PROCEDURE VOOR DE CERTIFICATIE VAN MANAGEMENTSYSTEMEN

INHOUD

1. Inleiding 2
2. Definities en afkortingen 2
3. Referentiedocumenten 3
4. Aanvraag tot certificatie 3
5. Het certificaat 4
   5.1 Doelstelling 4
   5.2 Geldigheidsperiode 4
   5.3 Geldigheidsvoorwaarden 4
6. Beschrijving van de certificatieprocedure 5
   6.1 Samenstelling van het auditteam 5
   6.2 Initiële certificatie-audit – fase 1 5
   6.3 Certificatie-audit – fase 2 5
   6.4 Toekenning van de certificatie 6
   6.5 Opvolgingsaudits 7
   6.6 Hernieuwing 7
   6.7 Algemene bepalingen 7
7. Bijzondere gevallen 8
   7.1 Uitbreiding / beperking / wijziging van de certificatie 8
   7.2 Certificatie van een organisatie met meerdere vestigingen (multi-site) 8
   7.3 Gecombineerde certificatie 9
   7.4 Transitie audit – herziening van de referentie normen van het certificaat. 9
   7.5 Speciale audits 9
8. Gebruik van het certificaat 10
9. Opschorting en/of intrekking van het certificaat 10
   9.1 Opschorting van het certificaat op vraag van de klant-onderneming. 10
   9.2 Opschorting van het certificaat op vraag van het Certificatie Comité. 10
   9.3 Intrekking van het certificaat naar aanleiding van een vastgestelde niet-conformiteit 11
   9.4 Intrekking van het certificaat op vraag van de klant-onderneming 11
10. Procedure van klachten en beroep 11
11. Vertrouwelijkheid 12
12. Verwijzing naar certificaten, verwijzing naar accreditatie en gebruik van logo's 12
   12.1 Vereisten bij verwijzing naar de certificatie 12
   12.2 Vereisten omtrent het gebruik van het door BQA ter beschikking gestelde certificatielogo 13
   12.3 Vereisten omtrent gebruik van het BELAC-symbool 13

Revision date	Approved by	Approval date
26/09/2024	DS	07/10/2024
		Application date
		07/10/2024

BQA nv · sa
Technologiepark-Zwijnaarde 70 – 9052 Zwijnaarde
☎ +32 9 395 12 60 - Fax +32 9 395 12 61 – e-mail : info@bqa.be
TVA BE 0870.364.271 BTW
BNP Paribas FORTIS 001-4193082-42 ▪ IBAN BE770014 1930 8242 ▪BIC GEBABEBB

1. Inleiding

Deze procedure beschrijft het certificatieproces van managementsystemen van een organisatie en de regels die hierbij van toepassing zijn, en bevat de acties die zowel BQA als de organisatie dienen uit te voeren.

2. Definities en afkortingen

Managementsysteem	algemeen systeem dat wijst op het managementsysteem voor kwaliteit, milieu, energie, veiligheid *en welzijn op het werk, informatieveiligheid* en/of andere.
Aanvrager	organisatie die de certificatie van haar managementsysteem door BQA wenst te bekomen
Klant-onderneming	organisatie waarvan het managementsysteem gecertificeerd werd door BQA en die over een certificaat van conformiteit beschikt, afgegeven door BQA.
Certificatie-instelling	derde partij die de overeenstemming evalueert van het managementsysteem zowel met de gepubliceerde normen als met elke bijkomende documentatie voorgeschreven in het kader van het managementsysteem.

BQA nv · sa
Technologiepark-Zwijnaarde 70 – 9052 Zwijnaarde
☎ +32 9 395 12 60 - Fax +32 9 395 12 61 – e-mail : info@bqa.be
TVA BE 0870.364.271 BTW
BNP Paribas FORTIS 001-4193082-42 ▪ IBAN BE770014 1930 8242 ▪BIC GEBABEBB

3. Referentiedocumenten

Het certificatieproces is gebaseerd op het aantonen van de overeenstemming met de vereisten van de actuele versie van onderstaande internationale normen/ referentiesystemen en hun Europese en nationale equivalenten :

- ISO 9001 - Kwaliteitsmanagementsystemen - eisen
- ISO 14001 – Milieumanagementsystemen– eisen met richtlijnen voor het gebruik.
- ISO 22000 – Voedselveiligheidsmanagementsysteem – eisen aan een organisatie in de voedselketen
- ISO 50001 – Energiemanagementsystemen – eisen met gebruiksrichtlijnen.
- ISO 45001 – Managementsystemen voor gezondheid en veiligheid op het werk – eisen
- ISO 27001 – Informatiebeveiligingsmanagementsystemen - eisen
- En andere equivalente referentiedocumenten

De basis van de certificatie kan uitgebreid worden met andere nationale of internationale normatieve documenten in functie van de erkenningen waarover BQA beschikt zoals bijvoorbeeld Care4Quality (C4Q), RABC EN 14065, Vlarema, OCS, enz… of de erkenningen die ze bekomt.

4. Aanvraag tot certificatie

Elke organisatie die geïnteresseerd is in de certificatie van haar managementsysteem kan een aanvraag indienen bij BQA N.V.. Bij ontvangst hiervan, verstuurt BQA het document Offerteaanvraag, waarin een *aantal* inlichtingen gevraagd worden *zoals bijvoorbeeld*:

- de algemene gegevens van de organisatie (naam, adres, tel., ondernemingsnummer,…)
- de norm(en) van de gevraagde certificatie
- het programma van de gevraagde certificatie (initiële audit, hernieuwing, enz.…)
- de te certificeren activiteit(en) of process(en),
- het aantal werknemers (uit te drukken in voltijdsequivalenten)
- de betrokken vestiging(en)
- de reeds bekomen certificatie(s)
- bijkomende gegevens

De aanvraag kan ook rechtstreeks via de BQA website – *tabblad 'Offerte aanvragen'* worden ingediend. Het offerteaanvraag document is on-line beschikbaar op de website www.bqa.be. Indien gewenst/nodig, kan een BQA medewerker het bedrijf bezoeken om de offerte toe te lichten.

Zodra alle nodige informatie verzameld en gereviewed is, wordt een offerte opgemaakt en naar de aanvrager gestuurd.

Noot: de offerte bevat niet de bijkomende bezoeken en/of audits die nodig mochten blijken indien het managementsysteem van de organisatie niet in overeenstemming is met het gevolgde referentiedocument.

Om een bestelling te plaatsen, vult de aanvrager de documenten met als titel 'Auditopdracht' in, ondertekent ze en stuurt ze terug naar BQA.

Hierdoor verbindt BQA zich ertoe om :

- het aanvraagdossier te behandelen in overeenstemming met de geldende normen, richtlijnen en reglementaire bepalingen;
- niets mee te delen aan derden met betrekking tot de aanvraag en de behandeling ervan behoudens toestemming van de aanvrager.

BQA nv · sa
Technologiepark-Zwijnaarde 70 – 9052 Zwijnaarde
☎ +32 9 395 12 60 - Fax +32 9 395 12 61 – e-mail : info@bqa.be
TVA BE 0870.364.271 BTW
BNP Paribas FORTIS 001-4193082-42 ▪ IBAN BE770014 1930 8242 ▪BIC GEBABEBB

Hierdoor verbindt de aanvrager zich ertoe om :

- deze procedure na te leven ;
- alle maatregelen te nemen om de overeenstemming van het managementsysteem met de geldende normen en reglementaire bepalingen te garanderen ;
- alle nodige schikkingen te treffen voor de uitvoering van de audit, met inbegrip van de mogelijkheid om de documentatie te bestuderen en toegang te hebben tot alle afdelingen, tot de dossiers en de leden van het personeel.

5. Het certificaat

5.1 Doelstelling

Het certificaat van BQA voor een managementsysteem vormt een officiële bevestiging dat het systeem toegepast wordt door een klant-onderneming en dat het overeenstemt met de vereisten van het referentiedocument (norm, richtlijn, referentiesysteem, ...).

5.2 Geldigheidsperiode

Het certificaat van BQA is geldig voor een periode van drie jaar vanaf de datum waarop het Certificatie Comité bijeengekomen is en het verslag van de certificatie-audit geanalyseerd en positief beoordeeld heeft.
De periode kan aangepast worden, rekening houdend met de beperkingen van de geldigheidsperiode van het normatieve referentiedocument.

5.3 Geldigheidsvoorwaarden

Een certificaat van BQA blijft geldig op voorwaarde dat de gecertificeerde klant-onderneming op continue wijze voldoet aan de volgende voorwaarden :

- Het gecertificeerde managementsysteem wordt voortdurend gehandhaafd
- De vereiste gedocumenteerde informatie wordt ter plaatse bijgehouden door de organisatie, ter beoordeling door BQA.
- Een gecontroleerde actuele copie van een processflow diagramma/overzicht van de management systeem processen (of een managementsysteemhandboek) evenals een recent organigram beschikbaar zijn.
- Elke significante wijziging van het managementsysteem meegedeeld wordt aan BQA uiterlijk twee weken na het in voege treden van*:*
    - ✓ elke naamsverandering of adreswijziging van de onderneming
    - ✓ elke wijziging van juridische structuur
    - ✓ elke fusie, splitsing, opslorping, stopzetting of overdracht van een bedrijfstak of van alle activiteiten van de onderneming die onder het toepassingsgebied van het certificaat vallen
    - ✓ wijziging in de Directie en/of wijziging in de contactpersoon/personen betreffende het management systeem
    - ✓ wijziging van het toepassingsdomein van het managementsysteem;
    - ✓ elke significante verhoging/verlaging van het aantal personeelsleden van de organisatie.
    - ✓ significante wijzigingen in de processen en/of producten met inbegrip van elke significante wijziging van de uitbestede processen

- Specifiek voor ISO 45001:2018 : de gecertificeerde klant zal BQA zonder verwijl informeren over het optreden van een ernstig incident of schending van de wetgeving waarvoor de bevoegde overheid een informatieplicht heeft ingesteld.

- BQA houdt zich het recht voor om specifieke acties te ondernemen (waaronder opschorting en intrekking van het certificaat) indien een ernstig falen van het management systeem kan aangetoond worden.

BQA nv · sa
Technologiepark-Zwijnaarde 70 – 9052 Zwijnaarde
☎ +32 9 395 12 60 - Fax +32 9 395 12 61 – e-mail : info@bqa.be
TVA BE 0870.364.271 BTW
BNP Paribas FORTIS 001-4193082-42 ▪ IBAN BE770014 1930 8242 ▪BIC GEBABEBB

6. Beschrijving van de certificatieprocedure

6.1 Samenstelling van het auditteam

Vóór de aanvang van een auditopdracht wordt een auditteam aangesteld. Binnen het auditteam wordt een hoofdauditor aangeduid die de verantwoordelijkheid van de organisatie van de audit op zich neemt. Hij/zij is de contactpersoon van de aanvrager. Dit auditteam wordt schriftelijk meegedeeld aan de aanvrager, die de deelname van elke auditor/ technisch expert, en waar van toepassing elke intern auditor, kan weigeren. Deze weigering (inclusief motivering) dient schriftelijk meegedeeld te worden *binnen de 5 werkdagen na ontvangst van de aankondiging van de audit en het auditteam (document VC).*

6.2 Initiële certificatie-audit – fase 1

Een initiële certificatieaudit - fase 1 zal plaatsvinden teneinde een algemeen overzicht te verkrijgen van het niveau van overeenstemming van het managementsysteem met de vereisten van het referentiedocument. Tijdens de initiële audit fase 1, zal de systeemdocumentatie nagekeken worden evenals de implementatie van de directiebeoordeling en van de interne audits.

De datum van de fase 1 audit wordt in onderling akkoord vastgelegd tussen de hoofdauditor en de aanvrager.

Op basis van de fase 1 audit wordt een evaluatieverslag opgemaakt. Dit bevat de eventuele lacunes en/of tekortkomingen die verholpen dienen te worden teneinde de overeenstemming met de betrokken norm te garanderen.
Na deze fase 1 audit verleent BQA, waar van toepassing, de aanvrager de nodige tijd om hun beheersysteem op punt te zetten inclusief de implementatie daarvan.
Indien echter de ernst van de tekortkomingen en/of het aantal ervan te groot is, kan er besloten worden om de audit fase II niet te laten doorgaan. Een nieuwe fase 1 audit zal dan gepland hoeven te worden.

6.3 Certificatie-audit – fase 2

De certificatie-audit fase 2 kan slechts plaatsvinden indien :

- het managementsysteem gedurende een voldoende lange tijd toegepast werd (minimaal 3 maand) zodat voldoende relevant bewijsmateriaal beschikbaar is.
- het systeem van interne audits volledig operationeel is, en als doeltreffend beschouwd kan worden.
- de directie minstens één evaluatie van het managementsysteem uitgevoerd heeft (directiebeoordeling).

en op voorwaarde dat er positief advies is dat de fase 2 kan doorgaan.

De hoofdauditor maakt het werkplan en de activiteitenmatrix op. Hij licht de organisatie in over het auditprogramma, dat een nauwkeurige beschrijving omvat van alle activiteiten en diensten die *geauditeerd zullen worden*, en van de betrokken personen.

De audit begint met een openingsvergadering waarop minstens de directie/vertegenwoordiging van de directie van de organisatie en de auditoren aanwezig zijn. Tijdens deze vergadering stellen de deelnemers zich voor en worden de bijzonderheden van het auditprogramma vastgelegd.

Tijdens de audit wordt beoordeeld in welke mate de organisatie voldoet aan de vereisten van het/de referentiedocument(en) en aan de vereisten van de door de klant-onderneming opgestelde (interne) procedures/*processen*. Daartoe kunnen alle personeelsleden die betrokken zijn bij het managementsysteem geïnterviewd worden.

Tijdens de audit zal een lokaal ter beschikking gesteld worden van het auditteam voor de auditorvergaderingen.

BQA nv · sa
Technologiepark-Zwijnaarde 70 – 9052 Zwijnaarde
☎ +32 9 395 12 60 - Fax +32 9 395 12 61 – e-mail : info@bqa.be
TVA BE 0870.364.271 BTW
BNP Paribas FORTIS 001-4193082-42 ▪ IBAN BE770014 1930 8242 ▪BIC GEBABEBB

De audit eindigt met een afsluitende vergadering waarop minstens de directie/ vertegenwoordiging van de directie van de organisatie en de auditoren aanwezig zijn.
Voor ISO 45001:2018 hoeven eveneens het management dat wettelijk verantwoordelijk is voor OH&S en de werknemersvertegenwoordigers met verantwoordelijkheid voor OH&S, aanwezig te zijn op de slotvergadering.

Tijdens deze vergadering brengen de auditoren de conclusies van de audit naar voor, inclusief waar van toepassing, de tekortkomingen. De tekortkomingen worden ingedeeld in twee categoriën, namelijk lichte – en zware tekortkomingen. Wordt beschouwd als een zware tekortkoming, een tekortkoming die het vermogen van het management systeem om de beoogde resultaten te behalen beïnvloedt of in het gedrang brengt. Lichte niet-conformiteiten zijn dan deze die het vermogen van het management systeem om de beoogde resultaten te behalen, niet beïnvloeden.

Ingeval er géén niet-conformiteiten zijn kan het rapport onmiddellijk worden overgemaakt aan het Certificatie Comité.

Ingeval er lichte niet-conformiteiten zijn, bezorgt de klant-onderneming de volledig ingevulde corrigerende maatregelen binnen de 15 dagen aan de hoofdauditor. *Dit betekent voorzien van een voldoende gedetailleerde oorzakenanalyse, een actieplan inclusief de verantwoordelijken en de tijdslijn*. Na beoordeling en bij aanvaarding ervan door de hoofdauditor/*het audit team*, kan het rapport worden overgemaakt aan het Certificatie Comité. *Ingeval de oorzakenanalyse(s) en/of het actieplan door de hoofdauditor/het audit team als onvoldoende wordt/worden geëvalueerd, stuurt de hoofdauditor dit één maal terug naar de klant-onderneming voor herwerking.*

Ingeval er zowel lichte als zware niet-conformiteiten werden vastgesteld, bezorgt de klant-onderneming :

a) voor alle lichte niet-conformiteiten, de volledig ingevulde corrigerende maatregelen binnen de 15 dagen aan de hoofdauditor.
b) voor alle zware niet-conformiteiten, de volledig ingevulde corrigerende maatregelen inclusief evidentie van de genomen acties, binnen de met de hoofdauditor afgesproken periode.

Het rapport kan worden overgemaakt aan het Certificatie Comité zodra:

a) voor alle lichte niet-conformiteiten: de *ingevulde corrigerende maatregelen* aanvaard werden door de hoofdauditor/*het audit team*

   en

b) voor alle zware niet-conformiteiten: de corrigerende maatregelen positief geëvalueerd werden hetzij na een documentaire beoordeling van de genomen acties, hetzij na verificatie bij de klant-onderneming, afhankelijk van de door de hoofdauditor met de klant-onderneming afgesproken opvolgingsmethode.

6.4 Toekenning van de certificatie

Het auditverslag wordt geanalyseerd en beoordeeld door het Certificatie Comité van BQA.

Het certificaat wordt toegekend aan de organisatie naar aanleiding van een positieve beslissing door het Certificatie Comité en na ondertekening, door de klant-onderneming, van het certificatiecontract waardoor deze zich verbindt om de voorwaarden van de toekenning gedurende de geldigheidsduur van het certificaat te respecteren, inclusief de opvolgingsaudits.

De beslissing van het Certificatie Comité wordt meegedeeld aan de organisatie binnen de vijftien werkdagen.

Bij toekenning van het certificaat, wordt dit opgemaakt op datum van de positieve beslissing van het Certificatie Comité.

BQA nv · sa
Technologiepark-Zwijnaarde 70 – 9052 Zwijnaarde
☎ +32 9 395 12 60 - Fax +32 9 395 12 61 – e-mail : info@bqa.be
TVA BE 0870.364.271 BTW
BNP Paribas FORTIS 001-4193082-42 ▪ IBAN BE770014 1930 8242 ▪BIC GEBABEBB

6.5 Opvolgingsaudits

Teneinde de geldigheid van het certificaat te behouden gedurende de 3 jaar zoals voorzien, worden opvolgingsaudits uitgevoerd.

Deze opvolgingsaudits bestaan minimaal uit de volgende elementen :

- de beoordeling van de interne audits, van de directiebeoordeling en de corrigerende maatregelen
- *klachtenbehandeling*
- de opvolging en effectiviteitstoetsing van de corrigerende maatregelen naar aanleiding van opmerkingen van (de) vorige audit(s)
- de beoordeling van de *doeltreffendheid* van het managementsysteem met betrekking tot de verwezenlijking van de doelstellingen en de beoogde resultaten van het/de management syste(e)m(en), de operationele beheersing en de progressie van de acties van continue verbetering
- de *beoordeling* van *eventuele wijzigingen*,
- de verificatie van het gebruik van het certificaat en logo's
- normspecifieke elementen

In het algemeen zullen alle elementen van het normatief referentiedocument opnieuw geaudit worden in de loop van de geldigheidsperiode van het certificaat.
In het geval van een certificatie die de evaluatie van de overeenstemming ten opzichte van de reglementaire vereisten (Europese richtlijnen) integreert, zijn de door de wetgeving bepaalde vereisten van rechtswege van toepassing.

De opvolgingsaudits worden in principe uitgevoerd door een auditor die betrokken geweest is bij de certificatie.

De voorgestelde frequentie voor controle tijdens de eerste periode van 3 jaar bestaat uit twee opvolgingsaudits per jaar, uitgevoerd om de 6 maanden vanaf de datum van de certificatie-audit. Deze frequentie kan gewijzigd worden afhankelijk van de grootte van de organisatie of na de eerste certificatieperiode voor zover dit te verantwoorden valt aan de hand van de vaststellingen die gedaan werden tijdens de opvolgingsaudits, en van de doeltreffendheid van het managementsysteem.

De verslagen van de audits worden voorgelegd aan het Certificatie Comité tijdens hun eerstvolgende vergadering. Het Comité beslist om het overeenkomstig certificaat te behouden, te wijzigen, op te schorten of in te trekken.

6.6 Hernieuwing

Aan het einde van de geldigheidsduur van het certificaat vindt een hernieuwingsaudit plaats. Deze hernieuwingsaudit wordt uitgevoerd in de periode van drie maanden voorafgaand aan de vervaldatum van het certificaat en in alle gevallen vóór het verstrijken van de geldigheidstermijn van het certificaat.
Deze hernieuwingsaudit verloopt volgens dezelfde procedure als de hierbovengenoemde certificatie-audit fase 2. In het programma wordt rekening gehouden met de verworven kennis over het managementsysteem dat opnieuw geaudit wordt en de resultaten van de vorige audits.

6.7 Algemene bepalingen

Tijdens de audits mag/mogen de auditor(en) de activiteiten en plaatsen die geaudit worden vrij kiezen in het kader van het toepassingsgebied van het managementsysteem.

Er wordt van de klant-onderneming verwacht dat ze haar volledige medewerking verleent tijdens de audit. Daartoe dient zij toe te zien op de arbeidsomstandigheden in de organisatie zodat de veiligheid en de gezondheid van de auditor(en) niet in het gedrang kunnen komen tijdens de uitvoering van de audits. Indien van toepassing, dienen de persoonlijke beschermingsmiddelen en/of veiligheidsvoorschriften ter beschikking gesteld te worden.

BQA nv · sa
Technologiepark-Zwijnaarde 70 – 9052 Zwijnaarde
☎ +32 9 395 12 60 - Fax +32 9 395 12 61 – e-mail : info@bqa.be
TVA BE 0870.364.271 BTW
BNP Paribas FORTIS 001-4193082-42 ▪ IBAN BE770014 1930 8242 ▪BIC GEBABEBB

De organisaties aanvaarden de eventuele aanwezigheid van vertegenwoordigers van accreditatie-instellingen die de auditoren van BQA begeleiden bij certificatie-, opvolgings- en hernieuwingsaudits.

Elke klacht van een derde partij in verband met de 'kwaliteit' van de producten/diensten die onder het toepassingsgebied van het management systeem vallen, moet kenbaar gemaakt worden bij de start van elke audit of op vraag van de auditor.

Specifiek voor ISO 45001:2018: de gecertificeerde klant zal BQA zonder verwijl informeren over het optreden van een ernstig incident of schending van de wetgeving waarvoor de bevoegde overheid een informatieplicht heeft ingesteld.

Specifiek voor ISO 27001 audits: voorafgaand aan de certificatie audit wordt de klant-onderneming gevraagd om aan te geven of er ISMS gerelateerde informatie (vb ISMS records of informatie omtrent ontwerp en effectiviteiteit van de controles) is die omwille van de confidentiële of gevoelige aard van de informatie niet ter beschikking kan worden gesteld van de auditoren. Indien geoordeeld wordt dat er geen adequate audit van het ISMS kan worden uitgevoerd zonder deze informatie, zal de klant-onderneming op de hoogte worden gesteld dat er geen certificatie audit van het ISMS kan worden uitgevoerd tot op het ogenblik dat gepaste toegangsregelingen verleend worden.

BQA houdt zich het recht voor om specifieke acties te ondernemen (waaronder opschorting en intrekking van het certificaat) indien een ernstig falen van het management systeem kan aangetoond worden.

Alle financiële verplichtingen van de klant-onderneming t.a.v. BQA N.V. *moeten* worden voldaan.

7. Bijzondere gevallen

7.1 Uitbreiding / beperking / wijziging van de certificatie

Een klant-onderneming kan vragen dat het toepassingsgebied van haar managementsysteem uitgebreid of beperkt wordt. Deze vraag kan verwijzen naar nieuwe producten, diensten, activiteiten, afdelingen of vestigingen. De uitbreiding of de beperking kan zich eveneens voordoen naar aanleiding van het invoeren van een andere referentienorm of het wijzigen van eventuele uitsluitingen toegelaten binnen het kader van het referentiedocument.

De toekenning van een certificatie-uitbreiding gaat steeds gepaard met een audit. Deze zal, in de mate van het mogelijke, gecombineerd worden met een opvolgingsaudit of een hernieuwingsaudit.

Bij het toekennen van een uitbreiding wordt een nieuw certificaat afgeleverd. Wanneer de uitbreiding gebeurt binnen de geldigheidsperiode van de certificatie, zal deze geen invloed hebben op de geldigheidsduur van de lopende certificatie.

Een beperking van de certificatie geeft niet noodzakelijk aanleiding tot een bijkomende audit. Er wordt een nieuw certificaat afgeleverd. Wanneer de beperking gebeurt binnen de geldigheids-periode van de certificatie, dan zal deze geen invloed hebben op de geldigheidsduur van de lopende certificatie.

In alle gevallen zal aan de klant-onderneming gevraagd worden om de oude certificaten terug te bezorgen aan BQA.

7.2 Certificatie van een organisatie met meerdere vestigingen (multi-site)

BQA kan op aanvraag een certificatie organiseren van meerdere organisaties/vestigingen die tot een zelfde groep behoren.
In dat geval wordt één enkel certificaat afgeleverd door BQA, met formele verwijzing naar de verschillende organisaties/vestigingen.

BQA nv · sa
Technologiepark-Zwijnaarde 70 – 9052 Zwijnaarde
☎ +32 9 395 12 60 - Fax +32 9 395 12 61 – e-mail : info@bqa.be
TVA BE 0870.364.271 BTW
BNP Paribas FORTIS 001-4193082-42 ▪ IBAN BE770014 1930 8242 ▪BIC GEBABEBB

7.3 Gecombineerde certificatie

Op aanvraag kan BQA gelijktijdig het managementsysteem ten opzichte van meerdere referentienormen/richtlijnen (vb kwaliteit, milieu, veiligheid & welzijn op het werk, energie, informatieveiligheid enz…) certificeren.
De delen die specifiek zijn voor elk managementsysteem worden afzonderlijk bekeken, volgens de vereisten van de verschillende referentienormen of richtlijnen die van toepassing zijn.

7.4 Transitie audit – herziening van de referentie normen van het certificaat.

Wanneer de referentie norm van een certificaat verleend door het Certificatie Comité van BQA aan een klant is gewijzigd, is een 'transitie audit' noodzakelijk zodat het certificaat wordt gewijzigd en referentie maakt naar de nieuwe versie van de norm.

Deze 'transitie audit' streeft ernaar te beoordelen hoe de klant-onderneming hun management systeem aan de nieuwe eisen van de herziene norm heeft aangepast. Hiervoor beschikt de klant-onderneming over een transitieperiode vastgesteld door de organisatie die houder is van de norm.

Wanneer de klant-onderneming :

- De verschillen in eisen in de revisies(s) van de norm(en) geïdentificeerd heeft teneinde die te integreren in hun management systeem,
- Het transitieplan heeft uitgevoerd
- Training en informatie heeft bezorgd aan de betrokkenen in de klant-onderneming,
- Het management systeem heeft bijgewerkt en een interne audit van het systeem heeft uitgevoerd teneinde de effectiviteit van de transitie te evalueren (directiebeoordeling),

kan de klant-onderneming een transitie audit bij BQA aanvragen.

Behalve de initiële certificatie audit die kan worden uitgevoerd in de transitie periode volgens ofwel de herziene norm of niet, zal een transitie audit uitgevoerd worden gedurende de opvolgingsaudit(s) of de hernieuwingsaudit(s) van de huidige cyclus. In dat geval, komt er een verhoging van de audit duur volgens welbepaalde modaliteiten afhankelijk van de norm/het schema. Deze modaliteiten worden via mail gecommuniceerd aan desbetreffende klant-ondernemingen.

Desgewenst kan de klant tevens buiten de reguliere opvolgings- of hernieuwingsaudit(s) vragen om gecertificeerd te worden ten opzichte van een nieuwe versie van de norm. In dat geval, komt er een *bijkomende audit met een* audit duur volgens welbepaalde modaliteiten afhankelijk van de norm/het schema. Deze modaliteiten worden via mail gecommuniceerd aan de klant-onderneming.

Ingeval de transitie audit geen conform resultaat met de nieuwe (versie van de) norm oplevert, dan kan er mits een extra opvolgingsaudit ten opzichte van de vorige (versie van de) norm(en) nog het huidige certificaat of certificaten gehandhaafd blijven, *uiterlijk tot aan de uiterste datum van geldigheid van de 'vorige' versie van de norm/het schema*. In de andere gevallen dient mogelijk terug een fase 1 audit opgestart te worden of start de procedure tot opschorten van het certificaat. (zie ook paragraaf 9.2).

Ingeval de transitie naar de nieuwe versie van de norm nog niet afgerond is door de klant, aan het eind van de transitieperiode, zal een nieuwe audit dienen te worden uitgevoerd gelijk aan een initiële certificatie audit met overeenkomstige auditduur.

7.5 *Speciale audits*

Indien BQA meent dat de situatie die vastgesteld wordt tijdens de geplande opvolgingsaudits geen representatief beeld oplevert, is BQA gemachtigd om, ten uitzonderlijke titel, audits op korte termijn en/of zonder voorafgaande verwittiging *uit te voeren*.

Audits op korte termijn en/of zonder voorafgaande verwittiging kunnen ook uitgevoerd worden.

8. Gebruik van het certificaat

Doordat derden de waarde van de certificaten die toegekend worden aan de klant-ondernemingen internationaal erkennen, wordt alles in het werk gesteld opdat de certificaten die in omloop zijn, daadwerkelijk, onbetwistbaar en precies de overeenstemming met het referentiedocument bevestigen.

BQA neemt alle mogelijke preventieve maatregelen teneinde het bedrieglijk gebruik van haar certificaten te voorkomen.

Deze maatregelen zijn bedoeld om de verspreiding van valse certificaten tegen te gaan en om de minste twijfel bij derden met betrekking tot het afgeleverde certificaat, alsook tot de interpretatie van de draagwijdte ervan, te vermijden.

BQA ziet er trouwens op toe dat de verwijzingen naar een certificaat, die door haar klant-ondernemingen vermeld worden, een derde partij niet kunnen misleiden omtrent de inhoud van het afgeleverde certificaat. Indien praktijken vastgesteld worden waarbij derden misleid worden, neemt BQA alle nodige corrigerende maatregelen, inclusief via de pers of gerechtelijke middelen, om hieraan een einde te stellen.

9. Opschorting en/of intrekking van het certificaat

9.1 Opschorting van het certificaat *op vraag van de klant-onderneming*.

Een klant-onderneming kan in de loop van de geldigheidsduur van een certificaat vragen om een tijdelijke opschorting van het certificaat.

Het Certificatie Comité is in dergelijke gevallen bevoegd om een beslissing tot opschorting te nemen.

De gevolgen van de opschorting zijn:

- *De certificatie van de klant-onderneming wordt (tijdelijk) ongeldig verklaard,*
- *De klant-onderneming moet zich onthouden van elke vorm van publiciteit rond zijn certificatie op zijn website, zijn commerciële brochures, enz…*

Daarbij kan het Certificatie Comité de volgende voorwaarden (niet exhaustief) opleggen aan de klant-onderneming:

- Op een proactieve en spontane manier heel zijn clientèle inlichten over de duur van de *opschorting van het certificaat*;
- Aan BQA het bewijs leveren van de goede uitvoering van zijn verplichtingen.

Een beslissing tot opschorting van het certificaat kan door BQA meegedeeld worden aan derden.

9.2 *Opschorting van het certificaat op vraag van het Certificatie Comité.*

De opschorting van de certificatie door het Certificatie Comité kan gebeuren in de volgende gevallen (niet limitatieve lijst):

- *Wanneer het gecertificeerde managementsysteem voortdurend of op ernstige wijze de vereisten, met inbegrip van de vereiste tot doeltreffendheid en continue verbetering van het management systeem, niet nageleefd heeft.*
- *De gecertificeerde klant de uitvoering van de opvolgingsaudits volgens de vereiste periodiciteit niet toegelaten heeft.*

De gevolgen van die opschorting zijn:

- *De certificatie van de klant-onderneming wordt (tijdelijk) ongeldig verklaard,*
- *De klant-onderneming moet zich onthouden van elke vorm van publiciteit rond zijn certificatie op zijn website, zijn commerciële brochures, enz…*
- *Elke niet-naleving zal aanleiding geven tot beperking van de perimeter van certificatie of intrekking van certificatie.*

BQA nv · sa
Technologiepark-Zwijnaarde 70 – 9052 Zwijnaarde
☎ +32 9 395 12 60 - Fax +32 9 395 12 61 – e-mail : info@bqa.be
TVA BE 0870.364.271 BTW
BNP Paribas FORTIS 001-4193082-42 ▪ IBAN BE770014 1930 8242 ▪BIC GEBABEBB

Daarbij kan het Certificatie Comité de volgende voorwaarden (niet exhaustief) opleggen aan de klant-onderneming:

- op een proactieve en spontane manier heel zijn clientèle inlichten over de duur van de *opschorting van het certificaat*;
- aan BQA het bewijs leveren van de goede uitvoering van zijn verplichtingen.

De duurtijd van een opschorting kan normaal nooit langer dan zes maanden zijn.

Zodra het probleem/de problemen die tot de opschorting heeft/hebben geleid, effectief zijn opgelost, wordt de opschorting opgeheven en de certificatie wordt opnieuw geactiveerd.

9.3 Intrekking van het certificaat naar aanleiding van een vastgestelde niet-conformiteit

De certificaten die afgeleverd worden door BQA bevestigen dat de klant-onderneming voldoet aan de vereisten van het referentiedocument. Het gaat echter niet om een gelijkvormigheidsattest op een welbepaalde datum, maar wel een certificaat van permanente overeenstemming gedurende een periode van 3 jaar.

Indien de klant-onderneming in de loop van de periode van 3 jaar niet voldoet aan deze overeenstemming - met inbegrip *van doeltreffendheid* en continue verbetering van haar managementsysteem - dan kan zij niet meer verwijzen naar het afgeleverde certificaat. Het Certificatie Comité is in dergelijke gevallen bevoegd om een beslissing tot intrekking van het certificaat te nemen.

Een beslissing tot intrekking van het certificaat leidt contractueel tot de onmiddellijke annulering van het certificaat en *kan worden* meegedeeld aan derden. BQA stelt alles in het werk opdat de klant-onderneming de gevolgen van een dergelijke intrekking zou naleven (de klant-onderneming wordt gevraagd de originele certificaten van BQA terug te sturen en op geen enkele wijze nog te verwijzen naar het toegekende certificaat).

9.4 Intrekking van het certificaat op vraag van de klant-onderneming

Een klant-onderneming kan in de loop van de geldigheidsperiode van het certificaat beslissen dat zij zelf wenst te verzaken aan het certificatiecontract.
Het Certificatie Comité is in dergelijke gevallen bevoegd om een beslissing tot intrekking van het certificaat te nemen.
Een beslissing tot intrekking van het certificaat leidt contractueel tot de onmiddellijke annulering van het certificaat en *kan worden* meegedeeld aan derden. BQA stelt alles in het werk opdat de klant-onderneming de gevolgen van een dergelijke intrekking zou naleven (de klant-onderneming wordt gevraagd de originele certificaten aan BQA terug te sturen en op geen enkele wijze nog te verwijzen naar het toegekende certificaat).

10. Procedure van klachten en beroep

BQA streeft er niet alleen voortdurend naar om de kwaliteit van haar certificatie-activiteiten op peil te houden, maar ook om deze steeds te verbeteren.
In deze zin wordt een klacht van een klant-onderneming behandeld, meerbepaald met continue verbetering als objectief. Dit ongeacht of het gaat om een klacht naar aanleiding van een materiële fout, een bepaalde handeling, een vaststelling of een beslissing genomen door personen die bij deze certificatie-activiteiten betrokken zijn.

- Materiële fouten zijn bijvoorbeeld onjuiste vertalingen, verkeerde gegevens op het certificaat, het verzenden van documenten naar een verkeerde bestemmeling ;
- Handelingen die aanleiding kunnen geven tot klachten zijn bijvoorbeeld de verspreiding van vertrouwelijke informatie, het gedrag van een auditor, de weigering om het standpunt van de klant-onderneming in een auditverslag op te nemen ;
- Met vaststellingen die aanleiding kunnen geven tot klachten, worden vaststellingen bedoeld die gedaan worden door de auditoren tijdens de audit van de klant-onderneming ;
- Een beslissing waartegen *beroep* kan worden ingediend, is bijvoorbeeld de beslissing van het Certificatie Comité met betrekking tot het certificaat.

BQA nv · sa
Technologiepark-Zwijnaarde 70 – 9052 Zwijnaarde
☎ +32 9 395 12 60 - Fax +32 9 395 12 61 – e-mail : info@bqa.be
TVA BE 0870.364.271 BTW
BNP Paribas FORTIS 001-4193082-42 ▪ IBAN BE770014 1930 8242 ▪BIC GEBABEBB

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

Zo volstaat een eenvoudig telefoontje om ervoor te zorgen dat een klacht over een materiële fout onderzocht wordt en, indien deze klacht terecht blijkt te zijn, de nodige maatregelen genomen worden.
Wat meningsverschillen met betrekking tot de vaststellingen gedaan door de auditoren betreft, zijn deze laatste verplicht om dit te vermelden in hun auditverslag zodat het Certificatie Comité daarvan op de hoogte zou zijn.
Voor klachten over bepaalde handelingen van personen die betrokken zijn bij het certificatieproces of voor *een beroep omtrent* een beslissing met betrekking tot een certificaat, worden de klant-ondernemingen gevraagd om deze schriftelijk in te dienen ter attentie van de Directeur van BQA.

Voor elke ingediende klacht *of beroep* wordt een onderzoek ingesteld en conclusies geformuleerd, die systematisch aan de klant-onderneming worden meegedeeld. Deze laatste wordt bovendien ingelicht over de mogelijkheden om in beroep te gaan tegen deze conclusies in de veronderstelling dat zij die onvoldoende acht. (zie eveneens proces flow diagramma op de BQA website).

11. Vertrouwelijkheid

De vertrouwelijke behandeling van de informatie van de klant-ondernemingen, die auditoren en de leden van het Certificatie Comité ter beschikking hebben, is een essentiëel element. In het kader van de certificatieactiviteiten zijn de volgende maatregelen genomen om deze te garanderen:

- elke auditor en elk lid van het Certificatie Comité moet zich er vóór elke opdracht toe verbinden om de strikte vertrouwelijkheid van alle naar aanleiding van deze opdracht verkregen informatie te garanderen;
- de bewaring door de auditor en elk lid van het Certificatie Comité van de documenten tijdens de duur die strikt noodzakelijk is voor de uitvoering van zijn opdracht op dergelijke wijze dat het risico op verspreiding aan derden beperkt wordt;
- de regels voor het circuleren van documenten zijn dusdanig opgesteld om te voorkomen dat deze documenten in handen van derden terecht zouden komen.

12. Verwijzing naar certificaten, verwijzing naar accreditatie en gebruik van logo's

12.1 Vereisten bij verwijzing naar de certificatie

De gecertificeerde organisatie mag verwijzen naar de certificatie op informatieve of publicitaire documenten voor zover

- deze verwijzing rechtstreeks in verband staat met de activiteit(en) en toepassingsgebied waarvoor het door BQA opgemaakte certificaat geldt en
- er naspeurbaarheid mogelijk is door de vermelding van de certificatie-instelling BQA en het nummer van het certificaat.

De gecertificeerde organisatie mag niet verwijzen naar een certificatie van het managementsysteem op eventuele attesten van ijking, testverslagen, controlerapporten, technische tekeningen, technische fiches van producten, productspecificaties, certificaten van analyse e.d., die zij aflevert. In die context worden de rapporten/certificaten beschouwd als producten.

Elke verwijzing door een klant-onderneming naar een certificaat mag trouwens geen aanleiding geven tot het misleiden van derden.

Er mag op verpakkingen en op de begeleidende documenten een vermelding worden aangebracht dat de klant-onderneming beschikt over een gecertificeerd management systeem.
Hierbij dienen volgende vereisten te worden gerespecteerd:

BQA nv · sa
Technologiepark-Zwijnaarde 70 – 9052 Zwijnaarde
☎ +32 9 395 12 60 - Fax +32 9 395 12 61 – e-mail : info@bqa.be
TVA BE 0870.364.271 BTW
BNP Paribas FORTIS 001-4193082-42 ▪ IBAN BE770014 1930 8242 ▪BIC GEBABEBB

a) als verpakking van een product wordt beschouwd: het verpakkingsmateriaal dat kan worden verwijderd zonder het product stuk te maken of te beschadigen. Elke andere verpakking wordt beschouwd als deel uitmakend van het product.
b) als bijhorende documenten worden beschouwd deze die afzonderlijk beschikbaar of gemakkelijk verwijderbaar zijn. Etiketten of naamplaatjes worden beschouwd als deel uitmakend van het product.
c) de vermelding mag geenszins de indruk wekken dat het product, het proces of de dienst gecertificeerd zijn.
d) De vermelding moet volgende informatie/referenties bevatten:

- identificatie van de gecertificeerde klant-onderneming
- type van het management systeem (voorbeeld QMS, EMS, *EnMS, ISMS, OH&SMS* ..) en de norm (voorbeeld: ISO 9001, ISO 14001)
- referentie naar de organisatie die het management systeem gecertificeerd heeft (BQA).

12.2 Vereisten omtrent het gebruik van het door BQA ter beschikking gestelde certificatielogo

Het door BQA ter beschikking gestelde certificatielogo ("Certification BQA ISO XXXXX") mag voorkomen op informatieve of publicitaire documenten voor zover dit gebruik in direct verband staat met de activiteiten en het toepassingsgebied waarvoor het door BQA opgemaakte certificaat geldt.

Het certificatielogo mag voorkomen:

- op voorwaarde dat het nummer van het certificaat, uitgereikt door BQA, vermeld wordt onder het logo.

Het certificatielogo mag <u>niet</u> voorkomen:

- op documenten die verband houden met andere activiteiten dan deze die gedekt worden door het afgeleverde certificaat;
- op producten noch op primaire verpakkingen;
- op kalibratie- of inspectietestverslagen, op ijkingscertificaten, op technische tekeningen, technische fiches van producten, productspecificaties, certificaten van analyse e.d. of andere documenten van dezelfde aard die door laboratoria worden uitgeschreven.

Het certificatielogo mag gebruikt worden in het zwart of in de dominante kleur van een voorgedrukt document.

De afmetingen van het certificatielogo mogen veranderd worden op voorwaarde dat de afmetingen van het eigen logo van de onderneming niet kleiner zijn dan de afmetingen van het certificatielogo van BQA.

12.3 Vereisten omtrent gebruik van het BELAC-symbool

Het BELAC-symbool wordt weergegeven door het BELAC logo met daaronder het nummer van het accreditatiecertificaat van BQA voor de betrokken accreditatietoepassing.

Het BELAC-symbool mag voorkomen op informatieve of publicitaire documenten voor zover dit gebruik in direct verband staat met de activiteit(en) en het toepassingsgebied waarvoor het door BQA opgemaakte certificaat geldt.

Het symbool mag aangebracht worden op voorwaarde dat:

- het eigen logo en/of de benaming van de houder van het certificaat ook voorkomt op het document;
- het gezamenlijk voorkomt met het logo van BQA of de benaming van BQA, en met vermelding van het certificaatnummer;
- het accreditatienummer van BQA vermeld wordt onder het BELAC-logo.

BQA nv · sa
Technologiepark-Zwijnaarde 70 – 9052 Zwijnaarde
☎ +32 9 395 12 60 - Fax +32 9 395 12 61 – e-mail : info@bqa.be
TVA BE 0870.364.271 BTW
BNP Paribas FORTIS 001-4193082-42 ▪ IBAN BE770014 1930 8242 ▪BIC GEBABEBB

Het symbool mag niet aangebracht worden:

- op documenten die verband houden met andere activiteiten dan deze die gedekt worden door het afgeleverde certificaat;
- op briefpapier met het briefhoofd van de gecertificeerde onderneming dat gebruikt wordt voor algemene doeleinden;
- op producten noch op verpakkingen;
- op kalibratie- of inspectietestverslagen, op ijkingscertificaten, op technische tekeningen, technische fiches van producten, productspecificaties, certificaten van analyse e.d. of andere documenten van dezelfde aard die door laboratoria worden uitgeschreven.

De specifieke kleur van het logo is Pantone Rubine red. Het mag echter ook gebruikt worden in het zwart of in de dominante kleur van een voorgedrukt document.

De afmetingen van het logo mogen veranderd worden op voorwaarde dat:

- de vierkante vorm en de leesbaarheid van het logo behouden blijven;
- de afmetingen kleiner blijven dan de afmetingen van het eigen logo en het logo van de geaccrediteerde instelling, zijnde BQA.

Overeenkomstig de vereisten in BELAC 2-001, paragraaf 4 – 2e sub-paragraaf, neemt BQA bij het vaststellen van misbruik of incorrecte verwijzing naar de accreditatie, de nodige acties en informeert BELAC hierover.

Het reglement BELAC 2-001 is beschikbaar op de BELAC website: BELAC-2-001-NL.pdf (fgov.be)

Een organisatie die tijdens het certificatieproces elke BELAC-waarnemer weigert, mag geen verwijzing maken naar de BELAC-accreditatie.

Verdere informatie is beschikbaar op de BQA website www.bqa.be.

BQA nv · sa
Technologiepark-Zwijnaarde 70 – 9052 Zwijnaarde
☎ +32 9 395 12 60 - Fax +32 9 395 12 61 – e-mail : info@bqa.be
TVA BE 0870.364.271 BTW
BNP Paribas FORTIS 001-4193082-42 ▪ IBAN BE770014 1930 8242 ▪BIC GEBABEBB