

# Beleidsregel managementsysteemcertificatie

BR02 v2, augustus 2015

## 1 Toepassingsgebied

### Artikel 1

Deze beleidsregel is van toepassing op de certificatie van managementsystemen die het Keurmerkinstituut uitvoert als zelfstandig bestuursorgaan op grond van een aanwijzing door de overheid. De beleidsregel is niet van toepassing op de certificatie-activiteiten die het Keurmerkinstituut uitvoert als private organisatie.

## 2 Definities

### Artikel 2

In deze beleidsregel wordt verstaan onder:

- a. Keurmerkinstituut: Keurmerkinstituut b.v., gevestigd te Zoetermeer, handelend als zelfstandig bestuursorgaan op basis van een aanwijzing door de Nederlandse overheid.
- b. Managementsysteem: Het geheel van structuren, processen en procedures waarmee een organisatie de realisatie van haar doelen nastreeft.
- c. Aanvrager: De natuurlijke of rechtspersoon die het certificaat wil verwerven voor een nader door hem aan te geven managementsysteem.
- d. Criteria: Het geheel van vastgestelde eisen, reglementen en voorwaarden waar de aanvrager en zijn managementsysteem aan moeten voldoen om in aanmerking te komen voor een certificaat; de criteria kunnen zijn opgenomen in een zogeheten 'certificatieschema' (ook wel: 'schema').
- e. Certificaat: Document, uitgegeven door het Keurmerkinstituut, waaruit blijkt dat een gerechtvaardigd vertrouwen bestaat dat een duidelijk omschreven managementsysteem in overeenstemming is met de daarop van toepassing zijnde criteria.
- f. Certificaathouder: De natuurlijke of rechtspersoon die van het Keurmerkinstituut een of meer certificaten heeft ontvangen.
- g. RvA: Stichting Raad voor Accreditatie, zijnde de door de overheid aangewezen nationale accreditatie-instantie.
- h. Schema-eigenaar: De organisatie of instantie die verantwoordelijk is voor de inhoud en interpretatie van de criteria.
- i. Scope: De activiteiten en/of werkterreinen waarop het certificaat van toepassing is.
- j. Afwijking: Een situatie bij de aanvrager/certificaathouder die niet in overeenstemming is met de criteria.
- k. Corrigerende maatregelen: Maatregelen waarmee de oorzaak van een waargenomen afwijking wordt weggenomen. Een corrigerende maatregel vereist een analyse van oorzaak en omvang van een afwijking.
- l. Certificatiebeschikking: Een besluit van het Keurmerkinstituut tot het verlenen, intrekken, schorsen, uitbreiden of inperken van een certificaat.
- m. Schorsing van een certificaat: Het tijdelijk intrekken van de scope.
- n. Bezwaar: Het aanvechten van een besluit van het Keurmerkinstituut, in de zin van de Algemene wet bestuursrecht.
- o. Klacht: Uiting van ongenoegen, anders dan een bezwaar, over de wijze waarop het Keurmerkinstituut of een persoon die werkzaam is onder de verantwoordelijkheid van het Keurmerkinstituut, zich in een bepaalde aangelegenheid jegens de klager of jegens een ander heeft gedragen.
- p. Melding: Uiting van ongenoegen over een gedraging van een door het Keurmerkinstituut gecertificeerde organisatie betreffende werkzaamheden die binnen de van toepassing zijnde scope vallen en waarbij een terugkoppeling vanuit het Keurmerkinstituut zal worden gegeven.
- q. Signaal: Uiting over een gedraging van een door het Keurmerkinstituut gecertificeerde organisatie, betreffende werkzaamheden die binnen de van toepassing zijnde scope vallen, die ter informatie aan het Keurmerkinstituut wordt verstrekt en waarbij geen terugkoppeling vanuit het Keurmerkinstituut zal worden gegeven.
- r. Interpretatiegeschil: Verschil van mening tussen een aanvrager/certificaathouder en het Keurmerkinstituut over de interpretatie van de criteria.
- s. Certificatiemerk: Symbool of logo, vastgesteld door een schema-eigenaar, waarmee een certificaathouder kenbaar kan maken dat zijn managementsysteem aan de bijbehorende criteria voldoet.
- t. Toelichtende documenten: Deze documenten beschrijven het beleid en/of de werkwijze van het

Keurmerkinstituut met betrekking tot een specifiek certificatie-onderwerp. Toelichtende documenten zijn verplichtende documenten.

#### Artikel 3

In deze beleidsregel wordt verwezen naar andere documenten van het Keurmerkinstituut. Deze kunnen bij het Keurmerkinstituut worden opgevraagd, en zijn te vinden op de website van het Keurmerkinstituut ([www.keurmerk.nl](http://www.keurmerk.nl)).

### **3 Voorwaarden voor certificatie**

#### Artikel 4

Het Keurmerkinstituut kan op aanvraag van een organisatie een certificaat verlenen indien deze bij een door het Keurmerkinstituut uitgevoerd beoordelingsonderzoek heeft aangetoond aan de criteria te voldoen, met in achtneming van de van toepassing zijnde regelgeving, richtlijnen, interpretaties en beleidsregels.

#### Artikel 5

1. Het Keurmerkinstituut past de criteria toe die zijn vastgelegd in of door middel van het aanwijzingsbesluit waarop de certificatie-activiteiten zijn gebaseerd.
2. In aanvulling op de in lid 1 genoemde criteria, kan het Keurmerkinstituut aanvullende eisen hanteren, voor zover deze de kwaliteit van het certificatieproces ondersteunen of bevorderen.
3. De aanvullende eisen bedoeld in lid 2 mogen niet in tegenspraak zijn met de in lid 1 genoemde eisen, of deze buiten toepassing verklaren.
4. Indien een of meer bepalingen in deze beleidsregel strijdig zijn met de criteria genoemd in lid 1 prevaleren de laatste.
5. Het Keurmerkinstituut informeert aanvragers en certificaathouders over wijzigingen in de criteria en de daaraan verbonden overgangsregelingen en -termijnen.

#### Artikel 6

1. Het Keurmerkinstituut maakt gebruik van richtlijnen, toepassings- en interpretatiedocumenten die door de de schema-eigenaar, of door de RvA, of door andere gezaghebbende instanties van toepassing zijn verklaard. In ieder geval wordt de geldende versie van de internationale norm voor managementsysteemcertificatie ISO/IEC 17021 toegepast.
2. Het Keurmerkinstituut kan toelichtingen op de criteria opstellen. Deze worden gepubliceerd op [www.keurmerk.nl](http://www.keurmerk.nl). Het Keurmerkinstituut kan externe deskundigen of de schema-eigenaar betrekken bij het ontwikkelen van dergelijke toelichtingen.

### **4 Aanvraag voor certificatie**

#### Artikel 7

1. Een aanvraag voor een certificaat wordt ingediend bij het Keurmerkinstituut met gebruikmaking van het daarvoor beschikbaar gestelde aanvraagformulier.
2. Bij de aanvraag worden de documenten verstrekt die zijn genoemd in het aanvraagformulier.
3. Documenten worden in de Nederlandse of Engelse taal aan het Keurmerkinstituut verstrekt.
4. De aanvrager ontvangt van het Keurmerkinstituut binnen tien werkdagen een bevestiging van de ontvangst van de aanvraag.
5. Het Keurmerkinstituut beoordeelt de compleetheid en juistheid van de aanvraag. De aanvrager wordt binnen 20 werkdagen na de ontvangst van de aanvraag geïnformeerd over het resultaat van deze beoordeling. Is de aanvraag compleet en correct dan zal deze in behandeling worden genomen.
6. Voorafgaand aan de behandeling van de aanvraag doet het Keurmerkinstituut schriftelijk opgave van de kosten en de verdere gang van zaken. Eventuele latere wijzigingen in deze opgave worden ook schriftelijk meegedeeld.

#### Artikel 8

Het Keurmerkinstituut besluit tot het buiten behandeling stellen van de aanvraag indien:

1. De aanvraag niet compleet is doordat:
  - a. Het aanvraagformulier niet volledig is ingevuld;
  - b. De in het aanvraagformulier genoemde documenten niet zijn overgelegd.De aanvrager wordt schriftelijk over het niet in behandeling nemen van de aanvraag geïnformeerd met daarbij een specificatie van de ontbrekende informatie alsmede een termijn om de aanvraag aan te vullen. De aanvraag wordt niet eerder in behandeling genomen dan nadat de ontbrekende informatie is overgelegd.
2. De aanvraag een activiteit of werkterrein betreft die/dat niet valt onder het onderwerp waarvoor

het Keurmerkinstituut is aangewezen als certificerende instelling.

## 5 Beoordeling

### Artikel 9

1. Bij de behandeling van een aanvraag en bij het uitvoeren van herbeoordelingen en controles past het Keurmerkinstituut een combinatie van een of meer van de volgende beoordelingsmethoden toe.
  - a. Documentenonderzoek: Het beoordelen van systeemdocumentatie zoals handboeken, vastgelegde procedures, instructies e.d. en/of het beoordelen van registraties van de aanvrager/certificaathouder, zoals personeelsdossiers, cliëntendossiers, controlekaarten, rapportages, verslagen van directiebeoordelingen, onderzoeksdossiers e.d.;
  - b. Kantooronderzoek: Een onderzoek dat uitgevoerd wordt bij de aanvrager/certificaathouder om de implementatie van het managementsysteem te verifiëren op basis van gedocumenteerde bewijsstukken en gesprekken met het personeel en vertegenwoordigers van personeel of cliënten;
  - c. Bijwoning: Het in de praktijk waarnemen van activiteiten die door de aanvrager/certificaathouder worden uitgevoerd (bijvoorbeeld werkoverleg);
  - d. Interviews: Het door middel van gerichte vraaggesprekken toetsen van de deskundigheid van medewerkers van de aanvrager/certificaathouder.
2. Voor de in lid 1 bedoelde beoordeling stelt het Keurmerkinstituut een beoordelingsteam samen. De aanvrager kan schriftelijk melden individuele teamleden niet te accepteren op basis van vermeende belangenconflicten. Een dergelijke melding dient binnen tien werkdagen na het bekendmaken van de samenstelling van het team met redenen omkleed te worden ingediend.
3. Bij een initiële aanvraag van het certificaat bestaat de in lid 1 bedoelde beoordeling uit twee fasen: het vooronderzoek en het implementatieonderzoek. Het vooronderzoek bestaat uit documentenonderzoek en een globaal onderzoek van het managementsysteem. Ook wordt nagegaan of de aangetroffen situatie overeenstemt met de informatie die de aanvrager van tevoren heeft verstrekt. Op grond van de bevindingen tijdens het vooronderzoek kan het voorgenomen implementatieonderzoek worden bijgesteld. Nadat is vastgesteld dat de aanvrager gereed is voor het implementatieonderzoek wordt de uitvoering hiervan ter hand genomen.
4. De aanvrager/certificaathouder stelt uiterlijk vier weken voor de start van de in lid 1 bedoelde beoordeling de in het Nederlands gestelde geldende systeem- en technische/inhoudelijke documentatie ter beschikking van het beoordelingsteam. Indien de benodigde documenten niet tijdig worden verstrekt, kan het Keurmerkinstituut de planning van het onderzoek wijzigen, teneinde het beoordelingsteam in staat te stellen de voorbereiding (deels) op de locatie bij de aanvrager/certificaathouder uit te voeren. De feitelijke beoordeling op locatie zal in dat geval (deels) op een nader te bepalen tijdstip worden voortgezet. Het Keurmerkinstituut behoudt het recht in voorkomende gevallen de beoordeling te annuleren.
5. Ten behoeve van de beoordeling:
  - a. Informeert de aanvrager/certificaathouder het Keurmerkinstituut tijdig over alle relevante instructies en vereisten betreffende beveiliging, veiligheid, bedrijfsgezondheid en hygiëne.
  - b. Stelt de aanvrager/certificaathouder de benodigde persoonlijke beschermingsmiddelen (voor veiligheid en hygiëne) ter beschikking aan de leden van het beoordelingsteam.
  - c. Stelt de aanvrager/certificaathouder het Keurmerkinstituut in staat om de activiteiten van de aanvrager/certificaathouder te observeren (bijwonen).
  - d. Biedt de aanvrager/certificaathouder het Keurmerkinstituut toegang tot alle locaties, dossiers en documenten die het Keurmerkinstituut relevant acht voor zijn beoordeling. Dit kan ook betrekking hebben op locaties, dossiers en documenten van organisaties die aan de aanvrager/certificaathouder gerelateerd zijn.
  - e. Neemt de aanvrager/certificaathouder maatregelen ter verkrijging van medewerking van klanten van of organisaties gerelateerd aan de aanvrager/certificaathouder waarbij toegang tot de locaties en documenten van de klant van de naar de mening van het Keurmerkinstituut nodig is.
  - f. Beschikt de aanvrager/certificaathouder over uitvoerbare regelingen om medewerking en toegang als hiervoor genoemd te faciliteren.
6. Waar nodig neemt de aanvrager/certificaathouder in overleg met het Keurmerkinstituut voorzorgsmaatregelen om de privacy van zijn medewerkers en cliënten te beschermen.
7. Indien naar het oordeel van het Keurmerkinstituut onvoldoende invulling is gegeven aan de punten in de leden 4 tot en met 6, bestaat het risico dat een beoordeling niet (volledig) kan worden uitgevoerd en geen positief besluit binnen de daarvoor bepaalde termijn kan worden genomen. Dit risico komt voor rekening van de aanvrager/certificaathouder.
8. Deze bepalingen gelden ook ten aanzien van extra beoordelingen als bedoeld in artikel 23 van deze beleidsregel.

### Artikel 10

1. De aanvrager/certificaathouder accepteert dat waarnemers (al dan niet in opdracht van het Keurmerkinstituut) kunnen participeren in de beoordelingsteams van het Keurmerkinstituut voor doelen als training, collegiale toetsing en toezicht door de RvA of namens de Nederlandse overheid, tenzij door de aanvrager/certificaathouder tijdig redelijke en gegronde bezwaren worden gemaakt tegen de aanwezigheid van specifieke waarnemers.
2. De aanvrager/certificaathouder brengt personen die namens het Keurmerkinstituut actief zijn, niet in een positie waarbij hun onafhankelijkheid, objectiviteit, veiligheid of gezondheid in het geding kan komen.

#### Artikel 11

1. Een beoordeling start met een openingsbijeenkomst met het management van de aanvrager/certificaathouder, waarin onder meer het doel en de werkwijzen worden toegelicht en het beoordelingsplan wordt vastgesteld.
2. Gedurende de beoordeling zullen de verschillende teamleden de implementatie en effectiviteit van het managementsysteem en de competentie van de aanvrager/certificaathouder beoordelen. De aanvrager/certificaathouder moet aantonen dat hij alle activiteiten op alle vestigingen waarvoor het certificaat wordt aangevraagd beheerst. Indien de aanvrager/certificaathouder activiteiten uitvoert op meerdere locaties, zal het Keurmerkinstituut ook op deze locaties, of een gedeelte daarvan, een beoordeling uitvoeren.
3. Met betrekking tot het managementsysteem van de aanvrager/certificaathouder zal het beoordelingsteam minimaal een volledige cyclus van het managementsysteem, dat wil zeggen inclusief implementatie van corrigerende maatregelen, van de interne audit en de directiebeoordeling moeten kunnen beoordelen.

#### Artikel 12

1. Het beoordelingsteam zal bevindingen waarden volgens het geldende beleid van het Keurmerkinstituut ten aanzien van classificatie van afwijkingen zoals vastgelegd in de van toepassing zijnde criteria en/of de norm ISO/IEC 17021. Een afwijking wordt als kritisch beschouwd, als
  - niet aan een of meer eisen in de criteria wordt voldaan;
  - het vertrouwen in het systeem om de bedoelde outputs te bereiken erdoor wordt geschaad.Toelichting: dit geldt in het bijzonder als het eigen corrigerend vermogen van de organisatie gebrekkig is. Een groot aantal op zichzelf niet kritische afwijkingen kan het vertrouwen in het systeem zodanig schaden dat ze samen als kritisch moeten worden beschouwd. Afwijkingen in het primaire proces worden eerder als kritisch beoordeeld dan in andere processen.
2. Een beoordeling wordt afgesloten met een slotbijeenkomst waarin de bevindingen mondeling worden gerapporteerd en de vastgestelde afwijkingen schriftelijk worden gerapporteerd. In bijzondere situaties kan de slotbijeenkomst telefonisch of met behulp van andere digitale voorzieningen plaatsvinden.
3. Het beoordelingsteam legt de bevindingen vast in een voorlopig rapport. De aanvrager/certificaathouder kan binnen tien werkdagen na toezending van dit rapport door het Keurmerkinstituut reageren op de inhoud van het rapport en correcties en wijzigingen voorstellen. Het beoordelingsteam kan deze voorstellen al dan niet overnemen.

#### Artikel 13

Het Keurmerkinstituut beëindigt per direct een beoordeling dan wel het certificatieproces indien er sprake is van:

1. Het weigeren van toegang tot relevante locaties, medewerkers of informatie;
2. Intimidatie, discriminatie, bedreiging en/of geweld jegens één of meer personen die voor of namens het Keurmerkinstituut optreden;
3. Poging tot omkoping van één of meer personen die voor of namens het Keurmerkinstituut optreden;
4. Het aantoonbaar misleiden van het beoordelingsteam door het niet verstrekken van relevante informatie of het verstrekken van onjuiste of onvolledige informatie;
5. Het niet voldoen van financiële verplichtingen jegens het Keurmerkinstituut.

#### Artikel 14

1. Indien afwijkingen zijn vastgesteld, stelt het Keurmerkinstituut de aanvrager binnen een termijn van 4 weken in de gelegenheid om een plan voor het nemen van correctieve en corrigerende maatregelen in te dienen. Het plan moet erin voorzien dat de afwijkingen en hun gevolgen binnen een termijn van 3 maanden zijn hersteld. Het Keurmerkinstituut kan de hersteltermijn verlengen of verkorten als de aard van de afwijkingen dit rechtvaardigt.
2. De aanvrager/certificaathouder zal het Keurmerkinstituut binnen de eerstgenoemde termijn bedoeld in lid 1 voorzien van een rapportage waaruit de oorzaak, omvang en getroffen maatregelen

ten aanzien van de vastgestelde afwijkingen blijken. Het Keurmerkinstituut zal deze rapportage beoordelen, en zijn eventuele opmerkingen binnen 2 weken na ontvangst retourneren.

3. Indien de aanvrager/certificaathouder en het beoordelingsteam van mening verschillen over de interpretatie van de criteria kan dit, binnen tien werkdagen na het ontstaan van het interpretatiegeschil bij het Keurmerkinstituut worden gemeld. Het Keurmerkinstituut zal een niet bij de beoordeling betrokken beoordelaar verzoeken het interpretatiegeschil te onderzoeken. Indien nodig kunnen de schema-eigenaar en/of experts van binnen of buiten het Keurmerkinstituut worden betrokken bij het onderzoek van het interpretatiegeschil. De teamleider van de beoordeling zal de desbetreffende afwijking behandelen conform de conclusies van het onderzoek. De termijn voor corrigerende maatregelen voor een afwijking waarover een interpretatiegeschil is ingediend, start met het informeren van de aanvrager/certificaathouder over de uitspraak. Een ingediend interpretatiegeschil zal, zolang daarover geen uitspraak is gedaan, buiten de besluitvorming van de desbetreffende beoordeling blijven.

4. Het Keurmerkinstituut zal omstreeks drie maanden na het vaststellen van de afwijkingen een vervolgbeoordeling op locatie uitvoeren. Als er geen kritische afwijkingen zijn genoteerd kan deze beoordeling worden uitgesteld tot de eerstvolgende controle of herbeoordeling. Een vervolgbeoordeling op locatie kan worden vervangen door een beoordeling van opgestuurde documenten als dat naar het oordeel van het Keurmerkinstituut volstaat.

5. De resultaten van de vervolgbeoordeling worden in het definitieve beoordelingsrapport verwerkt dat aan de aanvrager/certificaathouder wordt toegezonden.

6. Het definitieve rapport wordt met een conclusie van het beoordelingsteam en een advies van de teamleider ten behoeve van de besluitvorming aan de directie van het Keurmerkinstituut ter beschikking gesteld.

7. De aanvrager mag een definitief rapport vermenigvuldigen, openbaar maken en verspreiden zonder toestemming van het Keurmerkinstituut, doch uitsluitend in zijn geheel, dat wil zeggen inclusief de tijdens de beoordeling genoteerde afwijkingen.

8. Delen van rapporten van het Keurmerkinstituut mogen alleen openbaar worden gemaakt als het Keurmerkinstituut hiervoor uitdrukkelijke schriftelijke toestemming heeft gegeven.

## **6 Het certificatiebesluit**

### **Artikel 15**

1. De directie van het Keurmerkinstituut, of een daartoe bevoegde medewerker, neemt een besluit over de aanvraag tot verlening of verlenging van het certificaat.

2. Het besluit wordt in de vorm van een certificatiebeschikking met de daarbij geldende voorwaarden schriftelijk bekendgemaakt aan de aanvrager/certificaathouder (zie informatieve Bijlage 1: De voorwaarden in een certificatiebeschikking).

3. Een beschikking gaat niet eerder in dan op de dag van het in lid 1 genoemde besluit.

### **Artikel 16**

Tegen een certificatiebeschikking kan een aanvrager of andere belanghebbende binnen zes weken na de dag van verzending van deze beschikking bezwaar aantekenen.

### **Artikel 17**

1. Aan een certificatiebeschikking worden voorwaarden verbonden.

2. Een certificatiebeschikking specificeert de scope en de geldigheidsduur.

3. Tenzij anders bepaald in de van toepassing zijnde criteria is de geldigheidsduur drie jaar vanaf de laatste dag van de initiële beoordeling, respectievelijk drie jaar vanaf de einddatum van het te verlengen certificaat. In de certificatiebeschikking kan worden bepaald dat het certificaat wordt verleend voor een kortere duur, bijvoorbeeld in verband met de overgang naar nieuwe criteria.

4. Een certificatiebeschikking bevat voorwaarden voor het gebruik van certificatiemerken (indien beschikbaar) en het op andere wijze verwijzen naar de gecertificeerde status.

5. De aan een certificatiebeschikking te verbinden voorwaarden kunnen inhouden dat de activiteiten en de locaties van de aanvrager/certificaathouder moeten voldoen aan bepaalde vereisten.

### **Artikel 18**

1. Een certificaat wordt op naam gesteld van de aanvrager/certificaathouder die de aanvraag tot verlening of verlenging heeft ingediend, en waarvan bij de beoordeling is aangetoond dat deze aan de eisen voldoet.

2. Op de certificatedocumenten zoals bedoeld in artikel 19 kunnen, op verzoek van de aanvrager/certificaathouder naast zijn vestigingsnaam ook de in de aanvraag vermelde handelsnamen worden vermeld, indien deze handelsnamen in het handelsregister van de Kamer van Koophandel (of voor buitenlandse aanvragers/certificaathouders in een vergelijkbaar

buitenlands register) zijn geregistreerd.

#### Artikel 19

1. Binnen vier weken na de certificatiebeschikking worden twee documenten aan de aanvrager/certificaathouder gestuurd:

a. Certificaat: Het certificaat vermeldt de datum waarop het is toegekend, tegen welke norm de beoordeling heeft plaatsgevonden en de geldigheidsduur van het certificaat.

b. Bijlage bij het certificaat: De bijlage beschrijft de scope van het certificaat in overeenstemming met de certificatiebeschikking. Deze bijlage heeft een einddatum die gelijk is aan de einddatum van het certificaat.

De bijlage kan achterwege blijven als deze geen andere informatie bevat dan het certificaat.

2. Binnen vier weken na de certificatiebeschikking publiceert het Keurmerkinstituut de naam van de certificaathouder en de scope van het certificaat op zijn website.

### **7 Het onderhouden van het certificaat**

#### Artikel 20

1. Nadat het certificaat is verleend, wordt periodiek getoetst of de certificaathouder blijvend voldoet aan de voorwaarden voor het certificaat.

2. Het Keurmerkinstituut voert periodiek controlebeoordelingen uit. De frequentie, omvang en de reikwijdte van de controlebeoordelingen zijn beschreven in de in hoofdstuk 3 genoemde documenten.

3. Controlebeoordelingen worden uitgevoerd overeenkomstig de procedures in hoofdstuk 5.

4. Op basis van het resultaat van een controlebeoordeling kan het Keurmerkinstituut besluiten het certificaat te wijzigen of geheel of gedeeltelijk te schorsen of in te trekken.

#### Artikel 21

1. Niet later dan vier maanden voor de afloop van de geldigheid van het certificaat als bedoeld in Artikel 19, lid 1 vindt een herbeoordeling plaats zoals bedoeld in ISO/IEC 17021.

2. De herbeoordeling vindt plaats overeenkomstig de procedures als bepaald in hoofdstuk 5 van de onderhavige beleidsregel.

3. Het Keurmerkinstituut voert bij herbeoordelingen geen vooronderzoek uit. Het beoordelingsteam zal echter wel een beoordeling van het gedocumenteerde systeem uitvoeren en de resultaten daarvan in de rapportage verwerken.

4. Bij het bepalen van de inhoud en reikwijdte van een herbeoordeling zal het Keurmerkinstituut de prestaties van de certificaathouder in het verleden in overweging nemen.

5. Op basis van het resultaat van een herbeoordeling kan het Keurmerkinstituut besluiten het certificaat te wijzigen of geheel of gedeeltelijk te schorsen of in te trekken.

6. In het geval het certificaat voor beperkte duur was verleend (conform artikel 17 lid 3) kan het Keurmerkinstituut besluiten het certificaat niet opnieuw te verlenen.

#### Artikel 22

1. De scope van een certificaat kan op aanvraag van een certificaathouder worden gewijzigd.

2. In het geval van een aanvraag voor uitbreiding van de scope geldt:

a. Een aanvraag voor uitbreiding van de scope wordt ingediend met het in artikel 7 genoemde aanvraagformulier. Bij de aanvraag worden de documenten toegevoegd zoals in dit formulier gespecificeerd. In overleg met de certificaathouder kan het Keurmerkinstituut, naast deze documenten, andere documenten opvragen die nodig zijn voor het in behandeling nemen van de aanvraag.

b. Het besluit tot acceptatie van een aanvraag voor uitbreiding van de scope geschiedt conform het bepaalde in artikel 7 en artikel 8.

c. De beoordeling in het kader van een uitbreiding van de scope vindt plaats conform het gestelde in hoofdstuk 5.

d. Op basis van de resultaten van de beoordeling neemt het Keurmerkinstituut een besluit omtrent de uitbreiding van de scope. Een positief besluit leidt tot een nieuwe certificatiebeschikking.

3. Voor een aanvraag voor wijziging van de scope, niet betreffende een uitbreiding van de scope, stelt het Keurmerkinstituut per individueel geval de werkwijze vast.

#### Artikel 23

1. Het Keurmerkinstituut kan besluiten tot een extra beoordeling naar aanleiding van wijzigingen in de criteria en naar aanleiding van klachten, meldingen, signalen, alsmede publicaties over de aanvrager/certificaathouder. Ook informatie van toezichthoudende instanties, belanghebbende partijen, of derden, kan aanleiding zijn voor het besluiten tot een extra beoordeling.

2. Het Keurmerkinstituut zal een extra beoordeling uitvoeren in geval er sprake is van fusie of

overname van de gecertificeerde instelling.

3. Het Keurmerkinstituut zal een extra beoordeling uitvoeren in geval er sprake is van andere wijzigingen die van invloed kunnen zijn op de kwaliteit van de activiteiten die onder het certificaat worden uitgevoerd. Voorbeelden van dergelijke wijzigingen zijn wijzigingen in een belangrijk deel van het personeelsbestand of wijzigingen in methoden, faciliteiten of vestigingen.

4. Een extra beoordeling wordt uitgevoerd volgens hoofdstuk 5, maar kan, indien het Keurmerkinstituut dit wenselijk acht, plaatsvinden met een minimale periode tussen aankondiging en uitvoering van de beoordeling.

5. Op basis van het resultaat van een extra beoordeling kan het Keurmerkinstituut besluiten het certificaat te wijzigen, geheel of gedeeltelijk te schorsen, of in te trekken.

## **8 Sancties**

### Artikel 24

1. In geval van handelingen van een certificaathouder die in strijd zijn met de criteria kan het Keurmerkinstituut de volgende maatregelen nemen:

- a. Schorsing (geheel of gedeeltelijk) van het certificaat (zie hoofdstuk 9),
- b. Intrekking (geheel of gedeeltelijk) van het certificaat (zie hoofdstuk 10),
- c. Het uitvoeren van extra beoordelingen (zie artikel 23).

2. Indien het Keurmerkinstituut overgaat tot schorsen of intrekken van het certificaat, zal hiervan mededeling worden gedaan op de website van het Keurmerkinstituut en indien noodzakelijk zal hiervan mededeling worden gedaan aan de overheidsinstantie die het Keurmerkinstituut heeft aangewezen voor het werkterrein van de certificaathouder. Bij de mededeling dat tot intrekking wordt overgegaan wordt vermeld of deze op verzoek van de certificaathouder heeft plaatsgevonden dan wel door het Keurmerkinstituut is opgelegd.

5. Van een intrekking of schorsing van een certificaat van een certificaathouder die is beoordeeld op grond van een certificatieschema, zal het Keurmerkinstituut de schemabeheerder hierover informeren.

## **9 Schorsing van het certificaat**

### Artikel 25

1. Het Keurmerkinstituut kan een certificaat geheel of gedeeltelijk schorsen, voor een vast te stellen periode van ten hoogste zes maanden. In uitzonderlijke gevallen kan de schorsing worden verlengd met een periode van ten hoogste zes maanden. Het besluit tot schorsing bevat de redenen voor de schorsing, de onderdelen van de scope waarop deze van toepassing is en de periode waarvoor de schorsing geldt.

2. Als reden voor geheel of gedeeltelijke schorsing van het certificaat geldt:

- a. het niet aantoonbaar voldoen van de certificaathouder aan de vereisten als bedoeld in hoofdstuk 3 van deze beleidsregel;
- b. het niet binnen het van toepassing zijnde tijdsbestek aantoonbaar implementeren van adequate corrigerende en correctieve maatregelen naar aanleiding van een beoordeling;
- c. het niet aantoonbaar voldoen door de certificaathouder aan de voorwaarden als bedoeld in Artikel 17;

e. andere omstandigheden die voor het Keurmerkinstituut redenen zijn de kwaliteit van de activiteiten van de certificaathouder of het functioneren van zijn managementsysteem ter discussie te stellen;

3. Het Keurmerkinstituut kan een certificaat geheel of gedeeltelijk schorsen op verzoek van de certificaathouder zelf.

4. Het Keurmerkinstituut maakt een besluit tot gehele of gedeeltelijke schorsing schriftelijk bekend aan de certificaathouder.

### Artikel 26

1. Het Keurmerkinstituut kan, alvorens tot gehele of gedeeltelijke schorsing van het certificaat te besluiten, de certificaathouder in de gelegenheid stellen gedurende een vast te stellen periode van ten hoogste vier weken, adequate corrigerende en correctieve maatregelen te treffen.

2. In het geval de gelegenheid bedoeld in lid 1 is gegeven zal het Keurmerkinstituut een besluit tot gehele of gedeeltelijke schorsing van het certificaat nemen nadat de door de certificaathouder getroffen maatregelen door het Keurmerkinstituut zijn beoordeeld.

3. Indien het besluit tot schorsing gebaseerd is op informatie die niet door de certificaathouder is verstrekt, zal de certificaathouder in de gelegenheid worden gesteld zijn zienswijze op het voorgenomen besluit mondeling of schriftelijk kenbaar te maken.

### Artikel 27

1. Tijdens de periode van schorsing is het de certificaathouder niet toegestaan het certificatiemerk te gebruiken of te verwijzen naar de gecertificeerde status. In het bijzonder is het een geschorste certificaathouder niet toegestaan activiteiten onder certificaat aan te bieden, uit te voeren en/of te rapporteren.
2. De certificaathouder zal belanghebbenden op verzoek informeren over de consequenties van en redenen voor de schorsing.

#### Artikel 28

1. Het Keurmerkinstituut heft de schorsing op indien binnen de op grond van artikel 26 gestelde periode de certificaathouder heeft aangetoond dat adequate corrigerende en correctieve maatregelen zijn genomen, het bepaalde in artikel 27 is nageleefd en dit binnen deze periode door het Keurmerkinstituut is geverifieerd.
2. Het besluit tot opheffing van de schorsing wordt schriftelijk aan de certificaathouder bekend gemaakt.

#### Artikel 29

Indien de schorsing niet binnen de op grond van artikel 26 gestelde periode is opgeheven, treedt de procedure voor intrekking van het certificaat in werking. De schorsing wordt in dat geval verlengd voor zolang het nodig is om het intrekkingbesluit te nemen.

### **10 Intrekken van het certificaat**

#### Artikel 30

1. Het Keurmerkinstituut kan een certificaat geheel of gedeeltelijk intrekken:
  - a. indien een schorsing niet binnen de aangegeven periode is opgeheven;
  - b. indien de certificaathouder failliet is verklaard;
  - c. indien sprake is van fraude, valsheid in geschrifte of grove nalatigheid van welke aard dan ook;
  - d. indien de certificaathouder naar het oordeel van het Keurmerkinstituut de reputatie van het certificaat schade heeft toegebracht;
  - e. in geval van andere omstandigheden waaruit blijkt dat de kwaliteit van de activiteiten van de certificaathouder of het functioneren van zijn managementsysteem ernstig te wensen overlaat
  - f. Indien er sprake is van het misleiden van het beoordelingsteam van het Keurmerkinstituut door het niet verstrekken van relevante informatie of het verstrekken van onjuiste of onvolledige informatie.
2. Het Keurmerkinstituut kan een certificaat geheel of gedeeltelijk intrekken op aanvraag van een certificaathouder zelf.
3. Het Keurmerkinstituut maakt een besluit tot intrekking onder opgaaf van redenen schriftelijk bekend aan de certificaathouder.

#### Artikel 31

Na intrekking van het certificaat is het de certificaathouder niet meer toegestaan gebruik te maken van het certificatiemerk of op andere wijze te verwijzen naar het certificaat.

#### Artikel 32

Indien het besluit tot intrekking gebaseerd is op informatie die niet door de certificaathouder is verstrekt, zal de certificaathouder in de gelegenheid worden gesteld zijn zienswijze op het voorgenomen besluit mondeling of schriftelijk kenbaar te maken.

### **11 Bezwaar, klachten, melding en signalen**

#### Artikel 33

Bezwaren tegen een besluit van het Keurmerkinstituut, worden met inachtneming van hoofdstuk 6 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb), ingediend en behandeld.

#### Artikel 34

1. Klachten over het Keurmerkinstituut worden, met inachtneming van hoofdstuk 9 van de Awb, ingediend en behandeld.
2. Het indienen van een klacht over het Keurmerkinstituut heeft geen opschortende werking voor het besluit dat genomen is op basis van de activiteiten waarover een klacht is ingediend.
3. Een klacht heeft eveneens geen opschortende werking betreffende de verplichtingen om te reageren op afwijkingen zoals vermeld in artikel 14.

#### Artikel 35

1. Een melding (zoals bedoeld in artikel 2) over een aanvrager of certificaathouder kan schriftelijk



of via de website van het Keurmerkinstituut worden ingediend.

2. Het Keurmerkinstituut zal de ontvangst van de melding binnen tien werkdagen bevestigen.
3. Indien een melding mondeling wordt ingediend, niet is onderbouwd of de melder en de aanvrager/certificaathouder niet duidelijk zijn genoemd, zal het Keurmerkinstituut de melding naar eigen goeddunken al dan niet ontvankelijk verklaren.
4. In de regel worden meldingen over een aanvrager/certificaathouder uitsluitend in behandeling genomen als aangetoond is dat eerst een klacht ingediend is bij de desbetreffende aanvrager/certificaathouder en diens klachtenprocedure is doorlopen.
5. Na het ontvankelijk verklaren van de melding zal het Keurmerkinstituut de desbetreffende aanvrager/certificaathouder om een reactie vragen. Afhankelijk van de aard van de melding en de reactie van de aanvrager/certificaathouder kan het Keurmerkinstituut beslissen om de melding te onderzoeken tijdens zijn eerstvolgende reguliere beoordeling van de desbetreffende aanvrager/certificaathouder of tijdens een extra beoordeling. Ook kan gekozen worden voor een beoordeling van de beschikbare informatie door een teamleider.
6. Bij de behandeling van meldingen kan het Keurmerkinstituut de identiteit van een indiener niet afschermen. Een melding wordt immers alleen in behandeling genomen indien de melder eerst bij desbetreffende aanvrager/certificaathouder heeft geklaagd. Indien een melder niet eerst aldus heeft geklaagd en toch zijn melding anoniem behandeld wenst, zal deze melding als signaal worden behandeld.
7. Voor zover de vertrouwelijkheidsbepalingen (zie artikel 37) dit toestaan, zal de melder op de hoogte worden gesteld van de resultaten van het onderzoek van het Keurmerkinstituut.

#### Artikel 36

1. Een signaal (zoals bedoeld in artikel 2) over een aanvrager of certificaathouder kan schriftelijk of via de website van het Keurmerkinstituut worden ingediend.
2. Het Keurmerkinstituut zal een signaal naar eigen goeddunken in de beoordeling van, respectievelijk het toezicht op de desbetreffende aanvrager/certificaathouder betrekken, derhalve zal er geen terugkoppeling plaats vinden naar de melder betreffende de behandeling van het signaal.
3. Bij de behandeling van signalen zal het Keurmerkinstituut trachten de identiteit van de signaalgever af te schermen, al kan hiervoor geen garantie worden gegeven, aangezien het mogelijk is dat een signaal voor de beklagde instelling te herleiden is tot de signaalgever.

## **12 Vertrouwelijkheid**

#### Artikel 37

1. Het Keurmerkinstituut houdt de bevindingen van de beoordelingen en informatie over aanvragers/certificaathouders vertrouwelijk, tenzij wettelijke regelingen anders vereisen.
2. In het kader van de afstemming of samenwerking met toezichthoudende instanties kan het Keurmerkinstituut informatie over aanvragers/certificaathouders ter beschikking stellen van deze instanties. Op deze informatie zijn de vertrouwelijkheidsregels van de betrokken instantie van toepassing.
3. Leden van de beoordelingsteams van het Keurmerkinstituut en alle andere personen die ten behoeve van de beoordeling door het Keurmerkinstituut toegang hebben tot de dossiers van aanvragers/certificaathouders, hebben een geheimhoudingsverklaring ondertekend. Een exemplaar van een dergelijke verklaring wordt op aanvraag verstrekt aan de aanvrager/certificaathouder.

## **13 Wijzigingen ten opzichte van de vorige beleidsregel**

#### Artikel 38

Ten opzichte van versie 1 is in artikel 12 lid 1 het onderscheid tussen wel en niet kritische afwijkingen verduidelijkt.

### **Bijlage 1: De voorwaarden in een certificatiebeschikking (ter informatie)**

De besluiten die het Keurmerkinstituut volgens artikel 15 lid 2 neemt hebben volgens de Algemene wet bestuursrecht (Awb) de status van beschikking. In deze beschikking legt het Keurmerkinstituut de voorwaarden vast die van toepassing zijn op het certificaat. De standaard voorwaarden zijn onderstaand beschreven. In individuele gevallen kunnen specifieke voorwaarden worden toegevoegd (zie punt 3).

1. Uw organisatie blijft, voor de gehele scope, aantoonbaar voldoen aan de criteria en overige van toepassing zijnde documenten, zoals gespecificeerd op de website van het Keurmerkinstituut ([www.keurmerk.nl](http://www.keurmerk.nl)).
2. Uw organisatie stelt het Keurmerkinstituut in staat periodieke controlebeoordelingen en herbeoordelingen, en indien nodig extra beoordelingen uit te voeren als bedoeld in en conform de op [www.keurmerk.nl](http://www.keurmerk.nl) gepubliceerde Beleidsregel managementsysteemcertificatie
3. Specifieke voorwaarden (indien tot bijzondere beoordelingen zoals bijvoorbeeld vervroegde controle of controle met karakter van herbeoordelingen, of andere voorwaarden is besloten, worden deze expliciet in de beschikking vermeld).
4. Uw organisatie stelt het Keurmerkinstituut in staat beoordelingen tijdig en op efficiënte wijze uit te voeren, in de Nederlandse taal.
5. Ten behoeve van de beoordelingen:
  - a. verstrekt uw organisatie tijdig alle informatie die het Keurmerkinstituut opvraagt;
  - b. informeert uw organisatie het Keurmerkinstituut tijdig over alle relevante instructies en vereisten betreffende beveiliging, veiligheid, bedrijfsgezondheid en hygiëne. Ook stelt uw organisatie de benodigde persoonlijke beschermingsmiddelen (voor veiligheid en hygiëne) ter beschikking aan de leden van de beoordelingsteams;
  - c. stelt uw organisatie het Keurmerkinstituut in staat om de activiteiten van uw organisatie te observeren (bijwonen);
  - d. biedt uw organisatie het Keurmerkinstituut toegang tot alle locaties, dossiers en documenten die het Keurmerkinstituut relevant acht voor haar beoordelingen. Dit kan ook betrekking hebben op locaties, dossiers en documenten van organisaties die aan uw organisatie gerelateerd zijn;
  - e. onderhoudt uw organisatie een verwijzingstabel waaruit de relatie tussen de vereisten en het gedocumenteerde managementsysteem blijkt.
6. Indien ten behoeve van beoordelingen naar de mening van het Keurmerkinstituut medewerking van klanten van of organisaties gerelateerd aan uw organisatie vereist is, neemt uw organisatie maatregelen ter verkrijging van deze medewerking. In het bijzonder dient u over uitvoerbare regelingen te beschikken die het Keurmerkinstituut in staat stellen beoordelingsactiviteiten uit te voeren waarbij toegang tot de locaties en/of documenten van uw klant nodig is.
7. Uw organisatie accepteert dat waarnemers kunnen participeren in de beoordelingsteams van het Keurmerkinstituut voor doelen als training, collegiale toetsing en toezicht door vertegenwoordigers van de Nederlandse overheid, tenzij door uw organisatie tijdig redelijke en gegronde bezwaren worden gemaakt tegen de aanwezigheid van specifieke waarnemers.
8. Uw organisatie brengt personen die namens het Keurmerkinstituut actief zijn, niet in een positie waarbij hun onafhankelijkheid, objectiviteit, veiligheid of gezondheid in het geding kan komen.
9. Bekendmaking door uw organisatie aan derden van de inhoud van rapporten, correspondentie, verklaringen, beschikkingen, scopes of andere documenten van het Keurmerkinstituut is toegestaan op voorwaarde dat daarbij het gehele document en niet slechts een gedeelte hiervan wordt bekendgemaakt.
10. Uw organisatie gebruikt het eventueel beschikbare certificatiemerk uitsluitend en on dubbelzinnig voor het gecertificeerde managementsysteem, en zorgt dat ook op andere wijze geen misverstand kan ontstaan over de gecertificeerde status en het toepassingsgebied daarvan.
11. Uw organisatie meldt het Keurmerkinstituut direct of zo spoedig mogelijk veranderingen die van invloed kunnen zijn op de werkzaamheden die onder het certificaat worden uitgevoerd. Uw organisatie meldt in ieder geval de volgende wijzigingen:
  - a. Veranderingen in de eigendomssituatie van uw organisatie;
  - b. Veranderingen in de juridische, commerciële of organisatorische status;
  - c. Veranderingen in werkterrein/economische activiteiten van uw organisatie en van aan haar gerelateerde organisaties of personen;
  - d. Verandering in de leiding of in de structuur;
  - e. Veranderingen in beleid in relatie tot het voldoen aan de criteria;
  - f. Veranderingen in personeel dat een sleutelpositie bekleedt, zoals managers en personeel met specifieke en voor de organisatie unieke deskundigheid;
  - g. Veranderingen in huisvesting, uitrusting en andere middelen die een significante invloed kunnen

hebben op de werkzaamheden die onder certificaat worden uitgevoerd;

h. Significante veranderingen in werkwijzen of procedures.

Uw organisatie stelt het Keurmerkinstituut in staat naar aanleiding van wijzigingen extra beoordelingen uit te voeren als bedoeld in en conform de 'Beleidsregel managementsysteemcertificatie', indien het Keurmerkinstituut dit wenselijk acht.

12. Uw organisatie informeert het Keurmerkinstituut direct of zo spoedig mogelijk over de volgende gebeurtenissen:

a. het instellen van toezicht of verscherpt toezicht door een toezichthoudende instantie of autoriteit;

b. het in het ongereede geraken van het gecertificeerde managementsysteem of onderdelen daarvan.

13. Indien de vereisten voor het certificaat, de van toepassing zijnde interpretatie- en toepassingsdocumenten, of beleidsregels van het Keurmerkinstituut wijzigen, draagt uw organisatie er zorg voor dat aan deze gewijzigde eisen wordt voldaan binnen de door het Keurmerkinstituut of de schemabeheerder vastgestelde en gepubliceerde overgangstermijn. Uw organisatie stelt het Keurmerkinstituut in staat naar aanleiding van wijzigingen extra beoordelingen uit te voeren, indien het Keurmerkinstituut dit wenselijk acht.

14. Indien het Keurmerkinstituut ten aanzien van uw organisatie afwijkingen ten opzichte van de criteria, de van toepassing zijnde interpretatie- en toepassingsdocumenten, of beleidsregels van het Keurmerkinstituut vaststelt, draagt u zorg voor maatregelen conform artikel 14 van de Beleidsregel managementsysteemcertificatie.

15. Uw organisatie voldoet de facturen en voorschotnota's van het Keurmerkinstituut voor uitgevoerde activiteiten en jaarlijkse bijdragen binnen de betalingstermijn van drie weken na factuurdatum.

16. Het niet voldoen aan de voorwaarden gesteld in dit besluit kan tot gevolg hebben dat het certificaat wordt geschorst en/of ingetrokken.