

## **SERVICE REFERENCE SYSTEEMCERTIFICATIE**

### **Introductie**

Dit document beschrijft op het bovenste niveau de procedure voor de certificatie van managementsystemen. Daar waar in deze tekst gesproken wordt over 'managementsysteem' past ook 'veiligheidsbeheersysteem'.

### **DEKRA Certification B.V. – Business Line Business Assurance**

DEKRA Certification B.V. (hierna "DEKRA") beoordeelt de functionaliteit, effectiviteit en prestatie van uw bedrijfsprocessen, in relatie tot de risico's die uw organisatie loopt. Wij toetsen deze processen aan de hand van de vastgestelde norm, een serie regels waaraan moet worden voldaan. De norm is van belang om certificatie mogelijk te maken, maar de feitelijke functionaliteit en prestatie van het managementsysteem voor uw organisatie, klanten, medewerkers en andere belanghebbenden staan voorop. DEKRA zet auditors in die doordringen tot de kern van de processen en daardoor de werkelijke knelpunten zichtbaar maken. Het gaat hierbij vooral om de effectiviteit van de processen in relatie tot de gestelde doelen, waarbij DEKRA de norm als referentie gebruikt.

### **Offerte**

Voor het aanvragen van een offerte zijn complete aanvraagformulieren beschikbaar op de website. Mocht er aanvullende informatie nodig zijn, dan nemen wij contact met u op. In de offerte vindt u een overzicht van het door u opgegeven toepassingsgebied (scope van het onderzoek), de betreffende norm en de tijdsbesteding die nodig is voor het uitvoeren van de audits.

De tijdsbesteding is gebaseerd op richtlijnen die door toezichthouders en/of de norm zijn voorgeschreven en op de door u verstrekte gegevens (onder andere de omvang van de organisatie, het aantal vestigingen, de te certificeren scope, de complexiteit enzovoort). Bij de offerte is een certificatieovereenkomst bijgesloten. Deze overeenkomst bevat de wederzijdse rechten en plichten die voor het in stand houden van het certificaat van toepassing zijn.

### **Opdracht**

Opdrachtverstrekking vindt plaats door ondertekening van de opdrachtverlening en/of certificatieovereenkomst. Na ontvangst van de opdracht neemt DEKRA binnen vijf werkdagen contact met u op voor het inplannen van de audit.

### **Proefaudit (optioneel)**

Voorafgaand aan de certificatie-audit kunt u een proefaudit laten uitvoeren. De aanpak is hetzelfde als bij normale audits en heeft de volgende voordelen:

- u bepaalt zelf het onderwerp van de proefaudit;
- u krijgt snel inzicht in de status van het systeem en de mate van certificeerbaarheid;
- de eerste kennismaking met een externe audit stimuleert betrokkenheid van medewerkers.

### Initiële certificatie-audit

De initiële certificatie-audit gebeurt in twee fasen. Afhankelijk van de grootte van uw organisatie en de norm, worden deze twee fasen al dan niet aaneengesloten uitgevoerd.

#### **Initiële certificatie-audit — Fase 1**

Tijdens de eerste fase van de initiële certificatie-audit zal DEKRA beoordelen of uw organisatie voorbereid is op de eigenlijke audit in fase 2. Dit geschiedt onder andere door beoordeling van:

- de managementsysteemdocumentatie;
- het interne auditproces, inclusief de uitgevoerde interne audits;
- de eigen directiebeoordeling (management review).

Tijdens deze fase valideren en verzamelen we de gegevens die tot de offerte hebben geleid en stellen we de auditagenda samen voor fase 2.

DEKRA rapporteert over de resultaten van de eerste fase en bespreekt deze met u. De conclusie kan zijn dat uw organisatie gereed is om de tweede fase in te gaan óf dat het managementsysteem op een aantal punten nog onvoldoende is om de tweede fase in te gaan. Mocht dit laatste onverhoopt het geval zijn, dan wordt de planning hierop afgestemd.

#### **Initiële certificatie-audit — Fase 2**

Tijdens fase 2 toetst DEKRA de implementatie en effectiviteit van het managementsysteem binnen uw organisatie. Tijdens de eerste fase keken we globaal naar het managementsysteem, in deze fase heeft de audit meer diepgang. Tijdens de audit kunnen er tekortkomingen worden geconstateerd. Nadat alle tekortkomingen zijn afgehandeld, draagt de auditor uw organisatie voor aan het certificatiemanagement voor certificatie.

### Certificaat

Nadat het certificatiemanagement een positief certificatiebesluit heeft genomen, ontvangt u het certificaat. U verkrijgt het certificaat voor de periode van drie jaar. Tevens kunt u gebruik maken van de certificatiemerken die horen bij het certificaat, waarvan rechts een voorbeeld wordt getoond. Daarnaast wordt uw organisatie als gecertificeerde organisatie opgenomen op de website van DEKRA ([www.dekra-certification.nl](http://www.dekra-certification.nl)).

Deze certificatiemerken mag u gebruiken op uw website, briefpapier en andere uitingen, maar niet op producten. De voorwaarden die aan het gebruik van het certificaat en de certificatiemerken zijn verbonden zijn als bijlage aan de certificaatbrief toegevoegd.



Er kunnen omstandigheden zijn waarbij niet aan alle voorwaarden voor certificatie voldaan wordt, bijvoorbeeld in die gevallen dat de auditor geen positieve aanbeveling doet of dat er niet aan contractuele voorwaarden wordt voldaan. In die gevallen besluit het certificatiemanagement dat er geen certificaat wordt verstrekt. Tegen een dergelijk besluit kan in beroep worden gegaan.

## Vervolgaudits

Na certificatie vindt tenminste jaarlijks een vervolgaudit plaats. Afhankelijk van de norm, of op uw verzoek, kunnen deze vervolgaudits ook halfjaarlijks geschieden. De allereerste vervolgaudit wordt niet later dan 12 maanden na de datum van afgifte van het certificaat uitgevoerd. DEKRA plant de vervolgaudits in overleg met u en kondigt deze ongeveer drie maanden van tevoren aan. Tijdens de vervolgaudits onderzoekt DEKRA wederom de functionaliteit, effectiviteit en prestatie van uw bedrijfsprocessen. Verzoeken om uitbreiding of inperking van het toepassingsgebied dienen voorafgaand bekend te zijn, zodat de audit agenda daarop kan worden aangepast.

## Hercertificatie-audit

Na drie jaar vindt een hercertificatie-audit plaats. Tijdens deze hercertificatie-audit zal opnieuw een volledige beoordeling plaatsvinden, waarbij ook de prestatie van het managementsysteem gedurende de afgelopen drie jaar en de resultaten van de vervolgaudits worden beoordeeld. Nadat de hercertificatie-audit met goed gevolg is afgesloten, kan opnieuw tot certificatie worden overgegaan.

De hercertificatie-audit vindt minstens vier maanden voorafgaand aan de vervaldatum van het certificaat plaats. DEKRA kondigt deze audit circa drie maanden van tevoren aan.

## Uitvoering van de audit

### **Inhoud audit**

Elke audit bestaat uit:

- een opening meeting;
- interviews/beoordelingen (kern van de audit);
- een closing meeting.

### **Opening meeting**

Bij aanvang van de auditactiviteiten vindt een opening meeting plaats tussen het auditteam en het management van de organisatie. Onderwerpen zijn onder andere:

- introductie van deelnemers en hun rollen en verantwoordelijkheden;
- bevestigen en afstemmen van de auditagenda;
- bespreken van relevante logistieke en veiligheidsmaatregelen en bevestigen van de vertrouwelijkheid;
- uitleg van de te hanteren auditsystematiek.

### **Kern van de audit**

De kern van de audit is een serie van interviews en andere waarnemingen. De auditor zal de audit zoveel mogelijk conform de auditagenda uitvoeren. Indien de auditor afwijkt van de auditagenda, gebeurt dit altijd in overleg met de organisatie.

### **Beraadslaging van het auditteam**

Het auditteam of de auditor evalueert aan het einde van elke auditdag de auditbevindingen. Bij een meerdaagse audit zal elke auditor dagelijks een korte terugkoppeling geven van de resultaten van die dag. Eventuele tekortkomingen worden door middel van een feitenrapport direct na de audit gerapporteerd en aan u overhandigd. Het auditrapport met alle bevindingen sturen wij u later elektronisch toe.

### **Closing meeting**

In de closing meeting wordt het resultaat van de audit aan het management van de organisatie meegedeeld en waar nodig toegelicht.

Indien er onverhoopt tekortkomingen zijn geconstateerd, dan zullen deze tijdens de closing meeting aan de orde komen en zal tevens het vervolgtraject worden toegelicht.

Afhankelijk van de resultaten van de audits kunnen extra werkzaamheden nodig zijn om corrigerende maatregelen te beoordelen en de resultaten daarvan te rapporteren. Beoordeling kan geschieden door middel van een extra audit op locatie, danwel een administratieve beoordeling van de maatregelen. De kosten voor deze werkzaamheden zullen naar rato van het dagtarief worden berekend, met een minimum van 1 uur.

### **Tekortkomingen en de afhandeling ervan**

Een tekortkoming is een afwijking ten opzichte van een eis in de norm en/of ten opzichte van het managementsysteem. DEKRA rapporteert tekortkomingen middels een zogenaamd feitenrapport.

Tekortkomingen zijn gegroepeerd naar de mate van het risico in 'tekortkoming' en 'ernstige tekortkoming'. In die gevallen dat er tekortkomingen zijn vastgesteld, moet uw organisatie deze tekortkomingen afhandelen op basis van een gesloten verbeterkringloop. Uit analyses moet de oorzaak van de tekortkoming blijken en moet u onderzoeken of de verbetering de oorzaak weggenomen heeft en of dit ook toepasbaar is voor andere delen en processen van uw organisatie.

#### **Tekortkoming**

Bij een tekortkoming wordt niet volledig aan de eis voldaan. De afwijking is aantoonbaar:

- a. niet-stelselmatig;
- b. een op zichzelf staand incident;
- c. leidt waarschijnlijk niet tot het falen van het managementsysteem.

Voor deze tekortkomingen moet de organisatie binnen 90 dagen na de audit een verbeterplan opsturen naar DEKRA. DEKRA toetst de implementatie van het verbeterplan binnen zes maanden na de audit. Zo mogelijk tijdens een volgende audit, tenzij andere afspraken zijn gemaakt.

#### **Ernstige tekortkoming**

Bij een ernstige tekortkoming is niet aan de eis voldaan. De afwijking heeft aantoonbaar betrekking op:

- a. stelselmatig falen van het managementsysteem;
- b. situaties die kunnen leiden tot het niet nakomen van (met klanten) gemaakte afspraken of het niet voldoen aan wetgeving;
- c. situaties die kunnen leiden tot uitval of beperkte bruikbaarheid van producten of diensten, of schade kunnen aanbrengen aan omgeving, veiligheid en/of gezondheid.

Voor ernstige tekortkomingen moet de organisatie:

- binnen 30 dagen na de audit een verbeterplan opsturen naar DEKRA;
- binnen 90 dagen na de audit de oorzaken opsporen en wegnemen en de bewijsvoering hiervan ter toetsing opsturen naar DEKRA.

DEKRA kan een zogenaamde 'corrigerende maatregelen audit' uitvoeren om afsluiting van een (ernstige) tekortkoming te toetsen.

Als aan de voorwaarden niet voldaan wordt, is DEKRA genoodzaakt certificatie op te schorten, dan wel niet te verlengen.

Opschorting kan ook plaatsvinden bij:

- Misbruik van het certificaat
- Niet kunnen uitvoeren van vervolgaudits
- Herhaaldelijk niet tijdig inleveren van corrigerende maatregelen
- Op eigen verzoek van de certificaathouder

In geval van opschorting verzoekt DEKRA een verbeterplan op te stellen. Ter beoordeling van het certificatiemanagement zal het certificaat worden gecontinueerd dan wel worden ingetrokken

### Tot slot

In deze service reference is de algemene werkwijze voor systeemcertificatie door DEKRA beschreven. Op verzoek kan, met inachtneming van de regels waaraan DEKRA als certificerende instelling moet voldoen, deze werkwijze voor uw specifieke situatie worden aangepast.

In bepaalde normen kunnen afwijkende regels gedefinieerd zijn, zoals bijvoorbeeld de termijnen waarbinnen tekortkomingen moeten zijn gecorrigeerd.

Voor vragen kan contact worden opgenomen met het Sales Support Office: [certification.nl@dekra.com](mailto:certification.nl@dekra.com) of +31 (0)88 96 83016.