



**Managementsysteemcertificatie
volgens
NEN-EN ISO/IEC 17021**

3.0.1

**Managementsysteemcertificatie
volgens NEN-EN ISO/IEC 17021
3.0.1**

Inhoud

0. Inleiding	3
1. Toepassingsgebied	3
2. Normen, eisen en richtlijnen	3
2.1 Normen en eisen van de richtlijnen voor de opdrachtgever	3
2.2 Normen en richtlijnen voor het Liftinstituut	3
3. Termen en definities	4
4. Samenwerkingsovereenkomst betreffende certificering en certificatieopdrachten	4
4.1 Samenwerkingsovereenkomst betreffende certificering (certificatieovereenkomst)	4
4.2 Certificatieopdracht	4
4.2.1 Contractreview	4
4.2.2 Multisiteregeling	5
4.2.3 In behandeling nemen van een certificatieopdracht	5
4.2.4 Niet honoreren van een certificatieopdracht	5
4.3 Verantwoordelijkheden	6
4.3.1 Liftinstituut	6
4.3.2 Onderneming	6
5. Vereisten bij overnamen van certificatieactiviteiten van een andere certificerende instelling	7
6. Audit	7
6.1 Auditteam	7
6.2 Inhoud van een audit	8
6.2.1 Openingsbijeenkomst	8
6.2.2 Verificatie	8
6.2.3 Slotbijeenkomst	9
6.3 Audittypes	9
6.3.1 Proefaudit	9
6.3.2 Certificatie audit	9
6.3.3 Controle audit	9
6.3.4 Hercertificatie audit	10
6.3.5 Short-notice audit	10
6.4 Audittijd	10
6.5 Planning	10
6.6 Rapportage	11
6.7 Non-conformiteiten	11
6.8 Verificatie van oorzaak- en omvanganalyse en de corrigerende maatregelen op de bevinding	12
7. Certificatieverlening en certificatiemerken	12
7.1 Certificatiebeslissing	12
7.2 Schorsen van het certificaat	13
7.3 Intrekken van het certificaat	14
7.4 Looptijd en geldigheid van een certificaat	14
7.5. Gebruik van het certificatiemerken en het accreditatiemerken	14
8. Wijzigingen	15
8.1 Wijzigingen doorgevoerd door de onderneming	15
8.2 Wijziging doorgevoerd door het Liftinstituut	15
9. Klacht, bezwaar en beroep	16
9.1 Klacht over de te certificeren of gecertificeerde onderneming	16
10. Publiciteit	16

Managementsysteemcertificatie volgens NEN-EN ISO/IEC 17021 3.0.1

0. Inleiding

In dit reglement zijn de algemene werkwijze en de voorwaarden van Liftinstituut B.V., hierna Liftinstituut, vastgelegd voor de beoordeling en certificatie van managementsystemen door Liftinstituut als certificerende instelling

Verbijzonderingen van dit algemene reglement worden beschreven in werkveldspecifieke reglementen (zie hoofdstuk 1). Dit reglement en de in de tabel van hoofdstuk 1 genoemde reglementen hebben tot doel om ondernemingen, die hun managementsysteem door het Liftinstituut willen laten certificeren, te informeren over de certificatieprocedures die het Liftinstituut hanteert met de daarbij behorende methoden en regelgevingen. Indien het managementsysteem van de onderneming valt onder de geaccrediteerde certificatiescope van het Liftinstituut zal de certificering plaats vinden onder accreditatie, tenzij de klant schriftelijk anders beslist. Om na te gaan of de certificering kan worden uitgevoerd onder accreditatie wordt verwezen naar de site van de Raad voor Accreditatie.

De vigerende versie van dit document is in te zien op de site van het Liftinstituut. Alle voorgaande versies zijn hiermee vervallen.

De voorgaande versie was "Algemeen Reglement voor de Certificering van Managementsystemen; document 200"; versie 5.0 dd 03-12-'08.

Dit reglement is goedgekeurd door College van Deskundigen Systeemcertificatie van het Liftinstituut.

Dit reglement staat onder toezicht van de Raad voor Accreditatie.

Dit reglement is van kracht met ingang onder aan de bladzijdes vermelde datum.

1. Toepassingsgebied

Managementsystemen zullen worden beoordeeld en na een positieve beslissing gecertificeerd, volgens dit algemene reglement in combinatie met één of meerdere van toepassing zijnde werkveldspecifieke reglementen.

2. Normen, eisen en richtlijnen

2.1 Normen en eisen van de richtlijnen voor de opdrachtgever

De onderneming heeft te voldoen aan normen en/ of eisen van de richtlijnen die genoemd worden in de werkveldspecifieke reglementen.

2.2 Normen en richtlijnen voor het Liftinstituut

Het Liftinstituut hanteert als basis voor de uitvoering van de audits onder andere de onderstaande normen en eisen, rekening houdend met mogelijke overgangperiodes:

- NEN-EN ISO/IEC 17021:2006; "Conformity assessment – Requirements for bodies providing audit and certification of management systems".
- Toelichtend document T32 van de Raad voor Accreditatie; "Invoering van ISO/IEC 17021, nov 2007".
- EA-7/05 okt 2008; "EA Guidance on the application of ISO/IEC 17021:2006 for combined audits".
- ISO 19011:2002; "Richtlijnen voor het uitvoeren van kwaliteits- en/ of milieumanagementsysteemaudits".
- De bijlagen van IAF-GD6 tot zover dit niet vervangen is door IAF MD-documenten.
- IAF MD 1:2007; "Certification of Multiple Sites Based on Sampling".
- IAF MD 2:2007; "Transfer of Accredited Certification of management Systems".
- IAF MD 3:2008; "Advanced Surveillance and Recertification Procedures (ASRP)".
- IAF MD 5:2009; "Duration of QMS and EMS Audit".

Managementsysteemcertificatie volgens NEN-EN ISO/IEC 17021 3.0.1

3. Termen en definities

Audit	Systematisch onafhankelijk en gedocumenteerd proces voor het verkrijgen van objectief bewijsmateriaal en de objectieve beoordeling daarvan om vast te stellen in welke mate het managementsysteem aan de overeengekomen auditcriteria voldoet.
Auditbewijsmateriaal	Verifieerbare registraties en verklaringen op basis van feiten en/ of andere informatie welke relevant zijn voor een objectieve beoordeling.
Auditcriteria	Geheel van beleidslijnen, procedures en/ of eisen van de auditee en/ of normatieve voorwaarden die worden gebruikt als referentie bij de audit.
Auditee	De onderneming, certificaathouder of een vertegenwoordiger hiervan die een audit ondergaat.
Auditor	Competent persoon belast met het verrichten van een audit en met het na afloop daarvan schrijven van een auditrapport.
Certificatieschema	Beschrijving van een proces in voorwaarden en stappen, dat leidt tot afgifte van een certificaat. Daar waar wordt gesproken over schema of certificatieschema kan norm of standaard, richtlijn of beoordelingsrichtlijn worden gelezen.
Contractreview	Het beoordelen van het contract door de coördinator systeemcertificatie van het Liftinstituut.
Non-conformiteit	Een afwijking in de implementatie ten opzichte van de auditcriteria of in de praktische uitvoering ten opzichte van die implementatie.
Past performance review	Een schouwing van de auditresultaten van de vigerende certificatiecyclus.

4. Samenwerkingsovereenkomst betreffende certificering en certificatieopdrachten

4.1 Samenwerkingsovereenkomst betreffende certificering (certificatieovereenkomst)

Voor de uitvoering van certificeringswerkzaamheden dient met het Liftinstituut ten eerste een samenwerkingsovereenkomst – ook wel certificatieovereenkomst - gesloten te worden. Het doel van deze overeenkomst is het vastleggen van de voornemens van een klant en het Liftinstituut om gedurende langere termijn samen te werken. In deze overeenkomst zijn algemene – gestandaardiseerde - bepalingen vastgelegd die relevant worden geacht voor het succesvol invullen van die samenwerking.

4.2 Certificatieopdracht

Per certificatiecyclus dient door de onderneming naast het afsluiten van een samenwerkingsovereenkomst, ook schriftelijk een specifieke opdracht aan het Liftinstituut verstrekt te worden. Het Liftinstituut stelt hiervoor een concept op welke na ondertekening door de onderneming opgevat wordt als de opdracht aan het Liftinstituut.

De certificatieopdracht wordt in deze gemakshalve gezien als het contract.

Indien een certificatieovereenkomst al voor handen is hoeft deze echter niet opnieuw afgesloten te worden.

4.2.1 Contractreview

Het Liftinstituut moet deskundig zijn voor het beoordelen van de implementatie en de effectiviteit van een managementsysteem. Daarvoor zal een contractreview plaatsvinden. Onderdeel van dit contractreview is een zogenaamde competentieanalyse ten behoeve van de vereiste deskundigheid. Deze analyse waarborgt dat een competente auditor wordt geselecteerd en dat de juiste tijdsbesteding voor deze onderzoeken wordt vastgesteld en overeengekomen.

Managementsysteemcertificatie volgens NEN-EN ISO/IEC 17021 3.0.1

4.2.2 Multisiteregeling

Indien de onderneming meerdere vestigingen heeft, of indien bijvoorbeeld een franchise organisatie haar vestigingen wil laten certificeren en er sprake is van een overkoepelend managementsysteem kan, indien mogelijk, de multisiteregeling worden toegepast.

Wanneer de multisiteregeling wordt toegepast wordt naast de hoofdvestiging een steekproef genomen van het aantal nevenvestigingen van de organisatie welke worden geauditeerd. Voorafgaand aan de audit wordt aangegeven welke nevenvestigingen worden meegenomen in de certificering. Het is niet mogelijk om nevenvestigingen tijdens een audit toe te voegen of af te laten vallen.

Criteria om de multisiteregeling te mogen toepassen:

- de multisiteregeling wordt door een specifiek certificatieschema niet uit gesloten;
- de hoofdvestiging heeft een wettelijke of contractuele band met de nevenvestigingen;
- de producten en diensten van de verschillende vestigingen zijn van dezelfde aard en worden overeenkomstig dezelfde methoden of volgens dezelfde procedures tot stand gebracht;
- de organisatie heeft een centraal managementsysteem en een centraal managementreview;
- alle vestigingen zijn onderdeel van het interne auditprogramma;
- de hoofdvestiging verzamelt en analyseert gegevens van alle vestigingen en geeft blijk van haar vermogen om veranderingen aan te brengen wanneer dit nodig blijkt betreffende:
 - interne auditplanning en beoordeling van het resultaat;
 - managementsysteem en -documentatie;
 - evaluatie van corrigerende maatregelen;
 - klachten.

4.2.3 In behandeling nemen van een certificatieopdracht

Een certificatieopdracht kan door het Liftinstituut pas in behandeling worden genomen indien door de onderneming :

- een duidelijke omschrijving is gegeven van de te certificeren managementsysteemactiviteiten en werkvelden (scope);
- de vestigingen en de locaties waar de aangegeven processen/ activiteiten moeten worden geauditeerd kenbaar zijn gemaakt;
- een uittreksel van een wettelijke registratie is overlegd;
- een ingevuld certificatieopdrachtformulier is geretourneerd;
- de samenwerkingsovereenkomst ondertekend is geretourneerd tenzij deze vanuit een voorgaand traject reeds voorhanden is en
- akkoord is gegaan met dit reglement en overige van toepassingen zijnde reglementen van het Liftinstituut.

Na ontvangst van bovenstaande gegevens zal door het Liftinstituut een contractreview door de manager Business Unit Certificatie worden uitgevoerd.

4.2.4 Niet honoreren van een certificatieopdracht

In de volgende gevallen zal het Liftinstituut een certificatieopdracht niet honoreren indien:

- geen samenwerkingsovereenkomst aanwezig is;
- in de afgelopen twee (2) jaar bij Liftinstituut advies is ingewonnen voor een management systeem;
- in de afgelopen twee (2) jaar door het Liftinstituut de interne audits zijn uitgevoerd;
- een onacceptabel onafhankelijkheidsrisico bestaat tussen cliënt en Liftinstituut (bijvoorbeeld in het geval van ingehuurde consultancy);
- de onderneming op het te certificerende werkveld zelf actief is met managementsysteemcertificatie;
- de certificatiecyclus al bij een andere instelling is ondergebracht.

Managementsysteemcertificatie volgens NEN-EN ISO/IEC 17021 3.0.1

4.3 Verantwoordelijkheden

4.3.1 Liftinstituut

Het Liftinstituut is verantwoordelijk voor het inzetten van gekwalificeerde auditoren alsmede de omvang van de beoordeling. Het is mogelijk dat het Liftinstituut auditoren inhuurt voor de uitvoering van de audit. Indien de onderneming dit wenst zal het Liftinstituut de gewenste achtergrondinformatie van het auditteam beschikbaar stellen. De onderneming mag protest aantekenen tegen de benoemde auditoren. Dit protest dient uiterlijk twee weken voor de aanvang van de audit gemotiveerd en schriftelijk ingediend te zijn. Hier opvolgend zal tijdig en in overleg een passende oplossing gezocht worden.

Het Liftinstituut:

- draagt de verantwoordelijkheid voor het beoordelen en zo mogelijk certificeren van het managementsysteem van de onderneming en het voor het certificeren noodzakelijke auditrapport;
- zal handelen volgens de van toepassing zijnde normen, richtlijnen en eigen reglementen;
- zal toe zien op het juiste gebruik van het certificatiemerk en indien van toepassing het accreditatiemerk.

4.3.2 Onderneming

De onderneming dient:

- een duidelijke omschrijving te geven van de te certificeren managementsysteemactiviteiten,
- het werkgebied waarop de managementsysteemactiviteiten betrekking heeft zodanig te beschrijven dat er geen misinterpretatie of verwarring kan ontstaan met betrekking tot waardebegrippen zoals hoogwaardig, high tech, enzovoort;
- de vestigingen en zo nodig de locaties van de onderneming, waar de aangegeven en te auditeren processen/ activiteiten uitgevoerd worden, kenbaar te maken;
- een uittreksel van een wettelijke registratie van de organisatie te overleggen;
- een ingevuld en ondertekend opdrachtformulier te retourneren;
- de samenwerkingsovereenkomst ondertekend retour te sturen indien deze niet reeds voorhanden is vanuit een voorgaand traject;
- toe te staan dat vertegenwoordigers van accreditatie-instellingen, zoals de Raad voor Accreditatie, op hun verzoek een audit door het Liftinstituut mogen bijwonen;
- zeker te stellen dat haar eventueel aanwezige adviseurs zich beperken tot hun taak als waarnemer;
- de naam 'Liftinstituut' in relatie tot het te certificeren managementsysteem niet eerder te publiceren dan na een positieve certificatiebeslissing met uitzondering van een hercertificatie audit.

De onderneming dient tijdens stage 1 (zie paragraaf 6.3.2) ter toetsing en beoordeling:

- documentatie van het managementsysteem beschikbaar te stellen;
- de auditor(en) van het Liftinstituut toegang tot de verschillende bedrijfsruimtes en/of (project)locaties van de onderneming te verlenen en op verzoek van de auditor(en) waar nodig assistentie te bieden;
- aantoonbaar op de hoogte te zijn van alle relevante wet- en regelgeving;
- interne auditplanning en interne auditresultaten ter beschikking te stellen;
- managementreviewplanning en -resultaten ter beschikking te stellen.

De onderneming dient tijdens stage 2 (zie paragraaf 6.3.2) ter toetsing en beoordeling:

- alle van toepassing zijnde documentatie en registraties, in verband met de implementatie van het managementsysteem aan het Liftinstituut, ter beschikking te stellen;
- aantoonbaar op de hoogte te zijn van alle relevante wet- en regelgeving;
- operationele processen aantoonbaar te beheersen;
- interne auditplanning en interne auditresultaten ter beschikking te stellen;

Managementsysteemcertificatie volgens NEN-EN ISO/IEC 17021 3.0.1

- managementreviewplanning en -resultaten ter beschikking te stellen;
- aantoonbaar te maken dat het beleid is afgestemd op de belangen van haar klant(en) en dat dit onderkend wordt door het management;
- continue verbetering aantoonbaar te maken.

Tijdens een controle audit (zie paragraaf 6.3.3) dient de onderneming minimaal de hierna volgende informatie, verslaglegging e.d. beschikbaar te stellen ter toetsing en beoordeling:

- interne audits en managementreview(s);
- review van de tijdens de vorige audit geïdentificeerde de non-conformiteiten;
- behandeling van klachten;
- de effectiviteit van het management systeem met betrekking tot het bereiken van de doelen van de gecertificeerde klant;
- aantoonbaarheid van continue verbetering;
- de operationele controle;
- het toepassen conform de reglementen van het Liftinstituut van het certificatiemerk en het logo.

Bij een hercertificatie audit (zie paragraaf 6.3.4) dient de onderneming ten minste te voldoen aan de aspecten zoals beschreven bij stage 2. Bij significante wijziging in het beschreven managementsysteem dient de onderneming daarbij te voldoen aan de aspecten zoals beschreven bij stage 1.

Om de audit vlot te laten verlopen dient een door de organisatie aangewezen verantwoordelijke gedurende de audit beschikbaar te zijn.

5. Vereisten bij overnamen van certificatieactiviteiten van een andere certificerende instelling

Bij een overname onder accreditatie van een beoordeling van een managementsysteem dat door een andere geaccrediteerde certificerende instelling is voorzien van een geldig certificaat, worden de volgende activiteiten uitgevoerd:

- vaststellen dat het over te nemen managementsysteem valt binnen de geaccrediteerde certificatiescope van het Liftinstituut;
- verifiëren van de reden van wijziging van certificerende instelling;
- vaststellen dat er sprake is van een geldig certificaat, afgegeven onder accreditatie;
- vaststellen dat er geen non-conformiteiten openstaan, dit wordt door het Liftinstituut met behulp van aangeleverde rapportages (certificatie en/ of controle en/ of hercertificatie en/ of short-notice auditrapportages of een equivalent hiervan) geverifieerd;
- verifiëren of de klachten worden afgehandeld;
- vaststellen in welke fase van de auditcyclus het managementsysteem van de onderneming zich bevindt.

Managementsystemen waarvan het certificaat is geschorst worden te allen tijde uitgesloten van een overname. Managementsystemen die gecertificeerd zijn door niet geaccrediteerde instellingen, worden uitgesloten van een overname onder accreditatie.

6. Audit

6.1 Auditteam

Een audit wordt uitgevoerd door een auditteam. Een auditteam kan bestaan uit een of meerdere auditoren en kan aangevuld zijn met een of meerdere technische deskundigen. Een auditteam staat onder leiding van een leadauditor.

Managementsysteemcertificatie volgens NEN-EN ISO/IEC 17021 3.0.1

Een audit van twee of meer managementsystemen kan uitgevoerd worden door meerdere auditteams. Deze auditteams staan onder leiding van een auditteamleider.

Al naar gelang de situatie is of de auditteamleider of de leadauditor belast met de algehele leiding van een audit. De auditteamleider of de leadauditor is verantwoordelijk voor de uitvoering volgens dit en eventueel andere van toepassing zijnde reglementen.

6.2 Inhoud van een audit

6.2.1 Openingsbijeenkomst

Vóór aanvang van de auditactiviteiten bij de onderneming vindt een openingsbijeenkomst plaats tussen de leadauditor en indien relevant zijn auditteam en het management van de onderneming.

De uitgangspunten van deze bijeenkomst zijn:

- bereiken dat de auditprocedure goed is begrepen;
- voorstellen van het auditteam;
- bevestigen van het auditplan;
- creëren van een officieel communicatiekanaal tussen het auditteam en het management van de onderneming middels het benoemen van een vertegenwoordiger van de onderneming, die het auditteam gedurende de audit begeleidt;
- bespreken van de toegepaste norm en de te auditeren processen of activiteiten (werkterrein/scope) t.b.v. vermelding op het certificaat;
- benadrukken dat alle ondernemingsaangelegenheden vertrouwelijk worden behandeld;
- verduidelijken van de rol van eventueel aanwezige vertegenwoordiger(s) van het Liftinstituut en/of de Raad voor Accreditatie indien de audit door hun wordt bijgewoond.

Bij een audit waar de multisiteregeling van toepassing is (zie hoofdstuk 4.2.2) zal tevens worden aangegeven welke nevenvestigingen worden geaudit.

6.2.2 Verificatie

Na de openingsbijeenkomst gaat het auditteam onder begeleiding van de vertegenwoordiger van de onderneming het managementsysteem verifiëren. Tijdens de audit bestaat de kans dat er non-conformiteiten worden geconstateerd, opgedeeld in minors en majors.

De auditor legt de geconstateerde non-conformiteit vast op een feitenrapport. Op het feitenrapport wordt het hoofdstuk uit de toegepaste norm alsmede een omschrijving van de geconstateerde afwijking vermeld. De vertegenwoordiger van de onderneming of de auditee ondertekent mede het feitenrapport ter bevestiging. Het originele feitenrapport wordt aan de onderneming overhandigd tijdens de presentatie van de bevindingen in de sluitingsbijeenkomst. De auditteamleider of de leadauditor behoudt een kopie van het door beide partijen ondertekende originele feitenrapport.

Het auditteam beslist bij een minor non-conformiteit of een short-notice audit op de waargenomen non-conformiteit uitgevoerd moet worden of dat een schriftelijke verklaring van de corrigerende maatregel(en) voldoende is. Bij een short-notice audit verifieert de auditor de gerelateerde corrigerende maatregel op locatie van de onderneming. Deze audit dient binnen 26 weken na de datum waarop de non-conformiteit vastgesteld werd moeten plaatsvinden. Bij overschrijding van deze periode zal het certificaat worden geschorst en zal het Liftinstituut aan de onderneming kenbaar maken wat het vervolgtraject zal zijn.

Bij hoge uitzondering en enkel in uitzonderlijke situaties kan het Liftinstituut besluiten de hier gestelde termijnen in nader overleg te verlengen.

Managementsysteemcertificatie volgens NEN-EN ISO/IEC 17021 3.0.1

6.2.3 Slotbijeenkomst

In de slotbijeenkomst maakt de leadauditor aan het management van de onderneming het resultaat van de audit bekend en indien mogelijk en onder voorbehoud welk advies zal worden gegeven aan de Senior Officer Certification and Technology met betrekking tot het handhaven, schorsen of intrekken van een bestaand certificaat, onder voorbehoud van de aan te leveren corrigerende maatregelen, zie paragraaf 6.6.

De leadauditor geeft een mondelinge samenvatting van de resultaten van de audit. Indien er non-conformiteiten zijn geconstateerd zullen deze worden toegelicht. Tijdens de bespreking wordt de onderneming de gelegenheid geboden vragen te stellen over de bevindingen.

6.3 Audittypes

Het Liftinstituut maakt onderscheid in een vijftal type audits te weten:

- proefaudit;
- certificatie audit;
- controle audit;
- hercertificatie audit;
- short-notice audit.

6.3.1 Proefaudit

Op verzoek van de onderneming kan het Liftinstituut een proefaudit uitvoeren. Een proefaudit is bedoeld om de mate van gereedheid van de onderneming voor certificering te verifiëren. De omvang van deze proefaudit dient door beide partijen te worden overeengekomen zoals een deel, delen of het geheel van een geïmplementeerd managementsysteem. Alle elementen van de toegepaste norm, welke gedurende de proefaudit zijn geverifieerd, zullen tijdens de certificatie audit opnieuw worden geverifieerd.

6.3.2 Certificatie audit

Bij de start of na onderbreking van de certificatiecyclus voert het Liftinstituut een certificatie audit uit. Deze audit is een verificatie van het volledige managementsysteem en de implementatie hiervan. De auditoren van het Liftinstituut verifiëren onder andere door middel van vraaggesprekken of de implementatie van het managementsysteem van de onderneming aan de eisen van de toepassing zijnde norm voldoet. De onderneming dient de praktische toepassing van de procedures tijdens de interviews aan te tonen. Verbijzonderingen zijn uitgewerkt in nadere reglementen per norm.

Een certificatie audit bestaat uit twee fases: stage 1 en stage 2. Stage 1 is een documentatiebeoordeling, zo mogelijk on-site, samen met een voorbereidend onderzoek voor stage 2. Stage 2 is een on-site audit dat het gehele managementsysteem in de praktijk onderzoekt. Stage 2 kan pas worden gepland indien de leadauditor heeft vastgesteld dat de onderneming in voldoende mate heeft voldaan aan de vereisten van stage 1 en een gerechtvaardigd vertrouwen bestaat dat de onderneming kan voldoen aan de vereisten van stage 2, zie paragraaf 4.3.2.

6.3.3 Controle audit

De onderneming verplicht zich tot het in stand houden van het gecertificeerde systeem. Om dit te kunnen verifiëren zal het Liftinstituut in het eerste en in het tweede jaar van een certificatiecyclus één controle audit uitvoeren, zie ook paragraaf 6.5, waarbij wordt uitgegaan dat in het derde jaar een hercertificatie audit plaatsvindt. De inhoud van beide controle audits tezamen dekken minimaal de inhoud van een stage 2 audit.

De controle audit is een on-site steekproef met als doel het verifiëren of het systeem van de onderneming nog operationeel is en aan de eisen uit de van toepassing zijnde auditcriteria voldoet. Op verzoek van de onderneming kan het systeem ook halfjaarlijks geverifieerd worden middels een short-notice audit.

Managementsysteemcertificatie volgens NEN-EN ISO/IEC 17021 3.0.1

Mochten er afwijkingen worden geconstateerd dan dient de afhandeling te worden uitgevoerd zoals beschreven in paragraaf 6.7.

6.3.4 Hercertificatie audit

In het derde jaar van de certificatiecyclus bij het Liftinstituut voert het Liftinstituut voor een aaneensluitende continuering van deze cyclus een hercertificatie audit uit.

Deze audit is een on-site verificatie van het volledige managementsysteem. De inhoud van een hercertificatie audit omvat een past performance review door de leadauditor en de stage 2 conform de certificatie audit. Bij significante wijziging in het beschreven managementsysteem zal tevens de stage 1 conform de certificatie audit worden uitgevoerd.

Als na een hercertificatie audit geen certificaat kan worden verleend als gevolg van een negatieve certificatiebeslissing of de certificatiebeslissing is door toedoen van de onderneming gelegen na de einddatum van het dan vigerende certificaat, zal onverkort worden overgegaan op een certificatie audit. Er is dan geen sprake meer van een aaneengesloten certificatiecyclus.

6.3.5 Short-notice audit

Short-notice audit wordt uitgevoerd al naar gelang de noodzakelijkheid of behoefte. Deze audit wordt uitgevoerd omwille van externe klachten, veranderingen in het managementsysteem, aanpassingen van de scope, verificatie van corrigerende maatregelen of als follow-up naar aanleiding van een geschorst certificaat.

Conclusie(s) uit deze audit overstijgen conclusie(s) van een voorgaand auditresultaat.

6.4 Audittijd

De audittijd is gebaseerd op de relevante richtlijnen en op de verstrekte ondernemingsgegevens. Hierbij valt te denken aan het soort onderneming, het aantal vestigingen, complexiteit, scope e.d. Indien tijdens het uitvoeren van de audit blijkt dat de door de onderneming verstrekte gegevens niet correct, onvolledig of gewijzigd zijn dan is het Liftinstituut verplicht de audittijd aan te passen aan de actuele ondernemingsgegevens.

6.5 Planning

Nadat een opdracht is geaccepteerd stemt het Liftinstituut de planning ten behoeve van de managementsysteemcertificatieactiviteiten af met de onderneming volgens het desbetreffende reglement.

Stage 1 van een certificatie audit wordt gepland in samenspraak met de onderneming. De uitkomst van stage 1 is bepalend voor de planning van stage 2. Stage 2 moet binnen 12 weken in overleg met de eindverantwoordelijke manager van de onderneming na de laatste dag van stage 1 gepland worden.

De eerste controle audit van een certificatiecyclus dient na de 10^{de} en voor het verstrijken van de 12^{de} maand na de laatste auditdag van de certificatie audit uitgevoerd te worden. De tweede controle audit dient uitgevoerd te worden na de 22^{ste} en voor het verstrijken van de 24^{ste} maand na de laatste audit dag van de certificatie audit.

De hercertificatie audit wordt minimaal 100 kalenderdagen voor de einddatum van het certificaat gepland.

Indien vastgesteld is dat bij een hercertificatie audit naast een stage 2 ook een stage 1 uitgevoerd moet worden, zie paragraaf 6.3.4, dan zal met de verantwoordelijke manager van de onderneming nadere afspraken inzake de planning van de twee stages gemaakt, vastgelegd en nageleefd moeten worden. Deze nadere afspraken zijn noodzakelijk ten einde de certificatiecyclus van de onderneming niet te laten onderbreken. De twee stages, de afhandeling van eventuele non-conformiteiten en de certificatiebeslissing dienen namelijk binnen de termijn van 100 dagen voor het beëindigen van het vigerende certificaat uitgevoerd te zijn.

Managementsysteemcertificatie volgens NEN-EN ISO/IEC 17021 3.0.1

De bekendmaking van de hier beschreven audits vindt doorgaans tussen 4 en 6 weken vóór de uitvoering van audit plaats.

De planning van een short-notice audit zal, gezien de aard, normaliter niet vooraf bekend gemaakt worden aan de onderneming.

6.6 Rapportage

De leadauditor stelt minimaal binnen vier (4) weken na ontvangst van de beschrijving van de te nemen corrigerende maatregelen of, indien geen non-conformiteiten zijn vastgesteld, na de laatste dag van een audit een auditrapport op. Het liftinstituut brengt over elke audit een schriftelijk rapport uit dat is gebaseerd op de richtlijnen in de norm ISO 19011. In dit rapport wordt minimaal opgenomen:

- het auditplan;
- de algemene bevindingen;
- de zo mogelijk geconstateerde non-conformiteiten en de te nemen corrigerende maatregelen van de onderneming en
- al naar gelang het type audit, de resultaten van de documentatiebeoordeling en de past performance review;
- de auditdoelstellingen;
- de reikwijdte van de audit, in het bijzonder de identificatie van de organisatorische en functionele eenheden of processen waarop de audit uitgevoerd is en de tijdsperiode die het besloeg;
- de identificatie van de auditklant;
- de identificatie van de auditteamleider en de teamleden;
- de data en locaties waarop auditactiviteiten ter plaatse werden uitgevoerd;
- de auditcriteria;
- de auditconclusie(s).

In het auditrapport vermeldt de leadauditor het advies van het auditteam aan de Senior Officer Certification and Technology van het Liftinstituut met betrekking tot de certificatie.

Daarnaast stelt de auditor een rapport op van de eerste fase van een certificatie audit, de stage 1. De inhoud is minimaal identiek aan het hierboven genoemde met uitsluiting van het vermelden van het certificatieadvies.

De feitenrapporten blijven eigendom van het Liftinstituut.

6.7 Non-conformiteiten

Het Liftinstituut maakt voor het classificeren van de geconstateerde non-conformiteiten tijdens de audit onderscheid tussen minors en majors.

- Een minor is een non-conformiteit die geen directe negatieve invloed heeft op het functioneren van het systeem en/ of de kwaliteit van de producten, het proces en/ of de diensten van de onderneming.
- Een major is een non-conformiteit die wordt vastgesteld als de documentatie en/of de implementatie van het systeem niet in overeenstemming is met de eisen in de toegepaste norm en als te verwachten is dat deze afwijking een directe negatieve invloed heeft op het functioneren van het systeem en/of de kwaliteit van de producten, het proces en/ of de diensten van de onderneming.

De tijdens een audit in een feitenrapport vastgelegde non-conformiteit zal bij de slotbijeenkomst aan de onderneming worden overhandigd. De onderneming dient de oorzaak- en omvanganalyse van de non-conformiteit te achterhalen en dit samen met de correctie, de corrigerende maatregel(en) en de operationalisering van het geheel te vermelden op het originele feitenrapport. Aan de hand van de oorzaak dient de onderneming te bepalen welke corrigerende maatregelen genomen moeten worden. Ook deze moeten

Managementsysteemcertificatie volgens NEN-EN ISO/IEC 17021 3.0.1

op het originele feitenrapport worden vermeld. De onderneming dient het ingevulde originele feitenrapport tijdig bij het Liftinstituut aan te leveren.

De corrigerende maatregelen naar aanleiding van een minor non-conformiteit dienen binnen een tijdsbestek van maximaal 12 weken bij het Liftinstituut bekend gemaakt te zijn middels het retourneren van het feitenrapport. Het feitenrapport dient zo mogelijk aangevuld te zijn met relevant bewijsmateriaal. In het algemeen zal de implementatie van de corrigerende maatregelen naar aanleiding van een minor geverifieerd worden tijdens de volgende controle audit of een hercertificatie audit.

De corrigerende maatregelen naar aanleiding van een major non-conformiteit dienen binnen een tijdsbestek van maximaal 12 weken bij de onderneming effectief te zijn geïmplementeerd en bij het Liftinstituut bekend gemaakt te zijn middels het retourneren van het feitenrapport. Het feitenrapport dient zo mogelijk aangevuld te zijn met relevant bewijsmateriaal. Na een beoordeling van het ontvangen feitenrapport zal hier opvolgend op korte termijn een short-notice audit gepland worden. Bij een overschrijding van de termijn van aanlevering van corrigerende maatregelen zal het certificaat eerst worden geschorst, zie paragraaf 7.2 en zal het Liftinstituut aan de onderneming kenbaar maken wat het vervolgtraject zal zijn. Bij de overschrijding van de termijn van dit vervolgtraject zal het certificaat vervolgens worden ingetrokken, zie paragraaf 7.3.

Bij hoge uitzondering kan het Liftinstituut besluiten de hier gestelde termijnen in nader overleg te verlengen.

In geval een stage 1 bij een hercertificatie audit uitgevoerd moet worden dienen nadere afspraken tussen de onderneming en het Liftinstituut gemaakt te worden voor de afhandelingstermijnen. Deze nadere afspraken zijn noodzakelijk ten einde de certificatiecyclus van de onderneming niet te laten onderbreken.

6.8 Verificatie van oorzaak- en omvanganalyse en de corrigerende maatregelen op de bevinding

Na de ontvangst van de onderneming van de oorzaak- en omvanganalyse, de correctie, de corrigerende maatregel(en) en de gegevens over de operationalisering, zo mogelijk met aanvullend relevant bewijsmateriaal, beoordeelt de leadauditor het resultaat. Indien de leadauditor de door de onderneming aangereikte oorzaak- en omvanganalyse en de corrigerende maatregelen of aanvullend bewijsmateriaal onvoldoende acht, kan de onderneming de mogelijkheid geboden worden maatregelen ter completering aan te reiken met in achtnaam van de nader af te spreken termijn voor de aanlevering van deze gegevens.

De onderneming wordt schriftelijk door het Liftinstituut geïnformeerd over de uiteindelijke certificatiebeslissing van de Senior Officer Certification and Technology.

7. Certificatieverlening en certificatiemerken

7.1 Certificatiebeslissing

De Senior Officer Certification and Technology van het Liftinstituut beslist binnen 15 werkdagen na ontvangst van het certificatieadvies van de leadauditor over de certificatie van het desbetreffende managementsysteem.

Bij de volgende type audits zal een van de hierbij genoemde beslissingen genomen worden:

- certificatie audit: wel/ niet verlenen van een certificaat;
- controle audit: handhaven, schorsen of intrekken van een bestaand certificaat, opvolging door middel van een short-notice audit;
- hercertificatie audit: handhaven, schorsen of intrekken van een bestaand certificaat, wel/ niet verlenen van een nieuw certificaat;
- short-notice audit: handhaven, schorsen of intrekken van een bestaand certificaat.

Managementsysteemcertificatie volgens NEN-EN ISO/IEC 17021 3.0.1

Na een beoordeling door de coördinator systeemcertificatie van de bepalingen als vermeld in hoofdstuk 5 - Vereisten bij overnamen van certificatieactiviteiten van een andere certificerende instelling – met een positieve conclusie als resultaat zal een certificaat worden verleend.

Bij het verlenen van een certificaat wordt overgegaan tot het verstrekken van een certificaat aan de onderneming.

Het Liftinstituut zal:

- het besluit tot certificering aan de onderneming bekendmaken;
- de onderneming een certificaat verstrekken; het certificaat vermeldt minimaal:
 - de naam van de onderneming;
 - elke gecertificeerde vestiging met de vestigingslocatie;
 - expliciet de activiteiten van de gecertificeerde onderneming;
 - datum van verlening;
 - einddatum van het certificaat;
 - unieke identificatiecode;
 - de managementnorm en/of het certificatieschema inclusief versie-referentie;
- de onderneming machtigen om het certificatiemerk en indien van toepassing het accreditatiemerk te gebruiken, waarbij de onderneming gebonden wordt aan de bepalingen in paragraaf 7.5.

Het certificaat blijft eigendom van het Liftinstituut.

Bij het niet verlenen van een certificaat wordt de onderneming hiervan schriftelijk op de hoogte gesteld.

7.2 Schorsen van het certificaat

Slechts de Senior Officer Certification and Technology van het Liftinstituut heeft de beslissingsbevoegdheid om het certificaat te schorsen.

Het certificaat kan maximaal 12 weken worden geschorst indien, bijvoorbeeld:

- de onderneming binnen de gestelde termijn, zie paragraaf 6.7, geen effectieve corrigerende maatregelen op non-conformiteiten overeenkomstig paragraaf 6.7 welke door het Liftinstituut zijn geconstateerd, heeft ondernomen;
- de systeemnormen en/of processen zijn gewijzigd en de onderneming niet kan aantonen te voldoen aan de nieuwe eisen;
- in het geval van een negatieve certificatiebeslissing;
- onjuist gebruik van de registratie, het certificaat en/of logo niet wordt herzien naar tevredenheid van het Liftinstituut;
- de onderneming haar financiële verplichtingen tegenover het Liftinstituut niet nakomt;
- de onderneming dit vrijwillig vraagt;
- de onderneming bij voortduring ernstig in gebreken blijft aangaande de certificatiecriteria;
- de onderneming geen controle audit of hercertificatie audit tijdig of na overleg met het Liftinstituut laat uitvoeren door het Liftinstituut;
- de onderneming niet meer voldoet aan de certificatieovereenkomst.

De directie van de onderneming wordt van de beslissing aangaande een schorsing samen met de onderliggende redenen schriftelijk op de hoogte gesteld middels een aangetekende brief.

De schorsing zal worden opgeheven indien de oorzaak van de schorsing binnen de schorsingstermijn is opgeheven. De directie van de onderneming wordt van het opheffen van schorsing schriftelijk op de hoogte gesteld middels een aangetekende brief.

Managementsysteemcertificatie volgens NEN-EN ISO/IEC 17021 3.0.1

Activiteiten op basis van het gecertificeerde managementsysteem dienen vanaf het moment van schorsing tot nader order van het Liftinstituut opgeschort te worden.

Publiciteit ten aanzien van het schorsen van een certificaat is opgenomen in hoofdstuk 10.

7.3 Intrekken van het certificaat

Slechts de Senior Officer Certification and Technology van het Liftinstituut heeft de beslissingsbevoegdheid om het certificaat in te trekken.

Het certificaat zal worden ingetrokken indien, bijvoorbeeld:

- de corrigerende maatregelen n.a.v. de schorsing zijn niet opgelost naar tevredenheid van de beslisser;
- de onderneming voor meer dan 26 weken stopt met het leveren van aan het gecertificeerde managementsysteem gekoppelde producten, processen en/of diensten;
- de onderneming na bemiddeling haar financiële verplichtingen aan het Liftinstituut niet blijkt na te komen;
- de onderneming niet binnen een periode van 12 weken na de datum van de uitvoering van een short-notice audit effectieve corrigerende maatregelen heeft genomen op een of meer niet afgesloten non-conformiteiten;
- bij klachten zoals omschreven in paragraaf 9.1;
- de reden van een schorsing in het algemeen niet tijdig zijn weggenomen.

De directie van de onderneming wordt van de beslissing aangaande een intrekking samen met de onderliggende redenen schriftelijk op de hoogte gesteld middels een aangetekende brief.

Activiteiten op basis van het gecertificeerde managementsysteem dienen vanaf het moment van intrekking onmiddellijk beëindigd te worden.

Publiciteit ten aanzien van het intrekken van een certificaat is opgenomen in hoofdstuk 10.

7.4 Looptijd en geldigheid van een certificaat

Het certificaat heeft een looptijd van maximaal 36 maanden uitgezonderd het certificaat wat wordt afgegeven bij de overname van gecertificeerd managementsysteem van een andere certificerende instelling, zie hoofdstuk 5.

- Bij een certificatie audit gaat de looptijd in op de datum van de certificatiebeslissing.
- Bij een hercertificatie audit gaat de looptijd in op de datum dat het vigerende certificaat eindigt.
- Bij een overgenomen certificatieactiviteit wordt de looptijd beperkt tot de duur van de periode waarover het afgegeven certificaat van de andere certificerende instelling zou hebben gegolden.

Het certificaat verliest zijn geldigheid bij:

- ingrijpende wijzigingen van het managementsysteem;
- het schriftelijk verbreken van de samenwerkingsovereenkomst;
- een schorsing (waarbij de einddatum van het certificaat niet wijzigt na opheffing van de schorsing);
- een intrekking.

7.5. Gebruik van het certificatiemerk en het accreditatiemerk

De onderneming mag het certificatiemerk van het Liftinstituut, al dan niet in combinatie met het accreditatiemerk van de Raad voor Accreditatie, hierna accreditatiemerk, enkel toepassen bij een geldig certificaat en met in acht name van onderstaande bepalingen. Voor het gebruik bij digitale documenten gelden dezelfde bepalingen.

Managementsysteemcertificatie volgens NEN-EN ISO/IEC 17021 3.0.1

- Het certificatiemerk mag enkel bij een geldig samenwerkingsovereenkomst in combinatie met een opdracht toegepast worden.
- Het is niet toegestaan het certificatiemerk en het accreditatiemerk aan te brengen op producten.
- Het is niet toegestaan het certificatiemerk en het accreditatiemerk dusdanig te voeren dat het een productcertificatie(merk) impliceert.
- Het is niet toegestaan het certificatiemerk en het accreditatiemerk dusdanig op de verpakking van producten aan te brengen dat het een productcertificatie(merk) impliceert.
- Klanten van het Liftinstituut mogen niet op hun visitekaartjes het accreditatiemerk afbeelden.
- Het accreditatiemerk mag in geen geval opvallender worden afgebeeld dan het certificatiemerk.
- Vanaf het aan de onderneming gemelde moment van het schorsen van het certificaat tot het intrekken van de schorsing zal de certificaathouder zich dienen te onthouden van ieder gebruik van het certificatiemerk, al dan niet in combinatie met het accreditatiemerk van de RvA, van het Liftinstituut.
- Het accreditatiemerk dient indien relevant, zie paragraaf 0, altijd toegepast te worden in combinatie met het certificatiemerk van het Liftinstituut.

8. Wijzigingen

8.1 Wijzigingen doorgevoerd door de onderneming

Wijzigingen in de scope van het gecertificeerde managementsysteem door de onderneming dienen tijdig aan het Liftinstituut te worden gemeld. Het Liftinstituut stelt daarop vast of een short-notice audit noodzakelijk is of dat de aanpassing tijdens de eerstvolgende audit beoordeeld kan worden. De scope van het (bestaande) certificaat zal hierop aangepast worden.

Wijzigingen van structurele aard in het gecertificeerde managementsysteem dienen door de onderneming tijdig aan het Liftinstituut te worden gemeld. Structurele wijzigingen zijn wijzigingen met een ingrijpende invloed op het functioneren en de implementatie van het managementsysteem. Het Liftinstituut stelt vast of een short-notice audit noodzakelijk is en stelt de onderneming daarvan op de hoogte.

Indien de onderneming verhuist dient dit tijdig aan het Liftinstituut te worden vermeld.

Wijzigingen in juridische status, organisatorische status of wijziging van eigenaar dienen tijdig aan het Liftinstituut te worden gemeld.

Wijzigingen in de organisatie en het management dienen tijdig aan het Liftinstituut te worden gemeld.

8.2 Wijziging doorgevoerd door het Liftinstituut

Bij wijziging van de certificatiecriteria bericht het Liftinstituut zo spoedig mogelijk de onderneming op welke datum deze bindend zijn en welke consequenties dit heeft. Het Liftinstituut zal verifiëren of de onderneming aan de gewijzigde certificatiecriteria voldoet. De samenwerkingsovereenkomst wordt in dat geval zo nodig aangepast aan de wijziging.

Wijzigingen in dit reglement of de reglementen als genoemd in hoofdstuk 1 moeten te allen tijde goedgekeurd worden door het College van Deskundigen Systeemcertificatie.

Indien de vereiste maatregelen niet vóór de vastgestelde ingangsdatum zijn genomen, kan dit leiden tot schorsen of intrekken van het certificaat.

Managementsysteemcertificatie volgens NEN-EN ISO/IEC 17021 3.0.1

9. Klacht, bezwaar en beroep

Het liftinstituut heeft een separaat reglement voor het indienen en afhandelen van klachten, bezwaren en beroepen.

9.1 Klacht over de te certificeren of gecertificeerde onderneming

In het geval dat een klacht betreffende het gecertificeerde managementsysteem van de onderneming bij het Liftinstituut wordt ingediend, zal het Liftinstituut met de onderneming contact opnemen en deze de gelegenheid geven om de oorzaak van de klacht te achterhalen. Indien nodig zal de oorzaak van de aangevoerde klacht door het Liftinstituut worden onderzocht.

Als de klacht het karakter heeft van een major non-conformiteit, zal het Liftinstituut overwegen een short-notice audit bij de onderneming uit te voeren.

Het Liftinstituut zal in overleg met de indiener van de klacht en de certificerende, of de gecertificeerde onderneming bepalen of, en in welke mate het onderwerp van de klacht door het Liftinstituut openbaar zal worden gemaakt.

10. Publiciteit

Het Liftinstituut beheert op haar site een overzicht met de vermeldingen van:

- de firmanaam (= certificaathouder);
- het certificaatnummer;
- de certificatiernorm;
- de datum van aanvang van de geldigheid van het certificaat;
- de datum van beëindiging van de geldigheid van het certificaat;
- de datum van schorsing van het certificaat;
- de datum van intrekking van het certificaat, waarbij deze vermelding aangehouden wordt tot de datum van de beëindiging van de geldigheid van het certificaat.