

Certificatiereglement

TÜV Nederland QA B.V.

Versie 1.1 d.d.25-06-08

Alle kopieën van dit certificatiereglement zijn ongebeheerde kopieën. De actuele versie is gepubliceerd via de website 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 / werkterrein.....	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	10
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 onderneming	11
4.1.2.	Annulering.....	12
4.1.3.	Auditteam / omvang van een audit.....	12
4.1.3.	Vorbereiding van een audit.....	13
4.1.4.	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)	15
4.2.5.	Fase 2 audit	15
4.2.6.	Hercertificatie-audit	16
4.2.7.	Controle audits	17
4.2.8.	Re-audit	17
4.2.9.	Verificatie audit.....	17
4.3.	Inhoud audit	17
4.3.1.	Openingsgesprek audit	17
4.3.2.	Kern van de audit.....	18
4.3.3.	Beraadslaging van het auditteam	18
4.3.4.	Slotbijeenkomst (presentatie van de bevindingen)	18
4.4.	Rapportage	19
4.5.	Afwijkingsrapporten plus afhandeling	19
4.5.1.	Afwijkingsrapport.....	19

4.5.2.	Vervolgactie	20
4.5.3.	Verificatie van corrigerende maatregel(en)	20
5.	Regels voor gecertificeerde ondernemingen.....	21
5.1.	Verstrekken van een certificaat	21
5.1.1.	Veranderingen in de registratie van de onderneming	21
5.1.2.	Veranderingen in het systeem en/of proces	21
5.2.	Gebruik van het TÜV Nederland-logo.....	22
5.2.1.	Algemene voorwaarden aan het gebruik van het TÜV Nederland certificatiemerk, eventueel gecombineerd met het RvA accreditatiemerk.....	23
5.2.2.	Beschikbaarheid en toepassing RvA accreditatiemerken en combinatie mogelijkheden.	24
5.3	Publiciteit.....	25
5.4	Misbruik van registratie	25
6.	Schorsen en intrekken	26
6.1.	Schorsen en intrekken van het certificaat	26
6.2.	Schorsen van het certificaat	26
6.3.	Corrigerende maatregelen	26
6.4.	Intrekken van het certificaat.....	26
7.	Klachten- en beroepsregeling	28
7.1.	Klachten over een gecertificeerde onderneming.....	28
7.2.	Klachten over TÜV Nederland.....	28
7.2.1.	Algemene bepalingen.....	28
7.2.2.	Indienen van een klacht	28
7.2.3.	De klacht.....	29
7.2.4.	De procedure	29
7.2.5.	Aanvulling voor wettelijke certificatie-activiteiten:	29
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 ondernemingen 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.

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.

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 onderneming wordt verstrekt, en waarop de van toepassing zijnde naam van de onderneming of organisatie, de locatie, de norm alsmede het werkgebied zijn vermeld.

Certificaathouder

Een onderneming 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.

Onderneming

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

Registratie

Het toekennen van certificatie van de onderneming, alsmede het opnemen van de gecertificeerde onderneming inclusief de beoordeelde activiteiten (werkterrein) in het register met alle door TÜV Nederland gecertificeerde ondernemingen.

Registratieovereenkomst

Een certificatieovereenkomst tussen TÜV Nederland en de onderneming.

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 / werkterrein

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

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 en belangenverstrengeling 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 onderneming 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.

Tot 31 december 2007 is gewerkt met een algemene certificatieprocedure voor klanten (PROC 01A) en systeemspecifieke klantprocedures (Overige PROC's). Per 1 januari 2008 zijn alle klantprocedures vervangen door dit certificatiereglement. Bij de verwijzing in contracten voor 1 januari 2008 naar PROC 01A of andere klantprocedures dient certificatiereglement gelezen te worden.

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) is 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 onderneming 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 onderneming. Op deze geheimhoudingsplicht zijn een aantal uitzonderingen, namelijk:

1. De gegevens op het certificaat 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 ondernemingen inzien;
4. Indien er vanuit een aanwijzingsbeschikking een verplichting geldt om informatie aan te leveren aan een overheidsinstelling dan is dit toegestaan.

2.9. *Implementatie van wijzigingen in dit reglement*

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

- de ondernemingen die beïnvloed worden door deze voorgenomen wijziging(en) in de gelegenheid te stellen deze voorgenomen wijziging(en) te becommentariëren;
- 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 betrokken ondernemingen.

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 onderneming 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 werkterrein van de onderneming;
- beslissen over acceptatie of afwijzing van de aanvraag;
- in geval van een afwijzing van de aanvraag, dit aan de onderneming bekendmaken en de reden van de afwijzing motiveren;
- een offerte toesturen aan de onderneming;
- de opdrachtbevestiging aan de onderneming versturen als de offerte is geaccepteerd door de onderneming.

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 onderneming verstrekte gegevens (o.a. omvang van de onderneming, aantal vestigingen, te certificeren scope, complexiteit etc.). Indien tijdens het uitvoeren van de audit blijkt dat de door de onderneming 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 onderneming doorbelast worden.

3.3. Multi-site

3.3.1. Wat is multi-site certificering?

Indien de onderneming 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 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 onderneming 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 onderneming 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 onderneming 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 onderneming plaats. De toetsing vindt plaats op de volgende aspecten:

- Bevestiging dat de te certificeren activiteiten van de aanvragende onderneming 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 onderneming 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 onderneming

De onderneming 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 onderneming 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 onderneming 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 onderneming 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, moet de onderneming met de certificerende instelling overeenkomen 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 onderneming.

- 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 onderneming 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 worden in het certificatieschema.

4.1.2. Annulering

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

4.1.3. 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 ingezet wordt toch gesproken over auditteam.

Eén auditor uit het auditteam treedt op als lead-auditor. De onderneming 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 onderneming schriftelijk aan het management van TÜV Nederland kenbaar gemaakt te worden.

De tijdsduur van elke onderzoek is vastgelegd in de offerte.

De audit wordt uitgevoerd op basis van:

- de systeemdokumentatie van de onderneming;
- 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 (in de meeste gevallen 2) controle audits dekken tevens het volledige systeem en het volledige certificatieschema af.

Op basis van auditresultaten uit het verleden en wijzigingen binnen de organisatie zal de auditor het auditplan voorafgaand aan elke audit aanpassen indien noodzakelijk. De lead-auditor zal dit verantwoorden in de rapportage. In een auditrapport kunnen

door de lead-auditor aanwijzingen (auditleads) voor de volgende audit opgenomen worden.

4.1.3. Voorbereiding van een audit

De voorbereiding van een audit kan beperkt blijven tot het beoordelen van de (systeem-)documentatie door en bij de TÜV Nederland auditoren, maar kan ook in de vorm van een vooronderzoek op locatie bij de onderneming plaatsvinden. Dit is afhankelijk van de vereisten neergelegd in het betreffende certificatieschema, accreditatienorm of afhankelijk van de wensen van de onderneming. De wijze waarop de voorbereiding plaats zal vinden is vastgelegd in de offerte.

Voor de inhoud van een vooronderzoek zie paragraaf 4.2.4. Indien in de offerte opgenomen is dat er sprake is van een documentatiebeoordeling vooraf dan geldt het volgende:

De beoordeling van de (systeem-)documenten is gericht op volledigheid alsmede op het voldoen aan de documentatie-eisen in de van toepassing zijnde norm(en). Bij een wordt het resultaat van deze beoordeling tenminste 1 week voorafgaand aan de audit aan de onderneming gezonden.

Afhankelijk van het resultaat van de documentatiebeoordeling 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 onderneming gezonden, mits de onderneming, zijn systeemdocumenten tijdig heeft aangeleverd en mits de auditvoorbereiding niet op locatie uitgevoerd wordt. Bij controle-audits wordt in de auditbevestiging het auditplan opgenomen.

4.1.4. Planning controle audits

De contactpersoon van de gecertificeerde onderneming wordt tenminste 6 weken vooraf door TÜV Nederland benaderd dat een controle audit uitgevoerd dient te worden. Vervolgens wordt de contactpersoon schriftelijk geïnformeerd over de voorgestelde auditdatum. Bij annulering door de onderneming 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 onderneming bepaald. De eerste controle-audit na de eerste certificatie dient binnen 12 maanden na de laatste auditdag van de certificatieaudit uitgevoerd te worden. De tweede jaarlijkse controle-audit dient uitgevoerd te worden binnen 24 maanden na de laatste auditdag van de certificatie audit.

Een controle audit zal niet vroeger dan 3 maanden voor de uiterlijke datum uitgevoerd worden.

Bij halfjaarlijkse controle audits zijn de termijnen voor de 1^e, 2^e, 3^e, 4^e en 5^e controle audit respectievelijk binnen 6, 12, 18, 24 en 30 maanden na de certificatie audit.

Indien de onderneming 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 onderneming 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 onderneming voert TÜV Nederland een proefaudit uit. Een proefaudit is bedoeld om de mate van gereedheid van de onderneming 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 onderneming nog niet gecertificeerd is voor het te beoordelen certificatieschema. Afhankelijk van het certificatieschema zal deze audit voorafgegaan worden door een documentatieonderzoek 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 documentatieonderzoek of een vooronderzoek.

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

4.2.4. Vooronderzoek (fase 1 audit)

Bij sommige certificatie-trajecten (ISO 9001, ISO 14001, HACCP, HKZ, VCA/VCU, Certex, SBC IR 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 de (adj-) BUM-C.

In geval van een vooronderzoek vinden op de (hoofd)locatie van de te certificeren onderneming 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 onderneming wordt achtergelaten. De conclusie van een vooronderzoek kan zijn dat de onderneming 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, dit auditplan zal met een vertegenwoordiger van de onderneming afgestemd worden. 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 de (adj-)BUM-C.

4.2.5. Fase 2 audit

Een Fase 2 audit is een vervolg op een vooronderzoek. Tijdens het vooronderzoek is globaal gekeken naar de werking van het managementsysteem, tijdens de fase 2

audit zullen alle afzonderlijke onderdelen van het managementsysteem met meer diepgang bekeken 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.

Tenminste drie maanden voordat het certificaat zijn geldigheid verliest, zal TÜV Nederland zich met de onderneming in verbinding stellen teneinde overeenstemming te bereiken over de voorwaarden en de datum van de hercertificatie-audit. De beoordeling zal worden uitgevoerd in overeenstemming met dit reglement. Afhankelijk van de resultaten van de voorgaande certificatieperiode kan TÜV-Nederland ervoor kiezen ook ten behoeve van de hercertificatie een vooronderzoek te verrichten. Voor zover van toepassing wordt dit toegelicht in de offerte.

TÜV Nederland dient de hercertificatie-audit uit te voeren vóór het verstrijken van de geldigheidsdatum op het certificaat, mits zij daartoe tijdig opdracht heeft gekregen van de onderneming, zodat continuïteit van de registratie is gewaarborgd.

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 onderneming 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 onderneming 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 onderneming 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 ondernemingen,
- N.a.v. een melding over een wijziging binnen een organisatie, en
- N.a.v. 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 onderneming.

Indien een onderneming 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 onderneming wordt medegedeeld.

4.3.1. Openingsgesprek audit

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

De uitgangspunten van deze bijeenkomst zijn:

- introductie van de vertegenwoordigers van de onderneming;
- 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 (werkterrein);
- een officieel communicatiekanaal tussen het auditteam en het management van de onderneming te creëren middels het benoemen van (een) vertegenwoordiger(s) van de onderneming, die het auditteam gedurende de audit begeleidt dan wel begeleidt;
- niet geheel begrepen punten te verduidelijken of het beantwoorden van vragen over specifieke of gevoelig liggende zaken, en om te benadrukken dat alle ondernemingsaangelegenheden 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 onderneming 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 afwijkingsrapporten worden aan het einde van de audit opgesteld.

4.3.4. Slotbijeenkomst (presentatie van de bevindingen)

In de slotbijeenkomst maakt het auditteam aan het management van de onderneming het resultaat van de audit alsmede haar advies aan het management van TÜV Nederland, of aan de certificatiebeslissers, 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 onderneming. De teamleider zal aan de onderneming toelichten wat het vervolg is van het traject.

Tijdens de bespreking wordt de onderneming de gelegenheid geboden vragen te stellen over de bevindingen en de verdere te nemen stappen inzake het certificatie-traject.

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 onderneming na uitvoering van de audit of worden vernietigd.

4.4. Rapportage

De lead-auditor maakt na de audit een auditrapport. In het auditrapport vermeldt de lead-auditor het advies van het auditteam aan het management van TÜV Nederland of aan de certificatiebeslissers met betrekking tot certificatie of continueren van de certificatie.

Indien er één of meerdere afwijkingsrapporten zijn opgesteld, 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. Afwijkingsrapporten plus afhandeling

4.5.1. Afwijkingsrapport

Door het auditteam wordt bij een constatering van een afwijking een afwijkingsrapport opgesteld. 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 onderneming bepaalt, in overleg met de auditor, de benodigde tijd voor de corrigerende maatregel(en) en ondertekent mede het afwijkingsrapport ter bevestiging van de door het auditteam geconstateerde afwijking. 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.

Het originele afwijkingsrapport wordt aan de onderneming overhandigd tijdens de presentatie van de bevindingen. Het auditteam behoudt een kopie van het afwijkingsrapport.

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 onderneming 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 onderneming dient de oorzaakanalyse en genomen (correcties en) corrigerende maatregel(en) op het originele afwijkingsrapport en / of op eventuele bijlagen binnen de overeengekomen termijn te registreren en aan TÜV Nederland toe te sturen, teneinde te kunnen aantonen dat aan de eisen uit de van toepassing zijnde norm wordt voldaan. Voor B-afwijkingen geldt dat bewijsstukken van genomen maatregelen bijgevoegd dienen te worden, zodat de auditor deze kan verifiëren. Voor A-afwijkingen (met re-audit) geldt dat de lead-auditor de genomen maatregelen op locatie zal komen beoordelen.

Als de onderneming 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 onderneming 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:

- 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?
- Eventuele correctie; is deze doorgevoerd?

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 onderneming genomen corrigerende maatregelen onvoldoende acht, kan hij/zij de onderneming 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 onderneming wordt schriftelijk door TÜV Nederland geïnformeerd over het advies van de lead-auditor en de daarop gebaseerde beslissing van TÜV Nederland.

5. Regels voor gecertificeerde ondernemingen

5.1. Verstrekken 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 onderneming.

In geval van een negatief advies door het auditteam of een negatieve beslissing door de beslisser, wordt de onderneming 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 onderneming verstrekt.

TÜV Nederland zal:

- het definitieve auditrapport verstrekken en het besluit tot certificering en registratie aan de onderneming bekendmaken;
- de onderneming registreren;
- de onderneming een certificaat verstrekken;
- Het certificaat vermeldt de naam van de onderneming, elke gecertificeerde vestiging en locatie, en geeft expliciet de activiteiten (werkgebieden) van (de individuele vestigingen van) de gecertificeerde onderneming aan;
- De geldigheidsdatum van het certificaat is maximaal drie jaar gerekend vanaf de uitgiftedatum;
- de onderneming machtigen om het TÜV Nederland logo te mogen gebruiken conform de voorwaarden in dit reglement;
- de ter beschikking gestelde systeemdokumentatie van de onderneming retourneren of vernietigen.

5.1.1. Veranderingen in de registratie van de onderneming

Een onderneming 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 onderneming 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 implementatie van het systeem en/of proces.
- te accepteren dat er een extra audit of nader onderzoek naar aanleiding van de veranderingen uitgevoerd zal worden indien TÜV Nederland hiertoe beslist.

Voorbeelden van structurele veranderingen zijn:

- als het systeem en/ of proces van de onderneming op meer of minder locaties van toepassing is dan tijdens de voorgaande audit het geval was;
- een reorganisatie binnen de onderneming, 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;
- 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-logo

Door middel van ondertekening van het contract machtigt TÜV Nederland de onderneming na certificatie het certificatiemerk van TÜV Nederland, eventueel in combinatie met het Raad voor Accreditatie (RvA) accreditatiemerk, toe te passen volgens onderstaande voorwaarden.

T.a.v. het gebruik van het RvA logo geldt vanaf 1 juli 2007 tot 1 juli 2009 een overgangsregeling:

Het gebruik van het RvA logo zoals hieronder beschreven is alleen toegestaan voor ondernemingen die op 1 juli 2007 een op dat moment geldig certificaat onder RvA accreditatie hebben. Vanaf 1 juli 2009 is het voor alle ondernemingen niet meer toegestaan naast het TÜV Nederland logo, het logo van de RvA te gebruiken. Voor nieuwe ondernemingen die na 1 juli 2007 een certificaat onder RvA accreditatie ontvangen is het niet toegestaan om het RvA logo toe te gaan passen.

T.a.v. het gebruik van het TÜV Nederland certificatie logo geldt vanaf 1 oktober 2007 tot 1 juli 2009 een overgangsregeling:

Alle gecertificeerde ondernemingen mogen het TÜV Nederland certificatie logo gebruiken. Per 1 oktober 2007 wordt nog alleen het nieuwe certificatie logo verstrekt. Gebruik van het oude certificatielogo is toegestaan tot 1 juli 2009.

Voorbeeld 'oud' Certificatielogo:



Voorbeeld 'nieuw' Certificatielogo:



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, eventueel gecombineerd met het RvA accreditatiemerk

- TÜV Nederland is verantwoordelijk toe te zien op het juiste gebruik van het accreditatiemerk door de gecertificeerde ondernemingen;
- Het accreditatiemerk mag in geen geval opvallender worden afgebeeld zijn dan het TÜV Nederland certificatiemerk;

- **Kleurstelling logo RvA:**

De kleurstelling van het RvA accreditatiemerk is: bovenzijde oranje PMS 131 en onderzijde blauw PMS 296.

- **Kleurstelling 'oud' certificatiemerk TÜV Nederland:**

De kleur van het TÜV Nederland certificatiemerk is PMS 294. Deze combinatie vormt tevens de enige toegestane kleurencombinatie. Het egaal afdrukken van beide merken in één uniforme kleur is toegestaan. Indien een onderneming het certificatiemerk in combinatie met het RvA logo wil laten printen / drukken, is zwart de best passende kleur of de kleur van de huisstijl van de onderneming.

- **Kleurstelling 'nieuw' certificatiemerk TÜV Nederland:**

Het logo 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 ondernemingen op drukwerk gebruikt worden;

Het logo mag niet kleiner dan \varnothing 1.8 cm op drukwerk afgedrukt worden (dit om de leesbaarheid te behouden)

- Ondernemingen zijn niet verplicht het RvA accreditatiemerk te (laten) drukken naast het TÜV Nederland certificatiemerk, echter het RvA accreditatiemerk mag niet zonder het TÜV Nederland certificatiemerk gebruikt worden;
- Indien ondernemingen de beide merken gebruiken, dan dient duidelijk te zijn dat het RvA accreditatiemerk onlosmakelijk verbonden is met het TÜV Nederland certificatiemerk;
- Het RvA accreditatiemerk mag in combinatie met het TÜV Nederland certificatiemerk gebruikt worden op brieven en op andere documenten.
- ondernemingen dienen altijd onder het TÜV Nederland certificatiemerk het betreffende systeem te vermelden;
- Het is niet toegestaan het TÜV Nederland certificatiemerk dusdanig te voeren (bijvoorbeeld in brochures, advertenties e.d.) dat het certificatiemerk een productcertificatie(merk) impliceert.
- Het 'nieuwe' certificatie logo van TÜV Nederland mag alleen in ongewijzigde vorm gebruikt worden. Veranderingen in het logo en/of in het bijschrift van het certificatie logo zijn niet toegestaan.
- Het certificatie logo 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 logo op een product, op een kalibratiecertificaat, inspectierapport, laboratorium uitslag en andere rapporten die gezien kunnen worden als product in deze context.



5.2.2. Beschikbaarheid en toepassing RvA accreditatiemerken en combinatie mogelijkheden.

Onderstaande combinaties zijn toegestaan tot 1 juli 2009.

Kwaliteitssysteemcertificatie:

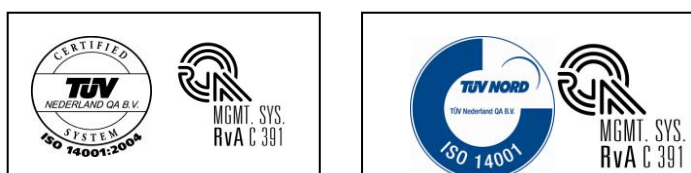


(voorbeeld Certificatielogo ISO 9001)

De combinatie TÜV en RvA C029 is van toepassing op de volgende systemen:

- ISO 9001
- VCA * / VCA ** / VCU
- HKZ
- HACCP
- Certex
- Keurmerk busbedrijf
- Keurmerk Industriële reiniging (SC IR 007)

Milieuzorgsysteemcertificatie:



De combinatie TÜV en RvA C 391 is van toepassing op het volgende systeem:

- ISO 14001

Productcertificatie:



(Voorbeeld BRL SVMS 007)

De combinatie TÜV en RvA C253 is van toepassing op de volgende systemen:

- BRL 5050 (SCA – Procescertificaat)
- BRL 5052 (SCA – Procescertificaat)
- BRL 6000 (KOMO – Procescertificaat)
- BRL SVMS-007 (Procescertificaat)

5.3 Publiciteit

TÜV Nederland houdt een register bij van gecertificeerde ondernemingen en mag hieruit informatie verspreiden of publiceren, of deze informatie verstrekken aan een schemabeheerder. Indien een onderneming tijdelijk geschorst is of het certificaat ingetrokken is door TÜV Nederland dan mag deze beslissing ook door TÜV Nederland gepubliceerd worden dan wel doorgegeven worden aan een schemabeheerder. TÜV Nederland zal op verzoek van derden hen inzage geven in dit register.

De onderneming mag:

- relaties zoals potentiële klanten, afnemers of overheden over de volledige en exacte details van de registratie informeren;
- het certificaat vertonen.
- De onderneming 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 onderneming die een certificaat heeft, moet afzien van het vertonen, toepassen en gebruik van, het certificaat en het TÜV Nederland logo in geval dat:

- het certificaat vervalt, is opgeschort of wordt ingetrokken, (zie hoofdstuk 6 (Schorsen en intrekking van het certificaat) in dit reglement);
- de onderneming 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 onderneming er niet in slaagt een door TÜV Nederland uitgebrachte verandering in de systeem- en procesreglementen te implementeren;
- andere omstandigheden het systeem en/ of proces van de onderneming 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 onderneming wordt van deze beslissing schriftelijk op de hoogte gesteld.

6.2. Schorsen van het certificaat

Het certificaat kan voor een bepaalde periode, naar goeddunken van TÜV Nederland, worden geschorst, bijvoorbeeld indien:

- de onderneming niet in staat is aan te tonen dat er adequate corrigerende maatregelen op afwijkingsrapporten 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 logo niet wordt herzien naar tevredenheid van TÜV Nederland;
- als de onderneming haar financiële verplichtingen tegenover TÜV Nederland niet nakomt.

Schorsing van het certificaat wordt door TÜV Nederland in een aangetekende brief aan de onderneming medegedeeld. In deze brief worden de voorwaarden vermeld, aan welke de onderneming 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 onderneming dienovereenkomstig informeren.

6.3. Corrigerende maatregelen

In het geval van schorsen van een certificaat dient de onderneming direct adequate corrigerende acties te nemen om TÜV Nederland in staat te stellen om de schorsing op te heffen. De onderneming 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 onderneming 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 logo, 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 opgelost naar tevredenheid van de beslisser;
- indien de systeemnormen en/of processen zijn gewijzigd en de onderneming kan niet aantoonbaar voldoen aan de nieuwe eisen;
- als de onderneming voor meer dan 6 maanden stopt met het leveren van de producten, processen en/of diensten;
- als de onderneming 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 onderneming;
- bij klachten zoals omschreven in hoofdstuk 7 (Klachten- en Beroepregeling) in dit reglement.

Het intrekken van het certificaat wordt ten uitvoer gebracht door de onderneming 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 onderneming

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 als terecht 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.

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. Tegen de gedragingen kan een klacht 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 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 welke 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 belanghebbende 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 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 directie 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 is 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.