

	Certificatie en toezicht Algemene procedure voor het certificeren van systemen en processen (certificatieschema).	Doc.nr.: GP401010c 1/14
		Versie: 01/12/2009


Certificatieschema

MKB-Certificatie B.V.
Postbus 3003
6160 GA Geleen


Tel: 0031-(0)46-4759931
Fax: 0031-(0)46-4759932
info@mkb-certificatie.nl

bezoekadres:

Breinderveldweg 11,
6365 CM Schinnen

	Certificatie en toezicht Algemene procedure voor het certificeren van systemen en processen (certificatieschema).	Doc.nr.: GP401010c 2/14
		Versie: 01/12/2009

1. Inhoudsopgave	Pagina
1. Inhoudsopgave	2/14
2. Inleiding	3/14
3. Doel	3/14
4. Toepassing	3/14
5. Geheimhouding	3/14
6. Contractvorming	4/14
Aanvraag	4/14
6.1.1 Aanvraaggegevens algemeen	4/14
6.1.2 aanvraaggegevens bij overname	4/14
6.1.3 Aanvraaggegevens bij "multi-site"	5/14
6.1.4 Beoordelen aanvraaggegevens	5/14
6.2 Aanbieding	5/14
6.3 Aanvaarding aanbieding / overeenkomst	6/14
7. Beoordelingsproces	6/14
7.1 Auditteam / lead auditor	7/14
7.2 Initiële beoordeling / herbeoordeling	8/14
7.2.1 Beoordeling fase 1	8/14
7.2.2 Beoordeling fase 2	9/14
7.3 Certificatie	10/14
7.3.1 Besluitvorming	10/14
7.3.2 Resultaat besluitvorming / certificaat	10/14
7.4 Surveillance beoordeling	11/14
7.5 Aanvullende tussentijdse beoordeling	11/14
8. Voorwaarden gebruik certificaat en het certificatiemerk	12/14
9. Schorsing en intrekking certificaat	12/14
10. Klachten	13/14
10.1 Klachten gecertificeerd systeem / proces	13/14
10.2 Klachten over MKB-Certificatie B.V.	13/14
11. Beroep	13/14
12. Vereisten	14/14
13. Wijzigingen	14/14

	Certificatie en toezicht Algemene procedure voor het certificeren van systemen en processen (certificatieschema).	Doc.nr.: GP401010c 3/14
		Versie: 01/12/2009

2. Inleiding

Dit certificatieschema van MKB-Certificatie B.V. is een integraal onderdeel van de overeenkomst tussen MKB-Certificatie B.V. en een opdrachtgever die zijn managementsysteem, product- en/of proces wil laten beoordelen / certificeren en vervangt alle eerdere procedures van voor 01 december 2009.

Naast dit certificatieschema kunnen er, voor diverse producten, separate certificatieschema's en of richtlijnen zijn uitgegeven door (Centrale) Colleges van Deskundigen (CCvD / CvD) behorende bij een product. Hierin kunnen aanvullende eisen zijn opgenomen die dan van toepassing zijn.

3. Doel

Het doel van dit certificatieschema is om duidelijk weer te geven hoe de beoordeling / certificatie van een managementsysteem, product- en/of proces van een opdrachtgever tot stand komt. De vereisten en afspraken die gelden voor MKB-Certificatie B.V. en de opdrachtgever, gerelateerd aan de werkzaamheden in het kader van de beoordeling / certificatie, zijn in dit certificatieschema beschreven.

4. Toepassing

Dit certificatieschema is van toepassing op alle activiteiten van MKB-Certificatie B.V. in het kader van de beoordeling / certificatie van managementsystemen, producten- en/of processen van opdrachtgevers. Dit voor opdrachtgevers die gecertificeerd willen worden door MKB-Certificatie B.V. of reeds door MKB-Certificatie B.V. gecertificeerd zijn. De onder accreditatie van de Raad voor Accreditatie vallende activiteiten van MKB-Certificatie B.V. zijn verwoord op de bijlage van het RvA certificaat van MKB-Certificatie B.V. (C150 en C254) en op de site van de RvA (www.rva.nl).

5. Geheimhouding


Tenzij vereist door wetgeving zal MKB-Certificatie B.V. gegevens, in welk vorm dan ook, strikt vertrouwelijk behandelen en niet vrijgeven aan welke instantie dan ook, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de opdrachtgever.

Onder gegevens wordt verstaan:

" Gegevens in welke vorm dan ook die in het bezit zijn gekomen van werknemers of medewerkers van MKB-Certificatie B.V. in het kader van beoordelingen".

Uitzonderingen zijn:

- het inzien van dossiers door toezichthouders;
- bij publicatie certificaat;
- bij publicatie schorsing en intrekking certificaat;
- aan de hand van vereisten door (overheid-) instanties, mogelijk voortkomend uit betreffend schema.

	Certificatie en toezicht Algemene procedure voor het certificeren van systemen en processen (certificatieschema).	Doc.nr.: GP401010c 4/14
		Versie: 01/12/2009

6. Contractvorming

Iedere opdrachtgever die een managementsysteem, product- en/of proces wenst te laten beoordelen / certificeren, kan bij MKB-Certificatie B.V. een aanvraag doen. De stappen om te komen tot een beoordeling / certificering zijn onderstaand beschreven.

6.1 Aanvraag

Een aanvraag voor een beoordeling / certificering kan mondeling / telefonisch of schriftelijk / e-mail. Er kan ook gebruik gemaakt worden van het aanvraagformulier, dat te downloaden is van de website van MKB-Certificatie B.V. (www.mkb-certificatie.nl).

6.1.1 Aanvraaggegevens algemeen

De door MKB-Certificatie B.V. benodigde en door de aanvrager te verstrekken aanvraaggegevens betreffen o.a.:

- NAW- gegevens van de aanvrager, inclusief contactpersoon;
- aantal vestigingen / locaties;
- aantal medewerkers, operationeel en staf / administratief;
- de norm(en) waartegen de beoordeling / certificering gewenst is;
- de omschrijving van de te beoordelen / certificeren activiteit(en), product(en) en/of proces(sen);
- uitbesteding proces(sen)
- reeds eerder gecertificeerd en zo ja bij wie en tot wanneer, eventueel reden van overgaan;
- gewenste datum van beoordeling / certificering;
- datum volledige implementatie en werking systeem (minimaal 3 maanden).

Het kan zijn dat er aanvullende gegevens gevraagd worden aan de aanvrager.

Dit bij onvoldoende duidelijkheid / compleetheid gegevens, overname of bij multi-site certificering.

6.1.2 Aanvraaggegevens bij overname


Indien de aanvrager reeds gecertificeerd is door een andere geaccrediteerde certificerende instantie en zich wil laten beoordelen / certificeren door MKB-Certificatie B.V., zijn de door MKB-Certificatie B.V. uit te voeren werkzaamheden en tijdsbesteding afhankelijk van de beoordeling van de voorhanden zijnde rapportage(s), status cyclus etc. behorende bij het betreffende certificaat. Bij overname zal een pre-transfer review plaatsvinden op basis van de daarvoor geldende criteria zoals vastgelegd in de IAF MD2:2007.

De te beoordelen aspecten zijn:

- 1- vallen de gevraagde activiteiten binnen de accreditatie van MKB-Certificatie B.V.;
- 2- de reden van overstap naar MKB-Certificatie B.V.;
- 3- de status van het certificatieproces van de aanvrager (geldig certificaat onder Accreditatie, geen afwijkingen open);
- 4- de laatste rapporten en het certificaat (alle rapporten inclusief de surveillance);
- 5- zijn er klachten over het gecertificeerde systeem / product / proces of is er een schorsing;
- 6- status van de certificatiecyclus.

Het kan zijn dat MKB-Certificatie B.V. een afspraak maakt met de aanvrager voor nadere informatie om een doeltreffende beoordeling te kunnen doen of overname mogelijk is en op welke basis.

Het resultaat kan zijn dat er een overname mogelijk is of een aanvullende beoordeling dient plaats te vinden of dat het als nieuw beoordeeld zal worden.

	Certificatie en toezicht Algemene procedure voor het certificeren van systemen en processen (certificatieschema).	Doc.nr.: GP401010c 5/14
		Versie: 01/12/2009

6.1.3 Aanvraaggegevens bij "Multi-site"

Indien er sprake is van een entiteit / onderneming met meerdere vestigingen en één hoofdvestiging met gelijksoortige activiteiten / processen / producten en één overkoepelend managementsysteem kan er gekozen worden voor een multi-site beoordeling / certificering.

De te beoordelen aspecten zijn:

- is er een juridische / contractuele structuur tussen de hoofdvestiging en de nevenvestiging(en);
- is er één managementsysteem voor de gehele entiteit / onderneming;
- is de scope (product of dienst) op alle locaties substantieel gelijk inclusief de gehanteerde methoden en processen;
- is er één centrale coördinerende (planning van het managementsysteem), analyserende en sturende afdeling binnen de entiteit / onderneming voor alle vestigingen op de hoofdvestiging, inclusief het vermogen om veranderingen toe te passen en te evalueren;
- is er één beoordeling van het managementsysteem waarbij o.a. de geldende wet- en regelgeving en klachten en interne audits over alle vestigingen zijn meegenomen.

IAF MD1: 2007_ *Bij multi-site beoordeling / certificering wordt de hoofdvestiging bij elke beoordeling (initiële- / her- beoordeling en de surveillance-beoordelingen) bezocht. Daarnaast wordt er een steekproef uit de (neven)vestigingen genomen met dien verstande dat elke nevenvestiging gedurende de certificatieperiode van 3 jaar minstens een maal beoordeeld wordt. Indien er een afwijking wordt geconstateerd bij een van de beoordelingen betreft die de gehele organisatie. Indien gedurende de beoordeling/certificering blijkt dat multi-site toch niet kan zal de extra benodigde tijd in rekening worden gebracht die nodig is voor de separate beoordeling/certificering. Tijdens de beoordeling/certificering is het niet mogelijk om nevenvestigingen toe te voegen of niet mee te laten doen.*

6.1.4 Beoordelen aanvraaggegevens

Aan de hand van de aanvraaggegevens, verstrekt door de aanvrager, en eventuele algemene verificatie via website aanvrager en KvK wordt beoordeeld of MKB-Certificatie B.V. de aanvraag accepteert of afwijst. Dit op basis van de benodigde accreditatie, capaciteit of anderszins. Indien er een acceptatie is zal MKB-Certificatie B.V. formeel een aanbieding doen. Indien er een afwijzing is zal MKB-Certificatie B.V. dit aan de aanvrager mededelen inclusief de reden van afwijzing.


6.2 Aanbieding

Indien de aanvraag geaccepteerd wordt zal MKB-Certificatie B.V. schriftelijk een aanbieding doen.

De aanbieding is gebaseerd op de verstrekte en verkregen informatie van de aanvrager zijnde:

- de gevraagde norm waartegen beoordeling / certificering gewenst is;
- eerste certificering, her-certificering;
- overname van andere certificatie-instelling;
- multi-site beoordeling / certificering;
- de structuur van de organisatie, inclusief nevenvestiging(en) van de aanvrager;
- aantal medewerkers;
- het product, proces en/of de dienst en de complexiteit (scope);
- aantal projecten, producten en/of processen;

Daarbij wordt de tijdsbesteding gebaseerd op richtlijnen behorende bij de betreffende norm of certificatieregeling / beoordelingsrichtlijn. Bij afwijking van de richtlijn(en) door bijvoorbeeld combinatie beoordelingen zal dit door MKB-Certificatie B.V. onderbouwd gemotiveerd worden.

	Certificatie en toezicht Algemene procedure voor het certificeren van systemen en processen (certificatieschema).	Doc.nr.: GP401010c 6/14
		Versie: 01/12/2009

Het dagtarief van MKB-Certificatie B.V. wordt jaarlijks bepaald. De in de aanbieding genoemde bedragen zijn gebaseerd op het, voor dat jaar, geldende dagtarief en kunnen geïndexeerd worden.

Indien tijdens een beoordeling blijkt dat de door de aanvrager verstrekte informatie niet juist of gewijzigd is zal de eventuele extra tijd die nodig is om een correcte en volledige beoordeling uit te voeren op basis van nacalculatie tegen het geldende dagtarief in rekening worden gebracht.

6.3 Aanvaarding aanbieding / overeenkomst

Na aanvaarding van de aanbieding wordt de opdrachtgever verzocht de overeenkomst te ondertekenen en retour te zenden. De geretourneerde overeenkomst zal worden beoordeeld op volledigheid en eventuele aanpassingen door de opdrachtgever. Indien dit het geval is wordt contact opgenomen met de opdrachtgever om de aanpassingen te bespreken en eventueel te herzien.

7. Beoordelingsproces

Na ontvangst en interne beoordeling van de getekende overeenkomst wordt een klantnummer toegekend, een klantdossier aangemaakt en opgenomen in het systeem. Er wordt een lead-auditor of een auditteam aangewezen en worden afspraken gemaakt met de opdrachtgever met betrekking tot de uit te voeren activiteiten in het kader van de beoordeling / certificering.

Het beoordelingsproces bestaat in principe uit een initiële- / her-beoordeling en de surveillance-beoordelingen die voor de opvolgende 2 jaar met een frequentie van minimaal 1 maal jaarlijks dienen te worden uitgevoerd.

Een beoordeling begint met een openingsgesprek waarin men zich aan elkaar voorstelt, de rolverdeling wordt aangegeven met de communicatielijnen, het doel van de beoordeling wordt besproken, de planning met elkaar wordt afgestemd en eventuele beantwoording van vragen en het verhelpen van onduidelijkheden.

De beoordeling bestaat uit interviews en waarnemingen. Aan het eind van de beoordeling of beoordelingsdag worden de bevindingen geëvalueerd. Er zal een korte terugkoppeling plaatsvinden op het eind van iedere beoordelingsdag en een formele algehele terugkoppeling in het eindgesprek. Tijdens de eindbespreking is er gelegenheid voor de opdrachtgever om vragen te stellen in het kader van het verdere verloop van het certificatieproces.


Indien er afwijkingen worden geconstateerd kunnen deze onderverdeeld worden in 2 categorieën:

1. - Major non conformity:

Het ontbreken van of het niet hebben geïmplementeerd dan wel niet in stand hebben gehouden van een of meerdere eisen uit de te certificeren norm, of een situatie die, gebaseerd op objectieve waarnemingen, twijfel doet laten ontstaan over de kwaliteit van het werk dat uitgevoerd wordt door de opdrachtgever.

2. - Minor non conformity:

Het niet in stand hebben gehouden van een of meerdere eisen uit de te certificeren norm, beoordelingsrichtlijn of een situatie die, gebaseerd op objectieve waarnemingen, twijfel doet laten ontstaan over de borging van de kwaliteit van het werk dat uitgevoerd wordt door de opdrachtgever.

	Certificatie en toezicht Algemene procedure voor het certificeren van systemen en processen (certificatieschema).	Doc.nr.: GP401010c 7/14
		Versie: 01/12/2009

De opdrachtgever dient een oorzaakanalyse en genomen corrigerende en preventieve maatregelen en de termijn van oplossing in te vullen op het NC-formulier en dit inclusief bewijs toe te zenden aan MKB-Certificatie B.V. Afhankelijk van de mogelijke verificatie aan de hand van de bewijsstukken wordt er een follow-up beoordeling uitgevoerd bij de opdrachtgever of op basis van de aangeleverde bewijsstukken.

Beide categorieën afwijkingen dienen aantoonbaar te zijn opgeheven en door MKB-Certificatie B.V. geverifieerd te zijn, tijdens de zogenoemde follow-up, voordat een positieve beslissing kan worden genomen over het verlenen, continueren, uitbreiden of hernieuwen van certificatie. Indien de opdrachtgever niet binnen de afgesproken periode van maximaal 3 maanden in staat is de afwijkingen doeltreffend op te lossen heeft MKB-Certificatie B.V. het recht om het certificatieproces te stoppen, het certificaat te schorsen of het certificaat in te trekken.

Alle resultaten, inclusief de resultaten van de follow-up, worden verwerkt in het auditrapport. De lead-auditor doet een advies uitbrengen over het eindresultaat aan de coördinator / beslisser. In geval een negatief advies wordt de opdrachtgever hiervan schriftelijk op de hoogte gebracht. Bij een positieve beslissing wordt het certificaat aangemaakt, geregistreerd en ondertekend door de directeur en aan de opdrachtgever verstrekt. Dit zal plaatsvinden na betaling van de factuur. De ingangsdatum van het certificaat is de beslissingsdatum (coördinatie) en is geldig voor een periode van 3 jaar met dien verstande dat er minimaal jaarlijks een surveillance-beoordeling met positief resultaat uitgevoerd dient te worden.

Indien de opdrachtgever, na de certificatieperiode van drie jaar, een certificaat van MKB-Certificatie B.V. wenst te behouden dient er een her-beoordeling plaats te vinden. MKB-Certificatie B.V. zal ongeveer 3 maanden voor afloop contact opnemen met de certificaathouder over voorwaarden en datum van de her-beoordeling.

Ten behoeve van een herbeoordeling wordt er een zogenoemde "past performance review" uitgevoerd. Input hiervoor zijn de resultaten van de afgelopen certificatieperiode. Het kan zijn dat er een fase 1 en fase 2 onderzoek dient plaats te vinden. Dit mede als er significante wijzigingen hebben plaatsgevonden met betrekking tot het managementsysteem en de klant (eigenaar, organisatiestructuur incl. nevenvestigingen bij multi-site, scope, wet-en regelgeving enz.)

Indien dit zo is zal hierover gecommuniceerd worden met de opdrachtgever.


7.1 Auditteam / lead-auditor

Er wordt door MKB-Certificatie B.V. een onafhankelijk lead-auditor / auditteam aangewezen die verantwoording draagt voor de uitvoering van de beoordeling.

Lead auditors, auditors en kandidaat auditors dienen te voldoen aan de eisen die gesteld worden in de norm NEN-ISO 19011, RvA T07 en aanvullende eisen (C)CvD.

De lead-auditor / auditteam dient, afhankelijk van de vereisten gekoppeld aan de betreffende norm / beoordelingsrichtlijn, over voldoende sectordeskundigheid te beschikken voor die gebieden waarvoor het ingezet wordt. Dit kan ook door het inzetten van combinaties van een lead-auditor samen met een sectordeskundige (daar waar nodig/vereist). De deskundigheidseisen zijn in de functiebeschrijvingen vastgelegd.

Coördinatoren dienen minimaal te voldoen aan de eisen die gesteld worden aan lead auditors. Daarnaast kunnen aanvullende eisen gelden zoals vastgelegd in de functieomschrijvingen in het handboek van MKB-Certificatie B.V.. Coördinatoren mogen niet betrokken worden bij de uitvoering van beoordelingen waarvan zij coördinator zijn. Een lead-auditor mag de functie van coördinator bij dezelfde audittee vervullen na een periode van 1 jaar (gerekend vanaf datum verificatie beoordeling).

	Certificatie en toezicht Algemene procedure voor het certificeren van systemen en processen (certificatieschema).	Doc.nr.: GP401010c 8/14
		Versie: 01/12/2009

Voorts geldt dat certificatiepersoneel dat in de afgelopen drie jaar op enigerlei wijze betrokken is geweest bij het opzetten of aanpassen van een te certificeren systeem, product en / of proces, niet zal deelnemen aan beoordelingen van dat systeem, product en / of proces..

De opdrachtgever mag bezwaar maken tegen een lead-auditor of een lid van het auditteam. Dit bezwaar dient binnen 3 werkdagen na bekendmaking van de lead-auditor of auditteam schriftelijk, met motivatie van reden, aan MKB-Certificatie B.V. kenbaar te worden gemaakt.

7.2 Initiële beoordeling / her-beoordeling

Bij een initiële beoordeling / her-beoordeling zal een volledige beoordeling over het gehele managementsysteem, product- en / of proces worden uitgevoerd.

De beoordeling is onderverdeeld in 2 fasen.

De eerste fase is feitelijk een vooronderzoek om te beoordelen of de organisatie voldoende gereed is om de implementatie, tweede fase, te laten beoordelen. Hiervoor wordt aan de opdrachtgever gevraagd voor minimaal een actueel beschreven systeem, rapportages van de uitgevoerde interne audits en rapportage van de uitgevoerde directiebeoordeling / managementreview, te laten toekomen.

7.2.1 Beoordeling fase 1

Fase 1 van de audit zal bestaan uit 2 delen.


- **Deel 1 – fase 1**, die uitgevoerd kan worden op kantoor MKB-Certificatie B.V., is bedoeld voor de beoordeling van o.a.:

- managementsysteem documentatie;
- scope;
- interne audits (gepland en uitgevoerd);
- managementreview / directiebeoordeling (gepland en uitgevoerd).

De resultaten van de beoordeling deel 1 worden in het rapport verwerkt. Indien er afwijkingen zijn ten opzichte van de vereisten zal de lead-auditor dit aan de opdrachtgever kenbaar maken middels afwijkingsformulieren.

Op basis van de beoordeling van bovenstaande aspecten zal de lead-auditor beslissen om deel 2 van fase 1 voort te zetten. Bij voortzetting worden er afspraken gemaakt wanneer deel 2 zal plaatsvinden en met wie er gesproken zal worden. Deze afspraken worden in onderling overleg gemaakt. Bij geen voortzetting heeft de opdrachtgever maximaal 3 maanden te tijd om corrigerende maatregelen vast te stellen en te implementeren.

Tijdens een herbeoordeling dienen prestaties van het managementsysteem / product en/of proces over afgelopen certificatieperiode getoetst te worden aan de hand van voorgaande beoordelingen.

	Certificatie en toezicht Algemene procedure voor het certificeren van systemen en processen (certificatieschema).	Doc.nr.: GP401010c 9/14
		Versie: 01/12/2009

- **Deel 2 – fase 1**, die uitgevoerd zal worden op de bedrijfslocatie van de opdrachtgever, is in eerste instantie bedoeld om te bepalen of de organisatie gereed is voor de beoordeling van de implementatie (fase 2).

In deze fase van beoordeling wordt er, door beide zijde, kennis gemaakt en zal er geverifieerd worden, middels korte interviews, of / naar:

- de locatie- en organisatiecondities / complexiteit;
- het aantal medewerkers conform aanvraag is;
- er klachten m.b.t. het te herbeoordelen managementsysteem / product en/of proces zijn;
- de organisatie conform actueel KvK is;
- de scope overeenkomt met het gevraagde;
- het verzamelen van gegevens omtrent geldende wet- en regelgeving;
- afhankelijk van de norm aanvullende vereisten zoals weergegeven in het specifieke rapport.

Afhankelijk van bovenstaande zal de lead-auditor / auditteam beoordelen of er voldoende expertise en / of tijd ter beschikking is.

Het verslag en de beslissing van de lead-auditor over het resultaat van fase 1 wordt in de auditrapportage opgenomen.

Na bespreking van het verslag en de beslissing over fase 1 worden er afspraken gemaakt voor het verdere verloop van de beoordeling. Bij een positieve beoordeling van fase 1 wordt, in overleg, een vervolgplanning vastgesteld en de auditplanmatrix ingevuld.

Indien er afwijkingen zijn geconstateerd zal de lead auditor de opdrachtgever op de hoogte brengen van deze afwijkingen. De lead auditor doet de opdrachtgever de door hem uitgeschreven non conformity notes toekomen, samen met een toelichting (mondeling of schriftelijk) en legt dit vast in de auditrapportage. Na bespreking van de non conformity notes worden er afspraken gemaakt voor het verdere verloop van de beoordeling.

Bij geen voortzetting heeft de opdrachtgever maximaal 3 maanden te tijd om corrigerende maatregelen vast te stellen en te implementeren.

Nadat de opdrachtgever corrigerende maatregelen heeft gerealiseerd en MKB-Certificatie B.V. deze heeft goedgekeurd zal, in overleg, een vervolgplanning worden vastgesteld en de auditplanmatrix worden ingevuld en volgt fase 2 van de beoordeling.

7.2.2 Beoordeling fase 2

De beoordeling fase 2 is een vervolg op fase 1 en omvat de volledige implementatie van het te beoordelen managementsysteem / product en/of proces.

De beoordeling fase 2 kan, in overleg, aansluitend uitgevoerd worden of binnen maximaal 6 maanden na beoordeling fase 1. Indien de termijn van 6 maanden wordt overschreden kan het noodzakelijk zijn dat fase 1 deels of geheel opnieuw dient te worden uitgevoerd.

Bij aanvang van de beoordeling fase 2 wordt, in overleg met de opdrachtgever, een definitieve planning en tijdschema vastgesteld. De beoordeling wordt uitgevoerd door een auditteam, bestaande uit één of meer personen. Indien het team uit meer personen bestaat, wordt dit geleid door een lead-auditor. Indien het team zich splitst tijdens de beoordeling zullen de taken zodanig worden verdeeld dat de sectordeskundige bij de procesgebonden elementen aanwezig zal zijn.

Indien gedurende de beoordeling, die gebaseerd is op interviews en waarnemingen, een lid van het auditteam tot de bevinding komt dat het systeem, product en / of proces van de opdrachtgever niet in overeenstemming is met de norm of beoordelingsrichtlijn, zal er een non conformity note worden uitgeschreven en zal de opdrachtgever worden ingelicht over de details van deze non conformity.

	Certificatie en toezicht Algemene procedure voor het certificeren van systemen en processen (certificatieschema).	Doc.nr.: GP401010c 10/14
		Versie: 01/12/2009

De opdrachtgever krijgt aan het einde van de audit de non conformity note; de opdrachtgever wordt verzocht de non conformity note te bevestigen door het te dateren en te tekenen. Aan het einde van de audit zal de lead auditor alle non conformity notes vergelijken en geeft hij de opdrachtgever een mondelinge toelichting tevens zal een rapportage opgemaakt worden.

De bevindingen en resultaten van fase 2, inclusief het advies van de lead-auditor over mogelijke certificatie, worden in de auditrapportage opgenomen.

7.3 Certificatie

7.3.1 Besluitvorming

Alvorens een certificaat verstrekt kan worden dient er een besluitvormingsproces te worden doorlopen.

De lead-auditor doet een advies uitbrengen over het eindresultaat van fase 1 en 2 aan de coördinator / beslisser. Dit advies is opgenomen in de auditrapportage van fase 1 en 2. In geval een negatief advies kan dit worden overgenomen door de coördinator / beslisser in een negatieve beslissing.

Het resultaat van de beslissing wordt opgenomen in de auditrapportage.

Bij een positieve beslissing wordt het certificaat aangemaakt, geregistreerd en ondertekend door de directeur. Ingangsdatum certificaat is de coördinatie / beslissingsdatum.

Voor managementsystemen geldt:

- dat het beschreven gedeelte voor 100% moet voldoen aan de norm;
- voor de implementatie geldt dat op basis van vastgelegde criteria wordt besloten tot voordracht (positief advies) voor certificatie.
- afwijkingen dienen aantoonbaar te zijn opgeheven en door MKB-Certificatie B.V. geverifieerd te zijn voordat een positieve beslissing kan worden genomen over het verlenen van een certificaat.

Voor overige schema's gelden de criteria zoals genoemd in de betreffende schema's.


7.3.2 Resultaat besluitvorming / certificaat

In geval een negatieve beslissing wordt de opdrachtgever door MKB-Certificatie B.V. hiervan schriftelijk op de hoogte gebracht. MKB-Certificatie B.V. zal de auditrapportage bijvoegen.

Bij een positieve beslissing wordt de opdrachtgever door MKB-Certificatie B.V. hiervan schriftelijk op de hoogte gebracht. De opdrachtgever ontvangt de auditrapportage en het ondertekende certificaat na voldoen factuur.

Het MKB-Certificatie B.V. certificaat wordt uitgegeven op de beoordeelde entiteit / onderneming met vermelding tegen welke norm de beoordeling heeft plaatsgevonden en een beschrijving van de scope / product of proces van de opdrachtgever.

Het certificaat is geldig voor een periode van drie jaar, ingaande op de datum van de coördinatie / beslissing zoals vastgelegd in het rapport, en is onderhevig aan de surveillance audits die gehouden worden door MKB-Certificatie B.V.. Het certificaat en het bijbehorende rapport blijft eigendom van MKB-Certificatie B.V..

	Certificatie en toezicht Algemene procedure voor het certificeren van systemen en processen (certificatieschema).	Doc.nr.: GP401010c 11/14
		Versie: 01/12/2009

7.4 Surveillantie beoordeling

Een surveillantie beoordeling heeft als doel om op periodieke basis te beoordelen of het managementsysteem, product en / of proces van de opdrachtgever waarvoor een certificaat is afgegeven nog voldoet aan de gestelde voorwaarden.

De frequentie van de surveillantiebeoordelingen is minimaal 1 keer per jaar of vaker indien de opdrachtgever dit wenst. De datum voor de surveillantie beoordeling wordt, in overleg met de opdrachtgever, bepaald. De surveillantie beoordelingen dienen binnen 12, respectievelijk 24 maanden na de laatste beoordelingsdatum van de fase 2 te worden uitgevoerd. Indien er geen beoordeling binnen de gestelde periode(s) uitgevoerd wordt kan dit schorsing als resultaat hebben. In ieder geval zal er een schriftelijke mededeling, met opgave van reden, ter beoordeling aan de directie van MKB-Certificatie B.V. gedaan moeten worden.

Het volledige managementsysteem / product en/of proces dient in de periode van 2 jaar geheel beoordeeld te worden tijdens de surveillantie beoordelingen.

Bij iedere surveillantie beoordelingen komen minimaal de volgende aspecten aan bod:


- wijzigingen, organisatie, scope;
- interne audits en managementreview / directiebeoordeling;
- genomen acties n.a.v. tijdens de vorige beoordeling geconstateerde afwijking(en);
- klachtenbehandeling;
- gebruik van certificatiemerk en logo's.

De wijze van advies en beslissing bij een surveillantie beoordeling is gelijk aan die bij een initiële of herbeoordeling.

7.5 Aanvullende tussentijdse beoordeling

Het kan noodzakelijk zijn dat er tussentijds een beoordeling plaatsvindt. Dit o.a. bij wijziging van naam, eigenaar, scope, bij door MKB-Certificatie B.V. ontvangen klachten en voor het beoordelen van genomen acties naar aanleiding van geconstateerde afwijkingen (NC's) etc. De klant zal hiervoor alle noodzakelijke medewerking verlenen. De benodigde tijd zal tegen het geldende dagtarief van MKB-Certificatie B.V. worden doorberekend bij de klant.

De wijze van advies en beslissing n.a.v. een tussentijdse beoordeling kan invloed hebben op het certificatie-traject.

	Certificatie en toezicht Algemene procedure voor het certificeren van systemen en processen (certificatieschema).	Doc.nr.: GP401010c 12/14
		Versie: 01/12/2009

8. Voorwaarden gebruik certificaat en het certificatiemerk

De uitgifte door MKB-Certificatie B.V. van een certificaat ontslaat de opdrachtgever onder geen enkel beding van zijn verplichtingen met betrekking tot wetten voor levering van zijn producten of diensten.

De opdrachtgever is gerechtigd om het MKB-Certificatie B.V., alsmede het MKB-Certificatie B.V. certificatiemerk, te voeren op zijn locaties, gebouwen, advertenties en andere documenten die gerelateerd zijn aan het onder de certificatie vallende scope.

Voor gebruik van het RvA beeldmerk, in combinatie met het merk van MKB-Certificatie B.V. moet men zich houden aan de daarvoor geldende regels. Zie www.rva.nl / Reglementen - R3.

Bij verkeerd gebruik is dit minimaal gelijk aan een Major non conformity en zal de gebruiker op zijn verantwoordelijkheden worden aangesproken.

9. Schorsing en intrekking certificaat


MKB-Certificatie B.V. houdt zich het recht voor om het certificaat te schorsen of in te trekken op ieder moment van de drie jaar durende certificatieperiode. De directeur van MKB-Certificatie B.V. heeft hiertoe de beslissingsbevoegdheid. De directie van de opdrachtgever / certificaathouder zal van de intrekking en / of schorsing schriftelijk op de hoogte worden gebracht.

Het certificaat kan worden geschorst of ingetrokken indien:

- de organisatie van de opdrachtgever gedurende de drie jaar durende certificatieperiode niet voldoet aan de eisen van de norm en of dit certificatieschema;
- indien normen en/of beoordelingsrichtlijnen zijn vervallen en/of niet meer worden toegepast;
- de opdrachtgever corrigerende maatregelen niet uitgevoerd heeft binnen de afgesproken termijn;
- de opdrachtgever het certificatiemerk van MKB-Certificatie B.V. misbruikt op welk wijze dan ook en geen passende corrigerende maatregelen treft;
- de opdrachtgever niet heeft voldaan aan de financiële vereisten van het contract;
- MKB-Certificatie B.V. op welke wijze dan ook in opspraak wordt gebracht.

MKB-Certificatie B.V. zal alles binnen haar mogelijkheden doen om de opdrachtgever in de gelegenheid te stellen passende maatregelen te treffen, volgend op een schorsing van het certificaat. Indien de opdrachtgever na het verlopen van een redelijke termijn (maximaal 3 maanden) in gebreke blijft, zal het certificaat worden ingetrokken.

In geval van schorsing en/of intrekking zal MKB-Certificatie B.V. dit publiceren.

	Certificatie en toezicht Algemene procedure voor het certificeren van systemen en processen (certificatieschema).	Doc.nr.: GP401010c 13/14
		Versie: 01/12/2009

10. Klachten

10.1 Klachten in verband met een gecertificeerd systeem/ proces van een opdrachtgever

Indien MKB-Certificatie B.V. schriftelijk klachten van derden ontvangt verbandhoudend met een door MKB-Certificatie B.V. gecertificeerd managementsysteem of proces, is MKB-Certificatie B.V. verplicht de oorzaak van de klacht te onderzoeken. De betrokken opdrachtgever is verplicht alle medewerking te verlenen voor zover MKB-Certificatie B.V. dit noodzakelijk acht. De klachten worden door MKB-Certificatie B.V. geregistreerd.

Indien na onderzoek MKB-Certificatie B.V. tot de conclusie komt dat de klacht gegrond was, is de betrokken opdrachtgever verplicht de benodigde corrigerende maatregelen om de klacht op te lossen, uit te voeren.

Wanneer de betrokken opdrachtgever de klacht niet oplost, kan het certificaat worden geschorst of ingetrokken. MKB-Certificatie B.V. zal niet aansprakelijk gesteld kunnen worden als gevolg van gebreken door de opdrachtgever / certificaathouder.

10.2 Klachten over MKB-Certificatie B.V.

Klachten over de werkwijze van MKB-Certificatie B.V. worden d.m.v. de interne klachtenprocedure geregistreerd en onderzocht. Deze procedure wordt op verzoek ter beschikking gesteld.

Klachten die betrekking hebben op wettelijke certificatieactiviteiten worden behandeld conform de daarvoor bestemde procedure op basis van de Algemene wet bestuursrecht. Deze procedure wordt op verzoek ter beschikking gesteld.


11. Beroep

Alle geschillen, meningsverschillen of kwesties tussen de partijen of met een derde, met betrekking tot:

- de uitvoering van certificatie;
- zaken die voortkomen uit de overeenkomst (en niet onderling kunnen worden geregeld), kunnen worden voorgelegd aan een enkele arbiter, die door de partijen in onderling overleg is gekozen.

Indien men hierover geen overeenstemming bereikt, wordt het geschil geregeld door arbitrage in overeenstemming met de voorschriften van het Nederlands Arbitrage Instituut.

Uitspraak van het Nederlands Arbitrage Instituut is bindend voor MKB-Certificatie B.V. Het staat de opdrachtgever vrij gerechtelijke stappen te ondernemen. MKB-Certificatie B.V. staat garant voor de uit de rechtsgeding voortvloeiende kosten voor honoraria en onkostenvergoeding van de arbiter(s), inclusief de bureaunkosten tot het gefactureerde bedrag waarop het geschil van toepassing is met een maximum van € 5.000,--.

	Certificatie en toezicht Algemene procedure voor het certificeren van systemen en processen (certificatieschema).	Doc.nr.: GP401010c 14/14
		Versie: 01/12/2009

12. Vereisten

MKB-Certificatie B.V.:

- MKB-Certificatie B.V. verplicht zich, onder de bepalingen van deze overeenkomst, beoordelings- / certificeringswerkzaamheden te verrichten met gekwalificeerd personeel;
- de beoordeling uit te voeren binnen 1 jaar na opdracht / overeenkomst;

Opdrachtgever:

- de opdrachtgever verplicht zich te bewerkstelligen, gedurende de overeenkomst, te voldoen aan alle redelijke eisen, noodzakelijk voor de uitgifte van een certificaat;
- de opdrachtgever verplicht zich, op aanvraag van MKB-Certificatie B.V., een beheerd handboek, bevattende procedures, instructies en andere documenten betreffende het te beoordelen systeem, product en/of proces aan MKB-Certificatie B.V. ter beschikking te stellen, alsmede alle medewerking te verlenen noodzakelijk voor het uitoefenen van de benodigde werkzaamheden, inclusief het doeltreffend geven van noodzakelijke instructies over veiligheid;
- de opdrachtgever verplicht zich om bijwoningen te laten plaatsvinden waarbij aanwezig medewerkers van MKB-Certificatie B.V. en / of toezichthouders;
- de opdrachtgever verplicht zich een klachtenprocedure te hebben en de klachten te registreren tezamen met de vermelding van de genomen corrigerende maatregel(en). Bovenstaande maakt deel uit van de beoordelingen;
- de opdrachtgever is gehouden MKB-Certificatie B.V. onverwijld op de hoogte te brengen van wijzigingen in zijn "kwaliteitssysteem".

13. Wijzigingen

Dit certificatieschema kan worden gewijzigd door het (Centraal) College van Deskundigen. Indien nieuwe respectievelijk gewijzigde maatstaven van kracht worden, zal MKB-Certificatie B.V. deze publiceren en / of de opdrachtgever naar verwijzen. De opdrachtgever zal na een door MKB-Certificatie B.V. aan te geven overgangperiode aan de nieuwe, respectievelijk gewijzigde maatstaven moeten voldoen teneinde de geldigheid van het certificaat te behouden.
