



# Certificatiereglement QualityMasters



## INHOUDSOPGAVE

1 DOEL EN TOEPASSING VAN HET CERTIFICATIUREGLEMENT .....	4
1.1 Toepassingsgebied & werkterrein.....	4
1.2 Status certificatiereglement.....	4
1.3 Wijzigingen in certificatiereglement.....	4
1.4 Certificatie- & registratieovereenkomst .....	4
2 VERTROUWELIJKHEID EN GEHEIMHOUDING .....	4
2.1 Geheimhouding .....	4
3 DEFINITIES EN BEGRIPPEN .....	5
3.1 Auditplan .....	5
3.2 Aandachtspunt .....	5
3.3 Afwijking Klein .....	5
3.4 Afwijking Groot .....	5
3.5 Certificaat .....	5
3.6 Certificaathouder .....	5
3.7 Certificatie schema.....	5
3.8 Onderneming.....	5
3.9 Registratie .....	5
3.10 Certificatie overeenkomst.....	5
4 CERTIFICERING .....	6
4.1 Voorwaarden certificering .....	6
4.2 Multi-site certificering .....	6
4.2.1 Voorwaarden multi-site certificering .....	6
5 AANVRAAG, OVERSTAP EN OPSTAP .....	7
5.1 Aanvraag certificering .....	7
5.2 Overstapregeling .....	7
5.2.1 Eisen voor een overname .....	7
5.2.2 Certificaatverstrekking.....	7
5.3 Opzegging certificatie- & registratieovereenkomst .....	7
6 AUDITPROCES .....	8
6.1 Tijdsbesteding .....	8
6.2 Verantwoordelijkheid van QualityMasters .....	8
6.3 Verantwoordelijkheid van de Onderneming .....	8
6.4 Annulering .....	8
7 PLANNING EN VOORBEREIDING .....	9
7.1 Auditor / omvang van een audit .....	9
7.2 Voorbereiding van een audit .....	9
7.3 Planning audits nieuwe trajecten .....	9
7.4 Planning audits lopende trajecten .....	9
8 SOORTEN AUDITS EN BEOORDELINGEN.....	10
8.1 Initiële audit .....	10



8.2 Jaarlijkse Controle.....	10
8.3 Hercertificering .....	10
8.4 Speciale controle.....	10
8.5 Extra beoordeling van documenten .....	10
8.6 Extra beoordeling op locatie.....	11
9 INITIËLE AUDIT .....	12
9.1 Fase 1-audit .....	12
9.2 Fase 2 audit.....	12
10 INHOUD EN OPZET VAN DE AUDIT .....	13
10.1 Openingsgesprek audit .....	13
10.2 Kern van de audit .....	13
10.3 Tussentijdse evaluatie.....	13
10.4 Eindevaluatie (bevindingen, resultaat en conclusie).....	13
10.5 Rapportage.....	13
10.6 Aanbeveling.....	13
11 CERTIFICAAT .....	14
11.1 Verstrekken van certificaat.....	14
11.2 Veranderingen in de registratie van de onderneming .....	14
11.3 Veranderingen in het systeem .....	14
11.4 Register gecertificeerde ondernemingen .....	14
11.5 Commissie Waarborging Onpartijdigheid (CWO) .....	14
12 OPSCHORTEN EN INTREKKEN .....	15
12.1 Opschorten van het certificaat .....	15
12.2 Corrigerende maatregelen na opschorting .....	15
12.3 Intrekken van het certificaat .....	15
13 GEBRUIK LOGO EN CERTIFICAAT .....	16
13.1 Algemene voorwaarden gebruik logo .....	16
13.2 Gebruik QualityMasters logo .....	16
13.3 Publiciteit .....	16
13.4 Misbruik van registratie .....	16
14 KLACHTEN EN BEROEP .....	17
14.1 Klachten over een gecertificeerde onderneming .....	17
14.2 Klachten over QualityMasters .....	17
14.3 Indienen van een klacht .....	17
14.4 De procedure.....	17
14.5 Bezwaar en beroep .....	17

## 1 DOEL EN TOEPASSING VAN HET CERTIFICATIeregLEMENT

Dit certificatiereglement heeft als doel om de onderneming die gecertificeerd wil worden, of reeds gecertificeerd is door QualityMasters Certificering B.V. (hierna genoemd QualityMasters), te informeren over de werkwijze.

### 1.1 Toepassingsgebied & werkterrein

Dit reglement is van toepassing op de activiteiten van QualityMasters met betrekking tot certificering van managementsystemen.

### 1.2 Status certificatiereglement

QualityMasters gebruikt de normen ISO/IEC 17021, NEN-EN-ISO 19011, NEN-EN-ISO 9001, NEN-EN-ISO 14001, NEN-EN-ISO 45001 en NEN-ISO/IEC 27001 als leidraad voor haar activiteiten. De in dit reglement beschreven zaken zijn van toepassing op de certificatie overeenkomst.

### 1.3 Wijzigingen in certificatiereglement

Als er belangrijke wijzigingen in dit reglement worden doorgevoerd, dient QualityMasters de onderneming die dit treft hiervan op de hoogte te stellen. QualityMasters dient een datum vast te stellen waarop de wijziging(en) van kracht zullen worden, zodanig dat de certificaathouder voldoende tijd heeft om het systeem en/ of proces aan te passen. Indien wordt vastgesteld dat de vereiste maatregelen niet vóór de vastgestelde ingangsdatum zijn genomen, kan dit leiden tot opschorten of intrekken van het certificaat (zie hoofdstuk 13 van dit reglement).

### 1.4 Certificatie- & registratieovereenkomst

Tussen QualityMasters en de te certificeren of gecertificeerde onderneming is een overeenkomst afgesloten. In deze overeenkomst wordt verwezen naar dit certificatiereglement. Dit certificatiereglement maakt hiermee integraal onderdeel uit van de certificatie overeenkomst tussen beide partijen.

## 2 VERTROUWELIJKHEID EN GEHEIMHOUDING

QualityMasters is verantwoordelijk voor het waarborgen van vertrouwelijkheid door iedere persoon werkzaam voor of namens QualityMasters, die bij het certificatieproces is betrokken en door werkzaamheden bekend is geworden met vertrouwelijke bedrijfsinformatie. Elke interne en externe medewerker van QualityMasters heeft een verklaring van geheimhouding ondertekend. De medewerkers dienen naast de geheimhoudingsverklaring een verklaring inzake het tegengaan van belangenverstremgeling te ondertekenen. In het kader van de Privacywet hanteert QualityMasters betrekking tot vertrouwelijkheid van gegevens een Privacy Statement (zie website).

### 2.1 Geheimhouding

Door het ondertekenen van het contract is QualityMasters gebonden aan een geheimhoudingsplicht. Deze geheimhoudingsplicht is gericht op alle informatie / gegevens die QualityMasters tijdens haar onderzoeken ontvangt van de onderneming. De geheimhoudingsplicht geldt niet:

- met betrekking tot de gegevens op het certificaat, welke gepubliceerd en verstrekt mogen worden aan derden;
- ten aanzien van het CWO (zie 11.5), indien en voor zover zij in het kader van haar taak dossiers van individuele ondernemingen wenst in te zien (eveneens onder geheimhouding);
- indien er vanuit een aanwijzingsbeschikking een verplichting geldt om informatie aan te leveren aan een overheidsinstelling;
- indien QualityMasters ingevolge de wet of een rechterlijke uitspraak tot openbaarmaking verplicht is.

## 3 DEFINITIES EN BEGRIPPEN

De definities uit ISO 9000 “Kwaliteitsmanagementsysteem – Grondbeginselen en verklarende woordenlijst” zijn van toepassing op de rechtsverhouding tussen QualityMasters en een onderneming. In aanvulling hierop zijn deze definities en de onderstaande begrippen van toepassing.

### 3.1 Auditplan

Een document waarin de data van de interviews, de interviewtijdstippen en interviewlocaties en de te verifiëren onderwerpen zijn vermeld.

### 3.2 Aandachtspunt

Een punt dat voor verbetering in aanmerking komt. Hierbij is van belang dat, indien hier geen aandacht aan gegeven wordt, dit in de toekomst kan leiden tot een afwijking.

### 3.3 Afwijking Klein

Een gebrek dat wijst op een zwak punt in het managementsysteem, procedures, registraties of de aansturing van activiteiten binnen de onderneming. Als niet tijdig corrigerende maatregelen worden genomen, kan er een situatie ontstaan waarbij de onderneming niet kan voldoen aan:

- de uitgangspunten van het eigen beleid of relevante wet- en regelgeving;
- het realiseren van de doelstellingen;
- producteisen;
- klantverwachtingen, de eisen van de belanghebbenden en omgeving, of;
- een element uit de getoetste norm is slechts gedeeltelijk geïmplementeerd of wordt deels niet onderhouden.

### 3.4 Afwijking Groot

Het aantoonbaar niet voldoen aan de normen, waardoor de werking van het managementsysteem en/of op de kwaliteit van de producten, processen, diensten of activiteiten van de onderneming (direct) negatief wordt beïnvloedt. Van een ‘afwijking groot’ is onder meer sprake in de volgende gevallen:

- op basis van objectief bewijs wordt geconcludeerd dat er waarschijnlijk of met zekerheid producten en diensten met tekortkomingen aan de klant worden geleverd, of;
- de onderneming is niet in staat om te voldoen aan de uitgangspunten van het eigen beleid of relevante wetgeving, of;
- de onderneming is bij voortdurende niet in staat om aan zijn eigen doelstelling te voldoen, of;
- een element uit de getoetste norm ontbreekt, niet geïmplementeerd is of in het geheel niet wordt onderhouden.

### 3.5 Certificaat

Een verklaring van conformiteit met een norm, die aan de onderneming wordt verstrekt, en waarop de van toepassing zijnde naam van de onderneming, de locatie, de norm, alsmede het werkgebied (scope) zijn vermeld.

### 3.6 Certificaathouder

Een onderneming met een geldige certificeringsovereenkomst en een geldig certificaat.

### 3.7 Certificatie schema

Daar waar in dit certificatiereglement wordt gesproken over schema of certificatieschema dient ook norm, standaard, richtlijn of beoordelingsrichtlijn gelezen te worden.

### 3.8 Onderneming

De partij die certificatie van zijn/haar managementsysteem aanvraagt.

### 3.9 Registratie

Het toekennen van een certificaat aan de onderneming en het aanmelden ervan bij ISO Register.

### 3.10 Certificatie overeenkomst

Een overeenkomst tussen QualityMasters en de onderneming voor certificering van een vastgestelde norm.

## 4 CERTIFICERING

Het doel van certificering is om de overeenkomst aan te tonen van de werkwijzen binnen de onderneming, de beschrijving ervan in het kwaliteitshandboek en de eisen die gesteld zijn in de norm.

### 4.1 Voorwaarden certificering

Om in aanmerking te komen voor certificering, dient aan de onderstaande eisen te zijn voldaan:

- er is sprake van één managementsysteem voor de onderneming;
- de onderneming verzamelt en analyseert gegevens omtrent, en geeft blijk van haar vermogen om indien nodig veranderingen aan te brengen zoals de betreffende norm dat vereist.

Indien tijdens de audit geconstateerd wordt dat niet aan de voorwaarden voor certificering wordt voldaan, dan zal de extra beoordelingstijd die nodig is om tot een gedegen conclusie te komen, op nacalculatie tegen het overeengekomen mandagtarief aan de onderneming doorbelast worden.

### 4.2 Multi-site certificering

Indien de onderneming meerdere vestigingen heeft, of indien bijvoorbeeld een franchise onderneming haar vestigingen wil laten certificeren en er sprake is van één overkoepelend managementsysteem kan de ondernemer kiezen voor Multi-site certificering.

Bij Multi-site certificering is er altijd sprake van één hoofdvestiging, deze vestiging zal bij elke audit bezocht worden. Voor de nevenvestigingen geldt dat door de certificatie-instelling een steekproef uit de vestigingen genomen wordt. Dit betekent dat zowel bij een (her)certificatie audit als bij een controle-audit niet iedere keer alle nevenvestigingen bezocht zullen worden. Het voordeel voor de onderneming van multi-site certificering is dat er minder tijd nodig is voor de totale audit. Aan de organisatie wordt één certificaat verstrekt voor de hoofd- en nevenvestiging(en).

#### 4.2.1 Voorwaarden Multi-site certificering

Om in aanmerking te komen voor multi-site certificering, dient aan de onderstaande eisen te zijn voldaan:

- er is sprake van één managementsysteem voor de hoofdvestiging en nevenvestigingen;
- de producten/diensten op de verschillende locaties zijn substantieel van dezelfde aard en worden overeenkomstig dezelfde methoden en procedures tot stand gebracht;
- de hoofdvestiging heeft een wettelijke of contractuele band met de nevenvestigingen;
- er is een centrale planning van het managementsysteem;
- alle nevenvestigingen zijn onderdeel van het interne audit programma;
- de hoofdvestiging verzamelt en analyseert gegevens van alle vestigingen omtrent, en geeft blijk van haar vermogen om indien nodig veranderingen aan te brengen inzake zoals da door de betreffende norm wordt vereist.

Voorafgaand aan de audit wordt aangegeven welke nevenvestigingen meegenomen dienen te worden in de certificering. Het is niet mogelijk om nevenvestigingen tijdens een audit toe te voegen of af te laten vallen.

Afwijkingen geconstateerd op één vestiging gelden voor alle vestigingen. In geval van een afwijking dient, bij het onderzoek naar de oorzaak van de afwijking, bij alle vestigingen onderzocht te worden of het daar ook relevant is.

Indien tijdens de audit geconstateerd wordt dat niet aan de voorwaarden voor Multi-site certificering wordt voldaan, dan zal de extra beoordelingstijd die nodig is om tot een gedegen conclusie te komen, op nacalculatie tegen het overeengekomen mandagtarief aan de onderneming doorbelast worden.

## 5 AANVRAAG, OVERSTAP EN OPSTAP

### 5.1 Aanvraag certificering

Bij de aanvraag voor certificatie zal QualityMasters de benodigde informatie verzamelen. Deze informatie bestaat onder meer uit een duidelijke omschrijving van de te certificeren activiteiten, de vestigingen/locaties van de Onderneming, het aantal medewerkers en het aantal processen/activiteiten. Op basis van een aanvraag zal QualityMasters:

- aangeven of QualityMasters in staat is om de aanvraag te kunnen uitvoeren;
- indien de aanvraag niet kan worden uitgevoerd, dit bekendmaken en motiveren;
- ingeval de aanvraag kan worden uitgevoerd, een certificatie overeenkomst op te stellen;
- deze voor goedkeuring en ondertekening in PDF per e-mail toesturen aan de Onderneming;
- de certificatie overeenkomst mede ondertekenen, indien deze ondertekend retour is ontvangen;
- een digitale versie zal in PDF per e-mail aan de onderneming worden toegezonden;
- een digitale versie zal in PDF in het dossier van de betreffende onderneming opgeslagen en bewaard worden.

### 5.2 Overstapregeling

Deze paragraaf behandelt de regeling bij de overstap van een andere certificatie-instelling naar QualityMasters. Bij de overname van een certificaat is het uitgangspunt dat op basis van de hieronder genoemde documenten en de eisen uit het certificatieschema bepaald wordt of het certificaat overgenomen kan worden of dat er een nieuw certificatie-traject moet worden gestart, dat in dat geval zal beginnen met een fase 1-audit. Het doel van deze regeling is om voor overname van het certificaat vast te stellen dat de gecertificeerde onderneming voldoet aan de in het betreffende schema gestelde eisen.

#### 5.2.1 Eisen voor een overname

Voor overname van een certificaat wordt door QualityMasters een onderzoek uitgevoerd op basis van de aangeleverde gegevens en vindt eventueel een bezoek bij de onderneming plaats. Het onderzoek wordt uitgevoerd op de volgende aspecten:

- of de te certificeren norm en activiteiten van de onderneming binnen de activiteiten van QualityMasters vallen;
- of er sprake is van een geldig afgegeven certificaat;
- of er geen (ernstige) openstaande afwijkingen zijn;
- het resultaat van de audits (rapporten) van het voorgaande certificatie-traject (3 jaar);
- of er aantoonbaar géén opschorting procedures lopen.

#### 5.2.2 Certificaatverstrekking

Na positieve beoordeling op basis van de voornoemde eisen én goedkeuring door de certificaatbeslissers, zal door QualityMasters een certificaat verstrekt worden.

### 5.3 Opzegging certificatie- & registratieovereenkomst

Indien de Onderneming tijdens de periode waarvoor QualityMasters een certificaat heeft afgegeven, besluit om over te stappen naar een andere certificatie-instelling of de certificatie te beëindigen, zal conform de algemene voorwaarden gehandeld worden. De Onderneming zal de volgende acties moeten ondernemen:

- de overstap of beëindiging schriftelijk meedelen aan QualityMasters;
- retourzending van het originele certificaat;
- ervoor zorgen dat het certificatielogo niet meer wordt gebruikt (in welke vorm dan ook);
- ervoor zorgen dat niet de indruk wordt gewekt (op welke wijze dan ook) gecertificeerd te zijn door QualityMasters.

## 6 AUDITPROCES

Het auditproces wordt aan het eind van dit certificatiereglement specifiek weergegeven en beschreven. Voordat de initiële audit door QualityMasters wordt uitgevoerd dient de Onderneming zeker te stellen dat het gehele systeem en/of proces is geïntroduceerd, werkt en tenminste drie maanden is geïmplementeerd. Additionele eisen voor de initiële audit kunnen in het certificatieschema worden aangegeven.

### 6.1 Tijdsbesteding

De omvang van de Onderneming, het aantal vestigingen, de te certificeren scope, de complexiteit van activiteiten etc. zijn van belang voor het vaststellen van het aantal benodigde dagen. Indien tijdens het uitvoeren van de audit blijkt dat de door de Onderneming verstrekte gegevens onvolledig, gewijzigd of anderszins niet correct zijn, en extra beoordelingstijd nodig is om tot een gedegen conclusie te komen, dan zal deze extra tijd tegen het daarvoor geldende tarief aan de Onderneming doorbelast worden.

### 6.2 Verantwoordelijkheid van QualityMasters

Nadat de opdracht is verstrekt, maakt QualityMasters de afspraken met de Onderneming met betrekking tot het uit te voeren onderzoek. QualityMasters:

- draagt de verantwoordelijkheid voor de uitvoering binnen alle fases van het certificatieonderzoek;
- zal de audit uitvoeren binnen 12 maanden na het verstrekken van de opdracht;
- wijst een of meer auditors aan die de beoordeling onder haar gezag en verantwoordelijkheid uitvoeren;
- zal handelen volgens de van toepassing zijnde richtlijnen van toezichthouders.

### 6.3 Verantwoordelijkheid van de Onderneming

De Onderneming dient ervoor te zorgen dat:

- het werkgebied (processen of activiteiten die de Onderneming uitvoert) zodanig is beschreven, dat:
  - er geen misleiding of verwarring kan ontstaan;
  - er geen waarde begrippen (bijvoorbeeld: hoogwaardig, effectief, hightech etc.) aan producten en of diensten worden gekoppeld;
  - er duidelijkheid is over eventueel extra te certificeren vestigingen inclusief het bijbehorende werkgebied;
  - er geen bedrijfsnaam opgenomen is in de werkgebied omschrijving;
  - er geen verwijzingen naar andere normen of standaarden opgenomen zijn in de werkgebied omschrijving.
- de audit(s) jaarlijks binnen 12 maanden kan plaatsvinden;
- de auditor(s) van QualityMasters een beoordeling van de te certificeren activiteiten onbelemmerd kunnen uitvoeren, wat onder meer inhoudt dat de auditor(en) toegang wordt verleend tot de verschillende bedrijfsruimtes en/of (project)locaties, inzage verkrijgen in alle door hen relevant geachte documenten en registraties van de Onderneming, en op hun verzoek waar nodig worden geassisteerd;
- tijdens de audit, de aanwezige adviseur(s), zich in hun taak beperken tot waarnemer;
- vertegenwoordigers van het CWO of de overheid, of medewerkers van QualityMasters, op verzoek van QualityMasters een audit mogen bijwonen;
- de auditor(en) van QualityMasters worden geïnstrueerd over veiligheidsrichtlijnen binnen de Onderneming en eventuele (project)locaties en hen te voorzien van deugdelijke veiligheidsmiddelen als de situatie dit vereist;
- indien kennisneming van privacygevoelige gegevens onderdeel uitmaken van het beoordelingsproces, de Onderneming met QualityMasters overeenkomt op welke wijze een deugdelijke steekproef kan worden genomen (bijvoorbeeld door anonimiseren van gegevens, of het verkrijgen van toestemming van de betrokkene). De naleving van verplichtingen op het gebied van privacybescherming behoort te allen tijde tot de primaire verantwoordelijkheid van de Onderneming.
- inzicht wordt geven in de klachtenregistratie (gericht op het gecertificeerde systeem of proces) en opvolging van klachten.

### 6.4 Annulering

Op annulering van een afspraak voor een audit is de annuleringsclausule, zoals vermeld in de algemene voorwaarden, van toepassing. Zie Algemene Voorwaarden, zoals gedeponneerd bij de Kamer van Koophandel, op de website van QualityMasters.



## 7 PLANNING EN VOORBEREIDING

### 7.1 Auditor / omvang van een audit

De audit kan worden uitgevoerd door één of meer auditoren. Een auditteam bestaat uit twee of meer auditoren. Voor de leesbaarheid wordt in dit reglement over 'auditteam' gesproken, ook indien slechts één auditor wordt ingezet. Eén auditor uit het auditteam treedt op als lead-auditor. De Onderneming kan bezwaar maken tegen door QualityMasters benoemde auditoren. Het bezwaar moet schriftelijk worden ingediend, en wel binnen vijf werkdagen na dagtekening van de auditbevestiging aan de Onderneming.

De audit wordt uitgevoerd op basis van:

- de systeemdokumentatie van de Onderneming;
- het certificatiereglement;
- het auditplan;
- (implementatie van) de van toepassing zijnde norm en/of het certificatieschema;
- overeengekomen afspraken volgens offerte.

Het auditprogramma voor de volledige certificatiecyclus is als volgt opgebouwd: Bij de certificatie of hercertificatie zal een beoordeling van het volledige systeem en certificatieschema plaatsvinden. De gezamenlijke (in de meeste gevallen twee) controle-audits dekken tevens het volledige systeem en het volledige certificatieschema af.

Op basis van auditresultaten uit het verleden en wijzigingen binnen de Onderneming zal de auditor het auditplan voorafgaand aan elke audit, indien noodzakelijk, aanpassen. De auditor zal dit verantwoorden in de rapportage. In een auditrapport kunnen door de auditor aanwijzingen (auditleads) voor de volgende audit opgenomen worden.

### 7.2 Voorbereiding van een audit

De voorbereiding van een audit kan beperkt blijven tot het door de auditoren beoordelen van de (systeem)documentatie (fase 1) ten kantore van QualityMasters, maar kan ook plaatsvinden in de vorm van een vooronderzoek op de locatie van de Onderneming. De wijze waarop de voorbereiding plaats zal vinden is vastgelegd in de offerte. Voor de inhoud van een vooronderzoek wordt verwezen naar paragraaf 9.1. Indien in de offerte opgenomen is dat er sprake is van een documentatiebeoordeling vooraf, dan geldt het volgende. De beoordeling van de (systeem)documenten is gericht op volledigheid alsmede op het voldoen aan de documentatie-eisen in de van toepassing zijnde norm(en). Afhankelijk van het resultaat van de documentatiebeoordeling beslist de auditor of de fase 2-audit kan plaatsvinden, of moet worden uitgesteld. Dit is afhankelijk van de aard, omvang en het aantal van de geconstateerde afwijkingen. Het auditplan wordt door de auditor opgesteld.

### 7.3 Planning audits nieuwe trajecten

De auditor zal, zodra er een overeenkomst is, contact opnemen met de contactpersoon van de onderneming om een afspraak te maken voor de Fase 1 Audit. Deze audit wordt per e-mail aan de contactpersoon bevestigd. Voorafgaande aan de audit wordt een auditprogramma per e-mail aan de contactpersoon toegezonden. De organisatie is verantwoordelijk om bij wijziging van de contactpersoon QualityMasters hiervan tijdig op de hoogte te stellen.

### 7.4 Planning audits lopende trajecten

Aan de contactpersoon van de onderneming wordt binnen een week na uitvoering van een audit per e-mail de volgende afspraak bevestigd. Deze afspraak is eveneens in het auditrapport vastgelegd. Tussen de twee en drie maanden voorafgaande aan een audit wordt een auditprogramma aan de contactpersoon toegezonden. De organisatie is verantwoordelijk om bij wijziging van de contactpersoon QualityMasters hiervan tijd op de hoogte te stellen.

## 8 SOORTEN AUDITS EN BEOORDELINGEN

### 8.1 Initiële audit

Zie voor de beschrijving van de initiële audit hoofdstuk 9.

### 8.2 Jaarlijkse Controle

Na de (her)certificatie worden jaarlijks controle audit(s) uitgevoerd. Afhankelijk van het gecertificeerde systeem, of op verzoek van de onderneming, kunnen controles ook halfjaarlijks plaatsvinden. De controle audit is een steekproef met als doel vast te stellen of het systeem van de onderneming nog operationeel is en aan de eisen uit de norm voldoet. De datum van de controle audit wordt door QualityMasters in overleg met de onderneming bepaald. Jaarlijkse controle audits dienen binnen iedere twaalf maanden te worden uitgevoerd. De resultaten van de audit worden vastgelegd in een rapport dat na verwerking aan de Onderneming wordt toegezonden.

Indien een gemaakte afspraak voor een controle audit wordt geannuleerd, geldt de annuleringsclausule zoals vermeld in de algemene voorwaarden. De onderneming dient ervoor te zorgen dat alsnog binnen de gestelde termijn de jaarlijkse controle audit kan plaatsvinden. Indien de onderneming het niet mogelijk maakt de jaarlijkse controle audit binnen de hiervoor genoemde termijnen te laten plaatsvinden, is QualityMasters gerechtigd het certificaat op te schorten of in te trekken.

### 8.3 Hercertificering

Het systeem wordt periodiek volledig opnieuw beoordeeld. Voor de meeste schema's geldt een periode van drie jaar. Tenminste drie maanden voordat het certificaat de geldigheid verliest, zal QualityMasters zich met de Onderneming in verbinding stellen teneinde overeenstemming te bereiken over de voorwaarden en de datum van de hercertificeringsaudit. De beoordeling zal worden uitgevoerd in overeenstemming met dit reglement. QualityMasters dient de hercertificeringsaudit uit te voeren vóór het verstrijken van de geldigheidsdatum op het certificaat, mits zij daartoe tijdig opdracht heeft gekregen van de Onderneming, zodat continuïteit van de registratie is gewaarborgd. De hercertificeringsaudit zal worden voorafgegaan door een Periode Beoordeling. Dit betekent dat de resultaten van de voorliggende certificatieperiode zullen worden beoordeeld. De beoordelingsresultaten zijn van invloed op het auditplan voor de hercertificeringsaudit. Voor de Periode Beoordeling en Hercertificering zal een overeenkomst aan de Onderneming worden toegezonden, voor zover dat niet geregeld is in een eerdere overeenkomst. De resultaten van de periode beoordeling en de audit worden vastgelegd in één rapport dat na verwerking aan de Onderneming wordt toegezonden.

### 8.4 Speciale controle

Speciale controle audit(s) zullen worden uitgevoerd indien de onderneming heeft aangegeven dat er veranderingen hebben plaatsgevonden die van invloed zijn op het verstrekte certificaat. Speciale controle audit(s) kunnen ook plaatsvinden naar aanleiding van constatering tijdens een van de audit(s) door QualityMasters. Een speciale controle audit dient aan te tonen of de uitbreiding of verandering op het certificaat kan worden verleend. Deze speciale controle kan worden gecombineerd met een jaarlijkse controle audit. Het kan nodig zijn dat een speciale controle wordt uitgevoerd op basis van een klacht die over de gecertificeerde onderneming is ontvangen door QualityMasters. De resultaten van de audit worden vastgelegd in een rapport dat na verwerking aan de Onderneming wordt toegezonden.

### 8.5 Extra beoordeling van documenten

Een beoordeling documenten is een vorm van speciale controle die aanvullend op een audit kan worden uitgevoerd. Deze controle kan ten kantore van QualityMasters worden uitgevoerd. Het betreft een beoordeling van documenten en registraties die door de onderneming tijdig en volledig (volgens afspraak) worden aangeleverd bij QualityMasters, ter attentie van de auditor. De resultaten van de extra beoordeling worden vastgelegd in een rapport dat na verwerking aan de Onderneming wordt toegezonden.



### 8.6 Extra beoordeling op locatie

QualityMasters bepaalt in voorkomende gevallen of een Herbeoordeling op locatie noodzakelijk is. De datum voor deze audit wordt in overleg met de onderneming vastgesteld. Indien de onderneming geen medewerking verleent aan de uitvoering van een korte controle audit, is QualityMasters gerechtigd het certificaat op te schorten of in te trekken. De resultaten van de extra beoordeling worden vastgelegd in een rapport dat na verwerking aan de Onderneming wordt toegezonden.

Voor zowel de herbeoordeling documenten als herbeoordeling op locatie geldt dat het resultaat positief dient te zijn. Indien dit het geval is zal vervolgens het bestaande certificatie traject en daaraan gekoppelde auditfrequentie hervat worden. Indien het resultaat negatief is, beslist QualityMasters het vervolg.

## 9 INITIËLE AUDIT

De fase 1-audit en fase 2-audit vormen samen de initiële audit.

### 9.1 Fase 1-audit

Bij certificatieprojecten is het uitvoeren van een fase 1 en 2 audit verplicht. Tijdens de fase 1 audit wordt er een bezoek gebracht aan de Onderneming waarbij ten minste wordt getoetst of de Onderneming gereed is voor certificering. Tijdens de fase 1 audit vinden op de (hoofd)locatie van de te certificeren onderneming onder andere de volgende activiteiten plaats:

- beoordeling (systeem)documentatie;
- vaststellen scope;
- verzamelen van informatie m.b.t. de scope en de processen op locatie van de Onderneming;
- onderzoek naar locatie- en organisatiecondities door middel van korte interviews;
- onderzoek naar het managementsysteem, om vast te stellen of in globale zin voldaan wordt aan de normvereisten;
- het verzamelen van gegevens aangaande relevante wet- en regelgeving, voor zover van toepassing;
- vaststellen van geplande en uitgevoerde interne audits en directiebeoordeling;
- vaststellen van de benodigde informatie om de audit efficiënt en doelgericht te laten verlopen (waaronder het overeenkomen van een auditprogramma);
- voorbereiding fase 2-audit (is het systeem voldoende geïmplementeerd?).

De resultaten van de fase 1 audit worden vastgelegd in een rapport dat na verwerking aan de Onderneming wordt toegezonden. De conclusie van de fase 1 audit kan zijn, dat de Onderneming in voldoende mate gereed is om de fase 2-audit in te gaan of, dat het managementsysteem op een aantal punten nog onvoldoende is om een fase 2-audit te laten plaatsvinden. Aangezien een fase 1 audit een beperkt onderzoek is en niet volledig ingaat op alle aspecten van de norm, is het mogelijk dat tijdens de fase 2-audit op onderdelen van de norm een afwijking wordt geconstateerd die tijdens de fase 1 audit niet als aandachtsgebied zijn aangemerkt. Tijdens de fase 1 audit zal een auditplan opgesteld worden voor de fase 2-audit. Dit auditplan zal samen met het rapport aan de Onderneming worden toegezonden.

De minimum doorlooptijd tussen een fase 1-audit en een fase 2-audit bedraagt 1 maand, de maximum doorlooptijd is 6 maanden. Overschrijding van deze termijn is slechts toelaatbaar op basis van een motivering door de betrokken auditor en met uitdrukkelijke toestemming van de certificatiebeslissers.

### 9.2 Fase 2 audit

Tijdens de fase 1 audit is globaal gekeken naar de werking van het managementsysteem, tijdens de fase 2-audit, die daarop volgt, zullen afzonderlijke onderdelen van het managementsysteem met meer diepgang beoordeeld worden. De auditor verifieert of het systeem van de Onderneming aan de eisen van de van toepassing zijnde norm voldoet. De Onderneming dient onder andere de praktische toepassing van de gedocumenteerde procedures tijdens de interviews aan te tonen. De resultaten van de audit worden vastgelegd in een rapport dat na verwerking aan de Onderneming wordt toegezonden.

## 10 INHOUD EN OPZET VAN DE AUDIT

Elke audit start met een openingsgesprek, dat bedoeld is om de werkwijze, planning en inhoud van de audit met elkaar af te stemmen. De opzet van de audit is gebaseerd op het houden van interviews, het beoordelen van documenten en het doen van waarnemingen op projecten of de bedrijfslocatie.

### 10.1 Openingsgesprek audit

Bij aanvang van de auditactiviteiten bij de Onderneming vindt er een openingsgesprek plaats tussen de auditor en het management van de Onderneming. De onderwerpen van deze bijeenkomst zijn:

- kennismaking;
- bespreken en vaststellen van het auditplan en de werkwijze;
- het bespreken van de toegepaste norm en de te auditen processen of activiteiten;
- het vaststellen van de contactpersoon en eventuele begeleiding;
- beantwoorden van vragen over specifieke of gevoelig liggende zaken;
- geheimhouding aangaande bedrijfs- en vertrouwelijke gegevens;
- het verduidelijken van de rol van eventueel aanwezige toehoorders;
- het toelichten welke soorten afwijkingen worden gehanteerd;
- bespreken en vaststellen of er veranderingen hebben plaatsgevonden;
- bespreken en vaststellen welke activiteiten beoordeeld gaan worden;
- bespreken en vaststellen of er veiligheidsaspecten van toepassing zijn.

### 10.2 Kern van de audit

De kern van de audit wordt gevormd door interviews en andere waarnemingen. De auditor zal de audit zoveel mogelijk conform het auditplan uitvoeren. Indien de auditor afwijkt van het auditplan zal dit in overleg met de Onderneming gebeuren.

### 10.3 Tussentijdse evaluatie

Bij een meerdaagse audit zal de auditor dagelijks een korte terugkoppeling geven van de resultaten van die dag.

### 10.4 Eindevaluatie (bevindingen, resultaat en conclusie)

Aan het einde van de audit maakt de auditor aan het management van de Onderneming het resultaat van de audit bekend. De auditor geeft een mondelinge samenvatting van de resultaten van de audit. Indien er afwijkingen geconstateerd zijn tijdens de audit dan zullen deze tijdens de audit en/of slotbijeenkomst besproken worden met het management van de Onderneming. De auditor zal aan de Onderneming toelichten wat het vervolg is van het traject. Tijdens de bespreking wordt de Onderneming de gelegenheid geboden vragen te stellen over de bevindingen en de verdere te nemen stappen inzake het certificatietraject. Zo nodig kan de auditor verbetermogelijkheden aangeven in de vorm van aanbevelingen. Deze hebben echter geen invloed op de door de auditor gepresenteerde beslissing.

### 10.5 Rapportage

De auditor maakt na de audit een auditrapport. In het auditrapport vermeldt de auditor het resultaat en de daaraan verbonden conclusie. Indien er één of meerdere afwijkingen zijn geconstateerd, zal de auditor duidelijk in het rapport stellen dat een uiteindelijke conclusie voor positieve aanbeveling afhangt van de afhandeling van de geconstateerde afwijkingen volgens de afspraak zoals vermeld in het rapport.

### 10.6 Aanbeveling

Op grond van het resultaat, de conclusie en gemaakte afspraken, doet de auditor aanbeveling voor certificering en legt die samen met het rapport ter beoordeling voor aan de directie van QualityMasters. Nadat de aanbeveling voor certificatie is overgenomen, wordt deze vergezeld van het rapport ter goedkeuring aan de certificaatbeslissers voorgelegd.

## 11 CERTIFICAAT

### 11.1 Verstrekken van certificaat

De certificaatbeslissers neemt na ontvangst van de uiteindelijke aanbeveling van de auditor een beslissing over (her)certificatie van de onderneming. In geval van een negatieve beslissing van de certificatiebeslissers, zal QualityMasters de onderneming hiervan schriftelijk op de hoogte stellen. Bij een positief aanbeveling van de auditor en een positieve beslissing van de certificatiebeslissers, zal worden overgegaan tot het opstellen van het certificaat, wat aan de onderneming wordt verstrekt. QualityMasters zal:

- het besluit tot certificering en registratie aan de onderneming bekendmaken;
- de onderneming een certificaat verstrekken;
- de onderneming registreren, door middel van ISOregister.nl.

Het certificaat vermeldt de naam van de onderneming en indien van toepassing de vestiging(en), vestigingsplaats(en), de activiteiten (werkgebieden) en de betreffende norm. De geldigheidsduur van het certificaat is maximaal drie jaar, gerekend vanaf de (originele) uitgiftedatum. QualityMasters zal de Onderneming toestemming verlenen om het certificatielogo te mogen gebruiken volgens de voorwaarden in dit reglement.

### 11.2 Veranderingen in de registratie van de onderneming

Een onderneming die in het bezit is van een geldig certificaat, kan schriftelijk een wijziging van de registratie en de certificatie aanvragen. QualityMasters beoordeelt of een aanvullende beoordeling uitgevoerd dient te worden, en of er een nieuwe aanvraag wordt vereist.

### 11.3 Veranderingen in het systeem

De Onderneming dient:

- QualityMasters direct op de hoogte te stellen, indien er structurele veranderingen op het functioneren van het systeem hebben plaatsgevonden;
- te accepteren dat in die gevallen een extra audit of nader onderzoek naar aanleiding van de veranderingen zal worden uitgevoerd, indien QualityMasters dat noodzakelijk acht.

Voorbeelden van structurele veranderingen zijn:

- wijziging van de NAW gegevens;
- wijziging van het toepassingsgebied (scope);
- wijziging in het aantal vestigingen van de Onderneming ten opzichte van de voorgaande audit;
- een reorganisatie binnen de Onderneming, waardoor taken, verantwoordelijkheden, bevoegdheden of systeem en functies zijn veranderd;
- het stoppen of verplaatsen van (een deel van) de activiteiten;
- fusies, overnames en/of verandering van eigenaar;
- ingrijpende wijzigingen van de scope van het systeem;
- belangrijke wijzigingen in het managementsysteem.

Ook wijzigingen van contact- en adresgegevens van de bedrijfslocatie(s) dienen zo spoedig mogelijk te worden doorgegeven aan QualityMasters.

### 11.4 Register gecertificeerde ondernemingen

QualityMasters registreert de door haar gecertificeerde ondernemingen in het nationaal ISO Register en mag van hieruit informatie verspreiden of publiceren. Beslissingen inzake opschorten of intrekking van een certificaat worden eveneens in het nationaal ISO Register gepubliceerd.

### 11.5 Commissie Waarborging Onpartijdigheid (CWO)

QualityMasters legt jaarlijks verantwoording af van haar activiteiten aan het CWO. Deze commissie dient vast te stellen dat QualityMasters heeft gehandeld volgens de voorwaarden die zijn gesteld in de norm ISO/IEC 17021. De leden van de commissie staan los van de activiteiten die QualityMasters uitvoert. Dit is een vereiste om onafhankelijkheid te waarborgen en een objectieve beoordeling te kunnen uitvoeren op de processen van QualityMasters.

## 12 OPSCHORTEN EN INTREKKEN

Het aan de Onderneming verstrekte certificaat blijft eigendom van QualityMasters. De certificaatbesliser van QualityMasters, dan wel een door haar aangewezen gevolmachtigde, is bevoegd het certificaat op te schorten of in te trekken. De Onderneming wordt schriftelijk geïnformeerd omtrent een beslissing tot opschorting of intrekking van het certificaat.

### 12.1 Opschorten van het certificaat

Het certificaat kan voor een bepaalde periode worden opgeschort op grond van onder meer de volgende omstandigheden:

- de onderneming is niet in staat aan te tonen dat, naar aanleiding van geconstateerde afwijkingen, adequate corrigerende maatregelen zijn genomen;
- er een negatieve beslissing is genomen door de certificatiebesliser;
- de onderneming maakt onjuist gebruik van de registratie, het certificaat en/of het certificatielogo en laat na hierop betrekking hebbende aanwijzingen van QualityMasters op te volgen;
- de onderneming haar financiële verplichtingen tegenover QualityMasters niet nakomt;
- er geen audit heeft kunnen plaatsvinden.

Het opschorten van het certificaat wordt door QualityMasters per brief aan de Onderneming medegedeeld. Daarin worden tevens de voorwaarden vermeld waaraan de Onderneming moet voldoen om de opschorting van het certificaat ongedaan te maken. In de brief waarin de opschorting wordt aangekondigd wordt de, in de specifieke situatie, geldende maximale periode aangegeven. De maximale opschortingsduur van het certificaat bedraagt zes (6) maanden, afhankelijk van de aard en ernst van de afwijking. Indien de Onderneming tijdig voldoet aan de in de brief vermelde voorwaarden voor beëindiging van de opschorting, zal QualityMasters de opschorting ongedaan maken en de Onderneming dienovereenkomstig schriftelijk berichten.

### 12.2 Corrigerende maatregelen na opschorting

Gedurende de opschorting van het certificaat dient de Onderneming adequate maatregelen te nemen om tot opheffing van de opschorting te komen. De maatregelen die de Onderneming neemt en het effect ervan, worden tijdens een extra beoordeling bij de Onderneming beoordeeld. De auditor maakt na de beoordeling een rapport, waarin het resultaat en de daaraan verbonden conclusie worden beschreven. Ingeval een positief resultaat en conclusie, doet de auditor aanbeveling voor opheffen van de opschorting en legt die samen met het rapport ter beoordeling voor aan de directie van QualityMasters. Nadat de aanbeveling is overgenomen, wordt deze vergezeld van het rapport ter goedkeuring aan de certificaatbesliser voorgelegd. De Onderneming wordt per brief op de hoogte gesteld van het resultaat.

### 12.3 Intrekken van het certificaat

Nadat een extra beoordeling is uitgevoerd als gevolg van opschorting met een negatief resultaat en conclusie, doet de auditor aanbeveling om het certificaat in te trekken en legt die samen met het rapport ter beoordeling voor aan de directie van QualityMasters. Nadat de aanbeveling is overgenomen, wordt deze vergezeld van het rapport ter goedkeuring aan de certificaatbesliser voorgelegd. De Onderneming wordt per brief op de hoogte gesteld van het resultaat.

QualityMasters is bevoegd het certificaat in te trekken indien:

- de corrigerende maatregelen niet naar tevredenheid van de certificatiebesliser zijn opgelost;
- indien de norm(en) zijn gewijzigd en de Onderneming niet aantoonbaar kan voldoen aan de nieuwe eisen;
- als de Onderneming voor meer dan zes maanden wordt gestaakt;
- als de Onderneming haar financiële verplichtingen aan QualityMasters niet nakomt;
- op andere gronden, mits deze specifiek zijn opgenomen in het certificatiereglement of tussen QualityMasters en de Onderneming zijn overeengekomen;
- indien klachten over de Onderneming daartoe aanleiding geven;
- er niet tijdig een audit heeft kunnen plaatsvinden.

Intrekking van het certificaat wordt door QualityMasters per brief aan de Onderneming medegedeeld. QualityMasters moet het intrekken van het certificaat publiceren volgens de gestelde eisen uit de norm NEN-EN-ISO/IEC 17021 en zal dat doen via het nationaal ISO Register. QualityMasters zal derden, indien zij daarom verzoeken, informeren de actuele status van het certificaat (geldig/ opgeschort/ingetrokken).

## 13 GEBRUIK LOGO EN CERTIFICAAT

Door middel van ondertekening van de overeenkomst machtigt QualityMasters de onderneming na certificatie tot het gebruik van het certificaat en het bijbehorende certificatielogo.

### 13.1 Algemene voorwaarden gebruik logo

De Onderneming is verantwoordelijk voor het juiste gebruik van het certificatielogo. Op het gebruik hiervan zijn de volgende voorwaarden van toepassing:

- QualityMasters is bevoegd tijdens de audits, volgend op de eerste (initiële) audit, de juiste toepassing te verifiëren.
- het certificatielogo mag niet in enige vorm gebruikt worden waarbij het als productcertificatie geïnterpreteerd zou kunnen worden. Voorbeelden hiervan zijn: het aanbrengen van het certificatielogo op een product, kalibratiecertificaat, inspectierapport, laboratoriumuitslag en andere rapporten die gezien kunnen worden als product in deze context, of het gebruik van het kenmerk in brochures en advertenties op een zodanige wijze dat het een productcertificatie(merk) suggereert.
- Ondernemingen zijn niet verplicht het certificatielogo te gebruiken of af te (laten) drukken.
- het certificatielogo mag gebruikt worden op briefpapier en website.
- de onderneming dient bij het certificatielogo altijd het betreffende systeem te vermelden.
- er mogen geen wijzigingen in het certificatielogo worden aangebracht.
- veranderingen in de kenmerken en/of in het bijschrift van het certificatielogo zijn niet toegestaan.

### 13.2 Gebruik QualityMasters logo

Alle door QualityMasters gecertificeerde ondernemingen mogen het certificatielogo gebruiken. Het logo wordt in kleur en zwart/wit verstrekt.

### 13.3 Publiciteit

De onderneming mag:

- relaties zoals potentiële klanten, afnemers of overheden over de volledige en exacte details van de registratie informeren;
- het certificaat tonen.

De onderneming mag niet:

- suggereren dat de certificatie betrekking heeft op activiteiten buiten de scope van certificatie;
- de certificatie op een zodanige manier gebruiken zonder dat schade toegebracht wordt aan het imago van QualityMasters.

### 13.4 Misbruik van registratie

De onderneming die een certificaat van QualityMasters heeft, moet afzien van het tonen, toepassen en gebruiken van het certificaat en het certificatielogo indien:

- het certificaat is vervallen, opgeschort of ingetrokken;
- de onderneming ingrijpende en structurele veranderingen doorvoert;
- de onderneming er niet in slaagt een door de wet of norm voorgeschreven verandering te implementeren.



## 14 KLACHTEN EN BEROEP

### 14.1 Klachten over een gecertificeerde onderneming

In geval derden klachten betreffende het systeem en/of proces van de certificaathouder bij QualityMasters indienen, zal deze door QualityMasters worden onderzocht. Als de klacht als terecht wordt geacht is QualityMasters bevoegd:

- een additioneel onderzoek bij de certificaathouder uit te voeren;
- een extra audit op het systeem en/ of proces van de certificaathouder uit te voeren;
- het certificaat te op te schorten of in te trekken.

QualityMasters zal uitsluitend onderzoeken of de klacht gegrond is. De beoordeling van een klacht zal zich niet uitstrekken tot de vraag of en in hoeverre aan de klager een rechtsvordering toekomt in verband met het onderwerp van de klacht.

### 14.2 Klachten over QualityMasters

Klachten over QualityMasters worden overeenkomstig het onderstaande klachtenreglement afgehandeld.

### 14.3 Indienen van een klacht

- De Onderneming kan bij de directie van QualityMasters schriftelijk een klacht indienen inzake inschrijving, weigering tot inschrijving of uitschrijving in/uit het register bedoeld in paragraaf 12.3.
- de klacht is gesteld in de Nederlandse taal, bevat de naam en het adres van de indiener, een dagtekening, een omschrijving van de klacht en een ondertekening door de klager.
- indien aan een of meer van deze vereisten niet is voldaan, wordt de klager in de gelegenheid gesteld het verzuim binnen vier weken te herstellen. Indien van deze herstelmogelijkheid niet of niet tijdig gebruik wordt gemaakt, kan de klacht niet-ontvankelijk worden verklaard.
- een klacht moet worden ingediend binnen één jaar nadat de gedraging waarop de klacht betrekking heeft, heeft plaatsgevonden. Een klacht die buiten deze termijn is ingediend, kan niet-ontvankelijk worden verklaard.

### 14.4 De procedure

- de directie van QualityMasters bevestigt de ontvangst van de klacht.
- de klacht wordt binnen zes weken na ontvangst afgehandeld.
- niet-ontvankelijkverklaring van een klacht geschiedt niet dan nadat de klager in de gelegenheid is gesteld te reageren op een hem bekendgemaakt voornemen daartoe. De afhandelingstermijn van de klacht wordt geschorst voor de periode gelegen tussen de mededeling aan de klager inzake de voorgenomen niet-ontvankelijkverklaring en de ontvangst van diens reactie.
- tenzij de klacht niet-ontvankelijk wordt verklaard, geeft de directie deze in handen van haar kwaliteitsfunctionaris. Deze stelt een onderzoek in waarbij de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, in de gelegenheid worden gesteld om te worden gehoord. Van het horen van de klager kan worden afgezien indien deze meedeelt daarop geen prijs te stellen of, indien deze, ondanks behoorlijke oproeping, niet op de hoorzitting verschijnt. Van het horen wordt een verslag gemaakt, waarvan de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, een afschrift wordt toegezonden.
- de kwaliteitsfunctionaris is bevoegd informatie in te winnen bij derden.
- de kwaliteitsfunctionaris stelt een rapport op. Het rapport bevat onder meer de bevindingen van de kwaliteitsfunctionaris, een oordeel over de gegrondheid van de klacht alsmede, indien nodig, een aanbeveling en/of aanbevelingen. Een afschrift van het rapport wordt toegezonden aan de directie van QualityMasters, aan de klager en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.
- de directie van QualityMasters draagt er zorg voor dat het aanbeveling en/of de aanbevelingen van de kwaliteitsfunctionaris worden gevolgd en indien nodig geïmplementeerd binnen de organisatie van QualityMasters.

### 14.5 Bezwaar en beroep

Tegen een gedraging van QualityMasters als bedoeld in paragraaf 15.2.1 kan de Onderneming beroep instellen bij de door QualityMasters ingestelde Commissie van Beroep, overeenkomstig het geldende Reglement Commissie van Beroep QualityMasters.