

Procedure
Certificaat opschorting of intrekking
SOP 0019

Versiebeheer				
Versie	Datum	Status	Naam	Omschrijving
1.6	20-9-2023	Definitief	E. Golotic	Jaarlijkse review. Geen wijzigingen.
1.7	18-5-2026	Definitief	E. Golotic	Jaarlijkse review. Hoofdstuk 6 geactualiseerd.

Inhoudsopgave

1	Doel	3
2	Definities.....	3
3	Verantwoordelijkheden.....	3
4	Procedure	3
4.1	Bepaal de reden voor opschorting of intrekking	3
4.2	Evalueer het verzoek.....	3
4.3	Opschorten van het certificaat op verzoek van de klant	3
4.4	Intrekken van het certificaat op verzoek van de klant.....	4
4.5	Opschorten van het certificaat vanuit Duijnborgh Certification BV	4
4.6	Intrekking van het certificaat vanuit Duijnborgh Certification BV.....	5
4.7	Opschorting van een deel van het certificaat	5
5	Communicatie	5
6	Registraties	5

1 Doel

De procedure omschrijft de activiteiten met betrekking tot een opschorting of intrekking van een certificaat.

2 Definities

-

3 Verantwoordelijkheden

De operationeel manager is verantwoordelijk om te bepalen of certificatie van gecertificeerde klanten kan worden opgeschort of ingetrokken.

4 Procedure

4.1 Bepaal de reden voor opschorting of intrekking

De reden van opschorting of intrekking moet gedocumenteerd worden. Indien het verzoek vanuit de klant komt, dient dit formeel door de tekenbevoegde persoon schriftelijk bekend gemaakt te worden aan Duijnborgh Certification BV. Indien er een klacht aan ten grondslag ligt dient tevens het klachten proces te worden toegepast.

4.2 Evalueer het verzoek

De operationeel manager is verantwoordelijk om de geldigheid van de opschorting c.q. intrekking te evalueren op basis van de beschikbare gegevens. Als additionele gegevens nodig zijn, zal de operationeel manager contact opnemen met belanghebbende partijen.

Het is mogelijk om een gedeeltelijke opschorting of intrekking uit te voeren door de certificatie reikwijdte van het certificaat aan te passen. Tevens kan ook één van de meerdere normen van een specifieke klant worden gereduceerd, opgeschort of ingetrokken.

4.3 Opschorten van het certificaat op verzoek van de klant

Op verzoek van een klant kan een certificeringcontract worden opgeschort. De operationeel manager evalueert zulke aanvragen om de reden te achterhalen en te borgen dat de opschorting gezien de omstandigheden terecht is. Als opschorting wordt gehonoreerd wordt de klant geïnformeerd over de te volgen acties. Het certificaat van de klant blijft opgeschort tot:

1. Er een verzoek van de klant komt om de opschorting op te heffen;
2. De certificaatvervaldatum wordt bereikt.

Indien voortzetting van het certificaat (of certificering tegen de volledige scope) weer wordt aangevraagd door de klant kan Duijnborgh Certification BV overwegen om een speciaal opvolgbezoek uit te voeren, afhankelijk van de termijn van opschorting.

Tijdens de opschorting van het certificaat kan de klant:

- Geen aanspraak maken op certificatie via Duijnborgh Certification BV. tegen dezelfde norm als waarvoor de opschorting geldt;
- Geen uitspraken doen waaruit certificering (tegen de opgeschorte scope) zou blijken;
- Geen orders accepteren waarin het vereist is om gecertificeerd te zijn (tegen de opgeschorte scope).

4.4 Intrekken van het certificaat op verzoek van de klant

Een klant kan een verzoek indienen om het certificeringcontract te beëindigen. Een dergelijk verzoek wordt alleen van een tekenbevoegd persoon vanuit de klantorganisatie gehonoreerd. De operationeel manager evalueert zulke aanvragen om de reden te achterhalen en te borgen dat intrekking gezien de omstandigheden terecht is. Waar relevant wordt tevens de klachtenprocedure (SOP 0025) gevolgd:

Indien de intrekking van het certificaat wordt goedgekeurd, dienen de volgende acties te worden uitgevoerd:

1. Informeer de klant over de uit te voeren acties (zie ook voorwaarden opschorting);
2. Werk het klantendossier bij zodat het certificeringstraject gecontroleerd wordt geannuleerd;
3. Informeer de relevante belanghebbenden over de intrekking van het certificaat betreffende deze klant (b.v. RvA);
4. Na facturatie van openstaande posten wordt het klantendossier bewaard volgens interne procedure(s).

4.5 Opschorten van het certificaat vanuit Duijnborgh Certification BV

Indien vanuit Duijnborgh Certification BV de wens of noodzaak bestaat om het certificaat op te schorten of in te trekken kan dat op basis van de volgende geïdentificeerde redenen:

1. Indien een gecertificeerd managementsysteem (blijvend) niet aan de eisen van de certificatie voldoet;
2. Indien de gecertificeerde klant niet de frequentie van evaluatie en driejaarlijkse beoordelingen nakomt;
3. Indien er een grote tekortkoming is gevonden tijdens een audit en de organisatie deze niet binnen de gestelde termijn wil c.q. kan opvolgen zonder geldige reden;
4. Het risico voor Duijnborgh Certification BV onacceptabel wordt, doordat de klant (bewust) de afspraken niet nakomt en niet welwillend is om hiervoor oplossingen te zoeken of in strijd handelt met wettelijke bepalingen.

In geval de reden van opschorting niet is opgelost, dient de teamleider de klant te informeren dat certificering is opgeschort en noteert deze bevinding in de opvolgtabel. De normale technische beoordeling wordt uitgevoerd. Er zijn 3 mogelijkheden hoe de klant kan reageren op de opschorting:

1. De klant beweert dat de tekortkomingen zijn opgelost en plaatst een verzoek voor verificatie (speciale opvolg)audit. Indien de opvolgaudit meer dan 6 maanden na de tekortkoming is zal dit worden geregistreerd. Als blijkt dat de tekortkoming niet kan worden afgesloten of gereduceerd zal het certificaat worden ingetrokken;
2. De klant kan bezwaar maken via de beroepsprocedure (SOP 0006 Beroepen);
3. Bij geen reactie vanuit de klant op de mededeling van opschorting wordt na 14 dagen het proces van certificaat intrekking gestart.

Tijdens de opschorting van het certificaat kan de klant;

- Geen aanspraak maken op certificatie via Duijnborgh Certification BV;
- Geen uitspraken doen waaruit certificering (tegen de opgeschorte scope) zou blijken;
- Geen orders accepteren waarin het vereist is om gecertificeerd te zijn (tegen de opgeschorte scope).

Indien bovenstaande redenen zijn verholpen zal certificatie worden voortgezet. Duijnborgh Certification BV kan overwegen om een speciaal opvolgbezoek uit te voeren, afhankelijk van de termijn van opschorting.

Indien de opschorting binnen 6 maanden niet is verholpen wordt het certificaat ingetrokken.

4.6 Intrekking van het certificaat vanuit Duijnborgh Certification BV

Indien Duijnborgh Certification BV. besluit het certificaat in te trekken, dan zal de operationeel manager de klant schriftelijk informeren over:

- De acties die worden genomen en de rechten en plichten van de klant;
- De mogelijkheid tot het indienen van een bezwaar.

Voor de te volgen acties vanuit Duijnborgh Certification BV zie 4.3 (Intrekken van het certificaat op verzoek van de klant)

4.7 Opschorting van een deel van het certificaat

Indien specifieke delen van het certificaat onder de reikwijdte niet voldoen aan de gestelde certificatie-eisen, kan er voor worden gekozen om de reikwijdte te reduceren. De procedure 'Certificaat wijziging' (SOP 0020) dient te worden gevolgd. Opschorting van de delen uit de reikwijdte die niet voldoen aan de certificatie-eisen vallen onder deze procedure.

5 Communicatie

De status van de certificering dient te worden aangepast op de website van Duijnborgh Certification BV zodat deze altijd de meest recente status van de certificatie weergeeft.

6 Registraties

Alle communicatie betreffende de reden voor opschorting of intrekking dient te worden bewaard binnen het klantdossier. De actualiteit van een certificaat wordt in REG 0028 Certificaatdatabase gedocumenteerd.