

# Certificatiereglement

TÜV Nederland QA B.V.

Versie 1.2 d.d. 29-06-2011

Alle kopieën van dit certificatiereglement zijn ongebeheerde kopieën. De actuele versie is gepubliceerd via de website [www.tuv.nl](http://www.tuv.nl). Deze versie vervangt alle voorgaande versies van dit Certificatiereglement.

# 1. Inhoudsopgave

1.	Inhoudsopgave .....	2
2.	Inleiding 4	
2.1.	Inleiding.....	4
2.2.	Doel .....	4
2.3.	Definities .....	4
2.4.	Toepassingsgebied .....	6
2.5.	Vertrouwelijkheid en belangenverstremgeling .....	6
2.6.	Status certificatiereglement .....	6
2.7.	Certificatieovereenkomst / registratieovereenkomst .....	7
2.8.	Geheimhouding.....	7
2.9.	Implementatie van wijzigingen in dit reglement.....	7
3.	Aanvraag voor certificering .....	8
3.1.	Aanvraag.....	8
3.2.	Tijdsbesteding .....	8
3.3.	Multi-site.....	8
3.3.1.	Wat is multi-site certificering?.....	8
3.3.2.	Wat zijn de voorwaarden?.....	9
3.4.	Regeling met betrekking tot de overstap van een andere Certificatie Instelling naar TÜV Nederland .....	9
3.4.1.	Introductie .....	9
3.4.2.	Eisen voor een overname .....	9
3.4.3.	Certificaatverstrekking.....	10
4.	Audit plus auditopvolging .....	11
4.1.	Voorafgaand aan de audit .....	11
4.1.1.	Verantwoordelijkheid van TÜV Nederland: .....	11
4.1.2.	Verantwoordelijkheid van de organisatie De organisatie dient:.....	11
4.1.3.	Annulering.....	12
4.1.4.	Auditteam / omvang van een audit .....	12
4.1.5.	Vorbereiding van een audit.....	13
4.1.6.	4.1.6 Planning controle audits .....	13
4.2.	Audit.....	14
4.2.1.	Inleiding.....	14
4.2.2.	Proefaudit.....	14
4.2.3.	Certificatie audit .....	14
4.2.4.	Vooronderzoek (fase 1 audit) .....	14
4.2.5.	Implementatie audit (fase 2 audit) .....	15
4.2.6.	Hercertificatie-audit .....	15
4.2.7.	Controle audits .....	16
4.2.8.	Re-audit .....	16
4.2.9.	Verificatie audit.....	16
4.3.	Inhoud audit .....	17
4.3.1.	Openingsgesprek audit .....	17
4.3.2.	Kern van de audit .....	17
4.3.3.	Beraadslaging van het auditteam .....	17
4.3.4.	Slotbijeenkomst (presentatie van de bevindingen) .....	18
4.4.	Rapportage .....	18
4.5.	Afwijkingen plus afhandeling .....	18
4.5.1.	Afwijkingen.....	18
4.5.2.	Vervolgactie .....	19
4.5.3.	Verificatie van corrigerende maatregel(en).....	19
4.6.	Stopzetting certificatietraject.....	20

5.	Regels voor gecertificeerde organisaties .....	21
5.1.	Verstrekken van een certificaat .....	21
5.1.1.	Veranderingen in de registratie van de organisatie.....	21
5.1.2.	Veranderingen in het systeem en/of proces .....	21
5.2.	Gebruik van het TÜV Nederland - certificatiemerk.....	22
5.2.1.	Algemene voorwaarden aan het gebruik van het TÜV Nederland certificatiemerk .....	23
5.3	Publiciteit.....	23
5.4	Misbruik van registratie .....	23
6.	Schorsen en intrekken .....	25
6.1.	Schorsen en intrekken van het certificaat .....	25
6.2.	Schorsen van het certificaat .....	25
6.3.	Corrigerende maatregelen .....	25
6.4.	Intrekken van het certificaat.....	25
7.	Klachten- en beroepsregeling .....	27
7.1.	Klachten over een gecertificeerde organisatie .....	27
7.2.	Klachten over TÜV Nederland.....	27
7.2.1.	Algemene bepalingen.....	27
7.2.2.	Indienen van een klacht .....	27
7.2.3.	De klacht.....	28
7.2.4.	De procedure .....	28
7.2.5.	Aanvulling voor wettelijke certificatie-activiteiten: .....	28
7.3.	Beroep .....	30

## **2. Inleiding**

### ***2.1. Inleiding***

Dit certificatiereglement is uitgegeven door TÜV Nederland QA B.V. (handelsnaam: TÜV Nederland).

Contactgegevens:

TÜV Nederland QA B.V.  
De Waal 21c  
5684 PH Best

Postbus 120  
5680 AC Best

Tel. +31-(0)499 – 339 500  
Fax. +31-(0)499 – 339 509  
E-mail: info@tuv.nl  
Web: www.tuv.nl

### ***2.2. Doel***

Dit certificatiereglement heeft als doel om alle organisaties die gecertificeerd willen worden, of reeds gecertificeerd zijn, door TÜV Nederland te informeren over de werkwijze en de daarop van toepassing zijnde wederzijdse afspraken.

### ***2.3. Definities***

De definities uit ISO 9000:2005 “Kwaliteitsmanagementsysteem – Grondbeginselen en verklarende woordenlijst” zijn van toepassing. Aanvullend zijn de volgende definities van toepassing.

#### **Auditplan**

Een document waarin de data van de interviews, de interviewtijdstippen en interviewlocaties en de te verifiëren onderwerpen zijn vermeld.

#### **Aanbeveling**

Zie Verbetermogelijkheid.

#### **Aandachtsgebied**

En constatering tijdens een Fase 1 audit die zonder actie vanuit de organisatie kan leiden tot een afwijking tijdens de Fase 2 audit.

#### **Afwijking**

Een constatering, zodanig van aard dat deze van direct negatieve invloed wordt geacht op de werking van het managementsysteem en/of op de kwaliteit van de producten, processen, diensten of activiteiten van een organisatie.

De oplossing van een afwijking door het nemen van effectieve corrigerende maatregelen is een voorwaarde vóór certificering of behoud van het uitgegeven certificaat.

*(Voor definities van afwijkingen geldt dat de beheerder van een certificatieschema een alternatieve formulering kan hanteren, de formulering in het certificatieschema is leidend).*

#### **A-afwijking**

- Op basis van objectief bewijs wordt geconcludeerd dat er waarschijnlijk of met zekerheid producten en of diensten met tekortkomingen aan de klant worden geleverd, of geen rekening wordt gehouden met de belangrijkste kwaliteits-, veiligheids-, arbo- en milieuaspecten van producten, diensten of activiteiten, of
- de organisatie is niet in staat om te voldoen aan de uitgangspunten van het eigen beleid of relevante wetgeving, of
- bij voortduring is de organisatie niet in staat om aan zijn eigen doelstelling te voldoen, of
- een element uit de getoetste norm ontbreekt, is niet geïmplementeerd of wordt in het geheel niet onderhouden, of
- er wordt niet voldaan aan bepalingen in dit certificatiereglement.

#### **B-afwijking**

- Er wordt een feitelijke constatering gedaan die wijst op een zwak punt in het managementsysteem, de procedure, de registraties of in de aansturing van een activiteit. Als er geen tijdige corrigerende maatregelen worden genomen, kan er een situatie ontstaan waarbij de organisatie niet kan voldoen aan:
  - De uitgangspunten van het eigen beleid of relevante wet- en regelgeving;
  - Het realiseren van de doelstellingen;
  - Producteisen;
  - Klantverwachtingen;
  - De eisen van de belanghebbenden en omgeving of
- een element uit de getoetste norm is slechts gedeeltelijk geïmplementeerd of wordt deels niet onderhouden.

#### **Certificaat**

Een verklaring van conformiteit met een norm, die aan de organisatie wordt verstrekt, en waarop de van toepassing zijnde naam van de organisatie, de locatie, de norm alsmede het werkgebied zijn vermeld.

#### **Certificaathouder**

Een organisatie met een geldige registratieovereenkomst en een geldig certificaat.

#### **(Certificatie)schema**

Daar waar in dit certificatiereglement wordt gesproken over schema of certificatieschema dient ook norm, standaard, richtlijn of beoordelingsrichtlijn gelezen te worden.

#### **Organisatie**

De partij die certificatie van zijn/haar/hun managementsysteem en processen aanvraagt.

#### **Registratie**

Het toekennen van certificatie van de organisatie, alsmede het opnemen van de gecertificeerde organisatie inclusief de beoordeelde activiteiten (toepassingsgebied) in het register met alle door TÜV Nederland gecertificeerde organisaties.

### **Registratieovereenkomst**

Een certificatieovereenkomst tussen TÜV Nederland en de organisatie.

### **Verbetermogelijkheid**

Een aanbeveling die kan leiden tot een verdere verbetering en/of optimalisering van het managementsysteem of proces zonder dat er sprake is dat geheel of gedeeltelijk niet aan een getoetst normelement wordt voldaan.

## ***2.4. Toepassingsgebied***

Dit certificatiereglement is van toepassing op alle activiteiten van TÜV Nederland op het gebied van certificatie van managementsystemen, productcertificatie-systemen en processen van organisaties.

## ***2.5. Vertrouwelijkheid en belangenverstrengeling***

TÜV Nederland is verantwoordelijk voor het waarborgen van vertrouwelijkheid door iedere persoon werkzaam voor of namens TÜV Nederland, die bij het certificatieproces is betrokken en middels zijn werkzaamheden bekend is geworden met vertrouwelijke bedrijfsinformatie.

Elke interne en externe medewerker van TÜV Nederland heeft een verklaring van vertrouwelijkheid ondertekend.

TÜV Nederland voert geen adviserende werkzaamheden uit op het gebied van managementsystemen teneinde een belangenverstrengeling bij certificatieactiviteiten te voorkomen.

## ***2.6. Status certificatiereglement***

Tussen TÜV Nederland en de te certificeren / gecertificeerde organisatie is een contract gesloten. Vanuit dit contract wordt verwezen naar dit certificatiereglement. Dit certificatiereglement maakt hiermee integraal onderdeel uit van het contract tussen beide partijen.

Indien voor een norm / standaard waarop beoordeeld wordt in een certificatieschema en/of andere regelingen of richtlijnen die door een (Centraal) College van Deskundige (CvD) zijn vastgesteld aanvullende bepalingen zijn gegeven die strijdig zijn met, of aanvullend zijn op de bepalingen in dit certificatiereglement dan zijn de bepalingen in het certificatieschema of richtlijn van het (Centraal) College van Deskundige leidend.

De door een toezichthouder gehanteerde richtlijnen (bijvoorbeeld accreditatierichtlijnen) zijn van toepassing op TÜV Nederland. TÜV Nederland is verantwoordelijk voor het voldoen aan deze richtlijnen. Deze richtlijnen zijn niet rechtstreeks van toepassing op de klanten van TÜV Nederland, maar kunnen via het contract, certificatieschema en/of certificatiereglement doorvertaald worden naar eisen voor de klant.

## **2.7. Certificatieovereenkomst / registratieovereenkomst**

Het contract dat tussen de te (her)certificeren organisatie en TÜV Nederland wordt gesloten is tevens een certificatie- en registratie overeenkomst.

## **2.8. Geheimhouding**

Door het ondertekenen van het contract is TÜV Nederland gebonden aan een geheimhoudingsplicht. Deze geheimhoudingsplicht is gericht op alle informatie / gegevens die TÜV Nederland tijdens haar onderzoeken ontvangt van de organisaties. Op deze geheimhoudingsplicht zijn een aantal uitzonderingen, namelijk:

1. De gegevens op het certificaat en de status van certificatie mogen gepubliceerd worden en verstrekt worden aan derden;
2. Indien TÜV Nederland contractueel verplicht is om gegevens aan te leveren aan een beheerstichting dan is dat toegestaan;
3. Accreditatie instellingen en andere toezichthouders mogen in het kader van hun onderzoeken dossiers van individuele organisaties inzien;
4. Indien er vanuit een aanwijzingsbeschikking een verplichting geldt om informatie aan te leveren aan een overheidsinstelling dan is dit toegestaan.
5. Conclusies (tenzij vertrouwelijk) uit speciale audits (bijvoorbeeld bij klachten) kunnen aan betrokkenen bekend gemaakt worden.

## **2.9. Implementatie van wijzigingen in dit reglement**

In geval van belangrijke wijzigingen in dit reglement dient TÜV Nederland:

- de organisaties die beïnvloed worden door deze voorgenomen wijziging(en) in de gelegenheid te stellen deze voorgenomen wijziging(en) te commentariëren;
- een datum vast te stellen waarop de wijziging(en) van kracht zullen zijn, teneinde de certificaathouder voldoende tijd ter beschikking te stellen om het systeem en/ of proces aan te passen;
- alle certificaathouders, welke worden beïnvloed door de nieuwe eisen, op de hoogte te stellen van de ingangsdatum van de wijziging en van de maatregelen die vereist worden van de getroffen organisaties.

Indien de vereiste maatregelen niet vóór de vastgestelde ingangsdatum zijn genomen, kan dit leiden tot schorsen volgens hoofdstuk 6.2 (Schorsen van het certificaat) van dit reglement of schorsen en intrekken van het certificaat (zie hoofdstuk 6.1 in dit reglement).

## **3. Aanvraag voor certificering**

### **3.1. Aanvraag**

Bij de aanvraag voor certificatie zal de Sales afdeling van TÜV Nederland de benodigde informatie verzamelen (telefonisch, via e-mail of aanvraagformulier etc.). Deze informatie bestaat onder meer uit een duidelijke omschrijving van de te certificeren activiteiten, de vestigingen/locaties van de organisaties en de te auditen processen/activiteiten.

Op basis van een aanvraag zal TÜV Nederland:

- aangeven of TÜV Nederland of haar moederorganisatie geaccrediteerd of aangewezen is voor het aangegeven toepassingsgebied van de organisatie;
- beslissen over acceptatie of afwijzing van de aanvraag;
- in geval van een afwijzing van de aanvraag, dit aan de organisatie bekendmaken en de reden van de afwijzing motiveren;
- een offerte toesturen aan de organisatie;
- de opdrachtbevestiging aan de organisatie versturen als de offerte is geaccepteerd door de organisatie.

Alle overeenkomsten en afspraken zullen door TÜV Nederland schriftelijk worden bevestigd.

### **3.2. Tijdsbesteding**

De tijdsbesteding van audits is gebaseerd op richtlijnen die door toezichthouders en/of schemabeheerders zijn opgesteld en daarnaast op de door de organisatie verstrekte gegevens (o.a. omvang van de organisatie, aantal vestigingen, te certificeren scope, complexiteit etc.). Indien tijdens het uitvoeren van de audit blijkt dat de door de organisatie verstrekte gegevens niet correct, onvolledig of gewijzigd zijn, dan zal indien er extra beoordelingstijd nodig is om tot een gedegen conclusie te komen, deze extra tijd op basis van nacalculatie tegen het overeengekomen mandagtarief aan de organisatie doorbelast worden.

### **3.3. Multi-site**

#### **3.3.1. Wat is multi-site certificering?**

Indien de organisatie meerdere vestigingen heeft, of indien bijvoorbeeld een franchise organisatie haar vestigingen wil laten certificeren en er sprake is van één overkoepelend managementsysteem kan de ondernemer kiezen voor multi-site certificering.

Multi-site certificering is niet van toepassing op alle certificatieschema's maar wel op: ISO 9001, ISO 14001, HKZ, VCA, VCU, SVMS 007 en OHSAS 18001.

Bij multi-site certificering is er altijd sprake van één hoofdvestiging, deze vestiging zal bij elke audit bezocht worden. Voor de nevenvestigingen geldt dat door de certificatie-instelling een steekproef uit de vestigingen genomen wordt. Dit betekent dat zowel bij een (her)certificatie audit als bij een controle-audit niet iedere keer alle nevenvestigingen bezocht zullen worden.

Het voordeel voor de organisatie is dat doordat er een steekproef genomen wordt op het aantal vestigingen, i.p.v. dat alle vestigingen bezocht worden, er minder tijd nodig is voor de totale audit.

### **3.3.2. Wat zijn de voorwaarden?**

- Er is sprake van één managementsysteem voor de hoofdvestiging en nevenvestigingen;
- De producten/diensten op de verschillende locaties zijn substantieel van dezelfde aard en worden overeenkomstig dezelfde methoden en procedures tot stand gebracht;
- De hoofdvestiging heeft een wettelijke of contractuele band met de nevenvestigingen;
- Er is een centrale planning van het managementsysteem;
- Alle nevenvestigingen zijn onderdeel van het interne audit programma;
- De hoofdvestiging verzamelt en analyseert gegevens van alle vestigingen en geeft blijk van haar vermogen om veranderingen aan te brengen wanneer dit nodig blijkt:
  - Systeemdokumentatie en systeemwijzigingen;
  - Beoordeling door de directie;
  - Klachten;
  - Beoordeling van corrigerende maatregelen; en
  - Interne auditplanning en beoordeling van het resultaat.
- Voorafgaand aan de audit wordt aangegeven welke nevenvestigingen meegenomen dienen te worden in de certificering. Het is niet mogelijk om nevenvestigingen tijdens een audit toe te voegen of af te laten vallen.
- Afwijkingen geconstateerd op één vestiging gelden voor alle vestigingen, bij afwijkingen dient bij het onderzoek naar de oorzaak van de afwijking, bij alle vestigingen onderzocht te worden of het daar ook relevant is.

Indien tijdens de audit geconstateerd wordt dat niet aan de multi-site voorwaarden wordt voldaan, dan zal de extra beoordelingstijd die nodig is om tot een gedegen conclusie te komen, op nacalculatie tegen het overeengekomen mandagtarief aan de organisatie doorbelast worden.

## ***3.4. Regeling met betrekking tot de overstap van een andere Certificatie Instelling naar TÜV Nederland***

### **3.4.1. Introductie**

Deze paragraaf behandelt de regeling bij de overname van certificaten van andere Certificatie Instellingen. Bij de overname van een certificaat is het uitgangspunt dat op basis van de hieronder genoemde documenten en de eisen uit het certificatieschema bepaald wordt of het certificaat overgenomen kan worden of dat er een nieuw certificatietraject wordt gestart dat zal beginnen met een hercertificatie audit.

Het doel van deze regeling is om voor overname van het certificaat vast te stellen dat de gecertificeerde organisatie voldoet aan de in het betreffende schema gestelde eisen.

### **3.4.2. Eisen voor een overname**

Voor overname van een certificaat wordt door TÜV Nederland een onderzoek uitgevoerd op basis van de aangeleverde gegevens en vindt eventueel een bezoek bij de organisatie plaats. De toetsing vindt plaats op de volgende aspecten:

- Bevestiging dat de te certificeren activiteiten van de aanvragende organisatie vallen binnen de activiteiten van TÜV Nederland;
- Is er sprake van een geldig afgegeven (geaccrediteerd) certificaat;
- Er mogen geen afwijkingen open staan;
- Inhoud van de rapportages van het voorgaande certificatietraject (3 jaar);
- Aantoonbaar moet zijn dat er géén schorsingsprocedures lopen.

### **3.4.3. Certificaatverstrekking**

Na positieve beoordeling op basis van de voornoemde eisen, of op basis van de resultaten van een hercertificatie audit, zal door TÜV Nederland een certificaat verstrekt worden.

## 4. Audit plus auditopvolging

### 4.1. Voorafgaand aan de audit

#### 4.1.1. Verantwoordelijkheid van TÜV Nederland:

Nadat de opdracht is verstrekt, maakt TÜV Nederland de afspraken met de organisatie met betrekking tot het uit te voeren onderzoek.

TÜV Nederland:

- draagt de verantwoordelijkheid voor de uitvoering van alle fases van het certificatieonderzoek;
- zal de audit uitvoeren binnen 12 maanden na het verstrekken van de opdracht;
- wijst auditoren aan die de beoordeling onder haar gezag en verantwoordelijkheid uitvoeren;
- zal handelen volgens de van toepassing zijnde accreditatie- of andere richtlijnen van toezichthouders.

#### 4.1.2. Verantwoordelijkheid van de organisatie

##### De organisatie dient:

- te waarborgen dat minimaal de documenten die benoemd worden in de auditbevestiging, op de in de auditbevestiging genoemde datum, aan TÜV Nederland ter beschikking zijn gesteld;
- het werkgebied (processen of activiteiten die de organisatie uitvoert) zodanig te beschrijven, dat:
  - er géén misleiding of verwarring kan ontstaan;
  - er geen waardebegrippen (bijvoorbeeld: hoogwaardig, effectief, high-tech etc) aan producten en of diensten worden gekoppeld;
  - er duidelijkheid is over eventueel extra te certificeren vestigingen inclusief het bijbehorende werkgebied;
  - er géén bedrijfsnaam opgenomen is in de werkgebiedomschrijving;
  - er géén verwijzingen naar andere normen of standaarden opgenomen zijn in de werkgebiedomschrijving.
- de auditor(s) van TÜV Nederland toe te staan een beoordeling van de te certificeren activiteiten uit te voeren, toegang tot de verschillende bedrijfsruimtes en/ of (project)locaties en alle van toepassing zijnde documenten en registraties van de organisatie te verlenen en op verzoek van de auditor(s) waar nodig assistentie te bieden;
- te waarborgen dat, tijdens de audit, de aanwezige adviseur(s), zich in hun taak beperken tot waarnemer;
- toe te staan dat vertegenwoordigers van accreditatie-instellingen (zoals de 'Raad voor Accreditatie'), leden van een College van Deskundige of de Overheid, of een medewerker van TÜV Nederland, op verzoek van TÜV Nederland een audit mogen bijwonen;
- de auditor(s) van TÜV Nederland te instrueren over veiligheidsrichtlijnen binnen de organisatie en eventuele (project)locaties en hun te voorzien van deugdelijke veiligheidsmiddelen als de situatie dit vereist;
- indien privacy gevoelige gegevens onderdeel uitmaken van het beoordelingsproces, met de certificerende instelling overeen te komen op

welke wijze een adequate steekproef genomen kan worden. (anonimiseren, toestemmingsverlening van persoon). Bewaking op inachtneming van de privacy is een eerste verantwoordelijkheid van de organisatie;

- inzicht te geven in de klachtenregistratie (gericht op het gecertificeerde systeem of proces) en opvolging van klachten.

Voordat de initiële certificatie-audit door TÜV Nederland wordt uitgevoerd dient de organisatie zeker te stellen dat het gehele systeem en/ of proces is geïntroduceerd, werkt en tenminste drie maanden is geïmplementeerd.

Additionele eisen voor de initiële certificatie-audit kunnen aangegeven zijn in het certificatieschema.

#### **4.1.3. Annulering**

Bij annulering door de organisatie van een gemaakte afspraak is de annuleringsclausule, vermeld in de offerte, bindend.

#### **4.1.4. Auditteam / omvang van een audit**

Een auditteam kan bestaan uit één of meerdere auditoren. Voor de leesbaarheid wordt in dit reglement indien er 1 auditor wordt ingezet toch gesproken over auditteam.

Eén auditor uit het auditteam treedt op als lead-auditor. De organisatie mag bezwaar maken tegen benoemde auditoren als er een belangenverstremgeling kan optreden. De redenen van bezwaar dienen binnen 5 werkdagen na dagtekening van de auditbevestiging aan de organisatie schriftelijk aan het management van TÜV Nederland kenbaar gemaakt te worden.

De tijdsduur van elk onderzoek is vastgelegd in de offerte.

De audit wordt uitgevoerd op basis van:

- de systeemdokumentatie van de organisatie;
- het certificatiereglement;
- het auditplan;
- (implementatie van) de van toepassing zijnde norm en/of certificatieschema met eventueel aanvullende bepalingen van het betreffende (Centraal) College van deskundigen;
- overeengekomen afspraken volgens offerte.

#### **Auditprogramma**

Het auditprogramma voor de volledige certificatiecyclus is als volgt opgebouwd:

Bij de certificatie of hercertificatie audit zal een beoordeling van het volledige systeem en certificatieschema plaatsvinden. De gezamenlijke controle audits dekken tevens het volledige systeem en het volledige certificatieschema af.

Op basis van wijzigingen in de grootte van de organisatie, de scope en de complexiteit van het managementsysteem van de organisatie, producten en processen, de aangetoonde effectiviteit van het gehanteerde management systeem en auditresultaten uit het verleden zal de auditor besluiten het auditprogramma

voorafgaand aan elke audit waar nodig aan te passen . In een auditrapport worden door de lead-auditor aanwijzingen (auditleads) voor de volgende audit opgenomen.

#### **4.1.5. Voorbereiding van een audit**

De voorbereiding van een audit kan beperkt blijven tot het beoordelen van documenten, maar kan ook in de vorm van een vooronderzoek op locatie bij de organisatie plaatsvinden. Dit is afhankelijk van de vereisten neergelegd in het betreffende certificatieschema, accreditatienorm of wensen van de organisatie. De wijze waarop de voorbereiding plaats zal vinden is vastgelegd in de offerte.

Voor de inhoud van een vooronderzoek zie paragraaf 4.2.4. :

De in de offerte opgenomen beoordeling van de (systeem-)documenten is gericht op volledigheid alsmede op het voldoen aan de documentatie-eisen in de van toepassing zijnde norm(en). Het resultaat van deze beoordeling wordt tenminste 1 week voorafgaand aan de audit naar de organisatie verzonden.

Afhankelijk van het resultaat van de documentenbeoordeling beslist de lead-auditor of de audit kan plaatsvinden of moet worden uitgesteld. Dit is afhankelijk van de aard, omvang en het aantal van de geconstateerde afwijkingen.

Het auditplan wordt door de lead-auditor opgesteld, en tenminste één week voorafgaand aan de (her)certificatie-audit naar de organisatie gezonden, mits de organisatie, zijn systeemdokument(en) tijdig (d.w.z. 4 weken voorafgaand aan de audit) heeft aangeleverd en mits de auditvoorbereiding niet op locatie uitgevoerd wordt.

Bij controle-audits wordt in de auditbevestiging het auditplan opgenomen.

#### **4.1.6. 4.1.6 Planning controle audits**

De contactpersoon van de gecertificeerde organisatie wordt gemiddeld 6 weken vooraf door TÜV Nederland benaderd om de controle audit te plannen. Vervolgens wordt de contactpersoon schriftelijk geïnformeerd over de voorgestelde auditdatum. Bij annulering door de organisatie van een gemaakte afspraak is de annuleringsclausule, vermeld in de offerte, bindend.

De datum van de controle-audit wordt door TÜV Nederland in overleg met de organisatie bepaald. De eerste controle-audit na de initiële certificatie dient binnen 12 maanden na de laatste auditdag van de certificatieaudit uitgevoerd te worden.

Voor alle overige jaarlijkse controle audits geldt dat deze 1 jaar min 3 maanden of 2 jaar minus 3 maanden voor afloopdatum van het certificaat uitgevoerd dienen te worden. Een hercertificatie audit vindt 3 maanden voor afloopdatum van het certificaat plaats.

Indien de organisatie niet in staat is om de controle-audit uiterlijk binnen de hiervoor genoemde termijnen te laten uitvoeren, behoudt TÜV Nederland zich het recht voor het certificaat in te trekken, nadat de organisatie hiervan op de hoogte is gesteld. Elke vertraging in de datum van de uitvoering van een controle-audit heeft geen enkele invloed op de datum van de volgende uit te voeren controle-audit of een hercertificatie audit.

## **4.2. Audit**

### **4.2.1. Inleiding**

TÜV Nederland maakt onderscheid in een aantal type audits, namelijk:

- Proefaudit
- Certificatieaudit
- Vooronderzoek (fase 1 audit)
- Fase 2 audit
- Hercertificatie-audit
- Controle audit
- Re-audit
- Verificatie-audit

In dit hoofdstuk worden de specifieke eigenschappen van deze type audits beschreven.

### **4.2.2. Proefaudit**

Op verzoek van de organisatie voert TÜV Nederland een proefaudit uit. Een proefaudit is bedoeld om de mate van gereedheid van de organisatie voor certificering te verifiëren, de proefaudit is géén onderdeel van het officiële certificatietraject.

Alle elementen van de toegepaste norm, welke gedurende de proefaudit zijn geverifieerd, zullen tijdens de certificatie-audit opnieuw worden geverifieerd. Details met betrekking tot de uitvoering van een proefaudit wordt nader toegelicht in de offerte van TÜV Nederland.

### **4.2.3. Certificatie audit**

Een certificatie audit is een initiële audit, dat wil zeggen dat de organisatie nog niet gecertificeerd is voor het te beoordelen certificatieschema. Afhankelijk van het certificatieschema zal deze audit voorafgegaan worden door een op basis van documenten of een vooronderzoek. Indien er sprake is van een vooronderzoek dan wordt de beoordeling van de implementatie een fase 2 onderzoek genoemd.

Uit de offerte blijkt of er sprake is van een documentenonderzoek of een vooronderzoek.

De auditoren van TÜV Nederland verifiëren door middel van vraaggesprekken of de implementatie van het systeem van de organisatie aan de eisen van de van toepassing zijnde norm voldoet. De organisatie dient de praktische toepassing van de gedocumenteerde procedures tijdens de interviews aan te tonen.

### **4.2.4. Vooronderzoek (fase 1 audit)**

Bij sommige certificatietrajecten (ISO 9001, ISO 14001, HKZ, VCA/VCU, Certex, SVMS 007) is het uitvoeren van een vooronderzoek verplicht. Indien dit het geval is zal een vooronderzoek in de offerte aangeboden worden. Tijdens een vooronderzoek wordt er een bezoek gebracht aan de organisatie waarbij, afhankelijk van het certificatieschema en eventueel de eisen van desbetreffende (Centrale) College van

Deskundigen, minimaal de gereedheid van de organisatie voor certificering wordt getoetst.

Het (deels) niet uitvoeren van een verplicht vooronderzoek, bijvoorbeeld omdat in eerdere instantie voor datzelfde schema een andersoortige audit heeft plaatsgevonden, zoals een proefaudit, mag slechts met uitdrukkelijke toestemming van het management van de Business Unit Certificatie.

In geval van een vooronderzoek vinden op de (hoofd)locatie van de te certificeren organisatie o.a. de volgende activiteiten plaats:

- beoordeling (systeem-)documentatie;
- verzamelen van informatie m.b.t. de scope en de processen op locatie van de klant;
- onderzoek naar locatie- en organisatiecondities, door middel van korte interviews;
- onderzoek naar het managementsysteem om vast te stellen of in globale zin voldaan wordt aan de normvereisten;
- het verzamelen van gegevens aangaande relevante wet- en regelgeving, voor zover van toepassing;
- evaluatie van interne audits en directiebeoordeling, voorzover van toepassing;
- vaststellen van de benodigde informatie om de (implementatie-)audit efficiënt en doelgericht te laten verlopen (waaronder het overeenkomen van een auditprogramma);

De resultaten van het vooronderzoek worden op locatie vastgelegd in een rapport dat bij de organisatie wordt achtergelaten. De conclusie van een vooronderzoek kan zijn dat de organisatie in voldoende mate gereed is om de fase 2 audit in te gaan, of de conclusie kan zijn dat het managementsysteem op een aantal punten nog onvoldoende is om een fase 2 audit met succes te doorlopen.

Aangezien een vooronderzoek een beperkt onderzoek is en niet op alle aspecten van de norm volledig zal ingaan is het mogelijk dat tijdens de fase 2 audit op onderdelen van de norm een afwijking wordt geconstateerd die tijdens het vooronderzoek niet als aandachtsgebied is aangemerkt.

Tijdens het vooronderzoek zal een auditplan opgesteld worden voor de fase 2 audit en wordt met een vertegenwoordiger van de organisatie afgestemd .

De maximum doorlooptijd tussen een fase 1 audit (vooronderzoek) en een fase 2 audit (implementatie-onderzoek) bedraagt 6 maanden. Overschrijding van deze termijn mag slechts op basis van onderbouwing van de betrokken auditor en met uitdrukkelijke toestemming van het management van de Business Unit certificatie.

#### **4.2.5. Implementatie audit (fase 2 audit)**

Een implementatie audit is een vervolg op een vooronderzoek. Tijdens het vooronderzoek is globaal gekeken naar de werking van het managementsysteem, tijdens de implementatie audit zullen alle afzonderlijke onderdelen van het managementsysteem beoordeeld worden.

#### **4.2.6. Hercertificatie-audit**

Het gehele systeem en/ of proces wordt periodiek volledig opnieuw beoordeeld. Voor de meeste schema's geldt een periode van 3 jaar.

TÜV Nederland zal zich tijdig met de organisatie in verbinding stellen teneinde het contract te continueren en de datum van de hercertificatie-audit vast te stellen. Hercertificatie zal worden uitgevoerd in overeenstemming met dit reglement. Afhankelijk van ontwikkelingen binnen en buiten de organisatie als ook de resultaten van de voorgaande certificatieperiode besluit TÜV Nederland ook ten behoeve van de hercertificatie een vooronderzoek te verrichten. Voor zover van toepassing wordt dit aangegeven in de offerte.

TÜV Nederland dient de hercertificatie-audit 3 maanden vóór het verstrijken van de geldigheidsdatum op het certificaat uit te voeren. Deze termijn wordt gehanteerd om de continuïteit van de registratie te waarborgen. Een voorwaarde hiervoor is dat de opdracht tijdig (d.w.z. 5 maanden voor het verstrijken van de geldigheidsdatum) verstrekt wordt aan TUV Nederland.

Indien de hercertificatie audit niet tijdig ingepland kan worden, waarbij de oorzaak te verwijten is aan de klant, dan behoud TUV Nederland zich het recht voor om de opdracht om te zetten in een initieel traject, waarbij er maximaal 30 procent extra tijd besteed gaat worden.

#### **4.2.7. Controle audits**

Na de (her)certificatie worden tenminste jaarlijks controles uitgevoerd. Afhankelijk van het gecertificeerde systeem en/ of proces of op verzoek van de organisatie dienen of kunnen controles ook halfjaarlijks plaatsvinden.

De controle-audit is een steekproef met als doel te verifiëren of het systeem en/of proces van de organisatie nog operationeel is en nog steeds aan de eisen uit de van toepassing zijnde norm voldoet.

#### **4.2.8. Re-audit**

Een re-audit is een extra beoordeling die op locatie van de organisatie uitgevoerd wordt nadat tijdens een reguliere audit afwijkingen zijn geconstateerd, of n.a.v. een schorsing, waarvan de afhandeling van de afwijkingen alleen op locatie op een adequate wijze kan worden geverifieerd.

#### **4.2.9. Verificatie audit**

Een verificatie audit is een aanvullende audit om bepaalde aspecten van een proces of systeem te beoordelen.

Een verificatie audit kan om verschillende redenen uitgevoerd worden, namelijk n.a.v.:

- klachten over gecertificeerde organisaties,
- berichten of meldingen over onderzoeken / stilleggingen door het bevoegd gezag,
- een melding over een wijziging binnen een organisatie, en
- het schorsen van certificaten.

Het management van TÜV Nederland bepaald in voorkomende gevallen of een verificatie audit noodzakelijk is. Een verificatie audit wordt altijd schriftelijk aangekondigd bij een organisatie.

Indien een organisatie niet meewerkt aan de uitvoering van een verificatie audit dan houdt het management van TÜV Nederland zich het recht voor om het betreffende certificaat te schorsen en/of in te trekken.

### **4.3. Inhoud audit**

Elke audit start met een openingsgesprek, die bedoeld is om kennis met elkaar te maken en de werkwijze, planning en inhoud van de audit met elkaar af te stemmen. De kern van de audit wordt gevormd uit een serie van interviews en beoordeling van documenten en waarnemingen op projecten of de bedrijfslocatie. Elke audit wordt afgesloten met een slotbijeenkomst waarin de conclusie van het auditteam aan de organisatie wordt medegedeeld.

#### **4.3.1. Openingsgesprek audit**

Bij aanvang van de auditactiviteiten bij de organisatie vindt er een openingsgesprek plaats tussen het auditteam en het management van de organisatie.

De uitgangspunten van deze bijeenkomst zijn:

- introductie van de vertegenwoordigers van de organisatie;
- introductie van het auditteam;
- bereiken dat de auditwerkwijze goed is begrepen;
- bevestiging van het auditplan;
- het bespreken van elke onduidelijkheid over de toegepaste norm en de te auditen processen of activiteiten (toepassingsgebied);
- een officieel communicatiekanaal tussen het auditteam en het management van de organisatie te creëren middels het benoemen van (een) vertegenwoordiger(s) van de organisatie, die het auditteam gedurende de audit begeleidt dan wel begeleiden;
- niet geheel begrepen punten te verduidelijken of het beantwoorden van vragen over specifieke of gevoelig liggende zaken, en om te benadrukken dat alle organisatie aangelegenheden vertrouwelijk worden behandeld;
- het verduidelijken van de rol van eventueel aanwezige vertegenwoordiger(s) van TÜV Nederland en/ of een andere instantie, indien de audit door hun wordt bijgewoond.

#### **4.3.2. Kern van de audit**

De kern van de audit wordt gevormd door een serie van interviews en andere waarnemingen. De auditor zal de audit zoveel mogelijk conform het auditplan uitvoeren. Indien de auditor afwijkt van het auditplan zal dit in overleg met de organisatie gebeuren.

#### **4.3.3. Beraadslaging van het auditteam**

Het auditteam evalueert aan het einde van elke auditdag de auditbevindingen. Bij een meerdaagse audit zal elke auditor dagelijks een korte terugkoppeling geven van

de resultaten van die auditdag. Eventuele afwijkingen worden aan het einde van de audit vastgelegd.

#### **4.3.4. Slotbijeenkomst (presentatie van de bevindingen)**

In de slotbijeenkomst maakt het auditteam aan het management van de organisatie het resultaat van de audit alsmede haar advies aan het management van TÜV Nederland, of aan de certificatiebeslisser, met betrekking tot certificatie of continuering van de certificatie bekend.

De teamleider/lead-auditor geeft een mondelinge samenvatting van de resultaten van de audit. Indien er afwijkingen geconstateerd zijn tijdens de audit dan zullen deze tijdens de slotbijeenkomst besproken worden met het management van de organisatie. De teamleider zal aan de organisatie toelichten wat het vervolg is van het traject.

Tijdens de bespreking wordt de organisatie de gelegenheid geboden vragen te stellen over de bevindingen en de verdere te nemen stappen inzake het certificatietraject.

Zo nodig kan de lead-auditor verbetermogelijkheden aangeven in de vorm van aanbevelingen. Deze hebben echter geen invloed op de door de lead-auditor gepresenteerde beslissing.

Alle ontvangen systeemdocumenten zullen worden geretourneerd aan de organisatie na uitvoering van de audit of worden vernietigd.

### ***4.4. Rapportage***

De lead-auditor stelt een auditrapport op. In het auditrapport vermeldt de lead-auditor het advies van het auditteam aan het management van TÜV Nederland of aan de certificatiebeslisser met betrekking tot certificatie of continueren van de certificatie.

Indien er één of meerdere afwijkingen zijn vastgelegd, zal de lead-auditor duidelijk in het rapport stellen dat een uiteindelijke conclusie inzake een positief advies afhangt van de afhandeling van de geconstateerde afwijkingen (zie paragraaf 4.5).

### ***4.5. Afwijkingen plus afhandeling***

#### **4.5.1. Afwijkingen**

Door het auditteam wordt bij een constatering van een afwijking dit vastgelegd. Daarbij wordt onderscheid gemaakt in een A- en een B-afwijking. De formulering van de afwijking bestaat uit een vermelding van wat er is geconstateerd, waar het is geconstateerd en waarom het een afwijking betreft.

De vertegenwoordiger van de organisatie bepaalt, in overleg met de auditor, de benodigde tijd voor de corrigerende maatregel(en) en ondertekent mede de afwijking(en) ter bevestiging van de door het auditteam geconstateerde afwijking(en).

De maximum termijn voor afhandeling (inclusief acceptatie door de lead-auditor) van corrigerende maatregelen bedraagt voor een A-afwijking 4 weken en voor een B-afwijking 12 weken.

Afwijkingen worden altijd vastgelegd en schriftelijk of digitaal aan de organisatie verstrekt aan het einde van de audit.

De lead-auditor bepaalt of een re-audit op de oorzaakanalyse en afwijkingen uitgevoerd dient te worden, of dat een schriftelijke verklaringen van de oorzaakanalyse en corrigerende maatregel(en) voldoende is.

De grondslag voor de beslissing, een re-audit op een afwijking uit te voeren, wordt gemotiveerd indien de implementatie van het systeem niet toereikend is, en de hieraan gerelateerde corrigerende maatregel(en) dientengevolge uitsluitend op locatie van de organisatie door de auditor geverifieerd kunnen worden.

In geval van een A-afwijking zal gekozen worden voor een re-audit. In uitzonderlijke gevallen kan daarvan worden afgeweken

#### **4.5.2. Vervolgactie**

De organisatie dient de oorzaakanalyse en genomen (correcties en) corrigerende maatregel(en) op het originele afwijkingsrapport/matrix met afwijkingen en / of op eventuele bijlagen binnen de overeengekomen termijn te documenteren en aan TÜV Nederland toe te sturen . Voor B-afwijkingen geldt dat bewijsstukken van genomen maatregelen bijgevoegd dienen te worden, zodat de auditor deze kan verifiëren. Voor A-afwijkingen geldt dat de lead-auditor de genomen maatregelen op locatie zal komen beoordelen.

Als de organisatie niet in staat is binnen het overeengekomen tijdsbestek relevante bewijsstukken te overleggen, behoudt TÜV Nederland zich het recht voor het certificatietraject stop te zetten, of het certificaat te schorsen of het certificaat in te trekken.

Indien een re-audit op een afwijking uitgevoerd dient te worden, zal deze re-audit moeten plaatsvinden binnen maximaal 12 weken na de datum waarop de afwijking is vastgesteld. Na overschrijding van de gestelde periode wordt het certificatietraject gestopt bij een (her)certificatie audit of geschorst bij een controle audit. Bij een (her)certificatie audit betekent dit dat het dossier gesloten zal worden. Een complete nieuwe certificatie-audit dient vervolgens binnen de organisatie te worden uitgevoerd.

#### **4.5.3. Verificatie van corrigerende maatregel(en)**

De toegestuurde documenten zullen door de auditor geverifieerd worden. Hierbij kijkt de lead-auditor naar:

- Correctie; is deze doorgevoerd?
- Oorzaakanalyse; is deze gericht op de grondoorzaak van de afwijking?
- Corrigerende maatregelen; zijn deze gericht op het wegnemen van de grondoorzaak?
- Bewijs; is er bewijs dat de corrigerende maatregelen uitgevoerd zijn?

Op basis van deze verificatie zal de lead-auditor beslissen of hij wel of niet aan het management van TÜV Nederland, of de certificatiebeslisser, zal adviseren om de afwijking als gesloten te beschouwen.

Indien de lead-auditor de door de organisatie genomen corrigerende maatregelen onvoldoende acht, kan hij/zij de organisatie de mogelijkheid geven om maatregelen ter completering aan te tonen, met in achtneming van de termijnen waarop de corrigerende maatregel uitgevoerd dient te zijn.

De organisatie wordt schriftelijk door TÜV Nederland geïnformeerd over het advies van de lead-auditor en de daarop gebaseerde beslissing van TÜV Nederland.

#### **4.6. Stopzetting certificatietraject**

Een certificatietraject, waarbij nog geen certificaat is verstrekt, kan door TÜV Nederland stopgezet worden in de volgende gevallen:

- De auditor geeft een negatief advies aan het management van TÜV Nederland t.a.v. de certificeerbaarheid van de organisatie/proces/systeem;
- Corrigerende maatregelen n.a.v. afwijkingen zijn niet adequaat;
- Een termijn van 6 maanden na de start van de audit is verstreken.

Een beslissing tot stopzetting van een certificatietraject zal altijd schriftelijk worden aangekondigd.

## 5. Regels voor gecertificeerde organisaties

### 5.1. Verstreken van een certificaat

De beslisser van TÜV Nederland neemt na ontvangst van het uiteindelijke advies van het auditteam de beslissing over (her)certificatie van de organisatie.

In geval van een negatief advies door het auditteam of een negatieve beslissing door de beslisser, wordt de organisatie schriftelijk hiervan op de hoogte gesteld door TÜV Nederland.

Bij een positieve beslissing wordt overgegaan tot registratie van de certificatie, en het certificaat wordt aan de organisatie verstrekt.

TÜV Nederland zal:

- het definitieve auditrapport verstrekken en het besluit tot certificering en registratie aan de organisatie bekendmaken;
- de organisatie registreren;
- de organisatie een certificaat verstrekken;
  - Het certificaat vermeldt de naam van de organisatie, elke gecertificeerde vestiging en locatie, en geeft expliciet de activiteiten (werkgebieden) van (de individuele vestigingen van) de gecertificeerde organisatie aan;
  - Het certificaat wordt elke 3 jaar vernieuwd;
  - Het certificaat kan onder voorwaarden in meerdere talen worden uitgesteld;
- de organisatie machtigen om het TÜV Nederland certificatie merk te mogen gebruiken conform de voorwaarden in dit reglement;
- de ter beschikking gestelde documenten van de organisatie retourneren of vernietigen.

#### 5.1.1. Veranderingen in de registratie van de organisatie

Een organisatie die in het bezit is van een geldig certificaat, kan een wijziging van de registratie en de certificatie aanvragen.

TÜV Nederland zal beslissen of een aanvullende beoordeling uitgevoerd dient te worden en of er een nieuwe aanvraag wordt vereist.

#### 5.1.2. Veranderingen in het systeem en/of proces

De organisatie dient:

- TÜV Nederland direct op de hoogte te stellen, indien er structurele veranderingen in het systeem en/of proces hebben plaatsgevonden. Structurele veranderingen zijn veranderingen met een ingrijpende invloed op het functioneren en de implementatie van het systeem en/of proces.

- te accepteren dat er een extra audit of nader onderzoek naar aanleiding van de structurele veranderingen uitgevoerd zal worden indien TÜV Nederland hiertoe beslist.

Voorbeelden van structurele veranderingen zijn:

- als het systeem en/ of proces van de organisatie op meer of minder locaties van toepassing is dan tijdens de voorgaande audit het geval was;
- een reorganisatie binnen de organisatie, waardoor taken, verantwoordelijkheden, bevoegdheden of systeem en/ of proces gerelateerde functies zijn veranderd;
- het stoppen of verplaatsen van (een deel van) de activiteiten/processen;
- fusies, overnames en/of verandering van eigenaar;
- de scope van het systeem verandert ingrijpend;
- belangrijke wijzigingen in het klantenbestand en of afzetmarkt;
- het managementsysteem wordt in belangrijke mate gewijzigd.

Tevens dienen wijzigingen van contact gegevens en adressen van locaties zo spoedig mogelijk doorgegeven te worden aan TÜV Nederland.

## **5.2. Gebruik van het TÜV Nederland - certificatiemerk**

Door middel van ondertekening van het contract geeft TÜV Nederland de organisatie het recht om na certificatie het certificatiemerk van TÜV Nederland toe te passen volgens onder de voorwaarden die in dit certificatiereglement vermeld staan.

Voorbeeld huidig certificatiemerk:



Tot juli 2009 was het middels een overgangsregeling van 2 jaar nog toegestaan om het oude certificatiemerk van TÜV Nederland te gebruiken en het Accreditatie merk van de RvA. Vanaf 1 juli 2009 is het gebruik van het oude TÜV Nederland certificatiemerk en het RvA accreditatiemerk voor certificaathouders van TÜV Nederland niet meer toegestaan.

Voorbeeld vervallen Certificatiemerk:



Tijdens alle audits, volgend op de eerste (initiële) audit, wordt de juiste toepassing van het/de logo('s) geverifieerd.

### **5.2.1. Algemene voorwaarden aan het gebruik van het TÜV Nederland certificatiemerk**

- Kleurstelling certificatiemerk TÜV Nederland:  
Het certificatiemerk is standaard in PMS kleur 294 (TÜV blauw) vervaardigd, maar mag naast deze kleur ook in het zwart (PMS proces black), wit (altijd afhankelijk van te bedrukken ondergrond) en zilver (PMS 877) door organisaties op drukwerk gebruikt worden;  
Het certificatiemerk mag niet kleiner dan  $\varnothing$  1.8 cm op drukwerk afgedrukt worden (dit om de leesbaarheid te behouden)
- Het certificatie merk van TÜV Nederland mag alleen in ongewijzigde vorm gebruikt worden. Veranderingen in het certificatie merk en/of in het bijschrift van het certificatie merk zijn niet toegestaan.
- Het certificatie merk van TÜV Nederland (voor processen en systemen) mag niet in enige vorm gebruikt worden waarbij het als productcertificatie geïnterpreteerd zou kunnen worden. Voorbeelden hiervan zijn: het aanbrengen van het certificatie merk op een product, op een kalibratiecertificaat, inspectierapport, laboratorium uitslag, visite kaartjes en andere rapporten die gezien kunnen worden als product in deze context.
- Het certificatiemerk mag niet in enige vorm gebruikt worden waarbij het geïnterpreteerd kan worden als van toepassing op niet gecertificeerde (onderdelen van) bedrijven, vestigingen, of processen.

## **5.3 Publiciteit**

TÜV Nederland houdt een register bij van gecertificeerde organisaties en mag hieruit informatie verspreiden of publiceren, of deze informatie verstrekken aan een schemabeheerder. Indien een organisatie tijdelijk geschorst is of het certificaat is ingetrokken door TÜV Nederland, dan mag deze beslissing door TÜV Nederland gepubliceerd - dan wel doorgegeven worden aan een schemabeheerder. Derden worden op verzoek TÜV Nederland inzage in dit register verleend.

De organisatie mag:

- relaties zoals potentiële klanten, afnemers of overheden over de volledige en exacte details van de registratie informeren;
- het certificaat vertonen.

De organisatie mag niet:

- impliceren dat de certificatie betrekking heeft op activiteiten buiten de scope van certificatie;
- de certificatie op een zodanige manier gebruiken dat het publiek vertrouwen in TÜV Nederland of het certificatieschema kleiner wordt of dat er schade toegebracht wordt aan het imago van TÜV Nederland.

## **5.4 Misbruik van registratie**

Een certificaathouder moet afzien van het vertonen, toepassen en gebruik van het certificaat en het TÜV Nederland certificatie merk in geval dat:

- het certificaat verval, is geschorst of wordt ingetrokken, (zie hoofdstuk 6 (Schorsen en intrekking van het certificaat) in dit reglement);
- de organisatie een verandering aanbrengt in het systeem en/of proces die de geschiktheid voor registratie dusdanig beïnvloedt, dat deze door TÜV Nederland niet kan worden geaccepteerd (zie paragraaf 5.2.2 (Veranderingen in het systeem en/of proces) in dit reglement);
- de organisatie er niet in slaagt een door TÜV Nederland uitgebrachte verandering in de systeem- en procesreglementen voor certificatie te implementeren;
- andere omstandigheden het systeem en/ of proces van de organisatie nadelig beïnvloeden.

## **6. Schorsen en intrekken**

### ***6.1. Schorsen en intrekken van het certificaat***

De Managing Director van TÜV Nederland (of zijn aangewezen gedelegeerde) heeft de beslissingsbevoegdheid om het certificaat te schorsen en in te trekken. De directie van de organisatie wordt van deze beslissing schriftelijk op de hoogte gesteld.

### ***6.2. Schorsen van het certificaat***

Het certificaat kan voor een bepaalde periode worden geschorst, bijvoorbeeld indien:

- de organisatie niet in staat is aan te tonen dat er adequate corrigerende maatregelen op afwijkingen van TÜV Nederland zijn genomen;
- in het geval van een negatieve beslissing door TÜV Nederland's beslisser;
- als onjuist gebruik van de registratie, het certificaat en/of het certificatie merk niet wordt herzien naar tevredenheid van TÜV Nederland;
- als de organisatie haar financiële verplichtingen tegenover TÜV Nederland niet nakomt.

Schorsing van het certificaat wordt door TÜV Nederland in een aangetekende brief aan de organisatie medegedeeld. In deze brief worden de voorwaarden vermeld, aan welke de organisatie moet voldoen om de schorsing van het certificaat ongedaan te maken.

De periode dat het certificaat wordt geschorst is maximaal 3 maanden en hangt af van de aangegeven en omschreven afwijking, in de brief waarin de schorsing wordt aangekondigd wordt de in de specifieke situatie geldende maximale periode aangegeven.

Zodra binnen de vastgestelde periode aan de condities met betrekking tot de afwijking is voldaan, zal TÜV Nederland de schorsing van het certificaat ongedaan maken en de organisatie dienovereenkomstig informeren.

### ***6.3. Corrigerende maatregelen***

In het geval van schorsen van een certificaat dient de organisatie direct adequate corrigerende acties te nemen om TÜV Nederland in staat te stellen om de schorsing op te heffen. De organisatie dient TÜV Nederland schriftelijk te benaderen met betrekking tot de voorgestelde corrigerende maatregel(en).

De corrigerende maatregel(en) in verband met de schorsing dient op de locatie van de organisatie door TÜV Nederland te worden geverifieerd (verificatie audit).

### ***6.4. Intrekken van het certificaat***

De Managing Director van TÜV Nederland (of zijn aangewezen gedelegeerde) is gemachtigd om het certificaat, en het gebruik van het TÜV Nederland certificatie merk, in te trekken in de volgende gevallen:

- de corrigerende maatregelen, vermeld in de hoofdstukken 6.2 (Schorsen van het certificaat) en 6.3 (Corrigerende maatregelen), zijn niet adequaat naar mening van de beslisser;

- indien de systeemnormen en/of processen zijn gewijzigd en de organisatie kan niet aantoonbaar voldoen aan de nieuwe eisen;
- als de organisatie voor meer dan 6 maanden stopt met het leveren van de producten, processen en/of diensten;
- als de organisatie haar financiële verplichtingen aan TÜV Nederland niet na blijkt te komen;
- op grond van andere redenen, mits deze reden specifiek is opgenomen in het certificatiereglement of deze reden formeel zijn overeengekomen tussen TÜV Nederland en de organisatie;
- bij klachten zoals omschreven in hoofdstuk 7 (Klachten- en Beroepregeling) in dit reglement.

Het intrekken van het certificaat wordt ten uitvoer gebracht door de organisatie hiervan op de hoogte te stellen middels een aangetekende brief. TÜV Nederland kan de kennisgeving van het intrekken van het certificaat publiceren. TÜV Nederland zal aan derden indien daarom gevraagd wordt altijd de actuele status van het certificaat (geldig/geschorst/ingetrokken/ingeperkt) mededelen.

## **7. Klachten- en beroepsregeling**

### ***7.1. Klachten over een gecertificeerde organisatie***

In het geval dat een klacht betreffende het systeem en/of proces van de certificaathouder bij TÜV Nederland wordt ingediend, zal de aard en de oorzaak van de aangevoerde klacht door TÜV Nederland worden onderzocht.

Als de klacht gegrond wordt geacht zal TÜV Nederland overwegen:

- een additioneel onderzoek bij de certificaathouder uit te voeren;
- een extra audit op het systeem en/ of proces van de certificaathouder uit te voeren;
- te handelen conform hoofdstuk 6 (Schorsen en intrekken) in dit reglement, indien noodzakelijk.

Gemaakte kosten worden door de certificaathouder gedragen. TÜV Nederland neemt niet deel aan overwegingen met betrekking tot de vergoeding van de financiële gevolgen van bewezen gebreken aan geleverde producten, processen, diensten en/of managementsystemen, die door TÜV Nederland zijn gecertificeerd.

### ***7.2. Klachten over TÜV Nederland***

Klachten gericht aan TÜV Nederland worden via het onderstaande klachtenreglement afgehandeld.

#### **7.2.1. Algemene bepalingen**

De directie:	De directie van TÜV Nederland
Klager:	Een persoon die een klacht indient.
Persoon:	Een medewerker van TÜV Nederland welke wordt belast met de afhandeling van de klacht en die niet betrokken is geweest bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft.

Het door betrokken partijen gebezigde taalgebruik is Nederlands.

#### **7.2.2. Indienen van een klacht**

1. Een klacht kan worden ingediend bij de directie van TÜV Nederland.
2. De klacht kan zowel mondeling als schriftelijk worden ingediend.
3. De klacht dient te worden ingediend binnen 1 jaar nadat het voorval heeft plaatsgevonden.

### **7.2.3. De klacht**

Een klacht dient tenminste de navolgende gegevens te bevatten:

1. Een schriftelijke klacht bevat ten minste: naam en adres van indiener, dagtekening en omschrijving van gedraging waartegen de klacht is gericht.
2. Een mondelinge klacht bevat ten minste: naam en adres van indiener en omschrijving van gedraging waartegen de klacht is gericht.

### **7.2.4. De procedure**

De procedure voor het behandelen van de klacht is:

1. De directie van TÜV Nederland, of een door hem aangewezen medewerker, bevestigt binnen 1 week de ontvangst van de klacht. In geval van een mondelinge klacht zal TÜV Nederland de bevestiging aanvullen met de omschrijving van de klacht.
2. De klacht wordt binnen 6 weken na ontvangst afgehandeld. Afschrift van het klaagschrift wordt verstrekt aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.
3. Door de directie wordt een persoon aangesteld die wordt belast met de behandeling van de klacht. De naam van deze persoon wordt vermeld in de bevestiging van de klacht.
4. De persoon stelt een onderzoek in waarbij hij de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, in de gelegenheid stelt te worden gehoord. Van het horen wordt een verslag gemaakt.
5. De bevindingen, vergezeld van advies en aanbevelingen, worden gerapporteerd aan de directie van TÜV Nederland.
6. De directie van TÜV Nederland stelt de klager schriftelijk en gemotiveerd op de hoogte van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht en van de eventuele conclusies die zij daaraan verbindt.
7. De directie van TÜV Nederland draagt er zorg voor dat de eventuele conclusies volgend uit punt 6 opgevolgd worden door de hiervoor verantwoordelijke personen binnen TÜV Nederland.

### **7.2.5. Aanvulling voor wettelijke certificatie-activiteiten:**

TÜV Nederland hanteert in het kader van haar wettelijke certificatie-activiteiten de klachtenbehandeling voor bestuursorganen, zoals opgenomen in hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb). Bovenstaande klachtenregeling voldoet aan de Awb.

Ingevolge van de Algemene wet bestuursrecht kunnen belanghebbenden een klacht indienen tegen de gedragingen van TÜV Nederland als bestuursorgaan en tegen een gedraging van personen werkzaam onder verantwoording van TÜV Nederland. Tegen het besluit inzake de behandeling van de klacht kan geen beroep worden ingesteld.

Aanvullend aan 7.2.4 (De procedure) geldt bij wettelijke certificatie-activiteiten het volgende:

- De directie, of een door hem aangewezen medewerker, stelt de klager ervan in kennis, dat hij zich kan wenden tot de Nationale Ombudsman indien hij niet tevreden is met de afhandeling van de klacht.

- De voor het werkveld verantwoordelijke Business Unit Manager houdt een registratie bij van de klachten, die jaarlijks wordt gepubliceerd (tenminste bekendmaking aan de verantwoordelijke minister).

### **7.3. Beroep**

Belanghebbenden kunnen schriftelijk bezwaar of beroep aantekenen tegen elke beslissing (of maatregel) van TÜV Nederland, die een certificatie activiteit betreft.

Een bezwaarschrift moet binnen zes (6) weken na de datum van verzending van een beslissing worden ingediend bij TÜV Nederland QA BV, Postbus 120, 5680 AC te Best t.a.v. de Managing Director. In het bezwaarschrift moet goed gemotiveerd worden aangegeven waarom de gegeven beslissing niet juist wordt gevonden. Verzocht wordt bij het bezwaarschrift een kopie van die bestreden beslissing en van alle eventuele andere op de zaak betrekking hebbende documenten toe te voegen.

De Managing Director zal een persoon benoemen die belast wordt met het behandelen van het bezwaarschrift. Deze persoon zal niet betrokken zijn geweest bij de oorspronkelijke beslissing waar bezwaar tegen gemaakt is. Een hoorzitting kan deel uitmaken van de behandeling van het bezwaarschrift.

Binnen zes (6) weken na ontvangst van het bezwaarschrift neemt TÜV Nederland een beslissing, welke schriftelijk en per aangetekende post aan de indiener van het bezwaarschrift wordt medegedeeld. Deze termijn kan door TÜV Nederland eenmalig worden verlengd met vier (4) weken.

Tegen de beslissing op het bezwaarschrift kan degene die bezwaar heeft gemaakt, beroep instellen bij de Arrondissementsrechtbank. Daartoe moet binnen zes (6) weken na de datum van verzending van deze beslissing een beroepsschrift met een kopie van die beschikking worden ingediend bij de Arrondissementsrechtbank van de woonplaats van degene die het beroep instelt. In het beroepsschrift moet worden aangegeven waarom de beslissing van TÜV Nederland niet juist gevonden wordt. Voor de behandeling van het beroepsschrift is een griffierecht verschuldigd.