

Tekst voor website

## Het certificatieproces

### Eerste fase: Documentatiebeoordeling

HET DOEL VAN DIT BEZOEK IS:

- A. VERIFICATIE VAN DE DOOR U VERSTREKTE GEGEVENS AAN LRQA;
- B. BEDOORDELING VAN HET VASTGELEGDE KWALITEITSSYSTEEM TEGEN DE NORMEISEN;
- C. NAGAAN OF HET KWALITEITSSYSTEEM GEREED IS VOOR TOETSING OP IMPLEMENTATIE (TWEDE FASE);
- D. BEDOORDELING MOTIEVEN VOOR EVENTUELE UITSLUITINGEN VAN NORMPARAGRAFEN.

TIJDENS DE EERSTE FASE WORDT MIDDELS EEN GESPREK MET EEN LID OF MET LEDEN VAN HET TOPMANAGEMENT KENNIS GEMAAKT MET UW KWALITEITSMANAGEMENT SYSTEEM. HET KWALITEITSBELEID, DE KWALITEITSDOELSTELLINGEN, DE KLANTGERICHTHEID EN HET CONTINUE VERBETEREN WORDEN BESPROKEN. DE NOTULEN VAN DE DIRECTIEBEDOORDELINGEN VAN HET SYSTEEM, DE VASTGELEGDE ANALYSES N.A.V. ONDERMEER BEVINDINGEN BIJ INTERNE KWALITEITSAUDITS EN N.A.V. KLANTENKLACHTEN DIENEN DAARBIJ ALS ONDERLIGGENDE DOCUMENTATIE.

DE BEDOORDELING VINDT PLAATS OP UW KANTOOR EN HET IS NOODZAKELIJK DAT EEN EINDVERANTWOORDELIJKE MANAGER GEDURENDE DE GEHELE DAG BESCHIKBAAR IS VOOR HET VERSTREKKEN VAN ALLE NOODZAKELIJKE INFORMATIE EN BEGELEIDING AAN/VAN DE LRQA ASSESSOR. OP GROND VAN DE BEVINDINGEN WORDT IN OVERLEG MET U EEN GEDETAILLEERD PROGRAMMA OPGESTELD VOOR DE IMPLEMENTATIEBEDOORDELING (TWEDE FASE). OP BASIS VAN DIT PROGRAMMA KUNT U UW MEDEWERKERS INFORMEREN EN VOORBEREIDEN.

### Tweede fase: Implementatiebeoordeling

DE IMPLEMENTATIEBEDOORDELING, OFWEL PRAKTIJKTOETSING, DIENT OM OP OBJECTIEVE WIJZE TE KUNNEN VASTSTELLEN OF HET GEDOCUMENTEERDE SYSTEEM DAADWERKELIJK GEÏMPLEMENTEERD IS IN UW BEDRIJFSVOERING EN OVEREENKOMSTIG WERKT. OP BASIS VAN STEEKPROEVEN VAN ONDERHANDENZIJNDE WERKZAAMHEDEN EN/OF (AFGERONDE) PROJECTEN EN VRAAGGESPREKKEN MET UW MEDEWERKERS WORDT DE DOELTREFFENDHEID VAN HET BELEID EN DE RELEVANTE PROCESSEN EN SYSTEMEN GETOETST.

DE MEDEWERKERS HOEVEN GEEN PROCEDURES OF PROTOCOLLEN UIT HET HOOFD TE KENNEN. WEL DIENEN ZIJ TE WETEN WAAR HET EEN EN ANDER BESCHREVEN STAAT. DEZE MANIER VAN AUDITEN ONDERSCHRIJFT ONZE VISIE OP CERTIFICATIE: HET IS EEN MIDDEL TER ONDERSTEUNING VAN GOEDE DIENSTVERLENING EN GEEN DOEL OP ZICH.

DE NADRIJK VAN DE VERIFICATIE LIGT OP DE IMPLEMENTATIE VAN DE REEDS GEËVALUEERDE DOCUMENTATIE EN HET OPSPOREN VAN VERBETERMOGELIJKHEDEN. NA ELKE DAG WORDT FEEDBACK GEGEVEN OVER DE TOT DAN TOE GEVONDEN OPMERKINGEN EN DIT WORDT OFWEL 'S AVONDS OFWEL DE MORGEN DAAROP MET DE VERANTWOORDELIJKEN BESPROKEN.

DE AUDITRESULTATEN WORDEN TER PLAATSE AFGESLOTEN. DE BEVINDINGEN EN VERBETERMOGELIJKHEDEN WORDEN BESPROKEN EN EEN GECONSOLIDEERD RAPPORT WORDT GEPRESENTEERD. TEVENS WORDT ER, INDIEN VAN TOEPASSING, AFGESPROKEN HOE CORRIGERENDE MAATREGELEN ZULLEN WORDEN GEVERIFIEERD.

VOOR DEZE BEDOORDELING GELDT DAT HET KWALITEITSSYSTEEM CIRCA DRIE MAANDEN GEÏMPLEMENTEERD DIENT TE ZIJN.

### Rapportage

U ONTVANGT DIRECT (OF BINNEN DE KORTST MOGELIJKE TERMIJN) NA BEËINDIGING VAN DE IMPLEMENTATIEBEDOORDELING EEN VERSLAG INCLUSIEF DE AANBEVELING VOOR CERTIFICATIE.

INDIEN U NIET WORDT VOORGEDRAGEN VOOR CERTIFICATIE (MAJOR) MAAKT DE ASSESSOR EEN NIEUWE AFSpraak MET U OM VIA CORRIGERENDE MAATREGELEN ALSNOG TE KOMEN TOT CERTIFICATIE.

DESGEWENST, OF WANNEER DE NORM DIT VEREIST, VOLGT EEN UITGEBREIDE GEKWANTIFICEERDE RAPPORTAGE.

HET RAPPORT WORDT STANDAARD IN ÉÉN TAAL GEMAAKT. DIT KAN NL/FR OF E ZIJN. INDIEN HET RAPPORT MOET WORDEN VERTAALD NAAR EEN TWEDE TAAL DAN ZULLEN DAARVOOR DE VERTAALKOSTEN WORDEN AANGEREKEND.

VOOR BEPAALDE SPECIFIEKE SCHEMA'S, O.M. BINNEN DE VOEDSELVEILIGHEID, ZIJN RUIMERE (OF LANGERE) TERMIJNEN VOORZIEN VOOR RAPPORTEN. SOMS MOET OOK DIE RAPPORTERINGSTIJD DOOR U WORDEN BETAALD, OMDAT HET SCHEMA DIT EIST.

### Speciale vervolfbezoeken (na vaststelling van een Major)

INDIEN TIJDENS DE INITIËLE AUDIT OF DE VERVOLGBEZOeken GROTE TEKORTKOMINGEN WORDEN GEVONDEN DIE SPECIALE TUSSENTIJDSE BEZOeken VEREISEN OM CORRIGERENDE MAATREGELEN TE VERIFIËREN, ZULLEN DE KOSTEN HIERVOOR GEBASEERD ZIJN OP DE OP DAT MOMENT GELDENDE DAGTARIEVEN. BIJ HET VASTSTELLEN VAN EEN GROTE TEKORTKOMING WORDT HET CERTIFICAAT NIET AUTOMATISCH INGETROKKEN: UW ORGANISATIE HEEFT 3 MAANDEN TIJD VOOR HET NEMEN VAN CORRIGERENDE MAATREGELEN.

ALWEER VOOR SOMMIGE SPECIALE SCHEMA'S ZIJN SPECIALE EXTRA-BEZOeken VERPLICHT EN BETALEND.

### Certificaat / Accreditatie

HET CERTIFICAAT OMSCHRIJFT NAUWKEURIG DE ACTIVITEITEN WAAR DE GOEDKEURING BETREKKING OP HEEFT EN IS DRIE JAAR GELDIG, ERVAN UITGAAND DAT HET MANAGEMENTSYSTEEM GOED WORDT ONDERHOUDEN EN REGELMATIG DOOR LRQA KAN WORDEN BEoorDEELD. DE WERKWIJZE VAN LRQA BELGIË IS DOOR UKAS GEACCePTeERD. CERTIFICATEN WORDEN STANDAARD ONDER UKAS ACCREDITATIE UITGEBEVEN.

SOMMIGE SCHEMA'S ZIJN DAARENTEGEN DOOR BELAC GEACCREDITeERD, INDIEN ZIJ EEN TYPISCH BELGISCHE GRONDSLAG HEBBEN (B.V. AUTOCONTROLEGIDSEN OF BODEMSANERING)

AAN EEN AANTAL SPECIFIEKE CERTIFICATEN ZIJN VERPLICHTE MELDINGEN VERBONDEN AAN INSTANTIES OF ORGANISATIES BUITEN UZELF EN LRQA. WIJ DENKEN DAN VOORAL AAN VOEDSELVEILIGHEID (BRC, IFS, ACS..) SOMS ZAL U DAN OOK MOETEN BETALEN VOOR DEZE MELDINGEN.

### Terugkerende evaluaties na certificatie (tussentijdse vervolfbezoeken)

GEDURENDE DE GOEDKEURINGSTERMIJN VAN HET CERTIFICAAT VERIFIEERT LRQA REGELMATIG OF HET GOEDGEKEURDE MANAGEMENTSYSTEEM NOG STEEDS EFFECTIEF IS EN LEIDT TOT VERBETERING. DE DATA VOOR DEZE VERVOLGBEZOeken WORDEN ALTIJD RUIM VAN TEVOREN VASTGELEGD.

### Driejaarlijkse evaluaties

HET CERTIFICAAT WORDT NA ELKE DRIE JAAR GEËVALUEERD. DEZE EVALUATIE KAN UITGEBREIDER ZIJN DAN DE TUSSENTIJDSE VERVOLGBEZOeken. DE BENODIGDE TIJD VOOR DEZE EVALUATIE IS AFHANKELIJK VAN DE VOLLEDIGHEID VAN UW MANAGEMENTSYSTEEM EN DE MATE WAARIN HET SYSTEEM GEÏNTEGREERD IS IN UW BEDRIJFSVOERING. WIJ KIJKEN OF HET MANAGEMENTSYSTEEM NOG ACTUEEL IS EN OF ALLE ONDERDELEN NOG STEEDS OP ELKAAR AANSLUITEN. HET IS UITEINDELIJK ONZE TAAK ER OP TOE TE ZIEN DAT U EN UW RELATIES KUNNEN BOUWEN OP EEN MANAGEMENTSYSTEEM DAT AAN DE HOOGSTE NORMEN BLIJFT VOLDOEN.

Wie voert de beoordelingen uit?

ALLE BEOORDELINGEN ZULLEN WORDEN UITGEVOERD DOOR ASSESSORS MET KENNIS VAN EN RUIME ERVARING IN UW VAKGEBIED. ONVOORZIENE OMSTANDIGHEDEN DAARGELATEN WORDT EEN ASSESSOR VOOR EEN PERIODE VAN TEN MINSTE DRIE JAAR AAN UW ORGANISATIE TOEGEWEEZEN. DOOR INZET VAN EEN VASTE ASSESSOR HEEFT DEZE DE MOGELIJKHEID ZICH BETER TE VERDIEPEN IN UW ORGANISATIE EN DE DIENSTVERLENING VERDER UIT TE BOUWEN EN TE OPTIMALISEREN.

WANNEER ER GEGRONDE REDENEN ZIJN, BESTAAT DE MOGELIJKHEID OM DE GESELECTEERDE ASSESSOR TE WEIGEREN. IN DIT GEVAL ZAL LRQA EEN ANDERE GEKWALIFICEERDE ASSESSOR SELECTEREN.

**Schorsing en terugtrekking van certificaten:**

Soms gaat het niet goed. Er zijn verschillende gevallen waarin uw certificaat kan worden geschorst of zelfs ingetrokken.

INDIEN ER BINNEN HET KADER VAN DEZE OVEREENKOMST KLACHTEN ZIJN TEGEN DE KLANT WELKE NA ONDERZOEK GEGROND BLIJKEN TE ZIJN, ZAL DE GOEDKEURING VAN LRQA :

- (i) OPGESCHORT WORDEN EN ER ZAL BINNEN EEN OPGELEGDE TIJD DE NODIGE CORRIGERENDE ACTIE MOETEN GENOMEN WORDEN ZOALS VOORGESCHREVEN DOOR LRQA, EN
- (ii) INGETROKKEN WORDEN INDIEN VOORMELDE NODIGE ACTIE NIET BINNEN DE VOORGESCHREVEN TIJD WERD GENOMEN.

Heeft uw organisatie bepaalde tekortkomingen niet opgelost binnen de noodzakelijke termijn, dan zal uw certificaat eerst worden geschorst. Tijdens de schorsingsperiode mag u geen aanspraak meer maken op het feit dat u gecertificeerd bent, en mag u eigenlijk onze logo's niet meer gebruiken.

Zijn de problemen onoverkomelijk, dan moet LRQA uw certificaat intrekken. Dat betekent dat u niet langer dat certificaat mag gebruiken in uw relaties en communicatie met uw klanten, dat u alle logo's uit circulatie moet nemen, van uw website moet verwijderen enzomeer.

Aarzelt u niet om ons kantoor te contacteren indien u nog verdere informatie nodig hebt.

Antwerp-qa@lr.com  
Telnr 03/212.16.40