

Inhoud

1. Algemeen.....	2
2. Definities en afkortingen	2
3. Certificeringstraject.....	2
3.1 Opdracht	2
3.2 Planning	2
3.3 Vooronderzoek van het managementsysteem.....	2
3.4 Certificeringonderzoek	3
3.5 Bevindingen.....	3
3.6 Corrigerende maatregelen	3
3.7 Certificering.....	3
3.8 Certificaat.....	3
3.9 Periodieke onderzoeken	4
3.10 Hercertificeringonderzoek	4
4. Wijzigingen	4
4.1 Aanpassing van het certificaat.....	4
4.2 Wijzigingen in bedrijfsvoering en/of managementsysteem.....	4
4.3 Wijziging van de criteria voor certificering.....	4
5. Schorsing, intrekking en stopzetting van het certificaat	5
5.1 Schorsing van het certificaat	5
5.2 Intrekking van het certificaat.....	5
5.3 Stopzetting van het certificaat.....	5
6. Verwijzing naar certificatie en gebruik logo.....	5
7. Klachten.....	6
8. Beroep.....	6
9. Klachten van derden	7
10. Openbaarmaking	7
11. Geheimhouding	7

1. Algemeen

Dit certificeringreglement is uitgegeven door C+ certificering bv te Roden (C+) en heeft tot doel om bedrijven en organisaties die door ons gecertificeerd willen worden te informeren over onze werkwijze en de daarbij behorende afspraken. De certificering heeft betrekking op de certificatie van managementsystemen. Het certificeringreglement is integraal onderdeel van de Overeenkomst certificatie. De laatste versie van dit reglement, zoals in de voettekst is aangegeven, is van toepassing op de overeenkomst en vervangt alle oude versies. De laatste versie is tevens vanaf de website van C+ te downloaden. Grote of relevante wijzigingen die direct invloed hebben op het certificeringproces zullen separaat aan de klant worden gemeld om zodoende voldoende gelegenheid te geven om eventuele aanpassingen en maatregelen door te voeren.

2. Definities en afkortingen

De volgende begrippen hebben in dit reglement, tenzij het tegendeel uitdrukkelijk blijkt, de volgende betekenis:

- **Klant:** bedrijf of organisatie met wie C+ een overeenkomst heeft gesloten met betrekking tot de toetsing en certificering van managementsystemen.
- **Overeenkomst certificatie:** contract tussen klant en C+, gebaseerd op de informatie van de aanvraag voor certificering.
- **Vooronderzoek:** ook wel fase 1 audit genoemd. Met name toets op documentatie en gereedheid van klant voor het certificeringonderzoek.
- **Certificeringonderzoek:** ook wel fase 2 audit genoemd. Hier wordt voornamelijk de implementatie van het systeem getoetst, welke wordt afgesloten met een positief of negatief advies van de auditor.

3. Certificeringtraject

3.1 Opdracht

De klant geeft opdracht door een exemplaar van de bij de prijsaanbieding aanwezige bijlage Overeenkomst certificatie, binnen de geldigheidstermijn van de aanbieding, ondertekend te retourneren.

3.2 Planning

C+ wijst het auditteam of de auditor aan voor het certificeringonderzoek. Indien de klant niet kan instemmen met één of meerdere van de auditoren kan C+ een andere auditor aanwijzen. Een verzoek hiertoe dient door de klant met redenen omkleedt bij C+ ingediend te worden.

3.3 Vooronderzoek van het managementsysteem

Het doel van het vooronderzoek (ook wel fase 1 audit genoemd) is om zeker te stellen dat u gereed bent voor het certificeringonderzoek (implementatie) en om tevens een passende auditplanning te kunnen maken zodat er uiteindelijk een zo voorspoedig mogelijke audit kan worden uitgevoerd. Het vooronderzoek wordt uitgevoerd aan de hand van een bedrijfsronddgang en interviews met de directie en kwaliteitscoördinator, toetsing van gedocumenteerde informatie en het beoordelen van de status van relevante onderwerpen zoals de directiebeoordeling en interne audit.

De auditor zal beoordelen of er nog aanpassingen doorgevoerd dienen te worden in de keuze van het auditteam, tijdsbesteding en/of de planning. Relevante consequenties zullen voor de klant zullen worden behandeld. De auditor kan bijvoorbeeld besluiten tot het uitstellen van het certificeringonderzoek (fase 2 audit) als hij verwacht dat dit onderzoek niet succesvol zal worden afgesloten.

Het vooronderzoek vindt, afhankelijk van de norm en de historie m.b.t. certificering, voorafgaand aan het certificeringonderzoek op de bedrijfslocatie of op kantoor van de auditor plaats. De resultaten van het vooronderzoek worden samen met de auditplanning aan de klant verstrekt. Dit houdt o.a. in dat er aangegeven wordt welke aspecten uit de documentenbeoordeling zijn geconstateerd die tijdens het certificeringonderzoek kunnen leiden tot afwijkingen, maar ook of er aandachtspunten zijn die betrekking hebben op de verwachte implementatie van het managementsysteem en randvoorwaarden die het mogelijk maken om een representatief onderzoek te kunnen uitvoeren (bijv. beschikbaarheid medewerkers en projectlocatiebezoeken).

3.4 Certificeringonderzoek

De auditor voert uiterlijk 3 maanden na het vooronderzoek het certificeringonderzoek uit. Tijdens het certificeringonderzoek wordt de invoering en de doeltreffendheid van het managementsysteem getoetst. Om dit te bereiken wordt de klant gevraagd om:

- de auditor voldoende informatie te verstrekken om te kunnen vaststellen dat het managementsysteem volledig is beschreven en in overeenstemming is met de eisen van de norm;
- de documenten zoals vermeld in de auditbevestiging (per e-mail) binnen de juiste termijnen ter beschikking te stellen;
- de auditor(en) toegang verlenen tot faciliteiten, personen, dossiers, registraties en corrigerende maatregelen, opdat vastgesteld kan worden dat het managementsysteem is geïmplementeerd en wordt bijgehouden;
- mee te werken om eventuele afwijkingen te herstellen;
- het beschikbaar hebben van projecten indien van toepassing;
- de auditor(en) van C+ te instrueren over veiligheidsregels en -voorschriften op de bedrijf- of (project)locaties en hun te voorzien van de vereiste middelen;
- voldoende inzicht te geven in de registratie en opvolging van klachten die gericht zijn op het managementsysteem;
- toestemming te verlenen aan de Raad voor Accreditatie voor het observeren tijdens een onderzoek.

Aan het einde van het onderzoek zal, tijdens het slotgesprek, de klant een mondeling verslag van de resultaten krijgen. Daarna volgt een schriftelijke rapportage van de bevindingen van het onderzoek.

3.5 Bevindingen

C+ hanteert bij het (her)certificeringonderzoek en de periodieke onderzoeken de volgende bevindingen:

Een Minder belangrijke afwijking (minors) is een afwijking die niet direct van invloed is op het vermogen van het managementsysteem om beoogde resultaten te behalen. Voor minors geldt dat geplande correcties en corrigerende maatregelen moeten worden beoordeeld en aanvaard. De maatregelen worden vervolgens bij de eerstvolgende audit geverifieerd.

Een Belangrijke afwijking (majors) is een afwijking die van invloed is op het vermogen van het managementsysteem om beoogde resultaten te behalen. De correcties en corrigerende maatregelen moeten worden beoordeeld, aanvaard en geverifieerd om het certificaat te behouden of uit te kunnen geven.

Daarnaast kennen we mogelijkheden tot verbetering (verbeterpunten). Het oplossen hiervan is geen directe voorwaarde vóór certificering of behoud van het uitgegeven certificaat en de genomen corrigerende maatregelen worden niet verplicht getoetst.

3.6 Corrigerende maatregelen

Bij een (her)certificeringonderzoek dienen alle belangrijke afwijkingen te zijn opgelost.

De gestelde termijn voor het oplossen van belangrijke afwijkingen bij een (her)certificeringonderzoek is 3 maanden na de laatste dag van het (her)certificeringonderzoek (fase 2). Na overschrijding van deze periode wordt stopzetting van het certificatie-traject in gang gezet. Na stopzetting zal fase 2 opnieuw uitgevoerd moeten worden om alsnog gecertificeerd te worden of te blijven in geval van een hercertificering. Aan het opnieuw uitvoeren van fase 2 zijn kosten verbonden. De gestelde termijn voor het oplossen van belangrijke afwijkingen bij een periodiek onderzoek is 3 maanden na de laatste dag van het periodieke onderzoek. Na overschrijding van deze periode van 3 maanden wordt de schorsingsprocedure gestart.

De auditor beslist, ten behoeve van de verificatie van de maatregelen, tot het uitvoeren van een documentenonderzoek dan wel een opvolgingsonderzoek op de locatie van de klant. Aan een opvolgingsbezoek zijn kosten verbonden.

3.7 Certificering

Het besluit tot certificering zal worden genomen door de certificeerder, na positief advies van de aangewezen reviewer, nadat de klant aan alle voorwaarden om gecertificeerd te kunnen worden aan C+ heeft voldaan. Indien de beslissing van de certificeerder negatief is, dan heeft de klant de mogelijkheid tegen dit besluit beroep aan te tekenen.

3.8 Certificaat

Als bewijs van het positieve oordeel tot certificering ontvangt de klant een certificaat. Het specifieke toepassingsgebied van het certificaat alsmede de norm(en) waaraan getoetst is, wordt op het certificaat vermeld. Dit certificaat heeft doorgaans een geldigheidsduur van drie jaar.

Indien een klant met meerdere vestigingen een apart certificaat wenst voor iedere vestiging op naam en adres van de desbetreffende vestiging, dient er, in principe, per vestiging een apart onderzoek plaats te vinden. C+ kan een steekproefmethode toepassen, indien iedere vestiging gelijkwaardige diensten levert en indien het managementsysteem centraal is opgezet en centraal wordt aangestuurd. Dit wordt multi-site certificering genoemd.

3.9 Periodieke onderzoeken

C+ zal gedurende de looptijd van het certificeringstraject jaarlijks (uiterlijk 12 maanden en 24 maanden na de laatste dag van het certificeringonderzoek) een onderzoek uitvoeren bij de klant op de juiste naleving van de desbetreffende overeenkomst. Minimaal de volgende zaken zullen tijdens dit onderzoek aan de orde komen:

- interne audits en directiebeoordeling ;
- bevindingen van de vorige onderzoeken;
- klachten over het managementsysteem;
- wijzigingen in het bedrijf en/of het managementsysteem;
- voortgang van verbeteracties en -trajecten;
- bewijs van geschiktheid, effectiviteit en implementatie van het systeem;
- logogebruik.

Aan het einde van het onderzoek zal, tijdens het slotgesprek, de klant een mondeling verslag van de resultaten krijgen. Daarna volgt een schriftelijke rapportage van de bevindingen van het onderzoek. Indien de klant het periodiek onderzoek wenst uit te stellen, dient hij daartoe een met redenen omkleed verzoek tot uitstel te doen. Uitsluitend ter beoordeling aan C+ zal medewerking verleend worden aan dit uitstel, desgewenst onder nader te stellen voorwaarden.

3.10 Hercertificeringonderzoek

Ongeveer drie maanden voor de afloop van de termijn waarvoor het certificaat geldt, zal een hercertificeringonderzoek worden uitgevoerd. Dit onderzoek zal wat betreft de omvang en werkwijze vergelijkbaar zijn met het eerste volledige certificeringonderzoek. De certificering zal na positieve beoordeling met drie jaar worden verlengd.

4. Wijzigingen

4.1 Aanpassing van het certificaat

C+ zal aanvullend onderzoek uitvoeren ingeval de klant de op het certificaat aangeduide bedrijfsactiviteiten (scope) wenst uit te breiden of bij relevante wijzigingen in het managementsysteem. De kosten voor dit aanvullend onderzoek maken niet standaard deel uit van de overeenkomst en kunnen apart en op basis van nacalculatie aan de klant worden doorberekend.

4.2 Wijzigingen in bedrijfsvoering en/of managementsysteem

De klant is verplicht C+ schriftelijk op de hoogte te stellen van ingrijpende wijzigingen in de bedrijfsonderdelen die een relatie hebben met het certificeringsschema of het managementsysteem. C+ stelt daarop vast of een aanvulling op het eerdere onderzoek noodzakelijk is en stelt de klant van haar besluit op de hoogte. Deze wijzigingen kunnen betrekking hebben op wijzigingen in de rechtsvorm, organisatievorm, wijzigingen in organisatie en management, contactadres en vestigingen, het toepassingsgebied van het managementsysteem, belangrijke veranderingen aan het managementsysteem en de processen.

4.3 Wijziging van de criteria voor certificering

Indien de certificeringcriteria van het certificaat worden gewijzigd, stelt C+ de desbetreffende gecertificeerde klanten alsmede de bedrijven die een verzoek tot certificering hebben ingediend hiervan schriftelijk in kennis. De overgangstermijn tot aan het bindend worden van de gewijzigde criteria wordt bekend gemaakt. Tevens deelt C+ mee of, in verband met wijziging van de certificeringcriteria, een aanvullend onderzoek nodig is.

Binnen drie maanden na verzending van de melding van de genoemde wijziging van de certificeringcriteria kan een klant per aangetekende brief berichten dat zij deze wijziging(en) niet aanvaardt. Indien de klant niet binnen de hiervoor genoemde termijn reageert, geeft zij hiermee aan akkoord te gaan met de wijziging(en). Indien een klant heeft aangegeven niet akkoord te gaan met de wijziging(en) of indien de uitslag van de eventuele aanvullende beoordeling negatief is, vervalt de certificeringovereenkomst uiterlijk met ingang van de datum waarop de gewijzigde certificeringcriteria bindend zijn geworden.

5. Schorsing, intrekking en stopzetting van het certificaat

5.1 Schorsing van het certificaat

Het certificaat kan voor een bepaalde periode, naar ons inzicht, worden geschorst, indien:

- de klant niet, binnen de gestelde termijn, in staat is aan te tonen dat er adequate corrigerende maatregelen op afwijking(en) van C+ zijn genomen;
- er sprake is van onjuist gebruik van het certificaat en/of logo en deze niet naar tevredenheid van C+ wordt herzien;
- de looptijd (maximaal 12 maanden) van de periodieke onderzoeken wordt overschreden;
- er niet aan de financiële verplichtingen aan C+ certificering wordt voldaan;
- de klant hiertoe verzoekt.

C+ stelt de klant in kennis van de schorsing waarbij minimaal het volgende wordt vermeld:

- de ingangsdatum, duur en beëindiging van de schorsing;
- de motivatie en argumenten en de bijbehorende voorwaarden;
- de mogelijkheden en de termijn van beroep.

De periode dat het certificaat wordt geschorst is maximaal 3 maanden en hangt af van de aangegeven en omschreven afwijking. Zodra binnen de vastgestelde periode aan de condities met betrekking tot de afwijking is voldaan, zal C+ de schorsing van het certificaat ongedaan maken en de klant hierover informeren.

De schorsing zal niet eerder plaatsvinden dan tenminste 10 werkdagen na datum van de kennisgeving, als bedoeld in deze paragraaf. C+ behoudt zich het recht voor de schorsing openbaar te maken door publicatie op de website van C+.

5.2 Intrekking van het certificaat

C+ kan het certificaat van de klant intrekken indien de gecertificeerde klant opzettelijk, zulks uitsluitend ter beoordeling aan C+, in strijd handelt met de bepalingen uit de certificeringovereenkomst, of indien de klant gedurende de schorsingsperiode, na hiertoe aangemaand en gesommeerd te zijn, in gebreke is gebleven aan de gestelde voorwaarden te voldoen.

C+ stelt de klant schriftelijk in kennis van de intrekking waarbij minimaal het volgende wordt vermeld:

- de datum van de intrekking;
- de motivatie en argumenten en de bijbehorende voorwaarden;
- de mogelijkheden en de termijn van beroep.

De intrekking zal niet eerder plaatsvinden dan tenminste 10 werkdagen na datum van de kennisgeving, als bedoeld in deze paragraaf. C+ behoudt zich het recht voor de intrekking van het certificaat openbaar te maken.

De schorsing en/of intrekking wordt opgeschort indien tegen het besluit van C+ tot het opleggen van een sanctie beroep is aangetekend, totdat over het beroep onherroepelijk is beslist. Bij intrekking van het certificaat zal het certificaat door C+ opgevraagd worden.

5.3 Stopzetting van het certificaat

Een klant kan, vanwege diverse redenen, zelf verzoeken om het certificaat stop te zetten. C+ zal bij de beoordeling van de stopzetting beoordelen of er aan de financiële verplichtingen is voldaan en de klant informeren over de werkwijze omtrent de stopzetting. Deze zal niet eerder plaatsvinden dan tenminste 10 werkdagen na datum van de kennisgeving, als bedoeld in deze paragraaf. C+ behoudt zich het recht voor de stopzetting van het certificaat openbaar te maken. Bij stopzetting van het certificaat zal het certificaat door C+ opgevraagd worden.

6. Verwijzing naar certificatie en gebruik logo

Als bewijs van het positieve oordeel tot certificering ontvangen de klanten van C+ een certificaat en certificatielogo. De klant is niet verplicht om de ter beschikking gestelde logo's te gebruiken. De certificatielogo's en regels voor logogebruik (Handleiding logogebruik) zijn te downloaden van de website van C+. Aan de verwijzing naar certificatie en het gebruik van het certificaat en logo's zijn de volgende algemene eisen en beperkingen gesteld:

- (de verwijzing naar) het certificaat of de begeleidende tekst wordt slechts gebruikt ter aanduiding van de goedkeuring van het managementsysteem en niet van producten of processen;
- het is niet toegestaan misleidende verklaringen af te leggen met betrekking tot de certificatiestatus;
- het is niet toegestaan de indruk te wekken dat certificatie geldt voor activiteiten en vestigingen die buiten het toepassingsgebied van de certificatie vallen;

- het certificaat en logo dienen in zijn geheel, inclusief eventuele kaders, geplaatst te worden;
- het logo kan in de aangegeven kleuren of in een zwart-wit afdruk geplaatst te worden;
- het logo bevat het beeldmerk van C+ zodat traceerbaarheid tot aan C+ gewaarborgd is;
- het logo kan worden gebruikt op briefhoofden, brochures, websites of ander promotiemateriaal;
- het logo mag niet de grootte van het eigen logo van de klant overschrijden op hetzelfde document;
- het is niet toegestaan het logo te vermelden op producten, (product)verpakkingen, proefexemplaren of enig andere uit te geven verklaring betreffende een product. Het moet vermeden worden dat het logo de indruk wekt dat het product gecertificeerd is;
- het is niet toegestaan het logo te vermelden op beproevingsrapporten van laboratoria, kalibratie- of keuringsrapporten of –certificaten;
- misbruik van het logo kan leiden tot schorsing of intrekking van het certificaat;
- de certificaathouder is verplicht bij schorsing, intrekking en stopzetting van het certificaat het gebruik van het logo te staken, het logo te verwijderen en in het geval van intrekking en stopzetting het certificaat aan C+ te retourneren;
- indien het bedrijf na intrekking of stopzetting van het certificaat gebruik maakt van logo's of andere uitingen waardoor de suggestie wordt gewekt dat het bedrijf nog gecertificeerd is door C+, kan C+ hierin juridische stappen ondernemen om het misbruik te stoppen. De klant dient genoemde zaken op eerste verzoek aan C+ te retourneren en het gebruik te staken;
- C+ behoudt zich het recht voor om onterecht gebruik van logo's en certificaten openbaar te maken;
- tenzij schriftelijk anders is overeengekomen, behoudt C+ zich de auteursrechten en alle overige rechten met betrekking tot intellectuele of industriële eigendom op de door haar verstrekte teksten, certificaten, logo's etc.

7. Klachten

Ondanks dat C+ zijn best doet om zijn klanten zo goed en gericht mogelijk te bedienen, kan het voorkomen dat de klant over een of meerdere aspecten van de dienstverlening niet tevreden is. In deze gevallen kan een klacht worden ingediend. De klacht wordt behandeld door een daartoe bevoegde medewerker van C+, die niet zelf betrokken was bij de aanleiding tot de klacht. De klacht moet binnen een termijn van zes weken na registratie van ontvangst van de klacht zijn afgehandeld in de vorm van een schriftelijke reactie aan de klager. Het uitgevoerde onderzoek en de bevindingen worden aan de directie van C+ gerapporteerd, waarna de klager wordt geïnformeerd over de uitkomsten en conclusies. Aanvullend zal een oplossing gezocht worden met de klant.

8. Beroep

De klant mag, binnen 10 werkdagen na kennisname, schriftelijk en goed gemotiveerd bezwaar maken aangaande een besluit of activiteit van C+ om de volgende redenen:

- het niet accepteren van een afwijking;
- weigering van een aanvraag;
- afwijzen van voordracht tot certificering;
- het niet accepteren van de scope van de klant;
- schorsing en intrekking van het certificaat;
- andere vergelijkbare voorvallen.

De directie is verantwoordelijk voor een correcte en zorgvuldige afhandeling van het beroep. Aan de klant wordt schriftelijk bevestigd dat het beroep in ontvangst is genomen. De directie stelt voor het betreffende geval een onafhankelijk, onpartijdige en ter zake kundig persoon aan. Hij beoordeelt en onderzoekt het beroep en geeft aan of er extra informatie of toelichting bij de klant opgevraagd dient te worden om tot een besluit te komen en zal de bevindingen, conclusies en besluiten schriftelijk vastleggen. Hierbij dienen de volgende aspecten duidelijk vastgesteld te worden:

- het beroep betreft een klant waarmee C+ een overeenkomst heeft;
- het beroep betreft een besluit of een vertraging van een besluit;
- de gewenste responstijd (max. binnen 2 maanden na ontvangst van het beroep).

De besluiten dienen unaniem genomen te worden en zijn onherroepelijk. Na advies van de onafhankelijk deskundige zal de directie een uiteindelijk besluit nemen en kenbaar maken aan de klant.

Documentatie, of informatie, welke door een klant, ten behoeve van een beroepsprocedure, aan C+ ter beschikking wordt gesteld, zal door C+, of haar medewerkers, strikt vertrouwelijk worden behandeld. C+ zal deze informatie niet zonder goedkeuring van de klant kopiëren of aan derden ter beschikking stellen, tenzij vereist vanuit wetgeving of accreditaties.

9. Klachten van derden

Wanneer C+ een klacht van een derde over een gecertificeerde klant ontvangt zal C+ contact opnemen met de klant over het uit te voeren onderzoek naar de aard en de oorzaak van de klacht en toezien op de afhandeling binnen redelijke termijn. C+ behoudt zich het recht voor om naar aanleiding van een ontvangen klacht onafhankelijk onderzoek in te stellen. De daaraan verbonden kosten kan C+ op basis van ongelijk aan klager of klant in rekening brengen. Indien de klacht gegrond blijkt, kan dit voor C+ aanleiding zijn tot nader overleg met de klant over corrigerende maatregelen.

10. Openbaarmaking

De klant mag publiceren dat zijn managementsysteem gecertificeerd is, maar uitsluitend en ondubbelzinnig voor de in het certificaat vermelde systeemeisen, toepassingsgebied(en) en vestiging(en). De klant is verplicht om desgevraagd belanghebbenden een volledig exemplaar van het certificaat te verstrekken. C+ houdt een lijst bij van alle schorsingen, intrekkingen en onterecht logogebruik. Deze lijst wordt maandelijks op de website van C+ geactualiseerd.

11. Geheimhouding

Medewerkers van C+ zijn verplicht tot geheimhouding tegenover derden over alle gegevens waarvan zij kennis nemen als gevolg van de uitvoering van certificatiewerkzaamheden, behoudens in geval van:

- wettelijke verplichtingen;
- verplichting tot het verschaffen van inzage over certificatiewerkzaamheden aan accreditatie-instellingen;
- bij een beroep tegen een uitspraak of beslissing van C+ (zie paragraaf 8).

Wanneer C+ op grond van wettelijke verplichtingen vertrouwelijke informatie verstrekt, zal C+ de klant hierover informeren.