

Handelwijze bij vragen en klachten over een ISO 14001 of OHSAS 18001-certificaat

versie 18 november 2008

SCCM en de aangesloten certificatie-instellingen willen de uitwisseling van ervaringen met ISO 14001- en OHSAS 18001-certificatie stimuleren. Deze notitie is bedoeld voor al degenen die contact hebben met ISO 14001- of OHSAS 18001-gecertificeerde organisaties. Daarbij wordt in het bijzonder gedacht aan toezichthouders bij overheden en personen of organisaties die direct belang hebben bij het functioneren van het milieu- of arbomanagementsysteem van gecertificeerde organisaties.

Door deze notitie wil SCCM meer bekendheid geven aan de wijze waarop derden in verschillende situaties kunnen reageren op een certificaat. In het bijzonder wanneer er signalen zijn dat de betreffende organisatie het certificaat mogelijk niet langer verdient. De in deze notitie beschreven mogelijkheden om te reageren op een ISO 14001- of OHSAS 18001-certificaat staan geheel los van de mogelijkheid voor derden om bij bevoegde gezagen te reageren op bijvoorbeeld de naleving van wet- en regelgeving.

Het principe van certificatie

Een certificatie-instelling (CI) is een onafhankelijke organisatie die werkt in opdracht van de organisatie die het certificaat wil behalen. De CI staat onder toezicht van de Raad voor Accreditatie (RvA). Een CI beoordeelt of een organisatie aan alle eisen van de ISO 14001- of OHSAS 18001-norm voldoet. De beoordeling door een CI wordt uitgevoerd volgens het betreffende certificatiesysteem van SCCM. Hierin is onder meer opgenomen dat de CI's en de RvA dienen te beschikken over klachten- en beroepsprocedures.

Een CI controleert of het managementsysteem van een organisatie functioneert. Hiervoor zoekt zij bewijzen binnen de organisatie. Een CI gaat daarom, uitzonderingsgevallen daargelaten, niet bij derden (zoals de overheid) vragen naar de ervaringen met de te certificeren organisatie. Een CI baseert de beoordeling van het managementsysteem op feitenmateriaal. De correspondentie met bijvoorbeeld de overheid speelt daarbij een belangrijke rol.

Betekenis van een ISO 14001- of OHSAS 18001-certificaat in het kader van wet- en regelgeving

Een certificaat betekent dat de certificatie-instelling een gerechtvaardigd vertrouwen heeft dat het managementsysteem aan de eisen uit de norm voldoet en de organisatorische maatregelen zijn genomen om onder meer te voldoen aan wet- en regelgeving. Een managementsysteem sluit echter niet uit dat er geen overtredingen meer voorkomen. Wel zou de kans daarop kleiner moeten zijn omdat een gecertificeerd bedrijf eerder zelf afwijkingen constateert en correctieve maatregelen neemt en afhankelijk van de ernst van de afwijking het bevoegd gezag informeert.

Wanneer het een organisatie niet lukt om incidentele overschrijdingen op te lossen en er sprake is van een structurele afwijking van de wet- en regelgeving mag worden verwacht dat de organisatie in overleg is met het bevoegde gezag om hierover afspraken te maken. Wanneer er regelmatig sprake is van overtredingen en blijkaar corrigerende maatregelen niet werken en/of er geen contact is met het bevoegd gezag is dit reden om te twijfelen aan de waarde van het certificaat.

Afwijkingsrapporten door certificatie-instelling

Wanneer een certificatie-instelling constateert dat het milieu- of arbomanagementsysteem niet goed functioneert wordt een afwijkingsrapport geschreven. De ernst van de afwijking bepaalt hoe

snel de gecertificeerde organisatie verbeteringen in het managementsysteem moet aanbrengen. Het schorsen en vervolgens intrekken van een certificaat komt aan de orde wanneer een organisatie de geconstateerde afwijkingen niet oplost. Wanneer een derde partij constateert dat het milieu- of arbomanagementsysteem van een gecertificeerde organisatie niet naar behoren functioneert hoeft dit niet te betekenen dat de certificatie-instelling haar werk niet goed heeft gedaan. De eventuele afwijking kan al tijdens het onderzoek door de certificatie-instelling geconstateerd zijn waarna de organisatie het managementsysteem moet verbeteren. Aangezien de auditrapporten niet openbaar zijn, is dit verbeteringsproces ten gevolge van het certificeren voor de buitenwereld niet direct zichtbaar. Wel openbaar is de status van een certificaat. Wanneer een certificaat is geschorst of ingetrokken zal dit wel worden medegedeeld.

Wanneer de ervaring met een ISO 14001- of OHSAS 18001-gecertificeerde organisatie aanleiding is voor een vraag of een klacht is in het volgende schema aangegeven welke organisatie kan worden benaderd.

Aanspreekpunt in geval van vragen en klachten

	Soort vraag of klacht	Aanspreekpunt
1	Organisatie voldoet <u>incidenteel</u> niet aan de ISO 14001- of OHSAS 18001-norm	Gecertificeerde organisatie
2	Organisatie voldoet <u>structureel</u> niet aan de eisen van ISO 14001 of OHSAS 18001 of reageert niet adequaat op een klacht	CI (rechtstreeks of via SCCM)
3	CI houdt zich <u>incidenteel</u> niet aan procedures	CI
4	CI houdt zich <u>structureel</u> niet aan procedures of reageert niet adequaat op klachten	RvA
5	Eisen opgenomen in ISO 14001- of OHSAS 18001-certificatiesysteem zijn onduidelijk of ontoereikend	SCCM
6	Het is onduidelijk hoe het best kan worden gehandeld	SCCM

Op elk van de in het schema opgenomen soort vraag of klacht wordt een toelichting gegeven.

1. Gecertificeerde organisatie voldoet incidenteel niet aan de ISO 14001- of OHSAS 18001-norm

Wanneer er op zich zelf staande signalen zijn dat het milieu- of arbomanagementsysteem van een gecertificeerde organisatie niet functioneert, bijvoorbeeld omdat bepaalde wettelijke eisen of vergunningvoorschriften worden overtreden, ligt het het meest voor de hand om een vraag aan de betrokken gecertificeerde organisatie te stellen over het betreffende feit of een klacht in te dienen. Volgens de ISO 14001- en de OHSAS 18001-norm dient een organisatie te reageren op vragen en klachten van derden. Wanneer de vragen een formeel karakter hebben (schriftelijk gesteld en zodanig geformuleerd dat een reactie wordt gevraagd) zullen deze ook moeten worden geregistreerd en moeten worden afgehandeld volgens de daarvoor aanwezige procedure. Tijdens het certificatie-onderzoek zal de certificatie-instelling de werking van deze procedures worden beoordeeld.

Wanneer de vraag door de gecertificeerde organisatie niet bevredigend wordt beantwoord is er reden om de betrokken certificatie-instelling te benaderen (zie 2). Hiervoor is ook reden wanneer er verschillende op zich zelf staande incidenten zijn die duiden op structurele problemen bij de werking van het managementsysteem.

2. **Gecertificeerde organisatie voldoet structureel niet aan de eisen van ISO 14001 of OHSAS 18001 of reageert niet adequaat op een klacht**

Elke CI heeft een klachten- en/of beroepsprocedure. Van deze procedure kan gebruik worden gemaakt wanneer een derde serieuze aanwijzingen heeft dat het managementsysteem van een gecertificeerde organisatie niet voldoet aan de eisen van de ISO 14001- of OHSAS 18001-norm. Ook is het mogelijk om de klacht bij SCCM in te dienen. SCCM zorgt er dan voor dat de klacht door de CI wordt behandeld.

De klachtenprocedure van de CI is bedoeld voor structurele afwijkingen, incidentele afwijkingen met een zeer ernstig karakter of kleine afwijkingen die op verschillende plaatsen binnen het milieumanagementsysteem voorkomen. De klachtenprocedure is niet bedoeld om incidentele afwijkingen bij een gecertificeerde organisatie aan de orde te stellen (zie 1).

Redenen om een klacht in te dienen kunnen bijvoorbeeld zijn:

- De organisatie voldoet structureel niet aan onderdelen van wet- en regelgeving.
- De organisatie reageert niet adequaat op klachten.
- De rapportages worden structureel niet op tijd aangeleverd.
- Belangrijke milieu- of arboaspecten zijn niet in het beleid opgenomen.

De bij SCCM aangesloten certificatie-instellingen willen graag antwoord geven op vragen die er zijn over een afgegeven certificaat. Een klacht kan voor de CI aanleiding zijn, eerder dan gepland, een controleonderzoek uit te voeren. Op het onderdeel van het managementsysteem waarop de klacht betrekking heeft, zal extra aandacht gegeven worden in het onderzoek.

Indien de klacht bij SCCM wordt ingediend wordt de volgende procedure gevolgd:

- SCCM stuurt de klacht rechtstreeks door naar de betreffende CI.
- SCCM beoordeelt de klacht en zal de indiener eventueel om een toelichting vragen. Wanneer SCCM tot de conclusie komt dat de klacht onvoldoende is onderbouwd zal dit ook aan beide partijen worden gemeld.
- SCCM volgt de afhandeling van de klacht door de CI.
- SCCM zal na de afhandeling van de klacht door de CI de indiener benaderen om de tevredenheid vast te stellen en eventuele leerpunten te inventariseren.
- SCCM rapporteert jaarlijks over de ingediende klachten.

De CI onderzoekt de klacht en vraagt aan de gecertificeerde organisatie welke informatie aan de indiener van de klacht mag worden verstrekt. In principe wordt er door de CI geen informatie verstrekt over de gecertificeerde organisatie. Meer informatie kan alleen worden verschaft wanneer de gecertificeerde organisatie waarop de klacht betrekking heeft daar toestemming voor geeft. Organisations die het certificaat willen gebruiken in de relatie met derden zullen er echter belang bij hebben dat de CI wel informatie verschaft. Het is bijvoorbeeld mogelijk dat het onderwerp waarop de klacht betrekking heeft al eerder door de CI is geconstateerd en onderwerp is voor verbeteracties. Alternatieven voor de wijze van afhandeling zijn:

- De indiener van de klacht wordt alleen geïnformeerd over de status van de behandeling (in onderzoek of afgehandeld).
- De indiener van de klacht wordt geïnformeerd over de aanpak van de behandeling (bijvoorbeeld of onderzoek wordt gedaan bij de organisatie waar de klacht betrekking op heeft).
- De indiener van de klacht wordt geïnformeerd over de bevindingen naar aanleiding van de klacht.
- De indiener wordt geïnformeerd over de maatregelen naar aanleiding van de klacht. De indiener van de klacht wordt minimaal medegedeeld welke activiteiten de CI heeft ondernomen en of er veranderingen zijn in de status van het certificaat. Indien de

gecertificeerde organisatie niet meer informatie wil verschaffen dient de CI aan te geven dat het behoud van het certificaat niet betekent dat de CI geen maatregelen heeft genomen naar aanleiding van de klacht. De CI stuurt de reactie rechtstreeks aan de indiener van de klacht met een kopie aan SCCM.

Een recent overzicht van bij SCCM aangesloten certificatie-instellingen en contactgegevens is te vinden op de internetsite van SCCM. De naam van de CI staat vermeld op het certificaat en is op te zoeken in de registratie van ISO 14001-of OHSAS 18001-gecertificeerde organisaties van SCCM via de internetsite (www.sccm.nl).

3. Certificatie-instelling houdt zich incidenteel niet aan procedures

Een CI dient zich bij de uitvoering van haar werkzaamheden te houden aan eisen uit de ISO 17021 (norm waaraan certificatie-instellingen moeten voldoen) en het ISO 14001- of OHSAS 18001-certificatiesysteem van SCCM. De Raad voor Accreditatie (RvA) ziet erop toe dat de CI's zich aan de verschillende verplichtingen houden.

Wanneer een derde van mening is dat een CI zich niet houdt aan de genoemde normen kan daarover een klacht worden ingediend bij de CI of de RvA (zie 4). Er wordt bijvoorbeeld niet voldaan aan deze normen wanneer:

- in het auditteam van een CI onvoldoende deskundigheid aanwezig is om de milieu- of arbo-aspecten van de organisatie te beoordelen;
- de auditrapportage niet voldoet aan de gestelde eisen;
- essentiële onderdelen van het milieu- of arbomanagementsysteem niet of onvoldoende zijn beoordeeld.

Volgens de eerder genoemde normen dient een CI te beschikken over klachten- en/of beroepsprocedures. Van deze procedures kan gebruik worden gemaakt wanneer een derde serieuze aanwijzingen heeft dat de CI zich bij de uitvoering van haar werkzaamheden niet aan de normen houdt.

Van belang is dat de klacht zo goed mogelijk is onderbouwd. Op een ingediende klacht zal een formele reactie worden gegeven volgens de procedure die elke CI beschikbaar moet hebben. Gebruikelijk is dat een CI binnen circa 10 dagen na binnenkomst van een schriftelijke klacht de ontvangst bevestigt en het vervolg van de procedure meldt aan de indiener. De RvA ziet erop toe dat de CI's de klachten of beroepen volgens de procedure behandelen.

4. CI houdt zich structureel niet aan procedures of reageert niet adequaat op klachten

De RvA geeft de CI's een erkenning voor de uitvoering van certificatie werkzaamheden en houdt toezicht op de CI's. De RvA kan de CI's verplichten tot het nemen van bepaalde maatregelen. Wanneer deze niet worden opgevolgd kan de erkenning van een CI voor ISO 14001- of OHSAS 18001-certificatie worden ingetrokken.

Wanneer een CI zich regelmatig niet houdt aan de verschillende verplichtingen en/of niet adequaat reageert op klachten die hierover bij de CI zijn ingediend is er reden om een klacht bij de RvA in te dienen. Voor de RvA kan een dergelijke klacht reden zijn om een onderzoek bij de betreffende CI in te stellen.

De RvA beschikt over een klachten- en beroepsprocedure waarvan een derde gebruik kunnen maken wanneer deze bijvoorbeeld van mening is dat:

- een CI ten onrechte een erkenning heeft van de RvA;
- de RvA zich bij de uitvoering van haar werkzaamheden niet houdt aan de daarvoor geldende normen.

Klachten worden behandeld door het management van de RvA, beroepen worden behandeld door het College van Beroep van de RvA. Beroep kan alleen worden aangetekend ten aanzien van formele besluiten van de RvA. In het kader van deze notitie wordt alleen ingegaan op de indiening van klachten.

Een klacht dient bij voorkeur schriftelijk te worden ingediend en te zijn onderbouwd. De RvA zal de ontvangst van de klacht binnen vijf werkdagen bevestigen onder opgave van de te ondernemen acties alsmede een globale tijdsplanning. De uitvoering van de klachtenprocedures van de RvA wordt beoordeeld als onderdeel van de zogenaamde peer reviews. Deze worden uitgevoerd door accreditatie-instellingen uit andere landen. Het resultaat van de peer reviews wordt besproken binnen het bestuur van de RvA waarin verschillende belanghebbende partijen zijn vertegenwoordigd.

De klachtenprocedure is niet bedoeld om incidentele afwijkingen bij een gecertificeerde organisatie aan de orde te stellen. Daarvoor is de klachtenprocedure bij de CI bedoeld (zie 3). Incidentele problemen bij een CI zullen door corrigerende maatregelen moeten worden opgelost. Het gaat om meer structurele afwijkingen of kleinere afwijkingen die op verschillende plaatsen voorkomen.

Belangrijke eisen waaraan een CI moet voldoen zijn:

- het beoordelen van de gecertificeerde organisaties op het voldoen aan alle onderdelen van de betreffende norm;
- het scheiden van advies en certificatiwerkzaamheden;
- de inzet van een auditteam dat voldoende deskundigheid heeft;
- de behandeling van ingediende klachten volgens de procedure die de CI daarvoor heeft.

5. Eisen opgenomen in het certificatiesysteem zijn onduidelijk of ontoereikend

In het ISO 14001- en het OHSAS 18001-certificatiesysteem van SCCM liggen de 'spelregels' voor het certificeren vast. De CI's zijn verplicht volgens deze spelregels te werken. De certificatiesystemen bestaat uit drie onderdelen:

- interpretatie van de ISO 14001 of OHSAS 18001-norm;
- organisatie van de certificatie-instelling;
- werkwijze van de certificatie-instelling.

De CI's zijn gebonden aan het de certificatiesystemen van SCCM. Wanneer iemand andere verwachtingen heeft ten aanzien van een certificaat in het algemeen kan dit ook samenhangen met de inhoud van het certificatiesysteem.

Wanneer iemand van mening is dat een certificatiesysteem aanpassing behoeft kan een voorstel daartoe bij het Centraal College van Deskundigen (CCvD) van SCCM worden ingebracht. Het zou dan kunnen gaan om bijvoorbeeld:

- de interpretatie van bepaalde onderdelen van de norm;
- de wijze van onderzoek door de certificatie-instelling.

De ISO 14001- en OHSAS 18001-norm is een gegeven. De interpretatie van de normen, zoals opgenomen in de certificatiesystemen van SCCM, geeft alleen uitleg. Er kunnen geen aanvullende eisen worden gesteld. Daarvoor zou de norm moeten worden aangepast. Suggesties voor de aanpassing van de norm kunnen eventueel worden gedaan bij het Nederlands Normalisatie Instituut te Delft.

6. Het is onduidelijk hoe het best kan worden gehandeld

Wanneer het onduidelijk is of er reden is een klacht in te dienen, de organisatie waar deze het best kan worden ingediend of de wijze waarop de klacht het best kan worden geformuleerd en

ingediend kan contact worden gezocht met SCCM.

Wanneer een organisatie een certificaat heeft gekregen is het mogelijk dat derden vragen hebben bij dit certificaat:

- Een paar jaar geleden waren zij toch slecht in het nieuws? Hoe kan er dan nu een certificaat worden afgegeven?
- Het managementsysteem is toch pas net ingevoerd, hoe kan het zich nu bewezen hebben?
- Van een gecertificeerd bedrijf verwachten wij meer openheid.
- De vergunning van de organisatie is verouderd, hoe kunnen zij nu een certificaat krijgen?
- De organisatie heeft geen eigen inventarisatie van milieu- of arbo-aspecten, dit is toch een eis van de norm?

SCCM zal, zonder dat informatie over de organisatie in het bijzonder wordt gegeven, informatie geven over wat wel en wat niet van een managementsysteem volgens ISO 14001 of OHSAS 18001 mag worden verwacht.

Tips voor de indiening van klachten

Voor een goede en snelle behandeling van klachten is van belang:

- dat de klacht goed is gedocumenteerd. Bijvoorbeeld met zoveel mogelijk feitenmateriaal, bijvoorbeeld meetresultaten of foto's;
- de plaats, datum en tijdstip waarop eventuele constatering zijn gedaan;
- dat is aangegeven op welk onderdeel van de ISO 14001- of OHSAS-norm de klacht betrekking heeft.

SCCM
Postbus 13507
2501 EM Den Haag
070 – 362 39 81
email info@sccm.nl
website www.sccm.nl

Raad voor Accreditatie
Postbus 2768
3500 GT Utrecht
030 – 239 45 00
postmaster@rva.nl
www.rva.nl

Certificatie-instellingen
zie website van SCCM