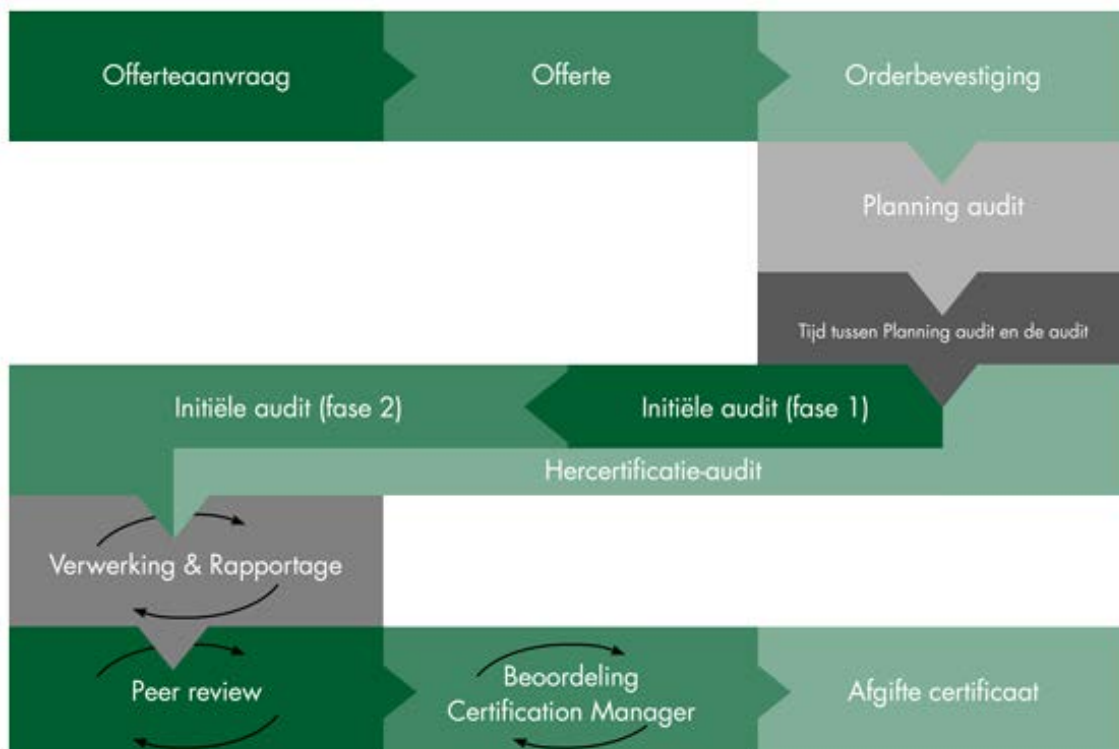


## Procesuitleg managementsysteemcertificatie en procescertificatie

Dit document beschrijft de standaardprocedure voor managementsysteemcertificatie<sup>1</sup> en procescertificatie<sup>2</sup>. U vindt hier u een uitleg over het traject vanaf de offerte-aanvraag tot certificatie. Voor inspecties en productcertificatie wijkt het proces op af. *Lees meer over producttesten en -certificatie op [dekra-product-safety.nl](http://dekra-product-safety.nl).*

### Onze werkwijze

Een certificatietraject bestaat uit vaste stappen. Door deze zorgvuldig en consistent uit te voeren verzekeren we u van de zorgvuldigheid van het certificatieproces. In de onderstaande afbeelding vindt u een schematische weergave van het proces<sup>3</sup>.



*In de processtappen waar u een cyclus ziet, vindt een controleslag plaats. De volgende processtap volgt, nadat deze stap als correct uitgevoerd is beoordeeld.*

<sup>1</sup> Zoals bedoeld in ISO 17021, dus ook veiligheidsbeheerssystemen

<sup>2</sup> Zoals bedoeld in ISO 17065

<sup>3</sup> Bij een aantal schema's en bij procescertificatie is een jaarlijkse peer review verplicht.

## Toelichting stappen processchema

### 1. Offerteaanvraag, offerte & orderbevestiging

Wanneer u interesse heeft in (één van) onze diensten kunt u een offerte aanvragen. U vindt hiervoor een formulier op [de website](#). Wanneer u het formulier volledig invult, maken wij een offerte. Wij nemen contact op als er aanvullende informatie nodig blijkt te zijn. Bij de offerte is een certificatieovereenkomst bijgesloten. Deze bevat de wederzijdse rechten en plichten die voor het in stand houden van het certificaat van toepassing zijn. De order wordt bevestigd als u certificatieovereenkomst ondertekend aan ons retourneert.

### 2. Planning Audit

Na ontvangst van de ondertekende documenten zal de planningsafdeling van DEKRA binnen 10 werkdagen contact met u op voor het inplannen van de audit. Bij het plannen van de audit wordt rekening gehouden met de kwalificaties van de auditor, de locatie van de audit, de beschikbaarheid van u als klant en de auditor en eventuele te bezoeken projectlocaties. Dit alles conform de accreditatierichtlijnen.

### 3. Initiële certificatie-audit (fase 1 en 2)

De initiële certificatie-audit bestaat uit twee fasen.

#### *Fase 1*

Tijdens deze fase valideren en verzamelen we de informatie die u hebt verstrekt en stellen we de auditagenda op. Er wordt beoordeeld of u klaar bent voor auditfase 2 door een aantal aspecten te beoordelen: de managementsysteem-documentatie, het interne auditproces en de eigen directiebeoordeling (management review). de auditor stelt hierover een rapportage op en bespreekt de resultaten met u.

#### *Fase 2*

Tijdens deze fase toetst DEKRA de implementatie en effectiviteit van het systeem in de praktijk. Dit wordt gedaan aan de hand van gesprekken met werknemers door alle lagen van uw organisatie. Op deze manier kan worden vastgesteld of wat uw organisatie heeft vastgelegd (getoetst tijdens Fase 1) ook in de praktijk uitvoert. En uiteraard moet dit voldoen aan de norm. Tijdens deze fase kunnen er tekortkomingen worden geconstateerd.

### 4. Verwerking & Rapportage t/m Beoordeling Certificatie Manager

Na de audit stelt de auditor een rapportage op. Vervolgens wordt door verschillende specialisten de rapportage en het proces gecontroleerd om u te verzekeren dat alles op de correcte manier is doorlopen. Het rapport dient dan ook als basis voor de certificatiebeoordeling. Als alle stappen goed zijn doorlopen, dan wordt een positieve certificatiebeslissing genomen.

Er kunnen omstandigheden zijn waarbij niet aan alle voorwaarden voor certificatie voldaan wordt. Bijvoorbeeld als de auditor geen positieve aanbeveling doet of als 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.

### 5. Certificaat

Bij een positief certificatiebesluit ontvangt u het [certificaat](#). Het certificaat is in principe drie jaar geldig. De geldigheid staat altijd op het certificaat. Met onze DEKRA seal kunt u uw certificering laten zien aan uw stakeholders. U vindt de mogelijkheden en voorwaarden hiervan in de [promotiekit](#). Ook wordt uw organisatie als gecertificeerde organisatie

opgenomen in de [database](#) op onze website. In veel gevallen wordt uw certificaat ook vermeld op de website van de schemabeheerder.

## 6. Vervolgaudits

Na certificatie vindt (minimaal) jaarlijks een vervolgaudit plaats. De allereerste vervolgaudit wordt 9 maanden na de afgifte van het certificaat uitgevoerd. Tijdens de vervolgaudits onderzoeken we nogmaals de functionaliteit, effectiviteit en prestatie van uw bedrijfsprocessen. Tijdsduur van deze audit is over het algemeen ongeveer een derde van de initiële certificatie-audit.

## 7. Hercertificatie-audit

Na drie jaar vindt een hercertificatie-audit plaats. Er vindt dan opnieuw een volledige beoordeling plaats volgens de stappen in het schema. De hercertificatie-audit vindt minstens vier maanden voorafgaand aan de vervaldatum van het certificaat plaats. Dit om te zorgen dat er voldoende tijd is om bijvoorbeeld tekortkomingen op te lossen voordat het certificaat verloopt. DEKRA kondigt deze audit circa drie maanden voor de auditdatum aan. Tijdsduur van deze audit is over het algemeen ongeveer twee derde van de initiële certificatie-audit.

## De audit

Elke audit bestaat uit een aantal vaste onderdelen: de openingsmeeting, de beraadslaging, de kern van de audit en de closing meeting.

## UITVOERING VAN DE AUDIT



ONDERDEEL	OPENINGSMEETING	KERN VAN DE AUDIT	BERAADSLAGING	CLOSING MEETING
SCOPE	Een meeting tussen de auditor/ het auditteam en het management van de organisatie.	Een serie van interviews en andere waarnemingen.	De auditor / het auditteam evalueert aan het einde van elke audit dag de bevindingen.	Het resultaat van de audit wordt aan het management van de organisatie gerapporteerd.
TOELICHTING	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; rollen en verantwoordelijkheden;</li> <li>&gt; deelnemers;</li> <li>&gt; de auditagenda;</li> <li>&gt; relevante logistieke en veiligheidsmaatregelen;</li> <li>&gt; bevestiging van de vertrouwelijkheid;</li> <li>&gt; uitleg van de auditsystematiek.</li> </ul>	De auditor werkt zoveel mogelijk conform de auditagenda. Indien er wordt afgeweken van de auditagenda, gebeurt dit altijd in overleg met de organisatie.	De auditor geeft een dagelijkse korte terugkoppeling over de resultaten. Tekortkomingen worden direct na de audit gerapporteerd en aan u gemeld.	Indien er tekortkomingen zijn geconstateerd, dan komen deze aan de orde en wordt het vervolgtraject toegelicht.

## Tekortkomingen en de afhandeling ervan

Een tekortkoming<sup>4</sup> is een afwijking ten opzichte van een eis in de norm en/of ten opzichte van het managementsysteem. DEKRA rapporteert tekortkomingen in een feitenrapport. Als er tekortkomingen zijn vastgesteld moet uw organisatie deze tekortkomingen afhandelen. Uit analyse moet de oorzaak van de tekortkoming blijken. Daarbij moet u onderzoeken of de verbetering de oorzaak weggenomen heeft en of dit ook toepasbaar is op andere delen en processen van uw organisatie.

### Classificatie tekortkomingen

Tekortkomingen zijn gegroepeerd als 'tekortkoming' of 'ernstige tekortkoming', gebaseerd op de mate waarin de tekortkoming een risico vormt.

#### Tekortkoming

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

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

De organisatie moet bij een tekortkoming binnen 90 dagen na de audit een verbeterplan opsturen naar DEKRA. DEKRA toetst de implementatie hiervan binnen zes maanden na de audit.

#### Ernstige tekortkoming

Bij een ernstige tekortkoming wordt helemaal 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.

De organisatie moet bij een ernstige tekortkoming:

- 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.

### Afhandeling tekortkoming:

DEKRA moet de afhandeling van een (ernstige) tekortkoming altijd toetsen, beoordelen en rapporteren. Dat kan door middel van een administratieve beoordeling van de maatregelen of een extra audit op locatie. Een dergelijke audit wordt ook wel een 'corrigerende maatregelen-audit' genoemd.

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

Opschorting kan ook plaatsvinden bij:

- Misbruik van het certificaat
- Niet kunnen uitvoeren van vervolgaudits
- Herhaaldelijk niet tijdig inleveren van corrigerende maatregelen
- Op verzoek van de certificaathouder
- In geval van opschorting verzoekt DEKRA een verbeterplan op te stellen. DEKRA beoordeelt of het certificaat wordt gecontinueerd of ingetrokken.

---

<sup>4</sup> Tekortkomingen zijn extra werkzaamheden die vooraf niet zijn in te schatten. In onze offerte aan u worden deze kosten niet expliciet gewaardeerd. De kosten zullen naar rato op basis van nacalculatie van het dagtarief worden berekend, met een minimum van 1 uur.

## **Flexibele inrichting van het proces**

Op verzoek kan, met inachtneming van de regels waaraan DEKRA als certificerende instelling moet voldoen, het procestraject op uw specifieke situatie worden aangepast. Daarnaast kunnen in bepaalde normen afwijkende regels gedefinieerd zijn, zoals de termijnen waarbinnen tekortkomingen moeten zijn gecorrigeerd. Voor vragen kunt uiteraard altijd [contact](#) met ons opnemen.