

Certificatiereglement

Normec Certification B.V.

INHOUD

1	INLEIDING.....	4
1.1	INTRODUCTIE.....	4
1.2	WAAROM DIT CERTIFICATIUREGLEMENT?.....	4
1.3	WAAROM NORMEC CERTIFICATION?.....	4
1.4	AFSPRAAK.....	4
2	ALGEMENE BEPALINGEN.....	6
2.1	DOEL.....	6
2.2	TOEPASSINGSGBIED.....	6
2.3	DEFINITIES EN BEGRIPPEN.....	6
2.4	RAAD VOOR ONAFHANKELIJKHEID.....	6
2.5	WIJZIGING EN GOEDKEURING VAN HET REGLEMENT.....	6
2.6	FINANCIËLE MIDDELEN.....	7
3	PERSONEEL.....	8
3.1	GEHEIMHOUDING.....	8
3.2	ONPARTIJDIGHEID.....	8
3.3	KWALIFICATIE.....	8
3.4	OPLEIDING.....	9
3.5	BEOORDELING.....	9
4	WERKWIJZE ACCREDITATIE / AANWIJZING.....	10
4.1	AANVRAAG ACCREDITATIE.....	10
4.2	ACCREDITATIE & AANWIJZING.....	10
5	WERKWIJZE CERTIFICATIE.....	11
5.1	AANVRAAG VOOR CERTIFICATIE.....	11
5.2	CONTRACTDUUR EN OPZEGGING.....	11
5.3	BEOORDELINGSTEAM EN PLANNING VAN HET ONDERZOEK.....	12
5.4	KAMER VAN KOOPHANDEL UITTREKSEL.....	12
5.5	TOELATINGSONDERZOEK.....	12
5.5.1	DOCUMENTATIE BEOORDELING (FASE 1).....	13
5.5.2	BEDRIJFSAUDIT (FASE 2).....	14
5.6	CERTIFICATIE EN REGISTRATIE.....	15
5.7	INHOUD EN STREKKING VAN EEN CERTIFICAAT.....	16
5.8	OPSCHORTEN.....	16
5.9	CONTROLE-ACTIVITEITEN.....	16
5.10	VERIFICATIEMONSTERS.....	18
5.11	HERCERTIFICATIE.....	18
6	OVERIGE BEPALINGEN.....	19
6.1	EXTRA AUDIT.....	19
6.2	SANCTIES.....	19
6.2.1	SCHRIFTELIJKE WAARSCHUWING.....	19
6.2.2	SCHORSSEN, INTREKKEN OF VERVALLEN.....	20
6.3	(ONAANGEKONDIGDE) WERKPLEKINSPECTIES.....	21
6.4	ANNULEREN VAN EEN AUDIT.....	21

6.5	FACTURATIE	22
6.6	DEBITEURENBELEID.....	22
6.7	INFORMATIEPLICHT	23
6.8	KLACHTEN OVER NORMEC CERTIFICATION	23
6.9	ZIENSWIJZE	23
6.10	BEZWAAR	24
6.11	KLACHTEN OVER CERTIFICAATHOUDERS	25
6.12	AANSPRAKELIJKHEID EN VRIJWARING	25
6.13	PUBLICITEIT	26
6.14	BEWAARTERMIJN VAN DOCUMENTEN EN REGISTRATIES	26
7	OVERGANGS- EN SLOTBEPALINGEN	27
BIJLAGE A	BEGRIPPENLIJST	28

1 INLEIDING

1.1 Introductie

Moderne ondernemingen kunnen in deze tijd niet zonder een kwaliteitssysteem. Overheden, zakelijke partners en consumenten verlangen op het gebied van kwaliteit, veiligheid en milieu, dat de bedrijfsprocessen beheerst verlopen en geborgd zijn.

Managementsystemen, die effectief en efficiënt zijn, voorzien in het vervullen van bovenstaande behoeften. Door toepassing van deze systemen zullen onder andere de faalkosten verminderen en het product of dienstverlening beter aansluiten op de wensen van de klant. De toenemende concurrentie vraagt om onderscheidend vermogen van uw organisatie. Een goed managementsysteem zal de concurrentiepositie ten goede komen.

1.2 Waarom dit certificatiereglement?

Normec Certification heeft dit certificatiereglement onder ander opgesteld om eisen gesteld in de NEN-EN-ISO/IEC 17021 en NEN-EN-ISO/IEC 17065 vast te leggen. Normec Certification moet voor haar accreditatie voldoen aan deze normen. In deze normen zijn eisen gesteld die van toepassing zijn op de werkzaamheden uitgevoerd door Normec voor (potentiële) certificaathouders. Aangezien Normec Certification van haar (potentiële) certificaathouders niet verwacht dat zij de bovengenoemde normen geheel kent, heeft Normec Certification dit opgenomen in haar certificatiereglement.

1.3 Waarom Normec Certification?

Voor het verlenen van een certificaat is Normec Certification een uitstekende partner.

Normec Certification is een dynamische en onafhankelijke certificatie-instelling. Normec Certification is door de Raad voor Accreditatie geaccrediteerd op basis van de NEN-EN-ISO/IEC 17021 en de NEN-EN-ISO/IEC 17065. Normec Certification brengt diverse certificaten uit met het RvA-logo, voor een gedetailleerde omschrijving van onze scopes C234 en C274 verwijzen wij u graag naar de website van de Raad voor Accreditatie. Overige regelingen worden door Normec Certification buiten accreditatie uitgevoerd, voor een exacte omschrijving van al onze regelingen verwijzen wij u graag naar de website van Normec Certification. De toegevoegde waarde van Normec Certification bij het uitvoeren van de certificatie-audits wordt gevonden in auditoren die een hoge mate van expertise combineren met praktische kennis voor de invulling van de audits. Voortdurende verbetering van de organisatie is hierbij de doelstelling.

Bovendien worden alle resultaten van ons werk voor u op een transparante manier in een digitaal dossier vastgelegd. Middels een inlogcode kunt u dit digitaal dossier inzien en openstaande zaken afhandelen.

1.4 Afspraak

Normec Certification werkt op basis van heldere afspraken rond de werkzaamheden en kosten. Onze samenwerking is de basis van uw succes. Voor een uiteenzetting van de trajecten van genoemde diensten kunt u contact opnemen met Normec Certification.

2 ALGEMENE BEPALINGEN

Dit reglement is de officiële uitgave van het certificatiereglement Normec Certification, en vervangt daarom elke andere eerder uitgebrachte publicatie van dit reglement.

2.1 Doel

Regelen van de voorwaarden waaronder het certificaat wordt verstrekt en mag worden gevoerd.

2.2 Toepassingsgebied

De laatst vastgestelde versie van dit reglement is van toepassing op zowel Normec Certification als de (potentiële) certificaathouder. Dit reglement kan alleen worden gebruikt in combinatie met de - normen die bij de aanvraag voor certificatie en in het certificaat worden genoemd.

Als er strijdigheid bestaat tussen de verplichtingen die voortvloeien uit dit reglement en verplichtingen uit hoofde van toepasselijke specifieke wetgeving of reglementen, gaan de specifieke wetgeving of reglementen te allen tijde voor.

2.3 Definities en begrippen

De in dit reglement genoemde definities en begrippen zijn ontleend aan de Begrippenlijst die als bijlage A bij dit document is opgenomen.

2.4 Raad voor Onafhankelijkheid

Normec Certification dient conform haar accreditaties NEN-EN-ISO/IEC 17065 en NEN-EN-ISO/IEC 17021, onpartijdig en onafhankelijk haar werkzaamheden uit te voeren. De Raad voor Onafhankelijkheid heeft tot doel het waarborgen van deze onpartijdigheid en onafhankelijkheid.

2.5 Wijziging en goedkeuring van het reglement

Dit certificatiereglement en de wijzigingen daarop worden in concept opgesteld en beoordeeld door Normec Certification alvorens te worden vastgesteld.

In geval van wijzigingen in dit reglement die invloed hebben op de bedrijfsvoering van certificaathouders, zal Normec deze certificaathouders vooraf op de hoogte stellen van de voorgenomen wijzigingen, zal Normec een datum vaststellen waarop de wijzigingen van kracht zullen zijn, en zal Normec de certificaathouders minimaal een maand vóór de ingangsdatum informeren omtrent de datum dat de wijzigingen in werking zullen treden en welke concrete maatregelen van de certificaathouders verwacht worden.

De meest actuele versie van dit document wordt op de website van Normec Certification geplaatst, www.normeccertification.nl/certificatie-reglement/

2.6 Financiële middelen

Normec Certification haalt haar financiële middelen primair uit auditwerkzaamheden. De kosten voor auditwerkzaamheden worden voor de periode van een certificatiecyclus begroot. De berekening van de kosten wordt gebaseerd op de verplicht benodigde auditdagen en het jaarlijkse tarief voor auditdagen. Het tarief wordt jaarlijks vastgesteld door de directie en is exclusief BTW.

In geval van wijzigingen van de norm, regeling of beoordelingsrichtlijn zal Normec Certification de tijdsbesteding en de bijbehorende kosten tevens aanpassen overeenkomstig de nieuwe norm, regeling of beoordelingsrichtlijn.

3 PERSONEEL

3.1 *Geheimhouding*

Een ieder betrokken bij Normec Certification met toegang tot vertrouwelijke informatie tekent voordat hij/zij de werkzaamheden aanvangen een geheimhoudingsverklaring om te waarborgen dat Normec Certification vertrouwelijk omgaat met de informatie van haar opdrachtgevers en de opgestelde documenten die hieruit voortvloeien. Ook informatie die wordt verkregen van derden (bijvoorbeeld klachten) vallen onder deze geheimhouding. Deze informatie wordt nooit zonder schriftelijke toestemming van de certificaathouder aan derden verstrekt.

Uitzondering hierop vormen:

- assessoren van de Raad voor Accreditatie
- toezichthouders van diverse ministeries.

Indien Normec Certification wettelijk verplicht is om informatie te overhandigen aan derden, zal de certificaathouder hiervan op de hoogte worden gesteld.

Informatie met betrekking tot de status van een certificaat wordt wel gepubliceerd en/of op verzoek doorgegeven aan derden.

3.2 *Onpartijdigheid*

Normec Certification beschouwt onafhankelijkheid en onpartijdigheid bij de uitvoering van haar beoordelingen als essentiële voorwaarde voor haar dienstverlening. Bij de planning van de inzet van auditoren ziet Normec Certification erop toe dat er geen verstrengeling van belangen optreedt. Alle bedrijven worden op dezelfde wijze behandeld. Het inventariseren en evalueren van de risico's aangaande de onafhankelijkheid en onpartijdigheid is een repeterend proces binnen Normec Certification.

Tevens worden de auditoren nadrukkelijk gewezen op het belang van onpartijdigheid en het vermijden van de volgende belangen bij de te auditeren (potentiële) certificaathouder:

- dienstverbanden of voormalige dienstverbanden bij de (potentiële) certificaathouder;
- andere vormen van dienstverlening of commerciële relaties;
- financieel belang bij de (potentiële) certificaathouder;
- directe persoonlijke relaties met personeelsleden van de (potentiële) certificaathouder.

De auditoren dienen zulke gevallen te melden aan Normec Certification. Tevens heeft Normec Certification het beleid dat een auditor tenminste 2 jaar na het beëindigen van de dienstverlening, dan wel het dienstverband, geen auditwerkzaamheden voor de desbetreffende (potentiele) certificaathouder verricht.

3.3 *Kwalificatie*

Normec Certification houdt een register bij van de competenties van haar auditoren betreffende de branche en de specifieke regeling van (potentiële) certificaathouders.

Normec Certification ziet er bij de planning van de inzet van de auditoren op toe dat in het auditteam voldoende kennis en competentie aanwezig is.

3.4 Opleiding

Normec Certification ziet erop toe dat haar auditoren aan de kwalificatie eisen voldoen en zorgt voor een gedegen opleiding voor haar auditoren om blijvend te kunnen voldoen aan deze eisen. Voorafgaand aan de eerste zelfstandige inzet van auditoren doorlopen zij een opleidingstraject onder leiding van ervaren lead-auditoren volgens de vigerende richtlijn.

3.5 Beoordeling

Normec Certification heeft een systeem van beoordeling van haar auditoren. Auditoren worden periodiek beoordeeld op de toegepaste audittechnieken en auditvaardigheden. Normec Certification zet alleen auditoren in, die voldoen aan de kwalificatie-eisen.

4 WERKWIJZE ACCREDITATIE / AANWIJZING

4.1 Aanvraag accreditatie

Als certificatie-instelling speelt Normec Certification in op de behoefte van onze (potentiële) certificaathouders. Indien Normec Certification een accreditatie, dan wel aanwijzing, overweegt, na een gedegen afweging op basis van onafhankelijkheid en onpartijdigheid, haalbaarheid, kosten en deskundigheid, wordt conform de procedure van de Raad voor Accreditatie, dan wel het desbetreffende ministerie, een traject opgestart. Het management van Normec Certification is verantwoordelijk voor de afweging en uiteindelijke beslissing om tot accreditatie, dan wel aanwijzing, over te gaan. Het voornemen tot accreditatie wordt voorgelegd aan de Raad voor Onafhankelijkheid. Bij akkoord zal het management de procedure tot aanvraag van accreditatie verder in gang zetten.

4.2 Accreditatie & aanwijzing

Onderdeel van het behouden van de accreditatie en aanwijzingen van Normec Certification zijn beoordelingen door RvA en ministeries. Deze beoordelingen vinden zowel bij Normec Certification op kantoor plaats als ook op (bedrijfs-)locatie van (potentiële) certificaathouders. De beoordeling op locatie bij de certificaathouder kan op de volgende wijze plaatsvinden:

- De auditor van Normec Certification wordt beoordeeld tijdens het uitvoeren van de audit.
- De RvA gaat met de auditor en zijn rapport terug naar de certificaathouder om een verificatie uit te voeren over de betrouwbaarheid van auditregistraties. De (potentiële) certificaathouders zijn verplicht om aan deze onderzoeken hun medewerking te verlenen.

5 WERKWIJZE CERTIFICATIE

5.1 *Aanvraag voor certificatie*

Verzoeken tot certificatie kunnen op diverse manieren bij Normec Certification worden ingediend. Normec Certification zal bij de aanvragende organisatie de volgende gegevens opvragen alvorens een offerte uit te brengen:

- a) het gewenste toepassingsgebied van de certificatie;
- b) relevante gegevens van de aanvragende organisatie zoals vereist door het specifieke certificatieschema, waaronder haar naam en het adres of de adressen van haar vestiging(en), haar processen en activiteiten, menselijke en technische middelen, functies, relaties en eventuele relevante juridische verplichtingen;
- c) identificatie van uitbestede processen die invloed hebben op het voldoen aan de eisen;
- d) de normen of andere eisen waarvoor de aanvragende organisatie certificatie nastreeft;
- e) of er adviesdiensten met betrekking tot het te certificeren managementsysteem zijn geleverd en zo ja, door wie.

Bij de offerte zit een certificatieovereenkomst die ondertekend teruggestuurd moet worden naar Normec Certification.

De ontvangst van de ingevulde en ondertekende certificatieovereenkomst is de opdracht voor het uitvoeren van de certificering. Ondertekening van de offerte houdt tevens in, dat de aanvragende (potentiële) certificaathouder instemt met de voorwaarden uit het certificatie reglement van Normec Certification.

5.2 *Contractduur en opzegging*

Een certificatieovereenkomst wordt voor bepaalde tijd aangegaan voor de duur van een certificatiecyclus plus de periode tussen ondertekening van de certificatieovereenkomst en het verstrekken van het certificaat. Na afloop van de bepaalde tijd wordt de overeenkomst voor onbepaalde tijd gecontinueerd.

Gedurende voornoemde bepaalde tijd kan de overeenkomst niet door de certificaathouder worden opgezegd, indien de resterende looptijd wordt gecontinueerd bij een andere certificatie-instelling. In dat geval zal Normec Certification 50% van de gemiste omzet in rekening brengen. Voor overige opzeggingen geldt een opzegtermijn van 3 maanden.

Normec Certification kan de certificatieovereenkomst te allen tijde, zonder opgaaf van redenen, opzeggen met een opzegtermijn van 3 maanden.

Gedurende de overeengekomen bepaalde tijd gelden voor de diensten van Normec Certification de overeengekomen tarieven. Zodra de overeenkomst voor onbepaalde tijd is verlengd gelden de op het moment van verrichten van de betreffende diensten geldende dagtarieven, die jaarlijks door Normec Certification worden herzien. De actuele dagtarieven zullen op aanvraag worden toegezonden.

5.3 Beoordelingsteam en planning van het onderzoek

Normec Certification stelt vervolgens het beoordelingsteam samen en wijst een Lead Auditor aan. Deze stelt de planning van het onderzoek vast in overleg met de potentiële certificaathouder.

Normec Certification geeft de naam/namen van het beoordelingsteam aan de potentiële certificaathouder door. De potentiële certificaathouder heeft het recht bezwaar aan te tekenen tegen de keuze van de auditor(en). Normec Certification zal aan dit bezwaar gehoor geven, mits dit is gebaseerd op redelijke argumenten.

De datum van het toelatingsonderzoek wordt zodanig gepland, dat de potentiële certificaathouder het redelijk vermoeden heeft dat zij succesvol de eerste fase van de toelatingsonderzoeken kan doorlopen. Voor aanvang van het toelatingsonderzoek ontvangt u een auditplan, waarin de te beoordelen onderdelen zijn opgenomen. De Lead Auditor coördineert het verdere verloop van het onderzoek en is verantwoordelijk voor de bijbehorende werkzaamheden.

In voorkomende gevallen kan aan het beoordelingsteam een assessor van de RvA en/of een beoordelaar van Normec Certification worden toegevoegd om het auditteam te beoordelen. Ook kan het zijn dat er een lead-auditor in opleiding aan het beoordelingsteam wordt toegevoegd. De potentiële certificaathouder is verplicht hier zijn medewerking aan te verlenen.

5.4 Kamer van Koophandel uittreksel

Tijdens de toelatings- en verlengingsonderzoek dient de potentiële certificaathouder een recent en actueel uittreksel Kamer van Koophandel, niet ouder dan 3 maanden, te verstrekken aan Normec Certification.

Indien de bij de KvK geregistreerde informatie wijzigt, dient de certificaathouder per ommegaande het aangepaste uittreksel KvK naar Normec Certification op te sturen.

5.5 Toelatingsonderzoek

Een toelatingsonderzoek wordt in twee fasen uitgevoerd. Waarbij de eerste fase bestaat uit een verkennend onderzoek waarbij onder andere wordt gekeken naar de aanwezigheid van relevante gedocumenteerde informatie. De tweede fase bestaat uit het onderzoeken van de effectiviteit van implementatie van de regeling.

Normec Certification begint pas aan de tweede fase van het toelatingsonderzoek als het vertrouwen bestaat dat het geïmplementeerde kwaliteitssysteem van de potentiële certificaathouder voldoet aan de gestelde eisen.

De potentiële certificaathouder zorgt ervoor dat op de dag(en) van het toelatingsonderzoek de directie en alle medewerkers, die een hoofdverantwoordelijkheid hebben voor de te onderzoeken gebieden, aanwezig en beschikbaar zijn. Bovendien dient de (potentiële) certificaathouder ervoor zorg te dragen dat de mogelijkheid wordt geboden om één of meerdere relevante projecten te bezoeken om zo de praktijksituatie ook te kunnen beoordelen.

Indien er een substantieel tijdsbestek tussen de uitvoering van de eerste fase en tweede fase zit kan het management van Normec Certification beslissen dat de eerste fase opnieuw doorlopen dient te worden. De noodzaak hiertoe wordt bepaald aan de hand van eventuele wijzigingen in de documentatie van het bedrijf en de eisen in de specifieke regeling.

5.5.1 Documentatie beoordeling (fase 1)

Bij regelingen die vallen onder de NEN-EN-ISO/IEC 17021 wordt deze fase een Fase 1 onderzoek genoemd. De doelstellingen van fase 1 zijn als volgt;

- Het beoordelen van de gedocumenteerde informatie van het managementsysteem van de potentiële certificaathouder;
- De specifieke omstandigheden van de vestiging beoordelen en gesprekken voeren met het personeel van de potentiële certificaathouder om te bepalen of de organisatie klaar is voor fase 2;
- De status van de potentiële certificaathouder en zijn inzicht in de eisen van de norm beoordelen, met name het identificeren van de voornaamste prestaties van het management systeem of van significante aspecten, processen, doelstellingen en de uitvoering ervan.
- De nodige informatie verkrijgen in verband met het toepassingsgebied van het managementsysteem, met inbegrip van;
- de vestigingen van de potentiële certificaathouder
- processen en apparatuur die worden gebruikt;
- niveaus van ingesteld beheersmaatregelen (vooral van belang bij organisaties met meerdere vestigingen);
- eisen uit de van toepassing zijnde wet- en regelgeving;
- De toewijzing van middelen van fase 2 beoordelen en met de potentiële certificaathouder de details van fase 2 overeenkomen;
- Fase 2 gericht plannen;
- Beoordelen of de interne audits en directiebeoordelingen worden gepland en uitgevoerd en of de mate van invoering van het managementsysteem aangeeft of de potentiële certificaathouder gereed is voor fase 2.

Bij regelingen die vallen onder de NEN-EN-ISO/IEC 17065 wordt deze fase een Documentatie beoordeling genoemd. De doelstellingen van een Documentatiebeoordeling zijn als volgt:

- Het beoordelen van de verplichtte gedocumenteerde informatie van het kwaliteitshandboek van de klant;
- De gereedheid bepalen voor fase 2 en deze gericht plannen.

Alle fase 1 beoordelingen vinden plaats op de locatie van de potentiële certificaathouder. De Documentatiebeoordeling kan op verzoek ook op locatie plaatsvinden. Indien een documentatiebeoordeling op afstand plaatsvindt zal de Lead Auditor de potentiële certificaathouder verzoeken om de relevante documenten digitaal aan te leveren.

Deze documentatie wordt vertrouwelijk behandeld door Normec Certification. Op verzoek van de potentiële certificaathouder wordt deze documentatie retour gezonden naar het bedrijf, anders wordt deze documentatie vernietigd.

De Lead Auditor beoordeelt documentatie en gaat na of aan alle elementen van de regeling is voldaan en stelt een auditrapport op, inclusief eventuele *aandachtspunten (areas of concern)*. De bevindingen worden in het digitale dossier verwerkt en kunnen door de potentiële certificaathouder worden ingezien.

De potentiële certificaathouder corrigeert de eventueel gerapporteerde areas of concern, voordat de bedrijfsaudit / fase 2 audit plaatsvindt.

5.5.2 Bedrijfsaudit (fase 2)

De bedrijfsaudit bestaat altijd uit een openingsbijeenkomst, het verzamelen van objectief bewijs en als afsluiting een slotbijeenkomst. Het verzamelen van objectief bewijs kan plaatsvinden door middel van interviews, rondgang/observaties en/of bestuderen van documenten/registraties.

Het beoordelingsteam voert de audit uit met het volgende doel: *Het doel van Fase 2 en de bedrijfsaudits is het beoordelen van de invoering, inclusief de doeltreffendheid, van het systeem van de klant. Deze audits vinden plaats op bedrijfs-/werklocatie van de potentiële certificaathouder en omvatten tenminste het volgende:*

- Informatie en bewijsstukken ten aanzien van het voldoen aan alle eisen in de van toepassing zijnde norm of andere relevante normatieve documenten;
- Prestatiebewaking, meting, rapportage en beoordeling ten opzichte van de voornaamste prestatiedoelen en taakstellingen (in overeenstemming met de verwachtingen in de van toepassing zijnde regeling);
- Het vermogen en de prestaties van het (management)systeem van de potentiële certificaathouder om te voldoen aan de eisen uit de van toepassing zijnde wet- en regelgeving en contractuele eisen;
- Operationele beheersing van de processen van de potentiële certificaathouder;
- Interne audits en directiebeoordeling;
- Managementverantwoordelijkheid voor het beleid van de potentiële certificaathouder. (Enkel van voor een regeling beheerst door de NEN-EN-ISO/IEC 17021 audit).

De audit op bedrijfs-/werklocatie vindt plaats op de werkplekken van de functionarissen of in een centrale ruimte. Middels interviews, door het verifiëren van registraties, door een globale inspectie van het bedrijfsterrein, de gebouwen en installaties zal de auditor een beeld van het bedrijf vormen. Het beoordelingsteam vormt zich daarbij een oordeel over de mate waarin de potentiële certificaathouder voldoet aan de gestelde regeling. De nadruk van de audit ligt op de beoordeling van de implementatie van de reeds beoordeelde documentatie.

Afhankelijk van de regeling maken ook audits op werklocatie, monsternemingen en keuringen deel uit van de toelatingsaudit.

Tijdens de audit op bedrijfs-/werklocatie dient de potentiële certificaathouder alle medewerking te verlenen aan het beoordelingsteam van Normec Certification en een volledige en onbelemmerde toegang tot relevante informatie te verzekeren. Als de omstandigheden op een werklocatie dit vereisen voorziet de potentiële certificaathouder het beoordelingsteam van Normec Certification van

de noodzakelijke aanvullende beschermingsmiddelen. Normec Certification kan gebruik maken van beeld –en/of geluidsapparatuur voor het verzamelen en vastleggen van informatie.

Als tijdens de evaluatie de auditor(en) tot de bevinding komt (komen) dat de bedrijfsvoering niet overeenstemt met de eisen uit de richtlijn of de regeling, of met de documentatie, dan zullen zij de afwijkingen noteren en ter correctie communiceren.

Deze afwijkingen worden in verschillende categorieën ingedeeld, hetgeen afhankelijk is van de zwaarte van de afwijking en/of de regeling waartegen de afwijking is geconstateerd. Aan de hand hiervan wordt tevens de termijn voor correctie en verificatie vastgesteld. Deze termijnen worden tijdens de slotbijeenkomst door de auditor gecommuniceerd en zijn inzichtelijk in uw digitaal certificatie dossier.

Voor afwijkingen geconstateerd tijdens de audit op bedrijfs-/werklocatie worden maximaal 3 maal corrigerende maatregelen beoordeeld, tenzij de van toepassing zijnde norm dit aantal beperkt. Voldoet de potentiële certificaathouder nog niet, dan wordt het toelatingsonderzoek opnieuw gestart. De kosten hiervoor worden bij de potentiële certificaathouder in rekening gebracht.

Waar mogelijk zullen de auditoren al tijdens de audit op bedrijfs-/werklocatie de corrigerende maatregelen verifiëren. Indien dit onverhoopt niet mogelijk blijkt te zijn, kan Normec Certification een additionele audit uitvoeren waarvoor de kosten bij de potentiële certificaathouder in rekening worden gebracht.

De audit op bedrijfs-/werklocatie wordt afgesloten met een slotbijeenkomst, waarin de bevindingen van het beoordelingsteam worden gecommuniceerd en de Lead Auditor bekend maakt wat zijn aanbevelingen zijn met betrekking tot het voortzetten van het certificatie traject.

De afwijkingen die tijdens de audits van Normec Certification worden geconstateerd, dienen door de potentiële certificaathouder binnen de afgesproken termijnen te zijn gecorrigeerd om het certificaat te kunnen verwerven. Voor het verlenen van een certificaat mag geen enkele afwijking meer openstaan. Indien de toelatingstermijn van 6 maanden (vanaf de datum van afronding fase 2) wordt overschreden, zal er een extra audit uitgevoerd worden. Tenzij de specifieke regeling een ander termijn voorschrijft, dan worden de richtlijnen van de specifieke regeling gevolgd.

Van een audit wordt een auditverslag gemaakt. Dit verslag wordt gearhiveerd in het digitale dossier. Normec Certification blijft eigenaar van alle auditverslagen.

Het totale toelatingstraject mag maximaal 6 maanden duren, nadat de fase 2 audit is afgerond. Dit houdt in dat 6 maanden na aanvang van de fase 2 audit het certificaat moet zijn verstrekt. Tenzij de specifieke regeling een ander termijn voorschrijft, dan worden de richtlijnen van de specifieke regeling gevolgd.

5.6 Certificatie en registratie

De aanbevelingen van de Lead Auditor en het door hem gemaakte verslag wordt beoordeeld door een daarvoor gekwalificeerd persoon met de bevoegdheid om het verslag te beoordelen. Als er een

gerechtvaardigd vertrouwen bestaat dat de bedrijfsvoering van de potentiële certificaathouder voldoet aan de eisen van de richtlijn of regeling, zal het hele certificatie traject beoordeeld worden en komt de potentiële certificaathouder in aanmerking voor een certificaat. Indien het gehele certificatie traject positief beoordeeld wordt zal er een certificatiebeslissing genomen worden en ontvangt de certificaathouder zijn certificaat.

5.7 Inhoud en strekking van een certificaat

Op grond van een positief afgesloten toelatingsonderzoek en met inachtneming van de bepalingen van dit reglement, geeft Normec Certification aan de potentiële certificaathouder een certificaat af.

De inhoud van het certificaat is beperkt tot het omschreven onderwerp waar aantoonbaar aan is voldaan.

De geldigheidsduur van de te verstrekken certificaten is in beginsel drie jaar, startend van het moment van de certificatiebeslissing, tenzij de desbetreffende regeling een andere geldigheidsduur aangeeft. Het certificaat kan tussentijds door Normec Certification worden ingetrokken, mochten daar gegronde redenen voor zijn. Zie voor verdere informatie paragraaf 6.2 van dit reglement.

Te verstrekken certificaten worden door Normec Certification opgemaakt, geregistreerd en toegezonden aan de certificaathouder en beheerinstanties. Normec Certification blijft te allen tijde eigenaar van het certificaat.

5.8 Opschorten

Indien gedurende de geldigheidsperiode van het certificaat de opdrachtgever mocht besluiten dat hij tijdelijk geen gebruik wil maken van het certificaat of het onmogelijk is om tijdelijk aan de eisen te voldoen, dan zal Normec Certification na een schriftelijke verklaring van de opdrachtgever het certificaat opschorten. Dit mag maximaal voor een jaar (tenzij hier vanuit een regeling andere voorwaarden op van toepassing zijn) en indien deze regeling onder NEN-EN-ISO/IEC 17065 valt.

5.9 Controle-activiteiten

De doeltreffendheid en juiste toepassing van het kwaliteitssysteem worden minstens één maal per kalenderjaar op de locatie van de certificaathouder beoordeeld (afhankelijk van de betreffende regeling).

De eerste controle-audit na het toelatingsonderzoek dient binnen een termijn van 12 maanden na de certificatiebeslissing te worden uitgevoerd. Opvolgende audits dienen ieder kalenderjaar plaats te vinden waarbij geborgd dient te worden dat een gehele auditcyclus is doorlopen binnen de certificatieperiode. Het kan voorkomen dat specifieke regelingen andere tijdslijnen eisen, Normec Certification zal zich hier aan conformeren.

De certificaathouder ontvangt minimaal twee weken van tevoren bericht over de tijd en de datum van de audit op de locatie van de certificaathouder. Het aantal te besteden uren in het auditplan is gebaseerd op de richtlijnen zoals opgenomen in de desbetreffende regeling en de informatie zoals bekend binnen Normec Certification. Denk hierbij aan aantal werkzame personen, scope, omvang van

de projecten etc. Indien hier wijzigingen in plaatsvinden, dient dit voor aanvang van de audit doorgegeven te worden aan Normec Certification, zodat het auditplan en de tijdsbesteding, indien nodig, aangepast kan worden.

Significante wijzigingen in het kwaliteitssysteem, de organisatie of de context kunnen leiden tot een additionele fase 1 beoordeling. Significante wijzigingen zijn bijvoorbeeld veranderingen in wetgeving, normatieve documenten, bedrijfsovername of een aangepast kwaliteitssysteem. De kosten voor additionele audits zullen worden doorbelast aan de certificaathouder.

Het doel van de controle-audits is het beoordelen van de continuering, inclusief de doeltreffendheid, van het systeem van de klant. Deze audits vinden plaats op locatie van de certificaathouder en omvatten tenminste het volgende:

- Informatie en bewijsstukken ten aanzien van het voldoen aan alle eisen in de van toepassing zijnde regeling of andere relevante normatieve documenten;
- De beoordeling van eventuele veranderingen;
- Prestatiebewaking, meting, rapportage en beoordeling ten opzichte van de voornaamste prestatiedoelen en taakstellingen (in overeenstemming met de verwachtingen in de van toepassing zijnde norm);
- Klachtenafhandeling;
- Het beoordelen van ondernomen acties na afwijkingen die eerder zijn vastgesteld;
- Het vermogen en de prestaties van het (management)systeem van de klant om te voldoen aan de eisen uit de van toepassing zijnde wet- en regelgeving, de doelstellingen van de certificaathouder, de beoogde resultaten van het kwaliteitssysteem en eventuele contractuele eisen;
- Operationele beheersing van de processen van de klant;
- Interne audits en directiebeoordeling;
- Het gebruik maken van merken of andere verwijzingen naar certificatie;
- Managementverantwoordelijkheid voor het beleid van de certificaathouder. (Enkel van voor een regeling beheerst door de NEN-EN-ISO/IEC 17021 audit).

Normec heeft haar controle activiteiten zo opgezet dat alle representatieve onderdelen en functies binnen het toepassingsgebied van het kwaliteitssysteem op regelmatige basis worden gemonitord, rekening houdend met eventuele wijzigingen. Controle-audits behoeven niet het volledige systeem van de certificaathouder te toetsen, te toetsen elementen voor iedere audit worden vastgelegd in het auditprogramma.

Als tijdens de beoordeling de (Lead) Auditor(s) tot de bevinding komt(en) dat de bedrijfsvoering niet overeenstemt met de eisen uit de richtlijn of de regeling, of met de documentatie, dan worden er afwijkingen genoteerd. Deze afwijkingen worden in verschillende categorieën ingedeeld, hetgeen afhankelijk is van de zwaarte van de afwijking en/of de norm waartegen de afwijking is geconstateerd. Aan de hand hiervan wordt tevens de termijn voor correctie en verificatie vastgesteld. Deze termijnen worden tijdens de slotbijeenkomst door de Lead Auditor gecommuniceerd en opgenomen in het digitaal certificatie dossier van de certificaathouder.

Tijdens de audit op bedrijfs-/werklocatie dient de certificaathouder alle medewerking te verlenen aan de auditoren van Normec Certification en een volledige en onbelemmerde toegang tot relevante informatie te verzekeren. Als de omstandigheden op een werklocatie dit vereisen voorziet de

certificaathouder de auditor van Normec Certification van de noodzakelijke aanvullende beschermingsmiddelen. Normec Certification kan gebruik maken van beeld –en/of geluidsapparatuur voor het verzamelen en vastleggen van informatie. Indien een certificaathouder geen of beperkte medewerking verleent, kan Normec Certification op basis van dit reglement het certificaat per direct intrekken.

Van een audit wordt een auditverslag gemaakt. Dit verslag wordt gearchiveerd in het digitale certificatie dossier. Normec Certification blijft eigenaar van alle auditverslagen. Afhankelijk van de regeling maken ook audits op werklocatie, monsternemingen en keuringen deel uit van de controle audits.

5.10 Verificatiemonsters

Voor verschillende regelingen dienen er periodiek monsters genomen te worden van de geproduceerde producten. Normec Certification heeft deze werkzaamheden uitbesteed. Er worden bemonsteringen ingepland op maandbasis. Monsternames kunnen onaangekondigd plaatsvinden, indien aangekondigd zal het bureau dat de monsters neemt contact opnemen met de certificaathouder voor het inplannen van de monstername. Het monster wordt bij voorkeur genomen uit de net geproduceerde producten. Wordt er niet geproduceerd, dan kan het monster worden genomen uit de voorraad.

5.11 Hercertificatie

Een certificaat is geldig voor een bepaalde periode, de certificatiecyclus. 'Na afloop van een certificatiecyclus wordt een nieuwe certificatiecyclus gestart met een hercertificatieaudit (of -onderzoek) om de conformiteit met de regeling te herbevestigen.

De hercertificatieaudit (en de daarop volgende controle audits) zal (zullen), bij voorkeur, uitgevoerd worden door een nieuw beoordelingsteam. Op basis van de resultaten van een hercertificatie-audit wordt door Normec Certification vastgesteld of het certificaat verlengd en/of aangehouden kan worden.

Onderdeel van de hercertificatieaudit voor regelingen welke vallen onder de NEN-EN ISO/IEC 17021 is een review certificatieperiode. Hier wordt nagegaan of het auditprogramma bij een certificaathouder op enige wijze aanpassing behoeft. Deze beoordeling vindt plaats aan de hand van rapporten van voorgaande audits en de prestaties van het kwaliteitssysteem gedurende de meest recente certificatiecyclus.

Indien er afwijkingen geconstateerd worden, zal het certificaat pas verlengd worden, nadat eventuele A-, kritieke- dan wel Categorie II afwijkingen zijn gesloten, bij de overige afwijkingen dienen de oorzaak analyse, herstel en (voorstel tot) corrigerende maatregel goedgekeurd zijn alvorens het certificaat verlengd wordt.

Voor de beoordeling van de resultaten wordt een eindbeoordeling uitgevoerd. Indien het resultaat van de beoordeling positief is kan er een certificatiebeslissing worden genomen en wordt het certificaat verlengd.

6 OVERIGE BEPALINGEN

6.1 *Extra audit*

Indien is geconstateerd dat het kwaliteitssysteem van een (potentiële) certificaathouder niet voldoet aan de richtlijn of regeling dient deze (potentiele) certificaathouder adequate corrigerende maatregelen te treffen en aan te tonen dat zij een correcte analyse heeft gemaakt van de oorzaak en de omvang. Tevens dient de (potentiele) certificaathouder herstel van de specifieke situatie te treffen en aan te tonen aan Normec Certification, indien mogelijk.

Normec Certification kan besluiten, hetzij in de fase van het toelatingsonderzoek, hetzij naar aanleiding van de controle-activiteiten of verificaties, dat een extra audit nodig is om te verifiëren of de corrigerende maatregelen doeltreffend zijn uitgevoerd. De richtlijn is dat bij één Schriftelijke Waarschuwing (SW), A-, kritieke- of categorie II afwijking en/of bij meer dan vijf overige afwijkingen een extra audit wordt uitgevoerd. Indien de aard van de afwijking een extra audit vereist, kan van voorgaande richtlijn worden afgeweken.

Normec Certification kan besluiten een extra audit uit te voeren, in het geval dat zij een redelijk vermoeden heeft dat de certificaathouder niet voldoet aan de normen waarvoor zij aan certificaathouder een certificaat heeft verstrekt.

Normec Certification kan besluiten een extra audit uit te voeren, indien een regeling ingrijpend is veranderd of op specifieke parameters wordt gewijzigd. Deze beoordeling zal, indien mogelijk, gelijktijdig plaats vinden met de periodieke beoordelingen of verificaties. Normec Certification behoudt zich het recht voor om, wanneer het nodig geacht wordt, een extra beoordeling uit te voeren.

De extra- / verificatieaudits worden gepland door Normec Certification.

De kosten voor deze audits worden aanvullend op de certificatie overeenkomst in rekening gebracht.

6.2 *Sancties*

6.2.1 Schriftelijke waarschuwing

Normec Certification kent naast de afwijkingen ook het concept schriftelijke waarschuwing. Of Normec Certification een grond heeft voor het uitschrijven van een schriftelijke waarschuwing is afhankelijk van de specifieke regeling. Dit kan bijvoorbeeld indien er een zware afwijking (zoals bijvoorbeeld volgens de reglementen van de SIKB) wordt geconstateerd, of dat bepaalde afwijkingen herhaaldelijk worden geconstateerd. Dit betekent dat de certificaathouder direct maatregelen moet nemen om de afwijking op te lossen. De afwijking dient binnen één maand afgesloten te kunnen worden door Normec Certification. Indien dezelfde afwijking binnen 2 jaar nogmaals wordt geconstateerd dan wordt het certificaat direct geschorst.

6.2.2 Schorsen, intrekken of vervallen

Normec Certification heeft het recht om de certificaathouder te schorsen op ieder moment van de geldigheidsperiode.

De certificaathouder kan geschorst worden indien:

- corrigerende maatregelen, volgend uit een kritieke/A afwijking, schriftelijke waarschuwing, categorie II afwijking, niet zijn volbracht binnen de gestelde termijn;
- er niet aan de tijdige betaling voldaan wordt;
- bedrijf in surseance van betaling of faillissement verkeerd;
- er niet binnen de gestelde termijn een audit plaats kan vinden;
- er niet aan de voorwaarden voor het gebruik van het certificaat en het beeldmerk wordt voldaan;
- een certificaathouder niet in staat is om de verificatiemonsters tijdig te laten nemen;
- de certificaathouder in strijd met wet- en regelgeving handelt;
- mogelijke andere voorwaarden staan opgenomen in de specifieke regelingen.

Normec Certification zal de certificaathouder aangeven aan welke voorwaarden voldaan moet zijn en binnen welke termijn hieraan voldaan dient te zijn. Hiermee stelt Normec de certificaathouder in de gelegenheid passende maatregelen te treffen, volgend op de schorsing van het gebruik van het certificaat. Indien de certificaathouder na het verlopen van de gestelde termijn nog steeds in gebreke blijft, zal het certificaat 10 werkdagen nadien worden ingetrokken.

Indien gedurende de geldigheidsperiode van het certificaat de certificaathouder mocht besluiten dat hij niet langer gebruik wil maken van het certificaat of het onmogelijk acht om eraan te blijven voldoen, dan zal Normec Certification na een schriftelijke verklaring van de certificaathouder het certificaat intrekken.

Indien een auditor tijdens het uitvoeren van zijn werkzaamheden fysiek of verbaal bedreigd wordt door de auditee dan wel medewerkers en/of relaties van de auditee, kan dit leiden tot het onmiddellijk intrekken van het certificaat.

Normec Certification zal het intrekken van een certificaat bekend maken aan de beheerinstanties en op verzoek aan derden kenbaar maken.

Zodra een certificaathouder ophoudt te bestaan, in die zin dat de certificaathouder is uitgeschreven uit het handelsregister, komen de op hem van toepassing zijnde certificaten te vervallen.

Zodra een certificaathouder surseance van betaling heeft aangevraagd of deze aan hem (voorlopig) is verleend, worden de op hem van toepassing zijnde certificaten geschorst.

Zodra over een certificaathouder het faillissement is uitgesproken, worden de op hem van toepassing zijnde certificaten geschorst.

Zodra de zeggenschap over een certificaathouder in andere handen komt, door fusie, overname of anderszins, kan Normec Certification de op hem van toepassing zijnde certificaten intrekken, of in afwachting van onderzoek naar de verkrijger van de zeggenschap schorsen.

Certificaathouder is verplicht Normec Certification te informeren over een verzoek tot surseance van betaling, een faillietverklaring of een verschuiving van de zeggenschap binnen zijn onderneming.

Op het moment dat een certificaat wordt geschorst of ingetrokken, mogen er geen werkzaamheden onder het certificaat uitgevoerd worden en mag certificaathouder in haar communicatie geen misverstanden laten bestaan over de status van haar certificaat.

6.3 (Onaangekondigde) werkplekinspecties

Afhankelijk van de regeling maken audits op werklocatie deel uit van het auditprogramma. Deze worden, indien dit in de regeling is opgenomen, onaangekondigd uitgevoerd. In andere gevallen, wordt de certificaathouder van te voren op de hoogte gesteld dat Normec Certification een werkplekinspectie komt uitvoeren.

De certificaathouder dient minimaal 2 werkdagen voor aanvang van de werkzaamheden het werk pro actief te melden bij Normec Certification. Het niet melden van werkzaamheden kan leiden tot intrekken van de erkenning van protocollen of het certificaat. Wijzigingen van de melding die korter dan 24 uur voor aanvang van het werk of tijdens het werk plaatsvinden, dienen altijd telefonisch én via de website gemeld te worden.

Een melding bij Normec Certification dient ten minste de volgende gegevens te bevatten:

- De bedrijfsgegevens, waaronder; de naam, vestiging, contact persoon, e-mail adres, het certificaatnummer.
- De projectgegevens, waaronder; datum en tijd van aanvang werkzaamheden, datum en tijd van beëindiging werkzaamheden, gegevens van de persoon op locatie zoals naam en telefoonnummer (monsternemer, milieukundige, kvp'er, DIA, DTA, projectleider etc), regeling en protocol.
- De projectlocatie, waaronder adres, postcode, plaats en eventueel bedrijfsnaam.
- Eventueel benodigde PBM, speciale voorwaarden (denk aan aanmeldprocedures, vereiste diploma's / erkenningen).
- Overige opmerkingen benodigd voor de auditor om een werkplekinspectie te kunnen uitvoeren.

Deze gegevens dienen in het klantportaal te worden ingevoerd of per e-mail te worden verzonden aan meldingen@normec.nl.

Indien een auditor tevergeefs op het gemelde werk komt, zal er een tevergeefs werkbezoek gefactureerd worden. Dit houdt in dat de gehele begrote audittijd volgens geldend dagtarief in rekening zal worden gebracht.

6.4 Annuleren van een audit

Bij annulering (uitsluitend schriftelijk) uiterlijk tot 4 weken voor aanvang van de audit is een bedrag van €65,- administratiekosten verschuldigd. Bij annulering tussen 20 tot 15 werkdagen voor aanvang

van de audit is 25% van de auditkosten verschuldigd. Bij annulering tussen 15 tot 10 werkdagen voor de audit is 75% van de auditkosten verschuldigd. Bij annulering vanaf 10 werkdagen voor de audit is 100% van de auditkosten verschuldigd.

6.5 Facturatie

Nadat een onderzoek of controle-activiteit is uitgevoerd, ontvangt de certificaathouder van Normec Certification een factuur. Afhankelijk van de voorwaarden van de certificatieovereenkomst worden er tevens reiskosten in rekening gebracht. Reiskosten worden berekend vanaf kantoor Geldermalsen en de locatie vice versa waar de audit heeft plaatsgevonden. Bij een tevergeefs werkbezoek zal de gehele begrote audittijd volgens geldend dagtarief in rekening worden gebracht.

Facturen dienen binnen 30 dagen betaald te zijn, tenzij specifieke andere afspraken zijn gemaakt. Indien niet tot tijdige betaling wordt overgegaan zal Normec Certification niet overgaan tot het verstrekken van het certificaat.

Indien een certificaathouder meer dan 3 keer te laat betaald heeft in een certificatiecyclus, kan Normec Certification eisen dat de audit 30 dagen voor uitvoering betaald is.

6.6 Debiteurenbeleid

Via een ingehuurd advocatenkantoor wordt afgestemd welke handelingen wij verrichten in het kader van het stimuleren van debiteuren tot het betalen van onze vorderingen. Het schema dat hierbij wordt gevolgd is hieronder weergegeven.

STAP 1 Herinnering

De standaard betalingstermijn bedraagt 30 dagen. Op 30 kalenderdagen na factuurdatum wordt een herinnering tot betaling verzonden. Hierin wordt vriendelijk doch dringend verzocht tot betaling over te gaan.

STAP 2 Herinnering

Wanneer de klant in gebreke blijft wordt na 45 kalenderdagen nogmaals een herinnering tot betaling verzonden. Hierin verzoeken wij de debiteur wederom tot betaling over te gaan.

STAP 3 Aanmaning

Na 60 kalenderdagen ontvangt de klant een aanmaning met het verzoek de openstaande factuur binnen 5 werkdagen te betalen. Bij uitblijven van de betaling zal worden overgegaan tot uit handen geven van de vordering en zullen de certificaten worden geschorst.

STAP 4 Schorsing van certificaat en Incasso

Bij 65 kalenderdagen wordt er telefonisch contact gezocht met de klant. In dit gesprek worden concrete afspraken gemaakt over de betaling.

De telefonisch gemaakte betalingsafpraak wordt schriftelijk bevestigd aan de persoon waarmee de afspraak is gemaakt. Indien de klant de betalingsafpraak niet nakomt, wordt de klant officieel in gebreke gesteld en worden de certificaten geschorst. Normec Certification zal alle certificaten

schorsen, ook als deze niet gerelateerd zijn aan de factuur. Normec Certification kan haar dienstverlening niet voortzetten als openstaande rekeningen niet worden voldaan. Hierdoor is het niet mogelijk om (on)verwachte audits uit te voeren. De schorsing wordt doorgegeven aan bevoegd instanties en vermeld op www.normec.nl. De schorsing mag maximaal 3 maanden duren, waarna de certificaten automatisch zullen worden ingetrokken. De schorsing wordt pas ongedaan gemaakt, nadat Normec Certification het openstaande bedrag heeft ontvangen.

Na 75 tot 80 kalenderdagen wordt nagegaan of de gewraakte factuur nog steeds open staat. Als geen betaling heeft plaatsgevonden wordt de vordering ter incasso aangeboden aan ons advocatenkantoor.

Normec Certification zal het intrekken van het certificaat bekend maken aan bevoegd instanties.

6.7 Informatieplicht

De certificaathouder is verplicht om wijzigingen van de onderstaande zaken in zijn organisatie terstond te melden bij Normec Certification:

- de rechtsvorm, de statuten, de organisatievorm of het eigenaarschap;
- organisatie en management (bijv. het belangrijkste personeel in leidinggevende functies, beslissingsfuncties of op technisch niveau);
- contactgegevens, zoals adres, vestigingen en contactpersonen;
- aanpassing van de scope dan wel het toepassingsgebied van certificatie;
- het kwaliteitssysteem en/of (productie)proces.

De certificaathouder is tevens verplicht de volgende informatie zo spoedig mogelijk aan Normec Certification te verstrekken:

- Ernstige incidenten waarbij het bevoegd gezag ingeschakeld diende te worden;
- Overtredingen van wet- en regelgeving, met inbegrip van overtredingen welke gesanctioneerd zijn door het bevoegd gezag.

6.8 Klachten over Normec Certification

Alle klachten die betrekking hebben op door Normec Certification verrichte handelingen, worden voorgelegd aan een van de managementleden van Normec Certification, middels indiening van een schriftelijk geformuleerde klacht.

Deze schriftelijke klachten worden geregistreerd, bevestigd en vervolgens in behandeling genomen. Binnen 6 weken wordt, indien mogelijk, de klacht afgehandeld. De klager wordt van de afhandeling op de hoogte gesteld, dit kan zowel schriftelijk als mondeling plaatsvinden.

Indien de klacht gericht is tegen het management van Normec Certification dan zal de directie de klacht in behandeling nemen.

6.9 Zienswijze

Indien u het niet eens bent met een uitgeschreven afwijking, kunt u een zienswijze indienen binnen 14 dagen na publicatie van de afwijking op de website.

U dient uw zienswijze schriftelijk in te dienen en te richten aan het management van Normec Certification. Vermeldt duidelijk dat het een zienswijze betreft en over welke afwijking het gaat.

Normec Certification zal binnen 5 werkdagen reageren op uw zienswijze. Indien nader onderzoek nodig is, dient dit binnen 4 weken na ontvangst van de zienswijze te zijn afgerond. De certificaathouder wordt hiervan schriftelijk op de hoogte gesteld.

De zienswijze zal door middel van een extra beoordeling onderzocht worden, deze kan al dan niet ten kantore van de certificaathouder worden uitgevoerd of op afstand. De kosten voor dit extra onderzoek zijn voor de indiener van de zienswijze.

Het indienen van de zienswijze schorst de afwijkingstermijnen. Deze termijnen vangen weer aan op dagtekening van de definitieve reactie van Normec Certification, indien de zienswijze wordt afgewezen.

6.10 Bezwaar

Tegen door Normec Certification genomen beslissingen tijdens het certificatie-traject kan bezwaar aangetekend worden door het indienen van een schriftelijk beargumenteerd bezwaarschrift. Dit bezwaarschrift moet binnen 6 weken na dagtekening van de beslissing bij het management van Normec Certification worden ingediend.

Vanzelfsprekend zal in eerste instantie geprobeerd worden om eventuele meningsverschillen in goed onderling overleg op te lossen. Mocht dit toch niet lukken, dan worden de overblijvende meningsverschillen over door Normec Certification genomen beslissingen, voorgelegd aan een bezwarencommissie. Dit is een bezwarencommissie die zowel voor de certificaathouder als voor Normec Certification acceptabel is. De certificaathouder kan hiertoe een door Normec Certification voorgestelde bezwarencommissie wraken. De bezwarencommissie mag geen direct of indirect belang bij de beslissing hebben. De bezwarencommissie moet deskundig zijn op het gebied waarop het beroep betrekking heeft. De bezwarencommissie moet daarom een opleiding op minimaal HBO-niveau gevolgd hebben en minimaal 5 jaar werkervaring op voor het bezwaar relevant(e) werkterrein(en).

Daarnaast moet de bezwarencommissie juridische kennis bezitten op het gebied van contracten en kennis van de procedures van Normec Certification of zich op deze gebieden door iemand laten ondersteunen.

Indien de bezwarencommissie besluit tot een hoorzitting, dan vindt deze plaats in Nederland. De procedure zal gevoerd worden in de Nederlandse taal. De bezwarencommissie beslist naar de regelen des rechts binnen 3 maanden na ontvangst van het bezwaarschrift. In afwachting van de uitspraak betreffende een bezwaarschrift tegen schorsing/intrekking van een certificaat wordt de schorsing/intrekking buiten werking gesteld tot de datum van de uitspraak.

6.11 Klachten over certificaathouders

Alle klachten, zowel intern als extern dienen door de certificaathouder geregistreerd en afgehandeld te worden volgens schriftelijke procedures en de desbetreffende regeling waarop de klacht betrekking heeft. Indien de klacht gegrond is, dient de certificaathouder de klacht op passende wijze op te lossen en maatregelen te treffen om herhaling van de klacht te voorkomen. De maatregelen en klachten moeten worden geregistreerd.

Indien de certificaathouder de klacht volgens de klager niet op passende wijze heeft opgelost, kan de klacht worden ingediend bij Normec Certification. Normec Certification neemt alleen klachten in behandeling, waarbij aangetoond kan worden dat de certificaathouder niet op passende wijze heeft gereageerd, tenzij er binnen de regeling specifieke eisen zijn gesteld.

Deze schriftelijke klachten worden door Normec Certification geregistreerd, bevestigd en vervolgens in behandeling genomen. Binnen 6 weken wordt de klager schriftelijk op de hoogte gesteld van de afhandeling.

Wanneer uit het onderzoek van klachten blijkt dat deze terug te voeren zijn op het onderwerp waarvoor Normec Certification een certificaat aan opdrachtgever heeft verstrekt, zal Normec Certification corrigerende maatregelen en aanpassing van het systeem van de opdrachtgever eisen.

De klacht over de certificaathouder wordt intern bij Normec Certification in behandeling genomen door een auditor. De auditor zal bekijken aan de hand van het aangeleverde bewijsmateriaal of de klacht terecht is. Indien de klacht volgens Normec Certification terecht is, zal dit resulteren in één of meerdere afwijkingen. Deze zullen gecommuniceerd worden met de certificaathouder.

De afwijkingen zullen ingevoerd worden in het digitaal certificatie dossier van de certificaathouder en worden gemonitord via het regulier certificatieproces.

6.12 Aansprakelijkheid en vrijwaring

De aansprakelijkheid (van medewerkers) van Normec Certification blijft beperkt tot het bedrag van het honorarium dat in de 12 maanden voorafgaand aan het schadeveroorzakend handelen¹ in rekening is gebracht., tenzij een en ander gevolg is van opzet of grove schuld van Normec Certification. De aansprakelijkheid wordt uitsluitend aanvaard tot de hoogte van het bedrag dat de verzekering uitbetaalt. Normec Certification is verzekerd tot een maximaal bedrag, details inzake dit bedrag kan u opvragen bij Normec Certification indien noodzakelijk.

De afgifte van een certificaat door Normec Certification leidt nimmer tot ontslag of beperking van de aansprakelijkheid van de certificaathouder jegens derden, voor de door de certificaathouder veroorzaakte schade of voor overtreding van wettelijke bepalingen.

De (potentiele) certificaathouder zal medewerkers en namens Normec Certification ingeschakelde derden te allen tijde vrijwaren van alle vorderingen van derden die op enigerlei wijze volgen uit, of samenhangen met, door of namens Normec Certification ten behoeve van de (potentiele)

¹ Onder het schadeveroorzakend handelen wordt verstaan de handeling die rechtstreeks tot schade heeft geleid.

certificaathouder verrichte werkzaamheden, tenzij een en ander het gevolg is van opzet of grove schuld van de betreffende persoon of het betreffende orgaan.

6.13 Publiciteit

Normec Certification is verplicht om op verzoek informatie te verschaffen aan derden inzake de actuele status van een certificaat. Belangstellenden kunnen deze informatie opvragen via de website van Normec Certification.

6.14 Bewaartermijn van documenten en registraties

Normec Certification zal al haar officiële documenten, notulen en rapporten, tenminste bewaren voor een termijn van zeven jaren. Na bedoelde bewaartermijn zullen documenten met betrekking tot certificatie cycli en bedrijfsgebonden informatie worden vernietigd. Actuele documentatie van (potentiele) certificaathouders wordt bewaard in een digitaal informatiesysteem.

Wat betreft het omgaan met persoonsgegevens verwijzen wij u graag naar onze privacy statement te vinden op www.normeccertification.nl.

7 OVERGANGS- EN SLOTBEPALINGEN

Dit reglement wordt aangehaald onder de naam certificatiereglement Normec Certification. In gevallen waarin dit reglement niet voorziet, heeft de directie van Normec Certification het beslissingsrecht.

Wijzigingen in dit reglement treden in werking na openbaarmaking door Normec Certification onder vermelding van de datum waarop wijzigingen geacht zullen worden rechtsgeldigheid te bezitten. Deze openbaarmaking zal plaatsvinden op de website van Normec Certification.

Op dit reglement is het Nederlandse recht van toepassing.

BIJLAGE A BEGRIPPENLIJST

Accreditatie	De gezaghebbende erkenning van een certificatie- of inspectie-instelling of laboratorium door een accrediterende organisatie na toetsing op technische deskundigheid, onafhankelijkheid, betrouwbaarheid en onpartijdigheid. In Nederland wordt accreditatie uitgevoerd door de Raad voor Accreditatie.
Afwijking	Het niet voldoen aan één of meer eisen in de regeling of een situatie waarbij er gereede twijfel bestaat over het vermogen van het managementsysteem van de klant om de bedoelde outputs te bereiken.
Attest	Is een document dat verklaart dat de eigenschappen van een bouwdeel in overeenstemming zijn met bepaalde eisen die door opdrachtgevers of de overheid gesteld worden aan bouwwerken, mits het bouwdeel op een voorgeschreven wijze wordt vervaardigd (verwerkingsmethode) met gebruikmaking van producten met voorgeschreven “technische specificaties”.
Audit	Een systematisch en onafhankelijk onderzoek om vast te stellen of de milieu- en/of kwaliteitszorg activiteiten en de resultaten hiervan overeenkomen met vastgelegde regelingen en/of deze regelingen doeltreffend ten uitvoer zijn gebracht, alsmede geschikt zijn voor het bereiken van de doelstellingen
Auditor	Onderscheiden worden een interne auditor, een auditor en een Lead-Auditor. Een interne auditor maakt deel uit van het bedrijf en voert binnen het bedrijf een audit uit. De interne auditor draagt geen verantwoordelijkheid voor de gebieden waarop de audit betrekking heeft. De lead-auditor is eindverantwoordelijk voor de audit en stuurt de auditoren aan.
Beheerste documenten	Documenten voor intern gebruik die zijn voorzien van eenduidige uiterlijke kenmerken (waaronder bv. de datum of versienummer van aanmaak) en waarvan de actualiteit is gewaarborgd
Certificaat	Het document dat de certificatie-instelling aan de opdrachtgever verstrekt om kenbaar te maken dat een gerechtvaardigd vertrouwen bestaat dat het zorgsysteem, proces en/of product van de opdrachtgever voldoet aan de norm waar dat certificaat betrekking op heeft.
Certificaat-houder	Een rechtspersoon, die op grond van het met een certificatie-instelling gesloten contract het recht heeft om zich tegenover derden te manifesteren als houder van een door de certificatie instelling afgegeven certificaat voor het op het certificaat vermelde onderwerp, gedurende de geldigheidstermijn.
Certificatie	Activiteiten op grond waarvan een onafhankelijke instantie kenbaar maakt dat een gerechtvaardigd vertrouwen bestaat dat een duidelijk omschreven onderwerp van certificatie in overeenstemming is met een bepaalde norm, of met een ander eisen stellend document.

Certificatiecyclus	Een herhalend proces startend met een certificatiebeslissing of een hercertificatiebeslissing gevolgd door de periodieke controle activiteiten. De geldigheid van het certificaat is gekoppeld aan de certificatiecyclus. Doorgaans beslaat de certificatiecyclus een termijn van 3 jaar, tenzij regeling specifiek anders bepaald.
Certificatie-instelling	Een door de Raad voor Accreditatie erkende instelling met volledige rechtsbevoegdheid die zich bezighoudt met certificatie.
Certificatie-onderzoek	Onderzoek dat bestaat uit de evaluatie van de documentatie, het opstellen van het werkplan, de audit ter plaatse en de rapportage van de bevindingen.
Certificatie-overeenkomst	Een tot het certificatiesysteem behorende overeenkomst waarin de afspraken tussen certificaathouder en die van een certificatie instelling ten opzichte van elkaar zijn vastgelegd. Dit document vormt een onderdeel van de certificatieovereenkomst
Corrigerende maatregel	Maatregel die wordt genomen om de oorzaken van een bestaande afwijking, gebrek of een andere ongewenste situatie te elimineren om herhaling te voorkomen. Tevens dient de corrigerende maatregel de eventueel ontstane schade te herstellen.
Dagelijkse leiding	Directie van Normec Certification.
Gewaarmerkte kopie	Een onder beheer uitgegeven document waarvan de uitgifte registratie wordt bijgehouden en die bij revisering van het moederdocument wordt gereviseerd.
Interne audit	Een audit die door het bedrijf zelf wordt uitgevoerd.
Kwaliteits-documentatie	De documenten die het kwaliteits-/milieuzorgsysteem beschrijven en in voldoende mate inzicht bieden in het kwaliteits-/milieuzorgsysteem van het bedrijf.
Kwaliteit	Geheel van kenmerken van een entiteit dat betrekking heeft op het vermogen van een entiteit om kenbaar gemaakte en vanzelfsprekende behoeften te bevredigen. Onder entiteit wordt verstaan wat afzonderlijk kan worden beschreven en beschouwd; bijvoorbeeld een product, een proces of een organisatie.
Kwaliteits-beheersing	De operationele technieken en activiteiten die worden aangewend om aan de kwaliteitseisen te voldoen.
Kwaliteits-verklaring	Is een document dat is uitgegeven volgens de regels van een certificatiesysteem en dat uitspraken doet over het onderwerp van certificatie
Nationale beoordelings-richtlijn	Is een door de HCB (Harmonisatie Commissie Bouw van de stichting Bouwkwiteit)aanvaard document dat alle benodigde informatie bevat over een certificatiesysteem voor een bepaald onderwerp van certificatie. Dit kan zowel attesten betreffen, als product, proces- en managementsysteem certificatie en betreft zowel publiekrechtelijke eisen als privaatrechtelijke eisen. Voor niet-onderwerp gebonden informatie kan verwezen zijn naar het algemene certificatie reglement van de certificatie-instellingen.

Procedure	Gespecificeerde werkwijze voor het uitvoeren van een activiteit (NEN-ISO 9000).
Proces	Verzameling onderling samenhangende middelen en activiteiten die input omzet in output (NEN-ISO 9000).
Product	Resultaat van activiteiten of processen (NEN-ISO 9000).
Regeling	Certificatiesysteem, nader uitgewerkt voor omschreven producten, processen of systemen, waarvoor dezelfde specifieke normen en voorschriften en dezelfde procedures gelden. In de regeling zijn de eisen opgenomen die aan de certificatie-instelling en het personeel worden gesteld en in welke frequentie controle door de certificatie-instelling moet plaatsvinden.
Registratie	Document dat objectief bewijs levert van activiteiten die zijn uitgevoerd of van behaalde resultaten.