



Hoe kunnen interne audits op afstand worden gepland en uitgevoerd?

Remote audits: wat zijn de risico's en kansen?

Sinds ruim meer dan een jaar geleden is er in een snel tempo veel veranderd voor iedereen. Vanwege de vele restricties moeten mensen massaal thuis werken, zijn kantoren dicht en mogen bedrijven geen bezoek meer ontvangen. Toch is het belangrijk om de continuïteit en validiteit van uw ISO-certificering te kunnen garanderen. Hoe kunnen audits uitgevoerd worden als bedrijven geen extern bezoek meer mogen ontvangen? Het antwoord op deze vraag: middels remote audits ofwel audits op afstand.

Door Andrea Kruck, Lead trainer & Lead auditor bij Lloyd's Register

Tot nu toe vonden de interne audits vooral op locatie in bedrijven plaats, maar de huidige situatie stelt de bedrijven voor nieuwe uitdagingen: veel medewerkers werken nog steeds

vanuit huis en zakenreizen worden zoveel mogelijk vermeden. Wat eerder een tijdelijke oplossing leek, is nu al meer dan een jaar het 'nieuwe normaal'. Sommige bedrijven gebrui-

ken de pandemie als een kans om hun werkmethoden – en zelfs hun audits – fundamenteel te heroverwegen. De zogeheten remote audits zijn tot nu toe eerder uitzondering dan

regel geweest. Maar steeds meer bedrijven vragen zich nu af of ze hun interne audits wel volgens plan kunnen – of moeten – uitvoeren.

Dit roept natuurlijk nog een hele reeks vragen op. Allereerst: wat is het verschil tussen ‘virtueel’, ‘remote’, ‘on-site’ en ‘off-site’? En kan een remote audit ook succesvol zijn als de auditor niet op locatie aanwezig is? Wat zijn de risico’s en kansen? Waarmee moet rekening worden gehouden om een constante goede kwaliteit van de interne audits te garanderen, ook op afstand?

De normatieve fundamenten voor remote audits zijn al geruime tijd aanwezig. De mogelijkheid om audits op afstand uit te laten voeren bestond al voor de beperkingen door COVID-19. Corresponderende definities en basisprincipes zijn bijvoorbeeld te vinden in ISO 19011:2018, voor audits door onafhankelijke derden (3rd Party Audits, en het IAF Mandatory Document MD 04:2018). ISO 19011 heeft de grootste relevantie met betrekking tot interne audits op afstand, terwijl IAF MD04 alleen praktische richtlijnen geeft voor het

plannen en uitvoeren van interne audits op afstand.

Een vertrouwensklimaat

De logische vraag is dan of de succesfactoren van interne audits ook van toepassing zijn als ze remote worden uitgevoerd. Tijdens de training van (lead) auditoren leren we onze deelnemers waar het bij interne audits in essentie om gaat: namelijk het beoordelen van de conformiteit en effectiviteit van managementsystemen met betrekking tot de naleving van normatieve, wettelijke, klantspecifieke en andere relevante eisen. Bovendien moeten latente risico’s en mogelijkheden tijdig worden herkend. Idealiter slaagt de auditor erin om een vertrouwensklimaat te creëren dat een audit- en foutcultuur (leren van fouten) bevordert. Voor ‘lerende organisaties’ – bedrijven die zich flexibel ontwikkelen door externe omstandigheden – is dit een ‘must’. In onze trainingen laten we mogelijkheden en methoden zien hoe een auditor deze belangrijke aspecten kan implementeren. Maar kunnen deze ook worden overgenomen naar remote audits?

Op basis van onze ervaring tot nu toe met remote audits en de feedback van interne auditoren aan de kant van de klant, kunnen we deze vraag met een volmondig ‘ja’ beantwoorden. Natuurlijk zijn er grenzen – remote audits bieden voordelen en nadelen, risico’s en mogelijkheden. Het gebruik van IT-hulpmiddelen gaat gepaard met bepaalde beperkingen ten opzichte van audits op locatie. Dit geldt met name voor de communicatie tijdens de audit; zelfs willekeurige steekproeven worden bemoeilijkt door de videochat. Het verlies van informatie kan echter worden geminimaliseerd, bijvoorbeeld door een goede planning en voorbereiding door de auditoren en de auditee. Ook het gebruik van webcams of smartphone-camera’s tijdens productierondeleidingen kan hier zeer nuttig zijn. Een innovatieve bemonsteringsstrategie kan worden gebruikt om extra locaties, projecten of eerder ontoegankelijke gebieden te integreren. In de variant op afstand kunnen meerdere interne auditoren ook samen een audit uitvoeren. Natuurlijk vereist dit andere vormen van coördinatie om als team de ‘ballen’ naar elkaar te kunnen gooien. Een ander voordeel van remote audits is dat reiskosten en

Tips en tricks voor een succesvolle remote audit

Veiligheid

Veiligheid is altijd de hoogste prioriteit bij het uitvoeren van een audit. Daarom adviseren wij u om draadloze technologie zoals Bluetooth te gebruiken, zodat u uw handen vrij hebt wanneer u een rondgang over het terrein maakt. Mogelijke oplossingen om de veiligheid te vergroten zijn onder meer een ‘gids’ die degene die filmt over het terrein begeleidt, of een eenvoudige regel dat er niet mag worden gepraat tijdens het lopen. Het gebruik van een harnas om de telefoon vast te houden, gemonteerde displays op veiligheidshelmen of geïntegreerd in veiligheidsbrillen kunnen ook nuttige opties zijn. Het kan ook praktisch zijn om de rondleiding over het terrein van tevoren op te nemen, op een tijdstip waarop de omstandigheden optimaal zijn.

Stabiele verbinding

Op sommige gebieden is de connectiviteit niet zo sterk. Dat is iets wat kan worden aangepakt, voordat de audit begint. De auditor die het project leidt, kan dit bespreken en inbouwen in

een noodplan op basis van de omstandigheden op uw locatie. Ook kan de sterkte van de verbindingen in de voorgestelde gebieden vooraf getest worden om eventuele problemen die zich kunnen voordoen te voorkomen.

Geluidsoverlast

Plan voorafgaand aan de audit een test om mogelijke problemen op te sporen, zodat relevante oplossingen kunnen worden voorgesteld. Fabrieken en industrieterreinen kunnen door hun aard soms erg lawaaierig zijn, dus hou daar altijd rekening mee. Als overmatig lawaai bijvoorbeeld een probleem is in een bepaalde sectie, kunt u overwegen om hoofdtelefoons met ruisonderdrukking te gebruiken, om zo de dialoog in stand te houden. Microsoft Teams heeft ook een bijschriftoptie om het verlies van geluid te compenseren, terwijl handgebaren op de videoverbinding en het typen van tekst ook kunnen worden gebruikt om te communiceren. Welke technologie te gebruiken, wanneer die te gebruiken en het bewust zijn van het juiste moment om te spreken, zijn zaken die van tevoren moeten worden gepland en overwogen.



tijd worden bespaard. Vooral in bepaalde risico-gebieden en -processen kan de remote variant de acceptatie zelfs verhogen. De audits kunnen eventueel vaker worden uitgevoerd, zonder het tijdsbudget te overbelasten.

Natuurlijk verschillen wij als auditoren op dit moment niet veel van de rest van de beroepsbevolking. Vooral op het gebied van communicatietechnologie is er veel te leren en te bespreken. We hebben te maken met

onvoorziene situaties: Wat is bijvoorbeeld plan B als de verbinding in het midden van de audit uitvalt? Hoe voorkomen we echo's bij het spreken? Onze tip: Voer een technologiecontrole uit vóór de eigenlijke remote audit. Dit neemt de angst voor contact weg, schept vertrouwen en vermindert mogelijke onderbrekingen tijdens de audit.

Een waardevol instrument

Interne audits kunnen op afstand worden uitgevoerd en behoeven niet te worden uitgesteld vanwege de onduidelijke infectie-situatie. Mogelijke nadelen en risico's kunnen gemakkelijk worden beperkt met een goede planning en voorbereiding. Mogelijke kansen en voordelen kunnen worden geïdentificeerd en gebruikt om het auditsysteem te verbeteren. Zo kunnen interne audits een waardevol instrument zijn voor de ontwikkeling van managementsystemen, zelfs in corona-tijden. Op de lange termijn zal een combinatie van audits ter plaatse en audits op afstand waarschijnlijk de overhand hebben, zodat we het beste van beide werelden kunnen gebruiken. **Q**

Planning

De audit speelt een essentiële rol in de ondersteuning van de integriteit van uw bedrijf. Daarom moet u tijd nemen om de kleinste details te plannen voordat de audit begint. Las de nodige pauzes in, zodat eventuele problemen rustig verholpen kunnen worden. Het maximaliseert ook de tijd die beschikbaar is om de audit uit te voeren en zorgt ervoor dat deze op tijd en efficiënt wordt afgerond in overeenstemming met het overeengekomen tijdschema.

Focus

Het staren naar een scherm kan vermoeidheid veroorzaken: zorg daarom voor een evenwicht tussen hoe lang u naar een scherm kijkt of met een auditor spreekt. Plan regelmatig pauzes in, waarin u een kopje koffie kunt halen, kunt lunchen of een wandeling kunt maken.

Persoonlijke band

Het gebruik van een videogesprek kan in het begin een beetje afstandelijk lijken, omdat de persoon met wie u communiceert niet bij u ter plaatse

aanwezig is. Echter, met alle planning en tijd die u met de auditor besteedt aan de voorbereiding van de audit, bent u toch in staat om een band op te bouwen met de auditor, zodat communicatie op afstand natuurlijker en minder formeel aanvoelt. De mogelijkheid om elkaar te zien en rechtstreeks met elkaar te spreken tijdens een videogesprek draagt bij tot de ontwikkeling van een ontspannen verstandhouding, zodat de auditor meer te weten komt over uw favoriete werkmethoden en organisatiecultuur.

Gevoelige informatie

Vertrouwelijkheid en gegevensbescherming zijn belangrijk tijdens een remote audit. Het is belangrijk dat de organisatie die uw audits uitvoert de bescherming van uw gevoelige informatie prioriteit geeft.

Werk samen met een ISO 27001 gecertificeerde instelling. Dat betekent dat er gebruik wordt gemaakt van een gedocumenteerd systeem om gevoelige bedrijfsinformatie te beheren en ervoor te zorgen dat gegevens alleen toegankelijk zijn voor bevoegde gebruikers.