



BC | Brand
Compliance

CERTIFICATIETREGLEMENT

| Inhoudsopgave

1	Inleiding	3
1.1	Toepassingsgebied	3
1.2	Doel van dit certificatiereglement	3
2	Certificeringstraject	3
2.1	Tussentijdse overname(alleen van toepassing op de ISO/IEC 27001 & CyberFundamentals Essential)	4
2.2	Aanvraag tot certificering	4
2.3	Certificatie overeenkomst	5
2.4	Planning	5
2.5	Vorbereiding	5
2.6	Initiële audit	6
2.7	Rapportage	10
2.8	Certificatiebeslissing	10
2.9	Controleaudits	10
2.10	Hercertificering	10
2.11	Afwijkingen	11
3	Het gebruik van certificaten en logos	12
3.1	Certificaat	13
3.2	Certified logos	13
3.3	Gebruik naam Brand compliance België	15
3.4	Ongeoorloofd gebruik	15
4	Handhaving van het certificaat	15
4.1	Tussentijdse wijzigingen	16
4.2	Wijziging certificatie-eisen	16
5	Schorsing, beperking en intrekking van het certificaat	16
5.1	Beperking van de scope ISMS en ITAM	17
5.2	Handhaving certificaat	17
5.3	Openbaarmaking	18
5.4	Klachten, bezwaar en beroep tegen intrekken certificaat/beperken scope	18

6	Klachten, bezwaar en beroep	18
6.1	Klachten	18
6.2	Procedure.....	18
6.3	Bezwaar en beroep	18
7	Onafhankelijkheid en objectiviteit	19

1 Inleiding

Brand compliance België verleent als certificatie-instelling (CI) diensten met betrekking tot de beoordeling en certificering van managementsystemen en processen van organisaties, op basis van de van toepassing zijnde normen. Brand compliance België werkt voor certificering die onder accreditatie wordt uitgevoerd in overeenstemming met de regels van de nationale accrediterende organisatie. Informatie met betrekking tot de actuele accreditaties van Brand compliance België is te vinden op de [website van de Belgische Raad voor Accreditatie](#).

In de navolgende tekst wordt de klant aangeduid met 'de opdrachtgever' en Brand compliance België B.V. met 'Brand Compliance België'.

1.1 Toepassingsgebied

De normen waarop dit certificatiereglement van toepassing is, zijn:

- ✓ IT asset management system (ITAM): ISO/IEC 19770-1:2017
- ✓ Information security management system (ISMS): ISO/IEC 27001:2022
- ✓ CyberFundamentals Essential

1.2 Doel van dit certificatiereglement

Dit certificatiereglement heeft als doel om alle organisaties die gecertificeerd willen worden, of al gecertificeerd zijn door Brand compliance België, inzicht te verschaffen over de werkwijze, procedures en de daarop van toepassing zijnde wederzijdse afspraken.

2 Certificeringstraject

In dit hoofdstuk wordt het certificeringstraject volledig toegelicht.

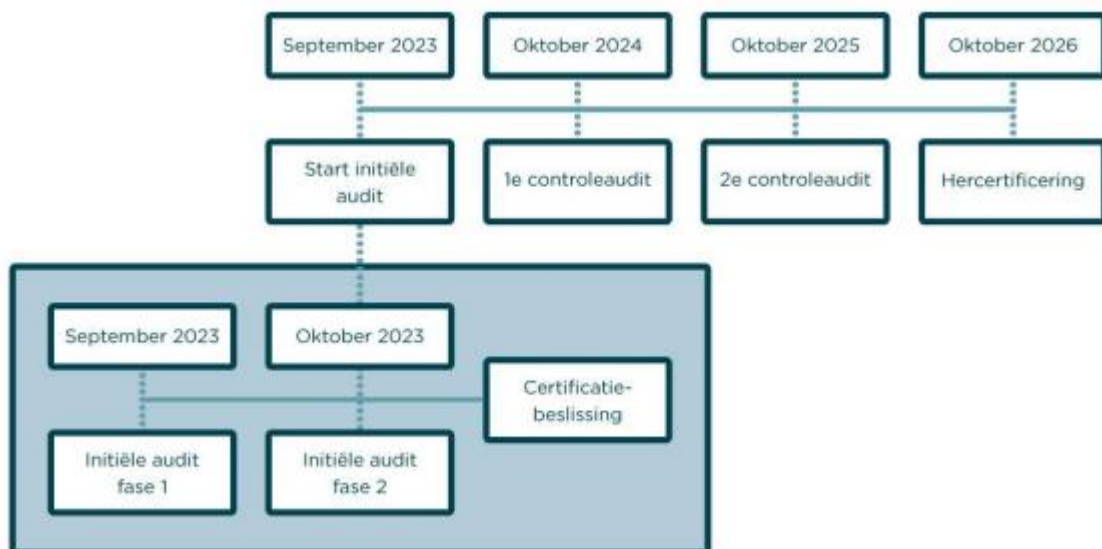
Het certificeringstraject start met een aanvraag tot certificering door de opdrachtgever. Aan de hand van de aanvraag wordt er een overeenkomst opgesteld. Wanneer de overeenkomst met een akkoord is ontvangen door Brand compliance België worden de auditdagen samen met de opdrachtgever gepland. Vervolgens starten beide partijen met voorbereidingen, waarna op de geplande dagen de initiële audit plaatsvindt. Deze audit bestaat uit een fase 1 en een fase 2. Na de initiële audit wordt er een rapport opgesteld dat vervolgens door een onafhankelijke certificatiecommissie wordt beoordeeld. Deze beslist of het certificaat aan de opdrachtgever mag worden toegekend.

Tijdens iedere fase kunnen er door de (Lead) Auditor afwijkingen geconstateerd worden. Deze moeten opgelost worden voordat tot certificering over kan worden gegaan. Zie paragraaf 2.11.

Na de initiële audit start de certificeringscyclus. Deze cyclus is in de afbeelding op de volgende pagina weergegeven.

Om het certificaat te behouden dient iedere gecertificeerde organisatie jaarlijks (binnen 12 maanden na het eindgesprek van de voorgaande audit) de volgende audit in de cyclus te laten uitvoeren. De cyclus bestaat uit 2 controleaudits, waarna aan het einde van de driejaarsperiode een hercertificeringsaudit plaatsvindt. Na de hierop volgende nieuwe certificatiebeslissing start een volgende cyclus.

Brand compliance België zal de opdrachtgever gedurende het traject telkens tijdig inlichten over de aankomende audit. Het staat de opdrachtgever uiteraard vrij om zelf in een eerder stadium al een afspraak te maken over de volgende audit.



2.1 Tussentijdse overname (alleen van toepassing op de ISO/IEC 27001 & CyberFundamentals Essential)

Indien een bestaande certificering wordt overgenomen van een andere CI en er geen bijzonderheden zijn gebleken, zoals beschreven in de IAF MD2, kan de certificatiecyclus worden overgenomen. In alle andere situaties is er sprake van een initiële audit. Dit zal altijd aan de opdrachtgever kenbaar worden gemaakt.

2.2 Aanvraag tot certificering

Het certificeringstraject start met de aanvraag tot certificering. De aanvraag wordt vastgelegd in het aanvraagformulier. De vastgelegde informatie is gebaseerd op de verstrekte gegevens door de opdrachtgever. Op basis van deze informatie kan een calculatie worden gemaakt van de te besteden tijd.

Brand compliance België bepaalt voor elke opdrachtgever hoeveel tijd nodig is om een complete en doeltreffende audit conform de gevraagde norm uit te voeren. Het uitgangspunt voor de

tijdsberekening is de mandagentabel welke gekoppeld is aan de betreffende norm. In samenhang met de factoren welke van invloed zijn op de tijdsberekening. Planning, voorbereiding en rapportage maken ook deel uit van de totale tijdsbesteding. Op basis hiervan zal Brand compliance België de opdrachtgever een aanbieding doen.

2.3 Certificatie overeenkomst

Brand compliance België zal een offerte inclusief overeenkomst sturen. De opdrachtgever kan akkoord geven op de offerte door deze ondertekend retour te sturen of Brand compliance België van een akkoord per e-mail te voorzien.

2.4 Planning

Na het ontvangen van een akkoord op de overeenkomst zal Brand compliance België samen met de opdrachtgever zoeken naar een passende datum voor de uitvoering van de audit. In overleg met u worden de 1e en 2e fase direct gepland of wordt eerst de 1e fase gepland en na het succesvol doorlopen de 2e fase. Voor CyberFundamentals geldt dat het totale “maturity level” van de uiteindelijk herziene zelfevaluatie, zoals vastgesteld na de fase 1-audit, minimaal 2,5 op een schaal van 5 moet zijn om door te gaan naar een fase 2-beoordeling.

Het beleid van Brand compliance België is om haar diensten uit te voeren met eigen medewerkers. Uitbesteding van auditwerk komt niet voor. Inhuren van capaciteit door gebruik van externe medewerkers, bijvoorbeeld een technisch expert, komt echter wel voor. Ingehuurde medewerkers zijn door Brand compliance België gekwalificeerd als zijnde eigen personeel en tekenen bij binnenkomst net zoals het eigen personeel een geheimhoudingsverklaring en een onafhankelijkheidsverklaring.

Het contract dat Brand compliance België aangaat met ingehuurde medewerkers voorziet in dezelfde geheimhoudingsplicht en omgangsregels ten aanzien van vertrouwelijke bedrijfsgegevens van de opdrachtgever als de geheimhoudingsplicht en omgangsregels die voor het eigen personeel gelden.

Ingehuurde medewerkers presenteren zich als medewerkers van Brand compliance België, maar spelen geen rol in stafdiensten. Tevens nemen zij in geen geval de uiteindelijke certificatiebeslissing. De onafhankelijkheidsverklaring voorziet erin dat ingehuurde medewerkers meldingsplicht hebben wanneer de onafhankelijkheid mogelijk in het gedrang kan komen bij opdrachten waar zij worden ingezet.

2.5 Voorbereiding

Om de audits vlot te laten verlopen is voorbereiding door zowel Brand compliance België als de opdrachtgever noodzakelijk.

2.5.1 Voorbereiding Brand compliance België

Om de audit op een correcte manier uit te voeren, bereidt de (Lead) Auditor zich voor door zich te verdiepen in de organisatie. Hiervoor kan de (Lead) Auditor documenten bij de opdrachtgever opvragen. Hiervan wordt de opdrachtgever tijdig, door de (Lead) Auditor, op de hoogte gesteld. Daarnaast stelt de

(Lead) Auditor een volledig auditprogramma op. Op basis daarvan wordt een auditplan opgesteld welke voorafgaande aan de audit met de opdrachtgever gedeeld wordt. Hierin wordt vastgelegd met welke medewerkers op een bepaald moment een interview wordt afgenomen en welke onderdelen van de organisatie worden bekeken.

2.5.2 Voorbereiding opdrachtgever

Voordat de audit plaats kan vinden dient de opdrachtgever minimaal één directiebeoordeling over het te certificeren managementsysteem uit te hebben gevoerd en minimaal één interne audit die de scope van de certificering dekt.

2.6 Initiële audit

Een certificering start met een initiële audit. Deze bestaat uit twee delen: een documentenonderzoek (fase 1) en een audit op de implementatie van het managementsysteem (fase 2). Het uitgangspunt bij de audits is bewijs te vergaren dat het managementsysteem geïmplementeerd is en overeenstemt met de betreffende norm waartegen gecertificeerd wordt.

2.6.1 Medewerking opdrachtgever

Voor een succesvolle audit is het vereist dat voldoende informatie wordt verstrekt om te kunnen vaststellen dat het managementsysteem of proces volledig is beschreven en in overeenstemming met de eisen van de norm is geïmplementeerd, en dat productspecifieke eisen getoetst kunnen worden. Dit kan inhouden dat projecten bezocht moeten worden om de beheersing van de processen te kunnen verifiëren. De Raad voor Accreditatie beoordeelt periodiek of Brand compliance België blijvend voldoet aan de gestelde normen. Onderdeel van deze beoordeling kan zijn dat er een bijwoning plaatsvindt op locatie. Hierover zal de opdrachtgever altijd tijdig geïnformeerd worden.

2.6.2 Initiële audit – Fase 1

Tijdens fase 1 wordt door de (Lead) Auditor beoordeeld in hoeverre de opzet van het beschreven managementsysteem of proces voldoet aan de eisen van de betreffende norm. Gedurende de fase 1 audit dient de opdrachtgever het auditteam te voorzien van alle algemene informatie omtrent het managementsysteem of proces en de activiteiten waar het systeem of proces betrekking op heeft en een kopie van alle verplichte documentatie zoals genoemd in de geldende norm en waar nodig, aanvullende informatie.

2.6.2.1 Openingsbijeenkomst

Tijdens de openingsbijeenkomst wordt aan het management van de opdrachtgever de gang van zaken gedurende het onderzoek toegelicht waaronder de opgestelde auditplanning, de certificatiecriteria en de wijze van beoordeling van het managementsysteem of proces. Tijdens deze openingsbijeenkomst komt ook aan bod hoe er gehandeld wordt wanneer wijzigingen in bijvoorbeeld de scope of de audittijd noodzakelijk blijken. Brand compliance België heeft hiervoor richtlijnen opgesteld en zal de acties tevens bepalen in overeenstemming met de opdrachtgever

2.6.2.2 Audit – Fase 1

Bij een fase 1 audit komen de volgende zaken minimaal aan bod:

- ✓ de gedocumenteerde informatie van het managementsysteem of proces van de opdrachtgever;
- ✓ de specifieke omstandigheden van de vestiging van de opdrachtgever en gesprekken voeren met het personeel van de opdrachtgever om te bepalen of de organisatie klaar is voor fase 2;
- ✓ de status van de opdrachtgever en zijn inzicht in de eisen van de norm beoordelen, meer in het bijzonder met betrekking tot het identificeren van de voornaamste prestaties van het managementsysteem, proces of van significante aspecten, processen, doelstellingen en uitvoering ervan;
- ✓ het verkrijgen van de nodige informatie in verband met het toepassingsgebied van het managementsysteem of proces, met inbegrip van:
 - de vestiging(en) van de opdrachtgever;
 - processen en apparatuur die worden gebruikt;
 - niveaus van ingestelde beheersmaatregelen (met name in het geval van opdrachtgevers met meer vestigingen);
 - eisen uit van toepassing zijnde wet- en regelgeving;
- ✓ de toewijzing van middelen voor fase 2 beoordelen en met de opdrachtgever de details van fase 2 overeenkomen;
- ✓ fase 2 gericht plannen door voldoende inzicht te verkrijgen in het managementsysteem of proces van de opdrachtgever en de activiteiten op de locatie, in relatie tot de managementsysteemnorm of andere normatieve documenten;
- ✓ het beoordelen of de interne audits en de directiebeoordelingen zijn gepland en uitgevoerd en of de mate van invoering van het managementsysteem aangeeft dat de opdrachtgever gereed is voor fase 2.

Bij een fase 1 van CyberFundamentals “Essential” komen volgende zaken specifiek aanbod:

- ✓ De audit in fase 1 omvat een documentaire-audit van de zelfbeoordeling niveau “Essential” en passend bewijs ter ondersteuning van deze zelfbeoordeling. Het doel is om te bepalen of de totale Maturity score van de zelfbeoordeling niet lager is dan 2,5/5, zodat het proces kan doorgaan naar fase 2.

2.6.3 Initiële audit – Fase 2

De fase 2 audit vindt maximaal 6 maanden na het eindgesprek van de fase 1 audit plaats. Bij fase 2 beoordeelt het auditteam de effectiviteit en implementatie van het managementsysteem of proces binnen de organisatie door middel van interviews, het vragen naar ondersteunende documentatie en door de afdelingen fysiek te bezoeken en te observeren. Bij voortzetting/overname van een lopend certificatietraject wordt een afspraak gemaakt voor een vervolgonderzoek.

2.6.3.1. Audit – Fase 2

De fase 2 audit bevat tenminste:

- ✓ informatie en bewijsstukken ten aanzien van het voldoen aan alle eisen in de van toepassing zijnde managementsysteemnorm of in andere normatieve documenten;

- ✓ prestatiebewaking, meting, rapportage en beoordeling ten opzichte van de voornaamste prestatiedoelen en taakstellingen (in overeenstemming met de verwachtingen in de van toepassing zijnde managementsysteemnorm of in een ander normatief document);
- ✓ het vermogen van het managementsysteem of proces van de opdrachtgever en de prestaties van dat systeem of proces wat betreft het voldoen aan de eisen uit van toepassing zijnde wetten regelgeving en contractuele eisen;
- ✓ operationele beheersing van de processen van de opdrachtgever;
- ✓ interne audits/evaluaties en directiebeoordeling;
- ✓ managementverantwoordelijkheid voor het beleid van de opdrachtgever.

2.6.3.2 Specifieke onderdelen Cyberfundamentals 'Essential'

Bij een fase 2 van CyberFundamentals "Essential" komen volgende zaken specifiek aanbod:

- ✓ evaluatie ter plaatse van de implementatie, inclusief de effectiviteit van:
 - Maatregelen die zijn genomen met betrekking tot de vereisten van het niveau "Essential".
 - Maatregelen die zijn genomen met betrekking tot de in de zelfbeoordeling gedocumenteerde "Maturity" niveaus van de belangrijke maatregelen;
 - Maatregelen die zijn genomen met betrekking tot de controles die verband houden met de beheeraspecten niveau "Essential". Controles die verband houden met de beheeraspecten van het niveau "Essential";
 - Het vermogen van het managementsysteem van de organisatie en de prestaties met betrekking tot het voldoen aan toepasselijke wettelijke, regelgevende en contractuele vereisten.
- ✓ De informatie over de zelfbeoordeling van belangrijke maatregelen moet gedetailleerd genoeg zijn om tot een auditconclusie te komen.

2.6.3.3 Specifieke onderdelen ITAM

Specifiek voor ITAM geldt dat verder tenminste de volgende onderdelen worden behandeld::

- ✓ getoond leiderschap vanuit het management en betrokkenheid bij het beleid en de doelstellingen op het gebied van IT asset management;
- ✓ Document-eisen uit de van toepassing zijnde ITAM norm;
- ✓ Een beoordeling van de IT asset management gerelateerde risico's en dat de beoordeling hiervan consistente, geldige en vergelijkbare resultaten voortbrengt wanneer gemeten;
- ✓ bepaling van de doelstellingen en beheersmaatregelen gebaseerd op de IT asset management risicoanalyse en hoe hier mee om te gaan (beheersproces)
- ✓ de prestatie van het IT asset management systeem en de effectiviteit van het ITAM, afgezet en geëvalueerd tegen de geformuleerde doelstellingen;
- ✓ overeenstemming tussen de bepaalde beheersmaatregelen, de Verklaring van Toepasselijkheid, de resultaten van de risicoanalyse en de beheersmaatregelen, en het IT asset managementbeleid- en doelstellingen;
- ✓ implementatie van beheersmaatregelen. Met inachtneming van de externe en interne gerelateerde risico's, de algehele monitoring, metingen en analyse van de IT asset managementprocessen en -beheersmaatregelen. Dit om te bepalen of de geïmplementeerde beheersmaatregelen effectief zijn en de gestelde doelen behalen;

- ✓ programma's, processen, procedures, registraties, interne auditverslagen en beoordelingen van de effectiviteit van het ITAM om zeker te stellen dat deze te herleiden zijn naar besluiten vanuit het top management en het IT asset managementbeleid en bijhorende doelstellingen.

Wanneer bij een ITAM certificering ervoor wordt gekozen om bepaalde beheersmaatregelen niet door te voeren, dient dit enerzijds verantwoord te worden door de opdrachtgever en anderzijds te worden bekrachtigd door het auditteam.

2.6.3.4 Specifieke onderdelen ISMS

Specifiek voor ISMS geldt dat verder tenminste de volgende onderdelen worden behandeld:

- ✓ getoond leiderschap vanuit het management en betrokkenheid bij het beleid en de doelstellingen op het gebied van informatiebeveiliging;
- ✓ document-eisen uit de van toepassing zijnde ISMS norm;
- ✓ een beoordeling van de informatiebeveiliging gerelateerde risico's en dat de beoordeling hiervan consistente, geldige en vergelijkbare resultaten voortbrengt wanneer gemeten;
- ✓ bepaling van de doelstellingen en beheersmaatregelen gebaseerd op de informatiebeveiligingsrisicoanalyse en hoe hier mee om te gaan (beheersproces);
- ✓ de prestatie van het informatiebeveiligingssysteem en de effectiviteit van het ISMS, afgezet en geëvalueerd tegen de geformuleerde doelstellingen;
- ✓ overeenstemming tussen de bepaalde beheersmaatregelen, de Verklaring van Toepasselijkheid, de resultaten van de risicoanalyse en de beheersmaatregelen, en het informatiebeveiligingsbeleid- en doelstellingen ;
- ✓ implementatie van beheersmaatregelen. Met inachtneming van de externe en interne gerelateerde risico's, de algehele monitoring, metingen en analyse van de informatiebeveiligingsprocessen en -beheersmaatregelen. Dit om te bepalen of de geïmplementeerde beheersmaatregelen effectief zijn en de gestelde doelen behalen;
- ✓ programma's, processen, procedures, registraties, interne auditverslagen en beoordelingen van de effectiviteit van het ISMS om zeker te stellen dat deze te herleiden zijn naar besluiten vanuit het top management en het informatiebeveiligingsbeleid en bijhorende doelstellingen.

Wanneer bij een ISMS certificering ervoor wordt gekozen om bepaalde beheersmaatregelen niet door te voeren, dient dit enerzijds verantwoord te worden door de opdrachtgever en anderzijds te worden bekrachtigd door het auditteam

De certificaathouder dient een gedocumenteerde klachtenprocedure te hanteren met betrekking tot de producten, processen en diensten waarvoor een certificaat is verstrekt. Alle documenten die betrekking hebben op klachten moeten tot 5 jaar na de klacht ter inzage van Brand compliance België Belgiëaanwezig blijven.

2.6.3.5 Sluitingsbijeenkomst

Eventueel geconstateerde afwijkingen worden besproken en gerapporteerd tijdens de sluitingsbijeenkomst. Met het management van de opdrachtgever zal de (Lead) Auditor de bevindingen samenvatten, afwijkingen classificeren en de afwikkeling bespreken. Tevens zal worden aangegeven of

de opdrachtgever wordt voorgedragen voor certificatie. Op basis van hetgeen aangetroffen wordt tijdens de fase 1, behoudt Brand compliance België zich het recht voor om de fase 1 opnieuw uit te voeren en/of de fase 2 uit te stellen of te annuleren.

2.7 Rapportage

Na zowel de fase 1 als ook de fase 2 audit, stelt de (Lead) Auditor een rapport op met zijn bevindingen. In dit rapport worden alle onderdelen van de norm behandeld inclusief de invulling die de organisatie hieraan heeft gegeven. Positieve en verbeterpunten worden in dit rapport uitgelicht en geven u inzicht in de organisatie.

2.8 Certificatiebeslissing

Nadat de volledige initiële audit (fase 1 en 2) is afgerond, adviseert een onafhankelijke certificatiecommissie, aan de hand van de rapportage, of het certificaat kan worden toegekend. De Area Director neemt het uiteindelijke besluit. Bij een positief resultaat ontvangt de opdrachtgever van Brand compliance België een certificaat waarmee de opdrachtgever aan kan tonen dat de organisatie voldoet aan de eisen van de norm.

2.9 Controleaudits

Tussentijdse onderzoeken vinden jaarlijks, tweemaal per certificatiecyclus, plaats. Het doel hiervan is het tussentijds controleren van het managementsysteem en/of het proces onder certificatie van de opdrachtgever om de continuïteit van het managementsysteem en/of het proces te kunnen waarborgen. Gedurende een controleaudit kunnen er afwijkingen worden geschreven. Dit wordt in paragraaf 2.11 nader toegelicht. Afwijkingen dienen binnen de gestelde termijn afgehandeld te worden zodat de certificering kan worden voortgezet.

2.10 Hercertificering

Hercertificering dient binnen drie jaar ná de initiële audit afgerond te zijn. Het doel van een hercertificering is het bevestigen van de continuïteit en effectiviteit van het managementsysteem en/of proces, de blijvende relevantie en toepasselijkheid van de scope(s). Het beslaat de werking over de gecertificeerde periode. De opzet van een hercertificeringsaudit is vergelijkbaar met een fase 2 audit.

Een hercertificering vindt ruim (ongeveer 3 maanden) voorafgaand aan de einddatum van het certificaat plaats. Eventuele geconstateerde afwijkingen dienen vóór afloop van het certificaat als afgehandeld te zijn beoordeeld door het auditteam om continuering van het certificaat te kunnen garanderen.

Voor Cyberfundamentals Essential geldt: Voor de hercertificeringsaudit is een bijgewerkte zelfbeoordeling vereist, die niet ouder mag zijn dan vier maanden. U dient deze tijdig in te dienen bij Brand Compliance voorafgaand aan de hercertificering. Hierbij moet bewijs worden geleverd van de gewijzigde maturiteit van belangrijke maatregelen en controles met betrekking tot de managementaspecten van het zekerheidsniveau "Essential".

2.11 Afwijkingen

Het kan voorkomen dat tijdens de verschillende audits afwijkingen worden vastgesteld. Afwijkingen zijn punten binnen de opzet en de implementatie van het managementsysteem en/of proces die opgelost moeten worden, voordat tot certificering over kan worden gegaan. Afwijkingen worden onderscheiden in twee categorieën:

- 1) Belangrijke afwijking (Categorie A): het niet voldoen aan een eis die van invloed is op het vermogen van het managementsysteem om de beoogde resultaten te behalen. Afwijkingen zouden als belangrijk kunnen worden aangemerkt in de volgende omstandigheden:
 - indien er gerede twijfel bestaat over of er doeltreffende procescontrole is ingesteld, of over of producten of diensten aan voorgeschreven eisen zullen voldoen;
 - een aantal minder belangrijke afwijkingen die verband houden met dezelfde eis of hetzelfde probleem zou op een systeemfalen kunnen duiden en daarmee een belangrijke afwijking kunnen vormen.

- 2) Minder belangrijke afwijking (Categorie B): het niet voldoen aan een eis die niet van invloed is op het vermogen van het managementsysteem om de beoogde resultaten te behalen.

Ook kunnen geconstateerd worden:

- Mogelijkheid tot verbetering: geeft inefficiëntie en verbetergebied aan. Deze volgt indirect uit de certificeringseisen en moet overwogen worden.
- Punt van zorg (PvZ): zwak punt welke tijdens fase 2 als afwijking zou kunnen worden geclassificeerd.

2.11.1 Specifieke onderdelen voor afwijkingen CyberFundamentals Essential

Afwijkingen worden onderscheiden in twee categorieën per Maturity Level:

	Belangrijke afwijking Maturity Level	Minder belangrijke afwijking Maturity Level
Elke Kernmaatregel	< 3/5	
Elke Managementcontrole	< 3/5	
Elke Categorie	< 3/5	
Totale Maturity Level	< 3/5	
Alle overige controles		< 2/5

2.11.2 Termijn oplossen afwijking(en)

Bij afwijkingen wordt afhankelijk van de categorie van de afwijking een termijn vastgesteld door de (Lead) Auditor waarbinnen de afhandeling dient plaats te vinden of een plan van aanpak ingeleverd dient te worden. Bij een hercertificering is de geldigheidstermijn van het certificaat leidend.

Indien de afhandeling van afwijkingen bij een hercertificering niet binnen de geldigheidstermijn van het lopende certificaat plaatsvindt, dan dient dit alsnog binnen uiterlijk 5 maanden (gerekend vanaf de geldigheid van het certificaat) te gebeuren. Indien dit het geval is dan kan een nieuw certificaat worden verstrekt. De ingangsdatum op het certificaat is dan gelijk aan de datum van de beslissing tot

hertificatie en de vervaldatum wordt gebaseerd op de eerdere certificatiecyclus. Indien de 5 maanden termijn niet wordt gehaald, dan zal er (voor het behouden van het certificaat) een nieuwe initiële audit (minimaal fase 2) moeten worden uitgevoerd.

2.11.3 Corrigerende maatregelen

Om de afwijking(en) op te kunnen lossen kunnen corrigerende maatregelen genomen worden. Er worden twee categorieën van corrigerende maatregelen onderscheiden:

- I. Corrigerende maatregelen die slechts een wijziging inhouden van het gedocumenteerde managementsysteem. In dit geval kan het afwijkingsrapport worden afgesloten door overlegging van schriftelijk bewijs, en is een verificatie op de locatie van de opdrachtgever niet noodzakelijk;
- II. Corrigerende maatregelen die zodanige wijzigingen inhouden dat verificatie ter plaatse noodzakelijk is. In dat geval zal Brand compliance België een aanvullend onderzoek afspreken en uitvoeren.

2.11.4 Afhandeling

De beantwoording van de geconstateerde afwijkingen door de opdrachtgever bevat altijd de volgende onderdelen:

- ✓ Oorzaakanalyse;
- ✓ Correctie;
- ✓ Corrigerende maatregel.

De wijze waarop de opdrachtgever deze informatie kan verstrekken kan op papier zijn, als ook digitaal. De betreffende (Lead) Auditor ziet erop toe dat, per geconstateerde afwijking, bovenstaande elementen zijn verwoord in de beantwoording.

In geval van een belangrijke afwijking (categorie A) worden de correcties en corrigerende maatregelen uiterlijk binnen 5 maanden na de laatste audit dag van fase 2 gecontroleerd.

3 Het gebruik van certificaten en logos

Er gelden specifieke regels met betrekking tot het gebruik van certificatie- en merktekens. Wanneer de certificeringsaudit succesvol is doorlopen, heeft de opdrachtgever recht op een certificaat en het recht om de certified logo's te voeren behorend bij de betreffende norm(en). Vanaf dat moment kan de opdrachtgever ervoor kiezen om de logo's te gebruiken in bijvoorbeeld de huisstijl of voor marketingdoeleinden.

De certificaathouder dient er zorg voor te dragen dat er bij derden geen verwarring kan ontstaan over de scope van de certificatie en het door Brand compliance België afgegeven merkteken. Wanneer Brand compliance België constateert dat het merkteken onjuist of onterecht wordt gebruikt zal Brand compliance België de opdrachtgever vragen te rectificeren.

Indien de opdrachtgever een certificaat behaalt dat betrekking heeft op het managementsysteem houdt dit geen certificering van producten of diensten zelf in.

3.1 Certificaat

Na een succesvolle afsluiting van de certificeringsaudit zal Brand compliance België een certificaat verstrekken, waarop wordt vermeld tegen welke norm werd getoetst, de beoordeelde bedrijfsactiviteiten (scope) en de geldigheidsduur.

Conform de eisen uit de accreditatienormen houdt Brand compliance België een lijst bij van door haar gecertificeerde opdrachtgevers met hun bedrijfsactiviteit. Deze lijst is beschikbaar voor derden. Informatie die buiten de accreditatienorm valt zal alleen met schriftelijke toestemming van de opdrachtgever verstrekt worden aan derden.

Het ITAM Forum zal ISO 19770-1:2017 gecertificeerde organisaties opnemen op [hun website](#).

3.1.1 Zichtbaarheid certificaat

Bij certificatie onder accreditatie draagt het certificaat het logo van de betreffende accrediterende organisatie. De opdrachtgever mag dit certificaat tonen op zijn werkplek of aan individuele belanghebbenden. Voor dit doel kan het certificatiemerktken gebruikt worden, zie hiervoor paragraaf 3.2.

3.1.2 Retourneren certificaat

De opdrachtgever kan de overeenkomst beëindigen conform de in de overeenkomst opgenomen voorwaarden. De opzegging dient schriftelijk ingediend te worden. Vanuit Brand compliance België zal er vervolgens een schriftelijke bevestiging worden verstuurd, waarbij de datum wordt vermeld waarop de in het bezit zijnde certificaten dienen te worden geretourneerd. De opdrachtgever is verplicht om per die datum alle certificaten die in het bezit zijn per post te retourneren op het vermelde postadres en logo's en/of merktekens te verwijderen op uitingen, zoals bijvoorbeeld een website, om ongeoorloofd gebruik hiervan te voorkomen.

Bij het niet tijdig retourneren van de certificaten en/of het tijdig verwijderen van logo's en/of merktekens van uitingen treedt de boeteclausule, zoals deze staat beschreven in dit document onder paragraaf 3.4, in werking. Brand compliance België behoudt zich het recht voor om onaangekondigd op locatie te controleren op ongeoorloofd gebruik na beëindiging van de overeenkomst.

3.2 Certified logos

De opdrachtgever heeft gedurende de geldigheidsduur van het certificaat tevens het recht het logo/de logo's van Brand compliance België te gebruiken voor promotiedoeleinden. Brand compliance België heeft hun logo's geregistreerd in het Benelux Merkenregister onder nummer 1402095. Brand compliance België zal de opdrachtgever daartoe voorzien van een set originele logo's. Brand compliance België zal het juiste gebruik hiervan controleren tijdens controleaudits en de hercertificering. Aan het gebruik zijn een aantal eisen gesteld, die u in paragraaf 3.2.1 kunt lezen.

3.2.1 Gebruik certified logo('s)

Het logo mag worden gebruikt op correspondentie, advertenties, promotiematerialen en elektronische media, op muren, deuren en ramen en op beursstands onder de voorwaarde dat de uiting niet misleidend is en conform de eisen in dit reglement. Het logo mag niet op producten worden aangebracht.

Uitvoering van het Brand compliance België logo is toegestaan:

- ✓ hetzij in zwart op een witte achtergrond of in kleur op een witte achtergrond;
- ✓ indien niet anders mogelijk is op een gekleurde achtergrond in wit uitgevoerd;
- ✓ met een afmeting van minimaal 50 mm breed;
- ✓ Alle cijfers en letters in het merkteken moeten leesbaar zijn;
- ✓ Bij vergroting van het merkteken dient de ruimte tussen de tekens recht evenredig te worden vergroot.

Voorbeeld:

Brand compliance België certificatielogo, ISO 19770-1:2017



(25 * 68 mm)



(25 * 68 mm)



Wanneer de opdrachtgever twijfelt over het gebruik of wil afwijken van de hierboven aangegeven afmetingen van het logo voor Brand compliance België dan kan contact opgenomen worden met be-info@brandcompliance.com.

3.2.2 Certificeringen onder accreditatie

Wanneer Brand compliance België geaccrediteerd is voor de norm, mag de certificaathouder het BELAC-logo gebruiken dat specifiek aan Brand compliance België ter beschikking is gesteld; het Gebruiksreglement is beschikbaar op de website van de BELAC ([BELAC-2-001](#)).

3.3 Gebruik naam Brand compliance België

De opdrachtgever mag de naam van Brand compliance België gebruiken voor marketingdoeleinden, zoals bijvoorbeeld bij het gebruik van sociale media en de mail, in het kader van communicatie over certificeringsactiviteiten.

De opdrachtgever zal bij het voeren van de door Brand compliance België verstrekte certificaten, verklaringen van overeenstemming en/of verslagen van audits zodanig handelen dat de goede naam en onafhankelijkheid van Brand compliance België niet wordt aangetast. Alle bekendmakingen zullen zodanig zijn ingericht dat geen verkeerde indruk wordt gewekt ten aanzien van het toepassingsgebied of de locatie waarvoor de certificatie geldt dan wel met betrekking tot de toepasselijke normen en eisen. Wanneer de opdrachtgever documenten wil delen met derden, dienen deze documenten in zijn geheel te worden gereproduceerd.

3.4 Ongeoorloofd gebruik

Voor de volgende doeleinden mogen certificatiemerken, -tekens of -logo's niet gebruikt worden:

- Het is niet toegestaan om certificatiemerken of andere tekens op producten of diensten aan te brengen waarmee de indruk gewekt kan worden dat het betreffende product door Brand compliance België is gecertificeerd.
- De opdrachtgever zal bij derden niet de indruk wekken dat Brand compliance België verantwoordelijk is voor de activiteiten van de opdrachtgever.
- De opdrachtgever zal geen merktekens aanbrengen die kunnen worden verward met de in de overeenkomst voor certificering vermelde certificatiemerken en/of andere tekens.
- Alle logo's/merktekens mogen niet toegepast worden op beproevingsrapporten van laboratoria, kalibratie- of keuringsrapporten of certificaten.

In geval van ongeoorloofd gebruik van het certificaat en/of certificatielogo('s) en/of merktekens zal Brand compliance België aan de opdrachtgever een boete opleggen van Euro 750 Excl. btw voor iedere dag dat genoemde overtreding voortduurt.

4 Handhaving van het certificaat

Brand compliance België is en blijft gedurende de certificatieperiode verantwoordelijk voor de beslissing die zij heeft genomen op het gebied van de certificering, inclusief het toekennen, onderhouden, vernieuwen, uitbreiden, beperken en intrekken van activiteiten van de scope, uitstel en intrekken van het certificaat. Om het verworven certificaat te behouden dient de opdrachtgever zijn managementsysteem of proces, van alle entiteiten welke vallen onder de certificering, te onderhouden en voortdurend aan de eisen uit de desbetreffende norm te blijven voldoen.

Los van het feit dat de opdrachtgever in het bezit is van een certificaat, dient hij altijd te voldoen aan zijn wettelijke verplichtingen, verplichtingen die voortvloeien uit het gecertificeerde managementsysteem of proces en andere verplichtingen die kunnen worden gesteld aan een product, proces of dienst (bijvoorbeeld andere normatieve documenten of technische verplichtingen).

4.1 Tussentijdse wijzigingen

Indien de opdrachtgever tijdens de geldigheidsduur van het certificaat zijn managementsysteem of proces in belangrijke mate wijzigt, dient hij Brand compliance België op de hoogte te stellen van deze wijzigingen. Dit omvat bijvoorbeeld wijzigingen met betrekking tot:

- a) de rechtsvorm, de organisatievorm of het eigenaarschap;
- b) organisatie en management (bijv. het belangrijkste personeel in leidinggevende functies, beslissingsfuncties of op technisch niveau);
- c) contactadres en vestigingen;
- d) het toepassingsgebied van het gecertificeerde managementsysteem;
- e) belangrijke veranderingen aan het managementsysteem en de processen;
- f) de Verklaring van Toepasselijkheid.

Brand compliance België zal de wijzigingen beoordelen in relatie tot de eisen van de norm. Grote wijzigingen kunnen aanleiding zijn tot het uitvoeren van een audit op korte termijn. De ontvangst van een klacht over de opdrachtgever kan ook leiden tot de uitvoer van een audit op korte termijn. Kleine wijzigingen in het managementsysteem, proces of documenten worden tijdens de eerstvolgende reguliere audit door de (Lead) Auditor beoordeeld.

4.1.1 Wettelijke certificatie- activiteiten

Specifiek voor wettelijke certificatie-activiteiten geldt dat van elke voorgenomen wijziging in het managementsysteem of proces, de opdrachtgever Brand compliance België op de hoogte dient te stellen. Brand compliance België beoordeelt de voorgestelde wijzigingen en beslist of het gewijzigde borgingssysteem nog steeds voldoet aan de eisen van de richtlijn, dan wel of een nieuwe beoordeling noodzakelijk is. Zij stelt de opdrachtgever van haar beslissing in kennis. De kennisgeving bevat de conclusies van het onderzoek en het met reden omklede beoordelingsbesluit.

4.2 Wijziging certificatie-eisen

Indien de certificatie-eisen gedurende de certificatieperiode wijzigen dan zal Brand compliance België de opdrachtgever hiervan tijdig op de hoogte brengen en eventuele te nemen acties bespreken zodat de opdrachtgever kan voldoen aan de vereisten van de norm. Indien wijzigingen in het managementsysteem of proces doorgevoerd dienen te worden behoudt Brand compliance België het recht om deze wijzigingen te controleren.

Mochten er wijzigingen zijn binnen de accreditaties van Brand compliance België of een accreditatie komen te vervallen dan zal Brand compliance België de certificaathouders hierover tijdig informeren.

5 Schorsing, beperking en intrekking van het certificaat

Het kan voorkomen dat Brand compliance België besluit de certificering te schorsen. Hierover wordt de opdrachtgever op de hoogte gebracht. Over het algemeen zal schorsing overwogen worden wanneer de opdrachtgever:

- geen corrigerende maatregelen neemt binnen de gestelde termijn;
- niet in staat is gebleken de vastgestelde afwijkingen af te handelen binnen gestelde termijn;
- aanhoudend of wezenlijk niet voldoet aan de certificatie-eisen, met inbegrip van de eisen aan de doeltreffendheid van het managementsysteem;
- er niet mee instemt dat controle- of hercertificeringsaudits met de vereiste frequentie worden uitgevoerd;
- ongeoorloofd gebruik maakt van het certificaat en/of logo('s);
- niet voldoet aan zijn (financiële) verplichtingen jegens Brand Compliance;
- de goede naam en/of de zakelijke reputatie van Brand compliance België aantast;
- vrijwillig verzoekt om een schorsing.
- Indien na de uitgiftedatum nieuwe feiten of informatie worden ontdekt die het gebruik van het label CyberFundamentals 'Essential' wezenlijk kunnen beïnvloeden kan het zijn dat de maturity self-assessment score niet meer aan de eisen voldoet om in aanmerking te komen voor een certificaat.

Brand compliance België zal alles doen wat binnen haar mogelijkheden ligt om de opdrachtgever in de gelegenheid te stellen passende maatregelen te treffen. Het kan voorkomen dat Brand compliance België een extra audit uitvoert om de effectiviteit van de maatregelen te verifiëren.

5.1 Beperking van de scope ISMS en ITAM

Indien de opdrachtgever nalaat binnen de overeengekomen termijn corrigerende maatregelen te treffen, kan het certificaat worden ingetrokken of kan de scope worden beperkt.

Brand compliance België zal de scope van de certificatie beperken om de delen uit te sluiten die niet aan de eisen voldoen, als de opdrachtgever aanhoudend of wezenlijk niet voldoet aan de certificatie-eisen voor de desbetreffende delen van de scope van de certificatie. Een dergelijke beperking moet in overeenstemming zijn met de eisen van de norm die voor certificatie is gebruikt.

Bij beperking van het werkgebied dat vermeld is op het certificaat, op verzoek van de opdrachtgever of door waarneming van de (Lead) Auditor, zal de publicitaire uiting aangepast dienen te worden, denk hierbij bijv. aan het getoonde certificaat op de website, zodat niet de indruk gewekt kan worden dat men nog steeds voor de betreffende activiteiten gecertificeerd is.

5.2 Handhaving certificaat

Indien de opdrachtgever gedurende de certificeringsperiode van drie jaar het certificaat niet wenst te behouden of zich hiertoe niet in staat acht, zal Brand compliance België na ontvangst van een dergelijk bericht het certificaat intrekken.

In het geval van schorsing of intrekking is de opdrachtgever verplicht zich direct te onthouden van het voeren van het desbetreffende certificaat, certificatiekeurmerk of de verklaring alsmede het op enige andere wijze wekken van de indruk dat zij nog het recht heeft tot het voeren ervan. Hetzelfde geldt in het geval dat de overeenkomst door een der partijen wordt beëindigd. Indien verzocht door Brand

compliance België zal de opdrachtgever in zo'n geval verplicht zijn het certificaat of de verklaring terug te geven.

5.3 Openbaarmaking

Het schorsen, intrekken en beperken van de scope van het certificaat wordt ten uitvoer gebracht door Brand compliance België en zij zal de opdrachtgever hier schriftelijk van op de hoogte stellen. Brand compliance België zal de kennisgeving van het schorsen en intrekken van het certificaat publiceren. Voor certificeringen onder accreditatie gebeurt dit in de database van [IAF CertSearch](#); zonder accreditatie op de Brand Compliance website. Op de registratie ten aanzien van verstrekte, vervallen en eventueel ingetrokken certificaten die door derden op het internet wordt bijgehouden, kan Brand compliance België geen invloed uitoefenen. De door de opdrachtgever verstrekte documenten en gegevens (ook informatiedragers) kunnen tijdens een audit van een derde partij bij Brand compliance België zelf (bijvoorbeeld de Raad voor Accreditatie of de Commissie van Onpartijdigheid) ingezien worden door die betreffende derde partij.

5.4 Klachten, bezwaar en beroep tegen intrekken certificaat/beperken scope

Wanneer de opdrachtgever het niet eens is met de beslissing van Brand compliance België om het certificaat in te trekken of te schorsen dan volgt de werkwijze zoals in hoofdstuk 6 beschreven.

6 Klachten, bezwaar en beroep

6.1 Klachten

Wanneer de opdrachtgever ontevreden is met de wijze waarop Brand compliance België de beoordeling heeft uitgevoerd, dan kan een klacht worden ingediend door gebruik te maken van het 'klachtenformulier Brand compliance België' welke is gepubliceerd op onze website: [Compliment, klacht of tip » Brand Compliance België](#).

6.2 Procedure

Klachten worden volgens onze klachtenprocedure afgehandeld. Binnen 5 werkdagen na ontvangst wordt een schriftelijke ontvangstbevestiging aan de indiener gestuurd. Het onderzoek van de klacht duurt maximaal 10 werkdagen. De besluitvorming wordt schriftelijk aan u teruggekoppeld.

Alle binnenkomende klachten worden geregistreerd. De Area Director wijst een verantwoordelijke aan voor de afhandeling. De eigenaar van de klacht zorgt voor de verificatie en reproduceerbaarheid van de afhandeling.

De volledige procedure is gepubliceerd op de website van Brand Compliance: [Procedure Klachten en Beroepen](#)

6.3 Bezwaar en beroep

Indien de opdrachtgever in beroep wenst te gaan tegen een beslissing van Brand compliance België aangaande:

- Het niet accepteren van een aanvraag tot certificering;
- Certificatie niet aan te bevelen;
- Schorsing, intrekking of nietigverklaring van het certificaat;
- Bezwaar van derden tegen het verlenen van een certificaat;

dan dient dit te gebeuren binnen vier weken na het desbetreffende feit. Beroepen worden behandeld als klacht. Onderwerping, onderzoek en beslissingen van beroepen resulteren niet in acties tegen de opdrachtgever.

7 Onafhankelijkheid en objectiviteit

Brand compliance België is zich bewust van het feit dat de organisatie een onpartijdige positie dient in te nemen en te behouden tijdens het uitvoeren van certificatieactiviteiten. We hebben om deze reden maatregelen getroffen om belangenverstremming te voorkomen.

Als gevolg hiervan:

- kan Brand compliance België klanten waarvoor certificatieactiviteiten worden uitgevoerd trainingen geven waarin algemene informatie wordt gegeven die ook publiekelijk beschikbaar is, maar worden er geen bedrijfsspecifieke trainingen gegeven;
- kan Brand compliance België klanten waarvoor certificatieactiviteiten worden uitgevoerd niet voorzien in interne audits/reviews of andere adviesdiensten met betrekking tot het te certificeren managementsysteem;
- neemt Brand compliance België een onafhankelijke positie in ten aanzien van de personen of instanties die wel interne audits/reviews of andere adviesdiensten bij te certificeren klanten uitvoeren;;
- kan Brand compliance België verbeterpunten in het managementsysteem van klanten waarvoor certificatieactiviteiten worden uitgevoerd in kaart brengen, maar geen advies geven over de invulling van de te nemen maatregelen;
- kan Brand compliance België geen certificatie-instellingen certificeren of zelf gecertificeerd worden;
- vereist het onpartijdigheidsbeleid van Brand compliance België dat werknemers geen geschenken van klanten aannemen.