



Nederlands Certificatie Instituut

Algemene Certificatie Procedure



Inhoudsopgave

1	Algemeen.....	4
1.1	Doel van de procedure.....	4
1.2	Toepassingsgebied.....	4
1.3	Beheer van deze procedure.....	4
1.4	Referenties.....	4
1.5	Definities (in alfabetische volgorde).....	5
2	Verantwoordelijkheden.....	6
3	Werkwijze.....	7
3.1	Inleiding.....	7
3.2	Vorbereiding.....	7
3.2.1	Eerste aanvraag voor certificering.....	7
3.2.2	Eerste beoordeling van de gegevens (onderdeel contractbeoordeling).....	8
3.2.3	Eerste aanbieding.....	9
3.2.4	Beoordelen van een organisatie die door een andere CI is gecertificeerd.....	11
3.2.5	Toezening gegevens door de aanvrager.....	12
3.2.6.1	Tweede beoordeling van de gegevens.....	12
3.2.7	Planning en de bevestiging van de opdracht en betrokkenheid personeel.....	13
3.3	Onderzoek (Certificatie audit).....	14
3.3.1	Auditmethodiek / auditprogramma.....	14
3.3.2	Auditplan.....	15
	Auditplan VCA/VCU.....	15
	Auditplan ISO (9001/14001/18001).....	16
3.3.3	Fase 1 en 2 van het certificatieonderzoek.....	16
3.3.5	Rapportage.....	22
3.3.6	Nieuwe audit.....	22
3.4	Besluitvorming.....	23
3.5	Verstrekken van een certificaat.....	23
3.6	Registratie.....	24
3.7	Veranderingen in de registratie van de organisatie.....	24
3.8	Controle audits (periodieke audits).....	24
3.9	Hercertificatie audit.....	25
4	Wederzijdse rechten en plichten.....	26
4.1	Gebruik van certificatie-merken en overige publicatie.....	26
4.2	Veranderingen in de organisatie, het managementsysteem en/of in het werkgebied (de scope).....	26
4.3	Klachten over een gecertificeerde organisatie.....	27
4.4	Misbruik van registratie.....	28
4.5	Geheimhouding.....	28
4.6	Bijzonder onderzoek.....	28
4.7	Intrekken, schorsen en nietig verklaren van een certificaat.....	29
4.7.1	Intrekken.....	29
4.7.2	Schorsen.....	29
4.7.3	Nietig verklaren.....	30
4.7.4	Aanvullend voor ISO 14001 OHSAS 18001– SCCM.....	30
4.8	Publicaties.....	30



Nederlands Certificatie Instituut

4.9	Klachten over NCI	30
4.10	Beroep.....	31
5	Nieuwe vereisten en methoden van onderzoek bij certificatie.....	31
6	Invoering van wijzigingen van deze procedure	31

1 Algemeen

1.1 Doel van de procedure

Het doel van deze procedure is om een eenduidige werkwijze van NCI te waarborgen, om opdrachtgevers hierover te informeren en om de wederzijdse rechten en plichten van opdrachtgevers en van NCI duidelijk te stellen.

1.2 Toepassingsgebied

Deze procedure is van toepassing op de activiteiten van NCI op het gebied van het certificeren van managementsystemen van organisaties.

1.3 Beheer van deze procedure

De Directeur van NCI is verantwoordelijk voor de inhoud van deze procedure.
Deze procedure is onderdeel van het managementsysteem van NCI

1.4 Referenties

ISO 19011	“Richtlijnen voor het uitvoeren van kwaliteits- en/of milieumanagementsysteemaudits”
ISO/IEC 17021:	"Algemene criteria voor certificatie-instellingen die kwaliteitssysteemcertificatie uitvoeren"
IAF MD 1:2007:	Criteria voor certificatie-instellingen voor certification of Multiple Sites base don Sampling.
IAF MD 2:2007:	IAF Mandatory Document for the Transfer of Accredited Certification of Management Systems
IAF MD 5: 2009:	IAF Mandatory document for duration of QMS and EMS Audits. Richtlijn voor de tijdsbesteding opgesteld door het International Accreditation Forum (IAF).
EA-7/04:	Een toelichting van de European co-operation for Accreditation op het onderdeel naleving wet- en regelgeving binnen de ISO 14001-norm.
Handboek Kwaliteit van het CCvD-VCA, laatste versie.	

1.5 Definities (in alfabetische volgorde)

	Definitie
Audit	Het geheel van activiteiten vanaf planning t/m rapportage van de beoordeling van een managementsysteem tegen een vooraf overeengekomen norm.
Auditor	De persoon die namens NCI de beoordeling van de organisatie uitvoert
Auditplan	Een auditplan vormt de basis voor overeenstemming over de uitvoering en planning van de auditactiviteiten. Het auditplan bestaat uit de auditdoelstellingen, het toepassingsgebied en criteria van de audit. Voor elke audit die in het auditprogramma is vastgesteld wordt een auditplan opgesteld.
CvD	College van Deskundigen
CCVD-VCA	Centraal College van Deskundigen-VCA
Certificaat	Het bewijs van voldoen aan een met name genoemde norm en registratie hiervan.
Certificatiepersoneel	Alle personeel dat werkzaamheden verricht binnen de organisatie van NCI.
Certificatietermijn	Termijn dat een certificaat geldig is. Dit is aangegeven op het certificaat.
Reviewer	De persoon die verantwoordelijk is voor het vaststellen of het managementsysteem van een organisatie certificatiewaardig is en is verantwoordelijk voor alle beslissingen binnen het auditproces om de informatie te verkrijgen op grond waarvan een uitspraak gedaan kan worden over de certificatiewaardigheid van het systeem.
Kwaliteitshandboek	De beschrijving van een kwaliteitsmanagement van een organisatie.
Lead-auditor	De persoon die de verantwoordelijkheid heeft voor een auditteam (meerdere auditors bij één audit)
Major	Een tekortkoming die direct negatief effect op de kwaliteit van het eindproduct heeft, dan wel het niet voldoen aan een strikteis van de norm.
Minor	Een tekortkoming die op termijn een negatief effect kan hebben op de kwaliteit van het eindproduct, dan wel onvoldoende implementatie van een eis volgens de norm.
NCI	Nederlands Certificatie Instituut B.V.
Opmerking /Observatie	Een tekortkoming waarvoor het auditteam van het bedrijf Aandacht vraagt, ter verbetering van het systeem, zonder dat Deze een negatief effect kan hebben op de kwaliteit van het eindproduct.

Organisatie	Bedrijf of instelling dat/die een aanvraag doet of heeft gedaan voor certificatie, dan wel een contract hiervoor is aangegaan met NCI.
RvA	Raad voor Accreditatie
SSVV	Stichting Samenwerken voor Veiligheid
SCCM	Stichting coördinatie certificatie milieu- en arbomanagementsystemen
Tekortkoming	Een feit van: a. niet voldoen aan een gekozen norm b. inconsistentie of onvolledigheid in een managementsysteem.
VCA-richtlijn	Richtlijn voor het aantal te bezoeken projecten en te besteden mandagen in het kader van VCA- beoordeling
VCA (SCC)	VGM Checklist Aannemers ook wel Veiligheids Certificaat Aannemers (Safety Certification Contractors) genoemd.
VCA/VCU-checklijst	Vragenlijst (laatste versie) die gebruikt wordt als referentie voor de beoordeling van bedrijven
VCU	Veiligheids Certificaat Uitzend- en detachingsbureau's
Veiligheidshandboek	Een beschrijving van het VGM-beheerssysteem van een organisatie, waarin opgenomen een aantal milieu- en gezondheidsaspecten

2 Verantwoordelijkheden

- De Directeur van NCI is verantwoordelijk voor het leveren van een inspanning om het managementsysteem van een opdrachtgever (organisatie) te beoordelen: Dit onpartijdig, objectief uitvoert en belangenverstremgeling beheert.
- Tegen een met name genoemde norm
- Volgens een proces dat is vastgelegd in deze procedure en dat voldoet aan de vereisten van de Raad voor Accreditatie en waar van toepassing het Centraal College van Deskundigen VCA.

De Directeur van NCI is tevens verantwoordelijk voor:

- Het vertrouwelijk behandelen van alle gegevens van de opdrachtgever
- Het juist publiceren van de gegevens van de door NCI gecertificeerde organisaties.

De opdrachtgever is verantwoordelijk voor:

- Het leveren en de juistheid van alle informatie als gevraagd door NCI uit hoofde van deze procedure
- Bij OHSAS 18001: de opdrachtgever met gecertificeerd arbomanagementsysteem blijft voldoen aan alle voorschriften. Wanneer dit niet langer het geval is dan dient de organisatie dit bij NCI te melden.
- Het geven van toegang tot zijn kantoren, werkplaatsen en andere plekken waar werk wordt uitgevoerd, teneinde het certificatiepersoneel de gelegenheid te bieden de goede werking van het managementsysteem te beoordelen
- Het toestaan dat controle die de Directeur van NCI onaangekondigd op het certificatiepersoneel wil doen kan worden uitgevoerd, dan wel controle die de RvA wil doen. De waarnemers behoren niet tot het auditteam en kunnen de audit niet beïnvloeden.
- Het geven van de noodzakelijke veiligheidsinstructie en het verschaffen van veiligheidsuitrusting aan het certificatiepersoneel.

De opdrachtgever zal ervoor zorgdragen dat de rol van een (externe) (veiligheids- of kwaliteits-) adviseur (adviseur voor het managementsysteem) die eventueel bij de audit aanwezig is, zich beperkt tot toezien.

3 Werkwijze

3.1 Inleiding

In dit hoofdstuk wordt het gehele proces vanaf het eerste contact met een potentiële opdrachtgever tot en met het uitvoeren van controle audits beschreven. Waar nodig wordt verwezen naar andere documenten (procedures, instructies, formulieren en dossiers). Voor zover deze niet uitsluitend voor intern gebruik zijn van NCI, maar aan opdrachtgevers ter beschikking kunnen worden gesteld wordt dit aangegeven.

3.2 Voorbereiding

3.2.1 Eerste aanvraag voor certificering

Een organisatie kan een offerte aanvragen voor certificering door de volgende gegevens mondeling of schriftelijk (of via de website) te verschaffen:

- NAW gegevens
- Contactpersoon (naam en functie)
- Aantal vestigingen (vestigingsplaats met aantal medewerkers kantoor en uitvoering)
- Soort werkzaamheden c.q. werkgebied (scope)
- Aantal medewerkers (fte's) per bedrijf / vestiging
- Tegen welke norm men wil worden gecertificeerd
- Door wie de organisatie wordt geadviseerd (indien van toepassing)
- Aangeven of er werkzaamheden zijn die volledig aan een ander overgelaten wordt (outsourced) en alleen de resultaten hiervan gebruikt worden.

Extra voor VCA:

- Aantal projecten over afgelopen 12 maanden en/of het aantal projecten gemiddeld per dag. Dit is van belang voor de berekening van de VCA offerte.

Zie verder het offerte aanvraagformulier (document FC.1.01)

Extra voor ISO 14001:

- De milieuaspecten worden opgevraagd. Dit in verband met de waardering Laag, Midden of Hoog.

Extra voor OHSAS 18001

De processen en arbogevevaren worden opgevraagd. Aan de hand hiervan wordt een beoordeling gemaakt over de categorie van de complexiteit (Lim, Low, Medium en High).

Ook wordt beoordeeld in hoeverre de benodigde deskundigheid beschikbaar is (bijlage 3 en tabel 1 van bijlage 4 SCCM).

Als de aanvraag mondeling geschied, zal de auditinformatie verwerkt worden op een offerte aanvraagformulier van NCI.

Een proefaudit mag aangevraagd en geoffreerd worden. De uitvoering van de proefaudit wordt niet gezien als advies aangezien het alleen een beoordeling van het ingevoerde systeem zal zijn en er geen advies gegeven wordt over de oplossing van eventuele tekortkomingen. Interne audits mogen niet aangeboden worden aan klanten die door NCI worden gecertificeerd. Klanten waar interne auditservices zijn geleverd mogen niet binnen een periode van twee jaar worden gecertificeerd.

3.2.2 Eerste beoordeling van de gegevens (onderdeel contractbeoordeling)

NCI beoordeelt of het bevoegd is om certificering, als gevraagd onder accreditatie, uit te voeren en of de gegevens duidelijk en voldoende zijn om een eerste aanbieding te doen (zie benodigde informatie bij 3.2.1).

Contractbeoordeling wordt door Office uitgevoerd en ter goedkeuring voorgelegd aan de directeur. Voor standaard offertes wordt dit gedelegeerd naar de officemedewerkers. De contractbeoordeling voor ISO 14001 en OHSAS 18001 wordt ook uitgevoerd door een reviewer. Een gekwalificeerde reviewer voor de ISO 14001 geeft in de contractbeoordeling de complexiteit aan van diverse milieu thema's en een conclusie van de categorie ten aanzien van de complexiteit waar de organisatie in valt. Bij OHSAS 18001 geeft gekwalificeerde reviewer in de contractbeoordeling de complexiteit aan van diverse processen en arbogevaren en een conclusie van de categorie ten aanzien van de complexiteit waar de organisatie in valt.

Als de offerte order wordt, zal de auditinformatie bij betreffende klant worden gedocumenteerd. Indien NCI niet bevoegd is de opdracht uit te voeren, brengt NCI de aanvrager hiervan op de hoogte door een brief / e-mail met de afwijzing en onderbouwing hiervan te sturen naar de organisatie of de afwijzing telefonisch door te geven. NCI zal geen onderzoeken (proefaudit) uitbesteden aan een adviesbureau voor managementsystemen. Dit zou een onaanvaardbare bedreiging voor de onpartijdigheid met zich meebrengen.

Wanneer een klant een certificaat aanvraagt, maar NCI niet kan uitgeven, kan je verwijzen naar een CI welke deze wel uitvoert. NCI werkt met sommige CI's samen.

NCI besteedt deze diensten niet uit. We verwijzen de klant naar de betreffende CI en zij sluiten zelf een contract af met de betreffende CI. Het kan zo zijn dat NCI als contactpersoon zal fungeren, maar dit is puur het doorsturen van informatie. NCI neemt geen certificatiebeslissingen voor deze certificeringen.

NB: Extra bij ISO 14001:

Voor een aantal bijzondere situaties heeft het CCvD van het SCCM de werkwijze bij de bepaling van de scope nader gespecificeerd.

3.2.2.2 Contractbeoordeling buitenland

Voor de beoordeling of NCI een offerte kan uitbrengen voor een audit in het buitenland dienen de volgende stappen ondernomen worden.

1. Heeft NCI een gekwalificeerd deskundige voor betreffend land? Zo ja, dan mag er aangeboden worden.
2. Zo niet dan zal door de directeur een inschatting gemaakt moeten worden of NCI wel aan de norm zal kunnen gaan voldoen of niet.
3. Als niet aan de norm voldaan kan worden dan zal er geen offerte worden aangeboden en zal de aanvrager hierover schriftelijk worden geïnformeerd
4. Als de inschatting is dat er wel aan de norm voldaan kan worden da kan er aangeboden worden.
5. In dit geval zal bij ontvangst van de order een gekwalificeerde auditor van NCI gekwalificeerd moeten worden als deskundige van betreffend land.
6. Als dit (5) niet haalbaar is, zal er op een andere wijze gezorgd moeten worden voor een deskundige van betreffend land tijdens de audit. Zie hiervoor PP.1 kwalificatie deskundige buitenland.

3.2.3 Eerste aanbidding

Indien NCI bevoegd is om de opdracht uit te voeren zal NCI een offerte opstellen en (digitaal) versturen naar de organisatie (de aanvrager) inclusief:

- Door NCI getekende certificatie overeenkomst in 2-voud (digitaal 1x).
- Algemene certificatieprocedure
- Certificatiecriteria betreffende de norm
- Indien van toepassing: Offerte aanvraagformulier, gedeeltelijk ingevuld met de reeds bekende (organisatie)gegevens.
- Algemene voorwaarden

Hercertificatie offertes

Hercertificatie offertes worden 6 maanden voor verloop van het certificaat verzonden aan auditee. Gezien het reguliere termijn van 3 maanden voor het opheffen van afwijkingen en het nemen van corrigerende maatregelen zal de hercertificatie audit minimaal 3 maanden voor verloop van het certificaat gepland worden. Ingeval er door omstandigheden minder dan de reguliere 3 maanden voor de verloopdatum wordt gepland, zal de reden hiervan geregistreerd worden in een contactrapport en de auditee op de hoogte worden gebracht van het mogelijke gevolg dat de periode voor het oplossen van tekortkomingen minder is dan 3 maanden. Bij het niet oplossen van de tekortkomingen voor het verloop van het certificaat leidt dat tot de volgende consequenties:

- Auditee is niet meer gecertificeerd voor betreffende norm
- Auditee mag niet naar buiten treden als gecertificeerd
- Auditee mag geen logo's meer gebruiken

- Als NCI niet de gelegenheid krijgt van auditee om voor de verloopdatum de hercertificatie audit te doen, zal er een audit moeten worden gedaan ter grootte van een initiële (certificatie) audit.

NB: Bij een aanvraag voor een gecombineerde offerte voor 2 of meerdere organisaties, zal de overeenkomst zo ingedeeld worden dat de tekenbevoegden (bestuurder/eigenaar) voor iedere organisatie moet tekenen.

Bovenstaande informatie en eventuele reclame die verstrekt worden aan (potentiële) klanten mag niet misleidend zijn.

Audittijd /tijdsbesteding:

Er wordt voor elke organisatie bepaald hoeveel tijd nodig is om een complete en effectieve audit uit te voeren. Bij de berekening van de tijdsbesteding worden gehanteerd:

- IAF MD 1:2007: Criteria voor certificatie-instellingen voor certification of Multiple Sites base don Sampling.
 - IAF MD 2:2007: IAF Mandatory Document for the Transfer of Accredited Certification of Management Systems
 - IAF MD 5: 2013: IAF Mandatory document for duration of QMS and EMS Audits. Richtlijn voor de tijdsbesteding opgesteld door het International Accreditation Forum (IAF).
- Handboek Kwaliteit SSVV

De offertes zijn onder te verdelen in :

- a) standaard offertes
- b) maatwerk offertes

a) Voor de standaard offertes is een vaste tijdsbesteding en tarief. Dit betreft offertes voor:

- VCA* certificering, 1 bedrijf zonder vestigingen en gemiddeld aantal projecten per dag <6
- VCA** certificering, 1 bedrijf zonder vestigingen, < 50 c.q. 100 medewerkers en gemiddeld aantal projecten per dag <6
- VCU certificering, 1 bedrijf zonder vestigingen

b) Voor de maatwerk offertes (alles wat niet onder a valt) wordt (aan de hand van ontvangen informatie (zie 3.2.1)) een maatwerk calculatie opgesteld. Hierin is de onderbouwing terug te vinden.

De directeur voert alle contractbeoordelingen uit en office stelt de offertes op. Voor VCA/VCU en ISO 9001 laat de directeur naar behoefte de contractbeoordeling en de offerte verifiëren door een voor het betreffende schema gekwalificeerde lead auditor/reviewer. Voor ISO 14001 en OHSAS 18001 offertes laat de directeur de contractbeoordeling en de offerte altijd verifiëren door een voor ISO 14001 / OHSAS 18001 gekwalificeerde lead auditor/reviewer.

De aanbidding is gebaseerd op de beschikbare informatie. Indien later op grond van meer of gedetailleerdere informatie blijkt dat de aanbidding moet worden bijgesteld, dan zal dat gemotiveerd worden gedaan. In de contractbeoordeling wordt gemotiveerd aangegeven waarom er korting wordt gegeven en wanneer er meer uren gelden (bijvoorbeeld meerdere locaties).

Bij het maken van de aanbidding wordt uitgegaan van de vereisten van de RvA en indien van toepassing het CCvD-VCA, o.m. op het gebied van de te besteden tijd.

Van de vastgestelde audittijd dient er altijd een gedeelte op locatie (on-site) van de klant te worden ge-audit en kan er een gedeelte off-site (op kantoor NCI) worden uitgevoerd. Hoeveel uur er minimaal on-site dient te worden besteed is vastgelegd in de vereisten van de NEN-EN-ISO 17021, MD 1, MD 2, MD 5 en eventueel van toepassing zijnde certificatieschema's (zoals bijvoorbeeld de VCA/VCU).

Belangrijk hierin is dat NCI werkdagen hanteert van normaal gesproken 8 effectieve audituren per dag. Wanneer er meer dan 8 effectieve audituren on-site moet worden uitgevoerd, zal er een extra auditdag of een gedeelte hiervan worden ingepland.

3.2.4 Beoordelen van een organisatie die door een andere CI is gecertificeerd.

Indien een organisatie vraagt om certificatie bij NCI terwijl deze organisatie gecertificeerd is door een andere CI, dan wordt documentatie opgevraagd en beoordeeld t.b.v. het vaststellen van de omvang van de beoordeling door NCI.

Deze documentatie is (naast de overige standaard gevraagde documentatie):

- alle rapportages van de andere CI incl. tekortkomingen en corrigerende maatregelen vanaf de laatste certificatiecyclus
- kopie certificaat

Beoordeling door een lead auditor betreft:

- Werkte de andere CI onder accreditatie van de RvA of andere erkende nationale accreditatie organisatie èn
- Blijkt uit de documentatie dat het systeem voldoet aan de eisen van NCI en dat het goed wordt toegepast en onderhouden.

Indien de beoordeling positief is, dan wordt:

1. Indien de organisatie 3 jaren gecertificeerd is geweest, een audit uitgevoerd ter grootte van een hercertificatie audit (afgezien van evt. andere argumenten voor vermeerdering of vermindering van het aantal mandagen) t.b.v. certificatie voor een certificatieperiode van 3 jaren. De normale vermeerdering/vermindering van het aantal te besteden mandagen wordt toegepast.

2. Indien de organisatie nog niet 3 jaren gecertificeerd is geweest, dan kan worden gekozen uit twee wegen:
 - 2.1. er wordt een audit uitgevoerd t.b.v. certificatie voor een periode van 3 jaren
 - 2.2. er wordt een audit uitgevoerd t.b.v. certificatie voor de resterende looptijd van het lopende certificaat van de andere CI.

Ad. 2.1. Bij bepaling van het aantal te besteden mandagen wordt uitgegaan van het uitvoeren van een certificatie audit. Op basis van de kennis van de organisatie en de mate van vertrouwen die daardoor en bij de beoordeling van de rapportages van de andere CI ontstaat, incl. de duur van de bestaande certificatieperiode, kan de bestede tijd maximaal naar de tijd van een hercertificatie audit worden teruggebracht. Verder wordt volgens de gebruikelijke regels vermeerdering/vermindering toegepast.

Ad. 2.2. Bij bepaling van het aantal te besteden mandagen wordt uitgegaan van het uitvoeren van een hercertificatie audit. Op basis van de kennis van de organisatie en de mate van vertrouwen die daardoor en bij de beoordeling van de rapportages van de andere CI ontstaat, incl. de duur van de bestaande certificatieperiode, kan de bestede tijd maximaal naar de tijd van een Controle audit worden teruggebracht. Verder wordt volgens de gebruikelijke regels vermeerdering/vermindering toegepast.

3.2.5 Toezending gegevens door de aanvrager

Indien de aanvrager akkoord kan gaan met de aanbieding wordt de aanvrager verzocht om het volgende retour te zenden, bij voorkeur digitaal.

- één ondertekend exemplaar van de bijgesloten certificatieovereenkomst
- als van toepassing is een ingevuld ondertekend offerte aanvraagformulier
- uittrekstel KvK, niet ouder dan 3 maanden, voor alle betreffende vestigingen

3.2.6.1 Tweede beoordeling van de gegevens

Na ontvangst van de genoemde informatie bij 3.2.5 zal NCI:

- Een vergelijking maken met eerste ontvangen gegevens
- Beoordeling doen van de aanvraag
- Beoordeling doen van de eerste aanbieding op juistheid.
- Contractbeoordeling bij opdracht voegen (=audit informatie).

De beoordeling wordt door office uitgevoerd bij ontvangst van de opdracht.

In geval, op grond van uitgebreidere informatie, er aanleiding is om de eerste aanbieding bij te stellen wordt er met de opdrachtgever telefonisch contact opgenomen en indien nodig de certificatieovereenkomst aangepast.

Uiteraard geldt het aantal te besteden mandagen in het geval het systeem voldoet en dat zich geen onvoorziene vertragingen voordoen. Mogelijk zal aanvullende tijd moeten worden besteed.

In geval van een afwijzing van de aanvraag zal dit telefonisch en/of schriftelijk aan de organisatie bekend gemaakt worden en de reden van de afwijzing worden onderbouwd. De directeur van NCI beslist over acceptatie of afwijzing.

Indien NCI beslist tot afwijzing van de organisatie kan de organisatie in beroep gaan tegen de beslissing van het NCI. Dit beroep dient te worden gericht aan de directeur van NCI. (Zie PC.3 procedure klachten en beroep)

De in de aanbieding genoemde kosten en/of uren gelden voor een normaal certificeringsproces. Wanneer het systeem van de organisatie niet voldoet, kunnen aanvullende verificaties vereist zijn. De kosten van deze aanvullende activiteiten zullen additioneel op de aanbieding (het contract) in rekening worden gebracht.

3.2.6.2 Tussentijdse contract beoordeling bij wijzigingen bij de opdrachtgever.

Indien er veranderingen in de gegevens als verschaft tijdens de aanvraag voor certificatie optreden of in de gegevens die voorkomen op het certificaat (bijvoorbeeld inkrimping dan wel uitbreiding van de scope), dan wel er structurele veranderingen plaatsvinden binnen de organisatie en/of het managementsysteem van de opdrachtgever, dan dient de opdrachtgever onverwijld NCI hiervan op de hoogte te stellen. In hoofdstuk 4.2 is hierover uitleg gegeven.

Een wijziging kan leiden tot het opstellen van een rechtsgeldig certificatieovereenkomst.

3.2.7. Planning en de bevestiging van de opdracht en betrokkenheid personeel

Na ontvangst van de *getekende certificatieovereenkomst* zal NCI met de opdrachtgever een datum voor de audit plannen. Op dit moment wordt er een beoordeling gedaan van volledigheid van ontvangen informatie en documentatie. Indien aanvullende informatie noodzakelijk is, zal deze bij de organisatie opgevraagd worden.

Bij de planning wordt er een selectie van de leden van het auditteam (kan ook 1 lid zijn) gemaakt. Hier wordt uitgegaan van de kwalificaties van de auditoren. Het kan zijn voor de aanvulling van de kwalificatie van het auditteam, dat een vakdeskundige wordt ingezet. Deze persoon wordt altijd vergezeld door een auditor.

Vervolgens zal NCI de opdracht schriftelijk bevestigen (via email). Doelstelling hiervoor is dit 2 maanden voor de audit te doen. In de bevestigingsbrief wordt de planning (auditdatum en globale indeling van de dag(en), en het aangewezen auditteam worden aan de opdrachtgever bekend gemaakt. Ook wordt er om ontbrekende documenten gevraagd (bijvoorbeeld het handboek van het managementsysteem). De opdrachtgever kan bezwaar maken tegen de samenstelling van het auditteam. Dit bezwaar dient schriftelijk en met redenen omkleed kenbaar gemaakt te worden binnen 8 dagen na de dag van verzenden van het bericht met de namen van de auditors. In voorkomend geval zal NCI één of meer andere auditors aanwijzen. In dat geval heeft NCI het recht om de datum van de audit te wijzigen.

Voor OHSAS 18001: Betrokkenheid personeel te certificeren organisatie.

NCI brengt de te certificeren organisatie tijdig op de hoogte van het belang om de personeelsvertegenwoordiging (OR), vooraf (schriftelijk) op de hoogte te stellen dat er een certificatieaudit gaat plaatsvinden.

De (schriftelijke) aankondiging heeft als functie om het personeel de mogelijkheid te bieden om bij de certificatie-instelling schriftelijk aandachtspunten voor de certificatieaudit naar voren te brengen. Om de personeelsvertegenwoordiging de gelegenheid te bieden te reageren, dient de (schriftelijke) aankondiging minimaal drie weken voordat fase 1 gaat plaatsvinden te worden gedaan. Een alternatief voor de (schriftelijke) aankondiging van het certificatieonderzoek is om leden van de personeelsvertegenwoordiging (OR) te interviewen, in ieder geval bij initiële- en herbeoordelingsonderzoeken.

3.3 Onderzoek (Certificatie audit)

Het (her-)certificatieonderzoek wordt uitgevoerd door het auditteam. De taken van het auditteam zijn:

- a) de structuur, beleidslijnen, processen, procedures, bestanden en gerelateerde documenten van de organisatie van de klant die relevant zijn voor het managementsysteem te onderzoeken en te verifiëren;
- b) vaststellen dat deze allemaal voldoen aan de eisen die betrekking hebben op de beoogde omvang van de certificatie;
- c) vaststellen dat de processen en procedures vastgesteld, geïmplementeerd en effectief onderhouden worden zodat de basis gelegd is voor het vertrouwen in het managementsysteem van de klant; en
- d) voor de te ondernemen maatregelen eventuele afwijkingen door te geven aan de klant indien deze afwijkingen zich voordoen tussen het beleid, de doelstellingen en streefdoelen van de klant (consistent met de verwachtingen van het betreffende standaard managementsysteem of overige normatieve documenten) en de resultaten.

3.3.1 Auditmethodiek / auditprogramma

Het auditprogramma zal bestaan uit een certificatie audit van twee fasen, controleonderzoeken in het eerste en tweede jaar en een hercertificatie onderzoek in het derde jaar voorafgaande aan de verval dag van de certificatie. Tijdens een (her)certificatie onderzoek zal het gehele systeem worden geaudit, bij een controle-audit een gedeelte. Bij de vaststelling van het onderzoeksprogramma en eventuele daarop volgende aanpassingen zal rekening gehouden worden met de omvang van de organisatie van de klant, de omvang en complexiteit van het managementsysteem van de klant, producten en processen alsook het bewezen niveau van doeltreffendheid van het managementsysteem en de resultaten van eventuele voorafgaande onderzoeken. Indien een certificerende instantie certificatie of andere onderzoeken die reeds aan de klant zijn toegekend, in overweging neemt, dient de instantie voldoende controleerbare informatie te vergaren om eventuele aanpassingen van het onderzoeksprogramma te rechtvaardigen en te registreren.

De certificatieaudit bestaat uit 2 fasen. Zowel fase 1 als 2 zullen op locatie van de klant uitgevoerd worden. Fase 1 kan ook ten dele op een ander locatie plaatsvinden. Bij afwijking hiervan zal er een motivatie worden weergegeven in het auditrapport door de auditor.

Tijdens de certificatieaudit worden alle relevante delen van de organisatie onderzocht of het managementsysteem is ingevoerd. De invoering van het systeem wordt onderzocht door middel van

interviews van medewerkers. Deze werkwijze houdt in dat er sprake is van een steekproef van een dusdanige grootte, dat het gerechtvaardigd vertrouwen kan worden verschaft dat het systeem voldoet aan de in de norm gestelde eisen.

3.3.1.1 VCA/VCU

Voor VCA/VCU worden de werkzaamheden uitgevoerd aan de hand van de door de SSVV uitgegeven vragenlijsten.

3.3.1.2 ISO 9001

Voor ISO 9001 worden de werkzaamheden uitgevoerd aan de hand van eigen vragenlijsten gebaseerd op de norm.

3.3.1.3 ISO 14001

Voor ISO 14001 worden de werkzaamheden uitgevoerd aan de hand van eigen vragenlijsten gebaseerd op de norm.

3.3.1.4 OHSAS 18001

Voor OHSAS 18001 worden de werkzaamheden uitgevoerd aan de hand van eigen vragenlijsten gebaseerd op de norm

3.3.1.5 Certificatieregeling Werkplekbeveiliging

Voor de certificatieregeling Werkplekbeveiliging worden de werkzaamheden uitgevoerd aan de hand van eigen vragenlijsten gebaseerd op de norm

3.3.2 Auditplan

Auditplan VCA/VCU

De lead-auditor stelt 2 weken voor de audit een auditplan op en mailt deze naar de auditee en cc aan office. Als de audit in het buitenland plaats vindt, wordt de voertaal in de organisatie (inclusief de voertaal op de werkvloer) in het auditplan vermeld. Ook of er een tolk aanwezig zal zijn. De lead-auditor zal in het auditplan aangegeven dat de klant moet zorgen dat tijdens de audit de lokale Wet- & Regelgeving die relevant is voor de betreffende sector beschikbaar is. Ook zal verzocht worden vóór de audit de actuele ontwikkelingen, die van toepassing zijn op het bedrijf / scope, aan te leveren. De lead-auditor stelt ter plaatse bij de opdrachtgever een (definitief) auditplan op. Dit geldt voor de (her-) certificatie audits en de controle audits.

Voor elke opdrachtgever wordt een eigen auditplan opgesteld en (digitaal) gearchiveerd.

Auditplan ISO (9001/14001/18001)

De lead-auditor stelt 1 week voor de audit een auditplan op en mailt deze naar de auditee en cc aan Office. Als de audit in het buitenland plaats vindt, wordt de voertaal in de organisatie (inclusief de voertaal op de werkvloer) in het auditplan vermeld. Ook of er een tolk aanwezig zal zijn. De lead-auditor zal in het auditplan aangegeven dat de klant moet zorgen dat tijdens de audit de lokale Wet- & Regelgeving die relevant is voor de betreffende sector beschikbaar is. Ook zal verzocht worden vóór de audit de actuele ontwikkelingen, die van toepassing zijn op het bedrijf / scope, aan te leveren en bij ISO 14001 het nationaal milieubeleid. Dit geldt voor de (her-) certificatie audits en de controle audits.

Bij de klant ter plaatse wordt het auditplan samen met de klant definitief gemaakt. Voor elke opdrachtgever wordt een eigen auditplan opgesteld en (digitaal) gearhiveerd.

Bij het maken van het auditplan wordt uitgegaan van de tijdsbesteding volgens richtlijnen (IAF MD documenten). Voor VCA/VCU moet dit aantal overeenkomen met de vereisten van het CCvD-VCA. V.w.b.: IAF Md: 1: Voor OHSAS 18001 zullen in geval van vestigingen, juist de vestigingen worden geselecteerd die afwijken. Bijvoorbeeld omdat de arbobelasting zwaarder is of de interne audits wijzen op problemen bij de implementatie. In het geval de gevaren en risico's van de activiteiten op de vestigingen in de categorie hoog vallen dient te worden overwogen of de steekproef groter dient te zijn dan aangegeven in MD:1.

De (lead)auditor overtuigt zich er redelijkerwijs van dat binnen de gegeven tijd de audit kan worden uitgevoerd. Indien hij van mening is dat dit niet kan, laat hij dit met redenen omkleed weten aan de Directeur van NCI. Indien noodzakelijk wordt op grond daarvan overleg gevoerd met de opdrachtgever.

3.3.3 Fase 1 en 2 van het certificatieonderzoek

Fase 1 van het certificatie onderzoek bestaat o.a. uit:

- Beoordeling handboek
- Vaststellen scope/toepassingsgebied, uitsluitingen en outsourcing
- Bepaling gebruikte processen en apparatuur door de klant
- KvK; Juridische identiteiten, vestigingen
- Organogram, relaties met andere organisaties
- Lopende projecten
- Vaststellen te bezoeken locatie(s)
- Beoordeling locatie en plaats specifieke voorwaarden
- Status van het inzicht van de klant en de mate van implementatie van het systeem
- Interviews uitvoeren om te bepalen of de organisatie klaar is voor fase 2
- Beoordeling (volledigheid en uitvoering) van interne/management controles
- Eisen uit van toepassing zijnde wet- en regelgeving

Om te zorgen voor een volledige en correcte uitvoering van fase 1 is er een checklist fase 1 opgesteld. Deze wordt door de (lead-) auditor ter plaatse met de auditee afgehandeld. Er wordt een rapport hiervan bij de auditee achter gelaten.

Bij een afwijking van de contractbeoordeling zal de auditor dit tijdens de fase 1 bij certificatie en bij de hercertificatie kortsluiten met de directeur . De mogelijke consequenties (bijvoorbeeld extra tijd nodig) zal met de klant besproken worden. De 'afwijking' en de mogelijke consequenties worden gerapporteerd door de auditor.

Ten behoeve van de Fase 2 audit worden door de auditor de volgende aspecten beoordeeld:

- Bijzondere aspecten/aandachtspunten in de Fase 2 audit
- Is de voorziene samenstelling van het auditteam goed?
- Zijn tijdens de Fase 2 audit voldoende vertegenwoordigers van de organisatie beschikbaar en is er toegang tot alle gegevens?
- Is de voorziene plandatum goed?

Fase 1 van het certificatieonderzoek wordt afgesloten met het bespreken van de resultaten en wordt er besloten of wordt doorgegaan naar fase 2. De beoordeling (fase 1) zal worden gerapporteerd door de auditor ter plaatse en in het auditrapport.

Bij de bepaling van de periode tussen fase 1 en fase 2 van het onderzoek, zal de klant in de gelegenheid gesteld worden om punten van bezorgdheid, zoals gedefinieerd gedurende fase 1, op te lossen. NCI zal ook de gelegenheid krijgen om haar afspraken voor fase 2 te herzien. Indien er significante veranderingen voordoen die gevolgen hebben voor de audit, kan NCI beslissen om een gedeelte of de gehele fase 1 te moeten herhalen. De resultaten vanuit de fase1 kunnen leiden tot uitstel of annulering van fase 2.

Bij uitzondering is het mogelijk om de fase 2 audit te spreiden over verschillende auditdagen die niet aaneengesloten worden uitgevoerd. Wanneer voor deze constructie wordt gekozen, dient dit altijd gemotiveerd worden vastgelegd in het klantendossier en mag er maximaal 3 maanden tussen de eerste dag en de laatste dag van de fase 2 zitten.

VCA/VCU

Voor zover mogelijk wordt onderzocht of het systeem al 3 maanden operationeel is. Tijdens de documentbeoordeling (bij (her-)certificatie) worden de tekortkomingen genoteerd (die certificatie in de weg staan) door het auditteam op het tekortkomingenformulier (FC 1.23). Bij VCA moet de documentatie t.a.v. alle mustvragen voldoende beoordeeld worden en moet er vertrouwen blijken uit de documentatie dat t.a.v. de andere vragen minimaal de vereiste score wordt behaald.

Indien dit het geval is, zal de auditor een email sturen naar Office dat de audit ter plaatse doorgang kan hebben.

Indien dit niet het geval is wordt dit per brief, inclusief de NCF formulier(en) van het onderzoek aan de opdrachtgever medegedeeld. Afhankelijk van de ernst van de tekortkomingen kan, na overleg met de

opdrachtgever, de audit (fase 2 van onderzoek) worden uitgesteld totdat afdoende corrigerende maatregelen zijn genomen.

ISO 9001

NCI stelt de volgende minimale eisen tijdens de documentbeoordeling, waaraan het managementsysteem moet voldoen voordat de verificatie ter plaatse zal plaatsvinden:

- Aanwezigheid van de 6 verplichte procedures.
- Er moet een beleidsverklaring zijn.
- Er moet een organisatieschema zijn.
- De processen met hun onderlinge samenhang moeten zijn vastgelegd.

Indien de organisatie niet aan de minimale eisen voldoet, dan houdt dit certificatie tegen en kan, na overleg met de opdrachtgever, de audit worden uitgesteld totdat afdoende corrigerende maatregelen zijn genomen.

ISO 14001

- NCI verwacht van de te certificeren organisatie dat het de volgende documenten beschikbaar heeft voor het vooronderzoek:
- Milieuhandboek met de geldende procedures, een indexlijst waaruit blijkt welke delen van de documentatie refereren aan de betreffende eisen van de ISO 14001-norm wordt op prijs gesteld.
- Een beschrijving van de bedrijfsprocessen op de locatie en een analyse van de milieuaspecten met betrekking tot het productieproces, de afvalstromen en de producten.
- De evaluatie van milieuaspecten en de daarmee samenhangende milieueffecten.
- Een plan waarin het begrip continue verbetering is geconcretiseerd.
- Een overzicht van de van toepassing zijnde wet- en regelgeving en de andere eisen die de organisatie onderschrijft (waaronder bijvoorbeeld afspraken met de overheid).
- De belangrijkste vergunningsvoorschriften.
- Registratie van emissies op basis waarvan kan worden beoordeeld in hoeverre aan de gestelde vergunningvoorschriften wordt voldaan.
- Samenvatting van correspondentie met het bevoegd gezag.
- De rapportages van de interne audits.
- De rapportages van de beoordeling door de directie.

OHSAS 18001

NCI verwacht van de te certificeren organisatie dat het de volgende documenten beschikbaar heeft voor het vooronderzoek:

- De documenten waarin het arbomanagementsysteem met de geldende procedures is beschreven. Een indexlijst waaruit blijkt welke delen van de documentatie refereren aan de betreffende eisen van de OHSAS 18001-norm wordt op prijs gesteld.
- Een beschrijving van de bedrijfsprocessen op de locatie en een inventarisatie en evaluatie van de daaraan verbonden arbogeveven en –risico's.

- Een plan waarin het begrip continue verbetering is geconcretiseerd en meetbaar gemaakt.
- Een overzicht van de van toepassing zijnde wet- en regelgeving en de daaruit volgende eisen en de eventuele andere eisen die de organisatie onderschrijft (waaronder bijvoorbeeld arbocatalogi, convenanten, cao-afspraken en andere afspraken met de overheid).
- Registratie van ongevallen en incidenten en follow-up rapportages over ongevallen en incidenten waarvan kan worden beoordeeld in hoeverre aan de wettelijke eisen op gebied van ongevallen en incidenten wordt voldaan.
- Correspondentie met relevante overheden (bijvoorbeeld arbeidsinspectie).
- De rapportages van de interne audits.
- De rapportages van de beoordeling door de directie.
- Het bedrijfsnoodplan.
- Een lijst van de aanwezige gevaarlijke stoffen.
- Een overzicht van eventuele speciale deskundigheden die in de organisatie aanwezig moeten zijn (stralingsdeskundige, hoogspanningsdeskundigen, deskundigheid met betrekking tot biologische agentia).

Fase 2 van het certificatieonderzoek

Tijdens het uitvoeren van de interviews wordt het aantoonbaar bewijs van de werking van het systeem genoteerd door het auditteam. Aan het eind van iedere dag (of dagdeel) worden de resultaten en de eventuele tekortkomingen besproken en wordt het vervolg van de procedure toegelicht. Bij zowel ISO 9001/14001/18001 als VCA/VCU audits wordt er per tekortkoming een formulier opgesteld (tekortkomingen formulier), Het tekortkomingsformulier blijft digitaal achter. Binnen 2 weken na de audit (verificatie ter plaatse) dient de organisatie aan te geven hoe de tekortkomingen aangepakt zullen worden middels het digitale NCF formulier en dit te sturen naar Office (zie 3.3.3). De tekortkomingen moeten aantoonbaar zijn gecorrigeerd voordat sprake kan zijn van certificatie.

3.3.3.1 Certificatiecriterium

De beoordeling door het auditteam wordt gedaan aan de hand van het certificatiecriterium. De besluitvorming door de Reviewer van NCI wordt eveneens gebaseerd op het certificatiecriterium.

Tekortkomingen

Tekortkomingen moeten worden gecorrigeerd voor zover zij een positief oordeel, volgens het betreffende certificatiecriterium, over (de invoering van) het managementsysteem in de weg staan.

3.3.2.1.1 ISO 9001/14001/18001 en VCA

De tekortkomingen zijn te onderscheiden in:

3.3.2.1.1.1 Major

Een major is een tekortkoming die direct negatief effect op de kwaliteit van het eindproduct heeft, dan wel het niet voldoen aan een strikte eis van de norm.

3.3.2.1.1.2 Minor (n.v.t. bij VCA, VCA is altijd major))

Een minor is een tekortkoming die op termijn een negatief effect kan hebben op de kwaliteit van het eindproduct, dan wel onvoldoende implementatie van een eis volgens de norm.

3.3.2.1.1.3 Opmerking / observatie

Een opmerking is een tekortkoming waarvoor het auditteam van het bedrijf aandacht vraagt, ter verbetering van het systeem, zonder dat deze een negatief effect kan hebben op de kwaliteit van het eindproduct.

3.3.4. Corrigerende maatregelen

Indien zodanig tekortkomingen zijn vastgesteld dat de organisatie corrigerende maatregelen moet nemen, dan moeten deze om voor certificatie in aanmerking te komen, binnen het volgende termijn aantoonbaar zijn ingevoerd:

Categorie Major en Minor afwijking

De auditor zal binnen 24 na het afronden van de audit het afwijkingenformulier digitaal opsturen naar de klant.

De klant dient binnen 2 weken na de audit de 'oplossingsrichting' en de oorzaak van de tekortkoming op het NCF formulier (FC.1.23) aan te geven en deze digitaal aan NCI te sturen. De auditor beoordeelt de oplossingsrichting. Als deze negatief zal Office de klant hiervan op de hoogte brengen. De auditee dient vervolgens een andere oplossingsrichting aan te geven.

Als auditor akkoord gaat met de oplossing stuurt OFFICE het NCF formulier weer naar de klant. De klant heeft dan nog de tijd (in totaliteit 10 weken of tot de verloopdatum van het certificaat) om de operationaliteit aan te tonen.

De auditor verwerkt zijn verdere onderzoek op het formulier. Per tekortkoming wordt het resultaat aangegeven. De auditor en reviewer tekenen ervoor (bij meerdere NCF'S op 1 document).

Het afgeronde (S)BO wordt naar Office ge-emaild/ geupload. De klant krijgt het definitieve document toegestuurd (rapport).

Termijnen van de Major en Minor afwijkingen

Bij een (her-)certificatie audit moeten alle afwijkingen zijn opgeheven.

- Bij Major en Minor afwijkingen moet er binnen 2 weken een oplossingsrichting door de auditee worden aangedragen.

- ☐ De klant krijgt 3 maanden de tijd om de afwijkingen op te lossen. Wanneer het een hercertificatie-audit betreft en het certificaat verloopt binnen deze 3 maanden zal de datum waarop het certificaat verloopt aan worden gehouden als verloopdatum SBO 1.
- ☐ Als blijkt na verificatie van de auditor dat de minor niet goed is opgelost, zal het een major worden. De klant krijgt dan nog 3 maanden de tijd om de afwijking op te lossen. De auditor verifieert dit wederom schriftelijk of ter plaatse. Is het dan nog niet opgelost dan volgt schorsing. (Klant heeft dus bij een minor 6 maanden de tijd tot schorsing).
- ☐ Als blijkt (na 3 maanden of na verloop certificaat) na verificatie van de auditor dat de major niet goed is opgelost dan volgt schorsing met een maximale periode van 3 maanden, gevolgd door een 2^e SBO/BO. Als het daarna nog niet in orde is, volgt intrekking van het certificaat.

Afhankelijk van het aantal minors en urgentie van de corrigerende maatregel kan de auditor van een aantal minors tezamen een major afwijking uitschrijven. Bij een tekort aan 'additionele vragen' kan er ook een tekortkoming worden uitgeschreven.

Afhankelijk van de urgentie van de corrigerende maatregel kunnen bovengenoemde termijnen korter of kan het certificaat in overleg met de reviewer acuut worden geschorst of de audit worden afgebroken.

Voor OHSAS 18001: Voldoen aan de wet- en regelgeving

De organisatie heeft zich in het arbobeleid gecommitteerd tot het voldoen aan de van toepassing zijnde wet en regelgeving. Op het moment dat een NCI constateert dat niet wordt voldaan aan onderdelen van relevante wet- en regelgeving is de wijze van afhandeling afhankelijk van de aard van het onderwerp:

> Indien het een overtreding betreft van verplichtingen die 'absoluut' zijn kan er geen certificatie plaatsvinden voordat de overtreding is hersteld of afspraken zijn gemaakt met het bevoegde gezag over de oplossing ervan. Dit geldt bijvoorbeeld voor het geval dat ongevallen met letsel hebben plaatsgevonden die niet zijn gemeld. Certificatie kan dan niet plaatsvinden voordat dit is hersteld. Hetzelfde geldt wanneer de organisatie niet beschikt over een getoetste RI&E (tenzij er een vrijstelling voor de toets is).

> Voor (een deel van) de andere onderwerpen geldt dat de leiding van de organisatie overeenstemming moet hebben met de personeelsvertegenwoordiging over het beleid ten aanzien van het betreffende onderwerp

3.3.3.4 Bijkomend onderzoek

De invoering van corrigerende maatregelen moet worden getoetst in een bijkomend onderzoek. Dit kan op kantoor van NCI plaatsvinden indien er sprake is van het beoordelen van documenten of dit kan plaatsvinden op een werkplek van de opdrachtgever indien de werking van een corrigerende maatregel in de praktijk moet worden getoetst.

3.3.3.5 Voortijdig beëindigen van de audit

In beginsel wordt de gehele audit altijd uitgevoerd en afgerond. Op verzoek van de aanvrager/opdrachtgever kan de audit te allen tijde worden afgebroken. E.e.a. met inachtneming van de algemene voorwaarden van NCI.

De auditor heeft ook de mogelijkheid de audit voortijdig te beëindigen als blijkt dat voortzetting van de audit geen zin heeft. Het afbreken van de audit moet altijd in overleg met de reviewer of directeur NCI.

3.3.5 Rapportage

Na een fase 1 audit wordt er door de auditor een rapportage (checklist fase 1) achtergelaten. Dit o.a. om de klant de gelegenheid te geven corrigerende maatregelen te nemen voordat de fase 2 start. De auditee is dan op de hoogte gebracht dat de 'areas of concern' kunnen leiden tot een afwijking.

Een audit in het certificatieproces wordt altijd afgesloten met een schriftelijke rapportage. De rapportage is een groeidocument dat bestaat uit (o.a.) een beoordeling van het handboek (fase 1 bij certificatie) en de beoordeling van de implementatie van het managementsysteem (fase 2 bij certificatie). Deze rapportage bevat het bewijs van het al of niet voldoen aan de eisen van de norm. Als er tekortkomingen zijn geconstateerd die een positief oordeel in de weg staan, zal een bijkomend onderzoek plaatsvinden, dat ook wordt afgesloten met een schriftelijke rapportage in de vorm van een tekortkomingenformulier. Op dit formulier wordt het bijkomend onderzoek gerapporteerd.. De rapportage van de audit en het bijkomende onderzoek moeten dan tezamen het bewijs leveren dat al of niet wordt voldaan aan de eisen van de norm. Hierin wordt de eindbeoordeling van het auditteam vastgelegd. De rapportages zijn uiterlijk 4 weken na de verificatie gereed. De definitieve rapportage wordt overhandigd aan de opdrachtgever. Dat houdt in dat het gehele beoordelings- en besluitvormingsproces is afgerond.

3.3.6 Nieuwe audit

VCA/VCU

Bij een certificatie audit geldt dat een nieuwe audit wordt uitgevoerd indien na een 2^{de} bijkomend onderzoek, maximaal 6 maanden na de certificatie audit, conformiteit met de norm nog niet is aangetoond.

ISO 9001/14001/18001

Bij een certificatie audit geldt dat een nieuwe audit wordt uitgevoerd als de tekortkomingen na 3 maanden niet zijn opgelost.

Bij een controle audit geldt dat, indien corrigerende maatregelen niet aantoonbaar zijn ingevoerd na 3 maanden, schorsing volgt. De periode van schorsing is maximaal 3 maanden. Indien dan conformiteit met de norm niet is aangetoond, volgt intrekken van het certificaat. Daarna zal een geheel nieuwe audit moeten worden uitgevoerd om te kunnen certificeren. Voor verificatie van de corrigerende maatregelen zal een afspraak voor een bijkomend onderzoek worden gemaakt, maximaal 6 maanden na het uitvoeren van de controle audit.

3.4 Besluitvorming

NCI zal voorafgaande aan het nemen van een besluit bevestigen dat: de NCI de doeltreffendheid van correcties en corrigerende acties heeft gecontroleerd, aanvaard en geverifieerd voor alle afwijkingen die:

- 1) een tekortkoming vertegenwoordigen in de nakoming van één of meerdere vereisten van het standaard managementsysteem; of
- 2) een situatie vertegenwoordigen waarbij behoorlijke twijfel ontstaat over het vermogen van het managementsysteem van de klant om de beoogde resultaten te behalen

De Reviewer van NCI doet na advisering door het auditteam de uitspraak of de organisatie kan worden gecertificeerd. De directeur van NCI bekrachtigt de certificatie beslissing van de reviewer (na niet inhoudelijke elementen beoordeeld te hebben). De bekrachtiging wordt uiterlijk 2 weken na het geven van het advies door het auditteam gedaan.

In geval van een negatief advies of een negatieve beslissing of uitstellen van de (niet) bekrachtiging, wordt de opdrachtgever hiervan schriftelijk op de hoogte gesteld door NCI, waarbij wordt aangegeven welke stappen moeten/kunnen worden ondernomen om tot certificatie over te kunnen gaan. Bij een positieve beslissing wordt overgegaan tot certificatie en registratie. De datum van afgifte van het certificaat is gelijk aan de datum dat de reviewer de beslissing tot certificatie heeft genomen. Wanneer het een hercertificatie-audit betreft zal de verloopdatum van het certificaat worden aangehouden, mits deze niet 2 maanden uit elkaar ligt met de datum waarop het certificaat verleent is.

Bij controle audits wordt er door de lead-auditor een advies gegeven. In geval van een negatief advies zal het rapport ter beoordeling aan de reviewer worden voor gelegd (zie hoofdstuk 3.8) en zal er een bijkomend onderzoek worden gestart.

3.5 Verstrekken van een certificaat

De afgifte datum van een certificaat ligt na de datum van de uiteindelijke besluitvorming. De directeur zal het 'dossier' na een positief besluit van de reviewer beoordelen. De datum van een positieve beoordeling door de directeur is de afgifte datum van het certificaat. Wanneer het een hercertificatie-audit betreft zal de verloopdatum van het certificaat worden aangehouden, mits deze niet 2 maanden uit elkaar ligt met de datum waarop het certificaat verleent is.

Bij een positieve beslissing wordt een certificaat aan de opdrachtgever verstrekt. De houder van een certificaat is gerechtigd tot het gebruiken van het certificatielogo van NCI. (Zie paragraaf 4.1 van deze procedure).

De certificatie overeenkomst is geldig tot de einddatum van de geldigheidsperiode van het certificaat. Normaliter is de geldigheidsduur van een certificaat 3 jaren, tenzij er bijzondere omstandigheden zijn waardoor de geldigheidsduur korter is. Indien deze bijzondere omstandigheden bekend zijn worden deze vooraf aan de opdrachtgever medegedeeld.

De geldigheid van het certificaat vervalt aan het einde van de geldigheidsperiode of bij beëindigen van de certificatie overeenkomst.

Aanvullend voor ISO 14001 – OHSAS 18001/ SCCM

NCI dient op het certificaat op te nemen dat het certificaat is verstrekt op basis van het SCCM certificatiesysteem. Een kopie van een certificaat of een gewijzigd certificaat wordt aan SCCM verstrekt. SCCM publiceert de certificaten op de website.

3.6 Registratie

Een uitgegeven certificaat wordt door NCI geregistreerd. Deze registratie wordt openbaar gemaakt, o.m. op grond van eisen van de accrediterende en/of een andere belanghebbend orgaan, waaronder een CCvD.

3.7 Veranderingen in de registratie van de organisatie

Een organisatie die in het bezit is van een geldig certificaat, kan een wijziging van de registratie en de certificatie schriftelijk aanvragen. NCI zal, na onderzoek van de toegezonden documenten, beslissen dat of deze wijziging kan worden toegekend of dat een aanvullende beoordeling uitgevoerd dient te worden.

3.8 Controle audits (periodieke audits)

Voor onderhoud van het certificaat worden minstens eenmaal per jaar controles uitgevoerd. Het doel van de controle audit is om te verifiëren of het management systeem van de organisatie operationeel is, nog steeds aan de eisen van de van toepassing zijnde norm voldoet en of er continu verbetering plaatsvindt.

Afhankelijk van het gecertificeerde management systeem en van de norm of op verzoek van de organisatie moeten of kunnen controles ook halfjaarlijks plaatsvinden.

De controle audits worden met dezelfde auditmethodiek uitgevoerd als de certificatie audit en er wordt dezelfde werkwijze aangehouden. Er kan aan de opdrachtgever worden gevraagd om de systeemdocumentatie vooraf aan NCI toe te sturen. De verificatie ter plaatse is wederom een steekproef, met dien verstande dat bij een controle audit niet de gehele norm wordt behandeld of de gehele organisatie wordt doorlopen. Uitzondering hierop wordt gevormd door de VCA*. Van deze norm worden alle vragen en verificatiepunten behandeld.

Een jaarlijkse controle audit dient uitgevoerd te worden maximaal een jaar na de laatste auditdag (fase 2 of bijkomend onderzoek) van de (her-)certificatie audit. Ca. 3 maanden vooraf wordt de audit ingepland en wordt de certificaathouder hiervan op de hoogte gesteld. Indien de certificaathouder niet in staat is om NCI de gelegenheid te bieden de controle audit uiterlijk binnen deze periode uit te laten voeren, behoudt NCI zich het recht voor het certificaat te schorsen, nadat de certificaathouder hiervan op de hoogte is gesteld. Een vertraging in de datum van de uitvoering van de controle audit heeft geen invloed op de datum van de volgende uit te voeren (controle) audit.

Past performance review

Na het 2^e controle onderzoek vindt er een Past performance review plaats. De auditor geeft op het projectformulier (veld opmerkingen) zijn conclusies aan, uitgaande van de prestaties van het managementsysteem van de voortgaande certificatieperiode:

- conclusies ten aanzien van tijdbesteding (vermeerdering of vermindering)
- conclusies ten aanzien van aandachtspunten
 - bijzonderheden over (het managementsysteem) van auditee die van belang zijn voor de hercertificering,
 - afwijkingen waar de auditor aandacht aan moet besteden bij hercertificering.
 - overige belangrijke informatie bij hercertificering

Zie hiervoor formulier FC 1.14 Projectformulier

Indien zodanig tekortkomingen zijn vastgesteld wordt verwezen naar hoofdstuk 3.3.3.

Certificatie van de klant kan door NCI behouden worden op basis van een positief advies van de lead-auditor zonder enig verder onafhankelijk onderzoek, op voorwaarde dat:

- a) NCI beschikt over een systeem voor eventuele afwijkingen of veranderde situaties die zouden kunnen leiden tot opschorting of intrekking van het certificaat, middels welk systeem de lead-auditor verplicht is om aan de NCI de noodzaak te melden om een onderzoek in te stellen door goed bekwaam en bevoegd personeel, waar bij dit personeel anders dient te zijn dan het personeel dat het onderzoek heeft uigevoerd, ten einde te bepalen of certificatie behouden kan blijven; en
- b) Competent personeel van de certificerende instantie de activiteiten van toezicht bewaken, inclusief de bewaking van de rapportering door haar controleurs, ten einde te bevestigen dat de certificatieactiviteiten effectief zijn.

De controle audit wordt afgesloten met een rapportage.

Alle besluitvorming wordt schriftelijk aan de certificaathouder medegedeeld.

3.9 Hercertificatie audit

Een hercertificatie audit moet plaatsvinden vóór het verstrijken van de geldigheid van het certificaat. De auditmethodiek wijkt af van de certificatieaudit. De hercertificatie audit hoeft niet te bestaan uit 2 fases. Bij hercertificatie kan het nodig zijn een fase 1 in te stellen in situaties waarin er belangrijke wijzigingen zijn aangebracht aan het managementsysteem, de klant of de context waarbinnen het managementsysteem werkt (bijvoorbeeld veranderingen in wetgeving). De auditor zal op basis van de past performance review (zie hoofdstuk 3.8), de beschikbare rapportages van afgelopen 3 jaar en het

handboek een beoordeling geven of het systeem certificeerbaar is. Vervolgens zal de verificatie ter plaatse plaatsvinden en het hele certificatieproces worden gerapporteerd (groeidocument).

Ca. 6 maanden voor het einde van de geldigheidsperiode van het certificaat start NCI het proces voor het uitvoeren van een hercertificatie audit. Hiertoe wordt een nieuwe certificatie overeenkomst opgesteld. Als de hercertificering niet tijdig kan plaatsvinden namelijk voor het verloop van het certificaat, zal er:

* een initieel traject doorlopen moet worden, inclusief de hierbij behorende te besteden mandagen.

4 Wederzijdse rechten en plichten

4.1 Gebruik van certificatie-merken en overige publicatie

Bij geldige certificatie en registratie is een organisatie gerechtigd een certificatie-merk te voeren. Dit certificatie-merk kan bestaan uit één of meerdere beeldmerken als vastgelegd in de procedure PC.2 "Procedure voor toepassen van beeldmerken". De voorwaarden voor het toepassen van beeldmerken zijn in procedure PC.2 weergegeven. Deze procedure wordt door de gecertificeerde organisatie ontvangen na certificering.

Publicatie op welke wijze dan ook, van door NCI aan een gecertificeerde uitgebrachte rapporten of brieven zal door de gecertificeerde slechts mogen geschieden in hun geheel en in de taal waarin ze zijn gesteld.

4.2 Veranderingen in de organisatie, het managementsysteem en/of in het werkgebied (de scope)

Indien er veranderingen in de gegevens als verschaft tijdens de aanvraag voor certificatie optreden of in de gegevens die voorkomen op het certificaat (bijvoorbeeld inkrimping danwel uitbreiding van de scope), dan wel er structurele veranderingen plaatsvinden binnen de organisatie en/of het managementsysteem van de opdrachtgever, dan dient de opdrachtgever onverwijld NCI hiervan op de hoogte te stellen.

NCI zal de door de opdrachtgever verschaft informatie beoordelen en aangeven of een bijzonder onderzoek noodzakelijk is om te beoordelen of blijvend wordt voldaan aan de norm en de certificatiecriteria. NCI zal vooraf aangeven hoeveel tijd en kosten hiermee zijn gemoeid. Het onderzoek hoeft niet altijd op de locatie van de gecertificeerde organisatie te worden uitgevoerd.

NCI kan ook door het opvragen van relevante informatie tot een oordeel komen.

De auditor zal het (schriftelijk) bijzonder onderzoek rapporteren (rapport bijzonder onderzoek, FC 1.48 en hoofdstuk 4.7). De reviewer beslist uiteindelijk o.b.v. de rapportage van de auditor door zijn handtekening te plaatsen.

Als er door de klant een wijziging van de scope etc. wordt aangevraagd en op korte termijn vindt er een audit door NCI bij de klant plaats, zal er worden aangegeven dat de wijziging door de auditor wordt beoordeeld bij de eerstvolgende audit door NCI.

Met structurele veranderingen worden grote veranderingen in het managementsysteem bedoeld, die een ingrijpende invloed hebben op het functioneren van het managementsysteem alsmede de werking ervan.

Voorbeelden van structurele veranderingen zijn:

- additionele of nieuwe dienst(en) of productielijn(en) welke niet opgenomen zijn in de registratie;
- als het management systeem van de organisatie op meer of minder locaties van toepassing is dan tijdens de certificatie-audit het geval was; als grote wijziging in de demarkatie van taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden optreedt, die direct invloed hebben op het functioneren van het management systeem;
- als (een deel van) de productie wordt gestopt of verplaatst;
- bij OHSAS 18001: als er afwijkingen worden geconstateerd waarvan de oplossing langer gaat duren dan wel incidenten die in de risicomatrix een hoge score hebben voor wat betreft effect (en bv bij de AI moeten worden gemeld).

Aanvullend bij ISO 14001 /18001: Een extra onderzoek indien:

- NCI tussentijds op de hoogte wordt gesteld van door het bevoegd gezag genomen handhavingsbesluiten (geformuleerd in een ambtelijke of bestuurlijke brief) waarin de overheid overschrijding van belangrijke milieuvoorschriften c.q. arbovoorschriften constateert.
- Er andere signalen zijn die voor de CI aanleiding zijn om te twijfelen aan het goed functioneren van het milieumanagementsysteem c.q. arbomanagementsysteem.

4.3 Klachten over een gecertificeerde organisatie

Klachten die in enige relatie staan met de eisen voor de certificatie worden door de gecertificeerde geregistreerd. De gecertificeerde verplicht zich om al het mogelijke te doen om escalatie van het onderwerp van de klacht en herhaling te voorkomen. Zij verplicht zich om de klachten op zo kort mogelijke termijn adequaat af te handelen. De registratie zal bij iedere audit door de auditor van NCI worden ingezien.

In geval dat een klacht betreffende het management systeem van de certificaathouder bij NCI wordt ingediend, wordt deze door NCI aan de gecertificeerde klant tijdig medegedeeld. De klacht wordt door NCI beoordeeld en zo nodig nader onderzocht. Beoordeling en/of onderzoek kunnen leiden tot een bijkomend onderzoek, tot schorsing of tot intrekken van het certificaat.

NCI kan nimmer aansprakelijk gesteld worden voor schade aan door de gecertificeerde geleverde producten of diensten of anderszins schade van welke aard dan ook.

4.4 Misbruik van registratie

Indien onjuiste of misleidende publiciteit wordt gegeven aan de status van gecertificeerd zijn, dan wordt dit aangemerkt als een tekortkoming die binnen 1 maand moet zijn hersteld. Indien, naar genoegen van NCI, geen adequate corrigerende maatregelen binnen 1 maand zijn genomen, dan wordt het certificaat voor een periode van maximaal 1 maand geschorst. Bij ernstig misbruik, naar beoordeling van NCI, kan het certificaat direct worden ingetrokken.

Bij verloop van het certificaat en het certificatiemerk nog gebruik wordt, zal NCI via een brief de auditee verzoeken het certificaatmerk te verwijderen. Wanneer er alsnog misleidend gebruik wordt gemaakt van het certificaatmerk hanteren wij de volgende sancties:

- vermelding op onze website dat de auditee misleidend gebruik maakt van ons certificaatmerk.
- uitvoering van een nieuwe initiële audit. (alleen wanneer klant SBO heeft en certificaat is verlopen) Dit brengt voor auditee dubbele kosten met zich mee.

Een organisatie moet met onmiddellijke ingang stoppen met het publiceren van beeldmerken of anderszins bekendmaking van het feit dat zij is gecertificeerd indien:

* certificatie verloopt;

* het certificaat is ingetrokken of is nietig verklaard.

Bij schorsing mag geen actief gebruik gemaakt worden van de status van geregistreerd zijn. Logo's behoeven echter niet te worden verwijderd.

4.5 Geheimhouding

NCI is vanwege de accreditatie eisen gebonden aan strikte regels met betrekking tot geheimhouding en vertrouwelijke behandeling van gegevens van haar opdrachtgevers. NCI is echter bevoegd om met betrekking tot de uitvoering van haar werkzaamheden gegevens te verstrekken of inzage te geven in dossiers aan de bevoegde autoriteiten waaronder accrediterende instellingen, indien dit wordt geëist.

4.6 Bijzonder onderzoek

NCI heeft het uitdrukkelijke recht om de gecertificeerde tussentijds geheel of ten dele te auditen. De argumenten daartoe worden vooraf schriftelijk medegedeeld tezamen met de geschatte kosten.

Het kan nodig zijn dat de NCI gecertificeerde klanten op korte termijn of onaangekondigd onderzoekt om klachten te bestuderen of naar aanleiding van veranderingen of bij wijze van follow-up bij opgeschorte klanten. In deze gevallen zal NCI in een bevestigingsbrief aan de klant over het bijzonder onderzoek:

- a) de voorwaarden waaronder deze bezoeken op korte termijn verricht zullen worden, omschrijven en van tevoren bekendmaken aan de gecertificeerde klanten en
- b) zal NCI extra aandacht besteden aan de aanstelling van het onderzoeksteam vanwege het feit dat de klant geen gelegenheid heeft om bezwaar te maken tegen de onderzoeksteamleden.

4.7 Intrekken, schorsen en nietig verklaren van een certificaat

4.7.1 Intrekken

NCI heeft het recht om het certificaat in te trekken indien:

- Niet wordt voldaan aan de geldende eisen op het moment van de audit en er geen vertrouwen is dat adequaat corrigerende maatregelen worden genomen
- Corrigerende maatregelen niet aantoonbaar zijn ingevoerd
- In het geval van een negatieve eindbeslissing door de directie van NCI
- Niet wordt voldaan aan op voorhand overeengekomen aanpassingen van de eisen tussentijds
- De verplichtingen, voortkomend uit de certificatie overeenkomst, niet worden nagekomen door de gecertificeerde
- Het recht op het voeren van het certificatie-merk te kwader trouw of oneigenlijk wordt gebruikt en deze situatie op eerste verzoek van NCI niet onverwijld wordt hersteld dan wel herroepen
- Als de organisatie haar financiële verplichtingen tegenover NCI niet nakomt.
- Als de organisatie voor meer dan 6 maanden stopt met het leveren van de producten, processen en/of diensten die zijn opgenomen in de scope (het werkterrein) van het certificaat
- Bij klachten als omschreven in hoofdstuk 4.3 van deze procedure.

Intrekken van het certificaat wordt door NCI schriftelijk, , medegedeeld en gaat 30 dagen na de dag van verzenden van het bericht in, tenzij anders vermeld. Met de mededeling is er geen sprake meer van geldige registratie. De gecertificeerde dient zich dan direct te onthouden van elk verder gebruik van of verwijzing naar het certificaat of het certificatie-merk.

Aan intrekken wordt passend bekendheid gegeven. De kosten hiervan worden door de voormalig gecertificeerde vergoed. Tegen het besluit tot intrekken kan binnen 30 dagen na dagtekening van het bericht beroep worden aangetekend.

4.7.2 Schorsen

NCI zal de certificatie opschorten in gevallen waarin, bijvoorbeeld:

- de organisatie voldoet niet aan de norm
- klant staat periodieke controles niet toe
- geen gehoor geeft aan opschorting

Ingeval van opschorting is de certificatie van het managementsysteem van de klant tijdelijk ongeldig. NCI informeert de klant schriftelijk dat, ingeval van opschorting, verder gebruik van zijn certificatie met onmiddellijke ingang gestaakt moet worden. NCI maakt de opgeschorte status van de certificatie openbaar bekend en zal eventuele overige maatregelen die NCI geschikt acht, treffen.

In de brief worden de voorwaarden aangegeven, aan welke de organisatie moet voldoen om de schorsing van het certificaat op te heffen. Indien de corrigerende maatregelen niet binnen de overeengekomen periode van 3 maanden zijn genomen en aantoonbaar zijn ingevoerd, wordt het certificaat ingetrokken.

Zodra binnen de vastgestelde schorsingsperiode van 3 maanden ,aantoonbaar is gemaakt dat de adequate corrigerende maatregelen zijn ingevoerd maakt NCI de schorsing van het certificaat ongedaan door dit schriftelijk aan de opdrachtgever mede te delen.

4.7.3 Nietig verklaren

Een certificaat wordt nietig verklaard als een opdrachtgever gedurende de certificatieperiode de met NCI gesloten certificatie overeenkomst schriftelijk opzegt dan wel schriftelijk aangeeft geen prijs meer te stellen op het certificaat.

4.7.4 Aanvullend voor ISO 14001 OHSAS 18001– SCCM

Ten aanzien van het schorsen en intrekken van een certificaat geldt het volgende:

- Wanneer een certificaat is geschorst wordt SCCM daarover ingelicht. In de op internet gepubliceerde database wordt de schorsing door SCCM aangegeven.
- Wanneer een certificaat wordt ingetrokken wordt SCCM binnen 1 week in kennis gesteld. Het certificaat wordt door SCCM uit het bestand met gecertificeerden verwijderd.

4.8 Publicaties

NCI onderhoudt een publieke lijst van gecertificeerde organisaties en mag kopieën van deze lijst verspreiden of informatie uit deze lijst publiceren. Dit geldt ook voor de opgeschorte en/of ingetrokken certificaten.

De klant wordt van te voren op de hoogte gesteld van de publicatie van informatie die openbaar toegankelijk is middels de toezending van de algemene procedure als bijlage bij de offerte.

Op verzoek van een partij zal NCI correct aangeven of de status van de certificatie van een managementsysteem van een klant opgeschort, ingetrokken of verminderd is.

De certificaathouder mag:

- relaties zoals potentiële klanten, afnemers of gezagsorganen over de volledige en exacte details van de registratie informeren;
- het certificaat vertonen;
- het NCI-logo voeren met inachtneming van de voorwaarden zoals deze zijn weergegeven in hoofdstuk 4.1 van deze procedure alsmede in de procedure PC.2 'procedure voor toepassen van beeldmerken'.

4.9 Klachten over NCI

Alle klachten met betrekking tot handelen of besluitvorming van (medewerkers van) NCI dienen aan de directeur van NCI te worden geadresseerd. Zodra duidelijk is dat een klacht is ontvangen wordt binnen één week een bevestiging van ontvangst aan de klager gestuurd. Uiterlijk na 30 dagen wordt een klachtenrapport (waarin de aard van de klacht staat, de acties die NCI heeft genomen, de uiteindelijk oplossing en of NCI de klacht naar tevredenheid van de klant heeft opgelost) naar de klager gestuurd. Wanneer een klacht binnen één week wordt opgelost zal NCI alleen het klachtenrapport versturen.

NCI doet maximale inspanning om de klacht adequaat af te handelen. De klachtenprocedure van NCI (PC.3) is openbaar toegankelijk en kan op aanvraag worden toegezonden.

In verband met ISO 14001 en OHSAS 18001 – SCCM:

NCI dient SCCM binnen 2 weken op de hoogte te stellen van klachten die derden (dus niet bezwaren van door NCI gecertificeerde organisaties) bij NCI indienen over een door NCI afgegeven certificaat. SCCM rapporteert het aantal en de aard van de klachten in het jaarverslag.

4.10 Beroep

Indien een klacht aan het adres van NCI niet tot tevredenheid van de klager wordt afgehandeld, of indien een opdrachtgever het niet eens is met een (certificatie)beslissing van NCI, dan kan daarover beroep worden aangetekend binnen 30 dagen na het voorval of binnen 30 dagen na dagtekening van de beslissing. Het beroep wordt ingediend per aangetekend schrijven.

NCI verbindt zich ertoe om het beroep met de nodige zorg en onafhankelijkheid te onderzoeken en deelt haar beslissing gemotiveerd mee per aangetekend schrijven, binnen een termijn van 30 dagen na ontvangst van het beroepschrift.

Elke partij draagt zelf de eventuele gemaakte kosten van deze interne beroepsprocedure.

In geval van afwijzing van het beroep is een tweede interne beroepsprocedure niet mogelijk.

5 Nieuwe vereisten en methoden van onderzoek bij certificatie

Als nieuwe vereisten en/of methoden van onderzoek bij certificatie, op grond van nieuwe eisen van de bevoegde instanties, dienen te worden toegepast, zal NCI de certificaathouder hierover informeren. De certificaathouder wordt verzocht de nieuwe vereisten binnen een aangegeven overgangperiode te implementeren, teneinde het certificaat te kunnen behouden.

6 Invoering van wijzigingen van deze procedure

Wijzigingen van deze procedure gelden voor overeenkomsten die worden gesloten na de wijziging.

Indien NCI het van belang vindt dat de wijziging ook van toepassing is op reeds lopende overeenkomsten, dan wordt de wijziging voorgelegd aan de betreffende opdrachtgevers met het verzoek om hiermee binnen een bepaalde termijn akkoord te gaan.