

1 april 2008

# **Kiwa Reglement voor Systeemcertificatie**

© 2008 Kiwa Belgium N.V.  
Alle rechten voorbehouden.  
Niets uit deze uitgave mag  
worden verveelvoudigd,  
opgeslagen in een  
geautomatiseerd  
gegevensbestand, of  
openbaar gemaakt, in enige  
vorm of op enige wijze,  
hetzij elektronisch,  
mechanisch, door  
fotokopieën, opnamen, of  
enig andere manier, zonder  
voorafgaande schriftelijke  
toestemming van de  
uitgever.

**Kiwa Belgium N.V.**  
Uitbreidingstraat 10-16  
2600 Berchem  
België

Tel. -32-3-2590660  
Fax -32-3-2590669  
[www.kiwa.be](http://www.kiwa.be)

## Voorwoord

Bij certificatie hanteert Kiwa<sup>1</sup> de volgende uitgangspunten:

1. Het beleid en de procedures bij Kiwa zijn niet-discriminerend: alle leveranciers hebben toegang tot de bij Kiwa gehanteerde certificatieschema's en worden bij de levering van certificatiendiensten gelijkwaardig behandeld;
2. Kiwa is volstrekt onpartijdig en onafhankelijk, en heeft daartoe de functies van a) regelgeving, b) uitvoering en c) arbitrage ten aanzien van haar certificatiwerkzaamheden volgens het trias politica beginsel strikt gescheiden.

### Regelgeving

Kiwa stelt alle partijen die een aanzienlijk belang hebben bij de ontwikkeling van beleidslijnen en uitgangspunten met betrekking tot de inhoud en de werking van certificatie in de gelegenheid om te participeren in Colleges van Deskundigen.

### Uitvoering

Bij de uitvoering van certificatie wordt onpartijdig en onafhankelijk personeel ingezet, dat geen belang heeft bij de te certificeren systemen of bij de organisatie van de leveranciers, en gehouden is aan de daarbij door Kiwa gehanteerde gedragscode.

Bovendien wordt een strikte scheiding aangehouden tussen personeel dat belast is met uitvoerende certificatiwerkzaamheden en personeel dat verantwoordelijk is voor het nemen van beslissingen over certificatie.

### Arbitrage

Tegen beslissingen of maatregelen van Kiwa kan beroep worden ingesteld bij een volledig onafhankelijk van Kiwa functionerende Geschillencommissie. Dit college doet een uitspraak bij wege van arbitraal vonnis.

### Onpartijdigheid en onafhankelijkheid

Om de onpartijdigheid en onafhankelijk van Kiwa te waarborgen heeft het Onpartijdigheidscomité tot taak hier toezicht op te houden.

## Inleiding

### Certificatie methodiek

Kiwa voert haar certificatie werkzaamheden uit volgens de methodiek zo als die in beknopte vorm hierna is beschreven.

Indien een maatschappelijk behoefte bestaat aan een gecertificeerd management systeem zullen belanghebbenden worden uitgenodigd om zitting te nemen in een College van Deskundigen<sup>2</sup> dat zorgdraagt voor de inhoud en werking van de regelgeving die voor de betreffende certificering noodzakelijk zijn. Het eisenpakket met inbegrip van systeem eisen, waaraan het gecertificeerde systeem aan dient te voldoen is daarvan het resultaat. Kiwa neemt zonder stemrecht als rapporteur deel aan het College en heeft mede tot taak het College te voorzien van informatie met het doel het eisenpakket zo goed mogelijk op de praktijk te laten aansluiten.

Zodra het eisenpakket door het College van Deskundigen is vastgesteld en door Kiwa als grondslag voor certificatie is aanvaard, kunnen leveranciers op basis van dit eisen pakket hun systeem laten certificeren. Naast deze eisen hanteert Kiwa bij certificatie haar Algemene Leveringsvoorwaarden en dit Reglement.

Zodra de leverancier haar aanvraag voor certificatie aan Kiwa heeft kenbaar gemaakt, zal Kiwa een aanbieding doen in de vorm van een conceptcertificatie overeenkomst. Deze concept overeenkomst omvat het toelatingsonderzoek, de rechten en de plichten die zo wel gelden voor de leverancier als voor Kiwa. De overeenkomst omvat ook de rechten en plichten na dat de certificaat verlening heeft plaats gevonden en betreft met name de afspraken ten behoeve van het behoud van het certificaat en het onderhoud van het certificatie schema.

Na wederzijdse ondertekening van de certificatie-overeenkomst neemt Kiwa de opdracht tot certificering in behandeling door aan te vangen met het toelatingsonderzoek. Het toelatingsonderzoek geschiedt in twee fasen. De eerste fase bestaat uit een beoordeling, die op het bedrijf van de leverancier kan plaatsvinden, om te bezien of de leverancier bereid en voorbereid is op de eigenlijke audit in fase 2. Nadat de beoordeling met goed resultaat is afgerond wordt met de tweede fase aangevangen. De conformiteit aan de norm en de implementatie van het systeem worden beoordeeld. Dit vindt plaats op het bedrijf van de leverancier. Na afronding van dit onderzoek wordt de beslissing tot certificaat verlening genomen door een functionaris die niet bij het toelatingsonderzoek is betrokken. Bij een positief resultaat ontvangt de leverancier het certificaat en is op dat moment certificaathouder en de onderhoudsfase tbv behoud van het certificaat treedt dan inwerking. De leverancier mag zijn certificaat openbaar maken en handelt voor handhaving van het certificaat overeenkomstig de rechten en plichten van de overeenkomst. Ook voor Kiwa gelden voor de onderhoudsfase spelregels.

Kiwa verstrekt certificaten met een vaste looptijd en de daarbij behorende overeenkomsten voor een onbeperkte duur. Om dit te kunnen bevestigen zal Kiwa regelmatig controle audits en herevaluaties uitvoeren. De frequentie van deze audits zijn in principe gebaseerd op de eisen die door de accreditatie instellingen worden gesteld. Colleges van Deskundigen kunnen daar nog specifieke eisen aan toevoegen. De resultaten van deze audits worden telkenmale na een jaar door een functionaris van Kiwa die niet betrokken is bij deze audits, geëvalueerd en beoordeeld. Bij positieve beoordeling wordt het management van Kiwa geadviseerd het certificaat met de daarbij behorende overeenkomst voor een jaar te continueren. Ingeval het eisenpakket bijzondere voorwaarden stelt zoals bijvoorbeeld een beoordeling op alle eisen binnen een voorgeschreven periode zullen die gerespecteerd worden en zullen in de beoordeling voor voortzetting van het certificaat door Kiwa eveneens worden meegenomen. Kiwa rapporteert haar bevindingen in een geanonimiseerde samenvatting aan het College van Deskundigen. De bevindingen uit deze rapportage kunnen voor het College aanleiding zijn tot aanpassing van de eisen.

Ingeval de eisen worden gewijzigd enerzijds door bevindingen van Kiwa en anderzijds tgv technische en maatschappelijke veranderingen, zal Kiwa de certificaathouders daarover informeren en hen over de eventuele consequenties op de hoogte brengen.

<sup>1</sup> Onder Kiwa wordt verstaan elke juridische entiteit onder Kiwa Belgium N.V.

<sup>2</sup> Voor Colleges van Deskundigen die door Kiwa zijn ingesteld geldt het Kiwa-Reglement voor BeleidsCollege en Colleges van Deskundigen: 2008.

De certificaathouder krijgt de gelegenheid om haar gecertificeerde managementsysteem op de gewijzigde eisen aan te passen. Aan de hand van een audit zal Kiwa dit staven waarna het certificaat wordt aangepast. Mocht bij het toelatingsonderzoek het resultaat negatief zijn dan wordt er geen certificaat verstrekt. Daarmee vervalt ook de eerder genoemde certificatie overeenkomst. Deze certificatie overeenkomst vervalt ook indien er reden is tot beëindiging of tot intrekking van het certificaat.

Tegen uitspraken van Kiwa kan de leverancier in beroep gaan. Zij kan gebruik maken van de daarvoor door Kiwa in het leven geroepen onafhankelijke Geschillen Commissie.<sup>3</sup>

Kiwa heeft het beleid, indien belanghebbenden daar behoefte aan hebben, haar certificatie schema's te accrediteren. In dat geval worden de betreffende schema's door de accreditatie instelling beoordeeld op basis van de van toepassing zijnde accreditatie normen en eisen. Bij een positief resultaat verkrijgt Kiwa het recht haar certificaten te mogen voorzien van het logo van de betreffende accreditatie-instelling. Zodoende kunnen leveranciers aan de hand van deze certificaten kenbaar maken dat hun gecertificeerd management systeem onder een geaccrediteerd certificatieschema vallen.

In dit reglement zijn de werkzaamheden beschreven die door Kiwa worden uitgevoerd voor certificatie van managementsystemen en waar de betreffende schema's dienen te voldoen aan de ISO 17021

---

<sup>3</sup> Voor Geschillencommissie geldt het Kiwa Reglement Geschillencommissie: 2008.

## Inhoud

1. Begripsomschrijving	4
2. Eisen	5
3. Uitvoering	5
4. Certificatieovereenkomst	6
5. Betekenis, inhoud, geldigheidsduur en heruitgifte van certificaat	6
6. Leveringsvoorwaarden	6
7. Openbaarmaking, merken, logo's en pictogrammen	6
8. Aan certificatie verbonden kosten	7
9. Geheimhouding	8
10. Aanvraagprocedure	9
11. Uitvoering van opdracht	10
12. Wijzigingen	12
13. Beëindiging	13
14. Overige bepalingen	13
15. Klachten en beroep	14
16. Slotbepaling	14

# 1. Begripsomschrijvingen

## 1.1. Certificatie

Onder certificatie wordt in dit reglement verstaan de door Kiwa uitgevoerde activiteiten op grond waarvan Kiwa verklaart dat een managementsysteem voldoet aan de daarvoor geldende systeemeisen die zijn vastgelegd in een door Kiwa voor certificatie van toepassing verklaard eisenstellend document.

## 1.2. Algemene begripsomschrijvingen

Als algemene begripsbepaling wordt verwezen naar:

- De termen en definities, zoals vastgelegd in EN-ISO 9000:2005;
- Aanvullende begripsbepalingen, die in van toepassing zijnde normen of systeemeisen worden gegeven.

## 1.3. Specifieke begripsomschrijvingen

Specifieke begripsomschrijvingen binnen het kader van dit reglement zijn:

### 1.3.1. Audit

De systematische toetsing door Kiwa van het te certificeren systeem aan de van kracht zijnde systeemeisen. Een audit heeft tot doel na te gaan of de organisatie een gecertificeerd systeem in stand houdt, toepast en correct gebruik maakt van het certificaat en de bijbehorende logo's.

### 1.3.2. Geschillencommissie

De door Kiwa ingestelde Geschillencommissie is in overeenstemming met het van toepassing zijnde Kiwa Reglement GeschillenCommissie: 2008. De commissie doet uitspraak bij wege van arbitraal vonnis.

### 1.3.3. College van Deskundigen (CvD)

Het door Kiwa ingestelde college van deskundigen ten behoeve van het opstellen van eisen en normen ten behoeve van het certificeren van managementsystemen en waarin partijen die een aanzienlijk belang hebben bij de ontwikkeling van de beleidslijnen en principes met betrekking tot de inhoud en de werking van een certificatieschema kunnen deelnemen. Het college functioneert in overeenstemming met het van toepassing zijnde Kiwa-Reglement voor BeleidsCollege en Colleges van Deskundigen: 2008.

### 1.3.4. CCvD of GCvD

Centraal, Coördinerend of Gezamenlijk College van Deskundigen. Dergelijke colleges zijn ingesteld ten behoeve van meerdere certificatie-instellingen. Bij de certificering van kwaliteitssystemen op grond van normen en eisen die door deze Colleges zijn vastgesteld, is Kiwa verantwoording verschuldigd aan het desbetreffende CCvD of GCvD.

### 1.3.5. Leverancier

De partij die verantwoordelijk is voor een product, proces of dienst en die kan verzekeren dat de borging van het managementsysteem wordt toegepast.

### 1.3.6. Tekortkoming (non conformity)

#### 1.3.6.1. er is sprake van een kritische tekortkoming (major non conformity):

als niet wordt voldaan aan één of meerdere eisen in het betreffende certificatieschema of als er een objectief bewijs bestaat van een situatie, zodanig dat er moet worden getwijfeld of het kwaliteitssysteem van de organisatie de beoogde output levert.

#### 1.3.6.2. er is sprake van een niet-kritische tekortkoming (minor non conformity):

als er een objectief bewijs bestaat van een situatie, waarbij op termijn moet worden getwijfeld of het kwaliteitssysteem van de organisatie de beoogde output levert.

### 1.3.7. Proefaudit

Een audit van beperkte omvang bij bepaalde bedrijfsfuncties die niet leidt tot afgifte van een certificaat<sup>4</sup>.

### 1.3.8. Topic audit

Een audit van beperkte omvang waarbij specifieke bedrijfsfuncties worden beoordeeld ten behoeven van:

- het onderzoeken van klachten
- wijzigingen
- onderzoek naar aanleiding van opschorting van de certificaat.

### 1.3.9. Certificatieschema

Een vastgelegde methodiek, toegepast door Kiwa met als doel:

- a. vaststellen of voldaan wordt aan de eisen, die aan het managementsysteem worden gesteld.
- b. een zodanig toezicht uit te oefenen, dat wordt bewerkstelligd, dat na verlening van het certificaat bij

<sup>4</sup>Toelichting: een proefaudit biedt de leverancier de mogelijkheid om op beperkte schaal vast te laten stellen of bepaalde bedrijfsfuncties aan de systeemeisen voldoen. Afhankelijk van het resultaat kan de leverancier beslissen om de volledige audit uit te laten voeren, of zijn systeem eerst verder te ontwikkelen.

voortdurend wordt voldaan aan de geldende eisen.

- 1.3.10. Certificaat  
Een document, dat een verklaring van Kiwa inhoudt, dat de in dat document vermelde en door de leverancier gehanteerde managementsysteem en de toepassing ervan, voldoen aan omschreven systeemeisen.
- 1.3.11. Certificaathouder  
De certificaathouder is de juridische entiteit die de certificatie overeenkomst met Kiwa aangaat.
- 1.3.12. Certificatieovereenkomst  
Een overeenkomst, waarin de rechten en plichten van een leverancier en van Kiwa ten opzichte van elkaar zijn vastgelegd. De certificatie-overeenkomst omvat het toelatingsonderzoek en het traject na certificaat-verlenging.

## 2. Eisen

- 2.1. De systeemeisen waaraan een managementsysteem moet voldoen om, op grond van dit reglement, voor een certificaat in aanmerking te komen zijn vastgelegd in de voor de certificatie van toepassing zijnde norm, (beoordelings)richtlijnen, criteria of certificatieregeling.
- 2.2. Wanneer Kiwa gebruik maakt van een certificatieregeling van een externe organisatie of van een niet door Kiwa ingesteld CvD, geldt het bepaalde in de betreffende regeling, ook al is er sprake van tegenstrijdigheid met dit reglement.
- 2.3. Wanneer Kiwa door de overheid is aangewezen voor het uitvoeren van wettelijk voorgeschreven certificatie dan kan, naast dit reglement, een aanvullend reglement voor wettelijke certificatieregelingen van toepassing zijn.
- 2.4. Kiwa kan voor certificatie op grond van de aangewezen normen en eisen een nadere uitwerking van de systeemeisen vaststellen. Voor het opstellen van deze nadere eisen kan Kiwa, in overleg met het College van Deskundigen, commissies instellen.
- 2.5. Bij de uitvoering van certificatie onder accreditatie van een accreditatie-instelling is Kiwa gebonden aan de eisen, die door accreditatie-instellingen worden gehanteerd. Voor zover die eisen betrekking hebben op de verhoudingen tussen Kiwa en de leverancier geldt het bepaalde in die eisen ook als er sprake is van strijdigheid met dit reglement.
- 2.6. Indien een accreditatie-instelling of een lid van het management van Kiwa dit wenst, dient de organisatie de accreditatie-instelling c.q. het lid van het management van Kiwa toegang te geven tot diens bedrijf om het auditteam te kunnen observeren bij het uitvoeren van audits.

## 3. Uitvoering

- 3.1. De audit wordt uitgevoerd door een auditteam, aangewezen door Kiwa, te weten één of meer door Kiwa gekwalificeerde auditors<sup>5</sup> van of namens Kiwa, zo nodig aangevuld met één of meer externe deskundigen voor het gebied waar het managementsysteem betrekking op heeft. Kiwa informeert de organisatie over de samenstelling en taak van het auditteam. De organisatie mag eenmalig bezwaar maken tegen de door Kiwa in te schakelen auditors/deskundigen.
- 3.2. **Uitbesteding van uitvoering door Kiwa**
  - 3.2.1. Kiwa kan Kiwa de uitvoering van certificatiwerkzaamheden, of onderdelen daarvan, opdragen aan derden. Voor zover er accreditatie-eisen voor deze derden zijn vastgesteld, zal Kiwa deze werkzaamheden uitsluitend opdragen aan derden die voldoen aan deze eisen.
  - 3.2.2. Bij uitbesteding van werkzaamheden zal Kiwa de volledige verantwoordelijkheid nemen voor het resultaat van de uitbestede werkzaamheden en voor al haar beslissingen ten aanzien van certificatie.

## 4. Certificatieovereenkomst

- 4.1. Voor de uitvoering van certificatiwerkzaamheden sluiten Kiwa en de leverancier een certificatieovereenkomst, waarin ten minste wordt vastgelegd:
  - De aard van de door Kiwa geleverde diensten;
  - De verplichting van de leverancier om te allen tijde te voldoen aan de in of krachtens de overeenkomst vastgelegde bepalingen ten aanzien van certificatie;
  - De Algemene Voorwaarden voor het uitvoeren van opdrachten van Kiwa en de van toepassing zijnde reglementen;
  - De van toepassing zijnde systeemeisen;

---

<sup>5</sup> Algemeen geldende kwalificatie-eisen voor auditors liggen vast in ISO 19011. Voor specifieke schema's kunnen nadere kwalificatie-eisen worden vastgesteld door het desbetreffende College van Deskundigen.

- De vergoeding aan Kiwa.

## 5. Betekenis, inhoud, geldigheidsduur en heruitgifte van het certificaat

- 5.1. Op een systeemcertificaat verklaart Kiwa dat het door de leverancier gehanteerde managementsysteem, en de toepassing ervan, voldoen aan omschreven systeemeisen.
- 5.2. In het certificaat wordt ten minste vastgelegd:
- De naam van de leverancier en de vestiging(en) waarvoor het certificaat is afgegeven;
  - De systeemeisen waaraan het managementsysteem is getoetst;
  - Het toepassingsgebied waarop het certificaat betrekking heeft;
  - De datum vanaf welke het certificaat geldig is en voor zo ver van toepassing de geldigheidsduur.
- 5.3. Indien het certificaat een beperkte geldigheidsduur kent, wordt na het verstrijken van deze geldigheidsduur het certificaat verlengd nadat Kiwa heeft vastgesteld dat het gehanteerde managementsysteem aan de systeemeisen voldoet. De certificatie-overeenkomst behoeft bij heruitgifte van het certificaat geen verlenging omdat deze onbeperkt geldig is.
- 5.4. Een aanpassing van het certificaat is nodig bij wijziging van een of meer van de onder 5.2 genoemde punten.

## 6. Leveringvoorwaarden

- 6.1. De leveringsvoorwaarden van de leverancier mogen niet in strijd zijn met de certificatie overeenkomst. Wanneer dit wel het geval is gelden de bepalingen van de certificatie overeenkomst.

## 7. Openbaarmaking, merken, logo's en pictogrammen

### 7.1. Openbaarmaking door de leverancier

- 7.1.1. Nadat het certificaat is verleend, mag de leverancier openbaar maken dat Kiwa certificaathouder is. Deze openbaarmaking mag echter Kiwa en/of het gecertificeerde managementsysteem niet in discrediet brengen. Tevens mag de leverancier gedurende de looptijd van de overeenkomst publiceren dat hij gerechtigd is tot het voeren van het certificaat doch uitsluitend en ondubbelzinnig voor de in het certificaat genoemde toepassingsgebieden. Leveranciers die gecertificeerd zijn door Kiwa mogen het van toepassing zijnde logo gebruiken op de volgende documenten: hun brieven, offertes, certificaten en dergelijke voor zover deze documenten betrekking hebben op de door Kiwa gecertificeerde activiteiten. De leverancier behoeft toestemming van Kiwa wanneer hij Kiwa anderszins door publicaties met zijn bedrijf in verband wil brengen.
- 7.1.2. Een systeemcertificaat geeft de leverancier niet het recht op producten en op verpakkingen van producten een certificatiemerk aan te brengen.
- 7.1.3. De leverancier mag, indien van toepassing, door middel van door Kiwa beschikbaar gestelde pictogrammen kenbaar maken dat zijn managementsysteem gecertificeerd is. Het gebruik van deze pictogrammen is alleen toegestaan volgens de door Kiwa verstrekte aanwijzingen over het gebruik van pictogrammen.
- 7.1.4. Het gebruik van logo's van derden<sup>6</sup>, al dan niet in combinatie met een Kiwa -logo of -pictogram, is uitsluitend toegestaan conform de voorwaarden van de eigenaar van het logo.
- 7.1.5. De leverancier dient bij schorsing of bij intrekking van het certificaat ten aanzien van alle zijn publicaties die betrekking hebben op het betreffende certificaat te handelen overeenkomstig de instructies van Kiwa.
- 7.1.6. Overtreding van de in deze paragraaf vermelde bepalingen ten aanzien van het gebruik van merken, logo's en pictogrammen wordt beschouwd als oneigenlijk gebruik in de zin van artikel 14.3 van dit reglement.
- 7.1.7. De leverancier is verplicht om desgevraagd belanghebbenden een volledig exemplaar van het certificaat te verstrekken.

### 7.2. Openbaarmaking door Kiwa

- 7.2.1. Kiwa publiceert een overzicht van alle door haar verleende en geldige systeemcertificaten op de website van Kiwa.

<sup>6</sup> Hier worden bedoeld de logo's van instellingen, waarvan Kiwa het gebruik van het certificatieschema in licentie heeft, of het logo van een accreditatie-instelling. Het gebruik van het logo's van accreditatie-instellingen door gecertificeerde leveranciers ligt vast in de reglementen van de betreffende accreditatie-instellingen

- 7.2.2. Kiwa publiceert een overzicht van alle door haar geschorste en ingetrokken systeemcertificaten op de website van Kiwa.
- 7.2.3. Kiwa stelt verder alle informatie over onder licentie verleende systeemcertificaten beschikbaar voor publicatie aan de licentiegever.
- 7.2.4. Kiwa verstrekt desgevraagd aan een ieder informatie over de status van systeemcertificaten.

## 8. Aan certificatie verbonden kosten

- 8.1.** Voor het uitvoeren van certificatiewerkzaamheden zal Kiwa een aanbieding doen. Wanneer de leverancier zich schriftelijk met deze aanbieding akkoord verklaart is daarmee de in Hoofdstuk 4 bedoelde certificatieovereenkomst gesloten. De geraamde kosten verband houdend met het toelatingsonderzoek kunnen door Kiwa bij voorschot in rekening worden gebracht. Tot deze kosten behoren in elk geval de kosten van door Kiwa ingeschakelde derden en de reis-,verblijfkosten ingeval de werkzaamheden zich buiten België plaats vinden.
- 8.2.** Kiwa brengt aan de leverancier de kosten verband houdend met certificatie in rekening zoals die in de certificatieovereenkomst zijn vastgelegd. Dit betreft:
- a) De geraamde kosten voor het toelatingsonderzoek.
  - b) De kosten bij certificaatverlening na dat het toelatingsonderzoek met een positief resultaat is afgerond volgens artikel 11.2. omvatten de audits en de evaluaties die door Kiwa worden uitgevoerd en de werkzaamheden tbv onderhoud van het certificatieschema.
  - c) De extra kosten voor het beoordelen van de door de leverancier getroffen maatregelen naar aanleiding van tijdens het toelatingsonderzoek of tijdens een opvolgings audit vastgestelde tekortkomingen;
  - d) De extra kosten die gemoeid zijn met een maatregel zoals bedoeld in artikel 11.6.
- 8.3.** De leverancier moet de door Kiwa in rekening gebrachte kosten voldoen binnen de op de factuur vermelde termijn.
- 8.4.** Indien de leverancier in gebreke is de in rekening gebrachte kosten tijdig te betalen, kan Kiwa:
- De verdere behandeling van de aanvraag en/of de verlening van het certificaat opschorten;
  - De geldigheid van het certificaat opschorten of beëindigen.
- Bij beëindiging vervalt tevens, tenzij anders is overeengekomen, de certificatie overeenkomst.
- 8.5. Annuleringskosten**
- Wanneer de leverancier een afspraak voor een audit niet tijdig annuleert, kan Kiwa kosten in rekening brengen, tot een maximum van:
- 100% van de voor de audit gereserveerde tijd, wanneer annulering plaats vindt 21 of minder kalenderdagen voor de geplande afspraak.

## 9. Geheimhouding

- 9.1.** Kiwa-medewerkers zijn verplicht tot geheimhouding tegenover derden over alle vertrouwelijke gegevens waarvan zij kennis nemen als gevolg van de uitvoering van certificatiewerkzaamheden, behoudens in geval van:
- Wettelijke verplichtingen,
  - Verplichting tot het verschaffen van inzage over certificatiewerkzaamheden aan accreditatie-instellingen<sup>7</sup>,
  - Bij de Geschillencommissie<sup>8</sup> ingesteld beroep tegen een uitspraak of beslissing van Kiwa.
- 9.2.** Wanneer Kiwa op grond van wettelijke verplichtingen vertrouwelijke informatie verstrekt, zal Kiwa de desbetreffende leverancier hierover informeren.
- 9.3.** Bij de inschakeling van externe deskundigen bij de uitvoering van certificatiewerkzaamheden zullen deze een verklaring ondertekenen, waarin de geheimhoudingsplicht als vastgelegd in artikel 9.1 is geregeld.
- 9.4.** Leden van een auditteam zijn gehouden aan de volgende gedragsregels:
- 9.4.1. Zij rapporteren slechts over wat door hen is vastgesteld. Zij rapporteren niet buiten dat wat direct zakelijk verband houdt met de beoordeling van het te certificeren systeem en de toepassing daarvan. Indien aanleiding

<sup>7</sup> Accreditatie-instellingen zijn op hun beurt verplicht tot geheimhouding.

<sup>8</sup> Leden van de geschillencommissie zijn op hun beurt verplicht tot geheimhouding

bestaat te rapporteren over waarnemingen, die niet zelf zijn gedaan, wordt dit in het rapport vermeld.

- 9.4.2. Zij mogen aan alle personen die zij bij een onderzoek willen betrekken informatie vragen, maar zij onthouden zich tegenover hen van het geven van commentaar of instructies.
- 9.4.3. Zij houden geheim wat hun bij een audit van een te certificeren systeem als geheim is toevertrouwd of datgene waarvan zij in redelijkheid de vertrouwelijkheid behoren te onderkennen. Deze geheimhouding laat onverlet de bevoegdheid van Kiwa om in het openbaar mededeling te doen met betrekking tot het bestaan, de intrekking of schorsing van de certificatieovereenkomst, dan wel de plicht tot informatieverstrekking door Kiwa op basis van wettelijke eisen en/of beroepsprocedures.
- 9.4.4. Zij maken van de gegevens die bij de audit te hunner kennis zijn gekomen slechts gebruik in eerder genoemde rapportage. Voorts geven zij aan die gegevens niet verder bekendheid dan voor de uitvoering van het certificatieproces noodzakelijk is.
- 9.4.5. De bepalingen onder artikel 9.4.3 blijven gelden ook nadat een audit bij een organisatie is beëindigd. Indien dit door één van de partijen gewenst wordt kan hiervan met wederzijds goedvinden worden afgeweken.

## 10. Aanvraag procedure

### 10.1. Informatie

- 10.1.1. Kiwa zal een leverancier die daarom verzoekt alle benodigde informatie verschaffen over de aanvraagprocedure, de daarbij gehanteerde eisen, de werkwijze en de kosten die aan certificatie zijn verbonden.
- 10.1.2. Aanbidding
  - 10.1.2.1. Op verzoek van een leverancier zal Kiwa een aanbidding doen, in de vorm van een concept certificatieovereenkomst, voor het certificeren van diens managementsysteem. Deze aanbidding is gebaseerd op ten minste de volgende door de leverancier te verstrekken informatie:
    - Algemene gegevens over de leverancier en de rechtsstatus;
    - De omvang van de organisatie van de leverancier: aantal vestigingen en werknemers;
    - De aard van het te certificeren managementsysteem en de daarbij te hanteren systeemeisen.
    - Deze aanbidding omvat o.m. een tijd- en kostenbegroting, de door Kiwa geleverde diensten, de van toepassing zijnde systeemeisen, de Algemene voorwaarden voor het uitvoeren van opdrachten van Kiwa en dit reglement.
- 10.2. Kiwa neemt een aanvraag van een leverancier voor een certificaat niet in behandeling indien er sprake zou kunnen zijn van belangenverstrengeling en/of niet beschikt over voldoende kennis van het werkterrein van de organisatie.
- 10.3. Bij het uitbrengen van de aanbidding verstrekt Kiwa de leverancier tevens de Algemene voorwaarden voor het uitvoeren van opdrachten van Kiwa, een exemplaar van dit reglement
- 10.4. Kiwa behoudt zich het recht voor om het uitbrengen van een aanbidding op te schorten, zolang de leverancier in gebreke is om de kosten te voldoen die voortvloeien uit andere verplichtingen jegens Kiwa.
- 10.5. Kiwa behoudt zich het recht voor geen aanbidding te doen wanneer de door de leverancier beoogde certificatiwerkzaamheden buiten het werkterrein van Kiwa vallen.
- 10.6. Wanneer er voor een specifiek managementsysteem nog geen certificatie-eisen zijn vastgesteld, bericht Kiwa de leverancier dat voor dat managementsysteem voornog geen aanvraag in behandeling kan worden genomen. Op verzoek van de leverancier zal Kiwa met het betrokken College van Deskundigen overleggen over het opstellen van certificatie-eisen. Zonder diens toestemming zal Kiwa de naam van de leverancier daarbij niet bekend maken.

## 11. Uitvoering van de opdracht

- 11.1. Na ontvangst van de opdracht in de vorm van de door de leverancier ondertekende certificatie-overeenkomst voert Kiwa, in overeenstemming met artikel 11.2 de opdracht uit door het managementsysteem van de organisatie te auditen (zie voor samenstelling auditteam art. 3) ten einde vast te stellen of het managementsysteem voldoet aan de bedoelde systeemeisen.

Daarvoor wordt in overleg met de leverancier:

  - Nagegaan of aanvullende gegevens nodig zijn om de opdracht uit te kunnen voeren;
  - Een werkplan opgesteld.

Het werkplan behoeft instemming van de leverancier voordat met het toelatingsonderzoek wordt aangevangen.

Indien overeengekomen is om eerst een proefaudit te houden wordt in overleg bepaald welke bedrijfsfuncties daarvoor in aanmerking komen.

- 11.1.1. In een werkplan wordt vastgelegd:
  - Het toepassingsgebied;
  - De activiteiten en/of functies die in de audit zullen worden betrokken;
  - De samenstelling van het auditteam;
  - De afspraken over de tijdstippen waarop de audit zal plaatsvinden.
- 11.1.2. Kiwa mag geen mededelingen aan derden doen over de aanvraag en de behandeling daarvan, behoudens met toestemming van de leverancier.
- 11.1.3. De leverancier mag tijdens de aanvraagprocedure niet de indruk wekken dat zijn systeem reeds gecertificeerd is. Overtreding van deze bepaling wordt beschouwd als oneigenlijk gebruik in de zin van artikel 14.3 van dit reglement.
- 11.1.4. Kiwa behoudt zich het recht voor de opdracht niet in behandeling te nemen. Kiwa zendt de leverancier, hierover een mededeling, waarin de beslissing wordt gemotiveerd.

## **11.2. Toelatingsonderzoek**

- 11.2.1. Het toelatingsonderzoek bestaat uit twee fasen: Fase 1 bestaat uit een beoordeling om te bezien of de leverancier bereid en voorbereid is op de eigenlijke audit in fase 2.  
In fase 2 wordt de implementatie, waaronder de effectiviteit van het systeem, geëvalueerd.
- 11.2.2. Wanneer uit fase 1 beoordeling blijkt dat het systeem van de leverancier (nog) niet geschikt is om aan de systeemeisen te voldoen, zal de uitvoering van de fase 2 audit worden uitgesteld totdat de leverancier corrigerende maatregelen heeft doorgevoerd.
- 11.2.3. Kiwa kan de resultaten van een proefaudit, en de naar aanleiding daarvan getroffen corrigerende maatregelen, betrekken in het onderzoek<sup>9</sup>
- 11.2.4. Bij het toelatingsonderzoek is de door de organisatie aangewezen directievertegenwoordiger betrokken.
- 11.2.5. Rapportage over het toelatingsonderzoek
  - 11.2.5.1. Het auditteam zal zijn bevindingen over de beoordeling in fase 1 in een rapport vastleggen.
  - 11.2.5.2. Het auditteam zal zijn bevindingen over de mate van conformiteit van het beoordeelde managementsysteem ten opzichte van alle daaraan gestelde eisen:
    - In een bespreking met het management van de leverancier overleggen;
    - Vastleggen in een rapport.
  - 11.2.5.3. Indien bij het onderzoek op de implementatie van het systeem een tekortkoming wordt vastgesteld, wordt deze vastgelegd in een rapportblad, dat deel uitmaakt van het auditrapport. Dit rapportblad wordt aan de leverancier ter tekening voor akkoord met de constatering aangeboden.
  - 11.2.5.4. Indien de leverancier niet akkoord gaat met de in het rapportblad vastgelegde bevindingen dan wel met de conclusie dat het geconstateerde een kritische tekortkoming is, doet hij hiervan schriftelijke mededeling binnen 14 dagen na de audit aan Kiwa. Kiwa overweegt in dat geval haar bevindingen nogmaals.
  - 11.2.5.5. Kiwa deelt binnen 14 dagen na ontvangst van de mededeling van de leverancier schriftelijk mee of en, zo ja, op welke punten zij haar bevindingen handhaaft.  
Binnen 14 dagen na ontvangst van deze mededeling van Kiwa deelt de leverancier schriftelijk mee of zij akkoord gaat met het daarin gestelde. Indien de leverancier akkoord gaat met de heroverwogen bevindingen wordt het, zo nodig aangepaste rapportblad aan de leverancier nogmaals ter tekening voor akkoord aangeboden.
  - 11.2.5.6. Als de leverancier niet, of slechts ten dele akkoord gaat met de heroverwogen bevindingen wordt hiervan melding gemaakt in het auditrapport en wordt, indien van toepassing, een rapportblad met de wel geaccepteerde bevindingen aan de leverancier ter tekening voor akkoord aangeboden. Als Kiwa en de leverancier niet tot overeenstemming kunnen komen over de vraag of het te certificeren systeem tekort schiet ten opzichte van de systeemeisen, kan Kiwa afzien van certificatie.  
Tegen deze beslissing kan de leverancier beroep aantekenen bij de Geschillencommissie.

<sup>9</sup>Conform de accreditatie-eisen zal het eerst laten uitvoeren van een proefaudit niet tot een reductie van tijdbesteding mogen leiden bij het uitvoeren van de toelatingsonderzoek.

11.2.5.7. Na tekening van het rapportblad worden binnen 14 dagen op basis van een oorzaakanalyse corrigerende maatregelen en correctieve acties ter verbetering van de onvolkomenheden door de leverancier voorgesteld. Deze worden door de Kiwa beoordeeld.

De leverancier wordt gedurende maximaal 6 maanden in de gelegenheid gesteld de maatregelen naar aanleiding van een kritische tekortkoming te effectueren. Daarna verricht Kiwa, afhankelijk van de bevindingen bij de oorspronkelijke audit, een geheel of gedeeltelijke audit om te verifiëren dat de corrigerende maatregelen en correctieve acties effectief zijn geïmplementeerd. Op grond van de bevindingen bij deze audit wordt het auditrapport herzien of aangevuld.

Voor een niet-kritische tekortkoming wordt het plan van aanpak van de corrigerende maatregelen en de correctieve acties beoordeeld. De implementatie wordt bij een volgende audit geverifieerd.

11.2.5.8. Kiwa gaat niet tot certificering over voordat alle analyses, corrigerende maatregelen en correctieve acties en plannen voor implementatie voor tekortkomingen zijn geaccepteerd en de implementatie van de corrigerende maatregelen en correctieve acties op alle kritische tekortkomingen zijn geverifieerd.

### **11.3. Opschorting, beëindiging en intrekking van het toelatingsonderzoek**

11.3.1. Indien bij de behandeling van de aanvraag de begroting of het tijdschema ernstig dreigt te worden overschreden, zal Kiwa hierover met de leverancier overleg plegen.

11.3.2. Indien tijdens het onderzoek blijkt dat een positieve beslissing over het verlenen van het certificaat redelijkerwijs niet te verwachten is, kan de behandeling van de aanvraag in onderling overleg worden beëindigd. Ingeval van beëindiging vervalt, tenzij anders is overeengekomen, de certificatie-overeenkomst.

11.3.3. De leverancier kan te allen tijde zijn aanvraag tussentijds intrekken. In dat geval is hij verplicht tot betaling van de reeds door Kiwa gemaakte kosten.

### **11.4. Beslissing op toelating en certificaatverlening**

11.4.1. Kiwa beslist nadat het toelatingsonderzoek is afgerond.

11.4.2. De beslissing wordt schriftelijk meegedeeld.

11.4.3. Bij een positieve beslissing ontvangt de leverancier het certificaat. Daarmee wordt tevens de certificatie-overeenkomst bestendigd.

11.4.4. Bij een negatieve beslissing wijst Kiwa de aanvraag af onder vermelding van de redenen die tot deze beslissing hebben geleid. Daarmee wordt tevens, tenzij anders is overeengekomen, de certificatie-overeenkomst beëindigd.

11.4.5. Indien een aanvraag is afgewezen, dan wel de behandeling in onderling overleg tussentijds is beëindigd, zal Kiwa een hernieuwde aanvraag alleen in behandeling nemen, nadat de leverancier corrigerende maatregelen heeft getroffen.

### **11.5. Onderhoud van certificaat en certificatieschema**

11.5.1. Gedurende de looptijd van het certificaat dient het certificaat en het certificatieschema te worden onderhouden en daarvoor:

11.5.1.1. - draagt de leverancier zorg voor het op het vereiste peil houden enerzijds van de regels en procedures van het managementsysteem, zoals vastgelegd in het kwaliteitshandboek, en anderzijds van de toepassing hiervan, een en ander in overeenstemming met de gestelde eisen,

11.5.1.2. - dient de leverancier op een voor Kiwa inzichtelijke manier, een registratie bij te houden van alle klachten en de daaruit voortvloeiende corrigerende maatregelen met betrekking tot het gecertificeerde systeem.

11.5.1.3. - oefent Kiwa regelmatig audits uit op naleving door de leverancier van zijn verplichtingen. Dit wordt zoveel mogelijk gecombineerd met audits die voortvloeien uit andere verplichtingen. Deze audit vindt door functionarissen van Kiwa op willekeurige tijdstippen plaats. Na schriftelijke toestemming van de leverancier kan Kiwa de uitvoering van de audit aan andere onafhankelijke, door Kiwa erkende, derden opdragen. Deze audits zullen ten minste betrekking hebben op:

- De toepassing van het systeem;
- Eventuele consequenties voor het systeem van:
  - wijziging van de organisatie;
  - wijziging van het voortbrengingsproces;
  - wijzigingen in het handboek;
- De toepassing van gewijzigde procedures en regels;
- Openbaarmaking van het certificaat volgens artikel 7.1. van dit reglement;
- Eigen beoordeling van het systeem door de leverancier;

- Corrigerende maatregelen naar aanleiding van externe audits en eigen beoordelingen van de leverancier;
  - Behandeling van klachten.
- 11.5.2. De frequentie en de aard van de opvolgingsaudits zijn gebaseerd op de eisen die door accreditatie-instellingen worden gesteld, en eventueel door het desbetreffende College van Deskundigen gestelde aanvullende van toepassing zijnde norm en eisen. De frequentie is in de certificatie-overeenkomst vastgelegd. Deze bepaling laat de mogelijkheid voor Kiwa onverlet, om, indien daar aanleiding toe is, de frequentie van audits, al dan niet tijdelijk, te verhogen. De kosten hiervan worden bij de organisatie in rekening gebracht.
- 11.5.3. Het toezicht wordt zodanig ingericht dat het gehele gecertificeerde systeem van de organisatie tenminste één keer in een daarvoor vastgestelde periode<sup>10</sup> is beoordeeld, tenzij de betreffende certificatieregeling andere eisen stelt.
- 11.5.4. Kiwa rapporteert de opvolgingsaudit aan de leverancier.
- 11.5.5. Kiwa rapporteert de bevindingen en de resultaten van de opvolgingsaudits geanonimiseerd aan het College van Deskundigen.
- 11.5.6. Kiwa evalueert de bevindingen en de resultaten van de opvolgingsaudits die bij de leverancier zijn uitgevoerd ten behoeve van het al dan niet voortzetten van het certificaat en certificatie overeenkomst.

## 11.6. Tekortkomingen en maatregelen bij tekortkomingen

- 11.6.1. Indien bij opvolgingsaudits, of op grond van andere informatie, tekortkomingen ten opzichte van de in het goedgekeurde kwaliteitshandboek vastgelegde regels en procedures worden geconstateerd, dient de organisatie binnen 14 dagen op grond van een oorzakenanalyse aan te geven welke corrigerende maatregelen en correctieve acties getroffen worden en binnen welke termijn deze maatregelen en acties geïmplementeerd zijn. Voor een kritische tekortkoming verifieert Kiwa de effectieve implementatie van de corrigerende maatregel en correctieve acties tijdens een extra bezoek. Voor een niet-kritische tekortkoming volstaat in eerste instantie de beoordeling van het plan van aanpak van de implementatie en verifieert Kiwa de effectieve implementatie tijdens de eerstvolgende opvolgingsaudit.
- Bovendien kan Kiwa afhankelijk van de ernst van de geconstateerde tekortkomingen tot één of meer van de volgende maatregelen overgaan<sup>11</sup>:
- a Een schriftelijke waarschuwing;
  - b Een topic audit;
  - c Extra opvolgingsaudits;
  - d Beperking in het toepassingsgebied van het certificaat;  
*Kiwa kan besluiten tot beperking van het toepassingsgebied van het certificaat indien de leverancier bij voortduur niet voldoet aan de eisen die voor het betreffende toepassingsgebied gelden.  
Beperking van het toepassingsgebied vindt eveneens plaats als de oorzaak van een schorsing die betrekking heeft op bepaald toepassingsgebied door de leverancier niet is weggenomen.*
  - e Een opschorting van het recht op het gebruik van het certificaat gedurende een bepaalde periode<sup>12</sup>;  
*Kiwa zal het certificaat opschorten ingeval:*
    - *het gecertificeerde managementsysteem van de leverancier bij voortduur en in ernstig mate niet voldoet aan de eisen;*
    - *de effectiviteit van het systeem onvoldoende is;*
    - *de leverancier geen opvolgingsaudits en of topic audits toestaat overeenkomstig de voorgeschreven frequenties;*
    - *de leverancier vrijwillig een verzoek tot opschorting heeft gedaan.*
  - f Onmiddellijke beëindiging van het certificaat;
  - g Publicatie van de onder c of d genoemde maatregelen in die organen die Kiwa daarvoor geschikt acht.
- 11.6.2. Kiwa stelt de leverancier schriftelijk en met opgave van redenen op de hoogte van haar beslissing. Voor zover met bovenvermelde maatregelen extra kosten voor Kiwa zijn gemoeid, worden deze aan de leverancier doorberekend.
- 11.6.3. Kiwa stelt de leverancier vooraf op de hoogte onder welke condities de topic audit gaat plaats vinden.
- 11.6.4. Binnen de gestelde periode van opschorting, als bedoeld in artikel 11.6.1, punt c.:
- Blijft de certificatieovereenkomst van kracht<sup>13</sup>;
  - Zal Kiwa toezicht houden op de door de leverancier te treffen maatregelen die moeten leiden tot de opheffing van de opschorting;
  - Mag de leverancier geen gebruik maken van het certificaat.  
Overtreding van deze bepaling wordt beschouwd als oneigenlijk gebruik in de zin van artikel 14.3 van dit reglement.

<sup>10</sup> Deze periode is in de certificatie-overeenkomst vastgesteld. Zo wordt bijvoorbeeld bij systeemcertificatie op basis van NEN-ISO 9001 een periode van drie jaar gehanteerd.

<sup>11</sup> Het College van Deskundigen is bevoegd om een beleid vast te stellen, waarin de aard van de door Kiwa te treffen maatregelen in relatie tot de vastgestelde tekortkoming is vastgelegd.

<sup>12</sup> Deze periode bedraagt maximaal 6 maanden

<sup>13</sup> Een opschorting laat de door de leverancier tegenover Kiwa ontstane financiële verplichtingen op grond van de certificatieovereenkomst onverlet.

- 11.6.5. Indien binnen de gestelde periode van opschorting door de leverancier geen adequate corrigerende maatregelen zijn getroffen, zal Kiwa het certificaat beëindigen. Daarmee vervalt, tenzij anders is overeengekomen, tevens de certificatie-overeenkomst.

## 12. Wijzigingen

### 12.1. Wijzigingen bij de leverancier

De leverancier dient Kiwa tijdig op de hoogte te stellen van wijzigingen:

- in het toepassingsgebied
- in de organisatie en in het management
- die de conformiteit van het systeem kunnen beïnvloeden
- van eigendom of van naam van de leverancier
- van contact adressen en vestigingen
- van voorgenomen ingrijpende wijzigingen van het systeem en of het voortbrengingsproces.

- 12.1.1. Bij mededeling, als bedoeld in lid 12.1, of indien bij de audits blijkt dat er sprake is van een ingrijpende wijziging van het gecertificeerde systeem, kan Kiwa besluiten tot een aanpassing van de certificatie-overeenkomst en/of tot een gehele of gedeeltelijke audit, in overeenstemming met het in artikel 11.2 gestelde en stelt de leverancier daarvan op de hoogte.

### 12.2. Wijziging van systeemeisen

- 12.2.1. Kiwa informeert de leverancier tijdig over een te verwachten wijziging van de systeemeisen, de datum van bindend verklaring en de eventuele overgangstermijn. Bovendien geeft Kiwa aan wat de aard, de omvang en de kosten zijn van een eventueel noodzakelijk aanvullend onderzoek.
- 12.2.2. Wanneer de leverancier de wijzigingen accepteert en de uitslag van het aanvullende onderzoek positief is, ontvangt hij een nieuw certificaat.
- 12.2.3. Wanneer de uitslag van het aanvullende onderzoek negatief is, vervalt het certificaat en de daarbij behorende certificatie-overeenkomst met ingang van de datum waarop de gewijzigde systeemeisen bindend worden of na het verstrijken van de overgangstermijn.
- 12.2.4. Wanneer de leverancier niet akkoord gaat met de wijzigingen en/of het voorgestelde aanvullend onderzoek, dient hij dit binnen 30 dagen schriftelijk aan Kiwa te berichten. In dat geval vervalt het certificaat op de datum, waarop de gewijzigde certificatie-eisen bindend worden. Daarmee vervalt tevens, tenzij anders is overeengekomen, de certificatieovereenkomst.

## 13. Beëindiging

- 13.1. Opzegging van de certificatieovereenkomst kan, behoudens het in 13.2 bepaalde, te allen tijde geschieden met inachtneming van een termijn van tenminste drie maanden. Met het opzeggen van de certificatieovereenkomst vervalt tevens het certificaat.
- 13.2. Indien één der partijen in strijd met één of meer van zijn verplichtingen als gevolg van de overeenkomst heeft gehandeld, is de andere partij door dit enkele feit gerechtigd de overeenkomst per direct te beëindigen. Hiermee vervalt tevens het certificaat.
- 13.3. Opzegging laat de voor leverancier reeds tegenover Kiwa ontstane financiële verplichtingen alsmede zijn reeds tegenover derden aangegane verbintenissen onverlet. De geheimhoudingsplicht van Kiwa blijft na opzegging gehandhaafd.
- 13.4. Een opzegging door de leverancier dient per aangetekende brief te worden medegedeeld, onder vermelding van de datum van de beëindiging van de overeenkomst.
- 13.5. Een opzegging door Kiwa wordt per aangetekende brief onder vermelding van reden en datum van de beëindiging van de overeenkomst medegedeeld.
- 13.6. Een certificaat kan door Kiwa met onmiddellijke ingang worden ingetrokken in de volgende gevallen:
- Vaststelling door Kiwa van ernstige nonconformity's; zie artikel 11.6.1, sub f;
  - Het niet treffen van adequate corrigerende maatregelen tijdens een periode van opschorting, zie artikel 11.6.5;
  - De leverancier in ernstige mate in strijd heeft gehandeld met één of meer van zijn verplichtingen ingevolge de certificatieovereenkomst, waaronder ook vallen zijn financiële verplichtingen;
  - De leverancier de belangen van Kiwa ernstig heeft geschaad.
- 13.7. Vanaf de datum van beëindiging van het certificaat mag de leverancier geen gebruik maken van het certificaat. Zij mag ook niet de indruk wekken dat zij nog het recht zou hebben op het gebruik van het certificaat. Overtreding van deze bepaling wordt beschouwd als oneigenlijk gebruik in de zin van artikel 14.3 van dit reglement. Bij constatering van een

inbreuk op deze bepaling kan Kiwa de leverancier een terstond opeisbare boete van maximaal Euro 5000,- opleggen, alsmede een boete van maximaal Euro 500,- voor iedere dag dat de genoemde overtreding voortduurt. Deze boete komt naast de door Kiwa geleden schade als gevolg van deze inbreuk.

## 14. Overige bepalingen

### 14.1. Klachten van derden

Indien over de toepassing van een door Kiwa gecertificeerd systeem of over het gebruik van het certificaat een klacht wordt ontvangen, onderzoekt Kiwa de oorzaak van de klacht nader, onder voorwaarde dat de klager zich bereid verklaart de kosten van het onderzoek te betalen wanneer de klacht niet gegrond blijkt te zijn. Bij dit onderzoek stelt Kiwa de leverancier aan wie het certificaat is verstrekt in de gelegenheid gehoord te worden. Met de leverancier zal tevens contact worden opgenomen over het uit te voeren onderzoek naar de aard en de oorzaak van de klacht en toezien op de afhandeling binnen redelijke termijn. Op basis van de resultaten van het onderzoek kan Kiwa corrigerende maatregelen vaststellen voor het betreffende gecertificeerde systeem, dan wel de toepassing ervan. Over het onderzoek brengt Kiwa zowel rapport uit aan de klager als aan de leverancier. Als de klacht niet gegrond blijkt te zijn worden de kosten van het onderzoek in rekening gebracht aan de klager. Is de klacht geheel of gedeeltelijk gegrond, dan zijn de kosten van het onderzoek voor rekening van de leverancier.

### 14.2. Oneigenlijk gebruik van certificaten, certificatiemerken, pictogrammen en logo's

- 14.2.1. Oneigenlijk gebruik door derden
- 14.2.2. Kiwa verplicht zich er op toe te zien dat geen oneigenlijk gebruik wordt gemaakt van certificaten, certificatiemerken, pictogrammen en logo's door derden.
- 14.2.3. Kiwa kan, al dan niet tezamen met gecertificeerde leveranciers, een vordering instellen tegen derden die oneigenlijk gebruik maken van certificaten, certificatiemerken, pictogrammen en logo's.

### 14.3. Oneigenlijk gebruik door certificaathouders

- 14.3.1. Kiwa ziet toe op het oneigenlijk gebruik van certificaten, certificatiemerken, pictogrammen en logo's door certificaathouders. Daaronder valt ook het oneigenlijk gebruik tijdens een periode van opschorting of het gebruik binnen een periode van zes maanden<sup>14</sup> na beëindiging van de certificatie-overeenkomst.
- 14.3.2. Bij constatering van oneigenlijk gebruik kan Kiwa de leverancier een terstond opeisbare boete van maximaal Euro 5.000,- opleggen, alsmede een boete van maximaal Euro 500,- voor iedere dag dat genoemde overtreding voortduurt. Deze boete komt naast de door Kiwa geleden schade als gevolg van dit oneigenlijk gebruik.

## 15. Klachten en beroep

### 15.1. Klachten

- 15.1.1. Wanneer Kiwa een klacht ontvangt over het eigen functioneren wordt deze behandeld door een medewerker van Kiwa die niet zelf betrokken was bij het functioneren dat aanleiding gaf tot de klacht.
- 15.1.2. De klacht zal worden afgehandeld in de vorm van een schriftelijke reactie aan de klager.

### 15.2. Beroep

- 15.2.1. Tegen een beslissing of maatregel van Kiwa, verband houdende met de inhoudelijke en procedurele aspecten van certificatie, kan door belanghebbenden binnen 30 dagen na dagtekening beroep worden ingesteld bij de Geschillencommissie, behoudens voorzover in het gegeven geval een andere rechtsgang geldt. De uitspraak van deze commissie geschiedt bij wege van arbitra al vonnis.
- 15.2.2. Het instellen van beroep vindt plaats op basis van het Kiwa-Reglement Geschillencommissie: 2008<sup>15</sup>.
- 15.2.3. Het instellen van beroep laat de beslissing of maatregel van Kiwa onverlet, totdat de Geschillencommissie dienaangaande een uitspraak heeft gedaan.

<sup>14</sup> Na de periode van zes maanden zal Kiwa tegen oneigenlijk gebruik optreden conform het gestelde in artikel 15.2.1

<sup>15</sup> Het Kiwa reglement GeschillenCommissie: 2008 is als bijlage bij dit reglement opgenomen.

## **16. Slotbepalingen**

- 16.1.** Kiwa overlegt over de wijziging van dit reglement, evenals over de regels ter uitvoering daarvan met het College van Deskundigen (Beleids College)
- 16.2.** Dit reglement vervangt het Kiwa -Reglement voor Systeemcertificatie: 2004.
- 16.3.** Dit reglement vervangt het Gastec Certification Reglement inzake Gastec Certification Systeemcertificatie: 2005
- 16.4.** Dit reglement kan worden aangehaald onder de naam "Kiwa-Reglement voor Systeemcertificatie: 2008".
- 16.5.** Wijzigingen van dit reglement treden eerst in werking na openbaarmaking door Kiwa onder vermelding van het tijdstip van in werking treden.
- 16.6.** Wijzigingen van dit reglement worden aan alle organisaties die met Kiwa een Systeemcertificatie-certificatieovereenkomst zijn aangegaan medegedeeld door het hen toezenden van een brief met verwijzing naar de internetsite, een wijzigingsblad of een nieuw reglement.
- 16.7.** Dit reglement is vastgesteld door de directeur van Kiwa België., en treedt in werking op 1 april 2008.