

HET CERTIFICATIE- PROCES



**BUREAU
VERITAS**

INHOUDSOPGAVE

1. INTRODUCTIE

2. CERTIFICATIEPROCES IN VOGELVLUCHT

3. CERTIFICATIEOVEREENKOMST

4. CERTIFICERING STAP VOOR STAP:

- Proefonderzoek
- Fase 1 Audit (vooronderzoek)
- Fase 2 Audit (toetsingsonderzoek)
- Certificatievoordracht
- Certificaat
- Tussentijds Onderzoek (surveillance audit)
- Hercertificering

5. CERTIFICATIEASPECTEN:

- Wijzigingen
 - Afwijkingen (minor & major non conformities)
 - Opvolging & afsluiting afwijkingen
- Aanvullende begrippen
- Inspectie door derden
- Schorsing
- Klachten
- Beroep
- Opzegging

6. ACCREDITATIE

7. VOORDELEN VAN CERTIFICERING

8. INFORMATIE

9. BIJLAGE

- Alfabetische begrippenlijst



1. INTRODUCTIE

Voor u ligt de introductiebrochure 'Het Certificatieproces', die bedoeld is om u een praktisch inzicht te geven in de dagelijkse praktijk van certificering. De brochure geeft concrete inzichten en handvatten voor organisaties die zich voor het eerst oriënteren op een certificatietraject en voor organisaties die er al de nodige ervaring mee hebben. Doel is om u wegwijz te maken in het certificatieproces, de essentie ervan te doorgronden of uw kennis en inzichten nog eens op te frissen.

In de brochure is de logische volgorde van de verschillende stappen in het proces van certificering als vertrekpunt aangehouden. De focus ligt op de meest elementaire zaken waar u en uw organisatie mee te maken kunnen krijgen als u besluit om uw organisatie te laten certificeren – maar ook als uw organisatie al gecertificeerd is.

Na een korte, samenvattende introductie in sectie 2 'Het certificatieproces in vogelvlucht' en een toelichting op de certificatieovereenkomst in sectie 3 leest u hier meer over in de secties 4 'Certificering stap voor stap' en 5 'Certificatieaspecten'.

Het onderwerp accreditatie krijgt aandacht met een korte toelichting in sectie 6. De voordelen van certificering komen aan bod in sectie 7. In sectie 8 'Informatie' en 9 'Contact' vindt u praktische verwijzingen naar onze aanvullende informatiebronnen en contactinformatie. De brochure wordt afgesloten met een alfabetische verklarende begrippenlijst met de uitleg van veelgebruikte termen en vakjargon dat eigen is aan de wereld van certificering.

Het is goed om te beseffen dat deze brochure geen uitputtende beschrijving is van alle situaties en uitzonderingen die zich in de praktijk van het certificatieproces kunnen voordoen. De brochure is bedoeld als gebruikersvriendelijke gereedschapskist en als een praktische vraagbaak. Mocht u specifieke vragen hebben die na het lezen van de brochure niet beantwoord zijn, dan staan wij uiteraard voor u klaar.

Deze brochure over het certificatieproces is samengesteld vanuit jarenlange praktijkervaring en expertise die wij graag met u willen delen. De brochure laat zien dat certificering een samenspel is tussen u als opdrachtgever en Bureau Veritas Certification als certificatie-instelling. Ons uitgangspunt hierbij is onafhankelijke, correcte, betrouwbare, praktisch gerichte en waarde toevoegende dienstverlening tegen de achtergrond van een langdurige samenwerking en partnership met uw organisatie.

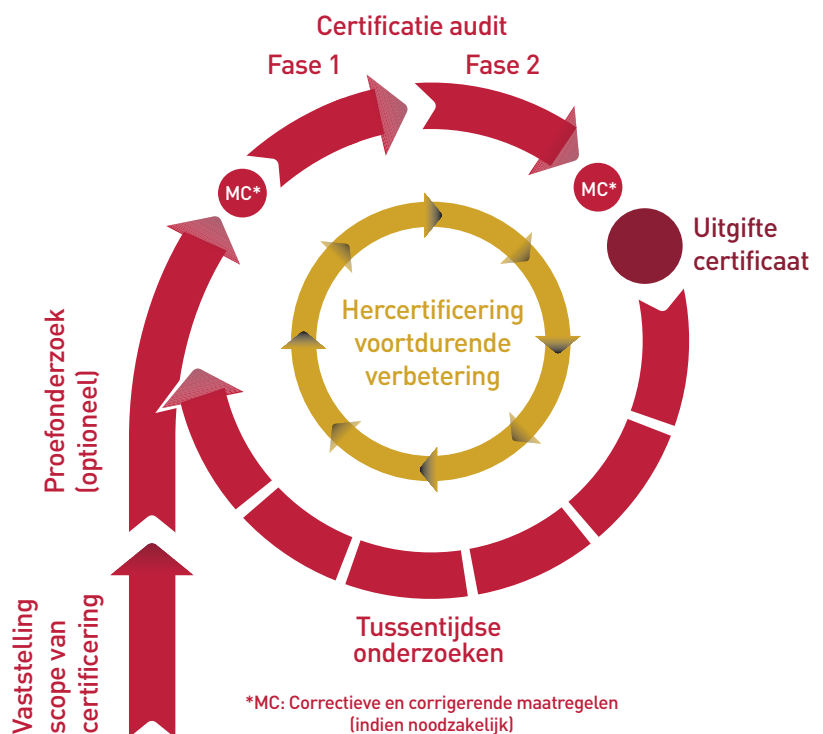
2. CERTIFICATIEPROCES IN VOGELVLUCHT

Voordat we meer in detail ingaan op de verschillende onderdelen en aspecten van certificering, bieden wij u een schematisch totaaloverzicht van het certificatieproces (zie onderstaande afbeelding).

Het overzicht is gebaseerd op de veel voorkomende structuur van een driejarige (certificatie)cyclus. Deze structuur is van toepassing op managementsystemen en hieraan verbonden internationale certificatiestandaarden en certificering. Veel andere certificatiestandaarden, waaronder branche-specifieke normen, hebben ook deze driejarige cyclische structuur.

Onder een managementsysteem wordt verstaan: een set van samenhangende afspraken verstaan binnen een organisatie om beleid en doelstellingen op te stellen en te realiseren. Rondom een specifiek thema – bijvoorbeeld kwaliteit, milieu of gezondheid & veiligheid – is het systeem erop gericht om risico's in kaart te brengen en terug te dringen, om rekening te houden met wensen en verwachtingen van belanghebbenden en om prestaties voortdurend te verbeteren.

Als voorbeelden van certificatiestandaarden die betrekking hebben op managementsystemen noemen we ISO 9001 (kwaliteit), ISO 14001 (milieu) en ISO 45001 (gezond & veilig werken), ISO 22000 (voedselveiligheid), ISO 27001 (informatiebeveiliging) en ISO 50001 (energiemanagement).





3. CERTIFICATIEOVEREENKOMST

Aan de basis van onze dienstverlening op het gebied van certificering ligt altijd een contract of certificatieovereenkomst tussen uw organisatie en Bureau Veritas Certification. Deze overeenkomst is meer dan alleen maar een formele, zakelijke bevestiging van afspraken en voorwaarden die gelden gedurende de certificatiecyclus.

Voordat we het contract sluiten maken we samen met u eerst een gedetailleerde inventarisatie van uw wensen en eisen die verbonden zijn aan certificering van uw organisatie volgens de norm(en) van uw keuze. Er is een vaste reeks gegevens nodig om een certificatievoorstel te kunnen uitwerken dat is toegespitst op uw organisatie en op de eisen die gekoppeld zijn aan de norm(en) waartegen u uw organisatie wil laten certificeren.

De gegevens van uw organisatie waarover wij minimaal dienen te beschikken zijn:

- NAW gegevens
- uittreksel van de Kamer van Koophandel
- exacte omschrijving van bedrijfsactiviteiten ('scope')
- aantal medewerkers
- aantal nevenvestigingen (indien van toepassing)

Deze gegevens vormen het vertrekpunt van onze dienstverlening. Het is dan ook belangrijk dat ze tijdens de looptijd van de certificatieovereenkomst en de bijbehorende certificatiecyclus volledig en actueel zijn. Maar het kan uiteraard voorkomen dat een of meerdere gegevens in deze periode veranderen. In sectie 5 van deze brochure (Certificatieaspecten – wijzigingen) besteden we daarom speciale aandacht aan deze situatie.

4. CERTIFICERING STAP VOOR STAP

Na het algemene overzicht van de certificatiecyclus beschrijven we hier het certificatieproces in afzonderlijke onderdelen. Globaal zijn hierin te onderscheiden: proefonderzoek (optioneel), Fase 1 Audit, Fase 2 Audit, certificatievoordracht, (afgifte) certificaat en tussentijdse onderzoeken. De Fase 1 en Fase 2 Audit vormen samen de start van certificering.

PROEFONDERZOEK

Voorafgaand aan het daadwerkelijke certificatieproces kunt u ons een zogeheten proefonderzoek van uw organisatie laten uitvoeren. Het proefonderzoek is een vrijwillige optie en geen verplichting. Het onderzoek vervult de rol van 'generale repetitie' en geeft inzage in de mate waarin uw organisatie voldoet aan de eisen van de norm(en) waartegen u certificering nastreeft.

De uitkomsten van het proefonderzoek hebben geen consequenties voor de audits die vallen binnen het bestek van het echte certificatieproces en het verkrijgen van een officieel certificaat.

FASE 1 AUDIT (VOORONDERZOEK)

De start van het certificatieproces wordt gevormd door de Fase 1 Audit die ook wel 'vooronderzoek' of 'initial audit' wordt genoemd. De Fase 1 Audit is bedoeld als eerste kennismaking met en oriëntatie op uw organisatie en volgt een vast patroon met specifieke onderdelen:

- algemene kennismaking met uw organisatie
- beoordeling van de documentatie die betrekking heeft op de norm(en) waarvoor certificering wordt nagestreefd
- controle op de uitvoering van de door uw organisatie uitgevoerde interne audits
- controle op geformaliseerd beleid in relatie tot de norm(en) waarop certificering betrekking heeft
- controle op de beoordeling die de directie heeft uitgevoerd op interne audits
- beoordeling van naleving van relevante wet- en regelgeving met betrekking tot de norm(en) waarvoor certificering wordt nagestreefd
- beoordeling van toepassing van de eisen uit de norm(en) waartegen certificering plaatsvindt
- bedrijfsrondgang om vestigingen/locaties te bekijken
- verificatie van stakeholdermanagement

Tijdens de Fase 1 Audit voert de auditor bovengenoemde punten uit en bespreekt ze met de directie of het centrale management van uw organisatie en de intern met certificering belaste functionaris(sen).

Om de uitvoering van deze punten in de dagelijkse praktijk goed te kunnen beoordelen moet uw organisatie de eisen van de te certificeren norm(en) ten minste gedurende een periode van drie maanden voor aanvang van de Fase 1 Audit hebben toegepast.

Aan het einde van de Fase 1 Audit stemt de auditor de planning van de Fase 2 Audit met u af.

FASE 2 AUDIT (TOETSINGSONDERZOEK)

De Fase 2 Audit is het afsluitende deel en wordt ook wel aangeduid als 'toetsingsonderzoek' of 'main audit'.

Het doel van deze Fase 2 Audit is om te beoordelen of uw organisatie voldoet aan de verplichte eisen van de norm(en) waartegen uw organisatie wordt getoetst. Tijdens deze audit komen onder meer – en mede afhankelijk van de specifieke eisen van deze norm(en) – de volgende onderdelen aan bod:

- openingsmeeting met directie of centrale management van uw organisatie
- inventarisatie van mogelijke knelpunten en risico's waarmee uw organisatie te maken kan hebben
- toelichting en afstemming van de praktische gang van zaken rondom de audit en planning
- gedetailleerd onderzoek naar de wijze van implementatie van de verplichte elementen van de certificatiernorm(en) in de dagelijkse bedrijfsvoering
- identificatie van relevante stakeholders en de daarbij behorende interactie vanuit uw organisatie
- interviews met medewerkers
- afsluitende vergadering met directie of centrale management van uw organisatie

Tijdens de afsluitende vergadering geeft de verantwoordelijke auditor of lead auditor (eindverantwoordelijke auditor van het auditteam indien dat uit 2 of meer auditoren bestaat) een toelichting op en samenvatting van het uitgevoerde onderzoek en de geconstateerde bevindingen.

Het is mogelijk dat er afwijkingen worden geconstateerd ten opzichte van de norm(en) die het uitgangspunt van de Fase 1 en Fase 2 Audit vormen. Deze situatie komt aan bod in sectie 5 van deze brochure (Certificatieaspecten – afwijkingen).



CERTIFICATIEVOORDRACHT

Indien de (lead) auditor op basis van zijn/haar bevindingen tot de conclusie komt dat uw organisatie aan de verplichte normelementen heeft voldaan, leidt dat tot een voordracht van certificatie. Deze voordracht wordt door een onafhankelijk en bevoegd comité van experts binnen Bureau Veritas Certification beoordeeld aan de hand van de auditrapportage. Dit traject wordt aangeduid als 'technical review' en mondt uit in een zogeheten certificatiebeslissing. Bij een positieve beoordeling van de voordracht leidt dit tot het afgeven van een formeel certificaat dat in de regel een geldigheid heeft van drie jaar.

CERTIFICAAT

Het certificaat dat u van Bureau Veritas Certification ontvangt en dat u naar eigen inzicht kunt inzetten voor promotionele doeleinden (al dan niet in combinatie met het bijbehorende certificatielogo) bevat de volgende gegevens:

- benaming van de juridische entiteit van uw organisatie (zoals uw organisatie formeel staat ingeschreven bij de Kamer van Koophandel)
- optioneel: handelsnaam/handelsnamen indien deze is/zijn gedeponeerd en geregistreerd bij de Kamer van Koophandel in combinatie met de geregistreerde bedrijfsnaam
- de norm waartegen uw organisatie is gecertificeerd
- omschrijving van de specifieke bedrijfsactiviteiten ('scope') waarop de certificering betrekking heeft
- aanduiding van de specifieke locatie(s) waarop de certificering betrekking heeft
- geldigheidsduur (vervaldatum) van het certificaat

TUSSENTIJDSE ONDERZOEK (SURVEILLANCE AUDIT)

Hoewel het certificaat in principe voor de duur van drie jaar wordt afgegeven, is de geldigheid ervan tegelijkertijd beperkt. Beperkt in de zin dat de geldigheid afhankelijk is van het bij voortdurend voldoen aan de verplichte normen. Dit wordt getoetst aan de hand van tussentijdse onderzoeken (ook wel aangeduid als 'surveillance audits').

Deze tussentijdse onderzoeken voeren wij uit volgens een vooraf met u afgestemde planning. In de regel vinden ze jaarlijks plaats en ze kennen globaal dezelfde opbouw als het certificatie onderzoek. De tussentijdse onderzoeken bestrijken – gemeten over de hele driejarige certificatiecyclus – alle verplichte eisen van de norm(en) waarop de certificering betrekking heeft. De inhoudelijke uitvoering wordt op basis van de ervaringen van de betrokken auditor met uw organisatie en in samenspraak met u als opdrachtgever voorbereid.

HERCERTIFICERING

Als de certificatiecyclus is afgerond kunt u een nieuwe cyclus met een looptijd van drie jaar opstarten. Deze nieuwe cyclus begint met een hercertificatie-audit (ook wel verlengingsonderzoek genoemd). Deze audit is vergelijkbaar met het oorspronkelijke certificatie-onderzoek. Vanzelfsprekend houden we hierbij rekening met de door uw organisatie behaalde prestaties in de voorgaande cyclus.

Conform de hiervoor geldende regels moet hercertificering tijdig – dus voor de vervaldatum op het lopende certificaat – worden gepland, uitgevoerd en met goed gevolg zijn afgerond. Als deze audit te laat start, is er mogelijk niet meer voldoende tijd om eventueel geconstateerde afwijkingen (zie ook sectie 5, Certificatieaspecten – afwijkingen) op te lossen.

Uw organisatie loopt dan het risico dat het certificaat zijn geldigheid verliest voordat het kan worden vernieuwd. In dat geval zal uw organisatie een geheel certificatietraject moeten doorlopen, net als bij nieuwe certificering. Om dit te voorkomen benaderen wij u ruim voor de vervaldatum van het lopende certificaat om deze hercertificering te plannen. U kunt dan – uitgaande van succesvolle hercertificering – te allen tijde blijven beschikken over een geldig certificaat.

5. CERTIFICATIEASPECTEN

In de vorige sectie stonden de afzonderlijke stappen in het certificatieproces centraal. Hier vindt u een nadere toelichting op verschillende aspecten waarmee u en uw organisatie tijdens dat proces te maken kunnen krijgen.

WIJZIGINGEN

Zodra er zich tijdens de looptijd van de certificatiecyclus belangrijke wijzigingen voordoen die betrekking hebben op uw organisatie, dient u deze direct schriftelijk bij Bureau Veritas Certification te melden.

Denk bijvoorbeeld aan een verandering of uitbreiding van uw bedrijfsactiviteiten ('scope'), uitbreiding of inkrimping van het aantal medewerkers of van het aantal vestigingen of bijvoorbeeld een wijziging in de juridische structuur van uw organisatie.

Zoals aangegeven in sectie 3 van deze brochure ('Certificatieovereenkomst') vormen de basisgegevens van uw organisatie een belangrijke grondslag voor de certificatieovereenkomst en de dienstverlening die wij u op basis daarvan bieden.

Iedere wijziging in deze gegevens kan van invloed zijn op de lopende overeenkomst en het hieraan verbonden certificatietraject. Uw melding stelt ons in staat om te bepalen of de oorspronkelijke tijdsbesteding van de onderdelen van het certificatietraject nog steeds toereikend is voor een correcte toetsing of dat deze moet worden aangepast.

Het niet tijdig melden van tussentijdse wijzigingen kan ertoe leiden dat bij een tussentijds onderzoek of hercertificatie geconstateerd wordt dat aanvullend onderzoek noodzakelijk is. Dit kan directe gevolgen hebben voor de geldigheid van uw certificaat en dergelijke situaties willen wij in directe samenspraak met u voorkomen.

AFWIJINGEN (MINOR & MAJOR NON CONFORMITIES)

De beschrijving van het certificatieproces in sectie 4 van deze brochure ('Certificering stap voor stap') schetst de situatie waarin de beoogde certificering zonder enige vorm van 'verstoring' van het proces wordt behaald en gedurende de certificatiecyclus wordt behouden. Het is evenwel mogelijk dat er sprake is van zogeheten afwijkingen, een praktisch aspect dat om nadere toelichting vraagt.

Als de auditor tot de conclusie komt dat niet of onvoldoende is voldaan aan een of meer verplichte elementen uit de norm waartegen de certificering wordt uitgevoerd, dan is er sprake van een afwijking, ook wel aangeduid als 'non conformity'.

De ernst van de geconstateerde afwijking is bepalend voor de vraag of de afwijking wordt gekwalificeerd als 'minor non conformity' of 'major non conformity'. Dit onderscheid bepaalt mede hoe de geconstateerde afwijking wordt opgevolgd. Het opvolgen van afwijkingen is een primaire verantwoordelijkheid van uw organisatie, weliswaar in samenspraak met de betreffende auditor.

Onder bepaalde omstandigheden kan de opvolging van een minor conformity worden ingevuld door het ter beschikking stellen van aanvullende documentatie aan de auditor voor verdere beoordeling. Bij een major non conformity kan een schriftelijke opvolging onvoldoende blijken naar het oordeel van de auditor en een aanvullend onderzoek vereisen, dat ook wel wordt aangeduid als 'follow up' onderzoek.

OPVOLGING & AFSLUITING AFWIJINGEN

Als er afwijkingen worden geconstateerd, moet u vanuit uw organisatie zogeheten correctieve en corrigerende maatregelen nemen. Hierbij gelden specifieke richtlijnen, bijvoorbeeld dat uw organisatie alle voorgestelde oplossingen van geconstateerde afwijkingen – met inbegrip van een duidelijke oorzaakanalyse – tijdig en schriftelijk bij de auditor ter beoordeling aanlevert.

We onderscheiden drie soorten corrigerende maatregelen:

- maatregelen die tijdens het onderzoek (audit) worden geïmplementeerd; afwijkingsrapporten worden in dergelijke gevallen voorafgaand aan de afsluitende vergadering met u besproken en afgehandeld;
- maatregelen die slechts een wijziging inhouden van het gedocumenteerde managementsysteem; afwijkingsrapporten kunnen in die situaties worden afgehandeld door het overleggen van schriftelijk bewijs met oorzaakanalyse en controle op locatie is dan niet noodzakelijk;
- maatregelen die zodanige wijzigingen inhouden dat controle op locatie noodzakelijk is; in dergelijke gevallen is een aanvullend (follow up-)onderzoek noodzakelijk

AANVULLENDE BEGRIPPEN

Voor de volledigheid lichten we drie andere begrippen toe die deel uitmaken van de dagelijkse praktijk van het certificatieproces.

Observatie

Een 'observatie' is een auditbevinding die zou kunnen leiden tot een afwijking (zoals hierboven geschetst); het gaat om situaties waarin weliswaar aan de eis(en) uit de norm wordt voldaan, maar waarin bij een incident of veranderende omstandigheden mogelijk niet (meer) aan de bewuste eis(en) wordt voldaan.

Area of Concern

Een 'area of concern' (AOC) is een potentiële afwijking die wordt vastgesteld tijdens de Fase 1 Audit.

De Fase 2 Audit kan alleen plaatsvinden als eventuele 'areas of concern' of afwijkingen uit de Fase 1 Audit zijn opgelost en afgesloten.



Opportunity for Improvement

Een 'opportunity of improvement' (OFI) is een mogelijkheid tot verbetering die geheel losstaat van de basisvereiste om te voldoen aan de eisen uit de norm waartegen certificering plaatsvindt.

Omwille van de strikte scheiding tussen certificering en advisering dient een OFI nooit een zodanige inhoud te krijgen dat deze beschouwd zou kunnen worden als (een vorm van) advies.

INSPECTIE DOOR DERDEN

Bureau Veritas Certification voert certificering van een groot aantal certificatie-normen uit onder accreditatie, een onderwerp waarover u meer leest in sectie 6 van deze brochure ('Accreditatie'). Het betekent dat toezichthoudende accreditatie-instellingen als de RvA in Nederland (Registratienummer C165 en C248) en Belac in België het recht hebben om onderzoeken van Bureau Veritas Certification bij te wonen om de naleving van accreditatie- en certificatieregels door onze organisatie te toetsen. Als opdrachtgever dient u te allen tijde akkoord te gaan met en actieve medewerking te verlenen aan dergelijke bijwoningen.

SCHORSING

Bureau Veritas Certification behoudt zich het recht voor om een eerder afgegeven certificaat op ieder gegeven moment van de looptijd te schorsen of in te trekken. Daarbij gaan wij uiteraard zeer zorgvuldig en volgens strikte richtlijnen te werk. In het algemeen wordt schorsing of intrekking van een certificaat overwogen als:

- de opdrachtgever binnen de overeengekomen termijn geen corrigerende maatregelen treft op geconstateerde afwijkingen
- de opdrachtgever blijvend niet aan de eisen van de norm(en) van certificering voldoet
- de opdrachtgever misbruik maakt van het certificaat of van certificatielogo's
- de opdrachtgever de goede naam of zakelijke reputatie van Bureau Veritas Certification schaadt

We zullen alles doen wat redelijkerwijs binnen onze mogelijkheden ligt om u als opdrachtgever in de gelegenheid te stellen passende corrigerende maatregelen te treffen. Mocht uw organisatie echter nalaten binnen een redelijke termijn dergelijke maatregelen te treffen, dan wordt het certificaat geschorst of ingetrokken.

We behouden ons tevens het recht voor om – op welke wijze dan ook – de schorsing of intrekking van het certificaat publiekelijk en in overeenstemming met de hiervoor geldende regels bekend te maken.

KLACHTEN

Wij beschouwen een klacht primair als een concrete mogelijkheid tot verbetering van onze dienstverlening. Daarnaast zien we klachten als een duidelijk signaal dat de door ons geleverde prestatie afwijkt van uw verwachtingen. Hoewel wij elke klacht in behandeling nemen, ongeacht de vorm waarin deze aan ons kenbaar wordt gemaakt, verzoeken wij onze opdrachtgevers om een eventuele klacht eerst en vooral in te dienen via onze website.

BEROEP

Conform de geldende accreditatie- en certificatie-richtlijnen waar wij ons als certificatie-instelling aan houden kunt u als opdrachtgever in beroep gaan tegen een beslissing van Bureau Veritas Certification. U kunt beroep aantekenen tegen een beslissing met betrekking tot:

- een weigering om een aanvraag tot certificering te accepteren
- een weigering om certificatie aan te bevelen
- een schorsing, intrekking of nietigverklaring van het certificaat
- een bezwaar van derden tegen het verlenen van een certificaat

OPZEGGING

Indien u uw certificaat niet wenst te handhaven of zich door omstandigheden hiertoe niet in staat acht, dient u formeel schriftelijk op te zeggen en uw opzegging te richten aan de afdeling verkoop van Bureau Veritas Certification.

Na ontvangst van uw schriftelijke opzegging ontvangt u van ons een schriftelijke bevestiging en dienen wij uw certificaat nietig te verklaren en terug te vorderen. Hiermee vervalt – met inachtneming van de vastgestelde opzegtermijn – uw recht om het certificaat en de betreffende certificatielogo's te blijven gebruiken.



6. ACCREDITATIE

Certificatie-instellingen als Bureau Veritas Certification noemt men ook wel conformiteit beoordelende instanties. Net als bijvoorbeeld inspectie-instellingen en laboratoria beoordelen wij of een leverancier of dienstverlener aan erkende en geaccepteerde normen voldoet – zodat iedereen in de keten op de kwaliteit en betrouwbaarheid van diens producten of diensten kan vertrouwen. Dat kan alleen als certificatie- of inspectie-instellingen deskundig, objectief en onafhankelijk toetsen en beoordelen. Daarom zien accreditatie-instellingen toe op de kwaliteit van certificatie-instellingen zoals Bureau Veritas Certification. Zij hanteren bij de periodieke toetsing en beoordeling van deze instellingen strikte en internationaal erkende normen en richtlijnen, die zich toespitsen op de onderstaande punten:

- deskundigheid
- onpartijdigheid
- onafhankelijkheid
- procesbewaking
- verbetercultuur

Het respecteren van accreditatieverplichtingen is onderdeel van onze visie en vormt een wezenlijk onderdeel van onze certificeringspraktijk en onze manier van werken. Wanneer een certificatie-instelling geaccrediteerd is, rechtvaardigt dit het vertrouwen dat opdrachtgevers kunnen stellen in de manier waarop deze organisaties hun dienstverlening uitvoeren. Certificering door een geaccrediteerde instelling als Bureau Veritas Certification geeft uw certificaat dan ook toegevoegde waarde.

Accreditatie wordt in belangrijke mate gedreven door belanghebbende partijen in het certificatieproces vanuit hun rol als 'schema-eigenaar'. In de regel is de schema-eigenaar de partij die beschikt over het intellectueel eigendom van de certificatiestandaard en voorwaarden stelt aan de wijze waarop de norm in de praktijk wordt getoetst door certificatie-instellingen.

Mede afhankelijk van het eigenaarschap van de certificatiestandaard – bijvoorbeeld in de handen van de internationale ISO organisatie, een branche- of belangenorganisatie of een certificatie-instelling die zelf normen ontwikkelt zoals Bureau Veritas Certification – komt accreditatie tot stand in nauwe samenwerking tussen de schema-eigenaar, de onafhankelijke accreditatie-instelling en de certificatie-instelling.

Ons beleid is erop gericht dat certificering onder accreditatie wordt nagestreefd daar waar accreditatie van toepassing is. Wereldwijd beschikt Bureau Veritas Certification over meer dan 70 accreditaties voor een breed scala aan certificatiestandaarden in ons leveringsprogramma, behaald via diverse accreditatie-instellingen. In dat kader werken wij in Nederland en België al jarenlang nauw samen met de RvA (Raad voor Accreditatie (Registratienummer C165 en C248)) en de Belac (Belgische Accreditatie-instelling) en binnen onze internationale netwerkorganisatie met tal van andere accreditatie-instellingen buiten Nederland en België.

7. VOORDELEN VAN CERTIFICERING

De reden(en) om zich te laten certificeren kunnen per organisatie sterk variëren. Hoewel elke organisatie een andere historie heeft en in andere (markt)omstandigheden opereert, kunnen wij op grond van jarenlange ervaring met certificering wel de meest voorkomende afwegingen en daarmee samenhangende voordelen voor organisaties samenvatten, in willekeurige volgorde:

- *Risico-inzicht*
Risicomanagement is een centraal onderdeel in de certificatie van managementsystemen. De interne en externe risico-inventarisatie die onderdeel is van het certificatieproces geeft een organisatie inzicht in de kansen en bedreigingen, wat noodzakelijk is voor een effectieve en verantwoorde bedrijfsvoering en het reactievermogen van de organisatie versterkt.
- *Dynamisch reactievermogen*
Certificering draagt bij aan het dynamisch reactievermogen van organisaties: beter kunnen anticiperen en reageren op veranderingen die zich binnen en buiten de organisatie voltrekken.
- *Commerciële 'license to operate'*
Certificering helpt een organisatie zich te onderscheiden van directe concurrenten en/of te voldoen aan de eisen of verwachtingen van opdrachtgevers.
- *Continue verbetering*
Continue verbetering ligt aan de basis van iedere certificatiestandaard. Periodieke evaluatie van prestaties is een vast onderdeel van certificering. In combinatie met een beter risico-inzicht en een groter dynamisch reactievermogen geeft dit de organisatie concrete handvatten om zichzelf steeds te verbeteren.
- *Compliance*
Het wordt voor organisaties steeds belangrijker om (blijvend) aantoonbaar te voldoen aan verplichtingen die voortvloeien uit relevante wet- en regelgeving. Dit aspect is ingebed in veel certificatiestandaarden.
- *Transparantie en reputatie*
De onafhankelijke, objectieve en externe toetsing volgens (inter)nationale certificatiestandaarden biedt vertrouwen aan opdrachtgevers en andere stakeholders en versterkt de reputatie van de organisatie.

8. INFORMATIE

Hieronder vindt u praktische verwijzingen naar aanvullende informatiebronnen over certificering die u naar eigen inzicht kunt raadplegen.

PRODUCTBLADEN

Op onze websites www.bureauveritas.nl en www.bureauveritas.be vindt u een schat aan informatie die onder andere betrekking heeft op het leveringsprogramma van Bureau Veritas Certification.

In de vorm van productbladen bieden wij u in een beknopt, gestandaardiseerd format praktische en actuele informatie over iedere certificatiestandaard die wij vanuit onze organisatie in Nederland en België kunnen toetsen.

De informatiesheets – die u via de websites kunt downloaden – geven een korte toelichting op de volgende aspecten per certificatiestandaard:

- **introdactie:** algemene introductie over het thema of onderwerp van de certificatiestandaard
- **norm:** samenvatting van de ontstaansgeschiedenis en ontwikkeling van de certificatiestandaard
- **toepassingsgebied:** toelichting op het toepassingsgebied en/of doelgroep(en)
- **norminhoud:** samenvatting van de inhoud van de norm in hoofdlijnen
- **certificatietraject:** samenvatting van het operationele certificatieproces van de certificatiestandaard
- **aanvullende normen:** verwijzing naar andere normen waarmee combinaties gemaakt kunnen worden

BROCHURES

Op onze websites vindt u naast de bovengenoemde productbladen ook tal van brochures die u kunt downloaden. Deze gaan meer gedetailleerd in op specifieke thema's en onderwerpen met betrekking tot certificering.

WHITEPAPERS

Op onze websites vindt u eveneens diverse whitepapers die u kunt downloaden. Deze whitepapers bieden een verdere verdieping op actuele onderwerpen en thema's die raakvlakken hebben met certificering.

9. BIJLAGE: ALFABETISCHE BEGRIPPENLIJST

BEGRIP	TOELICHTING
Accreditatie	objectieve, onafhankelijke externe beoordeling van deskundigheid, onpartijdigheid, onafhankelijkheid, procesbewaking en verbetercultuur van certificatie-instellingen door een accreditatie-instelling
Afwijking	afwijking ten opzichte van een verplicht normelement uit een certificatienorm (zie ook minor non conformity en major non conformity)
Area of concern	potentiele afwijking vastgesteld tijdens een Fase 1 audit
Certificatie audit	geheel van Fase 1 en Fase 2 audits (zie ook Fase 1/Fase 2 audit)
Certificatiecyclus	aaneenschakeling van een complete reeks van verplichte onderzoeken (audits) verbonden aan een specifieke certificatienorm die binnen een vastgestelde periode moeten worden uitgevoerd en afgerond (in de regel een periode van drie jaar)
Certificatievoordracht	aanbeveling voor certificatie (afgifte van certificaat) ter beoordeling door een onafhankelijk en bevoegd comité van experts
Compliance	voldoen aan normen en/of relevante wet- en regelgeving
Fase 1 audit	eerste onderdeel van certificatie-audit (start van certificatiecyclus)
Fase 2 audit	tweede onderdeel van certificatie-audit
Follow up audit	aanvullend onderzoek naar aanleiding van de opvolging van een major non conformity (zie ook major non conformity)
Initial audit	synoniem voor Fase 1 audit
Interne audit	(periodieke) door de gecertificeerde organisatie zelf uitgevoerde interne evaluatie (conform de relevante normen)
Main audit	synoniem voor Fase 2 audit
Major non conformity	classificatie-aanduiding van een afwijking (zie ook afwijking)
Managementsysteem	een set van samenhangende afspraken binnen een organisatie om beleid en doelstellingen op te stellen en te realiseren
Minor non conformity	classificatie-aanduiding van een afwijking (zie ook afwijking)
Non conformity	synoniem voor afwijking
Observatie	auditbevinding die kan leiden tot een afwijking
Opportunity of improvement	verbetermogelijkheid
Proefonderzoek	proef- of testaudit voorafgaand aan officieel certificatietraject
Scope	toepassingsgebied (in relatie tot te certificeren bedrijfsactiviteiten)
Surveillance audit	synoniem voor tussentijds onderzoek
Technical review	objectieve, inhoudelijke beoordeling van een certificatie voordracht door een onafhankelijk en bevoegd comité van experts
Toetsingsonderzoek	synoniem voor Fase 2 audit
Tussentijds onderzoek	periodiek uitgevoerd onderzoek na afronding van de Fase 1 en de Fase 2 audit; frequentie is over het algemeen jaarlijks
Verlengingsonderzoek	start-onderzoek (audit) van een nieuwe, opvolgende certificatiecyclus (synoniem voor hercertificatie-audit)
Vooronderzoek	synoniem voor Fase 1 audit



Er is veel informatie te vinden in deze brochure en in de bovengenoemde aanvullende informatiebronnen op www.benelux.bureauveritas.com

Toch kunnen wij ons voorstellen dat u vragen heeft of behoefte heeft aan (meer of andere) informatie. Wij staan voor u klaar en u kunt ons via onderstaande contactkanalen bereiken:

BUREAU VERITAS CERTIFICATION NEDERLAND

Plotterweg 38
NL 3821 BB Amersfoort
Tel: +31 88 450 55 00
E-mail: verkoopnederland@nl.bureauveritas.com

 [Bureauveritasnederland](#)

BUREAU VERITAS CERTIFICATION BELGIË

Mechelsesteenweg 128 - 136
B - 2018 Antwerpen
Tel: +32 3 247 95 34
E-mail: salesbe@be.bureauveritas.com

 [Bureauveritasbelgium](#)

