

# White paper

## WDTM Ketenkeurmerk 3.0



**kiwa**

**Kiwa Nederland B.V.**

Sir Winston Churchillaan 273

Postbus 70

2280 AB RIJSWIJK

+31 (0)88 998 44 00

[info@kiwa.nl](mailto:info@kiwa.nl)

[www.kiwa.nl](http://www.kiwa.nl)

**Locatie:**

**Kiwa FSS Certification**

**Kiwa NCP**

Dwarsweg 10

5301 KT Zaltbommel

+31 (0)88 998 51 00

[info.ncp@kiwa.nl](mailto:info.ncp@kiwa.nl)

[www.kiwafss.nl](http://www.kiwafss.nl)

**Trust  
Quality  
Progress**



## Inhoud

|  |   |
|--|---|
| Inleiding.....   | 3 |
| Procesmodel .....  | 4 |
| 1.3.6 a    Aanvraag WDTM -certificering .....                            | 5 |
| 1.3.6 b    Behandelen aanvraag .....                                     | 5 |
| 1.3.6 c    Initiële beoordeling .....                                    | 5 |
| 1.3.6 d    Rapportage, review en besluitvorming .....                    | 5 |
| 1.3.6 e    Periodieke beoordeling .....                                  | 6 |
| 1.3.6 f    Rapportage .....  | 6 |
| 1.3.6 g    Extra beoordeling.....  | 6 |
| 1.3.6 h    Afwijking.....  | 6 |
| 1.3.6 i    Consequenties major afwijking (Kritische tekortkoming).....   | 7 |
| 1.3.6 j    Beoordeling major afwijking door certificatie-instelling..... | 7 |
| 1.3.6 k    Consequenties minor afwijking (Tekortkoming) .....            | 7 |
| 1.3.6 l    Beoordeling minor afwijking door certificatie-instelling..... | 7 |
| 1.3.6 m    Schorsing.....  | 8 |

>



## Inleiding

In dit White paper wordt het proces van certificering door Kiwa op het WDTM Ketenkeurmerk Persoonsgebonden en Mobiele Alarmeringsdiensten 3.0 beschreven. Bij deze processen worden de rechten en plichten van Kiwa uiteengezet, evenals de rechten en plichten van de te auditeren instanties.

Daarnaast worden enkele aanvullende voorwaarden geschetst omtrent de certificering van het Ketenkeurmerk Persoonsgebonden en Mobiele Alarmeringsdiensten 3.0.

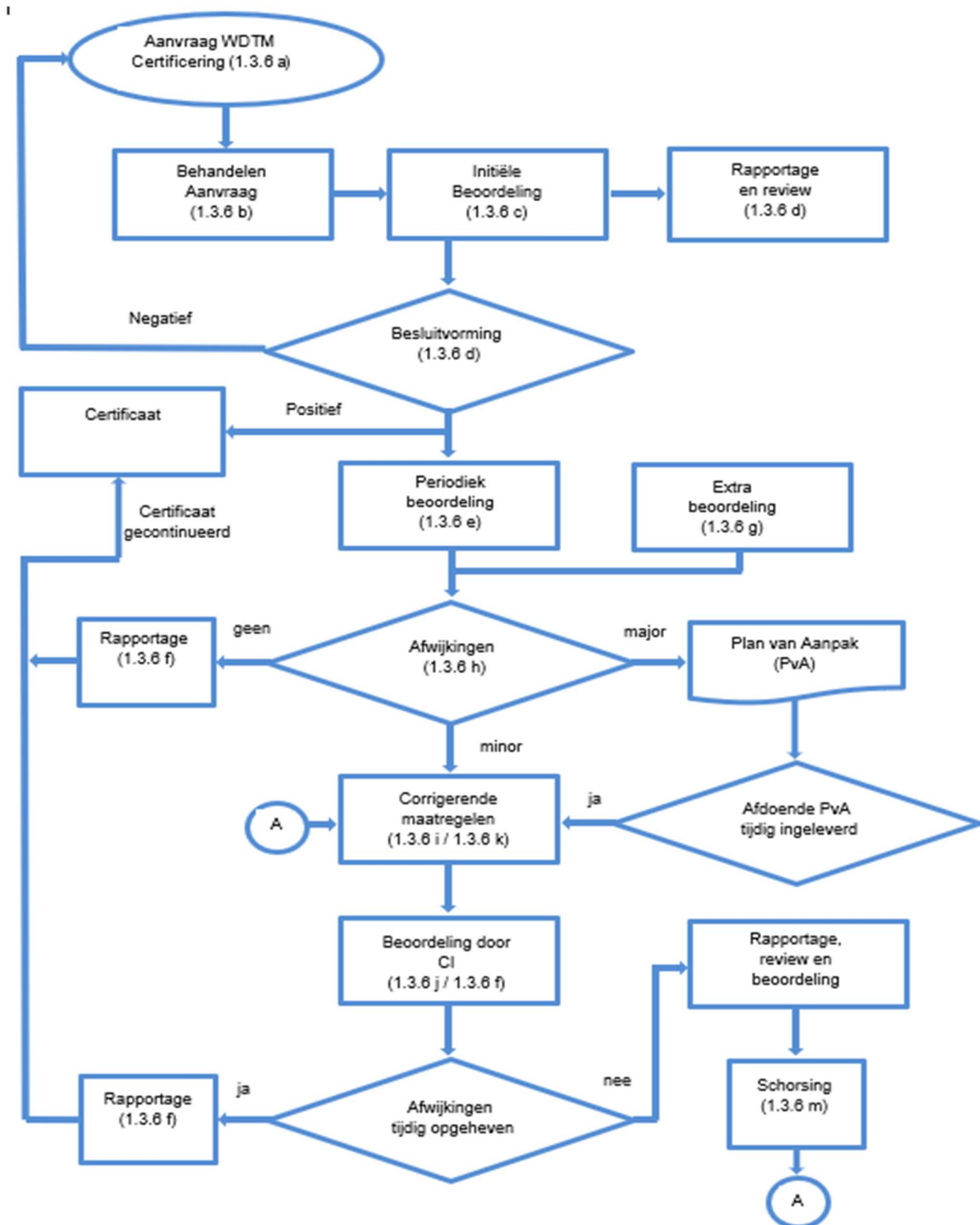
Dit White paper dient te worden gezien als aanvulling op paragraaf 1.3.6 van het certificatieschema van het WDTM Ketenkeurmerk Persoonsgebonden en Mobiele Alarmeringsdiensten 3.0 en op de door Kiwa verstrekte certificatie-overeenkomst. De nummering in onderstaande hoofdstukken wijkt daarom af van de gebruikelijke nummering.

>



## Procesmodel

In onderstaand figuur wordt het procesmodel voor certificering voor het WDTM Ketenkeurmerk Persoonsgebonden en Mobiele Alarmeringsdiensten 3.0 weergegeven. Per processtap wordt onderstaand aan het procesmodel een uiteenzetting gegeven.



Figuur 1: Procesmodel



### 1.3.6 a Aanvraag WDTM -certificering

Aanvragen voor certificering voor het WDTM Ketenkeurmerk 3.0 kunnen gedaan worden door het aanvraagformulier, welke wordt verstrekt op zowel de website van WDTM als Kiwa, ingevuld te sturen aan [nl.wdtm.ncp@kiwa.nl](mailto:nl.wdtm.ncp@kiwa.nl) tezamen met een recent uittreksel van de Kamer van Koophandel.

### 1.3.6 b Behandelen aanvraag

Op basis van de gegevens op het aangeleverde aanvraagformulier wordt door Kiwa een certificatie-overeenkomst opgesteld voor de initiële beoordeling en de daarbij behorende periodieke beoordelingen (2 stuks). De overeenkomst bevat de geschatte kosten voor het certificeringstraject evenals enkele voorwaarden waaraan dient te worden voldaan.

Zodra de certificatie-overeenkomst ondertekend retour is gezonden aan Kiwa, wordt een datum voorgesteld voor het laten plaatsvinden van de initiële beoordeling. Bij het bevestigen van de datum van de initiële beoordeling wordt een auditbevestiging met auditplan verzonden. Hierin wordt aangegeven wat de tijdsbesteding is van de audit en welke processen tijdens de beoordeling bevroegd zullen worden.

Het te certificeren bedrijf zal tijdens de beoordeling een gekwalificeerde deskundige beschikbaar stellen.

### 1.3.6 c Initiële beoordeling

De initiële beoordeling bestaat uit een aantal onderdelen, te weten:

- Verificatie van de bij aanvraag verstrekte gegevens;
- Verificatie van de geldigheid en reikwijdte van andere certificaten;
- Verificatie van het aantal rollen binnen het keurmerk dat door het bedrijf wordt uitgevoerd;
- Beoordeling van het voldoen aan het certificatieschema.

### 1.3.6 d Rapportage, review en besluitvorming

De initiële beoordeling wordt voorzien van een rapportage waarin alle bevindingen van de genoemde punten in 1.3.6 c zijn opgenomen.

De rapportage wordt beoordeeld door een collega van de beoordelaar (auditor) op compleetheid van de beoordeling, de uitvoering door gekwalificeerd personeel en correctheid van het procesverloop.

Op basis van de bevindingen tijdens de initiële beoordeling en de review stelt Kiwa een schriftelijk advies op ten behoeve van de besluitvorming.

Alle tijdens de initiële beoordeling geconstateerde afwijkingen dienen aantoonbaar te zijn opgelost voordat een positief certificatiebesluit genomen kan worden door Kiwa.

Bij een positief besluit door Kiwa wordt het certificaat voor het Ketenkeurmerk 3.0 afgegeven, met een geldigheidsduur van drie jaar, op voorwaarde dat de periodieke beoordeling met een positief advies wordt afgesloten.



### 1.3.6 e Periodieke beoordeling

Tijdens een certificatiecyclus vinden naast de initiële beoordeling, twee periodieke beoordelingen plaats. De eerste periodieke vindt ongeveer negen maanden na de initiële beoordeling plaats, dit in verband met het afhandelen van eventueel geconstateerde afwijkingen (zie 1.3.6 i en 1.3.6 k). De tweede periodieke beoordeling vindt ongeveer een jaar na de eerste periodieke beoordeling plaats.

Bij een periodieke beoordeling worden de volgende onderdelen getoetst:

- Beoordeling op een effectief kwaliteitssysteem;
- Beoordeling van het blijvend voldoen aan de voorwaarden zoals gesteld in het certificatieschema;
- Beoordeling van corrigerende maatregelen en aantoonbaarheid hiervan (indien van toepassing).

### 1.3.6 f Rapportage

De rapportage van de periodieke beoordeling of extra beoordeling (zie 1.3.6 g) bevat alle bevindingen van de beoordeling, inclusief beoordeling van de corrigerende maatregelen van de geconstateerde afwijkingen.

Om de gecertificeerde status te handhaven, dient het rapport een positieve conclusie te bevatten over de geconstateerde conformiteit. Het beoordeelde bedrijf dient dus nog steeds aan alle eisen zoals gesteld in het certificatieschema te voldoen.

Indien geconstateerde afwijkingen niet binnen de gestelde termijn worden opgeheven, wordt een tussentijdse rapportage opgesteld met hierin een advies tot schorsing. Dit rapport dient binnen Kiwa te worden gereviewd op compleetheit van de beoordeling, uitvoering door gekwalificeerd personeel en correcte procesafloop.

Voor meer informatie omtrent schorsing wordt u verwezen naar 1.3.6 m.

### 1.3.6 g Extra beoordeling

Kiwa kan een extra beoordeling uitvoeren als hier aanleiding toe is.

Hieronder vallen de volgende zaken:

- De resultaten van andere beoordelingen;
- Publicaties;
- Eigen waarnemingen door Kiwa;
- Informatie van belanghebbende partijen zoals verzekeraars.

De processen van een extra beoordeling (uitvoering, rapportage, review, besluitvorming en eventuele sancties) zijn gelijk aan die van een periodieke beoordeling.

### 1.3.6 h Afwijking

Een situatie die niet in overeenstemming is met de eisen zoals deze gesteld staan in het certificatieschema wordt beschouwd als afwijking. Een afwijking kan worden geclassificeerd als major op minor.

Kiwa communiceert het constateren van afwijkingen tijdens de beoordeling en nogmaals bij het slotgesprek van de beoordeling.



### 1.3.6 i Consequenties major afwijking (Kritische tekortkoming)

Op het moment dat door Kiwa een major afwijking (Kritische tekortkoming) is vastgesteld, presenteert het bedrijf binnen een door Kiwa vast te stellen periode (maximaal 7 werkdagen) een plan van aanpak dat ten minste bestaat uit:

- Een analyse gericht op de grondoorzaak/ grondoorzaken van de afwijking. In deze analyse komen in ieder geval de mogelijke oorzaken in het falen van controleprocessen naar voren;
- De te nemen acties die per onmiddellijk noodzakelijk zijn om de processen te laten voldoen aan de in het certificatieschema gestelde eisen;
- Oplossingen gericht op het voorkomen van herhaling en borging hiervan;
- De beoordeling van de implementatie van deze oplossing (bijvoorbeeld door interne audit).

Het bedrijf documenteert de volgens het plan van aanpak uit te voeren corrigerende maatregelen volledig. Deze documentatie dient verifieerbaar te zijn voor Kiwa.

De termijn voor het uitvoeren van het plan van aanpak bedraagt ten hoogste drie maanden, na akkoord van Kiwa.

### 1.3.6 j Beoordeling major afwijking door certificatie-instelling

Kiwa voert de beoordeling van het plan van aanpak ten hoogste zeven werkdagen na de afgesproken datum van ontvangst uit. Het aangeleverde plan van aanpak wordt beoordeeld op doelmatigheid en doeltreffendheid in het kader van de afwijking(en).

Kiwa beoordeelt uiterlijk vier maanden na akkoord van het plan van aanpak de implementatie van corrigerende maatregelen om vast te stellen of de geconstateerde afwijking is opgeheven. De wijze van beoordeling is dezelfde als beschreven in paragraaf 1.3.6 e.

Kiwa kan, mits voldoende onderbouwd, de termijn voor corrigerende maatregelen eenmalig verlengen met drie maanden.

### 1.3.6 k Consequenties minor afwijking (Tekortkoming)

Na het vaststellen van een minor afwijking (tekortkoming) heeft het bedrijf 3 maanden tijd voor het nemen van corrigerende maatregelen. Corrigerende maatregelen dienen te bestaan uit:

- Een analyse gericht op de grondoorzaak/ grondoorzaken van de afwijking. In deze analyse komen in ieder geval de mogelijke oorzaken in het falen van controleprocessen naar voren;
- De te nemen acties die per onmiddellijk noodzakelijk zijn om de processen te laten voldoen aan de in het certificatieschema gestelde eisen;
- Oplossingen gericht op het voorkomen van herhaling en borging hiervan;
- De beoordeling van de implementatie van deze oplossing (bijvoorbeeld door interne audit).

Het bedrijf documenteert de uit te voeren corrigerende maatregelen volledig. Deze documentatie dient verifieerbaar te zijn voor Kiwa.

### 1.3.6 l Beoordeling minor afwijking door certificatie-instelling

Kiwa beoordeelt uiterlijk vier maanden na vaststelling van de afwijking de implementatie van corrigerende maatregelen om vast te stellen of de geconstateerde afwijking is opgeheven. De wijze van beoordeling is dezelfde als beschreven in paragraaf 1.3.6 e.

Kiwa kan, mits voldoende onderbouwd, de termijn voor corrigerende maatregelen eenmalig verlengen met drie maanden.



### 1.3.6 m Schorsing

Het bedrijf kan door Kiwa worden geschorst als een of meerdere van de onderstaande omstandigheden zich voordoen:

- Het niet tijdig aanleveren van een plan van aanpak (1.3.6 i) bij het constateren van een major afwijking (kritische tekortkoming);
- Het aangeleverde plan van aanpak borgt de uitvoering van een oorzaakanalyse en implementatie van corrigerende maatregelen niet voldoende;
- De corrigerende maatregelen hebben binnen de door Kiwa gestelde termijn voor zowel major als minor afwijkingen niet geleid tot het opheffen van de afwijking;
- Het bedrijf voldoet niet aan de eisen gesteld in het certificatieschema.

Kiwa documenteert het advies van de beoordelaar, de beoordeling en besluitvorming, en de beslissing volledig, inclusief onderbouwing.

Kiwa informeert het bedrijf over de schorsing per aangetekende brief of per e-mail met ontvangstbevestiging.

De schorsing wordt opgeheven als Kiwa vaststelt dat alle tijdens de beoordeling geconstateerde afwijkingen zijn opgeheven. Kiwa stelt het bedrijf hiervan schriftelijk op de hoogte.

Een schorsing duurt maximaal zes maanden. Als de corrigerende maatregelen van het bedrijf niet voldoende zijn om de schorsing op te heffen wordt het door Kiwa afgegeven certificaat ingetrokken. Een bedrijf waarvan het certificaat is ingetrokken kan zich bij Kiwa aanmelden voor een initiële beoordeling (1.3.6 a)

>