

De DIfAM Werkwijze

Inleiding

DIfAM Certification B.V. is zich bewust van het feit dat transparantie een belangrijke bijdrage levert aan vertrouwen in het instrument "Certificatie". Om die reden stelt zij haar werkwijze m.b.t. audit- en certificatieprocedures en haar geografische en vakinhoudelijke werkgebieden aan alle belanghebbenden beschikbaar. Daarnaast verstrekt zij aan alle partijen informatie over toegekende, geschorste of ingetrokken certificaten en informeert zij op verzoek over de geldigheid van certificaten. Dit document beschrijft de wijze waarop dit gebeurt.

Werkgebieden, werkvelden en procedures

DIfAM beperkt haar werkgebied vooralsnog tot de Nederlandse, Belgische en Duitse markt en haar dienstverlening tot het werkveld "asset-management". Het betreft de energietransport- en – distributiesector, maar ook andere sectoren waarin certificatie op het gebied van asset-management wordt toegepast.

Naast ISO 9001, certificeert DIfAM hierbij tegen normen en schema's als ISO14001, ISO45001, ISO 55001, NTA 8120 en SCL en relevante EA-publicaties.

De procedures die DIfAM hierbij volgt zijn hieronder beschreven. Deze worden integraal opgenomen in elke offerte en vormen onderdeel van elke door DIfAM gesloten certificatieovereenkomst. In deze certificatieafspraken worden ook nadere afspraken vastgelegd over het aantal overeengekomen auditdagen en de gehanteerde tarieven.

Onze Werkwijze:

De beoordeling bestaat uit een inceptiebezoek, twee audits (Fase 1 en Fase 2) en na certificatie reguliere vervolgbesoeften. Over het algemeen zit er een periode van 4 tot 6 weken tussen de Fase 1 en Fase 2 audit. Dit geeft de gelegenheid zich goed voor te bereiden op de Fase 2 audit.

Inceptiebezoek

Doel van dit inceptiebezoek is het voorbereiden van de audit. Doel van dit inceptiebezoek is:

- Kennismaken van de principal auditor met Management en Kwaliteitsmanager
- Uitleg geven over de auditmethodiek,
- Het definitief vaststellen van de scope
- Het definitief vaststellen van de te auditen bedrijfsonderdelen
- Het voorbereiden van de Fase 1 Audit.

Fase 1 Audit

Doel van deze audit is:

- verifiëren van de door u verstrekte organisatie gegevens;
- onderzoeken of uw managementsysteem alle volgens de norm vereiste elementen bevat;
- nagaan of het managementsysteem gereed is voor de Fase 2 audit;
- het opstellen van het auditprogramma voor Fase 2.

Fase 2 Audit

De Fase 2 audit, ofwel praktijktoetsing, dient om op te kunnen vaststellen of het managementsysteem voldoende geïmplementeerd is in uw bedrijfsvoering en overeenkomstig en effectief werkt. Op basis van steekproeven van onderhanden zijnde werkzaamheden en/of (afgeronde) projecten en via vraaggesprekken met uw medewerkers wordt de doeltreffendheid van het beleid en van uw relevante processen en systemen onderzocht.

De Fase 2 audit omvat verder: een "veegdag": Dit is de laatste dag van de Fase 2 audit. Deze veegdag wordt gebruikt om eventueel onafgehandelde onderwerpen alsmede opvolgingspunten uit de audit af te handelen.

Certificaat / Accreditatie

Indien uit Fase 1 en Fase 2 blijkt dat er geen beletselen zijn, wordt u voorgedragen voor certificatie. 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 DIfAM. kan worden geaudit.

Vervolgbezoeken

Om te verifiëren of het managementsysteem nog steeds effectief is voert ons beoordelingsteam elk jaar een vervolgonderzoek uit.

De vervolgbezoeken richten zich op de vaststelling dat het goedgekeurde managementsysteem nog altijd:

- is bijgehouden;
- in de praktijk wordt nageleefd;
- aan het verbeteren is;
- en de testen correct worden uitgevoerd en vastgelegd.

Wij houden ook rekening met eventuele veranderingen die u heeft gemaakt aan het systeem en/of u daarmee nog altijd voldoet aan de eisen. Indien tijdens audits Major of Minor Non-conformities worden geconstateerd dienen wij extra vervolgbezoeken uit te voeren. De vervolgbezoeken worden voorbereid tijdens een aan het bezoek voorafgaande inceptiedag.

Tijdens deze inceptiedag zullen auditthema's en het auditprogramma in overleg worden vastgesteld.

Driejaarlijkse hercertificering

Het certificaat wordt na elke drie jaar geëvalueerd. Deze evaluatie is uitgebreider dan de vervolfbezoeken. De benodigde tijd voor de hercertificering 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 voldoet aan de eisen, goed is bijgehouden en wordt nageleefd is en of alle onderdelen nog steeds op elkaar aansluiten.

Rapportage

De rapportage zal bestaan uit:

- Audit rapportage, eventueel conform de vereisten schemabeheerders of andere belanghebbenden.
- Presentaties van de auditresultaten aan de opdrachtgever.

Specifieke Voorwaarden

Opschorting en intrekking van het certificaat

Het aan u uitgereikte certificaat blijft het bezit van DIfAM. DIfAM is verantwoordelijk voor het ongeldig verklaren van het certificaat wanneer de registratie komt te vervallen of wordt ingetrokken.

Redenen voor opschorting van het certificaat kunnen zijn:

- DIfAM wordt niet in de gelegenheid gesteld de benodigde audits uit te voeren;
- de noodzakelijke corrigerende maatregelen om geconstateerde tekortkomingen te verhelpen worden niet of niet tijdig uitgevoerd;
- het niet betalen van contractueel overeengekomen vergoedingen.

Redenen om het certificaat in te trekken zijn:

- het niet of onvoldoende of niet tijdig nemen van maatregelen na schorsing van het certificaat;
- het doelbewust aanleveren van onjuiste en/of vervalste informatie tijdens audits;
- contractbreuk van de zijde van de cliënt;
- inbreuk op de eigendomsrechten van DIfAM;
- misbruik van stempel en/of logo van DIfAM
- het na schorsing om deze reden nog steeds niet betalen van contractueel overeengekomen vergoedingen aan DIfAM. In geval van disputen over betaling zal intrekking van het certificaat pas plaatsvinden na rechtelijke toetsing, en in geval van in gelijkstelling van DIfAM het verstrijken van de door de rechter bepaalde betalingstermijn.

Gebruik van beeldmerken

Zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van DIfAM is het de certificaathouder niet toegestaan om gebruik te maken van het DIfAM-beeldmerk voor haar producten of diensten, anders dan noodzakelijk om uiting te geven aan het bestaan van een door DIfAM afgegeven certificaat voor de gecertificeerde organisatie. Hierbij zal de reikwijdte van het certificaat (m.b.t. betrokken bedrijfsonderdelen, beoordeelde norm en scope) duidelijk en ondubbelzinnig worden aangegeven.

Daarbij zal de certificaathouder voorkomen dat:

- op enige wijze misleidende of dubbelzinnige verklaringen over haar certificatiestatus worden afgelegd
- certificatedocumenten op een misleidende wijze worden gebruikt
- Na schorsing of intrekking of anderszins beperking van het certificaat nog uitingen plaatsvinden die verwijzen naar bestaan van het certificaat
- De indruk wordt gewekt dat door DIfAM een product of proces is gecertificeerd
- Door haar handelen DIfAM op enigerlei wijze in diskrediet wordt gebracht
- Door haar handelen het vertrouwen in het instrument "certificatie" wordt geschaad.

Bij het niet naleven van bovenstaande verplichtingen is DIfAM gerechtigd:

- Rectificaties te eisen
- Corrigerende stappen te eisen
- Te publiceren over de overtreding
- Afgegeven certificaten te schorsen of in te trekken
- Tot het nemen van gerechtelijke stappen

Met betrekking tot het gebruik van andere, op onze certificaten voorkomende beeldmerken, zoals bijvoorbeeld beeldmerken van Netbeheer Nederland, de Raad voor accreditatie of het NEN, is dit gebruik niet toegestaan zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van DIfAM Certification B.V., waarbij, indien dit recht wel wordt verleend, de certificaathouder gehouden is aan de eisen die gelden voor gebruik van het betreffende logo, zoals bijvoorbeeld vastgelegd in (resp.) het NN-CAM versie 2.0, RvA-reglement VR-VR003 of het door NEN beheerde certificatieschema NEN-ISO 55001:2014

Accreditatie

DIfAM laat zich voor haar dienstverlening daar waar mogelijk accrediteren door de Raad voor Accreditatie. Wanneer de RvA besluit een audit bij te wonen kan dit zowel door DIfAM als de te bezoeken organisatie niet geweigerd worden. Het doel van een dergelijke bijwoning is een beoordeling van de dienstverlening van DIfAM.

De assessor van de RvA mag zich niet met de uitvoering of het programma bemoeien. De eventuele bijwoning leidt niet tot extra kosten voor de opdrachtgever van DIfAM.

Auditfile en ICT

Tijdens het onderzoek wordt een zogenoemde auditfile samengesteld. Deze auditfile bevat tijdens de Audit beoordeelde documenten en andersoortig bewijs. Deze auditfile is in bewaring bij u zelf. U dient deze file dan ook zorgvuldig te bewaren voor een periode van minimaal 5 jaar. Tevens dient u DIfAM.

toegang te geven tot deze file voor noodzakelijke redenen. Noodzakelijke redenen kunnen o.a. zijn: Onze interne review van auditrapporten en voordrachten tot certificering, door ons ontvangen klachten, en op aangeven van de schemabeheerder of de Raad voor Accreditatie. Zoals in procedure P.9.5 is uiteengezet wordt door DIfAM geen gebruik gemaakt van moderne ICT-faciliteiten, zoals auditen op afstand of virtuele meetings.

Wijziging certificaat-eisen

De geldigheid van een afgegeven certificaat kan worden beïnvloed door gewijzigde certificatie-eisen. Deze kunnen ontstaan door aanpassingen van de gehanteerde normen, of door gewijzigde inzichten binnen DIfAM, bijvoorbeeld naar aanleiding (inter-)nationale afstemming of van audits van de RvA. DIfAM verplicht zich om haar klanten over deze wijzigingen tijdig te informeren.

Informatievoorziening door de opdrachtgever

De opdrachtgever is gehouden om DIfAM naar waarheid te informeren gedurende de audits. Daarnaast verplicht de opdrachtgever zich om gedurende de looptijd van het certificaat DIfAM te informeren over:

- Verandering van rechtsvorm, handelsstatuur, organisatievorm of eigenaarschap
- Organisatiestructuur of management
- Contactadressen van hoofd- of nevenvestigingen
- Het toepassingsgebied van het gecertificeerde managementsysteem
- Belangrijke veranderingen aan het managementsysteem en of in de processen.

Dit teneinde DIfAM in staat te stellen of deze informatie invloed heeft op de geldigheid van het afgegeven certificaat en om vast te stellen of eventueel aanvullend onderzoek noodzakelijk is om de geldigheid van het afgegeven certificaat te kunnen continueren.

Informatieverstrekking en geheimhouding

De opdrachtgever verplicht zich om alle door DIfAM voor de volledige uitvoering van haar werkzaamheden noodzakelijke informatie te verstrekken. Deze zal door DIfAM vertrouwelijk worden behandeld en wordt in voorkomende gevallen slechts na communicatie met de opdrachtgever aan derden verstrekt. DIfAM beschikt over gedetailleerde procedures m.b.t. haar omgang met deze vertrouwelijkheid.

Klachten en bezwaren

DIfAM is gehouden een methodiek voor de behandeling van klachten en bezwaren te hanteren. Op al haar overeenkomsten en werkzaamheden is de procedure klachten en bezwaren van DIfAM van toepassing. Deze wordt u op verzoek toegezonden.

Geldigheidsduur contract

Mocht u akkoord gaan met deze overeenkomst dan gaat u een contract aan voor onbepaalde tijd. Dit contract is van kracht vanaf de datum van acceptatie totdat het beëindigd is door DIfAM of de opdrachtgever, waarbij partijen een schriftelijke opzegtermijn van 30 dagen ten opzichte van elkaar in acht nemen.

Contractvoorwaarden

Op onze overeenkomsten zijn de Algemene Voorwaarden DIfAM van toepassing (D.5.1.2.b).

Nadere specificatie

Specifiekere informatie betreffende de inhoudelijke criteria en methoden van de audit- en certificatieprocessen zijn vastgelegd in ons gedocumenteerde managementsysteem en worden op verzoek aan belanghebbenden beschikbaar gesteld.

Certificaatregister

Door DIfAM wordt een register van certificaten volgens F.8.1 bijgehouden.

Hierin wordt vastgelegd welke certificaatnummers zijn verstrekt, wie de certificaathouder is, wat het onderliggende normatieve document is en op welke locatie(s) of (hoofd-)vestiging(en) het betreft, tot welke datum het afgegeven certificaat geldig is en of het eventueel geschorst of ingetrokken is. Dit register is openbaar toegankelijk.

Toegankelijkheid

DIfAM maakt de bovenvermelde informatie publiekelijk toegankelijk via haar website.