

# Voorwaarden certificering

## 17065





# Inhoudsopgave

1.	Algemeen .....	4
1.1.	Inleiding.....	4
1.2.	Doel.....	4
1.3.	Toepassingsgebied .....	4
1.4.	Vertrouwelijkheid en belangenverstremgeling.....	4
1.5.	Status voorwaarden voor certificering.....	4
1.6.	Geheimhouding .....	5
1.7.	Implementatie van wijzigingen in de voorwaarden voor certificering.....	5
2.	Aanvraag voor certificering.....	5
2.1.	Aanvraag.....	5
2.2.	Tijdsbesteding .....	5
3.	Overstappen van een andere certificatie instelling naar EBN Certification .....	6
3.1.	Introductie .....	6
3.2.	Eisen voor een overname .....	6
3.2.1.	Overname van geregistreerde personen.....	6
3.2.2.	Certificaatverstrekking .....	6
4.	Audit proces.....	6
4.1.	Verantwoordelijkheid van EBN Certification .....	6
4.2.	Verantwoordelijkheid van de onderneming.....	6
4.2.1.	De onderneming draagt de verantwoordelijkheid voor: .....	6
4.2.2.	Annuleringsregeling .....	7
4.2.3.	Auditteam / omvang van een audit .....	7
4.2.4.	Vorbereiding van een audit .....	8
4.2.5.	Planning opvolgings audits .....	8
4.3.	Audit.....	8
4.3.1.	Afspraak bevestiging .....	8
4.3.2.	Vorbereiding.....	9
4.3.3.	Rapportage.....	9
4.3.4.	Beoordeling (review).....	9
4.3.5.	Uitbreidingsaudits .....	9
4.4.	Inhoud audit .....	9
4.4.1.	Kern van de audit.....	9
4.4.2.	Beraadslaging van het auditteam .....	9
4.4.3.	Slotbijeekkomst (presentatie van de bevindingen).....	9
4.5.	Rapportage.....	10
4.6.	Vastlegging tekortkomingen en afhandeling .....	10
4.6.1.	Vaststelling tekortkoming.....	10
4.6.2.	Opvolging.....	10
4.6.3.	Verificatie van corrigerende maatregel(en).....	10



4.6.4.	Sancties.....	11
5.	Regels voor gecertificeerde ondernemingen .....	11
5.1.	Verstrekken van een certificaat .....	11
5.1.1.	Veranderingen in de registratie van de onderneming .....	12
5.1.2.	Veranderingen in het systeem en/of proces.....	12
5.2.	Gebruik van het EBN Certification logo.....	12
6.3.	Publiciteit .....	12
6.4.	Misbruik van registratie.....	12
6.	Schorsen en intrekken .....	13
6.1.	Schorsen en intrekken van het certificaat .....	13
6.2.	Schorsen van het certificaat .....	13
6.3.	Corrigerende maatregelen.....	13
6.4.	Intrekken van het certificaat.....	13
7.	Klachten- en beroepsregeling.....	14
7.1.	Klachten over een gecertificeerde onderneming .....	14
7.2.	Klachten over EBN Certification .....	14
7.2.1.	Algemene bepalingen .....	14
7.2.2.	Indienen van een klacht.....	14
7.2.3.	De klacht .....	14
7.2.4.	De procedure.....	14
7.3.	Bezwaar .....	15
8.	Definities.....	16



## 1. Algemeen

### 1.1. Inleiding

Deze voorwaarden voor certificering zijn uitgegeven door EBN Certification B.V. Na de inleiding wordt verder in dit document EBN Certification B.V. aangeduid met "EBN Certification".

#### Contactgegevens:

Naam: EBN Certification B.V.  
Adres: Heliotroopring 1100  
3316 KG Dordrecht  
Website: [www.ebncertification.nl](http://www.ebncertification.nl)  
Telefoonnummer: +31 78 200 3400  
E-mailadres: [info@ebncertification.nl](mailto:info@ebncertification.nl)

### 1.2. Doel

Deze voorwaarden 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.

### 1.3. Toepassingsgebied

Deze voorwaarden voor certificering zijn van toepassing op alle activiteiten van EBN Certification op het gebied van certificatie van managementsystemen, producten, processen en diensten van ondernemingen.

### 1.4. Vertrouwelijkheid en belangenverstremgeling

EBN Certification is verantwoordelijk voor het waarborgen van vertrouwelijkheid door iedere persoon werkzaam voor of namens EBN Certification, die bij het certificatieproces of beoordelingsproces 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 belangenverstremgeling bij certificatieactiviteiten te voorkomen.

### 1.5. 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 door EBN Certification gecertificeerde onderneming, maar kunnen via het contract, certificatieschema en/of deze voorwaarden voor certificering worden doorvertaald naar eisen voor de onderneming.



## 1.6. 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, meldingen van incidenten 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. EBN Certification contractueel verplicht is om gegevens aan te leveren aan een beheerorgaan dan is dat toegestaan;
3. accreditatie instellingen en andere toezichthouders in het kader van hun onderzoeken dossiers van individuele certificaathouders moeten inzien;
4. er vanuit een aanwijzingsbeschikking een verplichting geldt om informatie aan te leveren aan een overheidsinstelling.

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

## 1.7. 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 6.2 van deze voorwaarden of schorsen en intrekken van het certificaat volgens hoofdstuk 6.1.

## 2. Aanvraag voor certificering

### 2.1. 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:

- nagaan of de informatie (de te beoordelen processen/activiteiten) voldoende is om een auditprogramma te ontwikkelen;
- aangeven of zij het vermogen en de competentie heeft voor het aangegeven werkterrein van de onderneming;
- beslissen over acceptatie of afwijzing van de aanvraag door eventuele misverstanden op te lossen;
- 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 (indien niet afgewezen);
- een bevestiging aan de onderneming versturen als de offerte / certificatieovereenkomst is geaccepteerd door de onderneming.

### 2.2. 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.



### 3. Overstappen van een andere certificatie instelling naar EBN Certification

#### 3.1. 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 certificatie traject 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.

#### 3.2. 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 en de status ervan.
- Inhoud van de rapportages van het voorgaande certificatie traject.
- Beoordelingsrapportages.
- Overzicht van geregistreerde en beoordeelde personen.
- Certificatie onderzoeken.
- Aantoonbaarheid dat er géén schorsingsprocedures lopen.

##### 3.2.1. Overname van geregistreerde personen

Als de laatste beoordeling van geregistreerde persoon niet ouder is dan 3 jaar kan deze worden overgenomen. Dit wordt op basis van verstrekte informatie beoordeeld. Als de beoordeling ouder is moet een nieuwe beoordeling plaatsvinden.

##### 3.2.2. 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.

Het is niet toegestaan dat op enig moment dat de certificaathouder beschikt over meer dan 1 geldig certificaat voor de zelfde activiteit, zelfde vestiging onder hetzelfde schema.

### 4. Audit proces

#### 4.1. 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; aanwijzing van gekwalificeerde auditoren die de beoordeling onder haar gezag en verantwoordelijkheid uitvoeren; handelen volgens de van toepassing zijnde accreditatie- of andere richtlijnen van toezichhouders; het nemen van de beslissing (deze mag niet worden uitbesteed).

#### 4.2. Verantwoordelijkheid van de onderneming

##### 4.2.1. 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 werkgebied omschrijving;



- o er géén verwijzingen naar andere normen of standaarden opgenomen zijn in de werkgebied omschrijving.
- 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;
- 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 (hiertoe dient de klant een register bij te houden);
- de onderneming verplicht zich ertoe de door EBN Certification gecommuniceerde passende wijzigingen door te voeren;
- op verzoek van EBN Certification levert de onderneming een overzicht van projecten die in uitvoering zijn in een door EBN Certification te bepalen periode.

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 is geïmplementeerd. Additionele eisen voor de initiële certificatie-audit kunnen aangegeven worden in het specifieke certificatieschema.

#### 4.2.2. 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.

#### 4.2.3. 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 belangenverstremeling 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.



### Certificatie onderzoek

Het Certificatie onderzoek bestaat uit de volgende onderdelen:

1. *Beoordeling van documentatie:*
  - a. *van het managementsysteem (kwaliteit en vgm)*
  - b. *van de vastlegging van de eisen uit de BRL en protocollen*
  - c. *van de procedures en werkwijzen*
  - d. *van de wijzigingen in BRL, protocollen of handboek*
  - e. *van de actualisatie van naar aanleiding van uitbreiding*
  - f. *Controle of uitbreiding past binnen de scope van het kwaliteitssysteem en of VGM systeem*
  - g. *Beoordeling van het logogebruik*
2. *Implementatie*
  - a. *Naleving van procedures en werkwijzen*
  - b. *Beoordeling of alle of nieuwe functionarissen voldoen aan de eisen van protocollen*
  - c. *Beoordeling van wijzigingen*
  - d. *Beoordeling van omzetting in status van functionarissen*
3. *Beoordeling van projecten op vestigingsplaats*
  - a. *Beoordeling van juiste inzet van functionarissen en middelen*
  - b. *Beoordeling van aanwezigheid van documentatie en alle voorwaarden voor juiste uitvoering*
  - c. *Beoordeling van overdracht van documentatie*
  - d. *Correcte uitvoering van voorbereiding en afronding*
4. *Beoordeling van implementatie, projecteisen op projectlocatie*
  - a. *Beschikbaarheid van documentatie*
  - b. *Functionarissen: het uitvoeren van de werkzaamheden conform de eisen*
  - c. *Veldwerkzaamheden; het uitvoeren van de werkzaamheden conform de eisen*
5. *Alternatieve werkwijze*
  - a. *Beoordeling of werkwijze aan de eisen voldoet*
  - b. *Beoordeling of de werkwijze aangevraagd is.*
  - c. *Alternatieve werkwijze die langdurig is dan volgt een jaarlijkse beoordeling.*

#### **4.2.4. Voorbereiding van een audit**

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

#### **4.2.5. Planning opvolgings 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 annuleringsclausule, vermeld in deze voorwaarden vooraf, bindend. Na een initiële audit wordt na een half jaar een audit uitgevoerd. Dit geldt niet als opvolgingsaudit.

De datum van de opvolgings-audit wordt door EBN Certification in overleg met de certificaathouder bepaald. De eerste opvolgingsaudit na de eerste certificatie dient binnen 14 maanden na de certificatiebeslissing van de certificatieaudit uitgevoerd te worden. Tussen 2 opvolgingsaudits mag maximaal 14 maanden zitten.

Indien de certificaathouder niet in staat is om de opvolgingsaudit 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. Voor audits op projectlocaties geldt dat indien er geen projecten te beoordelen zijn hiervoor een half jaar kan worden uitgesteld.

### **4.3. Audit**

#### **4.3.1. 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 14 maanden plaatsvindt na verstrekking van het certificaat. Bevestiging van de planning wordt zes weken voorafgaand aan iedere audit verstuurd aan de klant.





#### **4.3.2. 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 een kantoormedewerker worden verstrekt. De klant kan tegen de planning en/of de ingezette auditor een gemotiveerd bezwaar indienen.

#### **4.3.3. 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.

#### **4.3.4. 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.

#### **4.3.5. Uitbreidingsaudits**

Bij de uitbreiding van het certificaat met een of meer vestigingsplaatsen beoordeelt EBN Certification voor elke vestigingsplaats of zij voldoen aan implementatie van documentatie-eisen en implementatie van de project eisen te beoordelen op vestigingsplaatsen.

### **4.4. 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. Hierbij worden ook de wettelijke eisen beoordeeld (voor protocollen 7001 en 7004 VIH registratie). 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.

#### **4.4.1 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.

#### **4.4.2. 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.

#### **4.4.3. 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 getourneerd aan de onderneming na uitvoering van de audit of worden vernietigd.



#### 4.5. 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.

#### 4.6. Vastlegging tekortkomingen en afhandeling

##### 4.6.1. Vaststelling 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 uitgeschreven.

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 oorzakenanalyse en corrigerende maatregelen bedraagt 3 maanden (kritieke afwijking) of 6 maanden (bij niet kritieke afwijkingen).

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 oorzakenanalyse en tekortkomingen uitgevoerd dient te worden, of dat een schriftelijke verklaringen van de oorzakenanalyse, 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.

##### 4.6.2. Opvolging

De onderneming dient de oorzakenanalyse 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 certificatie-traject stop te zetten, of het certificaat te schorsen en/of het certificaat in te trekken.

##### 4.6.3. Verificatie van corrigerende maatregel(en)

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

- Oorzakenanalyse; 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 certificatiebeslissers 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 achtname van de termijnen waarop de corrigerende maatregel uitgevoerd dient te zijn.

Verificatie van afwijkingen op documentatie worden schriftelijk afgehandeld. Als het onderwerp implementatie betreft in de praktijk.

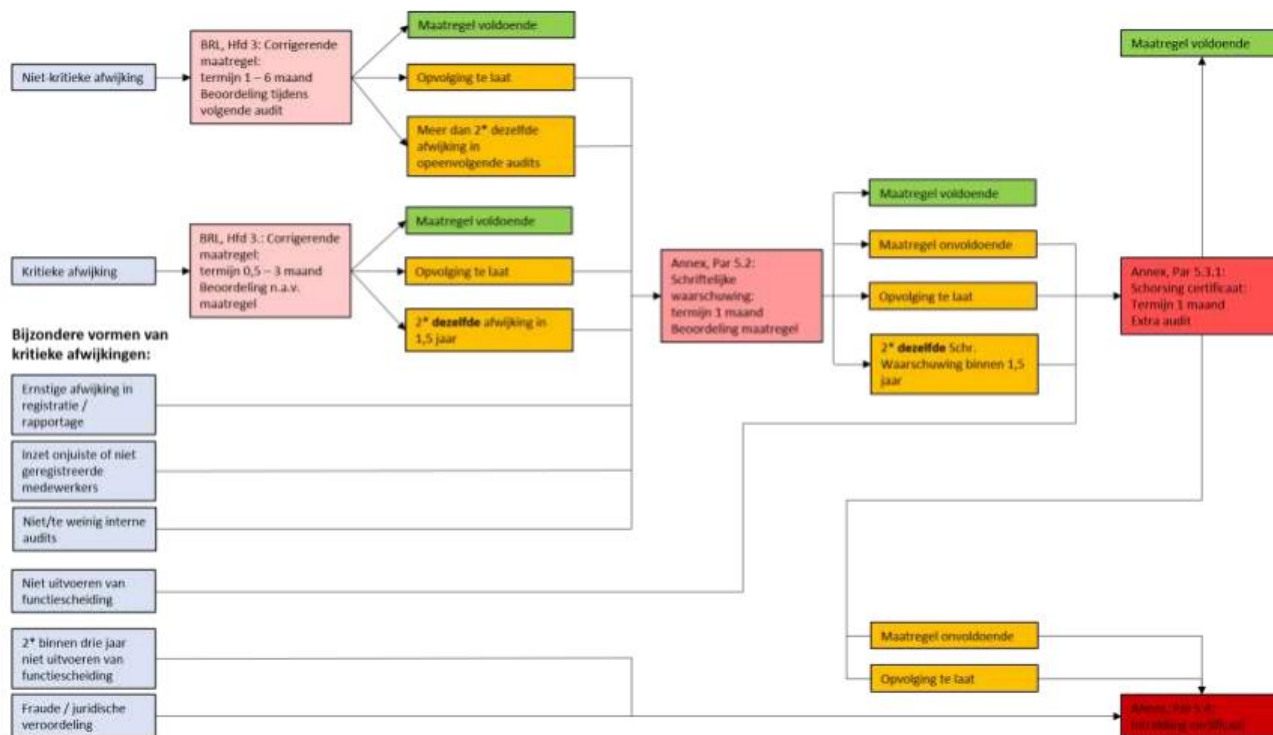


#### 4.6.4. Sancties

EBN Certification kent verder de volgende sancties:

- Waarschuwing.
- Schorsing van (een deel van ) het certificaat
- Schorsing van een geregistreerde medewerker
- Intrekking van (een deel van ) het certificaat

Een en ander wordt uitgevoerd conform hierna volgend figuur.



De verwijzingen zijn naar de BRL SIKB 7000 versie 6.0.

## 5. Regels voor gecertificeerde ondernemingen

### 5.1. 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 systeemdocumentatie van de onderneming retourneren of vernietigen.



### 5.1.1. 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.

### 5.1.2. 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.

### 5.2. 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.

### 5.3. 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.

### 5.4. Misbruik van registratie

De certificaathouder mag het certificaat, het EBN Certification logo en overige certificatedocumenten 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.



## 6. Schorsen en intrekken

### 6.1. 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.

### 6.2. Schorsen van het certificaat

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

- als 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 drie 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. Als op het certificaat protocol 7004 naast 7001 staat wordt dit bij schorsing van 7001 ook geschorst.

### 6.3. 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.

### 6.4. 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:

- als binnen 3 jaar voor de 2e keer vastgesteld is dat functiescheiding niet wordt toegepast;
- als de corrigerende maatregelen, vermeld in de hoofdstukken 6.2 (Schorsen van het certificaat) en 6.3 (Corrigerende maatregelen), zijn niet opgelost naar tevredenheid van de beslissers binnen 2 maanden;
- 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;
- bij fraude of grove onrechtmatigheden
- Indien de belangen van EBN ernstig geschaad worden;
- 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 7 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. Als op het certificaat protocol 7004 naast 7001 staat wordt dit bij intrekking van 7001 ook ingetrokken.

## 7. Klachten- en beroepsregeling

### 7.1. Klachten over een gecertificeerde onderneming

In het geval dat een klacht betreffende het systeem en/of proces van de certificaathouder bij 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 6 (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.

### 7.2. Klachten over EBN Certification

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

#### 7.2.1. Algemene bepalingen

De directie:	De algemeen of operationeel 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.

#### 7.2.2. 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

#### 7.2.3. 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.

#### 7.2.4. De procedure

De procedure voor het behandelen van de klacht is:

- 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.
- 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.
- 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.



- 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.
- De bevindingen, vergezeld van advies en aanbevelingen, worden gerapporteerd aan de directie van EBN Certification.
- 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.
- 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.

### **7.3. 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.



## 8. Definities

### **Auditplan**

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

### **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.