

PRO-110

# Certificatiereglement Aucin voor gemandateerde Proces-Certificatie-Instrumenten.

## 1. Doelstelling, status en algemene bepalingen

Het certificeren van processen conform de aan Aucin gemandateerde certificatie-instrumenten voor procescertificatie is aan voorwaarden gebonden.

De Conformiteit Beoordelende Instelling (CBI) moet haar personeel in loondienst of personen met een contract, een document doen ondertekenen waarmee zij zich ertoe verbinden om de regels na te leven die door de certificatie-instrument opsteller zijn bepaald, inclusief die in verband met de vertrouwelijkheid en de onafhankelijkheid ten opzichte van commerciële en andere belangen, en het ontbreken van elke vroegere en/of huidige band met de te certificeren ondernemingen; die de onpartijdigheid in het gedrang zou brengen.

De toetsing van (kandidaat-) certificatiehouders kan slechts valide plaatsvinden als voldaan wordt aan de voorwaarden in dit certificatiereglement.

Elke CBI die processen certificeert conform de door Aucin beheerde certificatie-instrumenten dient dit certificatiereglement toe te passen. De eisen in dit document zijn gebaseerd op de eisen in de internationale normen voor conformiteitsbeoordeling (ISO/IEC 17000-reeks) en EA-1/22 van de European co-operation for Accreditation en de IAF Mandatory Documents. Daarnaast zijn de regels van de Raad voor Accreditatie, zoals vastgelegd in BR012 en T033, de basis voor dit document.

Het certificatiereglement is te downloaden van de website van Aucin.

Het doel van Aucin is harmonisatie van kwaliteitsbeoordeling, zodat kwaliteit van producten, systemen, processen en claims op dezelfde manier beoordeeld wordt. Aucin ontwikkelt daarom samen met de belanghebbende partijen certificatie-instrumenten.

Aucin certificeert niet zelf, maar beheert als onafhankelijke partij, centrale certificatie-instrumenten. Hierdoor wordt de uniformiteit van de toetsing gewaarborgd, wordt versnippering voorkomen en kunnen klanten vertrouwen op eenduidige keurmerken en certificaten.

## **2. Termen en definities**

### **2.1. Accreditatienorm**

Norm die eisen stelt aan een CBI en waarvan de referentie door de Europese Commissie is gepubliceerd in het Official Journal in het kader van de uitvoering van de Verordening (EG) Nr. 765/2008 en die als basis voor accreditatie wordt gebruikt. Alleen Nationale Accreditatie Instanties mogen accreditatie verlenen op basis van deze geharmoniseerde normen. In Nederland is dat de Raad voor Accreditatie.

### **2.2. Conformiteitsbeoordeling**

Proces waarin wordt aangetoond of voldaan is aan vastgestelde eisen voor een instantie, product, proces, claim of dienst.

### **2.3. Conformiteit Beoordelende Instelling (CBI)**

De CBI heeft een overeenkomst met Aucin en is verantwoordelijk voor de afgifte van procescertificaten volgens de certificatie-instrumenten die aan Aucin gemandateerd zijn.

### **2.4. Certificaatbeslissers**

De persoon die door de CBI is aangesteld om certificatiebeslissingen te nemen.

### **2.5. Schemabeheer Aucin**

De programma organisatie die verantwoordelijk is voor het coördineren en uitvoeren van certificatie-instrumentbeheer.

### **3. Principes en uitgangspunten**

#### **3.1. Missie en visie**

De missie van Aucin is om (nationale) certificatie-instrumenten met grote impact en maatschappelijk en breed stakeholdersdraagvlak te beheren. Aucin heeft als doel het doel stimuleren van het ontwikkelen en in beheer nemen van certificatie-instrumenten en het draagvlak voor het betreffende certificatie-instrument in de markt vergroten. Hiertoe regelt Aucin als certificatie-instrument-beheerder de harmonisatie van de certificatie-instrumenten en de conformiteits-beoordeling door CBI's. Het waarborgen van het draagvlak bereikt Aucin door het structureel betrekken van belanghebbende partijen bij zowel het ontwikkelen als het beheren van certificatie-instrumenten.

Echter dit alle met 1 groot verschil met andere schemabeheerders.

Indien geen draagvlak en consensus op een onderwerp binnen de stakeholders bij een certificatie-instrument wordt bereikt, beslist de CBI welke is aangewezen als primaire CBI. (Zie stap 3 in figuur 1).

Hiermee wordt voorkomen dat marktinvoeden voorgaan op het algemeen belang.

Aucin streeft naar het ontwikkelen en beheren van certificatie-instrumenten onder accreditatie. Het uitgangspunt is daarbij de Beleidsregel Accreditatie (BR002) van de RvA. Als de conformiteitsbeoordeling nog niet onder accreditatie plaatsvindt, sluit het beheer toch zoveel mogelijk aan bij de regels van de RvA. Aucin organiseert in dat geval zelf aanvullende toezichtmaatregelen. Hiervoor gelden de regels zoals die zijn vastgelegd in BR012.

#### **3.2. Onpartijdigheid**

Aucin onderschrijft het belang van onpartijdigheid. De medewerkers van Aucin voeren hun werkzaamheden op onpartijdige wijze uit en staan niet onder commerciële, financiële of andere druk bij het uitvoeren van hun taken als certificatie-instrument-beheerder. Aucin streeft niet naar financieel gewin, maar naar een maatschappelijk breed gedragen en toegepaste certificatie-instrument-stelsel.

#### **3.3. Onafhankelijkheid**

Als onafhankelijke organisatie voert Aucin zelf geen conformiteitsbeoordelingen uit. Dit doen de CBI's die een certificatie-instrument toepassen.

#### **3.4. Toegankelijkheid tijdens de ontwikkeling**

De bij Aucin in beheer zijnde certificatie-instrumenten zijn toegankelijk voor alle belanghebbende partijen. Daarbij werpt Aucin geen ongegronde drempels op voor deelname aan een certificatie-instrument.

#### **3.5. Toepassing door CBI's**

Alle CBI's, die een certificatie-instrument willen toepassen en die aan de in het certificatie-instrument gestelde eisen voldoen, kunnen een overeenkomst met Aucin hiervoor afsluiten. Aucin verwacht dat aan een certificatie-instrument deelnemende CBI's de intentie hebben om accreditatie te behalen voor dit certificatie-instrument. Ook als een certificatie-instrument niet direct onder accreditatie wordt toegepast.

#### **3.6. Toepassing door certificaathouders**

De bij Aucin in beheer zijnde certificatie-instrumenten zijn toegankelijk voor iedereen die wil voldoen aan de conformiteitseisen zoals die in het certificatie-instrument zijn vastgesteld.

### 3.7. Draagvlak

Aucin streeft naar een evenwichtige vertegenwoordiging van relevante belanghebbende partijen bij de ontwikkeling en het beheer van certificatie-instrumenten. Daarbij is zij zich er van bewust dat deelname van verschillende partijen in een dergelijk traject niet altijd genoeg is voor het hebben van draagvlak voor een certificatie-instrument. In navolging van RvA documentatie RvA BR012 artikel 9.3 gaat Aucin er vanuit *dat het aantal en de aard van de relevante belanghebbende partijen afhankelijk kan zijn van het onderwerp en de aard van het certificatie-instrument. In ieder geval echter zijn de producenten of leveranciers en eindgebruikers deelnemers* in de ontwikkeling. Inhoudelijke consensus is het uitgangspunt voor het ontwikkelen en beheren van een certificatie-instrument echter zal het algemeen belang voorgaan op marktbelangen. Aucin zorgt voor het creëren van zoveel mogelijk draagvlak.

### 3.8. Eigendom

In contracten ligt vast op welke wijze Aucin de bevoegdheid heeft verkregen om het certificatie-instrument vast te stellen en te beheren.

In het geval dat Aucin geen eigenaar is van het certificatie-instrument, is minimaal vastgelegd in een overeenkomst dat zij het mandaat heeft om in overleg met de (C)CvD het certificatie-instrument te evalueren.

## 4. Schemabeheer proces

Aucin initieert de werving van leden van de CvD. In principe mag een ieder deelnemen. Echter dienen alle stakeholders per certificatie-instrument evenredig te zijn vertegenwoordigd. Noodzakelijk is dat de potentiële commissieleden aantoonbaar competent zijn met betrekking tot de scope van het certificatie-instrument.

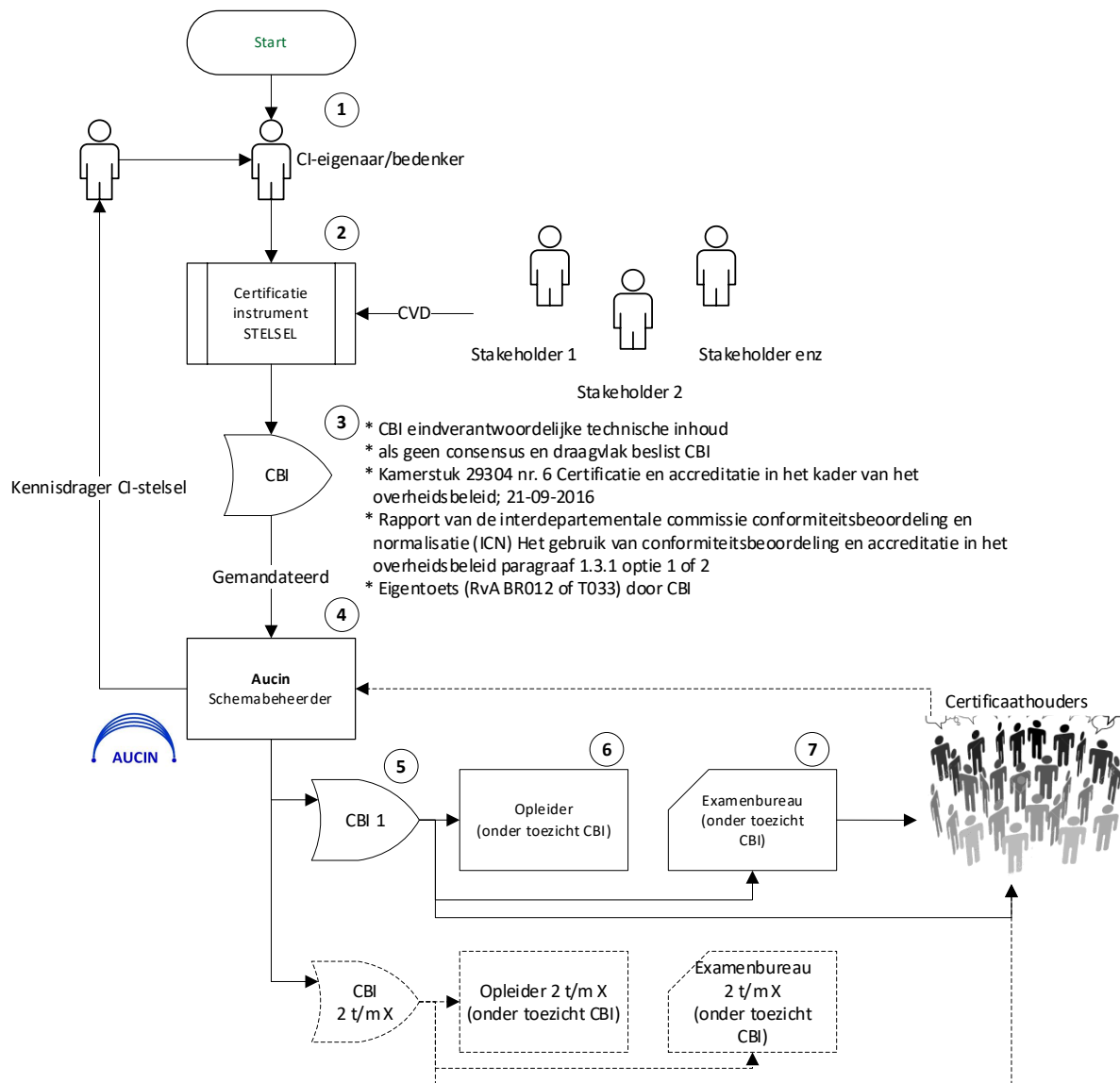
De directie benoemt een onafhankelijk voorzitter en de leden van het CvD.

Een lid van een commissie beëindigt zijn/haar taken na aftreden, ontslag door de eigen werkgever of indien hij/zij de hoedanigheid verliest op grond waarvan hij werd voorgedragen, alsmede indien de organisatie namens welke het lid zitting heeft dit aangeeft.

Bij de benoeming wordt rekening gehouden met de persoonlijke competenties van de commissieleden. Voor iedere college wordt vastgesteld óf en zo ja, welke specifieke competenties aanwezig moeten zijn (bijvoorbeeld in verband met de van toepassing zijnde accreditatienorm).

## 5. Ontwikkelen of aanpassen van een certificatie-instrument

### 5.1. Algemeen Primair proces



Figuur 1: Primair proces

- ① Elke initiatiefnemer kan een certificatie-instrument ontwikkelen samen met een door Aucin toegewezen functionaris die het ontwikkelteam ondersteund met het uniform opstellen van een instantie-, product-, proces-, claim- of dienst-certificatie-instrument.
- ② Enkel certificatie-instrumenten ontwikkeld volgens het Certificatie-instrument-stelsel van Aucin worden opgenomen. De beschrijving van het Certificatie-instrument-stelsel is te downloaden van de site van Aucin: "www.Aucin.nl".

Minimaal legt het ontwikkelteam in een certificatie-instrument de volgende hoofdzaken vast:

1. “Het doel” van het certificatie-instrument;
2. “Het wat” van de conformiteitsbeoordeling in de vorm van :
  - a. identificatie van het onderwerp van de conformiteitsbeoordeling;
  - b. de eisen waartegen de toetsing van het onderwerp plaatsvindt.
3. “Het hoe” van de conformiteitsbeoordeling;
4. “Het wie”, waarmee de aard van de CBI wordt bedoeld en de competenties van de personen die de conformiteitsbeoordelingsactiviteiten uitvoeren.

Bij het opstellen van het certificatie-instrument wordt rekening gehouden met bestaande wetten, normen, certificatie-instrumenten, beschikbare toetsbare eisen, beschikbare technieken, et cetera.

Randvoorwaarden aan de toetsbare eisen zijn:

- verifieerbaar;
- eenduidig geformuleerd, zodat interpretatieverschillen zoveel mogelijk worden voorkomen.

Eisen behoren ondubbelzinnig te worden beschreven, met gebruik van termen die objectief, logisch, valide en specifiek zijn. ISO/IEC 17007 geeft richtlijnen voor het opstellen van normatieve documenten die bedoeld zijn als basis voor conformiteitsbeoordeling. De ISO/IEC 17000 “Conformiteitsbeoordeling - Verklarende woordenlijst en algemene principes” specificeert algemene termen en definities met betrekking tot conformiteitsbeoordeling (inclusief de accreditatie van conformiteitsbeoordelingsinstanties) en het gebruik van conformiteitsbeoordeling om de handel te vergemakkelijken.

③ Het betreffende certificatie-instrument kent een Conformiteit Beoordelende Instelling als eindverantwoordelijke voor de technische inhoud van het instrument.

De primaire CBI voert de ‘eigentoets’ uit (RvA T033 of BR012, is het certificatie-instrument certificeerbaar en gaat deze niet in tegen (Europese) wetgeving) en stelt het certificatie-instrument vast. Hierbij borgt zij dat marktbelangen niet prevaleren boven het algemeen belang. Indien de primaire CBI een wens/besluit niet goedkeurt dient zij dit onderbouwd te doen.

Minimaal, conform het Certificatie-instrument-stelsel:

- \* de primaire CBI is eindverantwoordelijke voor de technische inhoud van het certificatie-instrument;
- \* als geen consensus en draagvlak beslist CBI;
- \* uitgangspunt voor de primaire CBI is Kamerstuk 29304 nr. 6 Certificatie en accreditatie in het kader van het overheidsbeleid; 21-09-2016; en
- \* het rapport van de interdepartementale commissie conformiteitsbeoordeling en normalisatie (ICN) Het gebruik van conformiteitsbeoordeling en accreditatie in het overheidsbeleid paragraaf 1.3.1 optie 1.

De primaire CBI stelt het certificatie-instrument alleen dan vast als:

1. Er vastgestelde consensus binnen het college of ontwikkelteam is over de tekst van het certificatie-instrumentdocument;
2. De toepasbaarheid van de conformiteitsbeoordeling is beoordeeld;
3. Er onafhankelijk toezicht is georganiseerd in het certificatie-instrumentdocument;
4. Er een licentieovereenkomst is opgezet;
5. Er een certificaat-register is georganiseerd;
6. Er een evaluatie van het certificatie-instrument is opgenomen in het certificatie-instrument;
7. Er een procedure is opgenomen over de afhandeling van klachten en interpretatiegeschillen binnen het certificatie-instrument;
8. Er een “eigen beoordeling” van het certificatie-instrument plaats heeft gevonden tegen de eisen uit RVA-BR012 met behulp van het toelichtende document RVA-T033.

De eigen beoordeling wordt geautoriseerd door één van de daarvoor aangewezen consultants binnen Aucin. Van deze consultants wordt vastgelegd op grond waarvan zij competent zijn om deze autorisatie uit te voeren. De competentie wordt regelmatig opnieuw beoordeeld.

- ④ Het certificatie-instrument wordt gemandateerd in beheer gegeven aan Aucin.
- ⑤ Elke CBI welke voldoet aan de criteria voor de CBI's zoals beschreven in het betreffende (Basis-)certificatie-instrument kan als CBI optreden indien zij aantoonbaar een overeenkomst heeft afgesloten met Aucin en wanneer zij aantoonbaar voldoet aan de bijbehorende Examenreglementen.
- ⑥ Het opleiden volgens het betreffende Basis-certificatie-instrument t.b.v. procescertificatie kan alleen geschieden door een door een certificaatverstrekkende CBI erkende opleider.
- ⑦ Het examineren mag uitbesteed worden aan een examenorganisatie waarmee de Conformiteit Beoordelende Instelling (CBI) aantoonbaar een overeenkomst heeft afgesloten. Alle bij de examinering betrokken processen moeten zijn geautoriseerd door de CBI.

## 5.2. Besluitvorming

Bij de besluitvorming in de commissies wordt, onder afweging van de verschillende betrokken belangen, gestreefd naar consensus. Indien bij het uitblijven van overeenstemming over een onderwerp één of meer leden van oordeel zijn dat de kwestie daartoe van voldoende belang is, moet hierover worden gestemd. De commissie stelt hier zelf een reglement voor op.

De primaire CBI heeft een Veto indien aantoonbaar marktbelangen prevaleren boven het algemeen belang.

## 5.3. Werkwijze

De leden van de colleges en commissies betrachten vertrouwelijkheid met betrekking tot de in hun werkzaamheden verkregen informatie. De leden van de colleges en commissies dienen belangenverstremgeling te voorkomen en zich bij een mogelijk belangenconflict van stemming te onthouden.

## 5.4. Organiseren van onafhankelijk toezicht

Voor de kwaliteitsborging van het certificatie-instrument is er onafhankelijk toezicht nodig op de uitvoering van het certificatie-instrument. Dit toezicht is geregeld indien het certificatie-instrument onder accreditatie wordt uitgevoerd. In andere gevallen vindt toezicht plaats door Aucin onder eindverantwoordelijkheid van de primaire CVI, een CCvD, of een op te richten commissie.

## 5.5. Ontwikkelen licentieovereenkomst

Voor het gebruik van een certificatie-instrument sluit Aucin een licentieovereenkomst af met elke CBI die het certificatie-instrument wil toetsen. Aucin bepaalt daarbij de prijsstelling van zowel de licentiekosten als van de certificaat afdrachten en ook de duur van de prijsstelling.

Aucin sluit voor te beheren certificatie-instrumenten met één of meer CBI's een licentieovereenkomst af. De licentieovereenkomst bevat ten minste de volgende afspraken:

1. de rechten, verantwoordelijkheden en verplichtingen van Aucin en de CBI;
2. het gebruik van een eventueel beeldmerk of wordt naar dergelijke afspraken verwezen;
3. de verplichting van de CBI om te voldoen aan de eisen uit het certificatie-instrument zonder toevoegingen of beperkingen;
4. of het betreffende certificatie-instrument onder of zonder accreditatie wordt toegepast;
5. de wijze van kwaliteitsborging indien het certificatie-instrument niet onder accreditatie wordt toegepast;
6. het verwerven van accreditatie, indien van toepassing;
7. de verplichting tot informatie-uitwisseling en -aanlevering;
8. deelname aan het harmonisatieoverleg over de wijze van conformiteitsbeoordeling;
9. de toegankelijkheid van rapportages, indien van toepassing;
10. de verplichting om deel te nemen aan een Aucin-register en het correct en tijdig aanleveren van gegevens voor dat register;
11. afdrachten, licentiekosten en eventuele andere vergoedingen;
12. ontbindende voorwaarden en (indien van toepassing) sancties;
13. het mandaat dat aan Aucin wordt gegeven;
14. ingangsdatum, geldigheidstermijn en condities voor beëindiging van de overeenkomst;
15. afspraken over het gebruik van het certificatie-instrument gedurende de periode waarin de CBI in de procedure zit voor het verkrijgen van accreditatie, indien van toepassing.

De bepalingen in de overeenkomst mogen niet strijdig zijn met de van toepassing zijnde normen en hieraan verbonden documenten, die voor accreditatie worden gebruikt.

Aucin sluit voor te beheren certificatie-instrumenten van een externe certificatie-instrument-eigenaar een overeenkomst af om op deze wijze voldoende mandaat voor het beheer te verkrijgen.

Aucin publiceert op haar webpagina's per certificatie-instrument met welke CBI zij daarvoor een licentieovereenkomst is aangegaan met een CBI en op zijn minst voor welke scope(s) dat is gedaan.

## 6. Opzetten register en webpagina's

Bij ieder certificatie-instrument hoort een register van de certificaathouders en een webpagina met informatie over het certificatie-instrument. Aucin zet het register en de website op. Het certificatie-instrument legt vast welke informatie het register bevat. Daarbij wordt in het certificatie-instrument ook vastgelegd welke informatie publiekelijk gedeeld wordt.

Voor ieder certificatie-instrument publiceert Aucin ten minste de volgende elementen:

- Het doel van het certificatie-instrument;
- Het wat van de conformiteitsbeoordeling;
- Het hoe van de conformiteitsbeoordeling;
- De CBI's die met licentie van Aucin de conformiteitsbeoordeling uitvoeren;
- De wijze waarop het CvD vorm heeft gekregen en de personen of organisaties die daar deel van uitmaken.
- De personen van het CvD (als dat van toepassing is);

Daar waar er besloten is in een certificatie-instrument om bepaalde informatie niet publiekelijk te delen moet dit gemotiveerd zijn vastgelegd in documentatie die Aucin tot haar beschikking heeft.



### **6.1. Publicatie certificatie-instrument**

Als het certificatie-instrument is vastgesteld publiceert Aucin het certificatie-instrument. Daarbij informeert zij het college of het ontwikkelteam die het certificatie-instrument heeft vastgesteld over de publicatie en/of de publicatiedatum.

### **6.2. Beheer van een certificatie-instrument**

In de beheerfase is het certificatie-instrument operationeel. In overleg met de betrokken belanghebbende partijen, worden zaken als: beheer van de website, informatieverstrekking, promotieactiviteiten, beantwoording gebruikersvragen, harmonisatie overleggen, et cetera georganiseerd. De commissie van belanghebbende partijen blijft actief om te beslissen over interpretatievraagstukken en eventuele wijzigingen in het certificatie-instrument.

### **6.3. Verlengen, beëindigen, inactiveren, herzien van een certificatie-instrument**

Een certificatie-instrument kan worden verlengd, beëindigd, geïnactiveerd of worden herzien. Onder inactiveren wordt verstaan, dat de beslissing om te herzien of verlengen voor onbepaalde tijd wordt uitgesteld, in afwachting van wet- en/of regelwijzigingen of mogelijke marktontwikkelingen. De beslissingsbevoegdheid hiervoor ligt bij het CvD of de primaire CBI.

In het geval van een herziening is voor aanpassing van de eisen waarschijnlijk meer tijd nodig zijn. Een besluit tot aanpassing van de eisen zal dan ook meestal inhouden dat de geldigheidsperiode met een af te spreken periode wordt verlengd. In het geval van een herziening van een certificatie-instrument gelden dezelfde regels als bij het ontwikkelen van een nieuw certificatie-instrument.

Aucin informeert de belanghebbende partijen over het verlengen, beëindigen, inactiveren of herzien van een certificatie-instrument. Aucin informeert in samenwerking met de CBI's de certificaathouders tijdig over het verstrijken van de geldigheidsduur van certificatie-instrumenten, eventuele aanpassing van eisen en de ingangsdatum voor de herziene eisen. Er worden afspraken gemaakt over de overgangstermijn.

## **7. Verplichtingen voor CBI's**

### **7.1. Toestaan van het uitgeven van certificaten**

Het toetsen tegen een certificatie-instrument en het uitgeven van een daarbij behorende certificaat is alleen toegestaan als daarvoor een licentieovereenkomst is afgesloten tussen Aucin en een CBI.

CBI verplicht zich dat zij zich continu aan de voorwaarden van het certificatie-instrument houdt. Daarbij horen ook mogelijke interpretatiedocumenten en overleggen die door Aucin worden bepaald.

Aucin, de primaire CBI en of het ontwikkelteam heeft het recht om een CBI te toetsen op de eisen en voorwaarden van een certificatie-instrument. Daarbij mag Aucin altijd vragen om alle gegevens, die zij redelijkerwijs nodig heeft om de CBI te beoordelen.

De CBI heeft maximaal 45 dagen om te voldoen aan dit verzoek tot informatie. Daarna heeft Aucin het recht om CBI te schorsen. Daarmee kan de CBI geen aanspraak meer maken op het zijn van een toegelaten certificerende instelling voor dat specifieke certificatie-instrument.

In aanvulling op de volgens een certificatie-instrument bepaalde frequentie van tussentijdse toetsing, is het Aucin en/of de primaire CBI altijd toegestaan, zonder voorafgaande waarschuwing, een conformiteitbeoordeling bij te wonen.

Als blijkt, op welke wijze dan ook, dat een CBI niet meer voldoet aan de licentievoorwaarden, zal Aucin een schriftelijk bericht aan de CBI sturen en moet de CBI:

1. Binnen 30 kalenderdagen een plan aan Aucin te sturen om de nonconformiteit te corrigeren en deze non-conformiteit te herstellen binnen nog eens 45 kalenderdagen;

2. Binnen 30 kalenderdagen Aucin er van op de hoogte stellen dat zij zich conformeert aan de gestelde voorwaarden en levert daar ook bewijs voor aan;
3. Binnen 30 kalenderdagen laten weten aan Aucin dat zij niet in staat is om de non-conformiteit binnen nog eens 45 kalenderdagen op te lossen. Daarbij verliest de organisatie de status van toegelaten CBI;
4. Indien van toepassing, binnen 30 kalenderdagen de bezwaarprocedure starten zoals beschreven in hoofdstuk 9 Klachten en interpretaties.

Als een CBI een van de bovenstaande acties niet binnen de hierboven gedefinieerde tijden uitvoert, wordt de licentie ingetrokken en verliest zij haar status van toegelaten certificerende instelling.

## 7.2. Beëindigen van toelating of accreditatie

In het geval dat een toegelaten certificerende instelling haar status als zijnde toegelaten of geaccrediteerd verliest, zal zij, op eigen kosten elke uiting van deze voormalige status verwijderen. Het is Aucin toegestaan een inspectie uit te voeren om te controleren of de uitingen inderdaad zijn verwijderd.

Met het verliezen van de status van toegelaten of geaccrediteerde instelling gaat ook onmiddellijk het recht verloren gebruik te maken van aan het certificatie-instrument gerelateerde logo('s) en keurmerken.

## 7.3. Harmonisatie overleg

Voor ieder certificatie-instrument geldt dat er harmonisatie overleggen plaatsvinden. In deze overleggen bespreken Aucin en de CBI's in ieder geval de volgende onderwerpen:

- de competenties van de personen die de conformiteitsbeoordelingsactiviteiten uitvoeren
- de norm voor accreditatie die van toepassing is en eventuele specifieke toepassingsregels of interpretaties daarvan;
- de eventuele aanvullende eisen, bijvoorbeeld uit wetgeving of branchespecifieke eisen;
- eventuele specifieke toepassingsregels of interpretaties van ISO/IEC 17011.
- Ervaringen met de toepassing van het certificatie-instrument
- Interpretatieverschillen van de norm of het certificatie-instrument bij toepassing
- Voorstellen voor aanpassing van het certificatie-instrument die aan de CvD worden voorgelegd.

## 8. Gebruik beeldmerk en keurmerk

### 8.1. Het gebruik van het beeldmerk (logo) en keurmerk

Zodra Aucin de CBI heeft erkend als toegelaten instelling mag zij gebruik maken van het logo van het certificatie-instrument (verder logo) en keurmerk voor het certificatie-instrument, waar zij de licentieovereenkomst voor heeft ondertekend.

Het logo en het keurmerk mogen alleen worden gebruikt in relatie tot het certificatie-instrument. Het is de CBI toegestaan het logo te gebruiken op uitingen als business cards, offertes, marketing materialen of andere uitingen. Het keurmerk mag alleen worden gebruikt door de CBI als bevestiging van de conformiteitstoetsing.

Op reclame-uitingen van de CBI is de Nederlandse Reclame Code van toepassing.

De beeldmerken van Aucin zijn, als collectief onderdeel van het beeldmerk Aucin zal optreden tegen ieder onrechtmatig gebruik van het beeldmerk.

### 8.2. Licentie

Om gebruik te mogen maken van het logo en het keurmerk moet de organisatie een licentieovereenkomst met Aucin tekenen. In deze overeenkomst zijn specifieke bepalingen opgenomen over de rechten en plichten voor het gebruik van het logo en het keurmerk. Alle andere partijen zijn uitgesloten van het gebruik van het logo en/of het keurmerk van een certificatie-instrument.

### 8.3. Verwijdering van het logo

Als de CBI haar status als toegelaten verliest, verliest zij ook onmiddellijk het recht op het gebruik van het logo en het keurmerk. Mocht de instelling het logo willen gebruiken na het verlies van het recht hierop, dan zal zij eerst een nieuwe licentieovereenkomst moeten tekenen.

Het niet naleven van de in de licentieovereenkomst of benoemde plichten over het gebruik van het logo en (handels)keurmerken resulteert in het beëindigen van de overeenkomst.

## 9. Register

### 9.1. Register van toegelaten certificerende instellingen

Aucin heeft een online en publiek toegankelijk register van toegelaten certificerende instellingen. Dit register bevat de naam van de instelling, de tijdsduur van de toelating tot een certificatie-instrument en de naam van het certificatie-instrument of de certificatie-instrumenten waar de instelling voor is toegelaten.

De publicatie in het register vindt plaats nadat Aucin en de instelling de licentieovereenkomst voor een certificatie-instrument hebben ondertekend.

### 9.2. Verwijdering uit het register

Alleen toegelaten certificerende instellingen worden opgenomen in het register. Zodra een certificerende instelling niet meer is toegelaten tot een certificatie-instrument, zal deze onmiddellijk uit het register worden verwijderd.

De toelating stopt als:

- De instelling Aucin verzoekt de licentieovereenkomst te ontbinden;
- De instelling niet (meer) voldoet aan de voorwaarden die worden gesteld binnen het certificatie-instrument;
- De instelling haar accreditatie verliest voor het certificatie-instrument, indien accreditatie van toepassing is;
- De instelling niet voldoet aan de eisen voor hertoelating of heraccreditatie;
- De instelling niet voldoet aan de eisen die gesteld worden in dit document;
- De instelling er niet in slaagt om overeengekomen corrigerende maatregelen binnen de afgesproken termijn naar tevredenheid uit te voeren.

## 10. Kwaliteitsborging

### 10.1. Informatieplicht

Aucin, de primaire CBI en het College van Deskundigen borgen de kwaliteit van het gepubliceerde certificatie-instrument. Gedurende de looptijd van een certificatie-instrument kan dat leiden tot wijzigingen in het certificatie-instrument. Van deze wijzigingen worden de CBI's en andere belanghebbende partijen op de hoogte gebracht met een minimale termijn van 30 kalenderdagen, voordat deze wijzigingen gepubliceerd en daarmee actief worden.

Aucin verplicht zich tot het delen van relevante inhoudelijke of procedurele veranderingen van een certificatie-instrument. Aucin verplicht zich bij certificatie-instrumenten die onder accreditatie zijn om alle veranderingen conform de van toepassing zijnde procedures aan de RvA voor te leggen.

Met het aangaan van de licentieovereenkomst verplicht de CBI zich tot het delen met Aucin van relevante inhoudelijke of procedurele informatie die een mogelijke impact hebben op de kwaliteit van (de toepassing van) het certificatie-instrument. Zij zal Aucin zo snel mogelijk, maar uiterlijk binnen 3 werkdagen, informeren.

De CBI verplicht zich alle bij de conformiteitsbeoordeling betrokken personen direct en zonder wijzigingen te informeren over veranderingen in het certificatie-instrument of anderszins relevante informatie die door Aucin wordt gedeeld.

### 10.2. Periodieke beoordeling

Aucin en/of de primaire CBI voert periodieke beoordelingen van de CBI uit om de kwaliteit van de toepassing van een certificatie-instrument te borgen en de navolging van de regels vast te stellen.

### 10.3. Evaluatie van schema's.

Ieder schema bevat een evaluatiecyclus. Doel van deze cyclus is om het schema ten alle tijden relevant te laten zijn. Het is een gestructureerde manier om wijzigingen door te voeren. Redenen voor een wijzigingen kunnen bijvoorbeeld de aanpassing van het onderliggende normatieve document van het schema zijn. Ook wijzigingen in de relevante norm uit de ISO 17000-serie, of documentatie vanuit de CASCO, IAF, EA, of de RvA, kunnen van impact zijn op het schema. Feedback over de bruikbaarheid of de inhoud vanuit de certificaathouders, of CBI's kan ook betekenen dat een schema aan een herziening toe is.

Bij gebrek aan een normatief document volgt het certificatie-instrument een cyclus van evaluaties om het jaar en een volledige herziening iedere vijf jaar.

## 11. Ontwikkelteams en leden van het college

Leden van het ontwikkelteam en collegeleden moeten gezamenlijk competent zijn om een certificatie-instrument te kunnen ontwikkelen en beheren. De competenties van de leden worden, voordat zij als lid worden benoemd, beoordeeld op het feit dat zij een bijdrage kunnen leveren aan het gezamenlijk competent zijn van de commissie of college waar zij deel van uit maken.

## 12. Medewerkers Aucin

Medewerkers van Aucin die taken verrichten voor Aucin, moeten gezamenlijk competent zijn om certificatie-instrumenten te beheren.

## 13. Klachtenbehandeling

### 13.1. Klachten met betrekking tot Aucin

Aucin behandelt onder meer klachten over het functioneren van de commissies, de uitvoering van de activiteiten van de commissies en het onjuist en/of onrechtmatig gebruik van certificatiemerken door derden. Klachten over Aucin worden in behandeling genomen door de arbitragecommissie op verzoek van de directie.

Aucin:

- is niet verplicht klachten te behandelen aangaande een gedraging:
  - waarover reeds eerder een klacht is ingediend die is afgehandeld;
  - o die langer dan twaalf maanden voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
  - waartegen door de klager beroep kon worden ingesteld;
- bevestigt schriftelijk de ontvangst van een klacht, zendt klachten voor behandeling door aan de verantwoordelijke en bevoegde partij voor de afhandeling en informeert de afzender over het bovenstaande en de termijn van afhandeling;
- stelt de afzender binnen 4 weken op de hoogte indien de klacht als niet ontvankelijk wordt beoordeeld;
- ziet erop toe dat de behandeling van de klacht niet wordt uitgevoerd door een persoon, die bij het onderwerp waarop de klacht betrekking heeft, betrokken is geweest. Aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, wordt een kopie van de klacht en de meegezonden stukken toegezonden. Indien bij evaluatie van de klacht blijkt dat essentiële informatie ontbreekt, dan wordt de indiener de mogelijkheid geboden binnen een termijn van zes weken aanvullende informatie te verstrekken;
- stelt de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, het oordeel daarover en van de eventuele conclusies die zij daaraan verbindt. Bij de kennisgeving wordt vermeld binnen welke termijn de klager vervolgens een verzoekschrift kan indienen.

### 13.2. Klachten met betrekking tot de CBI

Klachten met betrekking tot de CBI worden door verwezen naar de CBI in navolging van de volgende normen:

- De eisen van NEN-ISO/IEC 17020, 7.5 en 7.6 zijn van toepassing.
- De eisen van NEN-ISO/IEC 17021, 9.8 en 9.9 zijn van toepassing.
- De eisen van NEN-ISO/IEC 17024, 9.9 zijn van toepassing.
- De eisen van NEN-ISO/IEC 17025, 7.9 zijn van toepassing.
- De eisen van NEN-ISO/IEC 17065, 7.13 zijn van toepassing.

## 14. Behandeling bezwaren en beroepen

### 14.1. Bezwaar

Tegen de volgende besluiten kan bij Aucin bezwaar worden gemaakt:

- besluit met betrekking tot licentieverlening: door bij Aucin betrokken CBI's;
- afwijzing van het verzoek om toetsbare eisen te ontwikkelen al dan niet naar aanleiding van een haalbaarheidsonderzoek: door de aanvrager eventueel al lid van desbetreffende commissie;
- besluit om ontwikkeling van toetsbare eisen te staken of toetsbare eisen/certificatie-instrument niet vast te stellen: door degenen die hebben meegewerkt aan de ontwikkeling bij de desbetreffende commissie;
- besluit om toetsbare eisen/certificatie-instrument vast te stellen: door belanghebbende partijen bij de betreffende commissie;
- besluit tot verlenging, beëindiging, inactiveren of herziening van een bestaand certificatie-instrument: door belanghebbende partijen bij de desbetreffende commissie.

### 14.2. Beroep

Tegen de volgende besluiten kan bij Aucin een beroep worden ingesteld:

- tegen alle besluiten van Aucin naar aanleiding van klachten en bezwaren;
- tegen alle besluiten van de ontwikkelteams of CvD's.

### 14.3. Schorsing

Indien iemand bezwaar maakt tegen een besluit omdat hij daarvan onevenredig nadeel ondervindt of vreest te ondervinden door het in werking blijven van dat besluit tijdens de afhandeling van zijn bezwaar, dan kan hij zich wenden tot Aucin met een verzoek tot schorsing van dat besluit en/of tot het treffen van een voorlopige voorziening waarmee het nadeel wordt opgeheven of beperkt.

Aucin besluit zo spoedig mogelijk naar aanleiding van een dergelijk verzoek.

De voorlopige voorziening vervalt in ieder geval zodra:

- het bezwaar is ingetrokken, of
- Aucin uitspraak heeft gedaan, tenzij bij de uitspraak een later tijdstip is bepaald.

### 14.4. Procedure bezwaar en beroep

Bezwaren worden behandeld door de eerst hogere commissie waar deze betrekking op heeft. Indien beroep kan worden ingesteld tegen de beslissing op het bezwaar, dan wordt daarvan bij de bekendmaking van de beslissing melding gemaakt, hierbij wordt vermeld door wie en binnen welke termijn bij Aucin beroep kan worden ingesteld.

Voor de beroepsprocedure wordt een onafhankelijke arbitragecommissie ingesteld.

De betrokkenen worden hierbij de gelegenheid geboden te worden gehoord.

Het orgaan dat het beroep beoordeelt:

- stelt datum en plaats van de hoorzitting vast;
- maakt dit minimaal veertien dagen van tevoren aan belanghebbende partijen bekend;
- legt hiertoe het beroep en de bijbehorende stukken en bescheiden minimaal veertien dagen voor de hoorzitting ter inzage voor aan belanghebbende partijen.

Belanghebbende partijen worden in elkaars aanwezigheid gehoord, tenzij het aannemelijk is dat het gezamenlijk horen een zorgvuldige behandeling zal belemmeren of dat tijdens het horen feiten of omstandigheden bekend zullen worden, waarvan geheimhouding om gewichtige redenen is geboden.

Wanneer belanghebbende partijen afzonderlijk zijn gehoord, wordt ieder van hen op de hoogte gesteld van het verhandelde tijdens het horen buiten zijn aanwezigheid, behalve voor zover geheimhouding om gewichtige redenen is geboden. Van de hoorzitting wordt een verslag gemaakt.

Belanghebbende partijen kunnen tot zeven dagen voor de hoorzitting nadere informatie indienen bij degenen die over het beroep zullen oordelen.

De onafhankelijke arbitragecommissie kan getuigen horen, deskundigen raadplegen en alle voorzieningen treffen, die zij voor het bereiken van een goede uitspraak nodig acht. Belanghebbende partijen kunnen, schriftelijk en uiterlijk zeven dagen voor de hoorzitting, verzoeken getuigen en deskundigen te laten horen.

Zowel de indiener als Aucin heeft het recht zich ter zitting te doen vertegenwoordigen of bijstaan door een raadsman.

Het houden van een hoorzitting en het bieden van de mogelijkheid om nadere informatie in te dienen en getuigen en deskundigen naar voren te schuiven kan achterwege blijven indien:

- het beroep niet ontvankelijk of ongegrond is;
- belanghebbende partijen hebben verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord, nadere informatie in te dienen of getuigen of deskundigen naar voren te schuiven;
- aan het beroep volledig tegemoet wordt gekomen en andere belanghebbende partijen niet in hun belangen kunnen worden geschaad;
- de vereiste spoed zich daartegen verzet;
- de belanghebbende partij al eerder in de gelegenheid is gesteld zijn zienswijze naar voren te brengen en zich sindsdien geen nieuwe feiten of omstandigheden hebben voorgedaan;
- het met het besluit beoogde doel slechts kan worden bereikt indien de belanghebbende partij daarvan niet al tevoren in kennis is gesteld.

De onafhankelijke arbitragecommissie oordeelt naar redelijkheid en billijkheid. Zij zijn daarbij echter gebonden aan de regelingen die zij hebben vastgesteld. Hiertoe behoren in ieder geval de diverse procedures met betrekking tot certificatie-instrument-beheer.

De uitspraak op een beroep dient te worden gedaan binnen zes maanden na indiening. Indien de omstandigheden dit vereisen, kan deze termijn eenmaal met twee maanden worden verlengd. Uitspraken op beroep worden op schrift gesteld en gemotiveerd binnen veertien dagen toegezonden aan de indieners en aan hen die bij de hoorzitting waren betrokken. De uitspraak van de onafhankelijke arbitragecommissie wordt ondertekend en aan alle partijen verzonden. Het origineel wordt gearchiveerd voor ten minste vijf jaren.

#### **14.5. Gebreken in bezwaar of beroep**

Degene die over een bezwaar of beroep moet oordelen, kan besluiten het bezwaar of het beroep niet in behandeling te nemen, indien de indiener niet heeft voldaan aan de in dit reglement gestelde eisen of indien de verstrekte gegevens en bescheiden onvoldoende zijn voor een goede beoordeling.

De indiener moet echter wel de gelegenheid hebben gekregen zijn bezwaar of beroep voldoende aan te vullen. De termijn wordt opgeschort met ingang van de dag waarop de indiener is verzocht een verzuim te herstellen, tot de dag waarop het verzuim is hersteld of de daarvoor gestelde termijn ongebruikt is verstreken.

Een besluit om een bezwaar of beroep niet in behandeling te nemen, wordt aan de indiener bekendgemaakt binnen vier weken nadat het bezwaar of beroep is aangevuld of nadat de daarvoor of voor het voldoen aan andere eisen gestelde termijn ongebruikt is verstreken.

#### **14.6. Geheimhouding**

Een ieder is verplicht tot geheimhouding van alles wat zij in verband met de uitoefening van hun functie omtrent de persoon, de onderneming/ organisatie of de persoonlijke of zakelijke omstandigheden van de indiener ervaren of te weten komen.

#### **14.7. Indieningsvereiste**

De klacht, het bezwaar- of beroepschrift wordt door de indiener ondertekend en bevat ten minste:

- de naam en het adres van de indiener;
- de dagtekening;
- een omschrijving van de beslissing of handeling die aanleiding geeft tot de klacht, dan wel het besluit waartegen het bezwaar of beroep is gericht;
- de vermelding dat het gaat om een klacht, bezwaar of beroep;
- de gronden van de klacht, het bezwaar of het beroep.

De indiener van een beroepschrift moet schriftelijk verklaren zich te onderwerpen aan de bepalingen van deze procedure.

Indien de klacht, het bezwaar of het beroep in een vreemde taal is gesteld en een vertaling voor een goede behandeling noodzakelijk is, dient de indiener zorg te dragen voor een vertaling.

Aucin bevestigt de ontvangst van de klacht, het bezwaar- of beroepschrift schriftelijk. Aucin stelt de partij, die het bestreden besluit heeft genomen, zo spoedig mogelijk op de hoogte van de ontvangst van de klacht, het bezwaar- of beroepschrift indien het bezwaar- of beroepschrift wordt ingediend bij een onbevoegde partij, wordt het zo spoedig mogelijk doorgezonden aan de bevoegde partij, onder gelijktijdige mededeling hiervan aan de zender.

#### **14.8. Termijnen**

De termijn voor het indienen van een bezwaar- of beroepschrift bedraagt zes weken. De termijn begint op de dag nadat het besluit op de voorgeschreven wijze is bekendgemaakt.

Een bezwaar- of beroepschrift is tijdig ingediend, indien het voor het einde van de termijn door Aucin is ontvangen. Indien een bezwaar- of beroepschrift is ingediend na afloop van de termijn, wordt het beroep- of bezwaarschrift alsnog in behandeling genomen indien redelijkerwijs niet kan worden geoordeeld dat de indiener in verzuim is geweest.

Het bezwaar of beroep schorst niet de werking van het besluit waartegen het is gericht. Een besluit waartegen bezwaar is gemaakt of beroep is ingesteld, kan, ondanks schending van een vormvoorschrift, door Aucin of de aangewezen verantwoordelijke die op het bezwaar of beroep beslist, in stand worden gelaten indien blijkt dat de belanghebbende partij(e)n daardoor niet is/zijn benadeeld.

### **15. Vertrouwelijkheid en openbaarmaking**

#### **15.1. Vertrouwelijkheid**

Gedurende de ontwikkeling en het beheer van een certificatie-instrument wordt alle informatie, die gedeeld wordt door de primaire CBI, vertrouwelijk behandeld.

Alle documenten en informatie, die gedeeld wordt met de certificatie-instrument-beheerder, worden te allen tijde als vertrouwelijke informatie beschouwd. Deze informatie zal op geen enkele wijze worden gedeeld met derden. Ook wanneer de toelating tot een certificatie-instrument niet succesvol is, zal alle informatie hierover als vertrouwelijke informatie worden gezien.

### **15.2. Openbaarmaking toelatingsinformatie**

Elke claim van toelating of informatie, aangaande het toelatingsproces, mag alleen publiek worden gemaakt door Aucin onder de voorwaarde dat zij de CBI heeft geïnformeerd over het behalen van de toegelaten status. Aucin maakt de informatie bekend door de CBI op te nemen in het register dat op de website van Aucin is terug te vinden.