvoering, er wordt echter vaak vergeten om door te vragen op onderdelen die niet in de checklist genoemd zijn. Het wordt daarom aanbevolen om in plaats van checklists gebruik te maken van aandachtspunten. Welke onderdelen moeten er in de audit naar voren komen? Bijvoorbeeld bij de beoordeling van een productieproces wordt tijdens de audit o.a. gekeken naar:

- › Beoordeling milieuaspecten (o.a. welke zijn er, is men op de hoogte, is bekend wat te doen voor de beheersing).
  - › Beoordeling wettelijke eisen (o.a. welke zijn er, zijn ze bekend, wat te doen bij afwijkingen).
  - › Beoordeling registraties (o.a. welke zijn er afgesproken, worden ze bijgehouden, zijn verantwoordelijkheden bekend, vindt analyse van registraties plaats, worden maatregelen genomen naar aanleiding van resultaten).
  - › Taken en verantwoordelijkheden (o.a. welke zijn vastgelegd, is iedereen hiervan op de hoogte, voldoende vastgelegd voor de goede werking van het systeem).
  - › Procedures en instructies (o.a. zijn ze bekend, worden ze nageleefd met andere woorden hoe is de implementatie op de afdeling?).
  - › Overdrachtspunten (o.a. welke zijn er tussen afdelingen en functionarissen, zijn ze vastgelegd, hoe is de uitvoering).
  - › Corrigerende maatregelen (o.a. zijn de eerder geconstateerde maatregelen uitgevoerd volgens de procedures).
- Bij alle onderwerpen wordt gekeken naar verbetermogelijkheden.

In het kort kan het interview met de auditee als volgt worden opgebouwd:

- › Introductie auditor/auditee;
- › Wat is het onderdeel van de audit;
- › Laat de auditee beschrijven hoe het proces (activiteit, productiegang) verloopt;
- › Observeer ook of de uitvoering is zoals wordt verteld en beschreven is;
- › Diep stap voor stap het proces uit, gebruik hiervoor eventueel een aandachtspuntenlijstje:
  - Welke afwijkingen worden geconstateerd en waarom;
  - Welke verbetermogelijkheden ziet de auditee;
- › Is het managementsysteem voor de onderdelen die geaudit worden effectief, worden het beleid en de doelstellingen behaald;
- › Geef aan het eind van de audit duidelijk aan welke bevindingen in het auditrapport opgenomen zullen worden.

Een belangrijk onderdeel van de audit is de verificatie van de afwijkingen die in de vorige audit zijn gevonden en die niet in een extra audit zijn gecontroleerd. Tijdens de voorbereiding wordt door de auditor beoordeeld of er openstaande afwijkingen zijn die gecontroleerd moeten worden. Vervolgens worden deze afwijkingen tijdens de audit gecontroleerd. De controle betreft zowel beoordelen van de betreffende documenten als een beoordeling van de uitvoering en naleving van de gemaakte afspraken en/of wijzigingen.

## 3.5 Het auditrapport

Alle auditbevindingen worden vastgelegd in het auditrapport. Tenminste wordt in het auditrapport vastgelegd:

- › Datum van de audit;
- › Namen van de auditor(s) en auditee(s);
- › Doelstelling van de audit;
- › Reikwijdte van de audit (waar is naar gekeken);
- › Locaties die bezocht zijn;
- › De auditbevindingen;
- › Auditconclusies.

Eventueel kunnen in het auditrapport ook de volgende onderwerpen meegenomen worden:

- › Auditplan;
- › Onderdelen waarbij niet is gekeken tijdens de audit, hoewel deze wel binnen de reikwijdte vielen;
- › Discussiepunten / meningsverschillen tussen auditor en auditee.

## 3.6 Follow-up van de audit

De interne audit kan resulteren in een overzicht van diverse maatregelen:

- › Corrigerende maatregelen: daar waar afwijkingen zijn geconstateerd ten opzichte van de ISO 14001-norm of daar waar de uitvoering niet gelijk was aan de beschreven eisen en werkwijzen uit het milieumanagement-systeem moeten corrigerende maatregelen getroffen worden.
- › Preventieve maatregelen: Tijdens de audit zijn geen afwijkingen geconstateerd, maar is wel ontdekt dat een afwijking te verwachten is als op dezelfde wijze wordt gewerkt en/of het systeem niet wordt aangepast. In deze gevallen worden preventieve maatregelen genomen.
- › Verbetermaatregelen worden uitgevoerd indien tijdens de audit is geconstateerd dat aan de eisen uit het systeem en de norm wordt voldaan, maar de uitvoering of het systeem met aanpassingen verbeterd kan worden.

Verbetermaatregelen kunnen ook op een later tijdstip dan de audit geconstateerd worden. Bijvoorbeeld indien de interne auditor zijn verslag aan de milieuoördinator rapporteert en deze een verbetermogelijkheid ziet die nog niet gevonden was of bij de bespreking van de auditresultaten tijdens de directiebeoordeling.

Voor alle maatregelen die naar aanleiding van de audit worden geformuleerd is het verstandig een termijn van uitvoering en een verantwoordelijke vast te leggen. Deze maatregelen kunnen bijvoorbeeld worden vastgelegd in een apart verbeterprogramma waarbij ook een verantwoordelijke wordt vastgelegd voor de controle op de uitvoering van de verbetermaatregelen. Maatregelen die veel tijd of geld kosten of die pas op de langere termijn worden uitgevoerd, kunnen ook opgenomen worden in het milieuprogramma. Voor de uitvoering van de verbetermaatregelen worden in het milieumanagementsysteem procedures opgenomen. De uitvoering van de te nemen maatregelen uit de audit en de wijze waarop dit gebeurt is geen onderdeel van de audit. Wel kan er tijdens de audit besloten worden dat de getroffen maatregelen zullen worden gecontroleerd in een extra audit.

De verificatie is een belangrijk onderdeel van het auditproces. Afhankelijk van de belangrijkheid van de afwijking kan besloten worden een extra audit in te plannen. Deze moet in het auditplan worden toegevoegd. Ook kan er een termijn afgesproken worden waarbinnen de afwijking opgelost moet worden en de auditor het resultaat komt controleren. Bij alle audits wordt gecontroleerd of er nog openstaande afwijkingen zijn en op welke wijze deze zijn opgelost.

## HOOFDSTUK 4

# Kennis en vaardigheden van de interne auditors

Voor een goede uitvoering van de interne audits, dienen de auditors kennis te hebben van auditprocedures en technieken, het milieumanagementsysteem, de beoordeling van milieuprestaties en kennis van productie-technieken. De diepgang waarin de kennis aanwezig moet zijn, is sterk afhankelijk van de complexiteit van de audits.

Volgens ISO 19011 dient een auditor een auditortraining te hebben gevolgd. De training kan zowel intern door een auditor van de eigen organisatie verzorgd worden als door een externe. In de auditortraining dient tenminste aandacht besteed te worden aan:

- › De principes en doelstellingen van een audit;
- › Kennis van de norm;
- › De processen binnen een audit (zoals voorbereiding, uitvoering, rapportage);
- › De methodes voor gegevensverzameling en interview technieken;
- › Implicaties van houding en gedrag.

Indien een auditor werkervaring en achtergrondkennis heeft waardoor hij over voldoende kennis beschikt om interne audits te kunnen uitvoeren behoeft er geen training te worden gevolgd. In het geval van kleine organisaties waarbij de communicatielijnen kort en informeler zijn, is een auditortraining niet strikt noodzakelijk. Een audittraining kan er echter voor zorgen dat de auditor zelfstandiger en met meer vertrouwen kan opereren en/of een verbetering van de status en waardering van de auditor in de organisatie. Ongeacht een training moet de organisatie kunnen aantonen dat de interne auditor over voldoende kennis bezit om de interne audits uit te voeren.

Een auditor dient voldoende communicatieve vaardigheden te hebben om de audit uit te voeren. De wijze van vragen stellen bepaalt in grote mate het succes van de audit. Hierdoor worden van een auditor vaak de volgende eigenschappen verlangd:

- › Onpartijdigheid, eerlijkheid, oprechtheid;
- › Diplomatie;
- › Goed waarnemingsvermogen;
- › Opmerkzaamheid;
- › Vasthoudendheid;
- › Besluitvaardigheid.

De taak van de auditor is het beoordelen van een proces, het constateren van afwijkingen en de rapportage hiervan. De auditor hoeft niet gebonden te zijn aan een bepaalde afdeling, maar wel aan bepaalde kennis en vaardigheden. Hierdoor ziet men in de praktijk dat audits meestal niet worden uitgevoerd door medewerkers met een lagere opleiding of een lagere functie binnen het bedrijf.

In alle gevallen dient een auditor min of meer onafhankelijk te zijn van het te auditten bedrijfs onderdeel om belangenverstrengeling te voorkomen. Dit betekent dat een audit in principe niet uitgevoerd wordt door de functionaris die verantwoordelijk is voor het opstellen van de documenten van het milieumanagement-systeem. Een onafhankelijke auditor zal de audit op een neutrale manier uitvoeren waardoor zoveel mogelijk afwijkingen ontdekt kunnen worden. In het geval van een kleine organisatie kan het moeilijk zijn om een onafhankelijke auditor in het bedrijf te vinden. Soms wordt daarom gekozen voor een auditor die niet volledig onafhankelijk is, of wordt een auditor buiten de organisatie gezocht.

Indien een auditor wel de auditkennis bezit om de audit uit te voeren, maar niet de specifiek technische kennis heeft van bijvoorbeeld een proces of afdeling, kan de auditor tijdens de audit ondersteund worden door een technisch deskundige.

Voor de uitvoering van een audit kan ook iemand van buiten de organisatie ingehuurd worden, bijvoorbeeld bij een andere vestiging van het bedrijf, een branch- of buurt-bedrijf, een klant, een of via bijvoorbeeld een adviesorganisatie. Hiervoor kan bijvoorbeeld gekozen worden als het bedrijf geen opgeleide auditors heeft of de auditor niet voldoende onafhankelijk is van de te auditten bedrijfs onderdelen (bijvoorbeeld bij kleine organisaties). Ook voor een ingehuurde auditor geldt dat het bedrijf moet kunnen aantonen dat de auditor opgeleid is en over voldoende kennis beschikt om de audit uit te voeren.

## Achtergrondinformatie

Voor het opstellen van dit informatieblad is onder andere gebruik gemaakt van de ISO 19011-norm en de praktijkgids 'Auditing: Aan de slag met ISO 19011' van het NEN. Beide publicaties zijn te bestellen bij het NEN te Delft: [www.nen.nl](http://www.nen.nl)

Indien u opmerkingen heeft waarmee wij de kwaliteit van het informatieblad kunnen verhogen, dan kunt u deze doorgeven aan SCCM: [info@sccm.nl](mailto:info@sccm.nl)

## Bijlage 1

### Voorbeeld auditprogramma

Computer b.v. ISO 14001 auditprogramma 2004

maand \ afdeling	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	
Januari												
Februari												
Maart												
April												
Mei												
Juni												
Juli												
Augustus												
September												
Oktober												
November												
December												
	Uitgevoerd door Piet Janssen								Uitgevoerd door Jan Karelse			

AFDELING	FUNCTIONARISSEN	PROCES	SYSTEEM- OF NORMELEMENTEN	AANDACHTSPUNTEN
1 Directie	Algemeen directeur en financieel directeur	Directieverantwoordelijkheid milieumanagementsysteem	4.2, 4.3, 4.3-1, 4.3-3, 4.3-4, 4.4-2, 4.4-3, 4.5-4 en 4.6	-
2 Milieu-afdeling	Milieucoördinator	Taken en verantwoordelijkheden milieucoördinator	Alle onderdelen van het systeem en norm	Beleids- en planningscyclus, verbetercyclus en milieuaspecten
3 Ontwerpafdeling	Ontwerpteam product M en P	Eco-design	4.3-1, 4.3-2, 4.4-2, 4.5-3	
4 Assemblage	Medewerker assemblage	Assemblage en kennis milieuaspecten en procedures	4.4-6, 4.4-2, 4.4-3, 4.5-2	
5 Testunit	Medewerker testunit	Testen producten	4.4-6, 4.5-3, 5.4-2, 4.3-1	
6 Reparatie	Hoofd reparatie	Repareren producten	4.4-6, 4.5-3, 4.3-1	Milieu in afweging reparatie
7 Magazijn en distributie	Hoofd distributie	Planning distributie	4.4-6	(Beperken van ) milieuaspecten bij distributie
8 Inkoop	Inkoper chemicaliën	Inkoop chemicaliën	4.3-1, 4.3-2, 4.4-2, 4.4-6, 4.5-3	-
9 Verkoop	Verkoper product N	Verkoop aan klanten	4.4-6	Kennis van milieuaspecten product en alternatieven klanten
10 Personeelszaken	Opleidingsmedewerker	Milieuopleidingen	4.4-2	
11 Administratie	Adm. medewerker	Milieuaspecten en registraties	4.3-1, 4.2, 4.5-3	Afvalregistraties

## Bijlage 2

### Voorbeeld intern auditrapport

Datum audit:	17 november 2003.
Naam auditor:	Jan Janssens.
Naam auditee:	Piet Klaasen, productieleider afdeling X. Klaas Pieterse, productieleider afdeling Y. Mr. X, productiemedewerkers afdeling X. Mr. Y, productiemedewerker afdeling Y.
Doelstelling van de audit:	Beoordelen significante milieuaspecten en overdrachtspunten tussen afdeling X en Y.
Beoordeelde onderdelen:	Procedures en instructies van de beide afdelingen (normpunt 4.6, 4.4.1). Registraties met betrekking tot de significante milieuaspecten en overdracht tussen afdelingen (4.5.1, 4.3.1, 4.4.3). Communicatie tussen de afdelingen en informatie en opleiding op de afdelingen (4.4.3, 4.4.2).
Locaties die bezocht zijn:	Afdelingen X en Y.
Auditbevindingen:	Afwijkingen: Kleinere afwijkingen aan het product worden door afdeling Y niet aan afdeling X gemeld, terwijl het verwerken van het product meer energie kost. Het verminderen van significante milieuaspecten wordt door beide afdeling afzonderlijk gedaan, zonder in een vroeg stadium stil te staan bij de effecten hiervan op de andere afdeling.
Conclusie:	De registraties met betrekking tot de significante milieuaspecten werden door beide afdelingen goed bijgehouden. De communicatie tussen de afdelingen en binnen de afdeling waren op milieugebied goed. Echter met betrekking tot het product zijn er verbeteringen mogelijk. Ook is er verbetering mogelijk met betrekking tot de communicatie over het verminderen van significante milieuaspecten. Het verminderen van een aspect, kan een effect hebben op andere afdelingen. De afwijking is alleen geconstateerd voor afdeling X en Y. Onderzocht moet worden of deze afwijking ook bij de andere afdelingen gemaakt kan worden.

## Bijlage 3

### Voorbeeld verbeterprogramma

Verbeterprogramma naar aanleiding van interne audit van 17 november 2003.

Het verbeterprogramma is door de milieucoördinator in overleg met de productieiders opgesteld.

De volgende acties zullen worden genomen:

- › Onderzoek verbetermogelijkheden milieu van de producten van alle productieafdelingen onder verantwoordelijkheid van de productieiders;
- › Beoordelen haalbaarheid verbetermogelijkheden (o.a. financieel, tijd, effect) door een op te richten team met medewerkers van alle productieafdelingen;
- › Bepalen planning en vaststellen van de planning door de directie;
- › Invoeren overleg met betrekking producten in het reguliere milieuoverleg van de productieafdelingen;
- › Uitvoeren extra interne audit ter beoordeling afwijking uit auditrapport van 17 november 2003. De audit zal bij alle productieafdelingen worden uitgevoerd door de milieucoördinator.

Planning verbeterprogramma:

- › Onderzoek verbetermogelijkheden – januari 2004;
- › Beoordelen haalbaarheid en opstellen planning – maart 2004;
- › Vaststellen planning door directie – april 2004;
- › Overleg over producten vanaf december 2003;
- › Uitvoeren extra audit – april 2004.

De milieucoördinator controleert tussentijds de uitvoering van het verbeterplan. Dit doet hij o.a. door het beoordelen van de verslagen die in het overleg tussen de productieafdelingen worden gemaakt.

*Voor meer informatie:*

SCCM

Postbus 13507, 2501 EM Den Haag

Tel. 070 – 362 39 81

[info@sccm.nl](mailto:info@sccm.nl)

[www.sccm.nl](http://www.sccm.nl)