



**Inhoud:**

1. Inleiding & introductie
2. Beschrijving certificatie proces
3. Follow Up Onderzoek & opvolging & afsluiting van afwijkingen
4. Certificatie voorwaarden
5. Certificatie cyclus
6. Gebruik certificaat, beeldmerk, identificatienummer
7. Klachten, bezwaren, beroepen
8. Overige
9. Tussentijdse wijzigingen
10. Schorsing & intrekking
11. Opzegging
12. Speciale audits
13. Aanvullende informatie

Bijlage(n): **Schema specifieke bijlage**



## 1. Inleiding

Dit reglement beschrijft de essentie van het certificatieproces in de praktijk.

Staat u aan het begin van certificering van uw organisatie of bent u uit ervaring bekend met certificering, in beide gevallen biedt dit reglement concrete handvaten om u wegwijs te maken of om uw inzichten op te frissen rondom de meest elementaire aspecten van certificering in de dagelijkse praktijk.

In de samenstelling van deze ‘tool’ hanteren we de logische volgorde van de verschillende stappen in het proces van certificering. We gaan beknopt in op de meest elementaire zaken waar u en uw organisatie mee te maken kan krijgen als u besluit om uw organisatie te laten certificeren maar ook als uw organisatie al gecertificeerd is.

Dit reglement is samengesteld vanuit jarenlange praktijkervaring. De informatie laat u zien dat het proces van certificering gebaseerd is op een rechtstreekse interactie en samenwerking tussen u als opdrachtgever en Bureau Veritas Inspection and Certification The Netherlands B.V. verder genoemd Bureau Veritas Industrial Services als onafhankelijke dienstverlener. Ons uitgangspunt hierbij is onafhankelijke, correcte, betrouwbare en kwalitatief waarde toevoegende dienstverlening binnen een context van een langdurig partnership.

Mocht u na het doornemen van dit reglement nog vragen hebben, of een aanvullende toelichting wensen op specifieke punten dan vernemen wij dit graag.

### Introductie

Op een enkele uitzondering na verloopt het (product)certificatieproces altijd volgens een vaste manier en omvat een aantal processtappen die over het algemeen binnen een certificatiecyclus worden uitgevoerd. De onderdelen van deze *certificatiecyclus* worden navolgend omschreven om u een duidelijk beeld te geven van certificering in de praktijk.

Deze procesbeschrijving is gebaseerd op de methodiek van de internationaal erkende en toegepaste basishorm ISO17021 of ISO17065 hierin is vastgelegd waaraan een certificerende instelling (CI) m.b.t. het uitvoeren van (product)certificatie audits moet voldoen) en het beleid van Bureau Veritas Industrial Services met betrekking tot de praktische uitvoering van certificering in het algemeen. De schema specifieke voorwaarden worden in de bijlage beschreven en maken onlosmakelijk deel uit van dit certificatiereglement



## 2. Beschrijving certificatie proces

### Stap 1: Informatieaanvraag

Informatie over de Bureau Veritas Industrial Services producten en diensten wordt op verzoek aan u toegezonden. Algemene informatie is eveneens toegankelijk op de website [www.bureauveritas.nl](http://www.bureauveritas.nl)

Indien u een gerichte aanbieding wenst voor een specifiek certificatieschema dan wordt een aanvraagformulier verstuurd via onze afdeling customer services.

### Stap 2: Aanvraag

De aanvraag voor het certificatieproces vindt plaats door middel van de retour zending van het aanvraagformulier\* door de aanvrager aan Bureau Veritas Industrial Services.

Op het aanvraagformulier worden door de aanvrager o.a. de NAW gegevens, de bedrijfsomvang en de gewenste certificatiescope aangegeven. Afhankelijk van het certificatieschema kan meer specifieke informatie noodzakelijk zijn.

Na ontvangst van het aanvraagformulier wordt door Bureau Veritas Industrial Services bepaald of de aanvraag in behandeling kan worden genomen (binnen de competentie en scope van de Bureau Veritas Industrial Services valt). Aanvragen worden niet discriminerend behandeld.

\*De voor de aanvraag noodzakelijke informatie kan desgewenst ook op een andere wijze worden toegeleverd.

### Stap 3: Certificatie overeenkomst

Bureau Veritas Industrial Services stelt een concept certificatieovereenkomst / offerte op voor de aanvrager. De certificatieovereenkomst beschrijft inhoudelijk de voorwaarden voor certificatie en criteria en is voor onbepaalde tijd geldig. Indien akkoord verzendt de aanvrager de certificatieovereenkomst / offerte ondertekend retour aan Bureau Veritas Industrial Services.

Het contract tussen uw organisatie en Bureau Veritas Industrial Services vormt de basis waarop de certificatiecyclus en onze dienstverlening is gebaseerd.

De benodigde tijdsbesteding om de norm(en) waartegen u uw organisatie op een erkende, verantwoorde en adequate wijze wil laten toetsen, is in basis gebaseerd op de door u aangeleverde bedrijfsgegevens (zoals een duidelijke en exacte omschrijving van uw bedrijfsactiviteiten ('scope'), aantal medewerkers en vestigingen) eventueel aangevuld met schema specifieke informatie. Het is dan ook van het grootste belang dat deze basisgegevens bij aanvang van een certificatiecyclus volledig en correct zijn en blijven gedurende de volledige certificatie- cyclus (zie ook '*Tussentijdse Wijzigingen*').

**Stap 4: Selectie auditteam en plannen van afspraken**

Op basis van de aangevraagde scope, beschikbaarheid, competenties en kwalificaties van auditor(s) en materiedeskundige(n) wordt door Bureau Veritas Industrial Services een auditteam voor het certificatieproces samengesteld en wordt de auditteamleider bepaald.

In overleg met de opdrachtgever wordt een datum bepaald voor de uitvoering van de fase 1\* en fase 2 audit(s). Voorafgaand aan de audit wordt door de auditteamleider een auditplanning opgesteld en aan de opdrachtgever toegestuurd. In deze planning zijn de onderwerpen / planning van de audit opgenomen, alsmede de samenstelling van het auditteam. De opdrachtgever heeft de mogelijkheid om onderbouwd voorstelde auditteamleden te wraken.

De opdrachtgever dient ervoor zorg te dragen dat de “bedrijfs” vertegenwoordigers voor de in de planning aangegeven onderwerpen beschikbaar zijn tijdens de audit alsmede een vertegenwoordiger van de directie.

\*Van toepassing voor certificatieschema's vallende onder ISO17021. Voor certificatieschema's onder de ISO17065 is de fase 1 / fase 2 systematiek afhankelijk van de schema-eisen / klant voorkeur.

**Stap 6: Fase 1 audit\***

De fase 1\* audit is alleen van toepassing bij een initiële of, afhankelijk van de resultaten van een 'past performance review', bij een hercertificatieaudit.

De fase 1\* audit vindt op de afgesproken datum plaats op locatie van de opdrachtgever. Tijdens deze audit wordt door het auditteam beoordeeld of het gedocumenteerde kwaliteitssysteem en de faciliteiten voldoet aan de daaraan gestelde eisen van het certificatieschema. Ook wordt een eerste indruk verkregen of het een operationeel (voldoende geïmplementeerd) systeem betreft.

De fase 1\* audit vormt de start van het certificatieproces. De fase 1 audit is bedoeld als eerste kennismaking met uw organisatie en volgt een vast patroon met specifieke onderdelen:

- algemene kennismaking met de organisatie
- beoordeling bedrijfsdocumenten en systemen
- beoordeling relevante wettelijke eisen op het bedrijfsproces
- controle meting, analyse en verbetermaatregelen
- bedrijfsronddgang om locatie en locatie gebonden zaken te bekijken
- beoordeling of de normvereisten op een correcte manier worden toegepast

Tijdens het vooronderzoek worden bovenstaande aspecten in ieder geval met de directie en de met certificering belaste functionaris besproken en moeten aantoonbaar zijn uitgevoerd. Om te bereiken dat deze aspecten in de dagelijkse praktijk binnen uw organisatie operationeel zijn ingevoerd, is het een vereiste dat uw organisatie minimaal 3 maanden voorafgaand aan het vooronderzoek met de te certificeren norm werkt / ervaring heeft opgebouwd en de principes toepast.



Bij de fase 1 audit wordt ook de definitieve planning voor fase 2 audit (het zogeheten implementatie audit) – de vervolgstap in het certificatieproces – met u afgestemd.

Dit kan alleen plaatsvinden als fase 1\* succesvol is afgesloten en eventuele ‘areas of concern’ een redelijkerwijs succesvolle fase 2 audit niet in de weg staan.

‘areas of concern’ naar aanleiding van de geconstateerde potentiële afwijkingen worden ter plaatse opgesteld en aan de auditee mondeling toegelicht. De auditee wordt gevraagd in te stemmen met de geconstateerde ‘areas of concern’.

\*Van toepassing voor certificatieschema's vallende onder ISO17021. Voor certificatieschema's onder de ISO17065 is de fase 1 / fase 2 systematiek afhankelijk van de schema-eisen / klant voorkeur.

### **Stap 7: Fase 2 audit**

De fase 2 audit vindt op de afgesproken datum plaats op locatie van de aanvrager.

Het doel van fase 2 audit is om te beoordelen of het bedrijfsmanagementsysteem voldoet aan de verplichte eisen, met de focus op implementatie, uit de te certificeren norm. Naast beoordeling van implementatie en praktische toepassing van de verplichte normeisen, wordt ook een inventarisatie gemaakt van mogelijke knelpunten en bedrijfsrisico's die in het auditprogramma worden verweven.

De fase 2 audit bestaat ondermeer – en mede afhankelijk van normspecifieke eisen – uit de volgende onderdelen:

- openingsvergadering met bedrijfsmanagement
- inventarisatie mogelijke knelpunten en bedrijfsrisico's
- tijdens de openingsvergadering en de inventarisatie wordt de gang van zaken rondom de audit met u besproken en wordt de vooraf toegezonden planning met u doorgenomen
- gedetailleerd onderzoek bedrijfsmanagementsysteem (afhankelijk van de norm waartegen kan de inhoud van het onderzoek variëren)
- sluitingsvergadering met bedrijfsmanagement

In de sluitingsvergadering wordt door de audit teamleider een samenvatting gegeven van het uitgevoerde onderzoek en wordt de bijbehorende rapportage toegelicht.

Indien er sprake is van geconstateerde afwijkingen ten opzichte van de norm waartegen toetsing heeft plaatsgevonden, dan worden deze door de audit teamleider geclassificeerd naar *major* of *minor non conformities*. (zie ook *Follow Up Onderzoek & Opvolging & Afsluiting van Non Conformities*).

Indien de audit teamleider op basis van zijn/haar bevindingen tot de conclusie komt dat aan de verplichte normelementen is voldaan, leidt dat tot een voordracht voor certificatie.

**Stap 8: Review en Certificatiebesluit**

Op basis van de voordracht voor certificatie door de audit teamleider wordt door een onafhankelijke reviewer en vervolgens een certificatiebeslisser van Bureau Veritas Industrial Services de voordracht samen met de auditrapportage beoordeeld. Deze beoordeling zal bij een positief resultaat leiden tot acceptatie van de voordracht en daarmee leiden tot afgifte van een certificaat.

Indien oordeel positief:

De certificaathouder ontvangt binnen 20 werkdagen het definitieve auditrapport en het certificaat (bij initiële of herbeoordelingsaudit). In andere gevallen ontvangt de certificaathouder het auditrapport met daarin opgenomen het besluit tot continuering van het certificaat.

Indien oordeel negatief:

De opdrachtgever ontvangt binnen 30 werkdagen het definitieve auditrapport met de besluitvorming. De aanvrager wordt in de gelegenheid gesteld om binnen de termijn van 6 weken tegen het besluit een bezwaar in te dienen (voor meer informatie zie BV website).

Indien bij een periodieke beoordeling of een onaangekondigde audit door de certificatiebeslisser een negatief oordeel wordt verstrekt wordt de procedure tot schorsing van het certificaat opgestart. De certificaathouder krijgt de gelegenheid om binnen 4 weken alsnog aanvullende maatregelen aan te leveren alvorens de schorsing wordt geëffectueerd.

Het certificaat vermeldt de correcte benaming van de juridische entiteit van uw organisatie (zoals uw organisatie formeel staat ingeschreven bij de Kamer van Koophandel; gebruik van handelsnamen op certificaten is toegestaan mits gedeponeerd als handelsnaam bij de Kamer van Koophandel (in dit geval zal Bureau Veritas deze verwijzing vermelden op het certificaat), de norm waartegen toetsing heeft plaatsgevonden, de specifieke bedrijfsactiviteit(en) (ook wel 'scope' genoemd) en de specifieke locaties(s) waarop de certificering betrekking heeft, alsmede de geldigheidsduur van het certificaat. Afhankelijk van het certificatieschema kan op het certificaat aanvullende informatie worden vermeld.

**3. Follow Up Onderzoek & opvolging & afsluiting van afwijkingen**

Afwijkingen zijn ingedeeld naar de ernst van de geconstateerde afwijking in 2 categorieën, Major en Minor. Indien de audit teamleider op basis van zijn/haar bevindingen tot de conclusie komt dat aan sommige verplichte normelementen niet of onvoldoende is voldaan, zal dit – afhankelijk van de mate waarin is gebleken dat de getoetste praktijk afwijkt van de norm – via *Major\** of *Minor\** *afwijkingen* kenbaar worden gemaakt tijdens de afsluitingsvergadering. Afwijkingen vereisen correctieve en corrigerende acties van uw zijde. Voor beide categorieën geldt een verschillende termijn waarbinnen deze dienen te zijn opgeheven.



Afhankelijk van de aard en/of omvang van eventueel geconstateerde afwijkingen, kan de audit teamleider besluiten tot uitvoering van een zogeheten 'follow up' onderzoek. In sommige gevallen volstaat aanvullende documentatie d.m.v. het toesturen van enkele stukken. In andere gevallen is een schriftelijke opvolging niet voldoende en zal de audit teamleider aanvullend onderzoek moeten uitvoeren om zich ervan te vergewissen dat de tekortkomingen daadwerkelijk conform de geldende richtlijnen zijn opgelost.

De audittijd gekoppeld aan dit onderzoek zal gefactureerd worden aan de hand van het tarief zoals vermeld in de certificatieovereenkomst / offerte.

Voor het opheffen van afwijkingen moeten corrigerende maatregelen volgens de volgende indeling worden opgesteld (principes ISO 9001):

Oorzaak van de afwijking (analyse oorzaak en omvang) – wat ging er mis en waardoor kon deze afwijking ontstaan);

Beschrijving van de te nemen maatregel (acties om de oorzaak te elimineren) – wat is er gedaan om het probleem te verhelpen (herstel) en wat is gedaan om herhaling te voorkomen? ;

Beschrijving van de implementatie van de genomen maatregel\*\*;

Resultaat van de eigen beoordeling van de genomen maatregel (verificatie).

Voor de afhandeling van geconstateerde afwijkingen dient het door Bureau Veritas gehanteerde afwijkingsformulier te worden gehanteerd.

De correcte opvolging conform de hiervoor geldende richtlijnen – inclusief een duidelijke oorzaakanalyse – is primair uw verantwoordelijkheid, uw organisatie moet er dan ook voor zorgen dat de corrigerende en correctieve maatregelen tijdig (!) aan de audit teamleider worden aangeboden ter beoordeling.

### **Major afwijkingen\***

Het ontbreken van, of het niet hebben geïmplementeerd van een of meerdere eisen uit het betreffende certificatieschema, of een situatie die gebaseerd op objectieve waarnemingen, twijfel doet rijzen over de kwaliteit van het werk dat uitgevoerd wordt door de aanvrager of certificaathouder. Dit betekent dat door de aanvrager of certificaathouder uitgevoerde activiteiten geen of weinig waarde hebben.

Voorbeeld;

Een vereiste procedure is niet beschreven (ontbreken van vereiste documentatie).

Een vereist normelement is niet ingevoerd.

Op basis van de aard van de afwijking, zal de teamleider bepalen binnen welke termijn corrigerende maatregelen gebaseerd op een plan van aanpak ontvangen dient te zijn. De maximale termijnen zijn schema specifiek in de bijlage vermeldt.

**Minor afwijkingen\***

Het niet in stand houden van een of meerdere eisen uit het beoordeelde schema. Ook wanneer er twijfel bestaat over de borging van de kwaliteit van het werk dat onder certificatie is uitgevoerd, zal een Minor afwijking worden opgemaakt. De maximale termijn voor de correctie van Minor afwijkingen bedraagt 60 werkdagen. Voor de afhandeling van een minor afwijking dient minimaal een plan van aanpak geaccepteerd te zijn waarbij implementatie tijdens de volgende audit beoordeeld kan worden.

\*schema afhankelijk kan dit tekstueel anders zijn benoemd

**4. Certificatie voorwaarden**

Voordat tot afgifte kan worden overgegaan, dient aan de volgende voorwaarden voldaan te worden:

Bureau Veritas Industrial Services dient in het bezit te zijn van een volledig ingevulde en ondertekende certificatieovereenkomst. (of deze informatie dient op een andere rechtsgeldige manier te zijn vastgelegd).

Het besluit tot certificatie kan pas dan worden genomen, als is vastgesteld dat aan alle certificatie eisen wordt voldaan. Er mogen geen afwijkingen open staan.

Bureau Veritas Industrial Services heeft ongehinderde toegang tot de klachtenregistraties van de aanvrager / certificaathouder

Voor het nemen van besluiten tot continueren van een bestaande certificatie, dienen eveneens alle Major en Minor afwijkingen te zijn afgesloten.

Er is door de klant voldaan aan de financiële verplichtingen conform de gemaakte afspraken

Nadat aan bovengenoemde voorwaarden is voldaan, zal de aanvrager door Bureau Veritas Industrial Services gecertificeerd worden. Indien certificatie eisen wijzigen zal Bureau Veritas Industrial Services u hierover tijdig informeren met inachtneming van een redelijke overgangstermijn.

\*schema afhankelijk kan dit tekstueel anders zijn benoemd





## 5. Certificatiecyclus

Hoewel het certificaat in de basis voor de duur van de certificatiecyclus (in de regel 3 jaar gerekend vanaf de datum waarop het certificatiebesluit is genomen, afhankelijk van de te certificeren norm)\* wordt afgegeven, behoudt dit document een beperkte geldigheid.

Handhaving van de geldigheid is afhankelijk van het *voortdurend* voldoen van uw organisatie aan de verplichte elementen uit de norm. De geldigheid wordt getoetst via tussentijdse onderzoeken (ook wel 'surveillance audit' genoemd).

\*schema afhankelijk kan deze termijn anders zijn

## 6. Gebruik certificaat, beeldmerk, identificatienummer

Als gevolg van een positief certificatiebesluit, ontvangt de aanvrager van Bureau Veritas Industrial Services certificaat waarop formeel verklaard wordt dat voldaan wordt aan eisen zoals gesteld in het beoordeelde schema, nader gespecificeerd met de door het auditteam vastgestelde scope waarvoor de certificatie van toepassing is. Dit certificaat mag gebruikt worden om de gecertificeerde status van de beschreven scope aan te tonen.

Het gebruik van Bureau Veritas Industrial Services certificatielogo's als uiting van certificering is in veel gevallen mogelijk, afhankelijk van het certificatieschema. De voorwaarden voor het adequate gebruik van certificatielogo's is gebonden aan specifieke voorwaarden welke zijn beschreven in "gebruikshandleiding certificatielogo's", zie [www.bureauveritas.nl](http://www.bureauveritas.nl)

Bureau Veritas Industrial Services is te allen tijde gerechtigd het gebruik van het beeldmerk \ identificatienummer te verifiëren. Het gecertificeerde bedrijf dient hieraan zijn medewerking te verlenen.

De geldigheid van de door Bureau Veritas Industrial Services afgegeven certificaten is op aanvraag publiek opvraagbaar.

## 7. Klachten, bezwaren, beroepen

### Klachten

Bureau Veritas Industrial Services beschouwt klachten primair als een mogelijkheid tot verbetering van haar dienstverlening naast een duidelijk signaal dat de verwachtingen van haar opdrachtgevers afwijkt van de door onze organisatie geleverde prestatie(s).

Hoewel wij iedere vorm waarin een klacht aan onze organisatie kenbaar wordt gemaakt in behandeling nemen, verzoeken wij onze opdrachtgever om eerst en vooral gebruik te maken van de mogelijkheid om een klacht specifiek in te dienen via onze website [www.bureauveritas.nl](http://www.bureauveritas.nl).

Op de genoemde website is het proces van de klachtenafhandeling benoemd.

**Bezwaar**

U kan een bezwaar indienen naar aanleiding van een door Bureau Veritas Industrial Services genomen besluit met betrekking tot:

Weigering een aanvraag tot certificering te accepteren  
Weigering certificatie/inspectie aan te bevelen  
Intrekking van het certificaat

Bezwaren dienen schriftelijk (aangetekend) te worden gericht aan de directie van Bureau Veritas Industrial Services. De ontvangst van een bezwaar wordt terug bevestigd aan de indiener. De door Bureau Veritas gehanteerde bezwaarprocedure is op aanvraag beschikbaar.

**Beroep**

Indien men zich niet bij het door de directie van Bureau Veritas Industrial Services genomen besluit naar aanleiding van het ingediende bezwaar kan neerleggen, staat teneinde de beroepsprocedure open.

**8. Overige****Proefonderzoek**

Voorafgaand aan de uitvoering van een audit is het mogelijk om een proef- onderzoek uit te laten voeren. Het proefonderzoek fungeert als 'generale repetitie' voor de daadwerkelijke audit(s) en geeft inzage in de mate waarin uw organisatie voldoet aan de eisen waartegen certificering zal gaan plaatsvinden.

De uitkomst(en) van het proefonderzoek heeft (hebben) géén consequenties voor de audits die vallen binnen de certificatiecyclus of het verkrijgen van een certificaat.

**Back to Back audit\***

Op aanvraag kan een Back to Back audit worden uitgevoerd. Bij een Back to Back audit worden de fase 1 en de fase 2 audit aaneengesloten gepland en uitgevoerd. Indien bij de fase 1 audit 'areas of concern' worden vastgesteld kan, als de 'areas of concern' niet te talrijk of ernstig worden vervolgd met de stage 2 audit. De geconstateerde 'areas of concern' zullen dan leiden tot NCR's bij de fase 2 audit.

**Tussentijdse onderzoeken**

Tussentijdse onderzoeken worden uitgevoerd volgens een vooraf met u afgestemde planning en hebben een periodiek karakter. In de regel vinden deze onderzoeken plaats op jaarlijkse basis of op basis van de certificatiecyclus behorend bij de te certificeren norm.

De tussentijdse onderzoeken hebben globaal dezelfde opbouw als het certificatie onderzoek en bestrijken – gemeten over de hele certificatiecyclus – alle verplichte normen (afhankelijk van de te certificeren norm).



De inhoudelijke planning en uitvoering worden op basis van de ervaringen van de betreffende auditteamleider en in samenspraak u als opdrachtgever opgesteld.

Hierin kunnen onder andere de volgende aspecten aan de orde worden gesteld: eventuele tussentijdse veranderingen in uw organisatie of bedrijfsproces(sen), de uitkomsten van interne audits en directiebeoordelingen, vervolgacties uit vorige audits, doelstellingen, verbeteringen, operationele processen en logogebruik.

### **Hercertificering**

Bij afloop van de certificatiecyclus wordt een nieuwe cyclus ingeleid door een hercertificering audit. Dit onderzoek is vergelijkbaar met de oorspronkelijke initiële audit. Vanzelfsprekend wordt er rekening gehouden met de eerder in de vooraf- gaande certificatiecyclus behaalde prestaties; in functie van eerder behaalde resultaten (past performance review) en mogelijke organisatiewijzigingen wordt door de audit teamleider besloten of een fase 1\* audit plaats dient te vinden, of alleen een fase 2 audit uitgevoerd dient te worden.

Om gecertificeerd te blijven en te kunnen beschikken over een geldig (nieuw) certificaat, dient hercertificering – afgezien van het met gunstig gevolg afleggen van tussentijdse onderzoeken – tijdig te worden gepland en uitgevoerd.

De hercertificatie cyclus moet aansluiten op de vorige/huidige cyclus, met andere woorden er mag geen 'gap' ontstaan tussen 2 opvolgende cycli. Dit betekent eveneens dat de volledige hercertificatie cyclus (inclusief audit, eventuele afhandeling van afwijkingen, certificatiebesluit) moet zijn afgerond voor de vervaldatum van het huidige certificaat.

Indien hercertificering niet tijdig – d.w.z. voor afloop van de vervaldatum op het lopende certificaat – heeft plaatsgevonden en niet met goed gevolg is afgerond, verliest uw organisatie de eerder behaalde certificering en zal als gevolg een geheel nieuw certificatietraject moeten doorlopen (inclusief een extra initiële certificatie audit).

Om de noodzaak van een extra certificatie audit – en daarmee extra kosten – te voorkomen en te allen tijde te kunnen blijven beschikken over een geldig certificaat (mits de hercertificering positief wordt afgerond), plant Bureau Veritas Industrial Services de audit voor hercertificering ruim voor de vervaldatum van het lopende certificaat (in de regel 3 maanden voor de vervaldatum).

Indien Bureau Veritas Industrial Services in samenspraak met u als opdrachtgever pas op een later moment de audit kan inplannen en uitvoeren, wordt de periode om eventueel geconstateerde tekortkomingen op te lossen automatisch ingekort. U loopt dan het concrete risico dat er te weinig tijd beschikbaar is en het certificaat zijn geldigheid verliest voordat deze kan worden vernieuwd.

\*Van toepassing voor certificatieschema's vallende onder ISO17021



### **Bijwonen door derden**

Indien er sprake is van een gepland bezoek door een derde partij die toezicht houdt op naleving van accreditatieregels (accreditatieinstelling) of partijen die uit hoofde van relevante wet- en regelgeving of certificatieregels tot een dergelijk bezoek gerechtigd zijn, dient u als opdrachtgever hiermee te allen tijde akkoord te gaan en hieraan actieve medewerking te verlenen.

### **Vertrouwelijkheid**

Het personeel van Bureau Veritas Industrial Services verbindt zich er toe om alle informatie of alle documenten waarvan het kennis zal moeten nemen, strikt vertrouwelijk te behandelen. Aan deze vertrouwelijkheid kan in volgende gevallen een einde gemaakt worden:

In kader van een juridische context, accreditatieverplichting, onderzoek van de overheid

Als onderdeel van het reguliere toezicht op certificatie instellingen heeft de accreditatieinstelling tijdens accreditatieaudits zoals uitgevoerd bij Bureau Veritas vrij toegang tot de audit dossiers en samenhangende documenten.

## **9. Tussentijdse wijzigingen**

Indien er zich tijdens de looptijd van een certificatiecyclus belangrijke wijzigingen voordoen met betrekking tot uw organisatie of in relatie tot de norm waartegen uw organisatie is gecertificeerd dan dient u hiervan *direct* schriftelijk melding te maken bij de afdeling customer services van Bureau Veritas Industrial Services via het centrale e-mail adres:

[industrienederland@nl.bureauveritas.com](mailto:industrienederland@nl.bureauveritas.com).

U kunt hierbij denken aan een verandering of uitbreiding van uw bedrijfsactiviteiten, het aantal medewerkers, het aantal vestigingen, de juridische bedrijfsstructuur e.d.

Het melden van wijzigingen zoals hierboven bedoeld is uw verantwoordelijkheid en dient niet te worden uitgesteld totdat uw organisatie toe is aan een tussentijds onderzoek of hercertificering. Aan de hand van de wijzigingen stelt de afdeling verkoop van Bureau Veritas Industrial Services vast of de oorspronkelijke tijdsbesteding nog steeds toereikend is voor een correcte toetsing van uw organisatie tegen de norm waarvoor certificering heeft plaatsgevonden.

Het niet tijdig melden van tussentijdse wijzigingen die van invloed kunnen zijn op uw certificering kan tot gevolg hebben dat op het moment dat een tussentijds onderzoek of hercertificatie geconstateerd wordt dat aanvullend onderzoek noodzakelijk is en dit kan directe gevolgen hebben voor de geldigheid van uw certificaat.

In uw eigen belang is het dan ook raadzaam om een dergelijke situatie te allen tijde te voorkomen.



Belangrijke wijzigingen kunnen onder meer zijn:

- Significante wijzigingen in het aantal personeelsleden binnen de organisatie
- Structuur van het bedrijf (bijvoorbeeld integratie met ander bedrijf, ...)
- Nieuwe activiteiten / processen / ... die aanvullend dienen gezien te worden onder de scope van het gecertificeerde systeem
- Managementteam (bijvoorbeeld nieuwe samenstelling / verantwoordelijkheden, ...)
- Nieuwe contactgegevens (bijvoorbeeld nieuwe contactpersoon, wijzigingen e-mailadres, telefoonnummer, adres, ...)

De wijzigingen worden vervolgens geëvalueerd en kunnen mogelijks aanleiding geven tot het aanpassen van de audittijd zoals contractueel vastgelegd en aanvullende audits.

Bureau Veritas Industrial Services zal de klant op de hoogte brengen van eventuele wijzigingen aan certificatieschema's en/of aan het certificatieproces. Wanneer de wijzigingen impact hebben op het managementsysteem van de klant, zal dit gedurende de eerstvolgende audit opgevolgd worden door het auditteam.

## **10. Schorsing & intrekking**

Bureau Veritas Industrial Services behoudt zich het recht voor om een eerder afgegeven certificaat te schorsen of in te trekken op ieder gegeven moment van de looptijd.

De certificering kan worden geschorst en het certificaat kan worden ingetrokken conform de hierop betrekking hebbende procedure van Bureau Veritas Industrial Services, waarvan een kopie op aanvraag verkrijgbaar is. In het algemeen wordt schorsing of intrekking van een certificaat overwogen in de volgende gevallen:

De opdrachtgever neemt binnen de overeengekomen termijn geen corrigerende maatregelen op geconstateerde tekortkomingen

De opdrachtgever voldoet blijvend niet aan de eisen van de norm

De opdrachtgever maakt misbruik van het certificaat of certificatielogo's

De opdrachtgever tast de goede naam en/of zakelijke reputatie aan van Bureau Veritas Industrial Services

De opdrachtgever voldoet niet aan haar financiële verplichtingen

Op basis van aanvullend onderzoek naar aanleiding van externe en interne meldingen / signalen en directiebesluit

Bureau Veritas Industrial Services zal alles doen wat redelijkerwijs binnen haar mogelijkheden ligt om u als opdrachtgever in de gelegenheid te stellen passende maatregelen te treffen. Indien uw organisatie echter nalaat binnen een redelijke termijn corrigerende maatregelen te treffen, zal het certificaat worden geschorst of ingetrokken.



Bureau Veritas Industrial Services behoudt zich tevens het recht voor om – op welke wijze dan ook – het schorsen en/of intrekken van het certificaat publiekelijk bekend te maken en in overeenstemming met de hiervoor geldende regels.

### **11. Opzegging**

Indien u als opdrachtgever het certificaat niet wenst te handhaven of zich hiertoe niet in staat acht, dient u formeel schriftelijk op te zeggen en uw opzegging te richten aan de afdeling verkoop van Bureau Veritas Industrial Services.

Na ontvangst van uw opzegging zal Bureau Veritas Industrial Services uw certificaat intrekken. Hiermee vervalt uw recht om het certificaat en de betreffende certificatielogo's te blijven gebruiken.

### **12. Speciale audits**

Bureau Veritas Industrial Services kan door omstandigheden genoodzaakt zijn om zo genaamde korte termijn (short notice) audits uit te voeren. Voorbeelden kunnen zijn;

Ontvangen klachten over de certificaathouder.

Reactie op veranderingen.

Follow-up van geschorste opdrachtgevers.

Naar aanleiding van externe en interne meldingen / signalen

De certificaathouder dient medewerking te verlenen aan de uitvoering van speciale audits waarvoor aanvullende kosten in rekening worden gebracht.

### **13. Aanvullende informatie**

Afhankelijk van de te certificeren norm kunnen specifieke eisen / aanvullingen van toepassing zijn. Deze zijn vastgelegd in een specifieke bijlage voor de betreffende norm. Indien van toepassing wordt deze specifieke aanvulling vermeld in de certificatieovereenkomst.

[Rev00: Volledige herziening nav. EA 2-17](#)