

DQS: Audit- en certificatiereglement

1. Audit- en certificatiediensten

1.1 Toepassingsgebied en toepasbaarheid

Dit audit- en certificatiereglement geldt voor alle audit- en certificatiediensten die worden aangeboden en bewezen aan klanten van de internationale DQS Groep, met inbegrip van al haar dochterondernemingen en partners. Een actuele lijst van alle leden van de DQS Groep is beschikbaar op www.dqs-holding.com. Dit reglement is van toepassing op alle stadia van de certificering of het auditproces, met inbegrip van maar niet beperkt tot dienstaanbiedingen en offertes, contracten, aankoop- en/of werkorders, schema's en aanvullingen overeengekomen tussen DQS en zijn klanten, behalve wanneer dit schriftelijk uitdrukkelijk anders is overeengekomen of wanneer het wettelijk zo bepaald is.

Dit "Audit- en certificatiereglement" gaat onmiddellijk van kracht na de publicatie ervan en het blijft geldig tot er een nieuwe versie is opgesteld en gepubliceerd. De huidige versie van dit reglement is beschikbaar in het Engels op <http://www.dqs-holding.com/en/pages/about-dqs-group/certification-rules.html> of op verzoek bij ieder DQS-kantoor.

1.2 Definitie van termen

"Klant" staat voor klanten en elke organisatie, met inbegrip van hun vertegenwoordigers, die namens hen informeert naar om het even welke DQS-certificatie- of auditdienst of deze ontvangt.

"DQS" staat voor elk groepslid van de internationale DQS-groep, met inbegrip van haar dochterondernemingen en partners, die certificatie- en auditdiensten aanbieden en/of leveren aan klanten. In sommige gevallen kan een groepslid de contractuele lokale partner van een klant worden, terwijl een bepaalde dienst geheel of gedeeltelijk kan worden geleverd door een ander lid van de groep.

"Auditor" staat voor assessoren, auditoren en deskundigen die zijn toegewezen aan een certificatie- en auditproces namens de DQS-groep.

1.3 Audit- en certificatiediensten

De audit en certificatie van een managementsysteem door een onafhankelijke, competente derde partij, zoals DQS, genereert waardevolle voordelen voor de klant. Een DQS-certificaat zal dienen als bewijs van een geschikt en effectief managementsysteem met de mogelijkheid om continu te voldoen aan de verwachtingen van de klant, alsook van de wetgeving en wettelijke eisen.

Tijdens de audit beoordelen gekwalificeerde en ervaren auditoren het managementsysteem en de processen om zeker te zijn van een vlotte toepasbaarheid en effectiviteit in het licht van veranderende markten en omgeving. Door het identificeren van verbeterpotentieel, verbeteren de auditoren de mogelijkheden van de organisatie om vastgestelde doelen en doelstellingen te bereiken, en zo verhogen ze het duurzame succes voor de klant. Met een DQS-certificaat kunnen klanten hun vertrouwen stellen in de organisatie en het gecertificeerde managementsysteem, dat werd beoordeeld en gecertificeerd volgens erkende normen en specificaties.

1.4 Verwijzing naar individuele contracten en commerciële voorwaarden

Dit DQS audit- en certificatiereglement vormt een integraal onderdeel van alle certificatie- en auditovereenkomsten tussen klanten en DQS. In deze overeenkomsten worden altijd de soort en aard van de aangeboden en geleverde diensten beschreven, prijzen en timing inbegrepen. Bovendien zullen de partijen commerciële voorwaarden opstellen, die gewoonlijk specifiek zijn voor het land waar de dienstverlening plaatsvindt, en/of voor het land waar de contractuele partners zijn gevestigd. Dergelijke commerciële voorwaarden kunnen onder meer bepalingen bevatten over de wettelijke vertegenwoordiging, jurisdictie, aansprakelijkheid, belastingen, betalingsvoorwaarden en andere. Deze bepalingen kunnen in de overeenkomst zelf worden omschreven, of in een referentiedocument als bijlage bij de overeenkomst.

2. Het certificatieproces

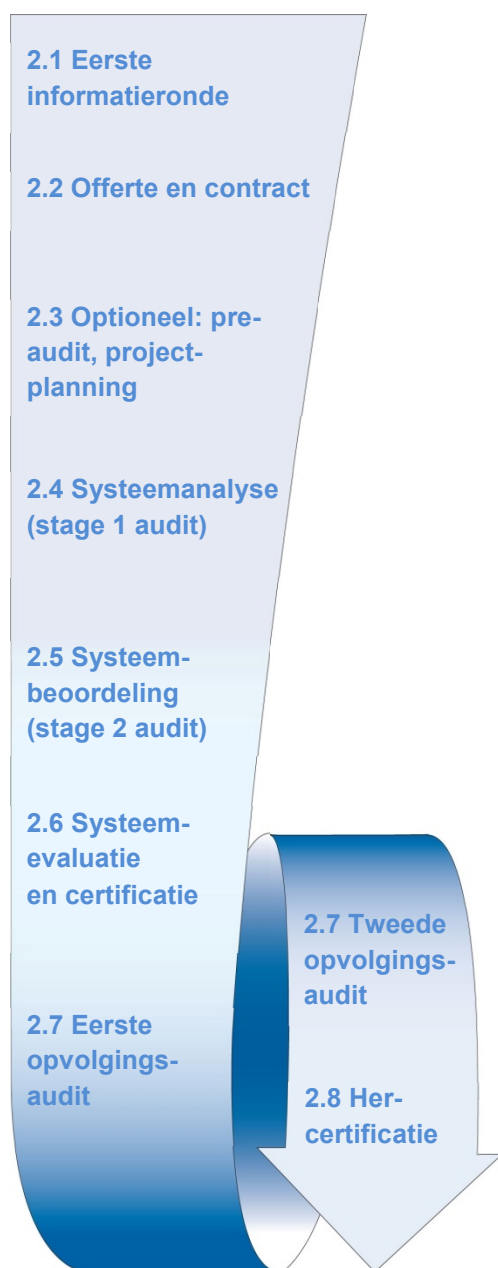
DQS beoordeelt het managementsysteem van zijn klant, of delen ervan, met als doel het vaststellen van de overeenstemming met de afgesproken en erkende eisen, zoals internationale, nationale of sectorspecifieke normen of specificaties. De desbetreffende audit kan uit een of meerdere stappen bestaan en eindigt meestal met een auditrapport dat de auditresultaten documenteert. Wanneer de klant een certificering wenst, zal DQS een klantspecifiek certificaat uitgeven dat de conformiteit aan de respectievelijke eisen bevestigt, wanneer de vervulling van alle van toepassing zijnde eisen duidelijk werd aangetoond.

Als er afwijkingen van de eisen van de respectievelijke standaard of specificatie worden vastgesteld tijdens een audit, dan moeten de corrigerende maatregelen aantoonbaar worden getroffen door de klant binnen een bepaald tijdsbestek. Certificaten zullen enkel worden afgegeven nadat de effectieve implementatie van geschikte corrigerende maatregelen werd aangetoond. Het bereik en de duur van de geldigheid zullen worden vermeld op het certificaat.

DQS en de klant komen overeen dat de evaluatie en/of certificatie van zijn managementsysteem zal worden uitgevoerd in overeenstemming met de geldende normen, de aan zijn industrietak gerelateerde vereisten (indien van toepassing) en met het Audit- en certificatiereglement, met inbegrip van dit document en alle documenten die daaraan verbonden zijn of erin worden vermeld.

DQS is onafhankelijk, neutraal en objectief in zijn beoordelingen en certificeringen. Alle audits worden uitgevoerd op de plaats waar de klant zijn activiteit uitoefent. Het type, de uitgebreidheid en het tijdschema van de procedure worden telkens overeengekomen door de partijen. DQS tracht elke verstoring van het zakelijk proces te beperken tijdens de uitvoering van het assessment in het bedrijf zelf.

Het certificatieproces zal in het algemeen de volgende stappen bevatten:



2.1 Het proces begint met de noden en verwachtingen van de klant. DQS wil meer weten over de organisatie van de klant, zijn managementsysteem, de grootte en de aard van de processen. Rekening houdend met de van toepassing zijnde normen en specificaties, zullen beide partijen samen de doelstellingen voor de audit en/of certificatie bepalen.

2.2 DQS zal een gedetailleerde offerte voor de audit- en certificatiediensten afleveren, afgestemd op de individuele behoeften van de klant, op basis van de door hem verstrekte informatie. Een schriftelijk contract specificeert alle te leveren prestaties en de geldende audit- en certificatiecriteria.

2.3 Een pre-audit kan dienen als eerste prestatie- of gapanalyse, waarbij de sterke punten en de verbeterpunten worden geïdentificeerd. Voor grotere audit- en certificatieprojecten biedt een projectplanningvergadering een uitstekende gelegenheid voor de klant om de lead auditor te ontmoeten en om een op maat gemaakt auditplan op te stellen voor alle betrokken functies en locaties. Beide diensten zijn optioneel.

2.4 Systemanalyse: de auditprocedure zelf begint met een toetsing en evaluatie van de systeemdokumentatie, doelstellingen, resultaten van de management review en interne audits. Tijdens dit proces zal worden bepaald of het managementsysteem van de klant voldoende is ontwikkeld en dus klaar is voor certificatie. De auditor zal zijn bevindingen uitleggen en de vereiste activiteiten ter voorbereiding van de on-site systeembeoordeling coördineren.

2.5 Systeembeoordeling: het aangeduide auditteam zal managementsysteem van de klant beoordelen op de plaats van productie of dienstverlening. Door het toepassen van duidelijk gedefinieerde management-systeemnormen en –specificaties zal het auditteam de doeltreffendheid van alle functionele gebieden en van alle processen beoordelen, gebaseerd op observaties, inspecties, interviews, inzage van relevante documenten, en andere audittechnieken. Het auditresultaat, met inbegrip van alle bevindingen, zal worden gepresenteerd aan de klant tijdens de afsluitende vergadering. Vereiste actieplannen zullen worden overeengekomen als dat nodig is.

2.6 Systemevaluatie: de onafhankelijke certificatiefunctie van DQS zal het auditproces en de resultaten ervan beoordelen, en onafhankelijk beslissen over de afgifte van een certificaat. De klant ontvangt een auditrapport waarin de auditresultaten gedocumenteerd zijn. Wanneer aan alle vereisten voldaan is, ontvangt de klant ook het certificaat.

2.7 Opvolgingsaudits: halfjaarlijks of ten minste eenmaal per jaar zal er een on-site audit van de kritische onderdelen van het managementsysteem plaatsvinden. Verbeterpotentieel zal worden vastgesteld met een focus op continue verbetering en duurzame effectiviteit.

2.8 Hercertificatie: een managementsysteemcertificaat is geldig voor een beperkte periode, vaak voor een maximum van drie jaar. Aan het einde van deze cyclus zal een nieuwe audit worden uitgevoerd om de continue vervulling van alle van toepassing zijnde normen te verzekeren. Onder voorbehoud van deze vervulling zal een nieuw certificaat worden afgeleverd.

3. Rechten en plichten van de klant

3.1 Handhaving van het managementsysteem

Om een certificaat te verkrijgen en behouden, moet de klant een gedocumenteerd managementsysteem implementeren en onderhouden. Het systeem moet voldoen aan de eisen van de norm of specificatie waarop het is gebaseerd. De klant zorgt ervoor dat alle bewijzen van conformiteit en doeltreffendheid van het door te lichten managementsysteem direct beschikbaar zijn voor het aangewezen auditteam. De klant zal alle nodige maatregelen treffen om ervoor te zorgen dat het managementsysteem te allen tijde wordt onderhouden op een conforme en effectieve wijze.

3.2 Toegang tot informatie

De klant zorgt ervoor dat DQS toegang heeft tot alle noodzakelijke informatie en de nodige voorzieningen om zijn audittaak te vervullen. Hij verbindt ook alle aangeduide vertegenwoordigers en werknemers ertoe de assessor tijdig te voorzien van accurate en volledige informatie over alle processen die relevant kunnen zijn voor de audit. Op het gebied van gecertificeerde managementsystemen moeten alle documenten die te maken hebben met klachten en hun corrigerende maatregelen op aanvraag aan DQS worden voorgelegd.

3.3 Bekendmaking van veranderingen

De klant is verplicht om DQS zonder uitstel op de hoogte te brengen van veranderingen die het gecertificeerde managementsysteem kunnen beïnvloeden. Dit is in het bijzonder van toepassing op de aankoop of verkoop van delen van het bedrijf, op elke verandering in eigendom, op verandering in het werkgebied, op fundamentele wijzigingen in processen of op het aanvragen van een faillissement of schikkingsprocedures. In elk van deze gevallen zal DQS beraadslagen met de klant en onderzoeken hoe het certificaat kan behouden blijven.

3.4 Onafhankelijkheid van het assessment

De klant is verplicht om alles wat de onafhankelijkheid van de werknemers en assessoren van DQS in het gedrang kan brengen, te vermijden. Dit is in het bijzonder van toepassing op aanbiedingen van consultancy of van bezoldigd of freelance werk, en op aparte overeenkomsten over honoraria of andere geldelijke beloningen.

3.5 Recht om de auditor te weigeren

Voorafgaand aan de bevestiging van de auditdatum behoudt de klant zich het recht voor om de door DQS toegewezen assessor(en) te weigeren, mits een goede motivering. In dat geval zal DQS een vervanger voor de afgewezen assessor toekennen.

3.6 Vertrouwelijkheid en informatiebeveiliging

De documenten die DQS aan de klant levert, met inbegrip van de keurmerken en het DQS-certificaatsymbool, zijn beschermd door auteursrecht. De klant erkent uitdrukkelijk dat alle documenten die worden geleverd of ter beschikking worden gesteld door DQS ter inzage, het eigendom van DQS blijven, dat ze enkel gebruikt zullen worden voor de behoeften van het bedrijf en dat ze niet ter beschikking gesteld zullen worden van derden noch gebruikt zullen worden voor andere dan de overeengekomen doeleinden.

De klant is tot strikte geheimhouding verplicht zowel over alle informatie die wordt bekendgemaakt binnen de voorwaarden van deze overeenkomst als over alle kennis van zaken met betrekking tot DQS, zijn werknemers en assessoren. Deze verplichting blijft ook van toepassing na beëindiging van het contract. De klant aanvaardt deze verplichting eveneens namens alle plaatsvervangende vertegenwoordigers en hulppersoneel.

De klant mag het auditrapport in zijn geheel doorzenden. Uittreksels doorsturen is niet toegestaan.

3.7 Recht om certificatie en merken te gebruiken

Een geldig DQS-certificaat geeft de klant het recht om het certificaat en de bijbehorende keurmerken voor promotiedoeleinden te gebruiken. Geautoriseerd gebruik van het auteursrechtelijk beschermd DQS Gecertificeerd-Managementsysteemmerk, het UL Geregistreerd-Bedrijfsmerk en andere keurmerken (hierin aangeduid als de “merken”) verbetert het vertrouwen van de klanten in het gecertificeerde managementsysteem en de respectieve prestaties. Deze merken worden vaak gebruikt op briefpapier, in brochures, op internet, op beurzen, op voertuigen of in advertenties. De merken zijn direct verbonden met de gecertificeerde organisatie en haar managementsysteem.

De certificaten en certificaatsymbolen mogen worden gebruikt voor promotiedoeleinden in overeenstemming met de bepalingen van dit Audit- en Certificatiereglement. Een dergelijk gebruik is beperkt tot de reikwijdte/scope en de geldigheidsduur van de certificatie. Merken mogen niet direct op een product worden aangebracht, of op een zodanige manier worden gebruikt dat ze de indruk wekken verband te houden met de overeenstemming van een product met de norm of specificatie waarop ze zijn gebaseerd. In hoofdstuk 5 Certificaten en Merken leest u de betreffende regels in detail. DQS is verplicht om een correct gebruik van certificaatsymbolen te verzekeren.

3.8 Beroep en klachten

Elke klant van DQS heeft recht op diensten die worden uitgevoerd binnen het afgesproken toepassingsgebied op een zodanige manier dat alle redelijke verwachtingen en vereisten vervuld worden. In geval van een niet-nakoming is de klant gerechtigd om een klacht neer te leggen bij de desbetreffende DQS onderneming. In dat geval zal DQS om bijkomende informatie vragen ter analyse, en om verbeteringen aan te brengen.

In geval van een meningsverschil met de DQS assessoren of een specifieke certificatiebeslissing, heeft de klant het recht om in beroep te gaan bij de verantwoordelijke DQS-onderneming. Wanneer de betrokken partijen zelf geen oplossing kunnen vinden, kan de klant een schriftelijk beroep doen op het management van de gecontracteerde DQS-onderneming, of – in een laatste instantie - het DQS-arbitrageorgaan, wiens beslissing definitief is.

4. Rechten en plichten van DQS

4.1 Beoordeling van managementsystemen

DQS controleert de conformiteit en de doeltreffendheid van het gecertificeerde managementsysteem van zijn klant door regelmatig audits uit te voeren (meestal op halfjaarlijkse of jaarlijkse basis). Voor deze auditdoeleinden heeft DQS het recht op toegang tot de terreinen van de klant binnen het kader van de geplande auditbezoeken. Daar mag DQS activiteiten observeren, processen, producten en diensten inspecteren, medewerkers en vertegenwoordigers interviewen, documenten en relevante gegevens nakijken, en informatie verzamelen via andere audittechnieken. Mocht DQS van derden informatie ontvangen die de conformiteit of de doeltreffendheid van een door ons gecertificeerd managementsysteem betwist, dan is DQS gerechtigd om aanvullende, niet-routinematige audits uit te voeren na overleg met de klant. In wettelijk gereguleerde gebieden is DQS gerechtigd om extra, onaangekondigde audits uit te voeren wanneer deze nodig zijn.

4.2 Accreditatie en machtiging

DQS is gemachtigd door verschillende accreditatie-instellingen, overheidsinstanties en niet-gouvernementele autoriteiten om auditrapporten en certificaten uit te geven volgens verschillende normen en specificaties. Dit brengt de verplichting met zich mee om werknemers of hulppersoneel van deze instellingen aan audits te laten deelnemen. In overeenstemming met de relevante accreditatie- en machtigingsregels verleent DQS deze personen toegang tot zowel zijn eigen documenten als de klantgerelateerde data, met inachtneming van de vereisten betreffende vertrouwelijkheid die in dit document worden uiteengezet. Bovendien worden klantgerelateerde data en auditresultaten doorgegeven aan deze instellingen, telkens als individuele normen of specificaties dit uitdrukkelijk vereisen. Door het aanvaarden

van dit Audit- en certificatiereglement, stemt de klant in met de relevante accreditatie- en machtigingsregels, met inbegrip van al het voorgaande.

DQS heeft het recht om specifieke audit- en certificeringstaken toe te wijzen aan andere DQS-kantoren die de vereiste erkenningen of vergunningen hebben. Wanneer certificaten worden uitgegeven door een ander DQS-kantoor dan het contractuele DQS-kantoor van de klant, zijn alle relevante rechten en plichten die hierin staan beschreven eveneens van toepassing op het erkende en certificerende DQS-kantoor.

4.3 Selectie van auditoren

Het aanduiden van de bevoegde auditoren is de verantwoordelijkheid van DQS alleen. DQS verbindt zich ertoe enkel gebruik te maken van auditoren die geschikt zijn voor de taak, en baseert zich daarvoor op hun technische kwalificaties, hun ervaring en hun persoonlijke vaardigheden. Het zijn allemaal gekwalificeerde auditoren voor de vereiste norm(en) of specificatie(s) en ze hebben de gepaste ervaring met het werkgebied van de klant, management en auditen. In veel gevallen kan DQS een auditteam aanduiden van twee of meer auditoren voor een specifieke audit of certificatieproces. Op aanvraag stuurt DQS een verkorte CV van de geselecteerde auditor naar de klant.

Indien een auditor plots niet meer beschikbaar is voor of tijdens de audit, zal DQS er in de mate van het mogelijke naar streven een geschikte vervanger aan te duiden.

4.4 Audits plannen

DQS heeft het recht om audits van het managementsysteem van de klant te plannen. Bij de auditplanning wordt rekening gehouden met de agenda van beide partijen, binnen de termijnen die worden voorgeschreven door de normen. Alle auditafspraken worden schriftelijk overeengekomen. Na hun bevestiging zijn deze auditdata bindend. Individuele auditovereenkomsten kunnen bepalingen bevatten ter compensatie voor het annuleren of uitstellen van bevestigde audits.

4.5 Uitgave van certificaat

DQS zal een DQS-certificaat (hierna aangeduid als “certificaat”) publiceren en aan de klant leveren, zodra de klant aan alle certificatievereisten en contractuele verplichtingen voldoet. De certificeringbeslissing is de uitsluitende verantwoordelijkheid van het erkende en publicerende DQS-kantoor, op basis van de aanbeveling van de auditor en van alle auditresultaten, zoals die werden vastgelegd in het auditrapport. DQS-certificaten zijn geldig voor een beperkte periode, meestal een maximum van drie jaar, te rekenen vanaf de datum van uitgifte.

4.6 Vertrouwelijkheid en databeveiliging

DQS verbindt zich tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie van de klant die niet openbaar beschikbaar is, zowel die over interne zaken van de klant zelf als over zijn zakenrelaties, die hem ter beschikking wordt gesteld in het kader van zijn activiteiten op het terrein van de klant. Dit geldt ook voor alle mondelinge en schriftelijke resultaten van de audit. DQS geeft alleen informatie aan derden door met de schriftelijke toestemming van de klant, tenzij uitdrukkelijk anders is bepaald in dit Audit- en certificatiereglement. DQS bewaart alle auditdocumenten gedurende minimum twee certificatiecycli (gewoonlijk zes jaar). Deze verplichtingen gelden ook na de beëindiging van een contract.

4.7 Publiciteit

DQS is gerechtigd een register van alle klanten die houder zijn van een geldend DQS-certificaat te onderhouden en publiceren. Deze publicatie bevat de naam en het adres van het gecertificeerde bedrijf, samen met het bereik, de referentienorm of –specificatie en de status van het certificaat. De toestemming van de klant om opgenomen te worden in deze publicatie wordt voorondersteld.

4.8 Elektronische communicatie

In afwijking van het voorgaande machtigt de klant DQS om ongecodeerde vertrouwelijke informatie en andere informatie via internet of een openbaar netwerk naar e-mailadressen of andere locaties die door de klant werden voorzien, te sturen. De klant erkent dat DQS de privacy en de vertrouwelijkheid van die overdracht niet kan garanderen. De klant stemt ermee in dat het versturen van vertrouwelijke informatie via internet of een ander publiek netwerk geen schending van een geheimhoudingsplicht uit hoofde van dit Audit- en certificatiereglement betekent en dat DQS niet aansprakelijk is voor schade als gevolg van dergelijke transmissies, op voorwaarde dat deze vertrouwelijke gegevens worden verwerkt met dezelfde mate van zorg als DQS zijn vertrouwelijke informatie verwerkt.

Indien de klant een koppeling plaatst naar de DQS-website, is de klant het ermee eens dat: (i) de informatie op de DQS-website eigendom is van DQS; (ii) de gekoppelde website de gebruiker rechtstreeks kan doorschakelen naar de website van DQS zoals die geplaatst is door DQS zonder dat daar enige frames, browservensters of inhoud van derden worden opgelegd; en dat (iii) de gekoppelde website niet mag verklaren of impliceren dat de klant of diens producten of diensten worden onderschreven door DQS.

5. Certificaten en keurmerken

5.1 Uitreiking en gebruik van keurmerken

DQS reikt certificaten uit ter bevestiging van de conformiteit van het managementsysteem van de klant volgens geselecteerde nationale en internationale normen, alsook volgens erkende industrie- of klantspecifieke eisen, nadat de klant tijdens een audit heeft aangetoond dat zijn bedrijf aan alle van toepassing zijnde eisen heeft voldaan. De klant heeft het recht om het certificaat en de bijbehorende keurmerken te gebruiken om het vertrouwen van zakelijke partners te bevorderen.

Bij afgifte van een certificaat zal er een voortdurende bewakingsdienst worden opgezet om ervoor te zorgen dat de conformiteit van het managementsysteem zonder onderbreking gehandhaafd blijft. De oprichting en het onderhoud van de certificering is afhankelijk van de uitvoering van de audit- en certificatieovereenkomst en de voortdurende naleving van de bepalingen en voorwaarden door de klant.

De klant gaat akkoord om met DQS samen te werken bij het vaststellen van de feiten als er wordt gemeld dat het managementsysteem van de klant, zijn processen, goederen of diensten niet in overeenstemming zijn met de wetgeving, certificering of andere van toepassing zijnde voorschriften, met inbegrip van het delen van informatie die de klant verkrijgt met betrekking tot de gerapporteerde afwijkingen. Hij is het ermee eens dat hij aan DQS rapporteert over de vereiste corrigerende maatregelen.

De klant stemt ermee in dat de opvolgingservice, zoals opvolgingsaudits, en eventuele speciale audits die worden uitgevoerd door DQS zijn ontworpen ter controle van de middelen die de klant gebruikt om de conformiteit van zijn managementsysteem met de certificatie-eisen te verzekeren. De klant kan op geen enkele wijze ontheven worden van zijn verantwoordelijkheid voor zijn managementsysteem, processen, goederen en diensten binnen de scope van zijn certificatie.

Certificaten en keurmerken mogen niet worden overgedragen aan rechtsopvolgers of andere bedrijven. Wanneer een certificatie wordt opgeschort, ingetrokken of nietig verklaard, mag de klant geen reclame meer maken met zijn certificatie. De klant verbindt zich ertoe het certificaat terug te sturen na een verstrijking, intrekking of nietigverklaring. Retentierecht is uitgesloten.

Meer informatie over de keurmerken is beschikbaar op de websites van [DQS GmbH](#) en van [DQS Inc.](#)

5.2 Niet-uitreiking van een certificaat

DQS mag enkel certificaten uitreiken indien aan alle vereisten van de geselecteerde normen, specificaties en contracten voldaan is volgens de audit (initiële certificatie/hercertificatie). Indien dit niet het geval is, beschrijft de auditor de tekortkomingen in een afwijkingsrapport en/of identificeert hij de beperkingen op een andere manier waaraan de klant gevolg moet geven zodat er toch een certificaat kan worden uitgereikt.

Alle tekortkomingen of beperkingen moeten worden weggewerkt vóór het uitreiken van een DQS-certificaat. Als dat nodig is, zal DQS de audit opnieuw geheel of gedeeltelijk uitvoeren. Indien de tekortkomingen niet werden weggewerkt, of indien de basisvoorwaarden voor het toekennen van een certificaat niet werden bereikt, zelfs na een vervolgccontrole, dan wordt de certificatieprocedure beëindigd met de uitgave van een rapport zonder een certificaat.

5.3 Schorsing, intrekking en nietigverklaring van een certificaat

5.3.1 Schorsing

DQS behoudt zich het recht voor een certificaat tijdelijk te schorsen indien de klant de certificering of de contractuele of financiële verplichtingen tegenover DQS schendt, met inbegrip van maar niet beperkt tot:

- Corrigerende maatregelen voor het managementsysteem werden niet aantoonbaar en effectief ingevoerd binnen de overeengekomen termijn;
- De afspraken die door DQS werden voorgesteld voor audits die noodzakelijk zijn voor het onderhoud van de certificatie werden niet nagekomen, en de voorgeschreven frequentie sinds de vorige audit is daarmee overschreden;
- DQS werd niet tijdig geïnformeerd over geplande veranderingen in het managementsysteem en andere veranderingen die de overeenstemming beïnvloeden van het systeem met de norm of specificatie die de basis vormt voor de audit;
- Een DQS-certificaat, een IQNet-certificaat of een certificaatsymbool werd op een misleidende of ongeoorloofde manier gebruikt;
- Verschuldigde betalingen voor audits en certificeringdiensten werden niet tijdig gedaan, na ten minste een schriftelijke herinnering.

DQS brengt de klant schriftelijk op de hoogte van een voorgestelde schorsing. Indien de redenen voor de schorsing niet binnen de twee weken werden weggewerkt, licht DQS de klant schriftelijk in over de schorsing van de certificatie. Hierbij vermeldt DQS de redenen, evenals de corrigerende maatregelen die noodzakelijk zijn om de certificatie weer te herstellen.

Certificaten worden voor een beperkte periode geschorst (meestal maximum negentig dagen). Indien de vereiste maatregelen aantoonbaar en effectief werden ingevoerd binnen de vastgestelde termijn, wordt de schorsing van het certificaat ingetrokken. Indien de vereiste maatregelen niet werden ingevoerd binnen de vastgestelde termijn, kan DQS het certificaat intrekken, zoals hieronder wordt beschreven.

5.3.2 Intrekking

DQS behoudt zich het recht voor certificaten in te trekken of ongeldig te verklaren na een schriftelijke kennisgeving als:

- De schorsingstermijn van het certificaat overschreden is;
- De overeenstemming van het managementsysteem met de norm of specificatie waarop het is gebaseerd, niet gegarandeerd is, of als de klant de tekortkomingen niet kan of wil wegwerken;
- De klant de certificatie voor reclamedoelinden blijft gebruiken na de schorsing ervan;
- De klant de certificatie op een zodanige manier gebruikt dat de reputatie van de certificatie-instelling of DQS ondermijnd wordt;
- Er aan de randvoorwaarden die leiden tot de uitreiking van een certificaat niet meer wordt voldaan;

- De klant een vrijwillige of onvrijwillige faillissementsaanvraag indient;
- De klant de contractuele relatie met DQS effectief beëindigt.

5.3.3 Nietigverklaring

DQS behoudt zich het recht voor certificaten nietig te verklaren of ze met terugwerkende kracht ongeldig te verklaren als:

- Achteraf blijkt dat de randvoorwaarden die vereist zijn voor de uitreiking van een certificaat toch niet waren vervuld;
- De klant de certificatieprocedure in gevaar heeft gebracht zodat de objectiviteit, neutraliteit of onafhankelijkheid van het auditresultaat naar het oordeel van DQS in het gedrang zijn.

6 Sectorspecifieke vereisten

In aanvulling op de bepalingen die hierboven werden beschreven, zijn specifieke technische vereisten van de individuele normen of specificaties en hun complementaire interpretaties, gezamenlijk bekend als “Programma-eisen”, van toepassing. Deze Programma-eisen zijn beschikbaar op de DQS-website www.dqs-holding.com.

6.1 Automobielsector met ISO/TS 16949

Voor klanten die een aanvraag indienen voor een ISO/TS 16949-certificatie of registratie, gelden ook de volgende voorwaarden:

- a. De klant stelt DQS schriftelijk op de hoogte van eventuele wijzigingen met betrekking tot zijn juridische, commerciële (vb. joint venture, onderaanneming met andere organisaties), organisatorische status (vb. leidinggevend personeel, contactadres of locatie, toepassingsgebied van de activiteiten, belangrijke veranderingen van de processen), eigendom (vb. fusie) of speciale status van OEM-klanten. Dit moet binnen de vijf werkdagen na de invoering van de wijziging gebeuren. Verzuim van de klant om DQS te informeren over een verandering wordt beschouwd als contractbreuk en kan leiden tot het intrekken van het ISO/TS 16949-certificaat.
- b. De klant mag geen International Automotive Task Force (‘IATF’) witnessaudit door DQS, de aanwezigheid van een DQS-witnessauditor en/of de aanwezigheid van IATF-vertegenwoordigers of hun afgevaardigden weigeren op zijn terreinen.
- c. De klant mag het verzoek van DQS om een kopie van het eindrapport aan de IATF te bezorgen niet weigeren.
- d. Het enige toegestane gebruik van het IATF-logo met betrekking tot dit certificatieschema is zoals het wordt weergegeven op het certificaat dat door DQS wordt uitgereikt. Elk ander gebruik van het logo, afzonderlijk of niet, is verboden (let op: de cliënt kan kopieën van het ISO/TS 16949-certificaat met daarop het IATF-logo wel gebruiken voor marketing- en reclamedoeleinden).
- e. Consultants van de klant mogen niet fysiek aanwezig zijn op de terreinen van de klant tijdens de audit of op enige wijze deelnemen aan de audit.
- f. De klant stemt in met de naleving van de huidige versie van het document “Regels voor het bereiken en behouden van een IATF-erkenning” en alle gesanctioneerde interpretaties en verduidelijkingen van dat document die door het IATF zijn gepubliceerd.

6.2 Ruimtevaartsector

Voor klanten die een aanvraag indienen voor de certificatie van hun Ruimtevaart-kwaliteitsmanagementsysteem (AQMS) gelden de volgende bepalingen en voorwaarden:

- a. AQMS-normen worden geïdentificeerd als en omvatten elke standaard die erkend wordt door de International Aerospace Quality Group (“IAQG”) en/of Americas Aerospace Quality Group (“AAQG”) en/of Asia-Pacific Aerospace Quality Group (“APAQG”) en/of European Aerospace Quality Group (“EAQG”) en die voor accreditatie wordt aangeboden onder het “Industry Controlled Other Party-“

- (ICOP-) registratie/certificatieschema, bijvoorbeeld AS/EN 9100, AS/EN 9110, AS/EN 9120, in combinatie met AS/EN 9101.
- b. DQS zal enkel geaccrediteerde certificaten uitreiken voor AQMS-normen in overeenstemming met de IAQG-ruimtevaartnorm (AS) AS 9104 of EN 9104-001, Requirements for Aerospace Quality Management System Certifications/Registrations Programs.
 - c. De klant stemt ermee in dat DQS in de uitvoering van zijn taken in overeenstemming met AS/EN 9104-1 en andere vereiste documenten, met inachtneming van het AQMS-accreditatieschema, de volledige toegang kan verlenen aan de accreditatie-instellingen ("AB's"), AAQG, APAQG, EAQG en IAQG-vertegenwoordigers, en wetgevende en overheidsinstellingen, voor zover nodig, voor het recht op inzage van alle dossiers en informatie met betrekking tot activiteiten die de naleving van de accreditatie-eisen aantonen. Dit omvat informatie van alle audittypes.
 - d. De klant is het ermee eens dat AB's, AAQG, APAQG, EAQG en IAQG-vertegenwoordigers, auditoren van andere belanghebbenden, vertegenwoordigers van opdrachtgevers van de klant en wetgevende en overheidsinstellingen, het recht hebben om DQS-audits bij te wonen als witnessauditor of om toezicht te houden, op alle terreinen die onder de AQMS-certificering vallen.
 - e. De klant gaat ermee akkoord dat DQS AQMS-auditgegevens in het IAQG Online Aerospace Supplier Information System (OASIS) invoert voor elke audit of opvolgingsaudit na de certificering en de daaropvolgende audits, in overeenstemming met de eisen die gesteld worden in AS/EN 9104-1 en bijbehorende IAQG-, APAQG-, EAQG- en AAQG-documenten.
 - f. De klant is niet bevoegd om de logo's te gebruiken of te creëren van de AB's, AAQG, APAQG, EAQG en IAQG AQMS Oversight Teams en/of de relevante managementcomités van de certificatie-instelling, zonder directe toestemming van genoemde organisatie(s).
 - g. Hoewel de deelname aan de AAQG-, APAQG-, EAQG-, IAQG- en AQMS-programma's vrijwillig is, stemt de klant ermee in zich te houden aan alle aspecten en eisen van het AQMS-programma en sector managementprogramma's in hun geheel. Dit omvat, maar is niet beperkt tot, de betaling van vergoedingen en kosten verbonden aan de deelname, zoals de OASIS-databankcertificatie en de aankoop van de van toepassing zijnde normen.
 - h. Voor elke klant dient een van de vijf certificeringsstructuren te worden bepaald zoals in AS9104/1 of EN 9104-001 is vastgelegd, zoals eerder is overeengekomen met DQS.
 - i. De klant zal op verzoek toegang verlenen tot de niveau 2-gegevens in de OASIS-database aan zijn luchtvaart-, ruimtevaart- en defensieklanten en overheidsinstanties, tenzij het niet verlenen van toegang gerechtvaardigd kan worden (v.b. omwille van concurrentie, vertrouwelijkheid, belangenconflict).
 - j. De klant moet zijn luchtvaart-, ruimtevaart- en defensieklanten onmiddellijk op de hoogte brengen als hij zijn AQMS-certificaat verliest. Als er een belangrijke tekortkoming wordt aangetoond aan de klant als een AQMS-gecertificeerde organisatie door een van hun klanten, moet de klant dit melden aan DQS.
 - k. De klant zal een OASIS-beheerder aanduiden die verantwoordelijk is voor het onderhouden van de naam, het adres en de locaties die op het certificaat staan (de naam en het e-mailadres van de OASIS-databasebeheerder van de organisatie, de naam van de contactpersoon van de organisatie, telefoon, fax, e-mailadres en website), voor zover dit van toepassing is. DQS moet op de hoogte worden gebracht van belangrijke veranderingen binnen de organisatie (v.b. veranderingen in verband met het adres, eigendom, leidinggevend personeel, aantal werknemers, het toepassingsgebied van de activiteiten, contractuele voorwaarden van klanten).
 - l. De OASIS-databasebeheerder van de klant is verantwoordelijk voor het beheren van de contactgegevens van de organisatie binnen de database, de gebruikers verbonden aan de organisatie, externe toegang tot de auditresultaten van de organisatie in de database, en OASIS-databasefeedback. De beheerder moet worden aangeduid en opgenomen in de OASIS-database vóór de certificering. De OASIS-databasebeheerder moet gedurende de certificatiecyclus dezelfde blijven. DQS kan worden verplicht om het certificaat van de klant tijdens de certificatiecyclus op te schorten of om de uitgifte van de hercertificering uit te stellen indien de klant verzuimt de OASIS-databasebeheerder te behouden.

- m. De klant is verantwoordelijk voor het invoeren van een effectief klacht/probleemoplossend proces. We verwachten dat een effectief proces voor corrigerende maatregelen zorgt voor de beheersing van de activiteiten in overeenstemming met de geldende norm, de voltooiing van een analyse van de onderliggende oorzaken, correctieve acties gericht op deze oorzaken, en een einddatum voor de uitvoering van alle corrigerende maatregelen. Het proces zorgt ervoor dat klachten op een aanvaardbare manier worden opgelost binnen de door AQMS vereiste termijnen om de effectiviteit van de gecertificeerde managementsysteem te verzekeren. Indien de klacht niet op een aanvaardbare manier kan worden opgelost, heeft DQS het recht om een kortetermijnaudit uit te voeren. Deze audit wordt voltooid binnen 90 kalenderdagen na ontvangst van de klacht.
- n. Alvorens een contract af te sluiten voor een audit volgens een AQMS-standaard en alvorens die te laten uitvoeren, moet de klant geheim materiaal en/of exportcontrolevereisten openbaar maken zodat de DQS-auditor toegang heeft tot deze processen en materialen. Er moet hierover een formele overeenkomst gemaakt worden vóór de audit plaatsvindt, zodat ze opgenomen worden in de auditplanning. Registraties van de openbaarmaking en overeenkomsten over de toegang voor de auditor, worden bijgehouden door de klant.
- o. In de scope van de certificatie zullen geen processen worden opgenomen die niet voldoende diepgaand werden geaudit en die zich binnen de toegestane uitsluitingen van de standaard bevinden.
- p. Verzoeken van klanten om de AQM-auditor te veranderen of vervangen zonder onderbouwd bewijs van ongepast gedrag of contractschending zullen niet worden ingewilligd. Nавolging van de regels voor controle op de uitvoer, auditornationaliteit, en betwistingen over vertrouwelijkheid/belangconflict vormen een uitzondering op deze eis.
- q. Voorafgaand aan elke registratie en elke volgende audit, dient de klant informatie bekend te maken over zijn top vijf van klanten uit de luchtvaart, ruimtevaart en defensie. Hij moet meedelen wie deze klanten zijn, het zakenpercentage met elk van hen en hun contactinformatie.
- r. De klant gaat ermee akkoord dat DQS informatie die het in zijn bezit heeft, kan doorgeven als gevolg van het verlenen van diensten aan de organisatie, de overheid, regelgevende of wetgevende instanties of departementen en dit op verzoek van deze instanties. DQS zal de klant laten weten dat het een dergelijk verzoek heeft ontvangen. De klant erkent dat DQS de regels voor dergelijke onthullingen zal volgen zoals uiteengezet in de regeling.

Einde van het document.