

1. KWALITEITSBELEID VAN DE CERTIFICATIE-INSTELLING

Het is de politiek van BCC om op een professionele en tevens open manier de kwaliteits- en andere zorgsystemen van bedrijven te beoordelen waarbij het belang van onpartijdigheid niet uit het oog verloren wordt, voorafgaand onderzoek van dossiers belangenvermenging voorkomt en een objectieve werkwijze onze serieuze aanpak garandeert. De geldende nationale en internationale kwaliteitsnormen worden hierbij eveneens in acht genomen.

Om dit doel te verwezenlijken wordt het kwaliteitshandboek, bijhorende procedures en formulieren op een hoog peil gehouden door regelmatig toezicht en het aanbrengen van verbeteringen waar noodzakelijk.

Het personeel wordt op zorgvuldige wijze gekozen en wordt door regelmatige opleidingen op de hoogte gehouden van de vigerende wet- en regelgevingen.

De implementatie van deze documenten valt onder de bevoegdheid van de kwaliteitsmanager die op regelmatige tijdstippen de Afgevaardigd Bestuurder (AB) op de hoogte houdt.

2. DIENSTEN VAN DE CERTIFICATIE-INSTELLING

2.1. Activiteiten van BCC

De doelstelling van BCC is het uitvoeren van opdrachten binnen de vastgelegde activiteiten, zodanig dat zij certificaten aan bedrijven kan uitgeven zonder enige beperking noch voorwaarden indien deze voldoen aan de toepasbare normen, de door BCC opgelegde voorwaarden (zie § 1.3) en mogelijke toepasselijke interpretaties voor de desbetreffende sector.

De activiteiten van de organisatie behelzen het uitvoeren van

- pre-audit
- stage 1 audit waaronder de audit van het documentatiesysteem valt
- stage 2 audit (certificatie-audit)
- opvolgingsaudit
- stage 2 audit (hercertificatie)
- cursussen voor interne- en lead auditoren
- permanente vorming van de auditoren
- audit van leveranciers (audit on subcontractors)
- lezingen en introductiecursussen over de ISO normen aan geïnteresseerde groepen

De uitvoering van deze diensten wordt beschreven in de procedures en werkvoorschriften van BCC.

2.2. Sectoren van BCC

De sectoren voor dewelke BCC bevoegde auditoren bezit en certificatie kan uitvoeren onder de accreditatie van BELAC of enige andere accreditatie-instelling, zijn vermeld op het accreditatie-certificaat van BCC.

In de sectoren, waarvoor BCC nog niet bevoegd is, kan BCC, voor zoverre bevoegd personeel aanwezig is, certificeren mits het indienen van een dossier aan de bevoegde accreditatie-instelling.

2.3. Opgelegde voorwaarden aan bedrijven voor certificatie

2.3.1. Certificatie

2.3.1.1. Initiële certificatie en opvolgingsaudits

De bedrijven worden, na behandeling van de aanvraag en na ondertekening van het contract en het aanvaarden van de contractuele verplichtingen, aan een audit onderworpen. Na een positieve beoordeling door het certificatiecomité wordt een certificaat uitgereikt, geldig gedurende drie jaar, onder de opschortende voorwaarde van het stipt uitvoeren van periodieke opvolgingsaudits met een positief resultaat. De duur en de frequentie van deze opvolgingsaudits wordt vastgelegd bij het beëindigen van de certificatie-audit. De eerste opvolgingsaudit na de initiële audit dient binnen de twaalf maanden volgend op de certificatiebeslissing uitgevoerd en afgerond te worden. Verder dienen opvolgingsaudits eenmaal per jaar te worden uitgevoerd, of volgens door andere normen opgelegde periodes.

Het bedrijf wordt bij het einde van de initiële audit geïnformeerd over de geplande opvolgingsaudits. De aangestelde auditor zal in overleg met het bedrijf de exacte datum voor deze audit vastleggen, maar binnen de opgelegde termijn.

Het uitstellen van de opvolgingsaudits buiten de opgelegde termijn, heeft tot gevolg dat het certificaat wordt geschorst, ingetrokken, of dat een nieuwe initiële audit dient uitgevoerd te worden binnen het kader van het lopende contract. Het Certificatiecomité zal oordelen over de te nemen sanctie.

Bij opschorting of intrekking wordt de eigenaar van het lastenboek en de accreditatie instelling van deze beslissing op de hoogte gebracht

2.3.1.2. Toezicht

Het gecertificeerd bedrijf of instelling dient buiten alle door de norm opgesomde vereisten volgende gegevens ter beschikking te stellen van het certificatie-organisme :

- een lijst van geregistreerde klachten conform de vereisten van de toepasbare norm van de ISO 9000 reeks of andere toepasbare normen.
- een lijst van correctieve en/of preventieve acties conform de vereisten van de toepasbare norm van de ISO 9000 reeks of andere toepasbare normen.
- iedere andere registratie opgelegd door de toepasbare norm of accreditatie-instelling.

2.3.1.3. Gebied van het certificaat

Het bedrijf bevestigt tevens door het tekenen van het contract zich te houden aan de beperkingen opgelegd door het certificaat in verband met gecertificeerde activiteiten en tevens akkoord te gaan met de vastgelegde methode met betrekking tot het gebruik van het logo hem toegekend door het certificatie-organisme.

2.3.1.4. Niet-conformiteiten

Niet conforme vaststellingen tijdens de audits, zowel initiële als toezichtaudits worden in twee klassen ingedeeld.

De zwaarste niet-conformiteit, hold point of A nietconformiteit resulteert bij de initiële audit altijd in het weerhouden van de certificatie totdat deze met een positieve herbeoordeling wordt afgesloten. De herbeoordeling kan tot een bijkomend bezoek aan het bedrijf leiden of kan via een administratief nazicht worden afgesloten. Bij de eindvergadering van de audit wordt dit door de lead auditor vastgelegd. De A niet-conformiteit geeft aanleiding tot het opstellen van een actieplan dat binnen de maand aan de certificatieinstelling dient te worden voorgelegd. Bovendien dient deze nietconformiteit binnen de drie maand te worden afgesloten zoniet zal een bijkomende aanvullende audit dienen te gebeuren. Het programma daarvan wordt door de lead auditor vastgelegd. Verhaal is mogelijk (zie verhaalprocedure).

De B niet-conformiteit of on going niet-conformiteit geeft aanleiding tot het opstellen van een actieplan dat binnen de maand aan de certificatie instelling dient te worden voorgelegd. Deze niet-conformiteit zal de certificatie van het bedrijf niet tegenhouden op voorwaarde dat het aantal niet in die mate groot is dat de betrokken dienst in zijn totaliteit zwak is en dat voor elke B niet-conformiteit een actieplan werd gemaakt. De lead auditor bepaalt of het voorgelegd actieplan, voldoet ja of neen. Het niet indienen van een actieplan kan tot een tijdelijke opschorting van het certificaat leiden. De opschorting duurt tot het actieplan aanvaard is. De limiet- periode voor de afhandeling dient binnen de drie maand te gebeuren zoniet wordt de opschorting definitief en wordt het certificaat ingetrokken. De beslissing tot certificatie van een bedrijf behoort tot de taak van het certificatiecomité. Het niet toekennen van het certificaat, de opschorting of de intrekking gebeurt altijd via een schrijven en/of per e-mail naar de klant. Voor ieder van deze beslissing is verhaal mogelijk (zie verhaalprocedure).

Opmerking :

A niet-conformiteit / hold point :

Deze is een vaststelling die in het bedrijf aantoonbaar dat het systeemelement onder audit ontbreekt of niet conform de vastgelegde werkwijze gebeurt en die een directe aanleiding kan geven tot een productfout die de kwaliteit van het eindproduct aan de klant geleverd niet conform aan de klanteneis of de vigerende wetgeving maakt of kan een systeemfout zijn die de controle op het systeemelement niet beheerst en op zijn beurt kan leiden tot het niet conform leveren van diensten of producten aan klanten.

B niet-conformiteit / on going :

Deze is een vaststelling in het bedrijf dat het systeemelement onder audit niet conform de vastgelegde werkwijze gebeurt doch niet direct aanleiding kan geven

tot het leveren van een niet conforme dienst of niet conform product.

3. VERHAALPROCEDURE

Ieder bedrijf kan zich, bij het afwijzen van zijn aanvraag tot certificatie of bij het weerhouden door het certificatiecomité van het certificaat na de audit, richten tot de AB van BCC en beroep tegen deze beslissing aantekenen.

De AB zal dan binnen de week een college van experts aanstellen dat bestaat uit 3 leden nl. een vertegenwoordiger van het certificatiecomité van BCC, een onafhankelijk expert aangeduid door de klant en een onafhankelijk expert aangeduid door de 2 andere experts. Het college van experts dient door iedere partij aanvaard te worden. Deze experts zijn niet betrokken geweest bij de audit, noch bij de certificatiebeslissing. De indiening van het beroep, het onderzoek ervan en de beslissing erover leiden niet tot discriminerende maatregelen tegen de indiener van het beroep.

Dit college van experts zal ten laatste 2 weken na zijn aanstelling een oordeel vellen over het beroep. Het besluit moet met meerderheid van stemmen genomen zijn. De kosten van de experts vallen ten laste van de partij die deze aanstelt.

4. KLACHTEN

Iedere partij kan indien dit noodzakelijk bevonden wordt klacht indienen bij het certificatieorganisme.

4.1. Klachten tegen BCC

Klachten die ingediend worden en betrekking hebben op de werking het certificatieorganisme worden volgens een vastgelegde procedure behandeld. De procedure geeft een systeem aan dat alle klachten snel en doelmatig oplost. Tevens voorziet deze procedure in een reeks maatregelen om de herhaling van de klantenklachten te voorkomen. De klachtenoplossing valt voor klantenklachten onder de verantwoordelijkheid van de kwaliteitsmanager die deze afhandelt en beheert. Hij stelt een klachtendossier op. De term klantendossier behelst alle correspondentie die behoort bij die specifieke klacht.

Bij het inschrijven in het klachtenregister wordt het nummer aan de klacht toegekend die het volgnummer is van inschrijven op het register.

De opvolging van de klacht wordt waargenomen door de OPS manager in samenspraak met de QA Manager. Het is de bedoeling om ieder klacht op de meest professionele wijze op te lossen binnen de kortst mogelijke tijd. Het is aan de QA Manager om de klant binnen de week een eerste informatie door te sturen met een daarbij horend schema dat de vermoedelijke tijd noodzakelijk voor de behandeling van de klacht aangeeft. Het indienen van een klacht tegen BCC zal geen aanleiding geven tot discriminatie tegenover de indiener van de klacht.

4.2. Klachten van derden aan door BCC gecertificeerde bedrijven

De behandeling van de klachten door derden wordt door de QA Manager geregistreerd en doorgegeven aan de OPS Manager zoals in de desbetreffende procedure wordt vastgelegd.

Een klachtendossier wordt opgesteld.

De term klantendossier behelst alle correspondentie die behoort bij die specifieke klacht.

Bij het inschrijven in het klachtenregister wordt het nummer aan de klacht toegekend die het volgnummer is van inschrijven op het register.

OPS draagt de verantwoordelijkheid om deze klachten door te geven aan de gecertificeerde bedrijven en is diegene die deze klachten opvolgt.

Deze klachten kunnen aanleiding geven tot een bijkomende audit. In het geval van een bijkomende audit zal het auditteam met aandacht voor de klant vastgelegd worden en uitgevoerd worden door een in de betrokken sector ervaren lead auditor. De planning van deze audit zal onderdeel uitmaken van het klantendossier en zal gebeuren in overeenstemming en akkoord van de klant. De QA manager zal de derde partij informeren over de uitkomst van het onderzoek

5. MISBRUIK EN INTREKKEN VAN HET CERTIFICAAT

5.1. Misbruik

Het uitdrukkelijk niet naleven van de eigen procedures of van toepassing zijnde regelgeving, het niet corrigeren van de niet-conformiteiten gemaakt tijdens de betreffende audits door het certificatie-organisme en het misbruik van het certificaat kunnen aanleiding geven tot reductie van de scope of het intrekken van het certificaat.

Volgende acties worden beschouwd als misbruik:

- het niet volgen van de reglementering van BCC in communicatie met of in de media en in publicaties
- misleidende informatie met betrekking tot de certificatiestatus
- het gebruik van het certificaat in op een misleidende manier
- het verder gebruik van het certificaat na opschorting of intrekking
- het niet aanpassen van de publicaties van het toepassingsgebied bij reductie ervan
- het verwijzen naar certificatie van producten en processen bij systeemcertificatie
- mogelijke verwijzing naar deelgebieden buiten het toepassingsgebied toegekend bij certificatie
- het gebruik van het certificaat op zulke wijze dat het certificatieorganisme of het certificatiesysteem in opspraak wordt gebracht

De intrekking van het certificaat gebeurt in 3 stappen en behoort tot de bevoegdheid van het certificatiecomité.

5.1.1. Verwittiging

Bij het vaststellen van de bovenvermelde inbreuken wordt het gecertificeerd bedrijf schriftelijk of per e-mail verwittigd van de mogelijke inbreuk die kan leiden tot het intrekken van het certificaat.

Het gecertificeerde bedrijf dient schriftelijk binnen de maand na vaststelling, het certificatie-organisme te verwittigen en de maatregelen mededelen die het bedrijf neemt om de inbreuken te verhelpen. Een bijkomende audit wordt gepland binnen de twee maand volgend op de vaststelling.

5.1.2. Opschorting

Indien binnen de twee maanden na de vaststelling aan de vermelde inbreuken niet verholpen is, zal het gecertificeerde bedrijf per schrijven en/of e-mail verwittigd worden dat de geldigheid van het uitgereikte certificaat tijdelijk opgeschort wordt tot aan de misbruiken verholpen is. Een bijkomende audit wordt gepland binnen de twee maand volgend op de vaststelling.

5.1.3. Intrekking

Indien binnen de maand volgend op de opschorting van het certificaat aan de vermelde inbreuken niet verholpen is, zal OPS het certificatiecomité inlichten, het dossier aan dit comité overmaken en het comité voorstellen om het certificaat in te trekken.

Het certificatiecomité zal zijn beslissing mededelen aan het gecertificeerde bedrijf. Het certificatiecomité kan de intrekking bevestigen of bijkomende voorwaarden en termijnen vastleggen. De beslissing wordt per aangetekend schrijven aan het gecertificeerde bedrijf medegedeeld. Bij intrekking wordt de eigenaar van het lastenboek en de accreditatie-instelling van deze beslissing op de hoogte gebracht.

Tegen deze beslissing is verhaal mogelijk volgens de verhaal procedure. Het verhaal stuit de beslissing van het certificatie comité niet.

5.2. Intrekking op aanvraag van het gecertificeerd bedrijf

Het gecertificeerd bedrijf kan ten allen tijde per aangetekend schrijven, gericht aan de OPS manager van BCC, de intrekking van het certificaat vragen. De OPS manager zal schriftelijk of per e-mail het bedrijf de intrekking van het certificaat bevestigen en de accreditatie-instelling en de eigenaar van het lastenboek van deze beslissing op de hoogte brengen.

5.3. Gevolgen bij niet naleving

Bij niet naleving van de sancties en het verder gebruik maken van het certificaat en het toegekende logo na schorsing of intrekking van het certificaat stelt de gebruiker zich bloot aan gerechtelijke vervolging wegens inbreuk van het contract. Een boete kan worden opgelegd in verhouding tot de graad van inbreuk.

6. GEBRUIK VAN HET MERKTEKEN

6.1. Verantwoordelijkheid

De verantwoordelijkheid voor het BCC merkteken ligt bij de AB van het organisme, die de nodige sancties kan uitvaardigen. Het gebruik van andere merktekens valt onder de verantwoordelijkheid van de eigenaars van deze merktekens.

6.2. Werkwijze

6.2.1. BCC Merk

6.2.1.1. Het merkteken van BCC wordt toegekend bij het afleveren van het certificaat.

Het BCC merkteken mag alleen in de erkende kleuren of in één kleur worden gereproduceerd. Indien de klant het BCC merkteken wil aanpassen dan dient hij de aanpassing ter goedkeuring aan BCC voor te leggen.

6.2.1.2. Het merk mag gebruikt worden op iedere publiciteit, briefpapier of andere publicatie met het bedrijf verbonden en in relatie tot de gecertificeerde activiteit. Het merk mag in geen enkel geval op het product of op de verpakking van het product aangebracht worden. Onder product worden ook laboratoriumtest-, calibratietest- of inspectierapporten en -certificaten verstaan.

6.2.1.3. Het BCC merkteken mag niet gebruikt worden op een wijze die certificatie van het product of dienst suggereert, met uitzondering in het geval van productcertificatie.

Het misbruik van het merkteken geeft aanleiding tot volgende acties:

a) Onopzettelijk misbruik

Bij het vaststellen van onopzettelijk misbruik wordt de gecertificeerde schriftelijk verwittigd, met de aanduiding van het misbruik, waarin om rectificatie wordt verzocht en om terugtrekking van enige publicatie waar misbruik van het merkteken werd vastgesteld.

Indien de terugtrekking niet binnen een redelijke termijn gebeurt, kan dit aanleiding geven tot het opschorten van het certificaat en uiteindelijk tot het intrekken van het certificaat.

b) Opzettelijk misbruik

Indien kan aangetoond worden dat het BCC merkteken opzettelijk of frauduleus wordt misbruikt, zal dit aanleiding geven tot het intrekken van het certificaat. De intrekking zal medegedeeld worden aan BELAC met vermelding van de reden van intrekking. Met opzettelijk of frauduleus misbruik wordt bedoeld indien welbewust het merkteken gebruikt wordt op producten, op publicaties die niet met de gecertificeerde activiteit te maken hebben, indien het certificaat niet meer geldig is of indien herhaalde malen onopzettelijk misbruik voorkomt.

6.2.1.4. Bij het intrekken van het certificaat zal het betrokken bedrijf onmiddellijk het gebruik van het merkteken stoppen en tevens alle publicaties of verpakking met het merkteken erop terugtrekken. Een boete kan opgelegd worden in verhouding tot de graad van de inbreuk.

6.2.2. Nationaal accreditatiemerktken

Iedere klant die gecertificeerd is en waarvan de activiteit een door de nationale accreditieraad erkende activiteit voor BCC is, mag het nationaal accreditatiemerktken aanbrengen op informatieve of publicitaire documenten, voor zover dit overeenstemt met de activiteiten waarvoor het certificaat geldt en op voorwaarde dat onderstaande regels gevolgd worden.

6.2.2.1. Vorm van het merktken

Het merkteken wordt door BCC ter beschikking gesteld. Het nationaal accreditatiemerktken mag slechts worden gebruikt door de houder van een certificaat onder accreditatie, als:

- het eigen logo en/of de benaming van de certificaathouder ook voorkomt op het document;
- het wordt gebruikt samen met logo en/of naam van BCC en vermelding van het certificaatnummer van de certificaathouder;
- de afmetingen kleiner blijven dan de afmetingen van het eigen symbool en het BCC symbool
- het uitgevoerd wordt in één kleur of zwart wit
- Het voorstel voorgelegd wordt aan BCC ter goedkeuring.

Het nationaal accreditatiemerktken mag niet voorkomen op volgende documenten:

- op briefpapier met het briefhoofd van de certificaathouder en dat dient voor algemene doeleinden;
- op documenten die verband houden met andere activiteiten dan deze die gedekt worden door het afgeleverde certificaat.
- op producten, verpakking, rapporten en andere documenten van dezelfde aard wanneer het certificaat enkel het managementsysteem van zijn houder dekt

6.2.2.2. Misbruik

De regels zoals vermeld in 6.2.1.3. en 6.2.1.4. zijn van toepassing.

6.2.3. Andere merktekens

6.2.3.1 VCA merktekens

De reglementering van BeSaCC-VCA vzw. terzake is van toepassing.

7. VERANDERINGEN

Het bedrijf moet de certificatie-instelling onmiddellijk op de hoogte brengen van iedere wijziging.

Deze wijzigingen kunnen o.a. betrekking hebben op:

1. de wettelijke, commerciële en/of organisatorische situatie
2. de aandeelhoudersstructuur
3. de organisatie en het management bvb sleutelposities, beslissingnemend of technisch kader
4. het (de) contactadres(sen), de exploitatiezetel(s)
5. het wijzigen van het toepassingsgebied vermeld op het certificaat
6. belangrijke wijzigingen aan het managementsysteem en/of processen.

BCC zal bepalen of de aangekondigde wijzigingen nader onderzoek vereisen, of aanleiding geven tot een bijkomende audit. Indien een bijkomende audit noodzakelijk blijkt, dient deze binnen de maand na vaststelling ingepland te worden. Als zulks het geval is, heeft het bedrijf geen toestemming om gecertificeerde producten vrij te geven die gemaakt zijn na dergelijke wijzigingen, tot op het ogenblik dat de certificatieinstelling het bedrijf daartoe haar akkoord heeft gegeven.

8. ALGEMEEN

Deze procedure maakt deel uit van de contractuele verplichting van de certificatie door BCC.

9. CONFIDENTIALITEIT

Alle informatie die BCC over het gecertificeerde bedrijf bekomt bij het uitvoeren van de contractuele afspraken zal steeds als vertrouwelijk beschouwd worden door BCC en zijn auditoren. Uitzondering hierop zijn de gegevens die door onze accreditatie-instelling gevraagd worden zoals adresgegevens en scope.

De gegevens die op een VCA- certificaat staan zijn publiek beschikbaar op de website www.besacc-vca.be. Ook de f.g.-cijfers worden daarop ingevoerd. Deze zijn niet publiek beschikbaar.

Vertrouwelijke informatie zal niet worden vrijgegeven zonder de uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van het bedrijf, tenzij wettelijke regels dit toch opleggen.

10. PUBLICATIES

De volgende publicaties zijn op aanvraag beschikbaar:

10.1. Promotiefolder

Hierin worden BCC en haar beschikbare diensten voorgesteld.

10.2. Verloop van de Certificatie

Hierin wordt het verloop van het certificeringsproces overlopen.

10.3. Historiek van BCC

Deze geeft in het kort de start aan van BCC.

10.4. Kwaliteitsbeleid

Het kwaliteitsbeleid van BCC is hierin opgenomen.

10.5 Klachtenprocedure

Hierin is de behandeling van klachten weergegeven. Het certificatiereglement geeft deze werkwijze in het kort weer.