

CERTIFICATIeregLEMENT

CERTIFICATIE NORMEN

INHOUD

1.	Algemene bepalingen.....	3
1.1	Toepassingsgebied	3
1.2	Definities en begrippen	3
2.	Geheimhouding en onpartijdigheid.....	5
2.1	Geheimhouding	5
2.2	Onpartijdigheid	5
2.3	Financiële middelen	5
3.	Werkwijze certificatie	7
3.1	Aanvraag voor certificatie.....	7
3.2	Oriëntatiebezoek	7
3.3	Auditteam	7
3.4	Vooronderzoek/documentbeoordeling (Fase 1).....	8
3.5	Toetsingsonderzoek (Fase 2)	9
3.5.1	Openingsbijeenkomst	10
3.5.2	Interviews	10
3.5.3	(Onverwachte) Werkplekinspecties	11
3.5.4	Beoordelingscriteria	11
3.5.5	Continue voldoen	13
3.5.6	Afwijkingen/tekortkomingen	13
3.5.7	Vervolgacties.....	15
3.5.8	Opmerkingen/aandachtspunten	15
3.5.9	Sluitingsbijeenkomst	15
3.6	Rapportage.....	15
3.7	Multi-site benadering	16
3.8	Certificatie en registratie	17
3.9	Inhoud en strekking van een certificaat.....	17
4.	Overige bepalingen.....	18
4.1	Extra controlebezoeken.....	18
4.2	Schorsen, intrekken of aanpassing (inperking)van het certificaat.....	18
4.2.1	Schorsen van het certificaat	18
4.2.2	Corrigerende maatregelen	18
4.2.3	Intrekken of inperking van het certificaat	19
4.2.4	Schema specifieke sancties	19
4.3	Klachten en beroep.....	19
4.3.1	Klachten over NCK	19
4.3.2	Beroep.....	19
4.4	Klachten over een gecertificeerde onderneming	20
4.5	Aansprakelijkheid en vrijwaring.....	20
4.6	Voorwaarden aan het gebruik van het certificaat en het beeldmerk	20
4.7	Publiciteit	21
4.8	Bewaartermijn van documenten en registraties.....	21
4.9	Implementatie van wijzigingen in dit reglement	21
4.10	Implementatie van wijzigingen in certificatieschema's.....	22
4.11	Wijzigingen aangaande de onderneming.....	22
4.12	Persoonlijke beschermingsmiddelen	22
5.	Logo en beeldmerk gebruik.....	23
5.1	Reclame uitingen op producten en/of productverpakkingen	24
6.	Overgangs- en slotbepalingen	25

1. ALGEMENE BEPALINGEN

Dit reglement is de officiële uitgave van het Certificatiereglement van het Nederlands Certificatie Kantoor B.V., verder te noemen NCK. De laatst gepubliceerde versie is altijd te downloaden via www.nckbv.nl

DOEL

Dit document heeft tot doel om ondernemingen die door NCK gecertificeerd willen worden, te informeren over de certificatieprocedures die NCK uitvoert met de daarbij behorende methoden en regelgeving.

1.1 TOEPASSINGSGBIED

Het reglement is van toepassing op zowel NCK, als de (auditee) certificaathouder, en geldt voor de volgende normen (vigerende versie);

NORMATIEF DOCUMENT	CERTIFICATIESCHEMA
ISO9001	Kwaliteitssysteemcertificatie
VGM Checklist Aannemers (VCA)	Het certificeren van het veiligheids-, gezondheids-, en milieubeheerssysteem van aannemers.
VG Checklist Uitzendbureaus (VCU)	Het certificeren van het veiligheids- en gezondheidsbeheerssysteem van uitzendorganisaties
MVO groeikeurmerk (valt niet onder accreditatie RVA)	Het certificeren van Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen
ISO14001	SCCM Certificatieschema Milieumanagementsystemen volgens ISO14001
Handboek CO ₂ -prestatieladder	CO ₂ -Prestatieladder t/m niveau 5
BRL 9101	Het toepassen van verkeersmaatregelen bij werk in uitvoering.
BRL 7000	Uitvoering van (water)bodemsaneringen en ingrepen in de waterbodem
Protocol 7001	Uitvoeren van landbodemsanering met conventionele methoden
Protocol 7002	Uitvoering van landbodemsaneringen met in-situ methoden
Protocol 7003	Uitvoeren van waterbodemsaneringen en ingrepen in de waterbodem
Protocol 7004	Tijdelijk uitplaatsen van grond
BRL 2100 en protocol 2101	Mechanisch boren en protocol mechanischboren
BRL 11000 en protocol 11001 (valt niet onder accreditatie RVA)	Ontwerp, Realisatie, Beheer en onderhoud ondergrondse deel bodemenergiesystemen + protocol

1.2 DEFINITIES EN BEGRIPPEN

De volgende definities zijn van toepassing:

- Definities uit de normatieve documenten zie 1.1. Toepassingsgebied

Aanvullend zijn de volgende definities van toepassing:

ACCREDITATIE

De gezaghebbende erkenning van een certificatie- inspectie-instelling of laboratorium door een accrediterende organisatie na toetsing op technische deskundigheid, onafhankelijkheid, betrouwbaarheid en onpartijdigheid. In Nederland wordt de accreditatie uitgevoerd door de Raad voor Accreditatie (RVA).

AFWIJKING

- De afwezigheid van één of meerdere elementen van de norm, of;

- gebrek aan implementatie c.q. onderhoud/instandhouding van één of meerdere elementen van de norm, of;
- een situatie die, op basis van objectief bewijsmateriaal, leidt tot gerede twijfel over de te leveren kwaliteit van de auditee.

CERTIFICAAT

Het document dat de certificatie-instelling aan de auditee verstrekt om kenbaar te maken dat een gerechtvaardigd vertrouwen bestaat, dat het zorgsysteem van de onderneming voldoet aan de norm.

CERTIFICAATHOUDER

Een rechtspersoon, die op grond van het met een certificatie-instelling gesloten contract, het recht heeft om zich tegenover derden te manifesteren als houder van een door de certificatie instelling afgegeven certificaat, voor het op het certificaat vermelde onderwerp en de geldigheidstermijn.

CERTIFICATIE-INSTELLING

Een door de Raad voor Accreditatie erkende instelling met volledige rechtsbevoegdheid die zich bezighoudt met certificatie.

CERTIFICATIESCHEMA

Certificatiesysteem, nader uitgewerkt voor omschreven producten, processen of systemen, waarvoor dezelfde specifieke normen en voorschriften en dezelfde procedures gelden. In het certificatieschema zijn de eisen opgenomen die aan de certificatie-instelling en het personeel worden gesteld en welke frequentiecontrole door de certificatie-instelling moet plaatsvinden.

ONDERNEMING

De rechtspersoon die certificatie van haar zorgsysteem aanvraagt.

REGISTRATIE

Het toekennen van certificatie van de auditee, alsmede het opnemen van de gecertificeerde auditee inclusief de beoordeelde activiteiten in het register van gecertificeerde auditees van NCK.

2. GEHEIMHOUDING EN ONPARTIJDIGHEID

2.1 GEHEIMHOUDING

Alle betrokken medewerkers van NCK tekenen voordat ze hun werkzaamheden aanvangen een geheimhoudingsverklaring om te waarborgen dat NCK vertrouwelijk omgaat met de informatie van haar auditee.

Alle verkregen informatie van de auditee wordt door NCK vertrouwelijk behandeld. Dat wil zeggen dat er geen informatie aan derden wordt verstrekt zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de betreffende onderneming.

Uitgezonderd zijn de gegevens vermeld op het certificaat, deze gegevens mogen worden gepubliceerd en worden verstrekt aan derden.

In gevallen waarin NCK middels wet- en regelgeving verplicht is om informatie te verstrekken, zal de auditee hiervan vooraf in kennis worden gesteld.

Informatie aangaande een auditee die afkomstig is van derden (zoals klachten en informatie van handhavinginstanties), zal door NCK vertrouwelijk worden behandeld.

NCK ziet er op toe dat eventuele (medewerkers van) externe instanties (zoals de Raad voor Accreditatie, toezichthouders van het Ministerie van SZW en I&M en schemabeheerders indien vereist volgens de te toetsen normen) vertrouwelijk omgaan met de verkregen informatie van de auditee. Zij dienen hiertoe eveneens een geheimhoudingsverklaring te overleggen.

2.2 ONPARTIJDIGHEID

Bij de planning van de inzet van auditoren ziet NCK erop toe dat er geen verstrengeling van belangen optreedt. Alle bedrijven worden op dezelfde wijze behandeld. Tevens worden de auditoren nadrukkelijk gewezen op het belang van onpartijdigheid en het vermijden van de volgende belangen bij de te auditeren auditee:

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

De auditoren dienen dergelijke gevallen te melden aan NCK. De auditor mag de laatste twee jaar geen advieswerkzaamheden m.b.t. managementsystemen, procescertificatie of interne auditwerkzaamheden voor de certificaathouder hebben verricht.

Voor schema CO₂ Prestatieladder geldt: voor ladderniveau trede 5 dat er in de regel 2 auditoren ingepland worden als auditteam. Tevens zal het auditteam tijdens de audit en bij sluiting van de audit terughoudend zijn over het behaalde niveau tijdens de audit. Duidelijk wordt aangegeven dat de reviewer hier ook een belangrijke beslissing in neemt.

NCK heeft tevens een College van Toezicht (hierna te noemen CVT) vastgesteld om de onpartijdigheid te waarborgen, te fungeren als inspraakorgaan, opdat belanghebbenden de gelegenheid hebben tot inspraak in het ontwikkelen van beleid en principes betreffende het functioneren van het certificatiesysteem van NCK. Het inspraakorgaan heeft als doel de onafhankelijkheid en onpartijdigheid van certificatie te waarborgen.

Tevens dient het CVT als klankbord en adviesorgaan voor het managementteam in het bepalen van het beleid, strategie en doelstellingen. Minimaal 2 maal per jaar wordt NCK getoetst door het CVT op de toepassing van haar onpartijdig- en onafhankelijkheid.

2.3 FINANCIËLE MIDDELEN

NCK haalt haar financiële middelen primair uit audit werkzaamheden. De kosten voor auditwerkzaamheden worden voor een periode van 3 jaar begroot. De berekening van de kosten

wordt gebaseerd op de verplicht benodigde auditdagen en het jaarlijkse tarief voor de auditdagen. Het tarief wordt jaarlijks vastgesteld door de directie en is exclusief B.T.W. De tarieven kunnen jaarlijks worden gewijzigd op basis van het prijsindexcijfer CBS overige zakelijke dienstverlening.

Ingeval van wijzigingen van de norm, regeling of beoordelingsrichtlijn zal NCK de tijdsbesteding en de bijbehorende kosten tevens aanpassen overeenkomstig de nieuwe norm, regeling of beoordelingsrichtlijn.

3. WERKWIJZE CERTIFICATIE

3.1 AANVRAAG VOOR CERTIFICATIE

Wanneer een aanvraag tot certificatie wordt gedaan, wordt een offerteaanvraagformulier ingevuld. Op basis hiervan wordt een offerte opgesteld.

In de offerte wordt, vermeld voor welke vestigingen, welke activiteiten, bedrijfsgrootte, welke norm en/of niveau, beoordelingsrichtlijn de certificatie wordt aangeboden en welke processen eventueel uitbesteed worden, welke invloed hebben op het voldoen aan de eisen. De offerte betreft standaard een certificering voor een periode van drie jaar mits niet nadrukkelijk anders overeengekomen of geëist vanuit de norm of beoordelingsrichtlijn. Voor tussentijdse certificaat overname van een andere CI kan een afwijkende periode gelden afhankelijk van de resterende looptijd van het lopende certificaat.

De ontvangst van de ondertekende overeenkomst is de opdracht voor het uitvoeren van de certificering en vormt de start van een initiële audit. Ondertekening van de overeenkomst houdt tevens in dat de auditee instemt met de voorwaarden uit dit certificatiereglement en de auditee zegt hiermee toe bij voortdurende van toepassing zijnde bepalingen van het certificatieprogramma te zullen naleven.

NB. Voordat de initiële certificatie audit door NCK wordt uitgevoerd dient de onderneming zeker te stellen dat het gehele systeem en/of proces is geïntroduceerd, werkt en tenminste 3 maanden is geïmplementeerd.

3.2 ORIËNTATIEBEZOEK

NCK voert een oriëntatiebezoek uit als dit in de overeenkomst is opgenomen. De auditee wordt daarbij nader geïnformeerd over de te volgen werkwijze. Besproken wordt welke activiteiten / producten in aanmerking komen voor het certificaat. Tevens geeft het bedrijf de eerste inzage in het operationele zorgsysteem. Tijdens het oriëntatiebezoek wordt het bedrijf er op gewezen dat zij bij alle relevante wijzigingen, de wijzigingen dient te melden aan NCK.

3.3 AUDITTEAM

NCK stelt het auditteam samen en wijst een audit leider aan. Deze stelt direct of indirect de planning van de documentbeoordeling en de initiële audit vast in overleg met de auditee.

Tot de taken van het audit team behoren;

- a) de/het voor de managementsysteemnorm relevante structuur, beleid, processen, procedures, registraties en aanverwante documenten van de klant onderzoeken en verifiëren ;
- b) vaststellen dat deze voldoen aan alle eisen die betrekking hebben op het afgesproken toepassingsgebied van certificatie;
- c) vaststellen dat de processen en procedures op doeltreffende wijze zijn opgesteld en ingevoerd en worden bijgehouden als basis voor het vertrouwen in het managementsysteem van de klant;
- d) eventuele inconsistenties tussen het beleid, de doelstellingen en taakstellingen van de klant aan de klant mededelen, zodat die daar actie op kan ondernemen.

NCK geeft de naam/namen van het auditteam aan de auditee door. De auditee heeft het recht bezwaar aan te tekenen tegen de keuze van de auditor(s). NCK zal aan dit bezwaar gehoor geven mits dit binnen haar mogelijkheden ligt.

Ruim voor aanvang van het vooronderzoek/documentenbeoordeling ontvangt de auditee een auditplan, waarin de te beoordelen onderdelen zijn opgenomen.

In voorkomende gevallen kan aan het auditteam een assessor van de RVA, schemabeheerder en/of beoordelaar van NCK worden toegevoegd om het auditteam te beoordelen. Deze zullen en kunnen echter geen invloed uitoefenen op het auditresultaat.

Ook kan het zijn dat er een auditor in opleiding aan het auditteam wordt toegevoegd.

De audit leider coördineert het verdere verloop van de initiële audit en voert de bijbehorende werkzaamheden eventueel met andere auditteamleden uit.

3.4 VOORONDERZOEK/DOCUMENTBEOORDELING (FASE 1)

Ter voorbereiding van het certificatie onderzoek vindt een vooronderzoek (fase 1) plaats. Het vooronderzoek wordt in principe uitgevoerd op de bedrijfslocatie van de klant. Wanneer door omstandigheden dit niet haalbaar is (bijvoorbeeld planningstechnisch), zal, na overleg met de klant, het vooronderzoek worden uitgevoerd op kantoor van NCK.

Doel van het vooronderzoek is een beeld te krijgen van de organisatie, het gedocumenteerde systeem en de mate van implementatie van het systeem. Verder dient het vooronderzoek als voorbereiding voor de certificatie audit.

Het vooronderzoek (fase 1-audit) zal worden uitgevoerd om:

- het gedocumenteerde managementsysteem van de klant te onderzoeken;
- de locatie en locatiespecifieke condities te bepalen en om door middel van discussies met personeel te bepalen of de organisatie gereed is voor fase 2;
- te bepalen of de eisen uit de norm worden begrepen en de norm is geïmplementeerd, in het bijzonder ten aanzien van de identificatie van de significante risico's, processen, doelstellingen en de werking van het managementsysteem;
- de nodige informatie te verkrijgen ten aanzien van de scope van het managementsysteem, processen en locatie(s) van de klant, mate van beheersing (vooral bij multisites) en de gerelateerde wet- en regelgeving aspecten en de naleving hiervan
- te beoordelen of de audittijd en de samenstelling van het auditteam geschikt zijn en met de klant de details voor fase 2 te bepalen;
- inzicht te krijgen voor de invulling van fase 2 van de audit door voldoende kennis te krijgen van het managementsysteem van de klant en de activiteiten op de locatie in relatie tot management systeemstandaarden of andere normatieve documenten.
- te evalueren of de interne audits en de managementbeoordeling zijn gepland en uitgevoerd en dat de mate van implementatie van het managementsysteem aangeeft dat de klant gereed is voor certificatie.

De volgende documenten zijn voor het vooronderzoek minimaal noodzakelijk:

- Managementhandboek, met onderliggende procedures, instructies, functieomschrijvingen, formulieren etc.
- Verslag Directiebeoordeling/Management Review
- Planning en verslagen interne audits

Tevens zijn bij hercertificering en bij tussentijdse overname van certificaten van andere certificatie instellingen minimaal noodzakelijk:

- de inhoud de rapportages van het voorgaande certificatietraject (3 jaar)
- afhandeling van eventuele uitgeschreven afwijkingen. Deze dienen gesloten te zijn.
- Aantoonbaar maken dat er geen schorsingsprocedures lopen
- aantonen geldigheid van een afgegeven certificaat

Bij een vooronderzoek op het kantoor van NCK dienen de benodigde documenten uiterlijk 2 weken voor aanvang van het certificatieonderzoek te zijn ontvangen.

Deze documentatie wordt vertrouwelijk behandeld door NCK. Op verzoek van de auditee wordt deze documentatie retour gezonden na uitvoering van de audit.

Ter voorbereiding van het toetsingsonderzoek (Fase 2) vindt een vooronderzoek (Fase 1) plaats. Het vooronderzoek wordt in principe uitgevoerd op de bedrijfslocatie van de auditee. Wanneer door omstandigheden dit niet haalbaar is (bijvoorbeeld planningstechnisch), zal, na overleg met de auditee, het vooronderzoek worden uitgevoerd op het kantoor van NCK, en zal altijd gesloten worden op de bedrijfslocatie van de auditee.

OPENINGSBIJENKOMST VOORONDERZOEK OP LOCATIE

Tijdens de openingsbijeenkomst wordt het doel, het programma en de werkwijze door de auditleider toegelicht. De aanwezigen worden geïntroduceerd en afspraken met betrekking tot de uitvoering van de audit worden doorgenomen. De auditee heeft de mogelijkheid tot het stellen van vragen. Tijdens de bijeenkomst wordt de scope, het auditdoel en de reikwijdte van de audit afgestemd. Na de introductie worden specifieke vragen gericht aan het management ten aanzien van de organisatie, het beleid, het managementsysteem, de doelstellingen en de eigen evaluatie daarvan. De geheimhoudingsverklaring (zie §4) dient op verzoek van de auditee te worden getoond.

De door de auditee verstrekte documenten worden beoordeeld aan de hand van de norm en de van toepassing zijnde wet- en regelgeving.

Overige aandachtspunten zijn:

- Context analyse van de organisatie
- Het bedrijfsproces;
- Risico's, kansen en kritische aspecten binnen het bedrijf.
- Stakeholders

Bij het vooronderzoek wordt gebruik gemaakt van de checklists zoals deze is opgenomen in de betreffende standaardrapportages.

Indien de resultaten van het vooronderzoek daartoe aanleiding geven, kan, op voorstel van de auditleider, de samenstelling van het auditteam aangepast worden.

Op locatie wordt het vooronderzoek formeel afgesloten met een sluitingsbijeenkomst waarin de auditleider de resultaten bespreekt met de auditee. Indien er belangrijke tekortkomingen zijn geconstateerd dienen deze vóór uitvoering van het toetsingsonderzoek (Fase 2) in voldoende mate te zijn afgehandeld. Indien het vooronderzoek op het kantoor van NCK plaatsvindt wordt de klant uiterlijk één week voor het toetsingsonderzoek schriftelijk op de hoogte gebracht van de bevindingen. Belangrijke tekortkomingen dienen vóór uitvoering van het toetsingsonderzoek voldoende afgehandeld te zijn.

Op basis van het vooronderzoek (Fase 1) kan door de auditleider het auditplan in overleg met de auditee worden aangepast.

De onderneming corrigeert de eventueel gerapporteerde tekortkomingen en stuurt schriftelijk bericht van de uitgevoerde correcties naar NCK. In verband met de aantoonbaarheid dienen bijlagen van aangepaste versies van de documenten meegestuurd te worden.

3.5 TOETSINGSONDERZOEK (FASE 2)

NCK start het toetsingsonderzoek als het vertrouwen bestaat dat het geïmplementeerde zorgsysteem van de auditee voldoet aan de gestelde eisen. Het toetsingsonderzoek vindt altijd op de locatie(s) van de auditee plaats.

De audit op bedrijfs-/werklocatie zal in ieder geval binnen 6 maanden na vooronderzoek/documentbeoordeling plaats dienen te vinden. Indien dit niet mogelijk is, kan NCK besluiten een nieuw vooronderzoek/documentatiebeoordeling te doen plaatsvinden. De noodzaak hiertoe wordt bepaald aan de hand van eventuele wijzigingen in de documentatie van de auditee.

De auditee zorgt ervoor dat op de dag(en) van de audit de directie en alle medewerkers, die een hoofdverantwoordelijkheid hebben voor de te onderzoeken gebieden, aanwezig en beschikbaar zijn.

De auditee zorgt er voor dat op de dag(en) van de audit de van toepassing zijnde informatie beschikbaar en toegankelijk is en alle van toepassing zijnde processen en onderdelen geauditeerd kunnen worden.

Bovendien dient de auditee er zorg voor te dragen dat de mogelijkheid wordt geschapen om één of meerdere relevante projecten te bezoeken indien gewenst door de auditor of geëist vanuit de te auditten norm of beoordelingsrichtlijn. Om zo de praktijksituatie ook te kunnen beoordelen.

Voor verschillende beoordelingsrichtlijnen dienen er periodiek monsters genomen te worden van de geproduceerde producten. NCK plant de bemonstering op maand basis. Door het bureau wat de monsters neemt, wordt er contact opgenomen voor het inplannen van de monsternamen. Het monster wordt bij voorkeur genomen uit de net geproduceerde producten. Wordt er niet geproduceerd, dan kan het monster worden genomen uit de voorraad. Is het in de 3 maanden niet gelukt om een monster te nemen dan wordt het productiecertificaat geschorst.

3.5.1 OPENINGSBIJEENKOMST

De audit op bedrijfslocatie begint met een openingsbijeenkomst, waarin tenminste de volgende zaken aan de orde komen, (indien dit niet al tijdens het vooronderzoek is gebeurd):

- wederzijdse kennismaking;
- duidelijk vaststellen tegen welke richtlijn of norm de beoordeling plaats zal vinden;
- duidelijk vaststellen van de scope van het te verwerven certificaat van de producten, processen of systemen die onder het certificaat zullen worden gebracht;
- uitleg over de wijze van rapportage door NCK in het bijzonder voor wat betreft de afwijkingenrapportage;
- opstellen en bekendmaken door de auditleider: planning van de interviews voor elke dag;
- verplichtingen ten aanzien van vertrouwelijkheid;
- de begeleiding van de auditors door vertegenwoordigers van de onderneming, via wie tevens de communicatie met de onderneming plaatsvindt. De onderneming dient voor voldoende begeleiding te zorgen.

3.5.2 INTERVIEWS

Middels interviews, door het verifiëren van registraties, door een globale inspectie van het bedrijfsterrein, de gebouwen en installaties zal de auditor een beeld van het bedrijf vormen. Het auditteam vormt zich daarbij een oordeel omtrent de mate waarin de onderneming voldoet aan de gestelde norm. De nadruk van de audit ligt op de beoordeling van de implementatie van de reeds beoordeelde documentatie.

Afhankelijk van het certificatieschema of beoordelingsrichtlijn maken ook audits op project c.q. werklocaties, monsternemingen en keuringen deel uit van de audits.

Tijdens de audit dient de auditee alle medewerking te verlenen aan de auditors van NCK en een volledige en onbelemmerde toegang tot relevante informatie te verzekeren.

3.5.3 (ONVERWACHTE) WERKPLEKINSPECTIES

Afhankelijk van het schema/norm maken audits op werklocatie deel uit van het certificatie-traject. Deze worden, indien dit in de regeling is opgenomen, onverwacht uitgevoerd. In andere gevallen, wordt de auditee van te voren op de hoogte gesteld dat NCK een werkplekinspectie komt uitvoeren. Tijdens de werkplekinspectie dient de auditee alle medewerking te verlenen aan de auditoren van NCK en een volledige en onbelemmerde toegang tot relevante informatie te verzekeren.

De certificaathouder dient minimaal 2 werkdagen voor aanvang van de werkzaamheden het werk proactief te melden aan NCK. Het niet melden van werkzaamheden kan leiden tot intrekken van de erkenning van protocollen of het certificaat. Wijzigingen van de melding die korter dan 8 werkuren voor aanvang van het werk of tijdens het werk plaatsvinden, dienen altijd telefonisch gemeld te worden.

Indien de auditor tevergeefs op de gemelde werklocatie komt, zal er een locatiebezoek van 2 uur gefactureerd worden.

3.5.4 BEOORDELINGSCRITEARIA

CERTIFICATIE EN HERCERTIFICATIE

Bij certificatie audits en hercertificatie audits worden de volgende beoordelingscriteria gehanteerd volgens de eisen van het desbetreffende schema/norm:

- het zorgsysteem moet minimaal 3 maanden functioneren, zodat de werking goed kan worden beoordeeld;
- de beoordeling van de directie dient te zijn uitgevoerd;
- de procedures voor interne audits moeten volledig operationeel zijn en aantoonbaar werken
- de rapportage van de interne audits moet zodanig zijn dat de mate van implementatie kan worden beoordeeld;
- er mogen geen A-afwijkingen meer open staan;
- door het bedrijf is aangegeven hoe B-afwijkingen zullen worden opgelost (voorstel tot corrigerende maatregelen) (niet voor VCA/VCU);
- het principe van "continu verbeteren" van prestaties is geconcretiseerd (niet voor VCU);
- de ongevalfrequentie moet voldoen aan de norm (VCA);
- het minimaal aantal punten dient te zijn behaald zoals bepaald in het schema en / of norm welke dit voorschrijft.
- het minimaal aantal punten dient te zijn behaald voor het behalen van de overeengekomen trede/niveau.(CO₂ Prestatieladder)
- het minimaal aantal overige vragen dient te zijn behaald (VCA**);
- de auditor dient een gerechtvaardigd vertrouwen te hebben dat het zorgsysteem is gericht op het voldoen aan wet- en regelgeving, eisen en wensen van belanghebbenden en in deze goed functioneert.

Voor het vooronderzoek (Fase 1) voorafgaand aan het toetsingsonderzoek (fase 2) zijn alleen die criteria van toepassing met betrekking tot documentatie en registraties. Op basis van de bovengenoemde criteria formuleert de auditleider één van de volgende adviezen:

VOORONDERZOEK

- positief voor de uitvoering van het toetsingsonderzoek;
- negatief voor de uitvoering van het toetsingsonderzoek, aanvullende informatie/documentatie is vereist.

TOETSINGSONDERZOEK

- aanbeveling om te certificeren;
- aanbeveling om te certificeren nadat op de openstaande afwijkingen schriftelijk binnen de afgesproken termijn (uiterlijk drie maanden) is gereageerd en deze reactie naar oordeel van de auditleider bevredigend is (B-afwijkingen);
- aanbeveling om pas tot certificering over te gaan nadat (uiterlijk binnen drie maanden) in een opvolgingsaudit wordt vastgesteld dat de afwijkingen zijn gecorrigeerd (A-afwijkingen);
- certificatie wordt niet aanbevolen.

Resultaten van beoordelingen vervallen na 6 maanden indien er niet tijdig corrigerende maatregelen zijn genomen. Een nieuwe beoordeling zal in dit geval plaats vinden.

PERIODIEKE AUDITS

De doeltreffendheid en juiste toepassing van het zorgsysteem wordt minstens éénmaal per jaar op de locatie van de certificaathouder beoordeeld (afhankelijk van het betreffende certificatieschema).

NCK bericht de certificaathouder minimaal twee weken van tevoren over de tijd en de datum van de audit op de locatie van de certificaathouder. Tegelijk met de aankondiging van de audit wordt de certificaathouder verzocht de eventueel vernieuwde documentatie over het zorgsysteem toe te sturen. Deze documentatie dient minimaal één week voor aanvang van de audit door NCK te zijn ontvangen. Bij ingrijpende wijzigingen gaat de auditor in overleg met het management van NCK na of een aanvullende handboekbeoordeling noodzakelijk is.

Indien de wijzigingen van de documentatie dusdanig zijn dat een aanvullende handboekbeoordeling noodzakelijk is, zullen de kosten hiervoor aanvullend bij de certificaathouder in rekening worden gebracht.

De periodieke audit moet minstens eenmaal per jaar worden uitgevoerd. De datum van de eerste periodieke audit na de initiële certificatie moet liggen binnen een termijn van 12 maanden volgend op de laatste dag van de fase 2-audit. Indien de auditee niet in staat is om de periodieke audit uiterlijk binnen de gestelde termijn uit te laten voeren, behoudt NCK zich het recht om het certificaat in te trekken, nadat de onderneming hiervan op de hoogte is gesteld. Elke vertraging in de datum van de uitvoering van een periodieke audit heeft geen enkele invloed op de datum van de volgende uit te voeren periodieke audit.

Wanneer afwijkingen worden geconstateerd, zal de auditor te werk gaan volgens §3.5.5.

Van de audit wordt een rapport opgesteld, zoals aangegeven in §3.6.

Indien de auditee niet in staat is om binnen 3 maanden adequate en juiste corrigerende maatregelen te nemen op geconstateerde afwijkingen door NCK, zal het certificaat worden ingetrokken.

Bij periodieke audits worden de volgende beoordelingscriteria gehanteerd:

- de procedures voor interne audits zijn volledig operationeel;
- de beoordeling door de directie is uitgevoerd;
- de rapportage van de interne audits is zodanig dat de mate van implementatie kan worden beoordeeld;
- er zijn geen belangrijke onvolkomenheden (A-afwijkingen);
- door het bedrijf is aangegeven hoe B-afwijkingen zullen worden opgelost (niet voor VCA/VCU/CO₂ Prestatieladder);
- het principe van continue verbetering is in werking; (niet voor VCU);
- de ongevalfrequentie voldoet aan de norm (VCA);
- het minimaal aantal punten dient te zijn behaald zoals bepaald in het schema en / of norm

- welke dit voorschrijft.
- het minimaal aantal punten dient te zijn behaald voor het behalen van de overeengekomen trede/niveau.(CO₂ Prestatieladder)
- het minimaal aantal aanvullende vragen dient te zijn behaald (VCA**);
- het logo van NCK en het RVA accreditatiemerkt wordt op de juiste wijze gebruikt.

Op basis van de bovengenoemde criteria formuleert de auditor/auditleider één van de volgende adviezen:

- aanbeveling om certificaat te handhaven;
- aanbeveling om certificaat te handhaven onder voorwaarde dat corrigerende maatregelen op de openstaande afwijkingen schriftelijk binnen de afgesproken termijn (uiterlijk drie maanden) zijn voorgesteld en deze reactie naar het oordeel van de auditleider bevredigend is (B-afwijkingen);
- aanbeveling om certificaat te handhaven onder voorwaarde dat de geconstateerde A-afwijkingen binnen de afgesproken termijn (uiterlijk drie maanden) zijn opgelost;
- schorsing van het certificaat totdat geconstateerde afwijkingen zijn opgelost.

Binnen de periode van de certificatieovereenkomst dienen alle normpunten geverifieerd te zijn door middel van de interne audits. Afwijkingen hiervan zijn reden tot extra aandacht aan het systeem van interne audits van de auditee.

Indien geen of onvoldoende klachten geregistreerd zijn, kan het daadwerkelijk ontbreken van klachten getoetst worden aan de hand van projectdossiers, besprekingsverslagen met opdrachtgevers, uitstaande rekeningen, interviews met de medewerkers etc.

Hercertificatie

Het gehele systeem en/of proces wordt volledig op nieuw beoordeeld. Voor de meeste normen en of beoordelingsrichtlijnen geldt een periode van drie jaar. NCK dient de herbeoordelingsaudit 3 maanden voor het verstrijken van de geldigheidsdatum op het certificaat uit te voeren. Binnen 3 jaar doch uiterlijk op de aflooptdatum van het lopende certificaat wordt op basis van de resultaten van een herbeoordeling door NCK vastgesteld/besloten of het certificaat verlengd kan worden met 3 jaar.

De herbeoordeling wordt uitgevoerd als een initiële audit (fase2). Mocht uit de Past Performance review welke NCK houdt met auditee, voor uitvoering van de herbeoordeling blijken dat een vooronderzoek (fase1) nodig wordt geacht zal dit vooraf met auditee gecommuniceerd worden. Zie voor redenen §4.11.

Indien het resultaat van de herbeoordeling positief is, wordt het certificaat verlengd met 3 jaar.

Indien de auditor hierover niet positief besluit, dan wordt het certificaat niet verleend en krijgt het bedrijf de gelegenheid corrigerende maatregelen te treffen. Deze dienen gesloten te zijn voor de aflooptdatum van het lopende certificaat zodat tijdig het besluit tot verlening van het certificaat genomen kan worden door de eindbeslissers van NCK.

3.5.5 CONTINUE VOLDOEN

Auditee dient na het behalen van het certificaat continue te voldoen aan de eisen zoals gesteld aan de in het schema / beoordelingsrichtlijn gestelde eisen.

Bij het niet voldoen aan de eisen kan NCK inbrenging, schorsing en of inperkings van het certificaat afdwingen, afhankelijk van de aard van tekortkoming volgens onder bij 3.5.6 en 4.2 gemelde procedures.

3.5.6 AFWIJINGEN/TEKORTKOMINGEN

Door het auditteam wordt een afwijkingrapport opgesteld als:

- de documentatie en/of de implementatie van het zorgsysteem niet in overeenstemming is/zijn met de eisen in de toegepaste norm;

- te verwachten is dat de tekortkoming een directe negatieve invloed heeft op het functioneren van het systeem en/of op de kwaliteit van de producten, het proces en/of de dienstverlening.

De auditor geeft in het afwijkingsrapport aan op welke paragraaf uit de toegepaste norm de afwijking betrekking heeft alsmede een omschrijving van de waargenomen afwijking.

De vertegenwoordiger van de onderneming bepaalt, in overleg met het auditteam, de benodigde tijd voor de corrigerende maatregel (maximaal 3 maanden) en ondertekent mede het afwijkingsrapport ter bevestiging van de door het auditteam geconstateerde afwijking.

Er worden 2 soorten afwijkingen gehanteerd:

A-AFWIJKING

- Eén of meer elementen van de norm zijn niet gedocumenteerd terwijl dit wel wordt vereist;
- Eén of meer elementen van de norm zijn niet geïmplementeerd;
- Bij meerdere elementen van de norm is sprake van een vergelijkbare tekortkoming in de documentatie en/of implementatie;
- Er geen gerechtvaardigd vertrouwen bestaat in het voldoen aan wet- en regelgeving of aan gestelde eisen;
- Bij een periodieke audit of bij een hercertificatie-audit wordt geconstateerd dat B-afwijkingen structureel niet of onvoldoende gecorrigeerd worden.
- Een kritieke afwijking zoals voorgeschreven in definities SIKB- BRL's.
- Een categorie 1 afwijking zoals vermeld in BRL9101

Wanneer een A-afwijking wordt geconstateerd, dient de auditee zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen 3 maanden na het onderzoek de corrigerende maatregelen uit te voeren.

Voor de BRL9101 geldt , wanneer een A-afwijking wordt geconstateerd, dient de auditee zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen 2 maanden na het onderzoek de corrigerende maatregelen uit te voeren

De corrigerende maatregelen worden vervolgens geverifieerd op documentbasis of indien nodig via een extra controlebezoek, uiterlijk 6 maanden na het onderzoek. In uitzonderlijke gevallen kan hiervan worden afgeweken bijv. wanneer het vigerende normatief document uit §1.1. anders voorschrijft.

B-AFWIJKING

- Bij één van de elementen van de norm kunnen in de toekomst onvolkomenheden ontstaan, wanneer er geen bijsturing plaats vindt.
- Bij één van de elementen van de norm is de documentatie op onderdelen niet in overeenstemming met de implementatie, terwijl wel aan de eisen van de norm en aan wet- en regelgeving wordt voldaan.
- Bij een periodieke audit of hercertificatie-audit blijkt dat opmerkingen (zie 3.5.7) structureel niet of onvoldoende worden gecorrigeerd.
- Een niet kritieke afwijking zoals voorgeschreven in definities SIKB-BRL's.
- Een categorie 2 afwijking zoals vermeld in BRL9101

Meerdere B-afwijkingen kunnen leiden tot een A-afwijking.

De corrigerende maatregelen worden vervolgens geverifieerd middels documentatie, uiterlijk 6 maanden na het onderzoek. In uitzonderlijke gevallen kan hiervan worden afgeweken bijv. wanneer het vigerende normatief document uit §1.1. anders voorschrijft.

Het afwijkingsrapport wordt tijdens de presentatie van de bevindingen besproken en overhandigd of in overleg met de auditee per e-mail aan de auditee uiterlijk de volgende werkdag toegestuurd. Het auditteam behoudt een kopie van het originele afwijkingsrapport.

Het auditteam beslist bij geconstateerde afwijkingen of een opvolgingsaudit noodzakelijk is, of dat een schriftelijke verklaring van de corrigerende maatregelen voldoende is.

Een opvolgingsaudit is noodzakelijk indien de implementatie van het systeem niet toereikend is en de betreffende corrigerende maatregelen uitsluitend op locatie van de onderneming geverifieerd kunnen worden.

3.5.7 VERVOLGACTIES

De auditee dient de genomen corrigerende maatregelen op het originele afwijkingsrapport, binnen een vastgesteld tijdsbestek (maximaal 3 maanden), te vermelden en gedocumenteerd aan te tonen dat aan de eisen uit de toegepaste norm wordt voldaan.

Als de onderneming niet in staat is binnen het overeengekomen tijdsbestek relevante bewijsstukken te overleggen, behoudt NCK zich het recht voor alsnog een opvolgingsaudit uit te voeren op het betreffende afwijkingsrapport.

Indien een opvolgingsaudit op een afwijking uitgevoerd dient te worden, zal deze opvolgingsaudit moeten plaats vinden binnen maximaal 6 maanden na de datum waarop de afwijking is vastgesteld. Na overschrijding van deze periode van 6 maanden wordt het certificatie-traject gestopt en zal het dossier worden gesloten. Een compleet nieuw certificatie-traject dient vervolgens gestart te worden.

3.5.8 OPMERKINGEN/AANDACHTSPUNTEN

De auditor kan besluiten tot het plaatsen van "opmerkingen/aandachtspunten/schriftelijke waarschuwing". Deze constatering hebben structureel geen negatieve invloed op het functioneren van het systeem/proces en op de kwaliteit van de producten/diensten van de onderneming.

Het aantal opmerkingen is niet bepalend voor het advies van de auditleider aan de eindbeoordelaar van NCK. De acties n.a.v. de geplaatste opmerkingen dienen afgehandeld te zijn en zullen worden geverifieerd door de auditor tijdens een volgend bezoek.

3.5.9 SLUITINGSBIJeenKOMST

Het auditteam evalueert aan het einde van elke auditdag de auditbevindingen. Deze bevindingen worden beoordeeld en eventuele afwijkingsrapporten worden opgesteld.

De audit op bedrijfs-/werklocatie wordt afgesloten met een sluitingsbijeenkomst, waarin minstens de volgende zaken aan de orde komen:

- bespreking van de bevindingen van de auditors en de geconstateerde afwijkingen;
- bekendmaking van de aanbevelingen van het auditteam inzake de certificering, welke kunnen bestaan uit:
 - aanbeveling om te certificeren;
 - aanbeveling om te certificeren nadat op de openstaande afwijkingen schriftelijk binnen de afgesproken termijn (uiterlijk drie maanden) is gereageerd en deze reactie naar oordeel van de auditleider bevredigend is;
 - aanbeveling om pas tot certificering over te gaan nadat (uiterlijk binnen drie maanden) in een opvolgingsaudit wordt vastgesteld dat de afwijkingen zijn gecorrigeerd;
 - certificatie wordt niet aanbevolen.

3.6 RAPPORTAGE

Het auditteam maakt binnen 10 werkdagen na de audit een auditrapport, waarin zijn opgenomen:

1. de bevindingen tijdens de audit (zowel positief als negatief);
2. kopieën van originele afwijkingsrapporten (indien van toepassing);
3. het auditplan;
4. de documentbeoordeling.

3.7 MULTI-SITE BENADERING

Wanneer in de contractfase blijkt dat een organisatie over meerdere, vergelijkbare locaties beschikt waar eveneens vergelijkbare activiteiten plaats vinden, wordt, wanneer de klant dit wenst, eventueel de multi-site benadering toegepast mits de norm en/of beoordelingsrichtlijn dit toestaat. Het auditteam wordt door de directeur nader geïnstrueerd met betrekking tot de aanpak en uitvoering van de audit.

VOORONDERZOEK/DOCUMENTENBEOORDELING (FASE 1)

Bij het vooronderzoek worden de volgende aspecten onderzocht om na te gaan of een multi-site benadering mogelijk is. Daarbij zijn de volgende beoordelingscriteria van toepassing:

1. het systeem dient identiek te zijn voor alle locaties en dient centraal te worden beheerd;
2. de directiebeoordeling en interne audits worden centraal gepland, uitgevoerd en opgevolgd en omvatten alle locaties.
3. De te auditten norm en/of beoordelingsrichtlijn staat Multi-site benadering toe.

Het auditteam bepaalt vervolgens de representatieve steekproefgrootte van de te onderzoeken locaties. De volgende aandachtspunten zijn hierbij van toepassing:

1. resultaten van interne audits;
2. resultaten van de directiebeoordeling;
3. complexiteit van het systeem;
4. activiteiten, complexiteit en omvang van de locaties;
5. risico's/kritieke punten.

In de rapportage van het vooronderzoek worden zonodig de verschillen per locatie gerapporteerd. Wanneer blijkt dat de locaties in voldoende mate vergelijkbaar zijn qua activiteiten en systematiek, kan de auditleider het advies geven om de multi-site benadering toe te passen.

Een voorstel voor de uitvoering wordt opgenomen in het auditprogramma. Hierbij wordt per locatie een auditmatrix opgenomen. Locaties met specifieke activiteiten worden opgenomen in het bezoekschema.

TOETSINGSONDERZOEK

Op basis van het auditprogramma wordt het toetsingsonderzoek uitgevoerd. Indien tijdens dit onderzoek blijkt dat er duidelijk onderscheid is tussen de verschillende locaties, kan de auditleider besluiten om alsnog één of meerdere van de overige locaties te bezoeken. In de rapportage moet met name de verschillen tussen de locaties aangegeven worden. Eventuele wijzigingen of aanvullingen in het auditprogramma worden aangegeven en toegelicht. Van geconstateerde afwijkingen wordt zeker gesteld dat corrigerende maatregelen worden toegepast op alle locaties.

PERIODIEKE AUDITS

De periodieke audits worden zodanig gepland dat tijdens de duur van de certificatie overeenkomst alle locaties worden bezocht.

NB. Indien in het normatief document, zie § 1.1, voor meerdere vestigingen aangepaste voorschriften gelden zullen deze gehanteerd worden.

3.8 CERTIFICATIE EN REGISTRATIE

De aanbevelingen van het auditteam en de rapportage(s) worden beoordeeld door een eindbeoordelaar binnen NCK, die bevoegd is om de rapportage te beoordelen.

Indien de eindbeoordelaar van mening is, dat er een gerechtvaardigd vertrouwen bestaat dat de bedrijfsvoering van de auditee voldoet aan de eisen van de norm, komt de onderneming in aanmerking voor een certificaat.

Een besluit hierover wordt uiterlijk binnen 20 werkdagen na de toetsingsaudit genomen. De eindbeoordelaar parafeert de rapportage om dit besluit te bekrachtigen. Daarna zal NCK het certificaat verstrekken.

Bij een positieve beslissing wordt overgegaan tot registratie. Het certificaat wordt dan aan de onderneming verstrekt. De geldigheidsduur van het certificaat en registratie is 3 jaar na de 1e auditdatum van de toetsingsaudit (fase 2). Voor hercertificatietrajecten geldt dat de geldigheidsduur loopt tot 3 jaar volgend op de einddatum van het voorlopende certificaat.

Een afwijkende geldigheidstermijn van een certificaat is aangegeven in de certificatie-overeenkomst. Het certificaat kan tussentijds door NCK worden ingetrokken, mochten daar gegronde redenen voor zijn

Indien het resultaat van de beoordeling negatief is, verstrekt NCK geen certificaat. De auditee heeft de mogelijkheid om binnen 3 maanden corrigerende maatregelen te nemen, waarna opnieuw beoordeeld wordt of aan de eisen van de norm wordt voldaan.

Desgewenst kan dan door de auditee een geheel nieuw certificatie-onderzoek worden aangevraagd.

Wanneer van toepassing wordt het certificaat aangemeld bij de betreffende schemabeheerder. In het geval van BRL2100 en BRL7000 certificaten dient de gecertificeerde organisatie zelf de erkenning bij de overheidsinstantie, Bodem+, aan te vragen.

3.9 INHOUD EN STREKKING VAN EEN CERTIFICAAT

Op grond van een positief afgesloten certificatie-onderzoek en met inachtneming van de bepalingen van dit reglement, verstrekt NCK aan de auditee een certificaat. Het certificaat bevat ten minste de volgende gegevens (tenzij de tekst van het certificaat voorgeschreven is in de te certificeren norm en/of beoordelingsrichtlijn):

- Gegevens van het gecertificeerde bedrijf:
 - Naam van het bedrijf (volledige firmanaam);
 - Beschrijving van de beoordeelde activiteiten (toepassingsgebied);
 - De gecertificeerde locatie(s) (indien relevant);
- Gegevens NCK:
 - NAW-gegevens;
 - Logo van NCK;
 - Logo van de Raad voor Accreditatie (na instemming Raad voor Accreditatie)
 - Logo schemabeheerder (na instemming van de schemabeheerder)
- Gegevens certificaat:
 - Duidelijke aanduiding van de norm(en) waarop getoetst is;
 - De locatie (indien relevant) en de activiteit(en) waarop het certificaat betrekking heeft;
 - Tekst moet aangeven dat "de auditee voldoet aan de voorwaarden gesteld in" en eventueel het behaalde niveau van het schema;
 - De geldigheidsduur: "geldig tot";
 - Certificaatnummer;
 - Handtekening certificatie eindbeslisser NCK;
 - Woord- en beeldmerk behorende bij een bepaalde certificatieregeling (na toestemming van de Raad voor Accreditatie en beheersinstanties).

Een certificaat kan alleen worden afgegeven wanneer voor het in het certificaat omschreven onderwerp aantoonbaar voldaan is aan de eisen van de aangegeven norm.

4. OVERIGE BEPALINGEN

4.1 EXTRA CONTROLEBEZOEKEN

Indien is geconstateerd dat het zorgsysteem van de auditee niet voldoet aan de richtlijn of norm dient het bedrijf corrigerende maatregelen te treffen.

NCK kan besluiten, hetzij in de fase van de initiële audit, hetzij naar aanleiding van de periodieke beoordelingen of verificaties, dat een extra controlebezoek, verificatie, dan wel documentbeoordeling nodig is om te verifiëren of de corrigerende maatregelen doeltreffend zijn uitgevoerd.

De extra controlebezoeken worden gepland door NCK. De kosten voor de extra controle bezoeken en/of beoordelingen opgestuurde documenten worden aanvullend in rekening gebracht bij de auditee.

4.2 SCHORSEN, INTREKKEN OF AANPASSING (INPERKING) VAN HET CERTIFICAAT

Slechts de directeur van NCK heeft de beslissingsbevoegdheid om het certificaat te schorsen, in te trekken of aan te passen (inperking). De directie van de onderneming wordt van deze beslissing schriftelijk op de hoogte gesteld.

4.2.1 SCHORSEN VAN HET CERTIFICAAT

Het certificaat kan voor een bepaalde periode, naar goedgevonden van NCK, worden geschorst, bijvoorbeeld indien:

- De auditee niet in staat is aan te tonen dat er adequate corrigerende maatregelen op afwijkingsrapporten van NCK zijn genomen;
- Als onjuist gebruik van de registratie, het certificaat en/of het logo niet wordt herzien naar tevredenheid van NCK;
- Als de auditee haar financiële verplichtingen tegenover NCK niet nakomt.

Schorsing van het certificaat wordt door NCK schriftelijk aan de auditee medegedeeld. In deze brief worden de voorwaarden vermeld, aan welke de auditee moet voldoen om de schorsing van het certificaat ongedaan te maken. NCK behoudt zich het recht voor om de certificatiestatus te publiceren. Voor schema's onder beheer van een schemabeheerder, geldt een meldingsplicht van de status, indien dit door de schemabeheerder geëist wordt.

De periode dat het certificaat wordt geschorst is maximaal 3 maanden en hangt af van de aangegeven en omschreven afwijking.

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

In andere gevallen zal NCK handelen zoals wordt vermeld in §4.2.3 van dit reglement.

4.2.2 CORRIGERENDE MAATREGELEN

In het geval van schorsen van een certificaat dient de auditee direct adequate corrigerende acties te nemen om NCK in staat te stellen om de schorsing op te heffen.

De auditee dient NCK schriftelijk te benaderen met betrekking tot de voorgestelde corrigerende maatregel(en).

4.2.3 INTREKKEN OF INPERKING VAN HET CERTIFICAAT

De directeur van NCK is gemachtigd om het certificaat, de registratie en het gebruik van NCK logo in te trekken of het certificaat in te perken in de volgende gevallen:

- De corrigerende maatregelen, vermeld in §4.2.1 en §4.2.2, zijn niet opgelost naar tevredenheid van de eindbeoordelaar;
- Indien de systeemnormen en/of processen zijn gewijzigd en de auditee niet of niet meer aantoonbaar kan voldoen aan de nieuwe eisen;
- Als de auditee voor meer dan 6 maanden stopt met het leveren van de producten, processen en/of diensten;
- Als de auditee haar financiële verplichtingen aan NCK niet na blijkt te komen;
- Op grond van andere redenen, mits deze redenen specifiek zijn opgenomen in:
 - het certificatiereglement van NCK.
 - de overeenkomst tussen NCK en de auditee;
 - Het vigerende normatief document welke van toepassing is zie §1.1.
 - Bij klachten zoals omschreven in §4.3.

4.2.4 SCHEMA SPECIFIEKE SANCTIES

Indien het te certificeren schema specifieke sanctie maatregelen voorschrijft, zullen deze door NCK worden gevolgd.

Het schorsen, intrekken of inperken van het certificaat wordt ten uitvoer gebracht door de auditee schriftelijk op de hoogte te stellen. NCK behoudt zich het recht voor om de certificatiestatus te publiceren. Voor de schema's onder beheer van een schemabeheerder geldt een meldingsplicht van de status indien dit door de schemabeheerder geëist wordt.

In het geval de auditee gerechtvaardigde klachten heeft omtrent de beslissing van NCK tot schorsen, intrekken of inperking van het certificaat, wordt inzake de handelwijze hiertoe verwezen naar §4.3 van dit reglement.

4.3 KLACHTEN EN BEROEP

4.3.1 KLACHTEN OVER NCK

Alle klachten die betrekking hebben op door NCK verrichte handelingen, worden voorgelegd aan de directeur van NCK, middels indiening van een schriftelijk geformuleerde klacht. Mondelinge klachten worden door medewerkers van NCK schriftelijk vastgelegd.

Deze schriftelijke klachten worden door de directeur beoordeeld op basis van vastgelegde procedures binnen NCK (handboek, systeempcedures) en de algemeen aanvaarde goede gebruiken. Indien een klacht gegrond wordt verklaard, neemt de directeur corrigerende maatregelen.

4.3.2 BEROEP

Tegen door NCK genomen beslissingen tijdens het certificatietraject kan beroep aangetekend worden door het indienen van een schriftelijk beargumenteerd bezwaarschrift. Dit bezwaarschrift moet binnen 30 dagen na dagtekening van de beslissing bij de directeur van NCK worden ingediend.

Vanzelfsprekend zal in eerste instantie geprobeerd worden om eventuele meningsverschillen in goed onderling overleg op te lossen.

Mocht dit toch niet lukken, dan worden de overblijvende meningsverschillen over door NCK genomen beslissingen, voorgelegd aan een enkele arbiter. Dit is een arbiter die zowel voor de auditee als voor NCK acceptabel is. De auditee kan hiertoe een door NCK voorgestelde arbiter wraken.

De arbiter:

- mag geen direct of indirect belang bij de beslissing hebben;
- moet deskundig zijn op het gebied waarop het beroep betrekking heeft;
- moet daarom een opleiding op minimaal HBO-niveau gevolgd hebben en minimaal 5 jaar werkervaring op voor het beroep relevant(e) werkterrein(en);
- moet juridische kennis bezitten op het gebied van contracten en kennis van de procedures van NCK of zich op deze gebieden door iemand laten ondersteunen.

De plaats van arbitrage is gelegen in Nederland. De procedure zal gevoerd worden in de Nederlandse taal. De arbiter beslist naar de regelen des rechts binnen 3 maanden na ontvangst van het bezwaarschrift. In afwachting van de uitspraak omtrent een bezwaarschrift tegen schorsing/ intrekking van een certificaat wordt de schorsing/intrekking uitgesteld tot de datum van de uitspraak.

4.4 KLACHTEN OVER EEN GECERTIFICEERDE ONDERNEMING

Alle klachten, zowel interne als externe worden door de auditee geregistreerd en afgehandeld volgens schriftelijke procedures. Dit geldt ook voor klachten van derden. Indien de klacht gegrond wordt bevonden dient de auditee op passende wijze genoegdoening te verschaffen aan de indiener van de klacht en maatregelen te treffen om herhaling van de klacht te voorkomen. De maatregelen en klachten moeten worden geregistreerd.

Wanneer klachten verband houdende met het onderwerp van certificatie, waarvoor NCK een certificaat aan auditee heeft verstrekt, door derden bij NCK worden gemeld, heeft NCK het recht om klachten op basis van ongelijk te (doen) onderzoeken ter bescherming van de door NCK verleende rechten.

Wanneer uit het onderzoek van klachten blijkt dat deze terug te voeren zijn op het onderwerp waarvoor NCK een certificaat aan auditee heeft verstrekt, zal NCK terstond corrigerende maatregelen en aanpassing van het systeem van de onderneming eisen. De corrigerende maatregelen zullen binnen de aangegeven termijn worden geverifieerd door NCK.

4.5 AANSPRAKELIJKHEID EN VRIJWARING

De aansprakelijkheid van directie en medewerkers van NCK blijft te allen tijde beperkt tot het bedrag van het honorarium voor het onderdeel van de verrichte werkzaamheden dat aanleiding geeft tot aansprakelijkheid, tenzij een en ander gevolg is van opzet of grove schuld van NCK.

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

De auditee zal directie, medewerkers en college van deskundigen van NCK of namens NCK ingeschakelde derden te allen tijde vrijwaren van alle vorderingen van derden die op enigerlei wijze volgen uit, of samenhangen met, door of namens NCK ten behoeve van de auditee verrichte werkzaamheden, tenzij een en ander het gevolg is van opzet of grove schuld van NCK.

4.6 VOORWAARDEN AAN HET GEBRUIK VAN HET CERTIFICAAT EN HET BEELDMERK

De uitgifte van een certificaat door NCK ontslaat de certificaathouder onder geen beding van zijn wettelijke verplichtingen.

NCK of schemabeheerder verstrekt de te gebruiken logo's aan certificaathouder na het verstrekken van het certificaat. Voorschriften met betrekking tot het gebruik van de logo's zijn vastgelegd in hoofdstuk 5.

De certificaathouder dient ervoor zorg te dragen, dat bij derden geen verwarring kan ontstaan over het onderwerp van certificatie en de onder het certificaat ressorterende locatie en

activiteiten, zulks op straffe van sanctiemaatregelen als bedoeld in hoofdstuk 4.2 van dit reglement.

Bij het vertrekken van een kopie certificaat aan derden door de certificaathouder, dient deze er op toe te zien dat het certificaat in zijn geheel inclusief eventuele vervolgbladen wordt verstrekt of zoals vermeld in het betreffende certificatieschema c.q. beoordelingsrichtlijn.

NCK ziet tijdens audits toe op het juiste gebruik van het woord- en beeldmerk, behorende bij het certificatieschema, door de certificaathouder. Bij geconstateerd onjuist gebruik van woord- en beeldmerken van NCK of schemabeheerder, wordt degene die misbruik maakt schriftelijk op de hoogte gesteld. Als misbruik niet gestaakt wordt dan wordt gebruik gemaakt van overige maatregelen die het merkenrecht biedt. Zie voor specifieke eisen met betrekking tot het gebruik van logo's hoofdstuk 5 en voor het gebruik van woord- en beeldmerk hoofdstuk 5.1.

In geval van schorsing van het certificaat dient de certificaathouder er voor te zorgen dat tijdens de periode van schorsing reclame-uitingen waarin wordt verwezen naar certificatie niet worden gebruikt.

In geval van intrekking van het certificaat dient de certificaathouder er voor te zorgen dat verwijzingen naar certificatie in reclame-uitingen worden verwijderd, direct vanaf de datum waarop het certificaat is ingetrokken.

De certificaathouder gebruikt haar certificatie op een zodanige wijze, dat NCK c.q. het certificatiesysteem hierdoor niet in diskrediet wordt gebracht.

Na ontbinding of na het vervallen van de overeenkomst tussen certificaathouder en NCK is certificaathouder niet langer gerechtigd om het woord- en beeldmerken van NCK of schemabeheerder te gebruiken. Certificaathouder wordt hiervan schriftelijk op de hoogte gesteld. Als het gebruik niet gestaakt wordt dan wordt gebruik gemaakt van overige maatregelen die het merkenrecht biedt.

4.7 PUBLICITEIT

NCK heeft het recht om de lijst met certificaathouders te publiceren in de daarvoor geschikte media. Ook het opschorten en intrekken van certificaten wordt in deze media bekend gemaakt. De lijst van certificaathouders is beschikbaar voor belangstellenden.

4.8 BEWAARTERMIJN VAN DOCUMENTEN EN REGISTRATIES

NCK zal al haar officiële documenten, notulen en rapporten, tenminste bewaren voor een termijn van zes jaren. Na bedoelde bewaartermijn zullen documenten met betrekking tot certificatieprojecten en bedrijfsgebonden informatie worden vernietigd.

Actuele documentatie van de auditee wordt bewaard in de daartoe bestemde mappen. Niet actuele bedrijfsdocumentatie van de auditee wordt al naar gelang van de wens van de auditee, retour gezonden of vernietigd.

4.9 IMPLEMENTATIE VAN WIJZIGINGEN IN DIT REGLEMENT

In geval van belangrijke wijzigingen in dit reglement dient NCK:

- De auditees 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, proces en/of product aan te passen;
- Alle certificaathouders, welke worden beïnvloed door de nieuwe eisen, formeel 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 §4.2 van dit reglement.

4.10 IMPLEMENTATIE VAN WIJZIGINGEN IN CERTIFICATIESCHEMA'S

In geval van belangrijke wijzigingen in één of meerdere certificatieschema's/normen en/of beoordelingsrichtlijnen dient NCK de ondernemingen die beïnvloed worden door deze wijzigingen:

- op de hoogte te brengen van deze wijzigingen;
- op de hoogte te brengen van de overgangsregeling die wordt gehanteerd, e.e.a. conform de voorschriften van de beheerder van het betreffende certificatieschema/ norm en/of beoordelingsrichtlijn.

NCK zal de implementatie van deze wijzigingen verifiëren tijdens het eerstvolgende auditbezoek of, indien de beheerder van het betreffende certificatieschema/norm en/of beoordelingsrichtlijn anders eist, nadere afspraken maken hierover met de betreffende auditee.

Indien de vereiste maatregelen niet vóór de vastgestelde ingangsdatum zijn genomen, kan dit leiden tot schorsen volgens § 4.2. van dit reglement, zoals geëist door het betreffende certificatieschema/norm en of beoordelingsrichtlijn.

4.11 WIJZIGINGEN AANGAANDE DE ONDERNEMING

De auditee is verplicht om NCK, zonder uitstel, te informeren over wijzigingen in de organisatie die de effectiviteit van het managementsysteem kunnen beïnvloeden. Voorbeelden van wijzigingen kunnen zijn:

- Wijzigingen in de juridische status;
- Wijziging van eigenaar van de auditee;
- Ingrijpende wijzigingen in het management van de auditee;
- Wijzigingen in adresgegevens en (neven)vestigingen;
- Wijzigingen in de scope vallend onder het management systeem;
- Ingrijpende wijzigingen in het managementsysteem c.q. in processen.

NCK zal de implementatie van deze wijzigingen verifiëren tijdens het eerstvolgende auditbezoek of, indien NCK dit nodig acht, nadere afspraken maken hierover met de betreffende auditee.

4.12 PERSOONLIJKE BESCHERMINGSMIDDELEN

Tot het standaard pakket persoonlijke beschermingsmiddelen van NCK behoren:

- Veiligheidshelm
- Veiligheidsjas (oranje en/of geel)
- Veiligheids hesje
- Veiligheidsschoenen

Indien er buiten deze standaarduitrusting aanvullende persoonlijke beschermingsmiddelen gewenst cq vereist zijn , dient de auditee deze te verstrekken.

5. LOGO EN BEELDMERK GEBRUIK

1. Middels ondertekening van de certificatieovereenkomst machtigt NCK een auditee om na certificatie het logo van NCK toe te passen op bijvoorbeeld briefpapier, brochures e.d., voor zover deze documenten betrekking hebben op de door NCK gecertificeerde activiteiten.
2. De logo's van NCK mogen worden toegepast onder de volgende voorwaarden:
 - A. Hetzij in de kleuren PMS 288 en PMS 360;
 - B. Hetzij in zwart-wit;
 - C. Hetzij in de kleur waarin het briefpapier is gedrukt.Onder het NCK logo dient altijd de norm of richtlijn te worden vermeld.
3. Het is toegestaan het NCK logo toe te passen in combinatie met het RvA accreditatiemerk op brieven en andere documenten. Het accreditatiemerk mag in geen geval groter zijn dan het NCK logo. De kleurstelling dient in zwart-wit, in de kleuren van de huisstijlkleur van de auditee of in de originele kleuren van de RvA (PMS 131 en PMS 296) te worden uitgevoerd.
Het RvA accreditatiemerk mag niet zelfstandig worden gebruikt, maar altijd in combinatie met het logo van NCK.
4. Het gebruik van het NCK logo en het RvA accreditatiemerk is niet toegestaan op:
 - producten;
 - rapporten van laboratoriumtesten, kalibratierapporten of inspectierapporten.Indien bedrijven beide logo's gebruiken, dan dient duidelijk te zijn dat het RvA accreditatiemerk onlosmakelijk verbonden is met het NCK-logo.
5. Het gebruik van specifieke logo's van certificatieschema's zoals VCA dienen in combinatie met het NCK-logo of in combinatie met het NCK-logo en RvA accreditatiemerk te worden gebruikt. Deze logo's mogen in geen geval groter zijn dan het NCK-logo en dienen in zwart-wit, in de kleuren van de huisstijlkleur van de auditee of in de originele kleuren te worden gevoerd.
Deze logo's mogen niet zelfstandig worden gebruikt.
Voor overige bepalingen inzake logo's en beeldmerken van schemabeheerders verwijzen wij u naar de laatst vigerende bepalingen inzake logo, beeld en/of keurmerk gebruik van de schemabeheerder.
6. Indien in documenten die voorzien zijn van het NCK-logo ook activiteiten zijn vermeld waarvoor het bedrijf niet gecertificeerd is, moeten deze activiteiten duidelijk als zodanig zijn gemerkt.
7. Wanneer het bedrijf niet langer gecertificeerd is (bijvoorbeeld door intrekking van het certificaat of vrijwillige beëindiging door het bedrijf zelf) is het verboden om het NCK logo, beeld en/of beeldmerk van de schemabeheerder en het RvA accreditatiemerk te gebruiken.
8. Het is niet toegestaan logo's te gebruiken van andere certificatie instellingen, voor specifieke certificatieschema's, die door NCK gecertificeerd zijn.

5.1 RECLAME UITINGEN OP PRODUCTEN EN/OF PRODUCTVERPAKKINGEN

1. Het is niet toegestaan reclame uitingen van het gecertificeerde managementsysteem op producten weer te geven. Een type plaat of identificatie label wordt als onderdeel van het product beschouwd.
2. Het is toegestaan om reclame uitingen van het gecertificeerde managementsysteem op productverpakkingen en begeleidende informatie weer te geven. Productverpakking wordt beschouwd als dat wat verwijderd kan worden zonder het product te beschadigen. Begeleidende informatie is afzonderlijk van het product beschikbaar of makkelijk afneembaar.
3. Reclame uitingen zullen op geen enkele manier impliceren dat het product, proces of dienst is gecertificeerd.
4. Reclame uitingen dienen minimaal een verwijzing te bevatten naar:
 1. Identificatie (bijv. merk of naam) van de gecertificeerde organisatie;
 2. Type managementsysteem (bijv. kwaliteit of milieu) en het van toepassing zijnde normatief document;
 3. De certificerende instelling, NCK B.V.

6. OVERGANGS- EN SLOTBEPALINGEN

Dit reglement wordt aangehaald onder de naam Certificatiereglement NCK.

In gevallen waarin dit reglement niet voorziet, heeft de directie van NCK het beslissingsrecht.

Wijzigingen in dit reglement treden eerst in werking na openbaarmaking door NCK, onder vermelding van de datum waarop wijzigingen geacht zullen worden rechtsgeldigheid te bezitten.

Op dit reglement is het Nederlandse recht van toepassing.