

Reglement managementsysteemcertificatie

V6, juli 2019

Dit reglement is van toepassing op de certificatie van managementsystemen door het Keurmerkinstituut.

Artikel 1

In dit reglement wordt verstaan onder:

- Keurmerkinstituut : Keurmerkinstituut b.v., gevestigd te Zoetermeer;
- Managementsysteem : het geheel van structuren, processen en procedures waarmee een organisatie de realisatie van haar doelen nastreeft
- Aanvrager : de natuurlijke of rechtspersoon die het certificaat wil verwerven voor een nader door hem aan te geven managementsysteem;
- 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
- 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;
- Certificaathouder : de natuurlijke of rechtspersoon die van het Keurmerkinstituut een of meer certificaten heeft ontvangen.

Artikel 2

1. Het Keurmerkinstituut certificeert binnen de grenzen van zijn werkgebied managementsystemen op basis van door het Keurmerkinstituut of derden vastgestelde criteria.
2. Aanvragers die een overeenkomst zijn aangegaan met het Keurmerkinstituut en zich jegens het Keurmerkinstituut hebben verbonden aan dit Reglement, kunnen het certificaat verkrijgen voor hun managementsysteem, mits wordt voldaan aan de van toepassing zijnde criteria.
3. Voor het managementsysteem waarvoor de aanvrager een certificaat wenst te ontvangen, dient hij een schriftelijk verzoek tot verlening van het certificaat in. Hierin worden de van toepassing zijnde criteria vermeld.
4. De criteria zijn van toepassing op alle onderdelen van het managementsysteem (locaties, vestigingen, diensten, activiteiten) waarvoor het certificaat wordt aangevraagd. Door de aanmelding van een onderdeel geeft de aanvrager te kennen dat zijn managementsysteem er onverkort op van toepassing is, en dat hij de implementatie ervan zonder enige beperking kan en zal opleggen.

Artikel 3

1. Het Keurmerkinstituut verplicht zich verzoeken tot certificaatverlening zorgvuldig in behandeling te nemen, en onderzoekt of het managementsysteem voldoet aan de van toepassing zijnde criteria.
2. Het managementsysteem en de toepassing ervan worden daartoe op kosten van aanvrager door of in opdracht van het Keurmerkinstituut onderzocht. Aanvrager verleent de door het Keurmerkinstituut gevraagde medewerking aan het onderzoek. In geval van onvolledige medewerking is het Keurmerkinstituut gerechtigd het onderzoek te beëindigen en de aanvraag af te wijzen. Als aanvrager deugdelijk gemotiveerde bezwaren aanvoert tegen een of meer onderzoekers, zal het Keurmerkinstituut deze vervangen.
3. Van het onderzoek wordt rapport opgemaakt. De beslissing over het al dan niet verlenen van het certificaat wordt binnen een maand na het gereed komen van het rapport schriftelijk aan de aanvrager meegedeeld.
4. Als een toezichthouder op het Keurmerkinstituut de wens te kennen geeft een onderzoek bij te wonen of na te lopen, geeft aanvrager hiervoor gelegenheid, tenzij hij een aantoonbaar, zwaarwegend belang heeft bij het weigeren van genoemde toezichthouder of individuele vertegenwoordigers ervan.

Artikel 4

1. Tenzij anders is vastgesteld in de van toepassing zijnde criteria, wordt het certificaat aan aanvrager verleend voor een periode tot drie jaar na de laatste dag van het uitgevoerde onderzoek, ingaande op de dag der verlening. Als na het onderzoek verbeteracties worden beoordeeld voorafgaand aan de certificaatverlening, leidt dit niet tot een langere looptijd van het certificaat. Een certificaat wordt niet met terugwerkende kracht verleend.

2. De geldigheidsduur van het certificaat kan telkens worden verlengd met drie jaar, of een andere periode die is overeengekomen, dan wel bepaald in de criteria. Voorafgaand aan de verlenging voert het Keurmerkinstituut onderzoek uit om vast te stellen of de verlenging gerechtvaardigd is.
3. Eventuele wijzigingen van de criteria worden door het Keurmerkinstituut tijdig aan de certificaathouder meegedeeld, samen met de bijbehorende overgangsbepalingen. Indien van toepassing wordt de geldigheidsduur van het certificaat beperkt tot de geldigheidsduur van de toegepaste criteria.
4. Weigering door het Keurmerkinstituut van verlening of verlenging van het certificaat moet door hem deugdelijk worden gemotiveerd.

Artikel 5

1. Het Keurmerkinstituut reikt aan de aanvrager een certificaat uit waarop het gecertificeerde managementsysteem wordt omschreven, zonodig met een bijlage bij het certificaat. Bij verlenging van de geldigheidsduur van een certificaat wordt een nieuw certificaat uitgereikt. Op verzoek en tegen betaling kunnen extra exemplaren van het certificaat worden verstrekt, alsmede deelcertificaten voor afzonderlijke onderdelen van het managementsysteem, zoals vestigingen en diensten.
2. De certificaathouder verplicht zich om gedurende de geldigheidsduur van de verstrekte certificaten steeds aan de criteria te voldoen die gelden voor het op het certificaat vermelde managementsysteem. De certificaathouder neemt hiertoe voldoende maatregelen. Het Keurmerkinstituut is gerechtigd zich te overtuigen van de werkzaamheid van deze maatregelen en de toepassing te controleren, zoals omschreven in artikel 7.

Artikel 6

1. Zodra en zolang het certificaat aan de certificaathouder is verleend, is hij bevoegd aan derden bekend te maken dat hij gerechtigd is tot het gebruik van het certificaat, doch uitsluitend en ondubbelzinnig voor het gecertificeerde managementsysteem. In geen geval mag er misverstand kunnen ontstaan over de betekenis en reikwijdte van het certificaat.
2. Het certificaat geeft niet het recht op producten of gebouwen een certificatiemerk aan te brengen.
3. Een eventueel bij het certificaat horend certificatiemerk (logo) mag uitsluitend worden gebruikt in combinatie met de naam en het beeldmerk van de certificaathouder. Eventuele uitvoeringsvoorschriften van de eigenaar van het certificatiemerk moeten worden nageleefd. Het certificatiemerk mag niet opvallender zijn dan de naam en het beeldmerk van de certificaathouder.

Artikel 7

1. Het Keurmerkinstituut voert tijdens de geldigheidsduur van het certificaat controles uit van het managementsysteem en de toepassing ervan. Tenzij anders is vastgesteld, vindt jaarlijks een controle plaats, waarvan de certificaathouder de kosten draagt. Daarenboven heeft het Keurmerkinstituut het recht tussentijdse controles uit te voeren. De certificaathouder verleent de noodzakelijke medewerking aan de controles. Lid 4 van artikel 3 is ook van toepassing op de controles.
2. Als bij een controle zodanige afwijkingen worden geconstateerd dat het managementsysteem niet meer aan de van toepassing zijnde criteria voldoet:
 - a. is certificaathouder verplicht de kosten van het onderzoek dat hieruit volgt om het managementsysteem opnieuw te beoordelen aan het Keurmerkinstituut te vergoeden;
 - b. kan het Keurmerkinstituut het certificaat voor het betrokken managementsysteem of onderdelen daarvan schorsen of intrekken conform de bepalingen in artikel 12.
3. Controles en (her)beoordelingen van het managementsysteem worden door het Keurmerkinstituut tijdig aangekondigd. Bij afzeggen door de opdrachtgever zijn annuleringskosten verschuldigd zoals bepaald in de 'Algemene voorwaarden van het Keurmerkinstituut voor het uitvoeren van opdrachten'.

Artikel 8

Klachten van derden over een door de certificaathouder geleverd(e) product of dienst waarop het managementsysteem van toepassing is, worden door of onder verantwoordelijkheid van de certificaathouder, op een gezien de aard van de klacht redelijke wijze en termijn, afgehandeld, een en ander onverlet de bepalingen in artikel 12 van het Reglement. Als bedoelde klachten binnenkomen bij het Keurmerkinstituut wordt de certificaathouder hierover direct geïnformeerd, tenzij de klager hiermee niet akkoord gaat. De certificaathouder houdt een inzichtelijke klachtenregistratie bij, en bewaart alle klachten en de bijbehorende gegevens (bestanden, documenten e.d.) ten minste vijf jaar.

Artikel 9

Indien de certificaathouder vaststelt dat tijdens de geldigheid van het certificaat het managementsysteem in het ongerede is geraakt of anderszins gebrekkig functioneert, of indien een toezichthoudende instantie ernstige tekortkomingen heeft vastgesteld in het managementsysteem of producten of diensten waarop het van toepassing is, zal de certificaathouder hiervan direct mededeling doen aan het Keurmerkinstituut. De certificaathouder verplicht zich al het mogelijke te doen om risico's voor de veiligheid of de gezondheid van personen zoveel mogelijk te voorkomen. Het Keurmerkinstituut kan hiervoor nimmer aansprakelijk worden gesteld, hetgeen de certificaathouder uitdrukkelijk aanvaardt.

Artikel 10

Het Keurmerkinstituut is niet aansprakelijk voor schade, in welke vorm dan ook, ontstaan in verband met de aanvraag, het aangaan, de uitvoering en/of de beëindiging van de certificatie-overeenkomst, alsmede het al dan niet verstrekken, wijzigen, schorsen, of intrekken van een certificaat, tenzij en voorzover de schade te wijten is aan opzet, dan wel grove schuld of grove nalatigheid van het Keurmerkinstituut. De aanvrager, respectievelijk certificaathouder vrijwaart het Keurmerkinstituut tegen alle aanspraken en schadevordering ter zake van derden.

Artikel 11

Indien de certificaathouder belangrijke wijzigingen wil doorvoeren in zijn organisatiestructuur of rechtspersoon, dan wel in het managementsysteem waarvoor een certificaat is afgegeven of de reikwijdte daarvan, zal hij tegenover derden geen gebruik maken van het certificaat, voordat het Keurmerkinstituut heeft kunnen beoordelen of het gewijzigde managementsysteem nog voldoet aan de daarvoor op dat tijdstip geldende criteria. De certificaathouder zal wijzigingen in zijn wettelijke status, eigendom, contactgegevens, of bezetting van sleutelposities zonder vertraging melden aan het Keurmerkinstituut.

Artikel 12

1. Indien de certificaathouder niet voldoet aan de ingevolge lid 2 van artikel 5 op hem rustende verplichting, en verzuimt binnen de door het Keurmerkinstituut of toezichthoudende instanties gestelde termijnen adequate corrigerende maatregelen te nemen of anderszins niet aan zijn verplichtingen voldoet, kan het Keurmerkinstituut overgaan tot gehele of gedeeltelijke schorsing. De certificaathouder kan ook zelf om schorsing verzoeken. Een schorsing duurt ten hoogste zes maanden, binnen welke periode de oorzaak van de schorsing dient te zijn weggenomen. In bijzondere gevallen kan het Keurmerkinstituut de duur van de schorsing eenmalig verlengen met ten hoogste zes maanden.
2. Indien de certificaathouder niet voldoet aan de voorwaarden en termijnen die hem zijn opgelegd bij een schorsing op basis van het vorige lid, of indien aanvrager, respectievelijk certificaathouder ook na herhaalde sommatie een aangevraagd of verleend certificaat ten onrechte gebruikt, dan wel zonder toestemming van het Keurmerkinstituut door publicaties, reclame, mededelingen of anderszins bij derden direct of indirect de indruk wekt of laat bestaan, dat hem het certificaat door het Keurmerkinstituut is verleend:
 - a. kan het Keurmerkinstituut alle certificaten van de certificaathouder onmiddellijk intrekken;
 - b. verbeurt aanvrager, respectievelijk certificaathouder een direct zonder gerechtelijke tussenkomst opeisbare boete van 5000 Euro, alsmede een boete van 500 Euro voor iedere tekortkoming in de nakoming van de verplichtingen uit dit artikel en artikel 5, zonder dat het Keurmerkinstituut in die gevallen tot enige ingebrekestelling gehouden is, of door hem geleden schade behoeft te bewijzen.
3. Als de certificaathouder de overeengekomen en gefactureerde kosten niet binnen de gestelde termijnen betaalt, en ook na aanmaning in gebreke blijft, kan het Keurmerkinstituut alle certificaten van de certificaathouder onmiddellijk intrekken.
4. Gedurende een schorsing en na intrekking van een certificaat mag de certificaathouder geen gebruik maken van het certificaat of het bijbehorende certificatiemerk, noch op andere wijze de indruk geven dat hem het certificaat is verleend. Het Keurmerkinstituut vermeldt schorsingen en intrekkingen op zijn website, en kan hieraan naar zijn oordeel passende bekendheid geven. De eventuele kosten van deze bekendmaking moeten door de certificaathouder worden vergoed.

Artikel 13

1. Het Keurmerkinstituut heeft een procedure voor de behandeling van klachten en bezwaren. Een klager die niet akkoord gaat met de uitkomst van deze procedure kan hiertegen beroep instellen nadat het Keurmerkinstituut hem de uitkomst heeft meegedeeld. Zodra een beroep wordt ingesteld treedt de volgende procedure in werking:
 - het Keurmerkinstituut formeert binnen vier weken een beroepscommissie bestaande uit drie personen: een aangewezen door de appelland, een aangewezen door het Keurmerkinstituut,

en een voorzitter aangewezen door deze twee leden; geen van de leden mag eerder betrokken zijn geweest bij het onderwerp van het beroep; als een partij deugdelijk gemotiveerde bezwaren aanvoert tegen een of meer leden, zullen deze worden vervangen;

- de commissie hoort de appellant, het Keurmerkinstituut en eventuele andere betrokkenen en/of deskundigen;
- de commissie doet uitspraak binnen acht weken na haar formatie; het Keurmerkinstituut kan deze termijn verlengen als de commissie hiervoor meer tijd nodig heeft.

De uitspraak van de beroepscommissie is voor beide partijen bindend. Partijen delen de kosten van de beroepsprocedure. Partijen kunnen in goed overleg het geschil op andere wijze beslechten.

2. Het beroep is slechts ontvankelijk indien:

- appellant zijn beroep schriftelijk en deugdelijk gemotiveerd bij het Keurmerkinstituut heeft ingediend; en
- zijn beroepschrift is ingediend binnen een termijn van zes weken nadat de bestreden beslissing van het Keurmerkinstituut aan hem door het Keurmerkinstituut kenbaar is gemaakt.

Artikel 14

1. Op certificatie die het Keurmerkinstituut uitvoert op basis van een aanwijzing door de overheid als zelfstandig bestuursorgaan is de daarbij horende wet- en regelgeving van toepassing, waaronder begrepen het aanwijzingsbesluit. Bij strijdigheid van de bepalingen in dit Reglement of de Algemene voorwaarden van het Keurmerkinstituut met de wet- en regelgeving horend bij het aanwijzingsbesluit, prevaleert de laatste.
2. Bij strijdigheid van de bepalingen in dit Reglement of de Algemene voorwaarden van het Keurmerkinstituut met de van toepassing zijnde accreditatienormen of voorschriften van de nationale accreditatie instantie, prevaleren de laatste.
3. Bij strijdigheid van de bepalingen in dit Reglement of de Algemene voorwaarden van het Keurmerkinstituut met de van toepassing zijnde criteria, prevaleren de laatste.
4. Bij strijdigheid van de Algemene voorwaarden van het Keurmerkinstituut met dit Reglement prevaleert het laatste.

Artikel 15

1. Mocht enige bepaling van dit Reglement naar het oordeel van de bevoegde rechter niet van toepassing of in strijd met de openbare orde of wet zijn, dan zal slechts de betreffende bepaling als niet geschreven worden beschouwd, maar zal dit Reglement voor het overige volledig van kracht blijven. In plaats van een eventueel ongeldige bepaling heeft te gelden een bepaling die de bedoeling van partijen het meest benadert.
2. Het Keurmerkinstituut is bevoegd wijzigingen in dit Reglement aan te brengen. De wijzigingen treden in werking op het door het Keurmerkinstituut aangekondigde tijdstip.