

Voorwaarden certificering



Versie: 04-10-2016

Alle kopieën van de voorwaarden voor certificering zijn onbeheerde kopieën. De actuele klantenversie is gepubliceerd via de website www.ebncertification.nl

Deze versie vervangt alle voorgaande versies van deze voorwaarden voor certificering.

1. Inhoudsopgave

1.	Inhoudsopgave	2
2.	Algemeen	3
2.1.	Inleiding	3
2.2.	Doel	3
2.3.	Toepassingsgebied	3
2.4.	Vertrouwelijkheid en belangenverstremgeling.....	3
2.5.	Status voorwaarden voor certificering	3
2.6.	Geheimhouding	3
2.7.	Implementatie van wijzigingen in de voorwaarden voor certificering	4
3.	Aanvraag voor certificering	4
3.1.	Aanvraag	4
3.2.	Tijdsbesteding.....	4
4.	Multi-site	4
4.1.	Wat is multi-site certificering?	4
4.1.1.	Wat zijn de voorwaarden?.....	4
5.	Overstappen van een andere Certificatie Instelling naar EBN Certification	5
5.1.	Introductie	5
5.2.	Eisen voor een overname.....	5
5.2.1.	Certificaatverstrekking	5
6.	Audit proces	5
6.1.	Verantwoordelijkheid van EBN Certification	5
6.2.	Verantwoordelijkheid van de onderneming	5
6.2.1.	De onderneming draagt de verantwoordelijkheid voor:	5
6.2.2.	Annuleringsregeling	6
6.2.3.	Auditteam / omvang van een audit.....	6
6.2.4.	Vorbereiding van een audit	6
6.2.5.	Planning controle audits.....	6
6.3.	Audit	7
6.3.1.	Afspraak bevestiging	7
6.3.2.	Vorbereiding.....	7
6.3.3.	Initiële audit.....	7
6.3.4.	Vooronderzoek (fase 1 audit)	7
6.3.5.	Implementatie audit (fase 2 audit)	8
6.3.6.	Periodieke audit	8
6.3.7.	Hercertificatie audit	8
6.3.8.	Rapportage	9
6.3.9.	Beoordeling (review)	9
6.3.10.	Speciale audits	9
6.4.	Inhoud audit	9
6.4.1.	Openingsgesprek audit	9
6.4.2.	Kern van de audit.....	10
6.4.3.	Beraadslaging van het auditteam.....	10
6.4.4.	Slotbijeenkomst (presentatie van de bevindingen).....	10
6.5.	Rapportage	10
6.6.	Vastlegging tekortkomingen en afhandeling	10
6.6.1.	Vastlegging tekortkoming.....	10
6.6.2.	Opvolging	10
6.6.3.	Verificatie van corrigerende maatregel(en).....	11
7.	Regels voor gecertificeerde ondernemingen	12
7.1.	Verstrekken van een certificaat	12
7.1.1.	Veranderingen in de registratie van de onderneming	12
7.1.2.	Veranderingen in het systeem en/of proces.....	12
7.2.	Gebruik van het EBN Certification logo.....	12
7.3.	Publiciteit.....	12
7.4.	Misbruik van registratie.....	13
8.	Schorsen en intrekken	13
8.1.	Schorsen en intrekken van het certificaat	13
8.2.	Schorsen van het certificaat	13
8.3.	Corrigerende maatregelen.....	13
8.4.	Intrekken van het certificaat	13
9.	Klachten- en beroepsregeling.....	14
9.1.	Klachten over een gecertificeerde onderneming	14
9.2.	Klachten over EBN CERTIFICATION B.V.	14
9.2.1.	Algemene bepalingen	14
9.2.2.	Indienen van een klacht.....	14
9.2.3.	De klacht	14
9.2.4.	De procedure	14
9.3.	Bezwaar	15
10.	Definities	16

Voorwaarden voor certificering

2. Algemeen

2.1. Inleiding

Deze voorwaarden voor certificering zijn uitgegeven door EBN Certification b.v. (later in dit document EBN Certification genoemd).

Contactgegevens:

Naam: EBN Certification b.v.
Adres: Egantierbaan 57
2908 LV Capelle a/d IJssel

Website: www.ebncertification.nl
Telefoonnummer: +31 10 441 2018
E-mail adres: info@ebncertification.nl

2.2. Doel

Deze voorwaarden voor certificering hebben als doel om alle ondernemingen die gecertificeerd willen worden, of reeds gecertificeerd zijn, door EBN Certification te informeren over de werkwijze en de daarop van toepassing zijnde wederzijdse afspraken.

2.3. Toepassingsgebied

Deze voorwaarden voor certificering zijn van toepassing op alle activiteiten van EBN Certification op het gebied van certificatie van managementsystemen van ondernemingen.

2.4. Vertrouwelijkheid en belangenverstrengeling

EBN Certification is verantwoordelijk voor het waarborgen van vertrouwelijkheid door iedere persoon werkzaam voor of namens EBN Certification, die bij het certificatieproces is betrokken en middels zijn werkzaamheden bekend is geworden met vertrouwelijke bedrijfsinformatie. Elke interne en externe medewerker van EBN Certification heeft een geheimhoudingsverklaring ondertekend. EBN Certification voert geen adviserende werkzaamheden uit op het gebied van managementsystemen teneinde een belangenverstrengeling bij certificatieactiviteiten te voorkomen.

2.5. Status voorwaarden voor certificering

Tussen EBN Certification en de te certificeren / gecertificeerde onderneming is een doorlopende overeenkomst afgesloten. Vanuit deze overeenkomst wordt verwezen naar A-500.06 Voorwaarden certificering, dat betreft deze voorwaarden voor certificering. Deze voorwaarden voor certificering maken hiermee integraal onderdeel uit van het contract tussen beide partijen.

Indien voor een norm / standaard waarop beoordeeld wordt in een certificatieschema en/of andere regelingen of richtlijnen die door een (Centraal) Comité van Onafhankelijkheid (CvO) zijn vastgesteld, aanvullende bepalingen zijn gegeven die strijdig zijn met, of aanvullend zijn op de bepalingen in deze voorwaarden voor certificering dan zijn de bepalingen in het certificatieschema of richtlijn van het CvO leidend.

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

2.6. Geheimhouding

Door het ondertekenen van het contract is EBN Certification gebonden aan een geheimhoudingsplicht. Deze geheimhoudingsplicht is gericht op alle informatie / gegevens die EBN Certification tijdens haar onderzoeken ontvangt van de certificaathouder, alsmede informatie verkregen uit andere bronnen, waaronder bevoegd gezag, klachten over certificaathouder, etc.

Deze geheimhoudingsplicht houdt in dat EBN Certification geen informatie van certificaathouders of individuen aan derden verstrekt zonder schriftelijke toestemming van de betrokken certificaathouder of het betrokken individu, tenzij:

1. de gegevens op het certificaat mogen gepubliceerd worden en verstrekt worden aan derden;
2. indien EBN Certification contractueel verplicht is om gegevens aan te leveren aan een beheerorgaan dan is dat toegestaan;
3. accreditatie instellingen en andere toezichthouders mogen in het kader van hun onderzoeken dossiers van individuele certificaathouders inzien;
4. indien er vanuit een aanwijzingsbeschikking een verplichting geldt om informatie aan te leveren aan een overheidsinstelling dan is dit toegestaan.

In alle bovenstaande gevallen, met uitzondering van het verstrekken van de gegevens die op het certificaat vermeld staan, zal de certificaat houder hierover worden geïnformeerd, tenzij dit rechtens verboden is.

Voorwaarden voor certificering

2.7. Implementatie van wijzigingen in de voorwaarden voor certificering

In geval van belangrijke wijzigingen in dit reglement dient EBN Certification:

- de certificaathouder 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, die 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 8.2 van deze voorwaarden of schorsen en intrekken van het certificaat volgens hoofdstuk 8.1.

3. Aanvraag voor certificering

3.1. Aanvraag

Bij de aanvraag voor certificatie zal EBN Certification de benodigde informatie verzamelen (telefonisch, via e-mail of aanvraagformulier). Deze informatie bestaat onder meer uit een duidelijke omschrijving van de te certificeren activiteiten, de vestigingen/locaties van de onderneming en de te auditten processen/activiteiten.

Op basis van een aanvraag zal EBN Certification:

- aangeven of zij geaccrediteerd 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 / certificatieovereenkomst toesturen aan de onderneming;
- de opdrachtbevestiging aan de onderneming versturen als de offerte / certificatieovereenkomst is geaccepteerd door de onderneming.

3.2. Tijdsbesteding

De tijdsbesteding van audits is gebaseerd op richtlijnen die door toezichthouders en/of schemabeheerders zijn opgesteld en daarnaast gebaseerd 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.

4. Multi-site

4.1. 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 worden gekozen voor multi-site certificering.

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 EBN Certification 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.

4.1.1. 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 voert verandering door wanneer dit nodig blijkt door analyse van o.a.:
 - systeemdokumentatie en systeemwijzigingen;
 - beoordeling door de directie;
 - klachten;
 - beoordeling van corrigerende maatregelen;
 - 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. Deze zaken dienen voorafgaand aan het uitvoeren van een audit gecommuniceerd en afgestemd te zijn.

Voorwaarden voor certificering

- Tekortkomingen geconstateerd op één vestiging gelden voor alle vestigingen, bij tekortkomingen dient bij het onderzoek naar de oorzaak van de tekortkoming, 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.

5. Overstappen van een andere certificatie instelling naar EBN Certification

5.1. 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 initiële danwel 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.

5.2. Eisen voor een overname

Voor overname van een certificaat wordt door EBN Certification een onderzoek uitgevoerd op basis van de aangeleverde gegevens (de zogenaamde pre transfer review) 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 EBN Certification.
- Geldigheid afgegeven (geaccrediteerd) certificaat.
- Openstaande tekortkomingen.
- Inhoud van de rapportages van het voorgaande certificatietraject.
- Aantoonbaarheid dat er géén schorsingsprocedures lopen.

5.2.1. Certificaatverstrekking

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

6. Audit proces

6.1. Verantwoordelijkheid van EBN Certification

Nadat de opdracht is verstrekt, maakt EBN Certification de afspraken met de onderneming met betrekking tot het uit te voeren onderzoek. Hierbij draagt EBN Certification de verantwoordelijkheid voor: de uitvoering van alle fases van het certificatieonderzoek; uitvoering van de audit binnen 12 maanden na het verstrekken van de opdracht; aanwijzing van auditoren die de beoordeling onder haar gezag en verantwoordelijkheid uitvoeren; handelen volgens de van toepassing zijnde accreditatie- of andere richtlijnen van toezichthouders.

6.2. Verantwoordelijkheid van de onderneming

6.2.1. De onderneming draagt de verantwoordelijkheid voor:

- het op consistente wijze behalen van de beoogde resultaten van de invoering van de managementsysteemnorm en het voldoen aan de certificatie-eisen
- waarborging dat minimaal de documenten die gevraagd worden door EBN Certification tijdig ter beschikking zijn gesteld;
- het toepassingsgebied van de certificatie (processen of activiteiten die de onderneming uitvoert) zodanig te beschrijven, dat:
 - er géén misleiding of verwarring kan ontstaan;
 - er geen waarde begrippen (bijvoorbeeld: hoogwaardig, high-tech etc) aan 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 auditoren van EBN Certification 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 of souffleur;
- toe te staan dat vertegenwoordigers van accreditatie-instellingen (zoals de Raad voor Accreditatie), leden van een Comité van Onafhankelijkheid, of een medewerker van EBN Certification op verzoek van EBN Certification een audit mogen bijwonen;
- de auditoren van EBN Certification te instrueren over veiligheidsrichtlijnen binnen de onderneming en eventuele (project)locaties en hun te voorzien van deugdelijke veiligheidsmiddelen als de situatie dit vereist;

Voorwaarden voor certificering

- 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.
- De onderneming verplicht zich ertoe de auditoren toegang te verlenen in het kader van de "korte termijn audits".
- Inzicht te geven in de klachtenregistratie (gericht op het gecertificeerde systeem of proces) en opvolging van klachten.

Voordat de initiële certificatie-audit door EBN Certification 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 specifieke certificatieschema.

6.2.2. Annuleringsregeling

- Bij annulering (uitsluitend schriftelijk) tussen 10 en 15 werkdagen vóór aanvang van de audit is een bedrag van € 95,- administratiekosten verschuldigd.
- Bij annulering tussen 10 tot 5 werkdagen voor aanvang van de audit is 50% van de auditkosten verschuldigd.
- Bij annulering minder dan 5 werkdagen voor de audit is 100% van de auditkosten verschuldigd.

De voorwaarden ten aanzien van de beëindiging van het contract zijn opgenomen in de algemene voorwaarden, A-500.07.

6.2.3. Auditteam / omvang van een audit

Een auditteam kan bestaan uit één of meerdere auditoren. Voor de leesbaarheid wordt in dit reglement indien er één 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 bijvoorbeeld als er een belangenverstrengeling kan optreden. De redenen van bezwaar dienen binnen 5 werkdagen na dagtekening van de auditbevestiging aan de onderneming schriftelijk aan het management van EBN Certification kenbaar gemaakt te worden. De tijdsduur van elke onderzoek is vastgelegd in de offerte / certificatieovereenkomst.

De audit wordt uitgevoerd op basis van:

- de systeemdokumentatie van de onderneming;
- voorwaarden voor certificering;
- het auditplan;
- (implementatie van) de van toepassing zijnde norm en/of certificatieschema met eventueel aanvullende bepalingen van het betreffende (Centraal) College van deskundigen of Toezichthouders;
- overeengekomen afspraken volgens offerte / certificatieovereenkomst.

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.

6.2.4. Voorbereiding van een audit

De voorbereiding van een audit dient beperkt te blijven tot het beoordelen van de (systeem-)documentatie door en bij de EBN Certification geselecteerde auditoren, maar bij voorkeur in de vorm van een vooronderzoek op locatie bij de onderneming plaats te vinden. 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 / certificatieovereenkomst.

Indien in de offerte / certificatieovereenkomst 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). 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 aandachtspunten.

Het auditplan wordt door de lead-auditor opgesteld, en tenminste één week voorafgaand aan de (her)certificatie-audit naar de onderneming gezonden.

6.2.5. Planning controle audits

De contactpersoon van de gecertificeerde onderneming wordt tenminste 6 weken vooraf door EBN Certification benaderd dat een controle audit uitgevoerd dient te worden. Bij annulering door de onderneming van een gemaakte afspraak is de

Voorwaarden voor certificering

annuleringsclausule, vermeld in deze voorwaarden vooraf, bindend.

De datum van de controle-audit wordt door EBN Certification in overleg met de certificaathouder bepaald. De eerste controle-audit na de eerste certificatie dient binnen 12 maanden na de certificatiebeslissing van de certificatieaudit uitgevoerd te worden. Minimaal eenmaal per kalenderjaar zal een jaarlijkse controle-audit uitgevoerd worden behalve bij hercertificatie jaren, hercertificatie dient voor de vervaldatum van het certificaat te zijn uitgevoerd. De periode van een controle audit is mede afhankelijk van factoren die van invloed zijn op de certificatie van het management systeem (o.a. seizoensarbeid, beperkte beschikbaarheid van projecten etc.).

Indien de certificaathouder niet in staat is om de controle-audit uiterlijk binnen de hiervoor genoemde termijnen te laten uitvoeren, behoudt EBN Certification zich het recht voor het certificaat in te trekken, nadat de certificaathouder 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.

6.3. Audit

6.3.1. Afspraak bevestiging

Op basis van de datum van de initiële audit plant de auditor aan het einde van de audit de vervolg data ten aanzien van de periodieke audit en hercertificatie. Hierbij wordt rekening gehouden met het feit dat de eerste periodieke audit binnen 12 maanden plaatsvindt na verstrekking van het certificaat. Bevestiging van de planning wordt zes weken voorafgaand aan iedere audit verstuurd aan de klant.

6.3.2. Voorbereiding

De lead auditor stelt een voorstel "auditplanning" op. Hierin is aangegeven de dagindeling van de audit en de namen van de leden van het auditteam (inclusief eventuele waarnemer, technische deskundige, vertaler en/of tolk). Dit programma wordt voorafgaand aan de audit toegezonden. Indien de klant verzoekt om toelichting ten aanzien van de achtergrond van de teamleden zal deze door kantoormedewerker worden verstrekt. De klant kan tegen de planning en/of de ingezette auditor een gemotiveerd bezwaar indienen.

6.3.3. Initiële audit

De initiële audit bestaat uit twee fasen:

- Vooronderzoek (Fase 1 audit) inclusief documentatiebeoordeling
- Implementatie audit (Fase 2 audit)

6.3.4. Vooronderzoek (fase 1 audit)

Tijdens een vooronderzoek wordt er een bezoek gebracht aan de organisatie waarbij minimaal de gereedheid van de organisatie voor certificering wordt getoetst. Dit kan mede afhankelijk zijn van het certificatieschema en eventueel aanvullende eisen.

Tijdens een vooronderzoek vinden op de (hoofd)locatie van de te certificeren onderneming de volgende activiteiten plaats:

- een beoordeling van eventuele beheersmaatregelen voor vestigingen en het gedocumenteerde managementsysteem van de klant aan de hand van de eisen van de betreffende norm(en);
- een beoordeling van de vestiging en lokale specifieke omstandigheden en een interview met enkele medewerkers van de klant, teneinde gereedheid voor de fase 2 audit te kunnen vaststellen
- verzamelen van informatie m.b.t. de scope en de processen en apparatuur op uw locatie;
- 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;
- vaststellen in hoeverre men bekend is met de normeisen;
- het vergaren van informatie betreffende de scope van het managementsysteem, processen, apparatuur en locaties, relevante wet- en regelgeving en mate van voldoen aan eisen van klant, overheden e.d.;
- evaluatie van verplichte registraties zoals interne audits en directiebeoordeling, voorzover van toepassing;
- Bij audits in het kader van CO2 bewust certificatie, tevens de zelfevaluatie incl. bewijsmateriaal in een portfolio beoordelen;
- 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 vastgelegd in een rapportage fase 1. In de conclusie van het vooronderzoek wordt omschreven in hoeverre de onderneming gereed is om de fase 2 audit in te gaan.

Het is mogelijk dat het managementsysteem op een aantal punten nog onvoldoende gereed is om een fase 2 audit met succes te doorlopen. In het verslag zullen deze aandachtspunten worden verwerkt samen met eventueel specifieke aandachtspunten voor de fase 2 audit. Indien er op teveel punten niet wordt voldaan aan de eisen moet fase mogelijk (deels) herhaald worden en derhalve kan leiden tot annulering van fase 2.

Het vooronderzoek is een beperkt onderzoek en kan niet op alle aspecten van de norm ingaan. Het is daarom altijd mogelijk dat tijdens de fase 2 audit op onderdelen van de norm een tekortkoming wordt geconstateerd die tijdens het vooronderzoek niet als aandachtsg gebied is aangemerkt.

Voorwaarden voor certificering

Tenslotte zal tijdens het vooronderzoek een planning worden 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.

6.3.5. Implementatie audit (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 zal het managementsysteem op locatie van de klant worden beoordeeld op implementatie en effectiviteit van:

- de mate van conformiteit van het kwaliteitssysteem met de norm en de tekortkoming betreffende documentatie en implementatie;
- de mate van voldoen aan doelstellingen en wet en regelgeving met betrekking tot de scope van het managementsysteem;
- verificatie en beoordeling van prestaties, meten, monitoren en rapportage in relatie tot vastgestelde prestatie-indicatoren, doelen en doelstellingen ten aanzien van te verwachten resultaten van het toegepaste managementsysteem, of andere normatieve documenten en of richtlijnen;
- het beheersen van de processen ten aanzien van de scope;
- het interne audit proces en de aanwezigheid en diepgang van management reviews;
- consistentie van beleid, doelstellingen en directieverantwoordelijkheid t.a.v. vereisten en samenhang van alle processen die betrekking hebben op het managementsysteem;

Het auditteam analyseert alle informatie vanuit de fase 1 en fase 2 audit en legt beoordeling en de bevindingen vast in een rapport. Het rapport vermeldt de datum van de audit, bedrijfsgegevens van de auditee, toepassingsgebied (scope), een verantwoording van het onderzoek, auditprogramma en de onderzochte activiteiten in directe relatie tot de scope.

In het auditrapport vermeldt de lead-auditor het advies van het auditteam aan de certificatiebeslissers van EBN Certification met betrekking tot certificatie of continueren van de certificatie. Indien er één of meerdere tekortkomingen zijn vastgelegd, zal de lead-auditor duidelijk in het rapport stellen dat een uiteindelijke conclusie inzake een positief advies afhangt van de afhandeling van de geconstateerde tekortkomingen. Certificering of hercertificering van een onderneming kan pas plaatsvinden als, van alle geconstateerde tekortkomingen, de corrigerende maatregelen door de betreffende lead auditor akkoord zijn bevonden.

6.3.6. Periodieke audit

Na de initiële certificatie wordt binnen 12 maanden na de uitgiftedatum van het certificaat een periodieke audit uitgevoerd. Afhankelijk van de norm van het gecertificeerde systeem en/ of proces of op verzoek van de certificaathouder kunnen periodieke audits ook halfjaarlijks plaatsvinden. Tijdens de initiële audit kan op basis van de bevindingen of de wens van de klant besloten om de periodieke audits elk half jaar uit voeren.

Periodieke audits worden ieder kalenderjaar uitgevoerd en altijd door de auditor op de locatie gepland na afloop van de audit. De periodieke audit is een steekproef op locatie van de klant 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. De omvang van de steekproef wordt zodanig gekozen dat vóór hercertificatie het gehele management systeem tijdens de periodieke audits is beoordeeld. Tevens worden tijdens de periodieke audits minimaal de volgende zaken beoordeeld:

- eventuele wijzigingen in de scope die gecertificeerd is.
- logo gebruik van de klant.
- veranderingen in de organisatie.
- beheersing van de processen.
- doorvoeren van de geplande verbeteringen.
- effectiviteit van het managementsysteem.
- behandeling van klachten.
- opvolging van geconstateerde tekortkomingen en/of zwakke punten uit de voorgaande audit.
- interne audit en management review.

Naast de verplichte uitvoering van de periodieke audits kunnen er ook andere controle activiteiten worden uitgevoerd om te beoordelen of het managementsysteem nog voldoet aan specifieke eisen van de norm(en) waarvoor het certificaat is afgegeven, zoals:

- het stellen van vragen (telefonisch, dan wel schriftelijk) aan de certificaathouder in verband met onderdelen van zijn certificatie;
- het beoordelen van de verklaringen van de certificaathouder in verband met zijn activiteiten (bijv. promotiemateriaal, website);
- het verzoeken om gedocumenteerde informatie (op papier of elektronisch) ter beschikking te stellen;

6.3.7. Hercertificatie audit

Het doel van de hercertificatieaudit is bevestigen dat het managementsysteem als geheel voortdurend aan de eisen voldoet en doeltreffend is, en dat het voortdurend relevant en van toepassing blijft voor het toepassingsgebied van de certificatie.

Voorwaarden voor certificering

Tijdens de hercertificatie worden alle normelementen en het volledige gecertificeerde toepassingsgebied herbeoordeeld, om te kunnen vast stellen dat het managementsysteem blijvend voldoet aan alle eisen in de relevante managementsysteemnorm of in een ander normatief document.

De hercertificatie vindt plaats aan het einde van de looptijd van het certificaat en zal bij voorkeur 3 maanden voordat het certificaat zijn geldigheid verliest worden uitgevoerd, zodat eventuele tekortkomingen die tijdens de hercertificatie zijn vastgesteld voor het aflopen van het certificaat kunnen worden afgehandeld.

Afhankelijk van de resultaten van de voorgaande certificatieperiode (bijvoorbeeld het aantal tekortkomingen in de certificatieperiode) kan EBN Certification beslissen om, voorafgaand aan de hercertificeringsaudit, een vooronderzoek uit te voeren. Indien dit van toepassing is, zal dit worden toegelicht aan de certificaathouder.

6.3.8. Rapportage

Na de audit maakt de lead auditor een rapport volgens vastgestelde lay-out. In het auditrapport geeft de lead auditor zijn advies, betreffende al dan niet certificeren of continueren van certificatie. Indien er tekortkomingen zijn geconstateerd, maken deze tekortkomingsformuliers deel uit van het auditrapport.

Het auditrapport wordt, samen met andere relevante documenten, naar EBN Certification gemaild. Indien er geen tekortkomingen zijn geconstateerd, of als de corrigerende maatregelen van eventuele tekortkomingen door de lead auditor voor akkoord zijn getekend, wordt het dossier intern beoordeeld / aan een review onderworpen.

6.3.9. Beoordeling (review)

Een beoordeling (review) wordt uitgevoerd door een gekwalificeerde norm-coördinator of reviewer, die niet heeft deelgenomen aan het auditproces. Nadat de review akkoord is bevonden worden certificaten aangemaakt, waarna de certificatiebeslissers van EBN Certification op basis van de review een certificatiebeslissing neemt. Op basis hiervan wordt het getekende certificaat naar de klant wordt verstuurd.

6.3.10. Speciale audits

De mogelijkheid bestaat dat er door EBN Certification een speciale audit bij een klant moet worden uitgevoerd. Dit kan gebeuren op basis van een scope-uitbreiding of via een korte-termijn audit.

Scope uitbreiding:

Als reactie op een aanvraag voor een scope uitbreiding van een certificaathouder, zal EBN Certification in overleg met de certificaathouder bepalen op welke wijze zij dit gaat beoordelen. Dit kan gebeuren door een extra audit te plannen of door dit tijdens de eerstvolgende opvolgingsaudit mee te nemen. Indien hiervoor extra tijd nodig is, zal deze aan de certificaathouder worden doorberekend.

Korte termijn audit

Een korte termijn audit kan nodig zijn om eventuele ontvangen klachten over- of wijzigingen in de organisatie van de certificaathouder te onderzoeken, of om een organisatie waarvan het certificaat geschorst/ingetrokken is, te beoordelen op hun genomen maatregelen. In deze gevallen zal EBN Certification vooraf de voorwaarden aan de klant kenbaar maken waartegen de korte termijn audit wordt uitgevoerd. Omdat er bij korte termijn audits weinig tijd is voor de klant om eventueel leden van het auditteam te wraken, zal EBN Certification extra aandacht en zorg besteden aan het samenstellen van dit auditteam. Indien nodig wordt tijdens het selectieproces van de auditor contact opgenomen met de klant om de acceptatie van het auditteam zeker te stellen. Iedere certificaathouder is verplicht wijzigingen te melden aan EBN Certification en medewerking te verlenen in het kader van korte termijn audits.

6.4. Inhoud audit

Elke audit start met een openingsgesprek waarbij een lid van de directie/management van de organisatie aanwezig dient te zijn. Deze meeting is bedoeld 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 waarbij een lid van de directie/management van de organisatie aanwezig dient te zijn. Tijdens de slotbijeenkomst wordt de conclusie van het auditteam aan de onderneming wordt medegedeeld.

6.4.1. 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;

Voorwaarden voor certificering

- het verduidelijken van de rol van eventueel aanwezige vertegenwoordiger(s) van EBN Certification en/ of een andere instantie, indien de audit door hen wordt bijgewoond.

6.4.2. Kern van de audit

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

6.4.3. 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 tekortkomingsformulieren worden aan het einde van de audit opgesteld.

6.4.4. 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 de certificatiebeslissers van EBN Certification 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 tekortkomingen 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 certificatietraject. Alle ontvangen systeemdocumenten zullen worden geretourneerd aan de onderneming na uitvoering van de audit of worden vernietigd.

6.5. Rapportage

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

Indien er één of meerdere tekortkomingen zijn vastgelegd, zal de uiteindelijke conclusie inzake een positief advies afhangen van de afhandeling van de geconstateerde tekortkomingen.

6.6. Vastlegging tekortkomingen en afhandeling

6.6.1. Vastlegging tekortkoming

Door het auditteam wordt bij een constatering van een tekortkoming deze vastgelegd op het tekortkomingenformulier ook wel TKF formulier genoemd. De formulering van de tekortkoming bestaat uit een vermelding van wat er is geconstateerd, waar het is geconstateerd, waarom het een tekortkoming betreft en op basis van welk (norm)element de tekortkoming is uitgesproken.

De vertegenwoordiger van de onderneming bepaalt, in overleg met de auditor, de benodigde tijd voor de correctie en/of corrigerende maatregel(en). De maximum termijn voor afhandeling (inclusief acceptatie door de lead-auditor) van oorzaakanalyse en corrigerende maatregelen bedraagt 12 weken.

De originele tekortkomingenformulieren / het originele tekortkomingenformulier wordt aan de onderneming overhandigd tijdens de presentatie van de bevindingen of per e-mail toegezonden. Het auditteam behoudt een kopie.

De lead-auditor bepaalt of een speciale audit op de oorzaakanalyse en tekortkomingen uitgevoerd dient te worden, of dat een schriftelijke verklaringen van de oorzaakanalyse, correctie en corrigerende maatregel(en) voldoende is. De grondslag voor de beslissing, een aanvullende, speciale audit op een tekortkoming uit te voeren, wordt gemotiveerd indien de implementatie van het systeem niet toereikend is, en de hieraan gerelateerde correctie / corrigerende maatregel(en) dientengevolge uitsluitend op locatie van de onderneming door de auditor geverifieerd kunnen worden.

6.6.2. Opvolging

De onderneming dient de oorzaakanalyse en genomen correcties en/of corrigerende maatregel(en) op het tekortkomingenformulier te registreren en binnen de overeengekomen termijn aan EBN Certification toe te sturen, teneinde te kunnen aantonen dat aan de eisen uit de van toepassing zijnde norm wordt voldaan. Op aangeven van de lead auditor kan een organisatie bewijsmateriaal toesturen aan EBN Certification, waarna de beoordeling door de lead auditor gebeurt op basis van de ontvangen documentatie. Indien de lead auditor bepaald dat het ontvangen bewijs onvoldoende is, kan hij hiervoor een speciale audit eisen. De genomen maatregelen zullen dan op locatie van de klant worden beoordeeld op de afhandeling en implementatie.

Als de onderneming niet in staat is binnen het overeengekomen tijdsbestek relevante bewijsstukken te overleggen, behoudt EBN Certification zich het recht voor het certificatietraject stop te zetten, of het certificaat te schorsen en/of het certificaat in te trekken.

Indien een speciale audit op een tekortkoming uitgevoerd dient te worden, zal deze audit moeten plaatsvinden binnen maximaal 12 weken na de datum waarop de tekortkoming is vastgesteld. Na overschrijding van de gestelde periode wordt het

Voorwaarden voor certificering

certificatietraject gestopt bij een initiële of hercertificatie audit of wordt de organisatie 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.

Bij hercertificatie geldt dat alle tekortkomingen dienen te zijn afgehandeld, alvorens een nieuw certificaat met een nieuwe looptijd van 3 jaar kan worden afgegeven.

6.6.3. 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 tekortkoming?
- Correctie; is het geconstateerde geval opgelost?
- Corrigerende maatregelen; zijn deze gericht op het wegnemen van de grondoorzaak?
- Bewijs; is er bewijs dat de corrigerende maatregelen uitgevoerd zijn?
- Eventuele correctie(s); is/zijn deze doorgevoerd?

Op basis van deze verificatie zal de lead-auditor beslissen of hij wel of niet aan de certificatiebesliser van EBN Certification zal adviseren om de tekortkoming 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.

7. Regels voor gecertificeerde ondernemingen

7.1. Verstrekken van een certificaat

De certificatiebeslissers van EBN Certification 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 certificatiebeslissers, wordt de onderneming schriftelijk hiervan op de hoogte gesteld door EBN Certification. Bij een positieve beslissing wordt overgegaan tot registratie van de certificatie, en wordt het certificaat aan de onderneming verstrekt.

EBN Certification zal:

- het definitieve auditrapport verstrekken en het besluit tot certificering en registratie aan de onderneming bekendmaken;
- de onderneming registreren;
- de onderneming een certificaat verstrekken;
- een certificaat verstrekken waarop vermeld 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. Dit certificaat heeft een geldigheidsduur van maximaal drie jaar gerekend vanaf de uitgiftedatum;
- de onderneming machtigen om het EBN Certification logo te mogen gebruiken conform de voorwaarden in document A-500.04 logo reglement;
- de ter beschikking gestelde systeemdokumentatie van de onderneming retourneren of vernietigen.

7.1.1. Veranderingen in de registratie van de onderneming

Een certificaathouder die in het bezit is van een geldig certificaat, kan een wijziging van de registratie en de certificatie aanvragen. EBN Certification zal beslissen of een aanvullende beoordeling uitgevoerd dient te worden en of er een nieuwe aanvraag wordt vereist.

7.1.2. Veranderingen in het systeem en/of proces

De certificaathouder dient:

- EBN Certification 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 en gefactureerd zal worden indien EBN Certification hiertoe beslist.
- Alle publiekelijke uitingen te actualiseren indien het toepassingsgebied en of managementsysteemnorm wijzigt.

Voorbeelden van structurele veranderingen zijn:

- het systeem en/ of proces van de onderneming is op meer of minder locaties van toepassing 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;
- aanpassingen in de scope van het systeem;
- het managementsysteem welke in belangrijke mate is gewijzigd.

Tevens dienen wijzigingen van contactgegevens en adressen van locaties zo spoedig mogelijk doorgegeven te worden aan EBN Certification.

7.2. Gebruik van het EBN Certification logo

Door het ondertekenen van het contract machtigt EBN Certification de organisatie na certificatie om het logo van EBN Certification te gebruiken volgens de voorwaarden zoals vastgelegd in document A-500.04 logo gebruik.

7.3. Publiciteit

EBN Certification houdt een register bij van gecertificeerde ondernemingen en mag hieruit informatie verspreiden of publiceren, of deze informatie verstrekken aan een schemabeheerder. De certificaathouder mag relaties zoals potentiële klanten, afnemers of overheden over de details van de registratie informeren alsmede het certificaat vertonen.

Het is de certificaathouder niet toegestaan te impliceren dat de certificatie betrekking heeft op activiteiten buiten de scope van certificatie; niet de certificatie op een zodanige manier gebruiken dat het publiek vertrouwen in EBN Certification of het certificatieschema kleiner wordt of dat er schade toegebracht wordt aan het imago van EBN Certification.

Indien een certificaathouder tijdelijk geschorst is of het certificaat ingetrokken is door EBN Certification dan mag deze beslissing ook door EBN Certification gepubliceerd worden danwel doorgegeven worden aan een schemabeheerder. EBN Certification zal op verzoek van derden hen inzage geven in dit register.

Voorwaarden voor certificering

7.4. Misbruik van registratie

De certificaathouder, mag het certificaat, het EBN Certification logo en overige certificatie documenten niet gebruiken indien:

- het certificaat vervalt, is vervallen, is opgeschort of wordt ingetrokken;
- de onderneming een verandering aanbrengt in het systeem en/of proces welke de geschiktheid voor registratie dusdanig beïnvloedt, dat deze door EBN Certification niet kan worden geaccepteerd;
- de onderneming er niet in slaagt een door EBN Certification uitgebrachte verandering in de systeem- en procesreglementen te implementeren;
- andere omstandigheden het systeem en/ of proces van de onderneming nadelig beïnvloeden.

8. Schorsen en intrekken

8.1. Schorsen en intrekken van het certificaat

De directie van EBN Certification (of zijn aangewezen gedelegeerde) heeft de beslissingsbevoegdheid om het certificaat te schorsen en in te trekken (zie voorbeelden in de volgende paragraaf). De directie van de certificaathouder wordt van deze beslissing schriftelijk op de hoogte gesteld.

8.2. Schorsen van het certificaat

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

- de onderneming niet in staat is aan te tonen dat er adequate corrigerende maatregelen zijn genomen op, door EBN Certification geselecteerde auditor, geconstateerde afwijkingen
- in het geval van een negatieve beslissing door de certificaatbeslissers van EBN Certification;
- als onjuist gebruik van de registratie, het certificaat en/of het logo niet wordt herzien naar tevredenheid van EBN Certification;
- als de onderneming haar financiële verplichtingen tegenover EBN Certification niet nakomt.

Schorsing van het certificaat wordt door EBN Certification aan de certificaathouder medegedeeld per brief en/of e-mail. In deze brief worden de voorwaarden vermeld, aan welke de certificaathouder 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 EBN Certification de schorsing van het certificaat ongedaan maken en de certificaathouder dienovereenkomstig informeren.

8.3. Corrigerende maatregelen

In het geval van schorsen van een certificaat dient de certificaathouder direct adequate corrigerende acties te nemen om EBN Certification in staat te stellen om de schorsing op te heffen. De certificaathouder dient EBN Certification schriftelijk te benaderen met betrekking tot de voorgestelde corrigerende maatregel(en). EBN Certification kan beslissen de corrigerende maatregel(en) in verband met de schorsing op de locatie van de certificaathouder te verifiëren middels een speciale audit.

8.4. Intrekken van het certificaat

De certificatiebeslissers van EBN Certification is gemachtigd om het certificaat, en het gebruik van het EBN Certification logo, in te trekken in de volgende gevallen:

- de corrigerende maatregelen, vermeld in de hoofdstukken 8.2 (Schorsen van het certificaat) en 8.3 (Corrigerende maatregelen), zijn niet opgelost naar tevredenheid van de beslissers;
- indien een certificaathouder (of zijn aangewezen gedelegeerde) gedurende de certificatieperiode de met EBN Certification gesloten certificatie overeenkomst schriftelijk opzegt dan wel schriftelijk aangeeft geen prijs meer te stellen op het certificaat;
- indien de systeemnormen en/of processen zijn gewijzigd en de certificaathouder kan niet aantoonbaar voldoen aan de nieuwe eisen;
- als de certificaathouder voor meer dan 9 maanden stopt met het leveren van de producten, processen en/of diensten;
- als de certificaathouder haar financiële verplichtingen aan EBN Certification niet na blijkt te komen;
- op grond van andere redenen, mits deze reden specifiek is opgenomen in A-500.06 voorwaarden certificering of deze redenen formeel zijn overeengekomen tussen EBN Certification en de certificaathouder;
- bij klachten zoals omschreven in hoofdstuk 9 in dit reglement.

Het intrekken van het certificaat wordt ten uitvoer gebracht door de certificaathouder hiervan op de hoogte te stellen middels een brief per post en e-mail toegezonden. EBN Certification zal de kennisgeving van het intrekken van het certificaat tevens publiceren en aan derden, indien gevraagd, altijd de actuele status van het certificaat (geldig/geschorst/ingetrokken/ingeperkt) mededelen.

9. Klachten- en beroepsregeling

9.1. Klachten over een gecertificeerde onderneming

In het geval dat een klacht betreffende het systeem en/of proces van de certificaathouder bij EBN Certification wordt ingediend, zal de aard en de oorzaak van de aangevoerde klacht door EBN Certification worden onderzocht. Het verrekenen van eventueel gemaakte kosten ten behoeve van het onderzoeken van de klacht vindt plaats op basis van ongelijk.

Als de klacht als terecht wordt geacht zal EBN Certification 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 8 (Schorsen en intrekken) in dit reglement, indien noodzakelijk.

EBN Certification is niet verantwoordelijk voor eventuele vergoeding van de financiële gevolgen van bewezen gebreken aan geleverde producten, processen, diensten en/of managementsystemen, die door EBN Certification zijn gecertificeerd.

9.2. Klachten over EBN Certification

Klachten gericht aan EBN Certification worden via de onderstaande klachtenprocedure afgehandeld.

9.2.1. Algemene bepalingen

De directie:	De algemeen of commercieel directeur van EBN Certification
Klager:	Een persoon die een klacht indient
Persoon:	Een medewerker van EBN Certification 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 gehanteerde taalgebruik is Nederlands.

9.2.2. Indienen van een klacht

1. Tegen de gedragingen kan een klacht worden ingediend via het daartoe bestemde formulier op de website, via een brief of e-mail.
2. Indien de klacht mondeling wordt ingediend zal worden verzocht deze alsnog schriftelijk in te dienen via het daartoe bestemde formulier op de website, via een brief of e-mail.
3. De klacht dient te worden ingediend binnen 1 jaar nadat het voorval heeft plaatsgevonden.

Alle uitingen van onvrede, klachten en bezwaren tegen beslissingen van EBN Certification worden gerespecteerd. Het indienen van een klacht of het bezwaar maken tegen een beslissing van EBN Certification zal daarom nooit leiden tot discriminerende maatregelen tegen de indiener

9.2.3. De klacht

Een klacht dient tenminste de navolgende gegevens te bevatten:

1. naam en adres van indiener;
2. dagtekening;
3. omschrijving van gedraging waartegen de klacht is gericht.

9.2.4. De procedure

De procedure voor het behandelen van de klacht is:

1. De directie van EBN Certification bevestigt binnen 1 week de ontvangst van de klacht. In geval van een mondelinge klacht zal EBN Certification de bevestiging aanvullen met de omschrijving van de klacht.
2. De klacht wordt binnen 8 weken na ontvangst afgehandeld. Afschrift van de klacht wordt verstrekt aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, met behoudt van vertrouwelijkheid.
3. Door de directie wordt een persoon aangesteld, die op geen enkele wijze betrokken is bij het onderwerp van de klacht. Deze persoon 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 EBN Certification.
6. De directie van EBN Certification 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. In overleg met de klant besluiten of de klacht gepubliceerd wordt.

De directie van EBN Certification is verantwoordelijk voor alle beslissingen op elk niveau van het proces van behandeling van klachten en beroepszaken, het verzamelen en verifiëren van alle noodzakelijke informatie voor het valideren van de klacht- en of beroepszaak en draagt er zorg voor dat de eventuele conclusies volgend uit punt 6 opgevolgd worden door de hiervoor verantwoordelijke personen binnen EBN Certification.

Voorwaarden voor certificering

9.3. Bezwaar

Belanghebbenden kunnen schriftelijk bezwaar of beroep aantekenen tegen elke beslissing (of maatregel) van EBN Certification, die een certificatie-activiteit betreft. De werkwijze m.b.t. de beroepsprocedure is opgenomen in het reglement van beroep (A-300.01), welke is te downloaden van de website.

10. Definities

Auditplan

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

Opmerking of aandachtspunt

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

Tekortkoming

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 tekortkoming door het nemen van effectieve corrigerende maatregelen is een voorwaarde vóór certificering of behoud van het uitgegeven certificaat. De beheerder van het certificatieschema waarop de certificatie van toepassing is kan een alternatieve formulering hanteren, deze formulering is dan leidend.

Een tekortkoming kan worden uitgeschreven indien:

- 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- of veiligheidsaspecten 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 voortdurend is de organisatie niet in staat om aan zijn eigen doelstelling te voldoen, of
- een element uit de getoetste norm ontbreekt, is niet geïmplementeerd of wordt in het geheel niet onderhouden, of
- een element uit de getoetste norm is slechts gedeeltelijk geïmplementeerd of wordt deels niet onderhouden.
- er een feitelijke constatering wordt 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.

Certificaat

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

Certificaathouder

Een onderneming met een geldige overeenkomst en een geldig certificaat.

Onderneming

De partij die certificatie aanvraagt voor een managementsysteem.

(Certificatie)schema

Daar waar in de Voorwaarden voor certificering wordt gesproken over schema of certificatieschema dient ook norm, standaard, richtlijn of beoordelingsrichtlijn gelezen te worden.

Registratie

Het toekennen van certificatie van de onderneming, alsmede het opnemen van de certificaathouder inclusief de van toepassing zijnde scope in het register met alle door EBN Certification gecertificeerde ondernemingen.

Certificatieovereenkomst

Een overeenkomst tussen EBN Certification en de onderneming / certificaathouder.