



# KWALITEITSHANDBOEK

**B Q A nv**

## **Certificatie Instelling voor het auditen van managementsystemen**

**B Q A, nv**  
**Technologiepark-Zwijnaarde, 70**  
**B - 9052 ZWIJNAARDE**  
**E-mail : [info@bqa.be](mailto:info@bqa.be)**  
**Internet : [www.bqa.be](http://www.bqa.be)**

**Tel. +32 9 395 12 60**  
**Fax +32 9 395 12 61**

Elke geadresseerde kan bij het secretariaat van BQA nagaan of hij over de laatste versie van dit document beschikt.

Ieder gebruik of reproductie van dit huidig document, onder welke vorm ook, zonder duidelijke bronvermelding, is verboden. Enkel de originele kopieën zijn geldig.

Verantwoordelijke uitgever D.SIMOENS – Technologiepark-Zwijnaarde 70 – 9052 Zwijnaarde

## **HOOFDSTUK 0 – INHOUDSTAFEL**

<b>HOOFDSTUK 0 – INHOUDSTAFEL .....</b>	<b>2</b>
<b>HOOFDSTUK 1 – DOEL, STATUTEN EN KWALITEITSPOLITIEK .....</b>	<b>3</b>
1. DOEL EN STATUTEN .....	3
2. KWALITEITSPOLITIEK .....	3
<b>HOOFDSTUK 2 – DEFINITIES EN AFKORTINGEN .....</b>	<b>4</b>
<b>HOOFDSTUK 3 – EEN EQUIVALENTE SERVICE VOOR IEDEREEN .....</b>	<b>5</b>
<b>HOOFDSTUK 4 - DE STRUCTUUR .....</b>	<b>7</b>
<b>HOOFDSTUK 5 – PERSONEEL BELAST MET DE CERTIFICATIE .....</b>	<b>10</b>
1.ONPARTIJDIGHEID.....	10
2. DESKUNDIGHEID .....	10
3. VERTROUWELIJKHEID .....	10
4. ONAFHANKELIJKHEID VAN DE PERSONEN .....	11
<b>HOOFDSTUK 6 - DOCUMENT &amp; DATA CONTROLE.....</b>	<b>12</b>
<b>HOOFDSTUK 7 – CERTIFICATIEPROCES.....</b>	<b>13</b>
1.DE INITIËLE CERTIFICATIEAUDIT FASE I.....	14
2.DE INITIËLE AUDIT FASE II.....	15
3.DE TOEKENNINGSFASE.....	16
4.DE OPVOLGINGSFASE.....	17
5. DE HERNIEUWINGSFASE .....	18
<b>HOOFDSTUK 8 - MIDDELEN TER BESCHIKING VAN DE CERTIFICATIEACTIVITEIT .....</b>	<b>19</b>
<b>HOOFDSTUK 9 – VERTROUWELIJKHEID .....</b>	<b>20</b>
<b>HOOFDSTUK 10 – INTERNE AUDITS.....</b>	<b>21</b>
<b>HOOFDSTUK 11 – NIET-CONFORMITEITEN, CORRIGERENDE MAATREGELEN EN CONTINUE VERBETERING.....</b>	<b>22</b>
<b>HOOFDSTUK 12 – KLACHTEN EN BEROEP .....</b>	<b>22</b>
<b>HOOFDSTUK 13 – MISBRUIK VAN CERTIFICATEN .....</b>	<b>24</b>
<b>HOOFDSTUK 14 – INTREKKING EN ANNULERING VAN DE CERTIFICATEN .....</b>	<b>24</b>
<b>BIJLAGE 1: OVERZICHTSTABEL VAN PROCEDURES.....</b>	<b>25</b>
<b>BIJLAGE 2: OVERZICHT VAN DE WIJZIGINGEN .....</b>	<b>26</b>

## HOOFDSTUK 1 – DOEL, STATUTEN EN KWALITEITSPOLITIEK

### 1. Doel en Statuten

BQA heeft tot doel overeenkomstig haar statuten "te certificeren, te controleren of tot testen te laten overgaan".

BQA is, overeenkomstig met haar statuten, gemachtigd in het kader van haar certificatieactiviteit om over te gaan tot de certificatie van managementsystemen.

### 2. Kwaliteitspolitiek

De waarde van een certificaat op internationaal vlak wordt eerst en vooral bepaald door de deskundigheid en de reputatie van de certificatie-instelling die het verleent.

Afgezien van de door de accreditatie-instelling gestelde eisen streeft BQA ernaar haar deskundigheid en reputatie te baseren op de toegevoegde waarde die de klant-ondernemingen wordt bijgebracht door de regelmatige beoordeling van hun managementsysteem.

Op basis van haar ervaring stelt BQA vast dat, om in de tijd te garanderen dat de klant-ondernemingen een reële toegevoegde waarde aangebracht wordt via periodieke audits, er met name een beroep moet worden gedaan op de deskundigheid van auditoren die reële kennis hebben van de - voor de klanten van de onderneming - cruciale elementen van de activiteit die de betrokken onderneming wenst te laten certificeren. Deze kennis vertaalt zich in het begrijpen van de klant-onderneming en haar context, het begrijpen van de behoeften en de verwachtingen van de belanghebbenden.

BQA bepaalt haar toepassingsgebied bijgevolg in functie van de deskundigheid van haar auditoren.

Om het vertrouwen in de certificatie te bevorderen en een toegevoegde waarde te garanderen aan de klant-ondernemingen, streeft BQA naar een harmonieuze afwikkeling van de certificatieactiviteiten door het opbouwen van een vertrouwensrelatie met de klant-ondernemingen. Deze vertrouwensrelatie is gebaseerd op:

- ⇒ het strikt respecteren van het vertrouwelijk karakter van de informatie die uitgewisseld wordt tussen het personeel van BQA en de klant-onderneming
- ⇒ de niet discriminerende afhandeling van alle stappen in het certificatieproces.
- ⇒ het risico-gebaseerd denken dat geïmplementeerd is doorheen de diverse audit-en certificatieprocessen, inclusief de daaraan gekoppelde preventieve maatregelen.
- ⇒ de uitvoering van de certificatie-activiteiten op onpartijdige en objectieve wijze.

Om de onpartijdigheid te garanderen, heeft BQA een werkgroep opgericht die als taak heeft te waken over de absolute onpartijdigheid met als doelstellingen:

- ⇒ het opstellen van een onpartijdigheidspolitiek in alle certificatieactiviteiten
- ⇒ het tegengaan van elke neiging tot belemmering van het leveren van objectieve, onpartijdige en betrouwbare certificatieactiviteiten
- ⇒ het uitvoeren van een regelmatige beoordeling om zich te vergewissen van de onpartijdigheid in de auditprocessen, de certificatieprocessen en de beslissingsprocedures.

Teneinde de bekwaamheid van BQA te verzekeren, voor wat betreft het voldoen aan de eisen gesteld door het accreditatieorganisme, en teneinde een werkelijke toegevoegde waarde aan de klant-ondernemingen te geven, heeft BQA een kwaliteitsmanagementsysteem geïnstalleerd. Jaarlijks worden de prestaties en de doeltreffendheid van het kwaliteitsmanagementsysteem geëvalueerd door de Directiebeoordeling, en worden de doelstellingen vastgelegd. Dit heeft als doel de dienstverlening die BQA aan haar klant-ondernemingen levert, continu te verbeteren

## HOOFDSTUK 2 – DEFINITIES EN AFKORTINGEN

QMS	Kwaliteitsmanagementsysteem
EMS	Environmental management system – Milieumanagementsysteem
FSMS	Food safety management system
HACCP	Hazard analysis critical control point
PRP – GHP	Prerequisite programs – Goede hygiëne praktijken
PRPo	Operational prerequisite programs
OH&SMS	<i>Occupational Health &amp; Safety management system</i>
EnMS	Energy Management System
ISMS	<i>Information Security Management System</i>
DIR	Directeur BQA
HA	Hoofdauditor: auditor verantwoordelijk voor een auditopdracht
TA	Technisch auditor: auditor gespecialiseerd in de activiteitensector van het geauditteerd organisme, auditor die de hoofdauditor assisteert. Wordt ook sectorieel auditor genoemd.
TE	Technisch Expert: persoon die specifieke kennis of expertise toevoegt aan de auditploeg.
SO	Senior Officer: lid van het Certificatie Comité
MA	Management Assistant
ADV	Advisor: tussenpersoon tussen BQA en de auditoren, het accreditatieorganisme en systeembeheerder van het kwaliteitssysteem van BQA.
Certificatie Comité	Comité aangesteld voor het nemen van alle beslissingen met betrekking tot een certificatie dossier van een klant-onderneming, het erkennen van de deskundigheid van auditoren en kandidaat auditoren (technisch auditor en hoofdauditor), het goedkeuren van nieuwe procedures of herzieningen ervan en het uitbrengen van verbeteringsvoorstellen betreffende het kwaliteitssysteem van BQA

### HOOFDSTUK 3 – EEN EQUIVALENTE SERVICE VOOR IEDEREEN

De certificatieactiviteiten van BQA zijn voor alle ondernemingen toegankelijk voor zover hun activiteiten behoren tot de sectoren waarvoor BQA over gekwalificeerde auditoren beschikt of kan beschikken binnen de toegekende termijn.

De sectoren (QMS, EMS, *EnMS*, *OH&S*, ..... ) voor dewelke BQA geaccrediteerd is door BELAC zijn te raadplegen op de website van BELAC.

De prijs van de prestaties wordt bepaald op basis van een tarief per dag en halve dag en een eenmalig forfait voor de registratie van het certificaat voor een periode van drie jaar. De algemene voorwaarden zijn dezelfde voor alle ondernemingen. De prijs per dag omvat niet alleen de audittijd, maar ook de voorbereidingstijd en de rapportering.

Elke certificatieaanvraag wordt bovendien met dezelfde spoed behandeld vanuit de voortdurende bezorgdheid om aan de gewettigde verwachtingen van de ondernemingen te voldoen.

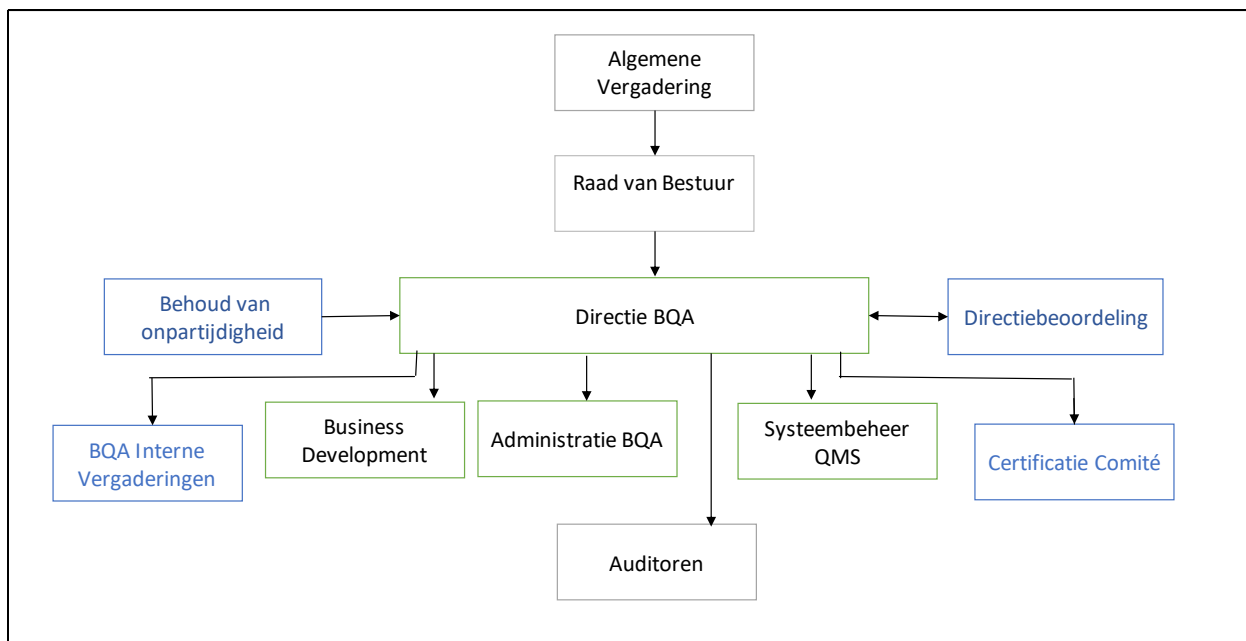
Om een beroep te doen op de certificatieactiviteiten van BQA, worden geen lidmaatschapsvoorwaarden gesteld. Om van één van deze diensten te genieten, is men geenszins verplicht een beroep te doen op BQA voor andere diensten.

BQA behoudt zich het recht voor de certificatie van een onderneming te weigeren die schuldig wordt bevonden aan misbruik van een certificaat uitgereikt door een andere geaccrediteerde instelling. Rekening houdend met de strategie van BQA wordt in de procedures voor de certificatie alles in het werk gesteld om alle ondernemingen in staat te stellen een beroep te doen op haar diensten en om hen een niet-discriminerende behandeling te verzekeren. Dit wordt hoofdzakelijk verzekerd door : de onverenigbaarheid van functies, het onpartijdigheidsbeleid, de onafhankelijkheid van de auditoren en "senior officers", het advies van een team, de beslissing van het Certificatie Comité, de duidelijkheid van de procedures, een transparante tarifiering, de verhaalmogelijkheden voor de ondernemingen en de structuren van BQA:

- ✓ Duidelijke structuren en processen waarbij iedereen die erin voorkomt een precies omschreven functie heeft, dragen bij tot het verzekeren van het voorkomen van ongelijke behandeling. Om de onpartijdigheid te garanderen, heeft BQA een werkgroep opgericht die als taak heeft te waken over de absolute onpartijdigheid.
- ✓ Onverenigbaarheid van functie: ieder persoon die actief is binnen BQA is verplicht om een verklaring te ondertekenen waarbij hij/zij zich ertoe verbindt om BQA in te lichten over elke mogelijke onverenigbaarheid tussen zijn/haar (vroegere/huidige of te voorziene) professionele situatie, (in rechtstreekse of onrechtstreekse lijn verwante) familiale situatie, patrimoniale (aandeelhouder of bestuurder) situatie, of andere die deontologisch de onpartijdigheid, vereist voor de prestaties die die persoon moet verrichten, in het gedrang zou kunnen brengen.
- ✓ (Financiële) onafhankelijkheid van de auditoren en van de senior officers: de bezoldiging van de auditoren hangt in geen enkel opzicht af van de conclusies van hun audit. De bezoldiging van de senior officers is op geen enkele wijze verbonden met de beslissing die ze nemen met betrekking tot het certificaat.
- ✓ De audit: de certificatie audit wordt steeds toevertrouwd aan een auditteam samengesteld uit één of meer auditoren: een hoofdauditor en één of meerdere technisch auditoren. Hetzelfde geldt voor de hernieuwingsaudits.

- ✓ Door de behandeling van de rapporten in een Certificatie Comité, bewaakt BQA de onpartijdigheid van de auditoren en stelt indien nodig wijzigingen van het auditteam voor.
- ✓ De beslissing: elke beslissing met betrekking tot toekenning of hernieuwing, enz... van een certificaat wordt toevertrouwd aan een Certificatie Comité samengesteld uit ten minste 2 personen. De goedkeuring van een senior officer is noodzakelijk.

## HOOFDSTUK 4 - DE STRUCTUUR



De oprichters van BQA hebben er van meet af aan over gewaakt met name door de administratieve structuur van BQA, te zorgen voor volledige onpartijdigheid van de certificatieactiviteiten die ze wensten te ontplooiën.

Daartoe werd onder de naam BQA N.V. een afzonderlijke juridische entiteit opgericht. Haar doel is 'auditactiviteiten, opleiding en de certificatie van ondernemingen'.

De onpartijdigheid van de administratieve structuur van BQA steunt voornamelijk op:

- de samenstelling van de verschillende organen waarbij erover gewaakt wordt dat het particuliere belang van een onderneming op geen enkel ogenblik kan interfereren met de activiteiten van BQA en waarbij alle betrokken belangen in elk van de organen vertegenwoordigd zijn ;
- de verdeling van de bevoegdheden tussen de verschillende organen door aan de Directie, bijgestaan door het Certificatie Comité, alle autoriteit te verlenen betreffende de naleving door BQA van alle eisen betreffende haar accreditatie.

### Bevoegdheden van de verschillende organen

Overeenkomstig de wet is alleen de **Algemene Vergadering** bevoegd voor een reeks beslissingen die verband houden met het bestaan zelf van de juridische entiteit. Het gaat hier bijvoorbeeld om beslissingen over wijziging van de statutaire regels, goedkeuring van de jaarrekening, enz...

Overeenkomstig de statuten is alleen de **Raad van Bestuur** bevoegd voor alle beslissingen met uitzondering van deze welke door de wet uitdrukkelijk aan de Algemene Vergadering worden voorbehouden.

De Directie van BQA beschikt over alle bevoegdheden die nodig zijn voor de uitoefening van de certificatieactiviteiten overeenkomstig de ISO 17021 norm en de specifieke eisen van de referentiesystemen QMS, EMS, EnMS, FSMS, *OH&SMS*, *ISMS* en schema's waaronder QA-CER, C4Q, RABC EN 14065, OCS. Dit bij algemene delegatie door de Raad van Bestuur.

De Directie van BQA formuleert de strategie in het kader van de certificatieactiviteiten met het oog op het verbeteren van de dienstverlening van BQA en vertaalt deze naar de praktijk. Deze strategie wordt omgezet in jaarlijks vastgelegde doelstellingen, die op regelmatige basis geëvalueerd worden naar de mate waarin ze bereikt worden.

De Directeur verzekert het installeren en toepassen van een kwaliteitsmanagementsysteem en hij maakt een evaluatie van de werking, prestatie en geschiktheid van het systeem. De directiebeoordeling wordt minstens jaarlijks uitgevoerd en is beschreven in procedure 1.1.11 - Directiebeoordeling.

De Directeur managed alle dagelijkse activiteiten die de certificatie van een klant-onderneming met zich meebrengt. Hij doet daarbij tevens beroep op het Certificatie Comité.

Hij wordt in zijn functie bijgestaan door de advisor (ADV), de management assistent (MA) en in voorkomend geval door tijdelijk personeel. (zie ook het organigram van BQA).

De advisor (=systeembeheerder) onderhoudt het managementsysteem van de certificatieactiviteit en communiceert met de verschillende actoren. Zij neemt als verslaggever deel aan de beheerscomités van de certificatieactiviteit. De advisor is de officiële contactpersoon ten opzichte van het accreditatieorgaan BELAC.

De management assistent (MA) is verantwoordelijk voor het administratief beheer van het certificatieproces vanaf het afleveren van een offerte tot het afleveren van een certificaat aan een gecertificeerde klant-onderneming.

De audit van de klant-ondernemingen wordt toevertrouwd aan de hoofdauditors, eventueel bijgestaan door één of meerdere technische auditoren en/of experts. De auditoren vervullen een essentiële rol: de kwaliteit van de certificatieactiviteiten hangt immers in ruime mate af van de deskundigheid van de auditoren die zorgen voor de voorbereiding, de uitvoering en het verslag van de opdrachten die hen worden toevertrouwd.

De specificiteit van de organisatiestructuur van BQA heeft tot gevolg dat deze certificatie-instelling een optimale kwaliteit van de certificatieactiviteiten kan garanderen.

De gedetailleerde beschrijving van de werking van de directie van BQA is gegeven in procedure 1.1.2 – Organisatie.

Het **Certificatie Comité**, voorgezeten door de Directie van BQA, is het centrale beheersorgaan van het certificatieproces van de klant-ondernemingen. Door de algemene delegatie van de Directie, is de certificatieactiviteit volledig beschermd tegen beïnvloeding vanwege de met BQA verbonden instellingen.

Het Certificatie Comité beslist over de toekenning, behouden, hernieuwing, uitbreiding, beperking, opschorting of intrekking, heractiveren na opschorting van certificaten voor klant-ondernemingen.

Het Certificatie Comité heeft in zijn portfolio ook het geven van adviezen aan de Directie met betrekking tot het beheer van de Certificatieactiviteiten en het beantwoorden aan de vereisten van de ISO 17021. Het Comité doet eveneens suggesties aan de directie omtrent het respecteren van de vereisten van het accreditatieorgaan rekening houdend met de aanbevelingen. Daartoe wordt het Comité ingelicht over:

- ✓ de resultaten van interne audits,
- ✓ de corrigerende maatregelen naar aanleiding van vastgestelde afwijkingen ten opzichte van de referentienormen ISO 17021, ISO 9001 (QMS), ISO 14001 (EMS), ISO 50001 (EnMS), ISO 22000 (FSMS), ISO 45001 (OH&SMS), ISO 27001 (ISMS) enz... of ten opzichte van het huidig kwaliteitshandboek.



De gedetailleerde beschrijving van de werking van het Certificatie Comité is gegeven in procedure “2.5 – Certificatie Comité – Beslissing over certificatie”.

De Werkgroep ‘**Behoud van onpartijdigheid**’ is belast met de risico-analyse omtrent- en het beoordelen van de onafhankelijkheid en de onpartijdigheid van de beslissingen genomen door het Certificatie Comité.

De Werkgroep ‘Behoud van onpartijdigheid’ staat open voor input van alle belanghebbenden/belangstellenden (Raad van bestuur, vertegenwoordiger van de auditoren, van het Certificatie Comité, van de klant-ondernemingen, van de professionele organisaties, enz...) in overeenstemming met eisen van § 4.2 en 5.2. van ISO 17021-1:2015 op voorwaarde dat zij de criteria respecteren om hun onpartijdigheid tegenover de bij het certificatieproces betrokken partijen volledig te garanderen.

Verdere detaillering is beschikbaar in de procedure 1.1.9 ‘Onpartijdigheid’.

## HOOFDSTUK 5 – PERSONEEL BELAST MET DE CERTIFICATIE

Gelet op de belangrijke rol van de auditoren en de leden van het Certificatie Comité en de andere functies die betrokken zijn in het certificatieproces, wordt heel bijzondere aandacht besteed aan de eisen die ter zake worden gesteld.

De vier pijlers van de certificatieactiviteiten krijgen in deze context hun volle betekenis:

- ✓ **onpartijdigheid,**
- ✓ **deskundigheid**
- ✓ **vertrouwelijkheid**
- ✓ **en onafhankelijkheid**

De specifieke regels van BQA ter zake zijn van die aard dat optimaal aan deze eisen wordt voldaan en dat ze in bepaalde opzichten zelfs worden versterkt.

### 1. Onpartijdigheid

Om te voldoen aan de verwachtingen van de klanten en hen een niet-discriminerende behandeling te garanderen, engageert BQA zich om de certificatieactiviteiten in alle onpartijdigheid en onafhankelijkheid uit te voeren. (zie ook Quality Policy BQA).

De procedure 1.1.9 'Onpartijdigheid' beschrijft het proces van borging van onpartijdigheid & onafhankelijkheid doorheen de certificatieactiviteiten.

### 2. Deskundigheid

De procedure "1.2.2 – Personeel van de certificatie instelling – kwalificatiecriteria", beschrijft de vereisten die BQA stelt betreffende de deskundigheid van de auditoren maar ook betreffende alle andere functies met een impact op het certificatieproces.

### 3. Vertrouwelijkheid

De vertrouwelijkheid in de behandeling van de verzamelde informatie door de auditoren en de leden van het Certificatie Comité is een essentieel element voor de klant-ondernemingen. Dit is in de eerste plaats een kwestie van eigen deontologie; er worden evenwel bepaalde preventieve maatregelen genomen om inbreuken op deze deontologie te voorkomen.

In het kader van de certificatieactiviteiten zijn deze maatregelen in hoofdzaak de volgende:

- ✓ hun ervaring met het behandelen van vertrouwelijke informatie is een selectie criterium; dit om te zorgen voor een automatische reflex ten aanzien van vertrouwelijke informatie;
- ✓ elke auditor en elk lid van het Certificatie Comité moet zich er vóór elke opdracht toe verbinden de strikte vertrouwelijkheid van alle naar aanleiding van deze opdracht verzamelde informatie te garanderen;
- ✓ de bewaring door de auditor, het lid van het Certificatie Comité van documenten enkel tijdens de duur die strikt noodzakelijk is voor de uitvoering van zijn opdracht; dit om gevaar voor verspreiding onder derden te beperken;
- ✓ de regels voor het circuleren van documenten zijn opgesteld om te voorkomen dat deze documenten in handen van derden komen.

#### 4. Onafhankelijkheid van de personen

De procedure 1.1.9 'Onpartijdigheid' beschrijft het proces van borging van onpartijdigheid & onafhankelijkheid doorheen de certificatieactiviteiten.

Wegens de belangrijkheid van deze vier aspecten voor de geloofwaardigheid van de door BQA uitgereikte certificaten is elke derde gemachtigd beroep in te stellen bij de Directeur van BQA in geval van niet-naleving van één van deze eisen. Het beroep wordt door een niet-betrokken instantie behandeld en de gemotiveerde beslissing wordt aan de betrokken derde meegedeeld.

## HOOFDSTUK 6 - DOCUMENT & DATA CONTROLE

Het BQA management systeem is geformaliseerd in een geïntegreerd document & data controle systeem.

Het BQA management systeem is als volgt gestructureerd:

- ✓ Het BQA Kwaliteitshandboek;
- ✓ De BQA procedures, die de diverse activiteiten/processen beschrijven om zo te voldoen aan de ISO 17021 en andere van toepassing zijnde eisen;
- ✓ De BQA werkinstructies die een bepaalde activiteit/proces in detail beschrijven;
- ✓ De documenten en registraties die als evidentie van de prestaties en de performantie van het management systeem van BQA gehouden worden.

De beheersing van de documentatie vertaalt zich voornamelijk in een procedure die het volgende voorziet:

- ✓ de identificatie van de documenten om elke gebruiker in staat te stellen gemakkelijk de status ervan na te gaan;
- ✓ regels voor het creëren of wijzigen, het goedkeuren, de distributie, de archivering en het post-archiveringsproces van documenten en registraties;
- ✓ regels voor het beheer, de naspeurbaarheid en het bewaren van de documentatie, om het verlies van confidentialiteit, oneigenlijk gebruik of verlies van integriteit van de documentatie te voorkomen;
- ✓ preventieve maatregelen en middelen voor a posteriori controle om het gebruik van de juiste documenten op de gepaste wijze te garanderen.

De overzichtslijst van procedures bevindt zich in bijlage van dit handboek.

Document & data controle zijn beschreven in de procedure 1.1.4 'Documentatiesysteem' .

## HOOFDSTUK 7 – CERTIFICATIEPROCES

De geloofwaardigheid van een certificaat ten opzichte van derden wordt bepaald door de manier waarop het certificaat wordt toegekend en opgevolgd. Daarom worden de procedures voor toekenning en opvolging van het certificaat ondubbelzinnig en volledig beschreven.

De vier pijlers van BQA, "**onpartijdigheid, deskundigheid, vertrouwelijkheid en onafhankelijkheid**", vormen samen met de ISO 17021 norm de basis van het certificatieproces.

Tijdens het certificatieproces ziet BQA erop toe dat volgende regels in acht worden genomen:

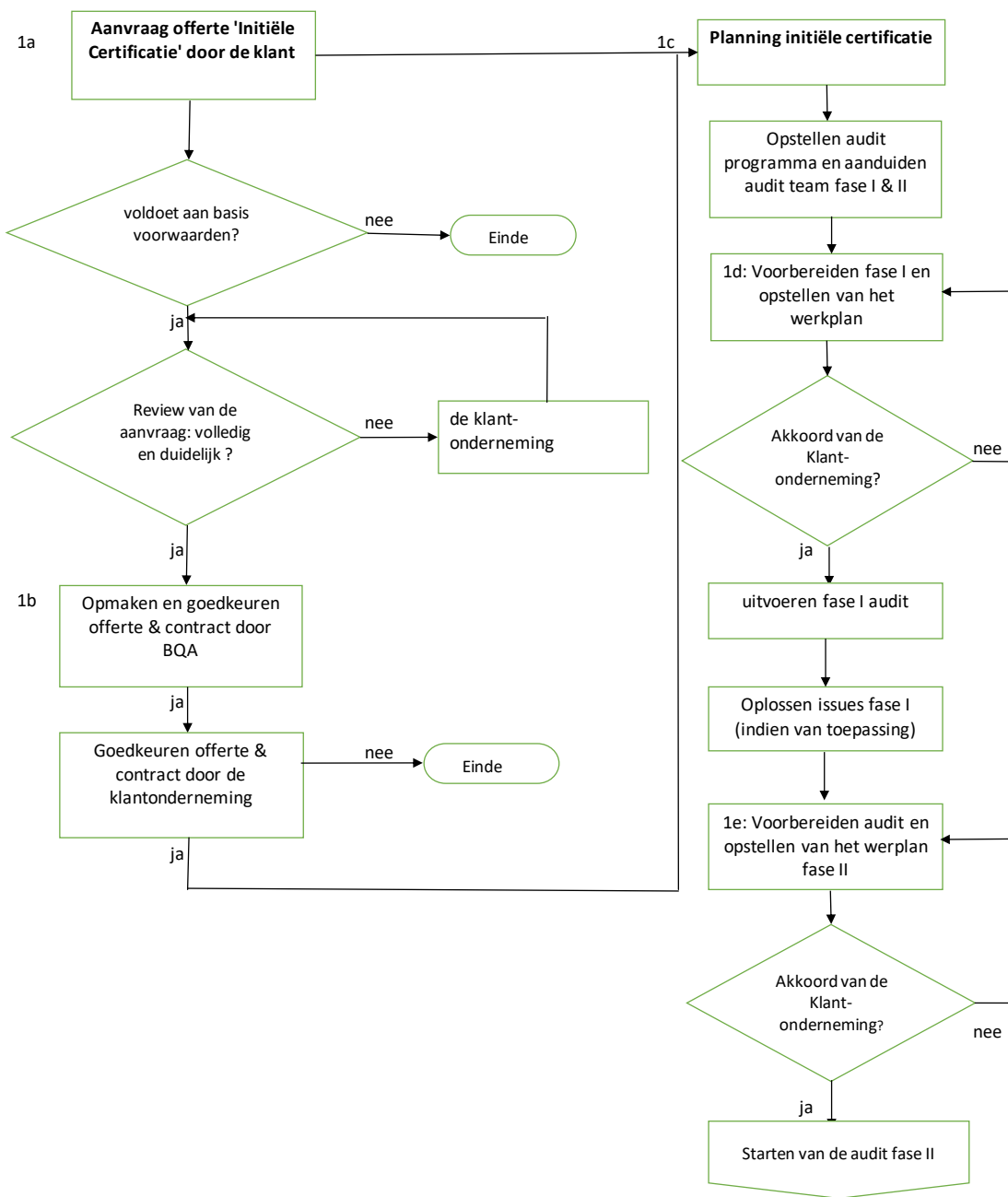
- ✓ in elk stadium van het auditproces verbindt de klant-onderneming zich ertoe een welomschreven doel te bereiken (initiële certificatie-audit in twee fasen (fase 1 en fase 2), toekenning en opvolging van het certificaat en uiteindelijk hernieuwingsaudit). Op deze manier wordt de klant-onderneming geen procedure opgelegd waarvan ze de kosten niet in de hand heeft;
- ✓ tijdens het certificatieproces wordt een duidelijk onderscheid gemaakt tussen enerzijds de uitvoering van de audit en anderzijds de besluitvorming over het certificaat. De audit wordt uitgevoerd door Auditoren terwijl de beslissingen door een Certificatie Comité worden genomen. Zodoende voorkomt BQA dat de auditbesluitvormingsbevoegdheid en de beslissingsbevoegdheid aan één enkele persoon worden toevertrouwd;
- ✓ de klant-ondernemingen hebben steeds de mogelijkheid om de audit- en de certificatieactiviteiten te betwisten: alle klachten worden behandeld en alle beslissingen hieromtrent worden gemotiveerd en aan de klant-onderneming meegedeeld;
- ✓ Informatie over de te volgen procedure, de modaliteiten en de vereisten wordt door BQA aan de aanvrager verschaft door middel van het document 'Procedure voor de certificatie van managementsystemen' en de 'Algemene voorwaarden' van het certificatiecontract.

BQA onderscheidt de volgende fasen: de fase 1 van de initiële certificatieaudit, de fase 2 van de initiële certificatieaudit, de toekenningsfase, de opvolgingsfase en de hernieuwingsfase.

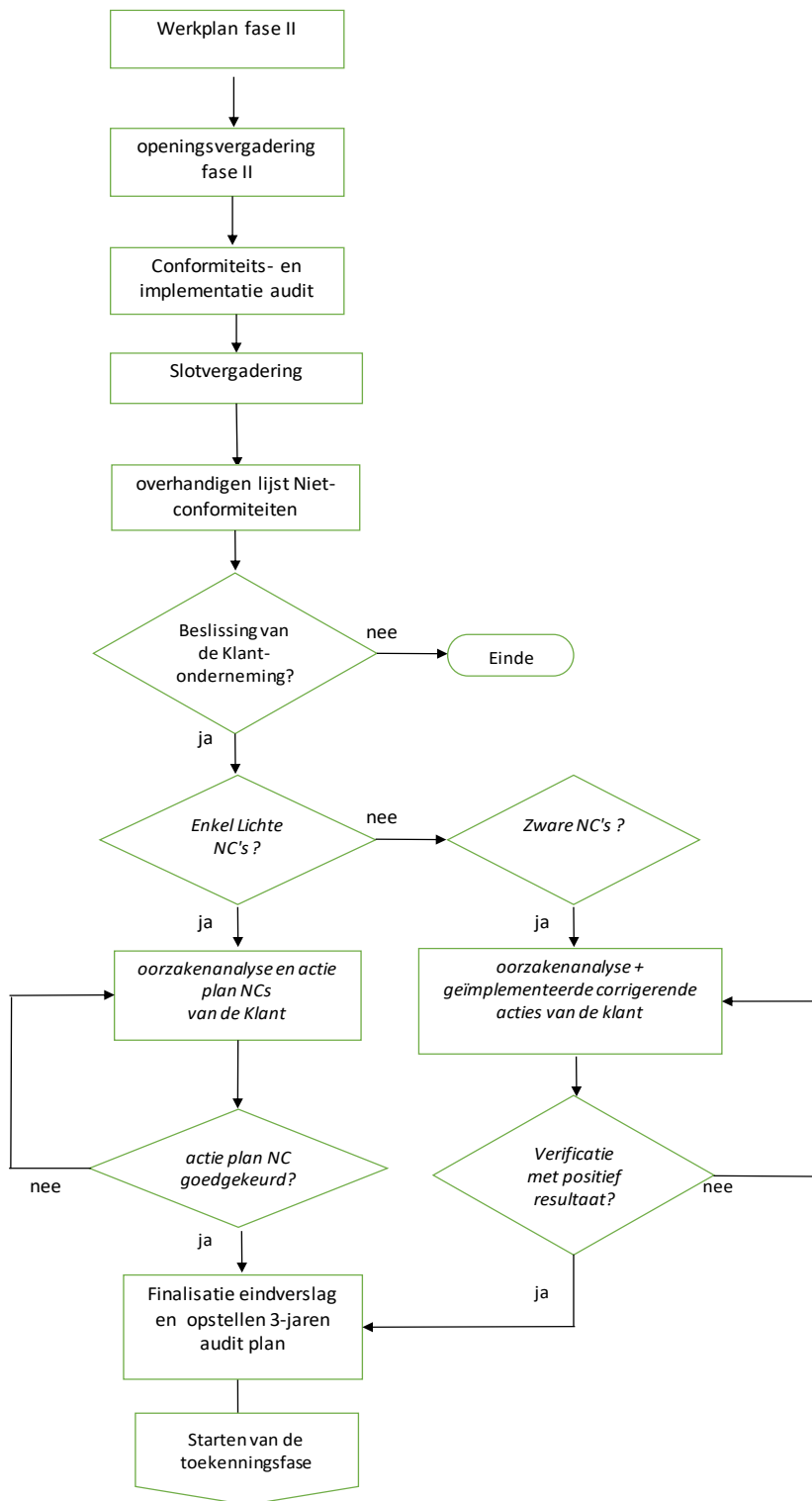
Naast de hieronder beschreven fasen in algemene zin, kunnen er variaties bestaan voor de verschillende normen (ISO 9001, ISO 14001, ISO 22000, ISO 45001, ISO 50001, *ISO 27001*,...). Deze worden specifiek beschreven in de volgende procedures : (procedure 2.3 Initiële certificatie –fase 1 en de procedure 2.6.1 tot 2.6.6 en procedures 2.6.9 *tot en met* 2.6.11 gedetailleerde procedures initiële certificatie fase 2 voor QMS, EMS, FSMS, EnMS, *OH&SMS*, *ISMS*, opvolging en hernieuwing, Multisite ondernemingen en audits van geïntegreerde systemen).

Bij wijzigingen van de geldende normen en/of van de werkwijze van BQA, worden de klanten op de hoogte gebracht hetzij per mailing, hetzij tijdens seminaries georganiseerd door BQA.

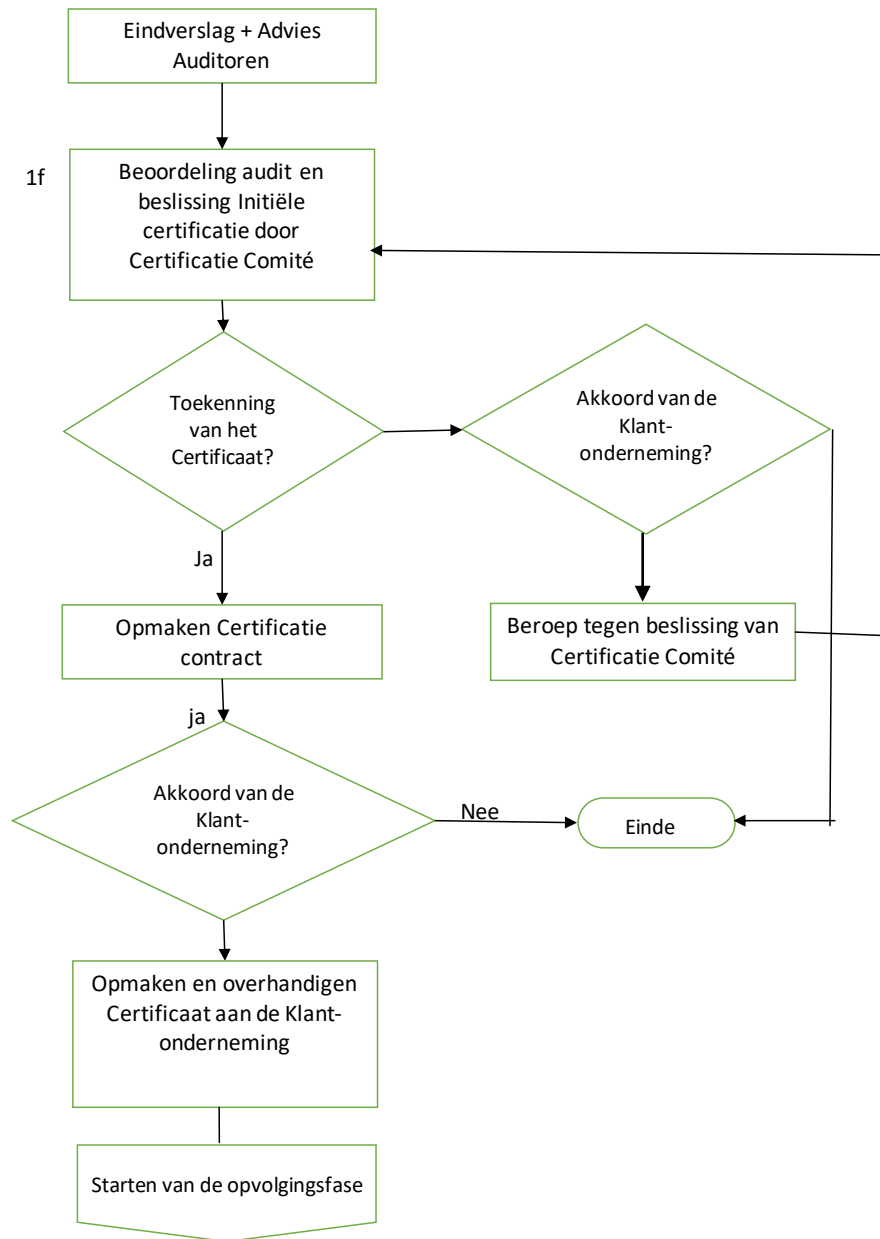
1. De initiële certificatieaudit fase I



2. De initiële audit fase II

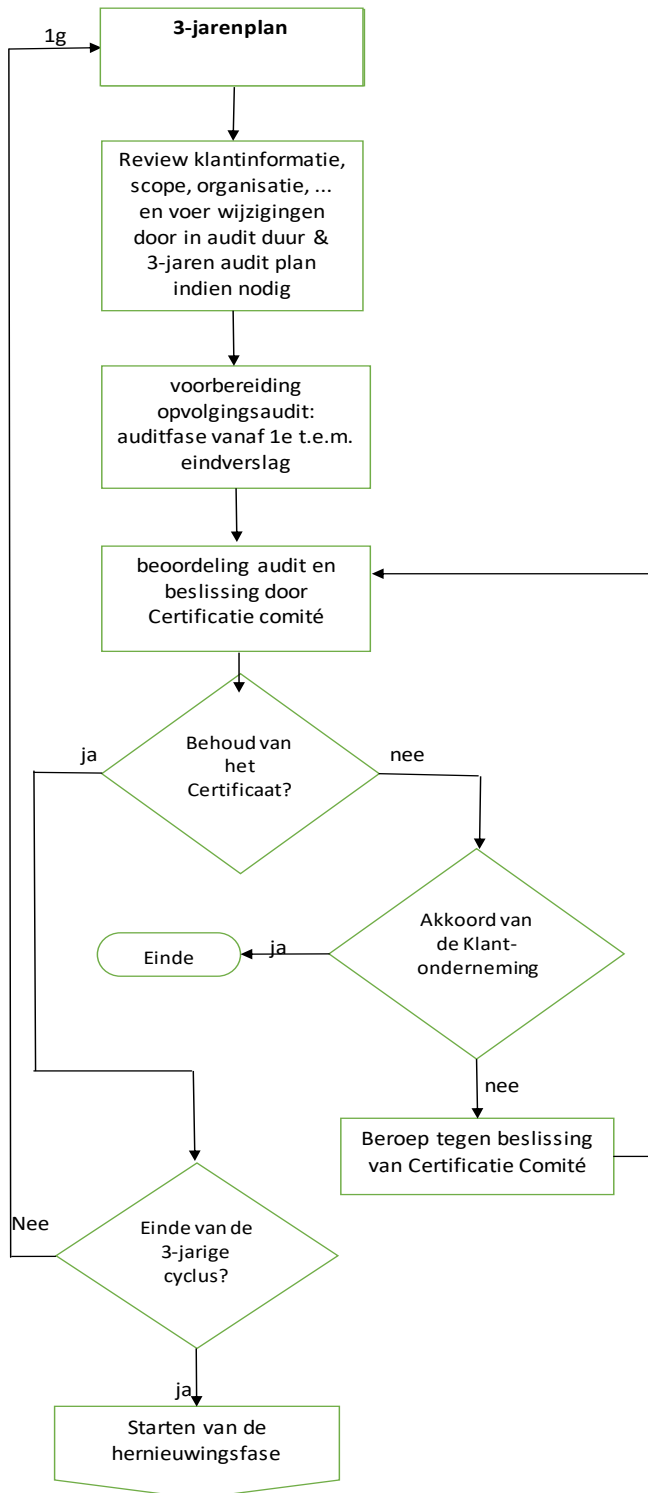


3.De toekenningsfase

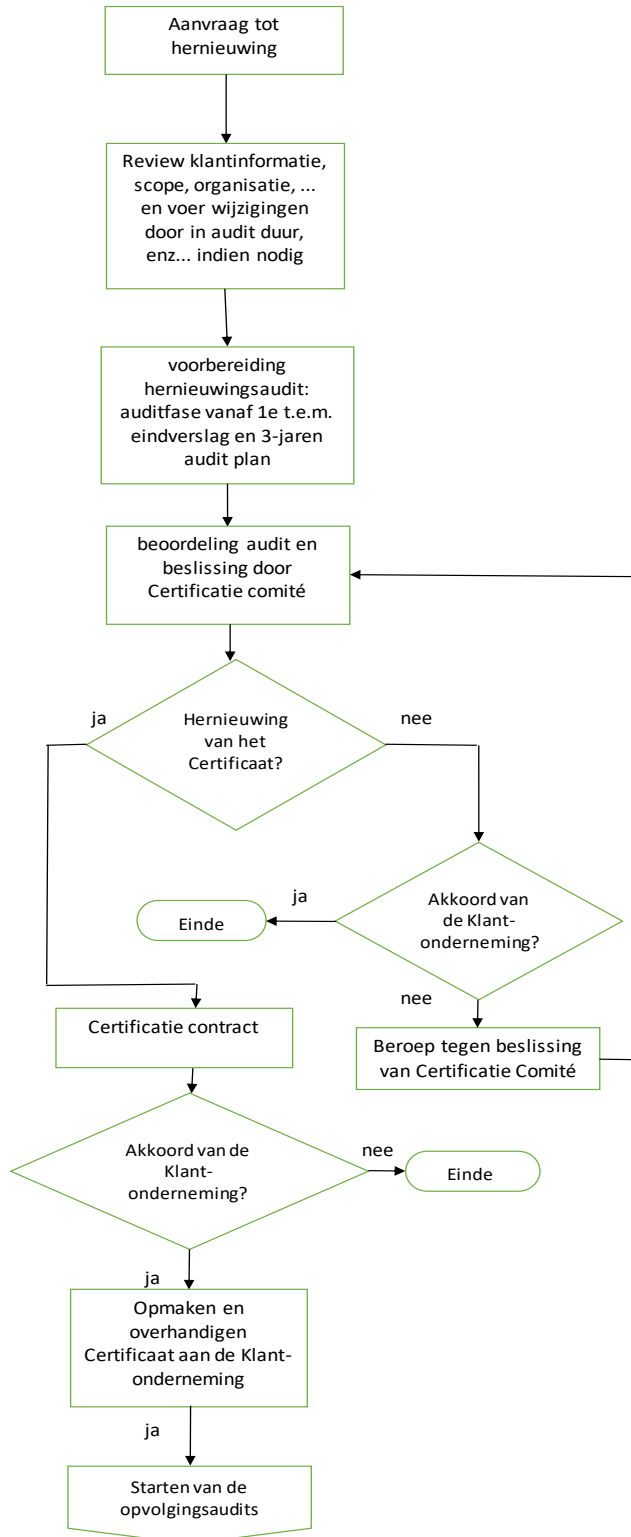




4. De opvolgingsfase



5. De Hernieuwingsfase



## HOOFDSTUK 8 - MIDDELEN TER BESCHIKKING VAN DE CERTIFICATIEACTIVITEIT

De certificatieactiviteiten van BQA worden uitgeoefend via een "Naamloze vennootschap".

Het specifieke van dit vennootschapsverband ligt in de bundeling van de middelen van zijn aandeelhouders om een gemeenschappelijke activiteit te ontwikkelen.

De menselijke middelen waarover ze beschikt, zijn een garantie voor de instandhouding van de kwaliteit van de dienstverlening aan de klant-ondernemingen. Ze stellen BQA ook in staat om op ieder moment deze dienst te verlenen aan alle ondernemingen waarvan de activiteit binnen het toepassingsgebied van haar accreditatie valt.

De logistieke middelen waarover BQA beschikt, bieden de klant-ondernemingen de zekerheid dat hun certificatie de tijd kan trotseren; de aanwending van deze middelen ten voordele van de klant-ondernemingen moet zorgen voor een steeds groter wordende geloofwaardigheid van de verleende certificaten.

## HOOFDSTUK 9 – VERTROUWELIJKHEID

Vertrouwelijkheid is één van de vier belangrijkste peilers van het certificatie gebeuren, daarom wordt alles in het werk gesteld om de vertrouwelijkheid te garanderen, niet alleen van alle informatie die tijdens de audits van de klant-onderneming wordt ingewonnen, maar ook van de informatie die tijdens de hele duur van de certificatieperiode wordt verzameld. BQA garandeert direct (vb: voor zijn personeel) of indirect (vb: de externe auditoren/experten/...) deze vertrouwelijkheid voor onbepaalde duur.

Deze vertrouwelijkheid wordt niet alleen door middel van preventieve maatregelen/risico preventie, maar ook door regelmatige controles verzekerd.

De preventieve maatregelen zijn voornamelijk gebaseerd op:

- ✓ de beheersing van de documenten van BQA die vertrouwelijke informatie voor de klant-ondernemingen kunnen bevatten;
- ✓ de beheersing van de stroom van informatie eigen aan klant-ondernemingen, tussen de verschillende personen die bij de certificatieactiviteiten betrokken zijn en het beheer van deze informatie ongeacht de informatiedrager;
  - Het kwaliteitssysteem kent slechts twee categoriën van feiten: “vertrouwelijke” en “openbare”. Alle feiten die schade kunnen berokkenen aan de klant-ondernemingen worden als vertrouwelijk beschouwd, hoe of wanneer de auditor/de senior officer,... er ook kennis heeft mogen van nemen.
  - De herhaalde herinnering aan de vertrouwelijke aard draagt eveneens bij tot de versterking van het nakomen van de vertrouwelijkheidsverbintenis.
- ✓ Elke auditor en senior officer is verplicht bij de aanvaarding van iedere opdracht een vertrouwelijkheidsverbintenis te ondertekenen
- ✓ de criteria voor het selecteren van de bij de certificatieactiviteiten betrokken personen alsook de wederzijdse controle die een gevolg is van het werken in teamverband.

Voor de norm ISO 22000 is het noodzakelijk dat het geven van welke informatie ook aan derden, voorafgaand moet goedgekeurd worden door de betrokken klant, in het geval van een formele vraag om informatie (vb: juridische procedures, ....)

De a posteriori controles hebben tot doel de aandacht van personen die bij de verwerking van deze vertrouwelijke informatie betrokken zijn, niet te laten verslappen en eventuele inbreuken op de vertrouwelijkheid, een van de vier pijlers van de certificatieactiviteiten van BQA, streng te bestraffen.

Deze controles worden hoofdzakelijk uitgevoerd via:

- ✓ de regelmatige evaluatie van het personeel dat betrokken is bij de certificatieactiviteiten;
- ✓ interne audits om ervoor te zorgen dat de procedures betreffende de ingewonnen informatie, de QMS, EMS, FSMS, EnMS en *OH&SMS*, *ISMS*, enz.. documenten alsook de overdracht daarvan, worden nageleefd.

Wegens de belangrijkheid van het respecteren van de vertrouwelijkheid van de informatie worden alle vastgestelde inbreuken door de Directeur van BQA op de agenda van het eerstvolgend Certificatie Comité geplaatst. De Directeur zet de feiten uiteen waarvan hij kennis heeft. Het Comité hoort de persoon in kwestie en neemt maatregelen indien nodig.

## HOOFDSTUK 10 – INTERNE AUDITS

Interne audits worden uitgevoerd om er zeker van te zijn dat het BQA-managementsysteem conform is met de norm ISO 17021.

Het geheel van de procedures van het BQA-managementsysteem worden onderworpen aan interne audits om:

- ✓ de conformiteit te verifiëren van de procedures ten opzichte van de vereisten van de norm ISO 17021, de IAF MD richtlijnen en de specifieke richtlijnen van het organisme dat bevoegd is voor de accreditatie van het managementsysteem van BQA;
- ✓ de adequate toepassing van die procedures te verifiëren.

De procedure 1.1.6 'Interne audits' beschrijft de gelijknamige activiteit in detail.

## HOOFDSTUK 11 – NIET-CONFORMITEITEN, CORRIGERENDE MAATREGELEN EN CONTINUE VERBETERING

### 1. Niet-conformiteiten en corrigerende acties

Bij het vaststellen van een niet-conformiteit of melding krijgen van een niet-conformiteit wordt de procedure opgestart met het registreren van de niet-conformiteit op het formulier “Corrigerende actie”.

Op basis van een zo gedetailleerd en volledige mogelijk objectieve beschrijving van de niet-conformiteit wordt een oorzaks- en een draagwijdteanalyse uitgevoerd. Deze vormen de basis waarop corrigerende acties worden gepland, inclusief verantwoordelijkheden en tijdslijnen. Op regelmatige tijdstippen wordt door de Advisor opvolging uitgevoerd omtrent de status van de corrigerende acties.

Eens de corrigerende acties zijn uitgevoerd worden deze getoetst op doeltreffendheid. Indien deze toetsing een positief resultaat oplevert, wordt de niet-conformiteit afgesloten. Indien niet doeltreffend, worden verdere acties beslist door de Directeur van BQA.

### 2. Continue verbetering.

Alle materiële en/of organisatorische en/of documentaire aanpassingen aan het kwaliteitsmanagementsysteem van BQA, worden beschouwd als een verbetering. Alle medewerkers van BQA opgenomen in de “Matrix van de medewerkers van BQA” mogen op eigen initiatief verbeteringen indienen. Verbeteringen kunnen ook voortkomen uit de werkzaamheden van het Certificatie Comité of een andere vergadering voorzien door de procedures van BQA. Alle voorstellen tot verbetering worden geregistreerd en verwerkt voor zover de mogelijkheden op het gebied van personeel, financiën, ... strekken. De registraties en de verwerking gebeuren volgens dezelfde systematiek als de behandeling van niet-conformiteiten, maar met vermelding van de term “Continue Verbetering” in de beschrijving.

Verdere detaillering is beschikbaar via de procedure ‘1.4.1 Niet-conformiteiten, corrigerende acties en continue verbetering’.

## HOOFDSTUK 12 – KLACHTEN EN BEROEP

Een klacht ontstaat wanneer een klant-onderneming of een derde partij aan BQA een disfunctie meedeelt van het management systeem van BQA waarvan zij menen dat deze hen nadeel berokkent of wanneer een klacht met betrekking tot de certificaten en/of het managementsysteem van een door BQA gecertificeerde onderneming, door een derde wordt ingediend bij BQA.

BQA streeft er voortdurend naar de kwaliteit van haar certificatieactiviteiten op peil te houden, en tracht ze ook steeds te verbeteren.

In deze zin wordt een klacht van een klant-onderneming behandeld, meerbepaald met continue verbetering als objectief en dit ongeacht of het gaat om een klacht ten gevolge van een materiële fout, een bepaalde handeling, een vaststelling of een beslissing die het werk is van personen die bij deze certificatieactiviteiten betrokken zijn.

- ✓ Materiële fouten zijn bijvoorbeeld onjuiste vertalingen, verkeerde gegevens in het certificaat, de verzending van documenten naar een verkeerde bestemming.
- ✓ Handelingen waarvoor klacht kan worden ingediend, zijn bijvoorbeeld de verspreiding van vertrouwelijke informatie, het gedrag van een auditor, het opleggen van een werkplan of een

auditdatum aan een klant-onderneming, de weigering het standpunt van de klant-onderneming in het auditverslag op te nemen.

- ✓ Onder vaststellingen waarvoor klacht kan worden ingediend, verstaat men de vaststellingen die door de auditoren tijdens de audit van de klant-onderneming worden gedaan.
- ✓ Beslissingen waarvoor klacht kan worden ingediend, zijn voornamelijk de aanstelling van de auditoren voor een welbepaalde opdracht en de beslissing van het Certificatie Comité over het certificaat.

Teneinde de dialoog met de klant-ondernemingen te vergemakkelijken, wordt de procedure voor het indienen van zulke klachten zo soepel mogelijk gehouden, waarbij tegelijk de garantie wordt gegeven dat ze ernstig zullen worden onderzocht.

Zo volstaat een eenvoudig telefoontje om er zeker van te zijn dat een klacht over een materiële fout wordt onderzocht en, als hij terecht blijkt te zijn, de nodige maatregelen genomen worden. Hetzelfde geldt voor klachten over de aanstelling van auditoren voor een welbepaalde opdracht.

Wat meningsverschillen over de door de auditoren gedane vaststellingen betreft, zijn deze laatsten verplicht daarvan melding te maken in hun auditverslag zodat het Certificatie Comité ervan op de hoogte is.

Als er klachten zijn over bepaalde handelingen van personen die bij het certificatieproces betrokken zijn of over een beslissing betreffende een certificaat worden de klant-ondernemingen uitgenodigd ze schriftelijk ter attentie van de Directeur van BQA in te dienen. Hij zal er voor zorgen dat elke ingediende klacht wordt onderzocht en de conclusies van dit onderzoek systematisch aan de klant-onderneming worden meegedeeld. Deze onderneming wordt bovendien op de hoogte gebracht van de mogelijkheden om in beroep te gaan tegen deze conclusies ingeval de onderneming niet tevreden is met het gegeven antwoord naar aanleiding van de klacht.

De waarde van de certificaten van BQA hangt grotendeels af van de erkenning van de kwaliteit van de verleende certificaten door de klanten van de gecertificeerde ondernemingen.

Het is bijgevolg niet alleen voor de gecertificeerde onderneming, maar ook voor BQA, essentieel dat ze op de hoogte worden gebracht van elke klacht die door de klanten van de gecertificeerde onderneming of door derden wordt ingediend over het niet conform zijn van het managementsysteem van de klant-onderneming.

BQA en de klant-onderneming verbinden zich er contractueel toe elkaar op de hoogte te brengen van klacht die door derden worden ingediend over het niet conform zijn van het managementsysteem van de onderneming met de referentienorm.

De behandeling van klachten en beroep zijn beschreven in de procedure 1.4.2 "Klachten en beroepsprocedure".

## HOOFDSTUK 13 – MISBRUIK VAN CERTIFICATEN

De internationale erkenning door derden van de waarde van de certificaten die aan de gecertificeerde ondernemingen worden verleend, impliceert dat alles in het werk wordt gesteld om ervoor te zorgen dat de in omloop zijnde certificaten werkelijk, onbetwistbaar en precies de conformiteit van het kwaliteitssysteem van een klant-onderneming met deze norm(en) staven.

BQA neemt alle preventieve maatregelen om misbruik van zijn certificaten te beletten en bestraft alle misbruiken uiterst streng.

Deze maatregelen zijn gericht op het verhinderen dat valse certificaten in omloop gebracht worden en op het voorkomen dat bij derden ook maar de minste twijfel rijst over het verleende certificaat en de interpretatie van zijn draagwijdte.

BQA vergewist zich er eveneens van dat de verwijzingen die haar klant-ondernemingen naar een certificaat maken niet tot gevolg hebben dat derden worden misleid met betrekking tot de draagwijdte van het uitgereikte certificaat. Indien handelwijzen worden vastgesteld die derden kunnen misleiden, neemt BQA alle nodige corrigerende maatregelen, ook via de pers of langs gerechtelijke weg, om hieraan een einde te maken.

## HOOFDSTUK 14 – INTREKKING EN ANNULERING VAN DE CERTIFICATEN

De door BQA uitgereikte certificaten bevestigen dat de klant-onderneming de eisen van de referentienorm in acht neemt. Het betreft nochtans geen gelijkvormigheidattest op een welbepaalde datum, maar wel een attest van het bestaan van deze conformiteit gedurende een periode van 3 jaar.

Zodra de klant-onderneming deze conformiteit - met inbegrip van de voortdurende verbetering van haar systeem - tijdens de periode van 3 jaar niet meer garandeert, kan ze geen aanspraak meer maken op het uitgereikte certificaat.

Elke afwijking van dit principe kan de waarde van de door BQA uitgereikte certificaten in het gedrang brengen. In dit geval van afwijking is het Certificatie Comité gemachtigd om over de beperking, de opschorting of de intrekking van het certificaat te beslissen.

Dergelijke beslissing leidt contractueel tot de onmiddellijke annulering van het certificaat en wordt meegedeeld aan derden. BQA stelt alles in het werk om ervoor te zorgen dat de klant-onderneming de gevolgen van dergelijke beperking, opschorting of intrekking respecteert.



**BIJLAGE 1: overzichtstabel van procedures**

1.1.1	Certificatieorganisme → transfer naar het kwaliteitshandboek
1.1.2	Organisatie
1.1.3	Onderaanneming - obsolete
1.1.4	Documentatiesysteem
1.1.5	Voorwaarden voor het toekennen, handhaven, uitbreiden, beperken, opschorten en intrekken van de certificatie
1.1.6	Interne audits
1.1.7	Documentatie - Obsolete
1.1.8	Registraties – Obsolete
1.1.9	Onpartijdigheid
1.1.10	Training
1.1.11	Directiebeoordeling
1.1.12	Beheer van slapende activiteiten
1.1.13	<i>Communicatie aan klanten</i>
1.2.1	Personeel van de certificatie – instelling - Algemeen
1.2.2	Personeel van de certificatie – instelling – Kwalificatiecriteria
1.2.3	Personeel van de certificatie – instelling - Selectieprocedure
1.2.4	Personeel van de certificatie – instelling - Auditpersoneel onder contract
1.2.5	Personeel van de certificatie – instelling – Registratie in verband met het audit personeel → transfer naar PRO 1.1.10
1.2.6	Personeel van de certificatie – instelling – Procedure voor auditteams → transfer naar procedure 1.1.4 en masterlijsten
1.3	Wijzigingen aangebracht in de certificatievereisten → transfer naar QM
1.4.1	Niet-conformiteiten, correctieve maatregelen en continue verbetering
1.4.2	Klachten en beroepsprocedure
2.1.1	Certificatie-aanvraag – informatie over de procedure → transfer naar QM
2.1.2	<i>De offerteaanvraag</i>
2.1.3	<i>Auditduur en opmaak offerte</i>
2.2	Vorbereiding van de audit
2.2.1	Planning en wijziging van de planning
2.2.2	<i>Dringende audit</i>
2.3	<i>Detail procedure – QMS, EMS, EnMS, OH&amp;S, ISMS – initiële certificatieaudit fase 1</i>
2.4	<i>Audit rapport</i>
2.5	Certificatie Comité – Beslissing over certificatie
2.6.1	QMS – Initiële Certificatieaudit fase 2 , Opvolging en Hernieuwing
2.6.2	EMS – Initiële Certificatieaudit fase 2 , Opvolging en Hernieuwing
2.6.3	Detailprocedure- FSMS – Initiële certificatieaudit fase 2 , opvolging en hernieuwing
2.6.4	Detailprocedure – Audit van een klant-onderneming met meerdere vestigingen – initiële certificatieaudit (fase 1 en 2), opvolgings- en hernieuwingsaudit
2.6.5	Detailprocedure – geïntegreerd systeem - Initiële certificatieaudit , opvolging en hernieuwing
2.6.6	NTMB Zorgsysteem – certificatie opdracht van BQA - Obsolete
2.6.7	VLAREMA – Keuring van de kwaliteitsborgingsystemen voor de inzamelaars, handelaars, makelaars van gevaarlijke afvalstoffen.
2.6.8	VLAREMA – Kwalificatie criteria voor de auditor
2.6.9	EnMS – Initiële Certificatieaudit phase II, Opvolgingsaudit, Hernieuwingsaudit
2.6.10	OH&SMS - Initiële Certificatieaudit phase II, Opvolgingsaudit, Hernieuwingsaudit
2.6.11	<i>ISMS – Initiële certificatieaudit – fase I &amp; II, Opvolgingsaudit, Hernieuwingsaudit</i>
2.7	Opmaak en beheer van certificaten
2.8	<i>Toegang tot registraties van klachten bij leveranciers → obsolete</i>
2.10	Transfer van een gecertificeerd management systeem tussen een ander Certificatie organisme en BQA
2.11	<i>Noodplanning</i>
2.12	<i>Pré-audit (verwijderd uit procedure 2.3)</i>

## BIJLAGE 2: Overzicht van de wijzigingen

Versie	Wijziging
2017-07-03	<p>H1: Kwaliteitspolitiek BQA: toegevoegd risico-gebaseerd denken.</p> <p>H2: afkorting EnMS toegevoegd. Definitie 'comite voor behoud van onpartijdigheid' verwijderd.</p> <p>H4: toegevoegd: verwijzing naar het organigram van BQA. Wijziging van Comité voor behoud van onpartijdigheid naar 'Vergadering Behoud van onpartijdigheid'. Gewijzigde verdeling van een aantal taken tussen CC en de Vergadering Behoud van onpartijdigheid.</p> <p>H5 § 2.a: EnMS toegevoegd</p> <p>H7 §2: wijziging proces flow chart 'initiële audit fase II' met wijziging behandeling lichte en zware niet-conformiteiten</p> <p>H7 § 4: toegevoegd: EnMS en procedure 2.6.9</p> <p>H9 §6: toegevoegd: EnMS</p> <p>Bijlage 1: toegevoegd: PRO 1.1.12 'beheer van slapende activiteiten' en PRO 2.6.9 'EnMS- Initiële certificatieaudit phase II, opvolgingsaudit en hernieuwingsaudit'.</p>
2019-02-04	<p>Titelpagina: wijziging huisnummer BQA nv.</p> <p>Pagina 3: introductie nieuwe versie BQA Quality Policy.</p> <p>Pagina 8: Vergadering Behoud van Onpartijdigheid → Werkgroep Behoud van Onpartijdigheid.</p> <p>Pagina 13: toevoeging verwijzing naar EnMS, SMS.</p> <p>Pagina 21: wijziging verwijzing van BELAC 2-312 naar IAF MD documenten.</p> <p>Algemeen: verwijderen van referentie naar NTMB.</p>
2020-02-17	<p>Hoofdstuk 3 : verduidelijking omtrent equivalente service voor alle klanten.</p> <p>Hoofdstuk 4: verwijderd: objectief van de werkgroep voor behoud van onpartijdigheid om de procedures te verbeteren.</p> <p>Hoofdstuk 5 : §1, §2 en §4: verwijzing naar de overeenkomstige procedures ipv herhaling van de tekst.</p> <p>Hoofdstuk 8: weglaten §5: niet gerelateerd aan 'middelen'.</p> <p>Hoofdstuk 10: toegevoegd 'de specifieke richtlijnen', additioneel aan de ISO 17021 en de IAF MD richtlijnen. Verwijderd: het deel bij de transitie naar een nieuwe versie van een norm.</p> <p>Update van de overzichtstabel van de procedures</p>
2021-03-31	<p>Hoofdstuk 7: verwijderen OHSAS 18001.</p> <p>Hoofdstuk 12: toevoegen klacht door derden.</p> <p>Bijlage 1: overzichtstabel aanvullen met nieuwe procedures.</p>
2023-01-09	<p><i>Hoofdstuk 2: toevoegen van definities OH&amp;SMS en ISMS.</i></p> <p><i>Algemeen: wijziging van SMS naar OH&amp;SMS</i></p> <p><i>Algemeen: toevoegen van ISO 27001 – ISMS</i></p> <p><i>Bijlage 1 : algemene update van de tabel van de procedures (zowel wijzigingen in titels als bijkomende procedures)</i></p>