

Praktische tips

Bron: www.auditbureau.nl

Het functioneren als auditor is geen sinecure. Auditen leert men het best in de praktijk. Enkele tips voor de praktische uitvoering van audits waardoor de audits professioneler kunnen verlopen:

1. Begin niet meteen met het uitvoeren van audits, maar definieer eerst de manier waarop (keuze van aanpak) de audits uitgevoerd moeten worden, om het doel te bereiken. Met andere woorden, stel altijd eerst een auditstrategie vast.
2. Zorg voor een goede voorbereiding. Laat een audit niet op u afkomen, maar wees voorbereid.
3. Begin de voorbereiding met een kort gesprekje met de leiding van de desbetreffende afdeling (data verzamelen). Ga daarna in het proces kijken en vergelijk de beide resultaten.
4. Zorg dat de mensen die geaudit worden (auditees) niet kopschuw worden. Vertel eerst (indien van toepassing) wie u bent, waarom u er bent, wat het doel van uw komst is, maak duidelijk wat er gevraagd gaat worden en begin dan pas te vragen.
5. Let op de geplande tijd, zeker als er méér (deel)audits op een dag staan gepland. Als de tweede audit om tien uur begint, zorg er dan ook voor om tien uur op de afdeling waar die audit gehouden gaat worden, aanwezig te zijn. Te laat komen leidt tot irritatie.
6. Verzamel geen verrassingen. Als er bij het auditproces iets niet in orde is, zeg het dan meteen. Het is namelijk zeer frustrerend als aan het eind van de dag een emmer aanmerkingen over een afdeling wordt uitgestort. Men moet zich kunnen verdedigen. Dus niet oppotten, maar opmerkingen en/of afwijkingen meteen en ronduit melden. En denk eraan: ook een auditor kan het wel eens mis hebben!
7. Doe geen kritische of subjectieve uitlatingen. Dat beïnvloedt niet alleen de sfeer waarin de audit plaatsvindt, maar ook daarna. Dergelijke opmerkingen zijn niet bevorderlijk voor het kwaliteitsgevoel van de medewerkers van de organisatie van de auditee.
8. Controleer altijd of u de boodschap van de ander goed begrepen hebt. Zeg, in geval van twijfel, dat u het antwoord niet goed begrepen hebt. Maak daarna een samenvatting of stel een gesloten vraag: 'Begrijp ik het goed, dat u zus en zo bedoeld heeft?'
9. Baseer afwijkingen (spreek nooit over fouten/tekortkomingen) enkel en alleen op feiten. Zorg ook voor zo'n feitelijke melding. Licht toe in een bepaald document, van die datum, dat nummer enzovoort, iets gelezen te hebben dat in tegenspraak is met de norm ISO 9001, paragraaf zus en zo en/of niet conform procedure-nummer zus en zo. Wees volledig, duidelijk en helder.
10. Mijd discussies. Niet argumenteren, maar simpel constateren: "Er moet een procedure Preventieve Maatregelen beschikbaar zijn, conform de ISO 9001, paragraaf 8.5.3. Aangezien u deze procedure niet hebt, is dit dus een afwijking".
11. Plan voor het auditteam niet enkel de uitvoeringstijd van de audit. Let ook op de voorbereidingstijd, de verwerkingstijd (rapportage) en de nazorg.