

Remote audits krijgt boost door coronacrisis

Gedurende de coronacrisis is het vaak niet mogelijk om te reizen voor het uitvoeren van een audit. Remote audits kan hiervoor een uitkomst bieden. Zeker ook in deze onzekere en verwarrende tijden moeten we kunnen vertrouwen op een goed werkend managementsysteem. Een managementsysteem dat niet alleen in lijn is met ISO 9001, maar ook voldoet aan meer specifieke normen en richtlijnen die in deze coronatijd van belang zijn, zoals die voor crisismanagement (ISO/TS 17091), risicomanagement (ISO 31000), bedrijfscontinuïteit (ISO 22301) en veerkracht van organisaties (ISO 22316).

Door Edwin Martherus, directeur GoRisk

Door de werking van het managementsysteem van uw organisatie te blijven auditen laat u aan alle in- en externe belanghebbenden zien dat u er, binnen uw mogelijkheden, alles aan doet om 'in control' te zijn. Een remote audit kan hierbij uitstekend worden ingezet als een *agile tool*. En niet alleen in coronatijd, maar ook als aangepaste nieuwe manier van werken om de toegevoegde waarde van audits te verhogen.

Een remote audit is een in- of externe audit die op afstand wordt uitgevoerd. Via een digitale en audiovisuele omgeving wordt er geaudit. Interviews worden afgenomen via videobellen, inzage in processen en documenten gebeurt via de mail of online en locaties worden op afstand bekeken met een (360 graden) camera. Een remote audit wijkt inhoudelijk niet af van een normale audit. Alleen de opzet, het bestaan en de werking

van een managementsysteem worden op afstand beoordeeld.

Remote audits is niet nieuw

Ik kom organisaties tegen die de fysieke audits momenteel uitstellen in de hoop dat de coronacrisis binnen een aantal maanden is overgewaaid. Maar ik zie ook organisaties die deze tijd aangrijpen om ook op het gebied van audits meer *agile* te gaan werken. Het uitvoeren van remote audits wordt daarbij steeds vaker ingezet; het is niet nieuw. Zeker als het managementsysteem is vastgelegd in een digitale omgeving (zoals bijvoorbeeld SharePoint). In het kader van ISO 19011 voor het intern auditen van managementsystemen en de richtlijnen van de IAF voor certificerende instellingen wordt het uitvoeren van remote audits als aanvulling op en vervanging van audits op locatie genoemd en toegestaan.

Voordelen van remote auditing

Door remote audits wordt de doeltreffendheid van het managementsysteem (HLS) en de beheersing van de kansen & risico's binnen de organisatie en de processen op een efficiënte manier beoordeeld, met een kortere doorlooptijd. Er wordt geen tijd verspild en er worden geen onnodige kosten gemaakt met het reizen naar verschillende locaties en landen. Dat dit ook nog eens beter is voor het milieu en de 'carbon footprint' van de organisatie lijkt mij evident. Remote auditing maakt het eenvoudiger om meerdere en kortcyclische audits uit te voeren bij veranderingen in de organisatie en snel veranderende externe en interne eisen en wensen. Bovendien kunnen de resultaten van de audits snel onder de aandacht worden gebracht bij het management of de directie. Maar remote audits heeft nog meer voordelen. Je bent flexibeler en kunt

gemakkelijker onaangekondigd een audit uitvoeren en de actuele 'echte' situatie zien. Als het voor een auditor risicovol of simpelweg niet toegestaan is om een kritische werkplek of locatie fysiek te bezoeken (denk aan een 'cleanroom' of een ruimte met hoogspanning), dan biedt een remote audit uitkomst. Hierbij kan bijvoorbeeld de auditee rondlopen met een (360 graden) camera of zijn eigen smartphone, waardoor toch een goed beeld van de situatie ontstaat. Doordat de remote audit wordt uitgevoerd in een digitale en audiovisuele omgeving ben je een stuk flexibeler. Een paar voorbeelden:

- Je kunt de audits makkelijk in blokjes (paar uur) knippen om ontvangen informatie tussentijds te analyseren en zorgvuldig na te denken over het benodigde vervolg.
- Het is eenvoudiger om vakspecialisten of andere auditees even online aan te laten haken.
- Je kunt als auditteam even ruggespraak houden in een virtual break-out room.
- Auditbewijsmateriaal kan real-time online worden getoond door het computerscherm van de auditee te delen.
- Vastlegging (indien gewenst) vindt plaats door het opnemen van de

videobelgesprekken met de auditees of via screenshots.

- Je kunt ook als auditteam zelf gebruik maken van digitale tools bij het met elkaar voorbereiden, uitvoeren, rapporteren en evalueren van audits, wat ten goede komt aan de flexibiliteit en verspilling van tijd en geld voorkomt.

Rekening houden met risico's

Allereerst moet er draagvlak zijn om überhaupt remote te auditen. En verder is het belangrijk om na te denken over de risico's die remote auditen met zich meebrengt en daar passende maatregelen voor te treffen. Denk bijvoorbeeld aan risico's met betrekking tot beschikbaarheid en het goed functioneren van de audiovisuele middelen. Of de vertrouwelijkheid, security en bescherming van data en informatie die online worden gedeeld of ingezien. Een ander risico kan zijn de mindere zichtbaarheid van de auditoren: omdat ze fysiek afwezig zijn kan dat van invloed zijn op de betrokkenheid en de opvolging van de audit. Bovendien is er het risico van terughoudendheid bij het delen van data, informatie of documentatie via het computerscherm. En dan moeten we natuurlijk

nog rekening houden met de toegangs- en informatiebeveiligingsrisico's tijdens een audit op afstand. Ook is er een gevaar dat we niet alles te zien krijgen bij een rondgang door het bedrijf. Voor organisaties en auditoren die nog weinig ervaring hebben met het uitvoeren van audits is het afbreukrisico van een remote audit wellicht iets te groot. Dan is het advies om het auditproces eerst maar eens fysiek te doorlopen.

Oefenen en informeren

Het is belangrijk dat alle betrokkenen zich goed voorbereiden op een remote audit én om de organisatie goed te informeren over de nieuwe manier van auditen. Zorg op locatie voor een geschikte ruimte voor de auditees. Oefen met de techniek en mogelijkheden van het videobellen en test de systemen ruim voor de start van de audit. Om hiermee kennis op te doen en te leren kan het verstandig zijn om eerst een pilot te doen of een deel van de audit remote uit te voeren, zodat men in kleine stapjes bekend en gewend raakt. Remote auditen is gewoon een kwestie van een andere 'mindset' en een *agile* manier van werken. De coronacrisis biedt een uitgelezen kans om hier nu mee aan de slag te gaan. **Q**

Training 'Remote auditen volgens ISO 19011: ervaar het zelf'

Learning-on-the-job: Ervaar door te doen en voer tijdens deze online training samen met uw interne auditteam op afstand uw eigen auditopdracht uit. U doorloopt als team alle stappen van het auditproces: voorbereiding, uitvoering, rapportage en follow-up. U ervaart hoe de communicatie online verloopt, hoe u auditees aanspreekt en bevraagt zonder persoonlijk contact, u leert hoe u op afstand bewijzen, documenten en observaties opvraagt. U doet ervaring op als auditor, maar ook als auditee. U krijgt daarbij feedback en coaching, terwijl u met uw team de audit alvast oefent. Bovendien is het mogelijk om ook tijdens of na de daadwerkelijke audit real-time te worden begeleid en gecoacht. Door ook de andere auditoren te laten meekijken, wordt de audit een leerervaring voor het hele auditteam.

Meer informatie: www.nen.nl/trremoteauditen