Brand Compliance

Certificatiereglement

Inhoudsopgave

1 Inleiding ... 4
1.1 Toepassingsgebied ... 4
1.2 Doel van dit certificatiereglement ... 4

2 Certificeringstraject ... 4
2.1 Tussentijdse overname ... 5
2.2 Aanvraag tot certificering ... 5
2.3 Certificatie overeenkomst ... 5
2.4 Planning ... 6
2.5 Voorbereiding ... 6
2.5.1 Voorbereiding Brand Compliance ... 6
2.5.2 Voorbereiding opdrachtgever ... 6
2.6 Initiële audit ... 7
2.6.1 Medewerking opdrachtgever ... 7
2.6.2 Initiële audit – fase 1 ... 7
2.6.2.1 Openingsvergadering ... 7
2.6.2.2 Audit – fase 1 ... 7
2.6.3 Initiële audit – fase 2 ... 8
2.6.3.1 Audit – fase 2 ... 8
2.6.3.2 Specifieke onderdelen ISMS ... 8
2.6.3.3 Afsluitende vergadering ... 9
2.7 Rapportage ... 9
2.8 Certificatiebeslissing ... 9
2.9 Controleaudits ... 9
2.10 Rapportage ... 10
2.11 Afwijkingen ... 10
2.11.1 Termijn oplossen afwijkingen(en) en opmerking(en) ... 10
2.11.2 Corrigerende maatregelen ... 11
2.11.3 Afhandeling ... 11

3 Het gebruik van certificaten en logo's ... 12
3.1 Certificaat ... 12
3.1.1 Zichtbaarheid certificaat ... 12
3.1.2 Retourneren certificaat ... 13
3.2 Certified logo's ... 13
3.2.1 Gebruik certified logo('s) ... 13
3.2.2 Certificeringen onder accreditatie ... 14
3.3 Gebruik naam Brand Compliance ... 14

3.4 Ongeoorloofd gebruik 15

4 Handhaving van het certificaat 15
4.1 Tussentijdse wijzigingen 15
4.1.1 Wettelijke certificatie activiteiten 16
4.2 Wijziging certificatie-eisen 16

5 Schorsing, beperking en intrekking van het certificaat 16
5.1 Beperking van de scope 17
5.2 Handhaving certificaat 17
5.3 Openbaring 17
5.4 Klachten, bezwaar en beroep tegen intrekken certificaat/beperken scope 18

6 Klachten, bezwaar en beroep 18
6.1 Klachten 18
6.2 Procedure 18
6.3 Bezwaar en beroep 18

Bijlage 1
Richtlijnen NEN 7510-/HKZ-logo 19

1 Inleiding

Brand Compliance verleent als certificatie-instelling (CI) diensten met betrekking tot de beoordeling en certificering van managementsystemen en processen van organisaties, op basis van de van toepassing zijnde normen. Brand Compliance werkt voor certificering die onder accreditatie wordt uitgevoerd in overeenstemming met de regels van de nationale accrediterende organisatie. Accreditatieinstellingen houden toezicht op CI's door onder andere audits bij te wonen. Informatie met betrekking tot de actuele accreditaties van Brand Compliance is te vinden op de website van de Raad voor Accreditatie.

In de navolgende tekst wordt de klant aangeduid met 'de opdrachtgever' en Brand Compliance B.V. met 'Brand Compliance'.

1.1 Toepassingsgebied

De normen waarop dit certificatiereglement van toepassing is, zijn:

- ✓ Kwaliteitsmanagementsystemen (QMS): ISO 9001:2015
- ✓ Informatiebeveiligingsmanagementsystemen (ISMS): ISO 27001:2017 en NEN 7510:2017+A1:2020
- ✓ Privacy-informatiemanagementsysteem (PIMS): ISO 27701:2019.
- ✓ Business continuity management systeem (BCMS): ISO 22301:2019

1.2 Doel van dit certificatiereglement

Dit certificatiereglement heeft als doel om alle organisaties die gecertificeerd willen worden, of al gecertificeerd zijn door Brand Compliance, inzicht te verschaffen over de werkwijze, procedures en de daarop van toepassing zijnde wederzijdse afspraken.

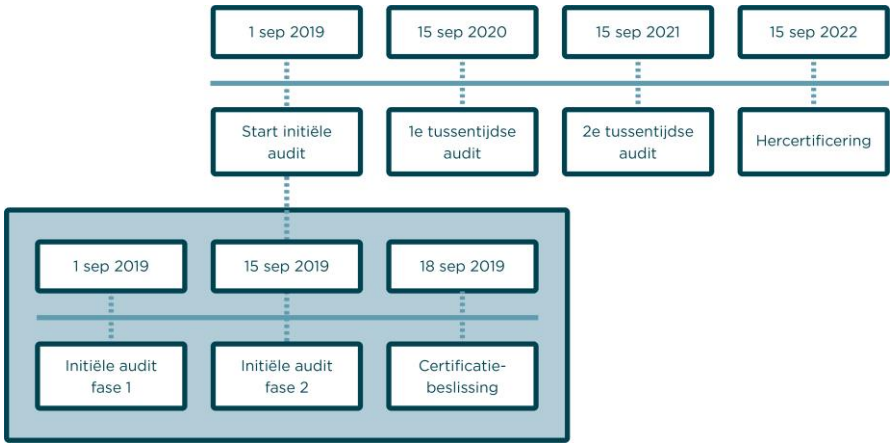
2 Certificeringstraject

In dit hoofdstuk wordt het certificeringstraject volledig toegelicht.

Het certificeringstraject start met een aanvraag tot certificering door de opdrachtgever. Aan de hand van de aanvraag wordt er een overeenkomst opgesteld. Wanneer de overeenkomst met een akkoord is ontvangen door Brand Compliance worden de auditdagen samen met de opdrachtgever gepland. Vervolgens starten beide partijen met voorbereidingen, waarna op de geplande dagen de initiële audit plaatsvindt. Deze audit bestaat uit een fase 1 en een fase 2. Na de initiële audit wordt er een rapport opgesteld dat vervolgens door een onafhankelijke certificatiecommissie wordt beoordeeld. Deze beslist of het certificaat aan de opdrachtgever mag worden toegekend.

Tijdens iedere fase kunnen er door de (Lead) Auditor afwijkingen geconstateerd worden. Deze moeten opgelost worden voordat tot certificering over kan worden gegaan. Zie paragraaf 2.11.

Op dat moment start de certificeringscyclus. Deze cyclus is in de afbeelding op de volgende pagina weergegeven.



Om het certificaat te behouden dient iedere gecertificeerde organisatie jaarlijks (binnen 12 maanden na het eindgesprek van de voorgaande audit) de volgende audit in de cyclus te laten uitvoeren. De cyclus bestaat uit 2 controleaudits, waarna aan het einde van de driejaarsperiode een hercertificeringsaudit plaatsvindt. Na de hierop volgende nieuwe certificatiebeslissing start een volgende cyclus.

Brand Compliance zal de opdrachtgever gedurende het traject telkens tijdig inlichten over de aankomende audit. Het staat de opdrachtgever uiteraard vrij om zelf in een eerder stadium al een afspraak te maken over de volgende audit.

2.1 Tussentijdse overname

Indien een bestaande certificering wordt overgenomen van een andere CI en er geen bijzonderheden zijn gebleken, zoals beschreven in de IAF MD2, kan de certificatiecyclus worden overgenomen. In alle andere situaties is er sprake van een initiële audit. Dit zal altijd aan de opdrachtgever kenbaar worden gemaakt.

2.2 Aanvraag tot certificering

Het certificeringstraject start met de aanvraag tot certificering. De aanvraag wordt vastgelegd in het aanvraagformulier. De vastgelegde informatie is gebaseerd op de verstrekte gegevens door de opdrachtgever. Op basis van deze informatie kan een calculatie worden gemaakt van de te besteden tijd.

Brand Compliance bepaalt voor elke opdrachtgever hoeveel tijd nodig is om een complete en doeltreffende audit conform de gevraagde norm uit te voeren. Het uitgangspunt voor de tijdsberekening is de mandagentabel welke gekoppeld is aan de betreffende norm. In samenhang met de factoren welke van invloed zijn op de tijdsberekening. Planning, voorbereiding en rapportage maken ook deel uit van de totale tijdsbesteding. Op basis hiervan zal Brand Compliance de opdrachtgever een aanbieding doen met betrekking tot de certificatieaudit en de aansluitende controleaudits.

2.3 Certificatie overeenkomst

De opdrachtgever ontvangt een offerte inclusief overeenkomst. De opdrachtgever kan akkoord geven op de offerte door deze ondertekend retour te sturen of Brand Compliance van een akkoord per e-mail te voorzien.

2.4 Planning

Na het ontvangen van een akkoord op de overeenkomst zal Brand Compliance samen met de opdrachtgever zoeken naar een passende datum voor de uitvoering van de audit. In overleg met u worden de 1e en 2e fase direct gepland of wordt eerst de 1e fase gepland en na het succesvol doorlopen de 2e fase.

Het beleid van Brand Compliance is om haar diensten uit te voeren met eigen medewerkers. Uitbesteding van auditwerk komt niet voor. Inhuren van capaciteit door gebruik van externe medewerkers komt echter wel voor. Ingehuurde medewerkers zijn door Brand Compliance gekwalificeerd als zijnde eigen personeel en tekenen bij binnenkomst net zoals het eigen personeel een geheimhoudingsverklaring en een onafhankelijkheidsverklaring.

Het contract dat Brand Compliance aangaat met ingehuurde medewerkers voorziet in dezelfde geheimhoudingsplicht en omgangsregels ten aanzien van vertrouwelijke bedrijfsgegevens van de opdrachtgever als de geheimhoudingsplicht en omgangsregels die voor het eigen personeel gelden.

Ingehuurde medewerkers presenteren zich als medewerkers van Brand Compliance, maar spelen geen rol in stafdiensten. Tevens nemen zij in geen geval de uiteindelijke certificatiebeslissing. De onafhankelijkheidsverklaring voorziet erin dat ingehuurde medewerkers meldingsplicht hebben wanneer de onafhankelijkheid mogelijk in het gedrang kan komen bij opdrachten waar zij worden ingezet.

2.5 Voorbereiding

Om de audits vlot te laten verlopen is voorbereiding door zowel Brand Compliance als de opdrachtgever noodzakelijk.

2.5.1 Voorbereiding Brand Compliance

Om de audit op een correcte manier uit te voeren, bereidt de (Lead) Auditor zich voor door zich te verdiepen in de organisatie. Hiervoor kan de (Lead) Auditor documenten bij de opdrachtgever opvragen. Hiervan wordt de opdrachtgever tijdig, door de (Lead) Auditor, op de hoogte gesteld. Daarnaast stelt de (Lead) Auditor een volledig auditprogramma op. Op basis daarvan wordt een auditplan opgesteld welke voorafgaande aan de audit met de opdrachtgever gedeeld wordt. Hierin wordt vastgelegd met welke medewerkers op een bepaald moment een interview wordt afgenomen en welke onderdelen van de organisatie worden bekeken.

Ongeveer twee weken voorafgaand aan de vastgestelde auditdatum zal een auditplanning worden verstrekt.

2.5.2 Voorbereiding opdrachtgever

Voordat de audit plaats kan vinden dient de opdrachtgever minimaal één directiebeoordeling over het te certificeren geheel uit te hebben gevoerd en minimaal één interne audit die de scope van de certificering dekt.

2.6 Initiële audit

Een certificering start met een initiële audit. Deze bestaat uit twee delen: een documentenonderzoek (fase 1) en een audit op de implementatie van het managementsysteem (fase 2).
Het uitgangspunt bij de audits is bewijs te vergaren dat het managementsysteem geïmplementeerd is en overeenstemt met de betreffende norm waartegen gecertificeerd wordt.

2.6.1 Medewerking opdrachtgever

Voor een succesvolle audit is het vereist dat voldoende informatie wordt verstrekt om te kunnen vaststellen dat het managementsysteem of proces volledig is beschreven en in overeenstemming met de eisen van de norm is geïmplementeerd, en dat productspecifieke eisen getoetst kunnen worden. Dit kan inhouden dat projecten bezocht moeten worden om de beheersing van de processen te kunnen verifiëren.

De Raad voor Accreditatie beoordeelt periodiek of Brand Compliance blijvend voldoet aan de gestelde normen. Onderdeel van deze beoordeling kan zijn dat er een bijwoning plaatsvindt op locatie. Hierover zal de opdrachtgever altijd tijdig geïnformeerd worden.

2.6.2 Initiële audit – fase 1

Tijdens fase 1 wordt door de (Lead) Auditor beoordeeld in hoeverre de opzet van het beschreven managementsysteem of proces voldoet aan de eisen van de betreffende norm. Gedurende de fase 1 audit dient de opdrachtgever het auditteam te voorzien van alle algemene informatie omtrent het managementsysteem of proces en de activiteiten waar het systeem of proces betrekking op heeft en een kopie van alle verplichte documentatie zoals genoemd in de geldende norm en waar nodig, aanvullende informatie.

2.6.2.1 Openingsvergadering

Tijdens de openingsvergadering wordt aan het management van de opdrachtgever de gang van zaken gedurende het onderzoek toegelicht waaronder de opgestelde auditplanning, de certificatiecriteria en de wijze van beoordeling van het managementsysteem of proces. Tijdens dit openingsgesprek komt ook aan bod hoe er gehandeld wordt wanneer wijzigingen in bijvoorbeeld de scope of de audittijd noodzakelijk blijken. Brand Compliance heeft hiervoor richtlijnen opgesteld en zal de acties tevens bepalen in overeenstemming met de opdrachtgever.

2.6.2.2 Audit – fase 1

Bij een fase 1 audit komen de volgende zaken minimaal aan bod:

- ✓ de gedocumenteerde informatie van het managementsysteem of proces van de opdrachtgever beoordelen;
- ✓ de specifieke omstandigheden van de vestiging van de opdrachtgever beoordelen en gesprekken voeren met het personeel van de opdrachtgever om te bepalen of de organisatie klaar is voor fase 2;
- ✓ de status van de opdrachtgever en zijn inzicht in de eisen van de norm beoordelen, meer in het bijzonder met betrekking tot het identificeren van de voornaamste prestaties van het

managementsysteem, proces of van significante aspecten, processen, doelstellingen en uitvoering ervan;

- ✓ de nodige informatie verkrijgen in verband met het toepassingsgebied van het managementsysteem of proces, met inbegrip van:
  - de vestiging(en) van de opdrachtgever;
  - processen en apparatuur die worden gebruikt;
  - niveaus van ingestelde beheersmaatregelen (met name in het geval van opdrachtgevers met meer vestigingen);
  - eisen uit van toepassing zijnde wet- en regelgeving;
- ✓ de toewijzing van middelen voor fase 2 beoordelen en met de opdrachtgever de details van fase 2 overeenkomen;
- ✓ fase 2 gericht plannen door voldoende inzicht te verkrijgen in het managementsysteem of proces van de opdrachtgever en de activiteiten op de locatie, in relatie tot de managementsysteemnorm of andere normatieve documenten;
- ✓ beoordelen of de interne audits en de directiebeoordelingen zijn gepland en uitgevoerd en of de mate van invoering van het managementsysteem aangeeft dat de opdrachtgever gereed is voor fase 2.

2.6.3 Initiële audit – fase 2

De fase 2 audit vindt maximaal 6 maanden na het eindgesprek van de fase 1 audit plaats. Bij fase 2 beoordeelt het auditteam de effectiviteit en implementatie van het managementsysteem of proces binnen de organisatie door middel van interviews, het vragen naar ondersteunende documentatie en door de afdelingen fysiek te bezoeken en te observeren. Bij voortzetting/overname van een lopend certificatietraject wordt een afspraak gemaakt voor een vervolgonderzoek.

2.6.3.1. Audit – fase 2

De fase 2 audit bevat tenminste:

- ✓ informatie en bewijsstukken ten aanzien van het voldoen aan alle eisen in de van toepassing zijnde managementsysteemnorm of in andere normatieve documenten;
- ✓ prestatiebewaking, meting, rapportage en beoordeling ten opzichte van de voornaamste prestatiedoelen en taakstellingen (in overeenstemming met de verwachtingen in de van toepassing zijnde managementsysteemnorm of in een ander normatief document);
- ✓ het vermogen van het managementsysteem of proces van de opdrachtgever en de prestaties van dat systeem of proces wat betreft het voldoen aan de eisen uit van toepassing zijnde wet- en regelgeving en contractuele eisen;
- ✓ operationele beheersing van de processen van de opdrachtgever;
- ✓ interne audits/evaluaties en directie-/organisatiebeoordeling;
- ✓ managementverantwoordelijkheid voor het beleid van de opdrachtgever.

2.6.3.2 Specifieke onderdelen ISMS

Specifiek voor ISMS geldt dat verder tenminste de volgende onderdelen worden behandeld:

- ✓ getoond leiderschap vanuit het management en betrokkenheid bij het beleid en de doelstellingen op het gebied van informatiebeveiliging;

- ✓ document-eisen uit de van toepassing zijnde ISMS norm;
- ✓ een beoordeling van de informatiebeveiliging gerelateerde risico's en dat de beoordeling hiervan consistente, geldige en vergelijkbare resultaten voortbrengt wanneer gemeten;
- ✓ bepaling van de doelstellingen en beheersmaatregelen gebaseerd op de informatiebeveiligings-risicoanalyse en hoe hier mee om te gaan (beheersproces);
- ✓ de prestatie van het informatiebeveiligingssysteem en de effectiviteit van het ISMS, afgezet en geëvalueerd tegen de geformuleerde doelstellingen;
- ✓ overeenstemming tussen de bepaalde beheersmaatregelen, de Verklaring van Toepasselijkheid, de resultaten van de risicoanalyse en de beheersmaatregelen, en het informatiebeveiligingsbeleid- en doelstellingen;
- ✓ implementatie van beheersmaatregelen. Met inachtneming van de externe en interne gerelateerde risico's, de algehele monitoring, metingen en analyse van de informatiebeveiligingsprocessen en -beheersmaatregelen. Dit om te bepalen of de geïmplementeerde beheersmaatregelen effectief zijn en de gestelde doelen behalen;
- ✓ programma's, processen, procedures, registraties, interne auditverslagen en beoordelingen van de effectiviteit van het ISMS om zeker te stellen dat deze te herleiden zijn naar besluiten vanuit het top management en het informatiebeveiligingsbeleid en bijhorende doelstellingen.

Wanneer bij een ISMS certificering ervoor wordt gekozen om bepaalde beheersmaatregelen niet door te voeren, dient dit enerzijds verantwoord te worden door de opdrachtgever en anderzijds te worden bekrachtigd door het auditteam.

De certificaathouder dient een gedocumenteerde klachtenprocedure te hanteren met betrekking tot de producten, processen en diensten waarvoor een certificaat is verstrekt. Alle documenten die betrekking hebben op klachten moeten tot 5 jaar na de klacht ter inzage van Brand Compliance aanwezig blijven.

2.6.3.3 Afsluitende vergadering

Eventueel geconstateerde afwijkingen worden besproken en gerapporteerd tijdens de afsluitende vergadering. Met het management van de opdrachtgever zal de (Lead) Auditor de bevindingen samenvatten, afwijkingen classificeren en de afwikkeling bespreken. Tevens zal worden aangeven of de opdrachtgever wordt voorgedragen voor certificatie. Op basis van hetgeen aangetroffen wordt tijdens de fase 1, behoudt de CI zich het recht voor om de fase 1 opnieuw uit te voeren en/of de fase 2 uit te stellen of te annuleren.

2.7 Rapportage

Na zowel de fase 1 als ook de fase 2 audit, stelt de (Lead) Auditor een rapport op met zijn bevindingen. In dit rapport worden alle onderdelen van de norm behandeld inclusief de invulling die de organisatie hieraan heeft gegeven. Goede en verbeterpunten worden in dit rapport uitgelicht en geven u inzicht in de organisatie.

2.8 Certificatiebeslissing

Nadat de volledige audit (fase 1 en 2) is afgerond adviseert een onafhankelijke certificatiecommissie, aan de hand van de rapportage, of het certificaat kan worden toegekend. De Area Director neemt het

uiteindelijke besluit. Bij een positief resultaat ontvangt de opdrachtgever van Brand Compliance een certificaat waarmee de opdrachtgever aan kan tonen dat de organisatie voldoet aan de eisen van de norm.

2.9 Controleaudits

Tussentijdse onderzoeken vinden jaarlijks, tweemaal per certificatiecyclus, op locatie plaats. Het doel hiervan is het tussentijds controleren van het managementsysteem en/of het proces onder certificatie van de opdrachtgever om de continuïteit van het managementsysteem en/of het proces te kunnen waarborgen. Gedurende een controleaudit kunnen er afwijkingen worden uitgeschreven. Dit wordt in paragraaf 2.11 nader toegelicht. Afwijkingen dienen binnen de gestelde termijn afgehandeld te worden zodat de certificering kan worden voortgezet.

2.10 Hercertificering

Hercertificering dient binnen drie jaar ná de initiële audit afgerond te zijn. Het doel van een hercertificering is het bevestigen van de continuïteit en effectiviteit van het managementsysteem en/of proces, de blijvende relevantie en toepasselijkheid van de scope(s). Het beslaat de werking over de gecertificeerde periode. De opzet van een hercertificeringsaudit is vergelijkbaar met een fase 2 audit.

Een hercertificering vindt ruim (ongeveer 3 maanden) voorafgaand aan de einddatum van het certificaat plaats. Eventuele geconstateerde afwijkingen dienen vóór afloop van het certificaat als afgehandeld te zijn beoordeeld door het auditteam om continuering van het certificaat te kunnen garanderen.

2.11 Afwijkingen

Het kan voorkomen dat tijdens de verschillende audits afwijkingen worden vastgesteld. Afwijkingen zijn punten binnen de opzet en de implementatie van het managementsysteem en/of proces die opgelost moeten worden, voordat tot certificering over kan worden gegaan. Afwijkingen worden onderscheiden in twee categorieën:

1) Belangrijke afwijking (Categorie A); het niet voldoen aan een eis die van invloed is op het vermogen van het managementsysteem om de beoogde resultaten te behalen. Afwijkingen zouden als belangrijk kunnen worden aangemerkt in de volgende omstandigheden:
   - indien er gerede twijfel bestaat over of er doeltreffende procescontrole is ingesteld, of over of producten of diensten aan voorgeschreven eisen zullen voldoen;
   - een aantal minder belangrijke afwijkingen die verband houden met dezelfde eis of hetzelfde probleem zou op een systeemfalen kunnen duiden en daarmee een belangrijke afwijking kunnen vormen.

2) Minder belangrijke afwijking (Categorie B); het niet voldoen aan een eis die niet van invloed is op het vermogen van het managementsysteem om de beoogde resultaten te behalen.

Ook kunnen geconstateerd worden:
- Opmerkingen (O); dit zijn aandachtspunten die indirect volgen uit de certificeringseisen. Opmerkingen worden vastgelegd om inefficiëntie en verbetergebieden aan te wijzen.

- Punten van zorg (PvZ); zwakke punten die geconstateerd worden tijdens een fase 1 audit die tijdens een fase 2 audit als afwijkingen zouden kunnen worden geclassificeerd.

2.11.1 Termijn oplossen afwijking(en), opmerking(en)

Bij afwijkingen wordt afhankelijk van de categorie van de afwijking een termijn vastgesteld door de (Lead) Auditor waarbinnen de afhandeling dient plaats te vinden of een plan van aanpak ingeleverd dient te worden. Bij een hercertificering is de geldigheidstermijn van het certificaat leidend.

Indien de afhandeling van afwijkingen bij een hercertificering niet binnen de geldigheidstermijn van het lopende certificaat plaatsvindt, dan dient dit alsnog binnen uiterlijk 5 maanden (gerekend vanaf de geldigheid van het certificaat) te gebeuren. Indien dit het geval is dan kan een nieuw certificaat worden verstrekt. De ingangsdatum op het certificaat is dan gelijk aan de datum van de beslissing tot hercertificatie en de vervaldatum wordt gebaseerd op de eerdere certificatiecyclus. Indien de 5 maanden termijn niet wordt gehaald, dan zal er (voor het behouden van het certificaat) een nieuwe initiële audit (minimaal fase 2) moeten worden uitgevoerd.

Een (O) opmerking dient binnen een termijn van maximaal 1 jaar na de afsluitende vergadering door de opdrachtgever te zijn overwogen, waarbij de opdrachtgever een duidelijke argumentatie dient te hebben indien de opmerking niet is doorgevoerd. Een niet overwogen en/of geïmplementeerde opmerking kan door de Lead Auditor worden gewijzigd in een afwijking.

2.11.2 Corrigerende maatregelen

Om de afwijkingen(en) op te kunnen lossen kunnen corrigerende maatregelen genomen worden. Er worden twee categorieën van corrigerende maatregelen onderscheiden:

I. Corrigerende maatregelen die slechts een wijziging inhouden van het gedocumenteerde managementsysteem. In dit geval kan het afwijkingsrapport worden afgesloten door overlegging van schriftelijk bewijs, en is een verificatie op de locatie van de opdrachtgever niet noodzakelijk;
II. Corrigerende maatregelen die zodanige wijzigingen inhouden dat verificatie ter plaatse noodzakelijk is. In dat geval zal Brand Compliance een aanvullend onderzoek afspreken en uitvoeren.

2.11.3 Afhandeling

De beantwoording van de geconstateerde afwijkingen door de opdrachtgever bevat altijd de volgende onderdelen:

- ✓ Oorzaakanalyse;
- ✓ Omvanganalyse;
- ✓ Correctie;
- ✓ Corrigerende maatregel;
- ✓ Aantoonbaarheid dat de uitgevoerde correctie als ook de corrigerende maatregel effectief is.

De wijze waarop de opdrachtgever deze informatie kan verstrekken kan op papier zijn, als ook digitaal. De betreffende (Lead) Auditor ziet erop toe dat, per geconstateerde afwijking, bovenstaande elementen zijn verwoord in de beantwoording.

In geval van een belangrijke afwijking (categorie A) worden de correcties en corrigerende maatregelen uiterlijk binnen 5 maanden na de laatste audit dag van fase 2 gecontroleerd.

3 Het gebruik van certificaten en logo's

Wanneer de certificeringsaudit succesvol is doorlopen, heeft de opdrachtgever recht op een certificaat en het recht om de certified logo's te voeren behorend bij de betreffende norm(en). Vanaf dat moment kan de opdrachtgever ervoor kiezen om de logo's te gebruiken in bijvoorbeeld de huisstijl of voor marketingdoeleinden.

De certificaathouder dient er zorg voor te dragen dat er bij derden geen verwarring kan ontstaan over de scope van de certificatie en het door Brand Compliance afgegeven merkteken. Wanneer Brand Compliance constateert dat het merkteken onjuist of onterecht wordt gebruikt zal Brand Compliance de opdrachtgever vragen te rectificeren.

Voor NEN 7510 certificeringen gelden specifieke regels met betrekking tot het gebruik van certificatie- en merktekens. Deze zijn weergegeven in bijlage 1. Indien de opdrachtgever een certificaat behaalt dat betrekking heeft op het managementsysteem houdt dit geen certificering van producten of diensten zelf in.

3.1 Certificaat

Na een succesvolle afsluiting van het certificatieonderzoek zal Brand Compliance een certificaat verstrekken, waarop wordt vermeld tegen welke norm(en) werd getoetst, de beoordeelde bedrijfsactiviteiten (scope) en de geldigheidsduur. Het certificaat dat door Brand Compliance wordt toegekend, is van toepassing op de diensten die onder directe invloed staan van de opdrachtgever.

Conform de eisen uit de accreditatienormen houdt Brand Compliance een lijst bij van door haar gecertificeerde opdrachtgevers met hun bedrijfsactiviteit. Deze lijst is beschikbaar voor derden. Informatie die buiten de accreditatienorm valt zal alleen met schriftelijke toestemming van de opdrachtgever verstrekt worden aan derden.

Enkele specifieke Nederlandse certificeringsproducten vragen aan Brand Compliance de naam en het certificaatnummer bekend te maken aan de beherende instanties, die dit vervolgens opnemen in online openbare registers. Voor NEN -normen geldt dat NEN de gecertificeerde organisaties op haar website vermeldt.

3.1.1 Zichtbaarheid certificaat

Bij certificatie onder accreditatie draagt het certificaat het logo/de logo's van de betreffende accrediterende organisatie(s). De opdrachtgever mag dit certificaat tonen op zijn werkplek of aan

individuele belanghebbenden. Voor dit doel kan het certificatiemerkteken gebruikt worden, zie hiervoor paragraaf 3.2.

Wanneer de opdrachtgever documenten wil delen met derden, dienen deze documenten in zijn geheel te worden gereproduceerd.

3.1.2 Retourneren certificaat

De opdrachtgever kan de overeenkomst beëindigen conform de in de overeenkomst opgenomen voorwaarden. De opzegging dient schriftelijk ingediend te worden. Vanuit Brand Compliance zal er vervolgens een schriftelijke bevestiging worden verstuurd, waarbij de datum wordt vermeld waarop de in het bezit zijnde certificaten dienen te worden geretourneerd. De opdrachtgever is verplicht om per die datum alle certificaten die in het bezit zijn per post te retourneren op het vermelde postadres en logo's en/of merktekens te verwijderen op uitingen, zoals bijvoorbeeld een website, om ongeoorloofd gebruik hiervan te voorkomen.

Bij het niet tijdig retourneren van de certificaten en/of het tijdig verwijderen van logo's en/of merktekens van uitingen treedt de boeteclausule, zoals deze staat beschreven in dit document onder paragraaf 3.4, in werking. Brand Compliance behoudt zich het recht voor om onaangekondigd op locatie te controleren op ongeoorloofd gebruik na beëindiging van de overeenkomst.

3.2 Certified Logo's

De opdrachtgever heeft gedurende de geldigheidsduur van het certificaat tevens het recht het logo/de logo's van Brand Compliance te gebruiken voor promotiedoeleinden. Brand Compliance zal de opdrachtgever daartoe voorzien van een set originele logo's. Brand Compliance zal het juiste gebruik hiervan controleren tijdens controleaudits. Aan het gebruik zijn een aantal eisen gesteld, die u in de volgende paragraaf 3.2.1 kunt lezen.

3.2.1 Gebruik certified logo('s)

Het logo mag worden gebruikt op correspondentie, advertenties, promotiematerialen en elektronische media, op muren, deuren en ramen en op beursstands onder de voorwaarde dat de uiting niet misleidend is en conform de eisen in dit reglement. Het logo mag niet op producten worden aangebracht.

Uitvoering van het Brand Compliance logo is toegestaan:

- ✓ hetzij in zwart op een witte achtergrond of in kleur op een witte achtergrond;
- ✓ indien niet anders mogelijk is op een gekleurde achtergrond in wit uitgevoerd;
- ✓ met een afmeting van minimaal 50 mm breed;
- ✓ Alle cijfers en letters in het merkteken moeten leesbaar zijn;
- ✓ Bij vergroting van het merkteken dient de ruimte tussen de tekens recht evenredig te worden vergroot.

Voorbeeld:

Merkteken door Brand Compliance gecertificeerd voor ISO 9001.

(25 * 68 mm)

(25 * 68 mm)

Wanneer de opdrachtgever twijfelt over het gebruik of wil afwijken van de hierboven aangegeven afmetingen van het merkteken voor Brand Compliance dan kan contact opgenomen worden met marketing@brandcompliance.com.

3.2.2 Certificeringen onder accreditatie

Indien de certificaathouder het door de RvA expliciet aan Brand Compliance beschikbaar gestelde RvA-merkteken wenst te gebruiken, kan het gebruiksreglement worden geraadpleegd op de website van de RvA (www.rva.nl). Het document is te vinden onder de naam VR003-NL "Voorschrift gebruik accreditatiemerken".

Merkteken RvA:

(25*25 mm)

(25*25 mm)

3.3 Gebruik naam Brand Compliance

De opdrachtgever mag de naam van Brand Compliance gebruiken voor marketingdoeleinden, zoals bijvoorbeeld bij het gebruik van social media en de mail, in het kader van communicatie over certificeringsactiviteiten.

De opdrachtgever zal bij het voeren van de door Brand Compliance verstrekte certificaten, verklaringen van overeenstemming en/of verslagen van audits zodanig handelen dat de goede naam van Brand Compliance niet wordt aangetast. Alle bekendmakingen zullen zodanig zijn ingericht dat geen verkeerde

indruk wordt gewekt ten aanzien van het toepassingsgebied of de locatie waarvoor de certificatie geldt dan wel met betrekking tot de toepasselijke normen en eisen.

3.4 Ongeoorloofd gebruik

Voor de volgende doeleinden mogen certificatiemerken, -tekens of -logo's niet gebruikt worden:

- Het is niet toegestaan om certificatiemerken of andere tekens op producten of diensten aan te brengen waarmee de indruk gewekt kan worden dat het betreffende product door Brand Compliance is gecertificeerd.
- De opdrachtgever zal bij derden niet de indruk wekken dat Brand Compliance verantwoordelijk is voor de activiteiten van de opdrachtgever.
- De opdrachtgever zal geen merktekens aanbrengen die kunnen worden verward met de in de overeenkomst voor certificering vermelde certificatiemerken en/of andere tekens.
- Alle logo's/merktekens mogen niet toegepast worden op beproevingsrapporten van laboratoria, kalibratie- of keuringsrapporten of certificaten.

In geval van ongeoorloofd gebruik van het certificaat en/of certificatielogo('s) en/of merktekens zal Brand Compliance aan de opdrachtgever een boete opleggen van Euro 750 Excl. btw voor iedere dag dat genoemde overtreding voortduurt.

4 Handhaving van het certificaat

Brand Compliance is en blijft gedurende de certificatieperiode verantwoordelijk voor de beslissing die zij heeft genomen op het gebied van de certificering, inclusief het toekennen, onderhouden, vernieuwen, uitbreiden, beperken en intrekken van activiteiten van de scope, uitstel en intrekken van het certificaat. Om het verworven certificaat te behouden dient de opdrachtgever zijn managementsysteem of proces te onderhouden en voortdurend aan de eisen uit de desbetreffende norm te blijven voldoen.

Los van het feit dat de opdrachtgever in het bezit is van een certificaat, dient hij altijd te voldoen aan zijn wettelijke verplichtingen, verplichtingen die voortvloeien uit het gecertificeerde managementsysteem of proces en andere verplichtingen die kunnen worden gesteld aan een product, proces of dienst (bijvoorbeeld andere normatieve documenten of technische verplichtingen).

4.1 Tussentijdse wijzigingen

Indien de opdrachtgever tijdens de geldigheidsduur van het certificaat zijn managementsysteem of proces in belangrijke mate wijzigt, dient hij Brand Compliance op de hoogte te stellen van deze wijzigingen. Dit omvat bijvoorbeeld wijzigingen met betrekking tot:

a) de rechtsvorm, de organisatievorm of het eigenaarschap;
b) organisatie en management (bijv. het belangrijkste personeel in leidinggevende functies, beslissingsfuncties of op technisch niveau);
c) contactadres en vestigingen;
d) het toepassingsgebied van het gecertificeerde managementsysteem;
e) belangrijke veranderingen aan het managementsysteem en de processen;
f) de Verklaring van Toepasselijkheid (dit is alleen van toepassing bij ISMS).

Brand Compliance zal de wijzigingen beoordelen in relatie tot de eisen van de norm. Grote wijzigingen kunnen aanleiding zijn tot het uitvoeren van een extra audit op korte termijn. Kleine wijzigingen in het managementsysteem, proces of documenten daarvan worden tijdens de eerstvolgende reguliere audit door de (Lead) Auditor beoordeeld.

4.1.1 Wettelijke certificatie activiteiten

Specifiek voor wettelijke certificatie-activiteiten geldt dat van elke voorgenomen wijziging in het managementsysteem of proces, de opdrachtgever Brand Compliance op de hoogte dient te stellen. Brand Compliance beoordeelt de voorgestelde wijzigingen en beslist of het gewijzigde borgingssysteem nog steeds voldoet aan de eisen van de richtlijn, dan wel of een nieuwe beoordeling noodzakelijk is. Zij stelt de opdrachtgever van haar beslissing in kennis. De kennisgeving bevat de conclusies van het onderzoek en het met reden omklede beoordelingsbesluit.

4.2 Wijziging certificatie-eisen

Indien de certificatie-eisen gedurende de certificatieperiode wijzigen dan zal Brand Compliance de opdrachtgever hiervan tijdig op de hoogte brengen en eventuele te nemen acties bespreken zodat de opdrachtgever kan voldoen aan de vereisten van de norm. Indien wijzigingen in het managementsysteem of proces doorgevoerd dienen te worden behoudt Brand Compliance het recht om deze wijzigingen te controleren.

Mochten er wijzigingen zijn binnen de accreditaties van Brand Compliance of een accreditatie komen te vervallen dan zal Brand Compliance de certificaathouders hierover tijdig informeren.

5 Schorsing, beperking en intrekking van het certificaat

Het kan voorkomen dat Brand Compliance besluit de certificering te schorsen. Hierover wordt de opdrachtgever op de hoogte gebracht. Over het algemeen zal schorsing overwogen worden wanneer de opdrachtgever:

- geen corrigerende maatregelen neemt binnen de gestelde termijn;
- niet in staat is gebleken de vastgestelde afwijkingen af te handelen binnen gestelde termijn;
- aanhoudend of wezenlijk niet voldoet aan de certificatie-eisen, met inbegrip van de eisen aan de doeltreffendheid van het managementsysteem;
- er niet mee instemt dat controle- of hercertificatieaudits met de vereiste frequentie worden uitgevoerd;
- ongeoorloofd gebruik maakt van het certificaat en/of logo('s);
- niet voldoet aan zijn (financiële) verplichtingen jegens Brand Compliance;
- de goede naam en/of de zakelijke reputatie van Brand Compliance aantast;
- vrijwillig verzoekt om een schorsing.

Brand Compliance zal alles doen wat binnen haar mogelijkheden ligt om de opdrachtgever in de gelegenheid te stellen passende maatregelen te treffen. Het kan voorkomen dat Brand Compliance een extra audit uitvoert om de effectiviteit van de maatregelen te verifiëren.

5.1 Beperking van de scope

Indien de opdrachtgever nalaat binnen de overeengekomen termijn corrigerende maatregelen te treffen, kan het certificaat worden ingetrokken of kan de scope worden beperkt.

Brand Compliance zal de scope van de certificatie beperken om de delen uit te sluiten die niet aan de eisen voldoen, als de opdrachtgever aanhoudend of wezenlijk niet voldoet aan de certificatie-eisen voor de desbetreffende delen van de scope van de certificatie. Een dergelijke beperking moet in overeenstemming zijn met de eisen van de norm die voor certificatie is gebruikt.

Bij beperking van het werkgebied dat vermeld is op het certificaat, op verzoek van de opdrachtgever of door waarneming van de (Lead) Auditor, zal de publicitaire uiting aangepast dienen te worden zodat niet de indruk gewekt kan worden dat men nog steeds voor de betreffende activiteiten gecertificeerd is.

5.2 Handhaving certificaat

Indien de opdrachtgever gedurende de certificeringsperiode van drie jaar het certificaat niet wenst te behouden of zich hiertoe niet in staat acht, zal Brand Compliance na ontvangst van een dergelijk bericht het certificaat intrekken.

In het geval van schorsing of intrekking is de opdrachtgever verplicht zich direct te onthouden van het voeren van het desbetreffende certificaat, certificatiekeurmerk of de verklaring alsmede het op enige andere wijze wekken van de indruk dat zij nog het recht heeft tot het voeren ervan. Hetzelfde geldt in het geval dat het Voorstel voor Certificatie door een der partijen wordt beëindigd. Indien verzocht door Brand Compliance zal de opdrachtgever in zo’n geval verplicht zijn het certificaat of de verklaring terug te geven.

5.3 Openbaring

Het schorsen, intrekken en beperking van de scope van het certificaat wordt ten uitvoer gebracht door Brand Compliance en zij zal de opdrachtgever hier schriftelijk van op de hoogte stellen. Brand Compliance zal de kennisgeving van het schorsen en intrekken van het certificaat ook publiceren op haar website. Op de registratie ten aanzien van verstrekte, vervallen en eventueel ingetrokken certificaten die door derden op het internet wordt bijgehouden, kan Brand Compliance geen invloed uitoefenen.

De door de opdrachtgever verstrekte documenten en gegevens (ook informatiedragers) kunnen tijdens een audit van een derde partij bij Brand Compliance zelf (bijvoorbeeld de Raad voor Accreditatie, het toezichtorgaan van gecertificeerde instanties of de Commissie van Onpartijdigheid) ingezien worden door die betreffende derde partij.

5.4 Klachten, bezwaar en beroep tegen intrekken certificaat/beperken scope

Wanneer de opdrachtgever het niet eens is met de beslissing van Brand Compliance om het certificaat in te trekken of te schorsen dan volgt de werkwijze zoals in hoofdstuk 6 beschreven.

6 Klachten, bezwaar en beroep

6.1 Klachten

Wanneer de opdrachtgever ontevreden is met de wijze waarop Brand Compliance de beoordeling heeft uitgevoerd, dan kan een klacht worden ingediend door gebruik te maken van het 'klachtenformulier Brand Compliance' welke is gepubliceerd op de website van Brand Compliance.

6.2 Procedure

Klachten worden volgens onze klachtenprocedure afgehandeld. Binnen 5 werkdagen na ontvangst wordt een schriftelijke ontvangstbevestiging aan de indiener gestuurd. Het onderzoek van de klacht duurt maximaal 10 werkdagen. De besluitvorming wordt schriftelijk aan u teruggekoppeld.

Alle binnenkomende klachten worden geregistreerd. De Area Director wijst een verantwoordelijke aan voor de afhandeling. De eigenaar van de klacht zorgt voor de verificatie en reproduceerbaarheid van de afhandeling.

De volledige procedure is gepubliceerd op de website van Brand Compliance.

6.3 Bezwaar en beroep

Indien de opdrachtgever in beroep wenst te gaan tegen een beslissing van Brand Compliance aangaande:

- Het niet accepteren van een aanvraag tot certificering;
- Certificatie niet aan te bevelen;
- Schorsing, intrekking of nietigverklaring van het certificaat;
- Bezwaar van derden tegen het verlenen van een certificaat;

dan dient dit te gebeuren binnen vier weken na het desbetreffende feit. Beroepen worden behandeld als klacht.

Onderwerping, onderzoek en beslissingen van beroepen resulteren niet in acties tegen de opdrachtgever.

1 Bijlage: richtlijnen NEN 7510- logo

Hieronder zijn de richtlijnen voor de toepassing van het NEN 7510-logo door de certificaathouder te lezen. Indien de certificaathouder vragen heeft over het juiste gebruik van het NEN 7510-logo kan contact worden opgenomen met marketing@brandcompliance.com.

Certificeringen voor NEN 7510-normen:

- ✓ Het voeren van het NEN 7510-beeldmerk moet in overeenstemming zijn met de voorwaarden van het bij het Benelux Merkenbureau gedeponeerde Reglement.
- ✓ Een NEN 7510-beeldmerk mag slechts worden gebruikt indien ook de naam en een beeldmerk van de certificaathouder wordt gebruikt. Een NEN 7510-beeldmerk mag niet opvallender zijn dan naam en beeldmerk van de certificaathouder.
- ✓ Voor het recht op het voeren van een NEN 7510-beeldmerk wordt door Brand Compliance aan de aanvrager voor zijn dienstverlening of onderdeel daarvan een certificaat verstrekt. Bij verlenging van dit recht verstrekt Brand Compliance telkens een nieuw certificaat aan de certificaathouder.
- ✓ Indien een certificaathouder zijn certificaat verliest of het certificaat niet meer wenst te bezitten, is het deze organisatie verboden per onmiddellijke ingang op welke wijze dan ook van een NEN 7510-beeldmerk gebruik te maken. Brand Compliance ziet hierop toe en neemt indien nodig passende maatregelen.
- ✓ Indien de certificaathouder voor zijn dienstverlening of onderdeel daarvan, een NEN 7510-beeldmerk voert terwijl door deze kan worden vastgesteld of vermoed dat er ernstige afwijkingen zijn opgetreden ten opzichte van de eisen zoals opgenomen in de van toepassing zijnde norm, dan zal hij hiervan direct mededeling doen aan Brand Compliance.
- ✓ Indien de certificaathouder een wijziging wenst aan te brengen in zijn dienstverlening of onderdeel daarvan waarvoor het certificaat is afgegeven, dan zal hij algemene uitingen over de gewijzigde dienstverlening niet van een NEN 7510-beeldmerk voorzien voordat Brand Compliance heeft kunnen beoordelen of de gewijzigde uitvoering nog voldoet aan de daarvoor geldende eisen.
- ✓ Het beeldmerk mag door de certificaathouder niet als eigen fabrieks- of handelsmerk worden gebruikt.
- ✓ Uitsluitend na schriftelijke toestemming van NEN kan het NEN 7510-beeldmerk voor andere uitingen of andere wijze door de certificaathouder worden gebruikt.
- ✓ NEN is te allen tijde gerechtigd de naleving van deze instructies te (laten) controleren.

Vorm en typografische uitvoering van een NEN 7510-beeldmerk:

Een NEN 7510-beeldmerk is een beeldmerk van NEN. NEN-beeld- en woordmerken zijn geregistreerd onder nummer 0635605 en 1434450 in het Benelux Merkenregister en 001584127, , en 003778099 in het merkenregister van de Europese Unie. Het gebruik van het Beeldmerk NEN 7510 dient te geschieden overeenkomstig de volgende instructie. Op algemene uitingen van de certificaathouder of het geregistreerd onderdeel daarvan, voor zover deze betrekking hebben op de gecertificeerde dienstverlening:

- ✓ ten aanzien van de kleur van de beeldmerk-kenmerken dient gekozen worden voor PMS 7598 (rood)
- ✓ gebruik van een beeldmerk in zwart op een lichte ondergrond dan wel in wit op een donkere ondergrond is toegestaan;

- ✓ het beeldmerk NEN 7510 moet worden gebruikt in de opmaak en typografische uitvoering zoals door NEN wordt voorgeschreven en verstrekt;
- ✓ indien nodig mag het beeldmerk NEN 7510 vergroot of verkleind worden.

Bij twijfel omtrent een juist gebruik van het merkteken kan te allen tijde een proefdruk aan Brand Compliance worden gemaild via marketing@brandcompliance.com.