

## 1. Algemeen

Deze certificatievoorwaarden zijn uitgegeven door SPEN Certificatie B.V. te Arnhem en hebben tot doel om bedrijven en organisaties die door SPEN gecertificeerd willen worden te informeren over de werkwijze en de daarbij komende rechten en plichten. Wijzigingen en/of veranderingen in deze voorwaarden zullen kenbaar worden gemaakt op onze website, tevens is hier altijd de laatste versie van de voorwaarden te downloaden. Wijzigingen die direct invloed hebben op het certificeringsproces van de auditee, zullen gemeld worden om zo voldoende gelegenheid te geven eventuele wijzigingen of maatregelen door te voeren.

### Definities en afkortingen:

Auditee: Bedrijf of organisatie met wie SPEN een overeenkomst heeft gesloten met betrekking tot de certificering van een managementsysteem.

Certificatie overeenkomst: Contract tussen auditee en SPEN, gebaseerd op de verkregen informatie van de certificering.

VCA: VGM Checklist Aannemers versie 2008/5.1.

VCU: VG Checklist Uitzendorganisatie versie 2011/05

ISO 9001:2008: International Standardisation Organisation Quality

ISO 9001:2015: International Standardisation Organisation Quality (vervangt de ISO 9001:2008)

Initiële audit: Eerste audit ter controle van het managementsysteem.

Hercertificatie audit: Eerste audit ter controle van het managementsysteem, na een doorlopen 3 jarige certificatie cyclus.

Surveillance audit: Controle audit in het tweede en derde jaar van de certificatie cyclus.

SPEN en de auditee zijn na ondertekening van de uitgebrachte offerte gebonden aan deze overeenkomst. De auditee verklaart kennis te hebben genomen van de eisen zoals omschreven in dit document en verklaart zich met de inhoud ervan akkoord.

## 2. Werkwijze

### Certificatiecyclus:

- **Initiële- of hercertificatie audit:**

De doelstelling is om vast te stellen of uw systeem volledig geïmplementeerd is in de praktijk.

Dit onderzoek vindt bij u op locatie plaats en bestaat uit het vooronderzoek en het certificeringsonderzoek.

- **Vooronderzoek (fase 1):**

Het doel van een vooronderzoek is om zeker te stellen dat de auditee gereed is voor het certificeringsonderzoek en tevens een passende planning van de audit te kunnen maken. Dit wordt gedaan aan de hand van een bedrijfsrondgang en interview met de directie en de coördinator, toetsing van het handboek en procedures en het beoordelen van de status van relevante onderwerpen zoals de directiebeoordeling en interne audits. De auditor zal beoordelen of er nog aanpassingen doorgevoerd dienen te worden in de keuze van de auditor, tijdsbesteding en planning. Relevante consequenties voor de gemaakte afspraken en overeenkomst zullen met de auditee worden behandeld.

Het vooronderzoek vindt voorafgaand aan het certificeringsonderzoek plaats op de bedrijfslocatie of kantoor van de auditee. De resultaten van het vooronderzoek worden samen met de auditplanning aan de klant verstrekt. Dit houdt in dat er aangegeven wordt welke aspecten uit de documentenbeoordeling zijn geconstateerd die tijdens het certificeringsonderzoek kunnen leiden tot afwijkingen en of er aandachtspunten zijn die betrekking hebben op de verwachte implementatie van het managementsysteem en randvoorwaarden die het mogelijk maken een adequaat onderzoek te kunnen uitvoeren.

- **Certificeringsonderzoek (fase 2):**

De auditor voert uiterlijk 3 maanden na het vooronderzoek (fase 1) het certificeringsonderzoek (fase 2) uit. Tijdens het certificeringsonderzoek wordt getoetst of het managementsysteem, zoals staat beschreven in het handboek en de procedures, operationeel is. Om dit te bereiken wordt de auditee gevraagd:

- De auditor voldoende informatie te verstrekken om vast te kunnen stellen dat het managementsysteem volledig is beschreven en in overeenstemming met de eisen van de norm is;
- De documenten zoals vermeld in de planningsbevestiging van de audit bij aanvang van het onderzoek beschikbaar te stellen;
- De auditor toegang te verlenen tot faciliteiten, personen, dossiers, registraties en corrigerende maatregelen, zodat vastgesteld kan worden dat het managementsysteem volledig is geïmplementeerd en wordt bijgehouden;
- Mee te werken om eventuele afwijkingen te herstellen.

Verder wordt verzocht om;

- de auditor te informeren over de veiligheidsregels- en voorschriften binnen het bedrijf en /of projectlocaties en hun voorzien van de vereiste middelen.
- Voldoende inzicht te geven in de registraties en opvolgingen van klachten die gericht zijn op het managementsysteem.
- Toestemming te verlenen aan de Raad voor Accreditatie voor het monitoren van een certificeringsonderzoek van de auditee. Deze observatie zal vroegtijdig aan de auditee worden aangekondigd.

Aan het einde van het onderzoek zal de klant een mondeling verslag van de resultaten krijgen. Daarna volgt een schriftelijke rapportage van de bevindingen van het onderzoek.

- **Verstrekken certificaat:**

Onze doelstelling is om u uiterlijk 6 weken na de audit het certificaat te versturen mits er geen tekortkomingen zijn geconstateerd en de factuur is voldaan. De doorlooptijd wordt bepaald door het 'review-proces'. Dit proces is onze interne goedkeuring van zowel het rapport als de doorlopen gang van zaken in het gehele certificatie-proces.

- **Eerste surveillance audit:** De eerste surveillance audit vindt ongeveer een jaar na de laatste dag van de initiële – of hercertificatie audit plaats, waarbij de audit uiterlijk 12 maanden na datum uitgifte certificaat plaats vindt. Dit is een strikte eis vanuit de regelgeving waaraan voldaan dient te worden. Indien niet aan deze eis wordt voldaan zal uw certificaat worden geschorst wat betekent dat u niet meer gecertificeerd hetgeen extra kosten met zich meebrengt.

- **Tweede surveillance audit:** De tweede surveillance audit vindt ongeveer een jaar na de eerste surveillance audit plaats. Gedurende beide surveillance audits voert de auditor wederom steekproeven uit om te kijken of uw systeem nog voldoet aan de geldende criteria voor behoud van het certificaat.

- **Hercertificatie audit:** Een half jaar vóór het verlopen van uw certificaat zullen wij contact met u opnemen om u een nieuw investeringsvoorstel te doen en een datum vast te leggen voor de uitvoer van de hercertificerings- audit. De hercertificatie dient in het geheel te zijn afgerond vóór het verlopen van het certificaat. Dit om de continuïteit van uw certificaat te waarborgen.

#### Bevindingen

Spen hanteert tijdens de certificerings audits en de surveillance audits twee soorten bevindingen, namelijk de afwijkingen en de opmerkingen.

- **Afwijking:**

Een afwijking is een bevinding die wordt vastgesteld indien de documentatie en/of de implementatie van het managementsysteem niet of gedeeltelijk in overeenstemming zijn met de eisen in de toegepaste norm, en als te verwachten is dat deze tekortkomingen een direct negatieve invloed heeft op het functioneren van het systeem en/of kwaliteit van de producten, processen en/of diensten van de auditee. De oplossing van een afwijking door het nemen van effectieve, corrigerende maatregelen is een voorwaarde voor certificering of behoud van het huidige certificaat.

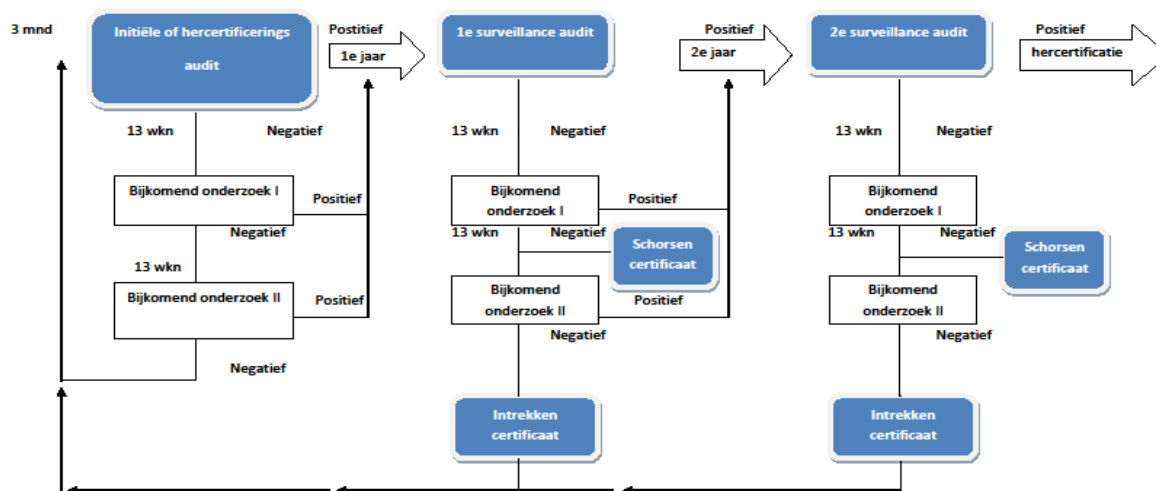
- **Scopewijziging:**

Wanneer tijdens de lopende cyclus wordt geconstateerd dat niet alle scope onderdelen (volgens het certificaat) positief worden beoordeeld, dan behoud SPEN zich het recht om een scope wijziging door te voeren.

- **Opmerking:**

Een opmerking is een bevinding die wijst op een kwetsbaar onderdeel in of van het managementsysteem, procedure, registratie of proces en nog geen direct negatieve invloed uitoefent op het functioneren van het systeem en op de kwaliteit van de producten, processen en/of diensten. Het betreft hier veelal kleine op zichzelf staande bevindingen die voornamelijk incidenteel van aard zijn. Het oplossen van een opmerking is geen directe voorwaarde voor de certificering of het behoud van het huidige certificaat.

Schematische weergave cyclus



Afwijkende werkwijze

In incidentele gevallen wordt afgeweken van de standaard werkwijze voor certificering.

Accreditatie

SPEN Certificatie is geaccrediteerd door de Raad voor Accreditatie voor het uitvoeren van het certificeren van uw systeem. Wilt u meer weten over onze accreditaties, dan nodigen wij u uit een bezoek te brengen aan onze webpagina ([www.spen.net](http://www.spen.net)) of de webpagina van de Raad voor Accreditatie ([www.rva.nl](http://www.rva.nl)).

Certificaten

Standaard is 1 certificaat inbegrepen per te certificeren systeem. Extra exemplaren kunt u bestellen voor een stukprijs van € 40,-. Tevens bestaat de mogelijkheid om uw certificaat te vertalen naar een vreemde taal. Voor meer informatie hierover kunt u contact met ons kantoor opnemen.

Normwijziging

Indien er zich normwijzigingen voordoen in de schema's waarvoor u gecertificeerd bent, dan zal SPEN Certificatie B.V. u hiervan tijdig informeren.

### 3. Voorwaarden

Op de offerte en het contract zijn de onderstaande voorwaarden van toepassing, evenals onze algemene voorwaarden, welke op onze website vermeld zijn.

Indien afspraken met betrekking tot audits, beoordelingen of enige andere bezoeken aan uw bedrijf op uw verzoek voor de overeengekomen data afgezegd of verplaatst worden, zullen wij de hiervoor gemaakte kosten in rekening brengen. Dit is van toepassing indien:

- Meer dan 4 weken van tevoren worden geen kosten in rekening gebracht
- Tussen de 2 en 4 weken van tevoren worden 50% van de kosten in rekening gebracht
- Binnen een termijn van 2 weken worden 100% van de kosten in rekening gebracht

Mochten de door ons aangeboden diensten door nalatigheid uwerzijds niet binnen 1 jaar na ondertekening worden uitgevoerd, dan wordt uw organisatie gehouden aan 50% van het bedrag van de offerte en zal vervolgens de overeenkomst eenzijdig door SPEN Certificatie B.V. ontbonden worden.

Het tarief waarmee de genoemde bedragen in de offerte zijn samengesteld, wordt jaarlijks geïndexeerd op basis van de CBS-prijzen index. In de volgende gevallen vindt een toeslag op onze tarieven plaats:

- 150%: Bij werkzaamheden op werkdagen tussen 18:00 uur en 24:00 uur en zaterdagen
- 200%: Bij werkzaamheden op werkdagen tussen 0:00 uur en 6:00 uur en op zon- en feestdagen.

De offerte blijft van kracht gedurende 90 dagen. Indien er wijzigingen optreden in relevante richtlijnen en tarieven zullen wij een herzien voorstel verstrekken.

### 4. Rechten van het certificaat

De auditee ontvangt een certificaat van SPEN als bewijs van het positieve oordeel tot certificering. Het specifieke toepassingsgebied (scope) alsmede de norm(en) waaraan getoetst is, wordt op het certificaat vermeld. Dit certificaat is 3 jaar geldig.

Indien een klant met meerdere vestigingen een apart certificaat wenst voor iedere vestiging op naam en adres, dient er per vestiging een apart onderzoek plaats te vinden.

Alvorens het aan gaan van deze certificatieovereenkomst heeft de aanvrager het recht duidelijk en eenduidig door SPEN te worden voorgelicht over de certificatie-eisen, de certificatieprocedure en de kosten.

De auditee heeft het recht op een onbevooroordeelde, onpartijdige, niet discriminerende uitvoering van alle werkzaamheden m.b.t. het certificatieproces conform de ISO/IEC 17021.

De auditee heeft recht op een grondige, volledige en correcte uitvoering van de certificatie-procedures evenals alle vervolgpcedures.

Certificaathouders hebben het recht op de hoogte gehouden te worden van wijzigingen met betrekking tot systeemcertificeringen conform de ISO/IEC 17021. SPEN zal de certificaathouders hierover informeren via brieven of via de website.

### 5. Geldigheid van het certificaat

De certificaathouder is gerechtigd het certificaat te gebruiken uitsluitend binnen de geldigheidsduur van het certificaat en dient de plichten betreffende het certificaat, zoals omschreven in punt vier na te komen. De geldigheid van het certificaat vervalt:

- aan het einde van de geldigheidstermijn zoals aangegeven op het certificaat
- bij beëindiging van de certificatieovereenkomst
- bij schorsing van het certificaat
- wanneer de auditee opzettelijk handelt in strijd met de bepalingen uit de certificatieovereenkomst
- wanneer de auditee in gebreke is (gebleven) aan de gestelde voorwaarden.

De geldigheidsduur van het certificaat is drie jaar. Na drie jaar kan het certificaat verlengd worden, er dient dan een nieuwe certificering te worden aangevraagd van het systeem. Deze hercertificering zal gelijk zijn aan de certificering ter verkrijging van het certificaat (behoudens wijzigingen in de wet en/of wijzigingen in de certificatie-eisen en het feit dat SPEN de auditrapporten van de voorgaande 3 jaar zal beoordelen). U wordt hierover maximaal 6 maanden voor verlopen van het certificaat geïnformeerd.

## 6. Schorsen en intrekken van het certificaat

### Schorsen van het certificaat:

Het certificaat wordt voor een bepaalde periode van 3 maanden geschorst indien:

- de auditte niet binnen de gestelde termijnen aan kan tonen dat er adequate corrigerende maatregelen op afwijkingen zijn ondernomen;
- er sprake is van onjuist gebruik van het certificaat en/of logo;
- de looptijd van de periodieke controle onderzoeken (los van de schuldvraag) wordt overschreden (max. 12 maanden). ;
- er niet aan de financiële verplichting aan SPEN wordt voldaan;
- de klant hier zelf toe verzoekt.

Bij schorsing van het certificaat, is het certificaat tijdelijk ongeldig. De auditte mag in de periode dat het certificaat geschorst is geen promotie uitvoeren op basis van het certificaat. Hetzelfde geldt bij intrekken van het certificaat. Indien voor certificaathouder bijkomende administratieve handelingen verricht dienen te worden, door bijvoorbeeld het schorsen van een certificaat met welke reden ten grondslag dan ook, zal SPEN deze kosten doorbelasten aan certificaathouder c.q. betalingsplichtige.

De auditte wordt schriftelijk in kennis gesteld van de schorsing van het certificaat waarbij het volgende vermeld zal worden:

- de ingangsdatum, duur en beëindiging van de schorsing;
- de argumenten / motivatie van de schorsing;
- de mogelijkheden en termijn van beroep;
- de bijbehorende voorwaarden.

Zodra er binnen de vastgestelde periode aan de verplichtingen met betrekking tot de afwijking is voldaan, zal SPEN de schorsing van het certificaat ongedaan maken en de auditte hierover informeren.

### Intrekken van het certificaat:

Het certificaat van de auditte kan ingetrokken worden wanneer de auditte opzettelijk in strijd handelt met de bepalingen uit de certificatieovereenkomst, of in gebreke is gebleven in de gestelde voorwaarden van SPEN, bijvoorbeeld wanneer een periodieke audit in de schorsingsperiode alsnog niet is uitgevoerd. Indien SPEN aantoonbare fraude signaleert van de klant, zal het certificaat per direct worden ingetrokken.

SPEN stelt de auditte in kennis door bovengenoemde procedure (schorsing).

Bij intrekken van het certificaat dient de auditte het door SPEN uitgegeven certificaat te retourneren.

### Beroep

Wanneer er sprake is van een opgelegde sanctie, heeft de klant de mogelijkheid hier tegen in beroep te gaan.

### Stopzetten van het certificaat:

De auditte kan zelf verzoeken het certificaat stop te zetten. Bij het verzoek tot stop zetten zal SPEN beoordelen of er aan de financiële verplichtingen is voldaan en de klant informeren over de werkwijze bij stopzetting. SPEN behoudt zich het recht de stopzetting van het certificaat openbaar te maken.

## 7. Klachtenprocedure

Indien de certificaathouder of auditte van mening is dat SPEN haar plichten niet nakomt of op andere wijze haar werkzaamheden niet naar behoren uitvoert, bestaat de mogelijkheid een klacht in te dienen bij SPEN. Iedere klacht zal volgens de daarvoor bestaande procedure afgehandeld worden. Op verzoek is inzage in de klachtenprocedure mogelijk.

Indien certificaathouder of auditte het niet eens is met het door de CI genomen besluit, bestaat de mogelijkheid schriftelijk beroep aan te tekenen (verzoek tot heroverweging). Op verzoek is inzage in de beroepsprocedure van SPEN mogelijk. Ieder beroep zal volgens de daarvoor bestaande procedure door een onafhankelijk College van Beroep behandeld worden. SPEN zal zich neerleggen bij de uitspraak van dit College van Beroep.

## 8. Plichten certificaat

Het certificaat mag uitsluitend door het bedrijf/vestigingen/personeel gebruikt worden die betrekking hebben op de scope van de certificering.

De certificaathouder verplicht zich gedurende de geldigheidsduur van het certificaat, aan de certificatie-eisen te voldoen zoals: wettelijke, commerciële en organisatorische status van eigendom, organisatie en management, contactadres en locaties, scope grote wijzigingen in managementsysteem en processen, alsmede aan aanpassingen vanaf de ingangsdatum van het certificaat. SPEN is gerechtigd zich te overtuigen van de werkzaamheid van deze maatregelen en de toepassing hiervan te controleren.

Op basis van klachten, indien een certificaathouder niet meer aan de certificatie-eisen voldoet of indien misbruik wordt gemaakt van de certificering, behoudt SPEN zich het recht voor extra audits uit te voeren, de certificering te schorsen of het certificaat in te trekken. De certificaathouder wordt hiervan schriftelijk op de hoogte gesteld.

De certificaathouder is verplicht om klachten in het kader van zijn certificaat te registreren.

De certificaathouder is verplicht tenminste éénmaal per jaar een auditor een surveillance audit te laten uitvoeren. De procedures, regelingen en normen voor deze surveillance audits zijn identiek aan de procedures, regelingen en normen die gelden bij de initiële certificatie.

De certificaathouder is verplicht mee te werken aan een verzoek van SPEN een audit te laten bijwonen door een extra beoordelaar om de competenties en/of prestaties van de auditor op locatie te kunnen beoordelen.

## 9. Gebruik certificatiemerk

De certificaathouder heeft het recht gedurende de periode van geldigheid van het certificaat te refereren aan het certificaat, de status van het certificaat en het certificatiemerk. Bij schorsing, intrekking of stopzetting van het certificaat vervalt dit recht per direct.

Het certificatiemerk mag geplaatst worden op drukwerk zoals briefpapier en enveloppen of anderszins te publiceren voor promotiedoeleinden. Hierbij moet te allen tijde duidelijk zijn dat het certificatiemerk verwijst naar de organisatie of het proces in zijn geheel voor zover dit binnen de scope van het certificaat valt.

Het gebruik van het certificatiemerk mag uitsluitend gebruikt worden onder de volgende voorwaarden;

- Naam en logo van SPEN mogen door de auditee niet aan derden worden afgegeven of in gebruik worden gegeven;
- Het certificaat en logo dienen in zijn geheel, inclusief eventuele kaders, getoond te worden;
- Het certificaat wordt slechts gebruikt ter aanduiding van de goedkeuring van het managementsysteem en niet van producten;
- De vermelding dat de auditee in het bezit is van het certificaat mag worden gebruikt op de werkplek, op websites, in commercials, in advertenties, op briefpapier, brochures of ander promotiemateriaal;
- Het is toegestaan het logo te reproduceren in elke afmeting, tot een minimum van 12 millimeter in geval van drukwerk;
- Het logo dient in de juiste samenstelling van kleuren gebruikt te worden, of in zwart-wit of kleur van de huisstijl van de auditee;
- De auditee is verplicht bij schorsing, intrekking en/of stopzetting van het certificaat het gebruik van het logo te staken, het logo te verwijderen en het certificaat te retourneren aan SPEN;
- SPEN behoudt zich het recht om onterecht gebruik van logo's en certificaten openbaar te maken;

Het is niet toegestaan:

- het certificatiemerk te plaatsen op producten of productverpakkingen die zichtbaar zijn voor de consument;
- het certificatiemerk toe te passen in advertenties voor producten;
- dat het certificatiemerk gebruikt wordt op laboratoriumtesten, kalibratie- of inspectierapporten;
- het certificatiemerk in iedere gewenste kleur te publiceren, overeenkomstig uw eigen huisstijl.

## 10. Overige bepalingen

De auditee dient zich vanaf het moment van tekenen van de offerte, te houden aan de door SPEN vastgelegde regelingen uit deze certificatievoorwaarden.

De certificaathouder stemt ermee in dat zijn naam, locatie bedrijf, scope van het bedrijf en de geldigheidsduur van zijn certificaat wordt vermeld in het openbare register van certificaathouders.

SPEN is niet aansprakelijk voor schade als gevolg van het gebruik van het certificaat. De auditee is verplicht vergoedingen verschuldigd als gevolg van het afsluiten van deze certificatieovereenkomst na te komen.

SPEN behandelt alle informatie die de auditee tijdens het certificatieproces beschikbaar stelt als vertrouwelijk. Hiertoe hebben alle medewerkers de geheimhoudingsverklaring ondertekend.

SPEN heeft in de volgende situaties het recht om de certificatieovereenkomst zonder opzegtermijn te beëindigen: na verloop van een periode van drie maanden, na het besluit tot het niet toekennen van een certificaat of het intrekken van een certificaat (tenzij binnen deze termijn door de auditee of voormalig certificaathouder een nieuwe aanvraag voor certificering is ingediend).

Voor annuleringen of verzoek tot verschuiving van een audit inzake systeemcertificeringen binnen 2 weken voor aanvang van de audit, bedragen de kosten 100% van het betreffende tarief. Bij voortijdig opzeggen van een 3-jarig VCA\*/\*\*/ISO 9001/VCU contract zal 50% van de kosten van de nog uit te voeren audits in rekening gebracht worden.

Op deze overeenkomst is het Nederlands recht van toepassing.