

Het certificatiereglement van het NTMB- zorgsysteem

Van producenten, leveranciers en dienstverleners van
natuurtechnische milieubouwmaterialen V 6.0

INHOUDSTAFEL

VOORWOORD	3
1 BEGRIPSOMSCHRIJVINGEN.....	4
2 TOEPASSINGSGEBIED.....	5
3 DE BEHEERDER VAN HET CERTIFICATIESCHEMA	6
3.1 TAKEN EN VERANTWOORDELIJKHEDEN.....	6
3.2 WIJZIGINGEN VAN DE EISEN.....	7
4 ADVIESRAAD.....	8
4.1 DOEL.....	8
4.2 HUISHOUDELIJK REGLEMENT	8
5 CERTIFICATIE-INSTELLING	10
5.1 AANSTELLING	10
5.2 CORRESPONDENTIE.....	11
5.3 DE AANVRAAGPROCEDURE	11
5.4 GEHEIMHOUDING.....	11
6 DE OPDRACHT VAN DE CERTIFICATIE-INSTELLING.....	12
6.1 CERTIFICATIE-OVEREENKOMST	12
6.2 CERTIFICATIE	13
6.3 BESLISSING TOELATING EN CERTIFICATIEVERLENING	15
6.4 HET OPVOLGINGSONDERZOEK	16
6.5 BETEKENIS, INHOUD, GELDIGSHEIDSDUUR VAN HET CERTIFICAAT	19
6.6 OPENBAARMAKING DOOR DE CERTIFICATIE-INSTELLING.....	20
6.7 BEËINDIGING CERTIFICATIE-OVEREENKOMST	20
6.8 KLACHTEN.....	21
6.9 ONEIGENLIJK GEBRUIK VAN CERTIFICAAT EN CERTIFICATIE-LOGO.....	21
6.10 RAPPORTERING AAN DE ADVIESRAAD	23
7 OPENBAARMAKING DOOR DE CERTIFICAATHOUDER	24
7.1 OPENBAARMAKING DOOR DE CERTIFICAATHOUDER	24
BIJLAGE 1 VERIFICATIEMATRIX	25

VOORWOORD

Dit certificatiereglement is onder impuls van het Departement Omgeving, Afdeling Partnerschappen met besturen en maatschappij tot stand gekomen en voorgelegd aan de adviesraad van het NTMB-zorgsysteem. Deze adviesraad begeleidt de uitvoering van de certificering inzake het NTMB-zorgsysteem en stelt waar nodig dit certificatiereglement bij. In deze adviesraad zijn de belanghebbende partijen inzake NTMB vertegenwoordigd: certificaathouders – private gebruikers – publieke gebruikers – experts – certificatie-instellingen.
Sinds juli 2020 is COPRO vzw beheerder van het NTMB-zorgsysteem.

Dit certificatiereglement moet in samenhang met De voorschriften gehanteerd worden bij de certificering van het NTMB-zorgsysteem van producenten, leveranciers en dienstverleners van natuurtechnische milieubouwmaterialen. In dit certificatiereglement zijn de voorwaarden bij certificatie voor de certificatie-instelling en voor de aanvrager van het certificaat vastgelegd. De voorschriften leggen de criteria vast waaraan het NTMB-zorgsysteem van de aanvrager moet voldoen om het NTMB-certificaat te bekomen.

Het spreekt voor zich dat dit certificatiereglement altijd verder zal evolueren op basis van de noden en ontwikkelingen inzake natuurtechnische milieubouw.

Deze versie is goedgekeurd door de adviesraad van het NTMB-zorgsysteem op 6 december 2023.

1 BEGRIPSOMSCHRIJVINGEN

Aanvrager	Producent, leverancier of dienstverlener van natuurtechnische milieubouwmaterialen die het certificaat aanvraagt en die als dusdanig in de Belgische kruispuntbank van ondernemingen is ingeschreven, of in een gelijkwaardig register in een ander land van de Europese Unie. Leverancier van NTMB-materialen: iemand die NTMB goederen levert aan een opdrachtgever of op een werf.
Adviesraad	Het door de beheerder ingestelde comité waarin partijen die een aanzienlijk belang hebben bij de ontwikkeling van de beleidslijnen en principes met betrekking tot de inhoud en de werking van een certificatieschema kunnen deelnemen. De adviesraad functioneert in overeenstemming met het huishoudelijk reglement opgenomen in dit certificatiereglement.
Audit	De toetsing door de certificatie-instelling van het te certificeren NTMB-zorgsysteem van de organisatie aan de eisen opgenomen in De voorschriften. Een audit heeft eveneens tot doel na te gaan of de organisatie op een correcte manier gebruik maakt van het certificaat en het bijbehorende logo.
Beheerder	Organisatie die Het certificatieschema voor het NTMB-zorgsysteem beheert.
Beroepscomité	Comité opgericht door een certificatie-instelling om het beroep van een aanvrager te behandelen tegen beslissingen van de certificatiecomité van de certificatie-instelling. Het betreft een beslissing om het certificaat niet toe te kennen, op te schorten of in te trekken.
Certificaathouder	Organisatie die een certificaat voor zijn NTMB-zorgsysteem bekomen heeft en die als dusdanig in de Belgisch kruispuntbank van ondernemingen is ingeschreven, of in een gelijkwaardig register in een ander land van de Europese Unie.
Certificatie	Onder certificatie wordt in dit reglement verstaan de door de certificatie-instelling uitgevoerde activiteiten op grond waarvan de certificatie-instelling verklaart dat het NTMB-zorgsysteem van de organisatie die het certificaat aanvraagt, voldoet aan de eisen opgenomen in De voorschriften van het NTMB-zorgsysteem van producenten, leveranciers en dienstverleners van natuurtechnische milieubouwmaterialen.
Certificatie-instelling	Een organisatie die de certificatie verricht volgens ISO/IEC 17021: Conformity assessment – Requirements for bodies providing audit and certification of management systems.
Certificatie-logo	Monogram dat de certificatie visualiseert.
Certificatie-overeenkomst	Een overeenkomst, waarin de rechten en plichten van de aanvrager van het certificaat en de certificatie-instelling ten opzichte van elkaar zijn vastgelegd. De certificatie-overeenkomst

	omvat zowel de voorwaarden van het toelatingsonderzoek als het opvolgingsonderzoek.
Certificatieschema voor het NTMB-zorgsysteem	Het certificatiesysteem met eigen procedures en regels voor het uitvoeren van de certificatie van het NTMB-zorgsysteem van producenten en leveranciers van natuurtechnische milieubouwmaterialen, vastgelegd in Het certificatiereglement en De voorschriften. Door dit schema toe te passen kan de certificatie-instelling vaststellen of voldaan wordt aan de eisen opgenomen in De voorschriften en toezicht uitoefenen opdat na verlening van het certificaat bij voortduring wordt voldaan aan de geldende eisen.
Certificatiecomité	Comité opgericht door een certificatie-instelling om certificatiebeslissingen te nemen. Daarmee wordt een strikte scheiding mogelijk tussen de auditor en de beslissingsnemer van een certificatedossier.
Expert	Studiebureau, onderzoeksinstelling, certificatie-instelling.
Kritische tekortkoming	(major non conformity): er is niet voldaan aan een of meerdere eisen van de voorschriften die eveneens opgenomen zijn in de verificatiematrix.
Niet-kritische tekortkoming	(minor non conformity): er is een objectief bewijs waarbij op termijn moet getwijfeld worden of aan een of meerdere eisen in de voorschriften blijvend zal voldaan worden.
NTMB-Certificaat	Een document, uitgegeven door de certificatie-instelling, waarmee de certificatie-instelling aangeeft dat het NTMB-zorgsysteem van een organisatie geacht wordt blijvend te voldoen aan de eisen die zijn vastgelegd in de voorschriften van het NTMB-zorgsysteem.
NTMB-materialen	Natuurtechnische milieubouwmaterialen. Materialen die gebruikt worden bij natuurtechnische milieubouw.
NTMB-zorgsysteem	Het certificeerbaar managementsysteem voor producenten, leveranciers en dienstverleners van natuurtechnische milieubouwmaterialen beschreven in De voorschriften van het NTMB-zorgsysteem van producenten, leveranciers en dienstverleners van natuurtechnische milieubouwmaterialen.
Publieke gebruiker	Overheid; gebruiker van het certificaat uit de publieke sector
Private gebruiker	Aannemer, plaatser; gebruiker van het certificaat uit de private sector.

2 TOEPASSINGSGEBIED

Dit certificatiereglement is van toepassing op de verlening van het NTMB-certificaat voor een NTMB-zorgsysteem voor producenten, leveranciers en dienstverleners van NTMB-materialen. De eisen waaraan het NTMB-zorgsysteem moet voldoen zijn opgenomen in De voorschriften van het NTMB-zorgsysteem.

3.1 TAKEN EN VERANTWOORDELIJKHEDEN

3.1.1 Taken

De beheerder van het certificatieschema is de verantwoordelijke uitgever van De voorschriften en Het certificatiereglement. Om deze documenten te laten evolueren volgens de noden en ontwikkelingen inzake natuurtechnische milieubouw, wordt de beheerder bijgestaan door een adviesraad (zie Hoofdstuk 4). De beheerder stelt daartoe deze adviesraad samen en organiseert haar vergaderingen, volgens de bepalingen van het huishoudelijk reglement (zie art. 4.2).

De beheerder ontwikkelt en beheert een website waarop De voorschriften en Het certificatiereglement kunnen gedownload worden:

<https://www.copro.eu/nl/certificatie/systeemcertificatie/ntmb-zorgsysteem>.

Op deze website is de lijst aangestelde certificatie-instellingen beschikbaar (Hoofdstuk 5). Tevens worden daarop, op aangeven van de certificatie- instellingen, de volgende gegevens vermeld:

- de certificaathouders,
- de certificatie-instelling die het certificaat uitgereikt heeft,
- de geldigheidsperiode van het certificaat.

Op de website van het NTMB-zorgsysteem wordt per certificaathouder een link gelegd naar de lijst met NTMB-materialen. De certificaathouder verwijst via die lijst per materiaal door naar de technische fiche, de toepassingsmogelijkheden en de referenties. De certificaathouder bezorgt de beheerder de juiste informatie en updates, zodat die de website optimaal bijgewerkt kan houden.

Als de certificatie-instelling informatie publiceert op haar website betreffende uitgereikte certificaten, kan de beheerder daar ook naar verwijzen. De certificatie-instelling bezorgt de beheerder de juiste informatie en updates, zodat die de website optimaal bijgewerkt kan houden.

3.1.2 Verantwoordelijkheden

De beheerder heeft geen enkele bevoegdheid en verantwoordelijkheid inzake de certificatiebeslissingen die door de individuele certificatie-instellingen genomen worden tijdens de certificatieprocedure van de aanvrager.

3.2 WIJZIGINGEN VAN DE EISEN

3.2.1 Overgangstermijn

De beheerder informeert de certificatie-instellingen over een te verwachten wijziging van De voorschriften en Het certificatiereglement, de datum waarop de wijziging bindend wordt en de eventuele overgangstermijn.

De beheerder bepaalt tevens de datum tegen dewelke de certificatie-instellingen de aanvragers en certificaathouders op de hoogte moeten brengen van deze wijziging, de datum waarop de wijziging bindend wordt en de eventuele overgangstermijn.

4 ADVIESRAAD

4.1 DOEL

Een adviesraad wordt opgericht om alle partijen met een aanzienlijk belang in deze certificatieprocedure, indien inspraak gewenst, te kunnen laten deelnemen. De adviesraad wordt opgericht door de beheerder van het certificatieschema.

4.2 HUISHOUDELIJK REGLEMENT

4.2.1 Samenstelling

4.2.1.1 De effectieve leden zijn normalerwijs vertegenwoordigers van tenminste volgende betrokken partijen: openbare instellingen, gebruikers, producenten en experts. De leden worden door de beheerder uitgenodigd na goedkeuring van hun kandidatuur. Binnen de adviesraad heerst een evenwicht tussen de verschillende belangen. Uit praktische overwegingen zal het aantal leden beperkt gehouden worden.

Alleen de geregistreerde vertegenwoordigers (= effectieve leden en/of hun plaatsvervangers) mogen deelnemen.

4.2.1.2 De beheerder kan, al dan niet op vraag van de adviesraad, een expert uitnodigen om een vergadering van de adviesraad bij te wonen.

4.2.1.3 De voorzitter en ondervoorzitter worden door de leden van de adviesraad verkozen voor een periode van 3 jaar. Na afloop van deze periode wordt een nieuwe voorzitter of ondervoorzitter verkozen of wordt het mandaat stilzwijgend verlengd voor een periode van 3 jaar.

4.2.2 Taken en bevoegdheden

4.2.2.1 De adviesraad begeleidt het functioneren van het certificatieschema en stelt de noodzakelijke wijzigingen van Het certificatiereglement en De voorschriften op. De adviesraad kan daarbij de gegevens bekomen op basis van artikel 6.10.1. hanteren.

4.2.2.2 De adviesraad geeft de beheerder advies met betrekking tot:

- a) de aard en de inhoud van het certificatieschema;
- b) eisen en methoden van onderzoek, die aan de basis liggen van het certificatiesysteem;
- c) de frequentie waarmee audits moeten worden herhaald om vast te stellen of bij voortduring aan de gestelde eisen wordt voldaan;
- d) de voorschriften voor het gebruik en de betekenis van het certificaat en het certificatie-logo.

4.2.2.3 De adviesraad mag niet tussenkomen, noch bij de evaluatie, noch bij de beslissing van de toekenning van het certificaat van individuele dossiers.

4.2.2.5 De adviesraad begeleidt het functioneren van het certificatieschema van het NTMB-zorgsysteem.

Deze adviesraad mag niet verward worden met het onpartijdigheidscomité van een certificatie-instelling dat het onpartijdig functioneren van hun organisatie begeleidt in het kader van ISO/IEC 17021-1 (ISO/IEC 17021: Conformity assessment – Requirements for bodies providing audit and certificatie of management systems).

4.2.3 Werking

4.2.3.1 De adviesraad vergadert minimaal 1 keer per 2 jaar.

Bij het opstellen van de reglementen en in functie van het goed functioneren van het certificatieschema komt de adviesraad zo vaak als noodzakelijk samen.

De beheerder kan de adviesraad ook schriftelijk (bijvoorbeeld per e-mail) consulteren.

4.2.4 Procedure

De beheerder beschikt over een interne procedure in verband met de aanstelling van de adviesraad, stemverdeling en algemene werking. De adviesraad wordt in kennis gesteld van eventuele wijzigingen in deze interne procedure.

5 CERTIFICATIE-INSTELLING

5.1 AANSTELLING

5.1.1 Eisen aan de certificatie-instelling

De certificatie zoals bedoeld in dit reglement wordt verricht door een certificatie-instelling die door de beheerder bevoegd wordt verklaard voor het certificatieschema van het NTMB-zorgsysteem en werkt volgens de principes van NBN EN ISO/IEC 17021-1. De auditor(s) van de certificatie-instelling beschikt over voldoende technische kennis inzake NTMB en NTMB-materialen om de relevantie en correctheid van de technische criteria van de grondstoffen, NTMB-materialen, het zelfcontroleplan en de conformiteitsattesten van de aanvrager te kunnen beoordelen.

5.1.2 Aanvraag

Een certificatie-instelling die over de betreffende accreditatie beschikt en wil aangesteld te worden door de beheerder om certificatedossiers in het kader van het NTMB-zorgsysteem te behandelen, meldt dat schriftelijk bij de beheerder. De certificatie-instelling voegt een kopie van het bewijs van bekwaamheid van de auditoren bij dit schrijven.

5.1.3 Overeenkomst

Bij goedkeuring ontvangt de certificatie-instelling een overeenkomst van de beheerder. Deze overeenkomst impliceert dat de certificatie-instelling gebruik maakt van het certificatieschema van de beheerder en deelneemt aan de werkzaamheden van de door de beheerder opgerichte adviesraad door middel van rapportering overeenkomstig artikel 6.10.

5.1.4 Toezicht

De beheerder bewaakt de kwaliteit van de uitgevoerde audits door jaarlijks audits van de certificatie-instelling bij te wonen. De beheerder gaat daarvoor de planning opvragen bij de certificatie-instelling. Op basis van deze lijst kiest de beheerder welke audits zullen worden bijgewoond. De certificatie-instelling wordt jaarlijks geaudit of de principes van NBN EN ISO/IEC 17021-1 worden gevolgd.

Als er significante tekortkomingen worden vastgesteld tijdens de bijwoningen of de audit, kan dat leiden tot het verbreken van de overeenkomst van de beheerder met de certificatie-instelling.

5.1.5 Overzicht aangestelde certificatie-instellingen

De lijst van de aangestelde certificatie-instellingen is beschikbaar op de website ontwikkeld door de beheerder (zie art. 3.1).

Een aanvrager die de certificatieprocedure wil doorlopen neemt contact op met de certificatie-instelling van zijn keuze.

5.2 CORRESPONDENTIE

5.2.1 Wijzigingen

Als er zich bij de aanvrager of certificaathouder wijzigingen voordoen, dan moet hij de certificatie-instelling daarvan op de hoogte brengen. Het betreft onder andere (maar niet limitatief) wijzigingen in: het toepassingsgebied, de organisatie en het management, het NTMB-zorgsysteem, naam en adres van de organisatie. De certificatie-instelling brengt de aanvrager of certificaathouder vervolgens op de hoogte van eventuele noodzakelijke wijzigingen in de certificatie-overeenkomst, het certificaat of bijkomende gedeeltelijke of gehele audit.

5.3 DE AANVRAAGPROCEDURE

5.3.1 Aanvraag

Een aanvrager kan de certificatie-instelling verzoeken informatie en/of verdere toelichting te verschaffen over de aanvraagprocedure, Het certificatiereglement en De voorschriften, de werkwijze en de kosten die aan de certificatie verbonden zijn. Op verzoek van de aanvrager zal de certificatie-instelling een offerte maken in de vorm van een voorstel van certificatie-overeenkomst (zie art. 6.1).

5.4 GEHEIMHOUDING

5.4.1 Vertrouwelijkheid

De medewerkers van de certificatie-instelling zijn verplicht tot geheimhouding tegenover derden over alle vertrouwelijke informatie waarvan zij kennis nemen als gevolg van de uitvoering van hun certificatie-opdracht, behoudens in geval van:

- Wettelijke verplichtingen. De certificatie-instelling brengt in dat geval de aanvrager of certificaathouder daarvan op de hoogte.
- Verplichtingen tot het verschaffen van inzage over certificatie-werkzaamheden aan de beheerder.
- Bij het beroepscomité ingesteld beroep tegen een uitspraak of beslissing van de certificatie-instelling.

Bij de inschakeling van externe deskundigen bij de uitvoering van de certificatie-opdracht, moeten die een verklaring ondertekenen, waarin deze geheimhoudingsplicht is geregeld.

6.1 CERTIFICATIE-OVEREENKOMST

6.1.1 Modaliteiten

Ter voorbereiding van het sluiten van een overeenkomst, lijst het bedrijf alle NTMB-materialen die het produceert en/of levert en die vallen onder zijn NTMB-zorgsysteem op. Deze NTMB-materialen zijn de materialen die voldoen aan de definitie beschreven in Hoofdstuk 3 'Toepassingsgebied' van De voorschriften. De organisatie deelt deze materialen in per productgroep en daar waar er subgroepen zijn, per subgroep.

Wijzigingen aan deze lijst worden meegedeeld aan de certificatie-instelling. Als het gaat over toevoegen/verwijderen van materialen binnen een productgroep, is het opstellen van een nieuwe overeenkomst niet nodig. Als het gaat over het toevoegen/weglaten van een productgroep, kan de certificatie-instelling wel beslissen dat het nodig is om een nieuwe overeenkomst op te stellen en het nodig achten om een uitbreidingsaudit uit te voeren. De certificatie-instelling brengt de aanvrager daarvan op de hoogte bij de aanvraag voor uitbreiding.

Voor de uitvoering van de certificatie-opdracht sluiten de aanvrager en de certificatie-instelling een certificatie- overeenkomst waarin ten minste is vastgelegd:

- De aard van de certificatie-opdracht: over welke productgroep(en) gaat het?
- De verplichting van de aanvrager om altijd te voldoen aan de bepalingen ten aanzien van de certificatie vastgelegd in het certificatie-reglement en De voorschriften van het NTMB-zorgsysteem.
- De vergoeding van de certificatie-instelling en betalingsvoorwaarden.

6.1.2 Toelatingsonderzoek

Na ontvangst van de door de aanvrager ondertekende certificatie-overeenkomst start de certificatie-instelling zijn opdracht, beginnende bij het toelatingsonderzoek.

6.1.4 Geldigheidsduur

De certificatie-overeenkomst heeft in principe geen einddatum.

6.2 CERTIFICATIE

6.2.1 Toelatingsonderzoek (initiële audit)

6.2.1.1 Het toelatingsonderzoek of initiële audit verloopt in 2 fasen:

Fase 1 bestaat uit een documentbeoordeling om na te gaan of de aanvrager voldoende voorbereid is op de eigenlijke audit. Om de documentbeoordeling te kunnen uitvoeren, bezorgt de aanvrager volgende documenten aan de certificatie-instelling (zie eveneens Bijlage 1: Verificatiematrix):

- De kwaliteitsdoelstellingen vooropgesteld voor het desbetreffende jaar en registratie van de bewaking van deze kwaliteitsdoelstellingen volgens Hoofdstuk 5.2.1 van De voorschriften.
- Specificaties grondstoffen volgens Hoofdstuk 6.1.1 van De voorschriften.
- Zelfcontroleplan volgens Hoofdstuk 6.2 – 6.2.1 van De voorschriften.
- Specificaties NTMB-materialen volgens Hoofdstuk 6.3.1 van De voorschriften.
- Een kopie van een conformiteitsattest en gebruiks- en plaatsingshandleiding van één van de NTMB-materialen van elk van de productgroepen waarvoor de certificatie-overeenkomst afgesloten werd.

Binnen de 20 werkdagen na ontvangst van deze documenten, worden ze door de certificatie-instelling beoordeeld.

Wanneer uit de documentbeoordeling blijkt dat het NTMB-zorgsysteem van de aanvrager nog niet voldoende gevorderd is om aan de eisen te voldoen, zal de uitvoering van fase 2 worden uitgesteld totdat de aanvrager corrigerende maatregelen genomen heeft.

De aanvrager kan desgewenst de certificatie-instelling verzoeken om een proefaudit.

Als de documentbeoordeling positief is, maakt de certificatie-instelling een afspraak met de aanvrager voor het uitvoeren van fase 2.

In fase 2 wordt de implementatie en de effectiviteit van het systeem geëvalueerd door middel van een audit bij de aanvrager. De certificatie-instelling maakt daarbij gebruik van de verificatiematrix (zie Bijlage 1). De audit duurt een halve dag (ongeacht het aantal NTMB-materialen dat vervat is in de overeenkomst). Op basis van de materialenlijst (zie art. 6.1.1) wordt door de auditor een evenwichtige en (gezien het tijdsbestek van de beoordeling) realistische steekproef opgesteld. Tijdens de audit is minimaal één lid van het management en/of bestuur van de aanvrager beschikbaar ter beoordeling van de eisen van Hoofdstuk 5.1 en 5.2.1 van De voorschriften.

6.2.1.2 De aanvrager mag tijdens het toelatingsonderzoek niet de indruk wekken dat zijn NTMB-zorgsysteem reeds gecertificeerd is. Zo niet zijn de bepalingen onder artikel 6.9.2 van toepassing.

6.2.2 Rapportage

- 6.2.2.1 De certificatie-instelling legt de documentbeoordeling van fase 1 in een rapport vast.
- 6.2.2.2 De auditor deelt zijn bevindingen mee over de mate van conformiteit van het geëvalueerde NTMB-zorgsysteem aan De voorschriften, door middel van:
- een bespreking met (minimaal) één lid van het management en/of bestuur van de aanvrager,
 - de ingevulde verificatiematrix,
 - een formulier met de vastgestelde tekortkomingen waarop die worden beschreven. De formulieren worden voor akkoord aangeboden aan de aanvrager.

6.2.3 Follow-up van tekortkomingen

- 6.2.3.1 Als de aanvrager akkoord gaat met de inhoud van het rapport van het toelatingsonderzoek, worden door de aanvrager corrigerende maatregelen en acties ter verbetering van de kritische tekortkomingen en preventieve maatregelen en acties voor de niet-kritische tekortkomingen voorgesteld. Die worden vervolgens door de certificatie-instelling beoordeeld.

In geval van een kritische tekortkoming heeft de aanvrager vervolgens maximaal 3 maanden (zie art. 6.2.10) de tijd om die te verhelpen. Daarna voert de certificatie-instelling een nieuwe (indien mogelijk beperkte) verificatie uit om na te gaan of conformiteit kan worden vastgesteld met De voorschriften. Het rapport wordt dan aangevuld met de nieuwe bevindingen en het toelatingsonderzoek wordt afgerond.

In geval van alleen niet-kritische tekortkomingen, wordt het plan van aanpak van de preventieve maatregelen beoordeeld en het toelatingsonderzoek afgerond. De implementatie van het plan van aanpak wordt tijdens de volgende opvolgingsaudit geëvalueerd (zie art. 6.4.2).

- 6.2.3.2 Als de aanvrager niet akkoord gaat met de inhoud van het rapport van het toelatingsonderzoek, bijvoorbeeld met betrekking tot een vastgestelde kritische tekortkoming, dan kan de aanvrager dit aangetekend schriftelijk meedelen aan de certificatie-instelling. Deze schriftelijke mededeling moet binnen de 5 dagen na de audit bij de certificatie-instelling toekomen.

De certificatie-instelling geeft binnen de 14 dagen na ontvangst van de mededeling van de aanvrager, eveneens een aangetekend schriftelijk antwoord. Daarbij kan de certificatie-instelling, na de bevindingen van de audit nogmaals overwogen te hebben, van oordeel zijn dat de opmerkingen van de aanvrager geheel of gedeeltelijk gegrond zijn. Als de aanvrager opnieuw binnen de 14 dagen, schriftelijk akkoord gaat met de heroverwogen bevindingen, dan wordt het toelatingsrapport aangepast. Indien noodzakelijk worden de aangepaste tekortkomingsformulieren nogmaals voor goedkeuring aangeboden.

Als de aanvrager niet volledig akkoord gaat met de heroverwogen bevindingen of als de certificatie-instelling haar bevindingen handhaaft, kan de certificatie-instelling afzien van certificatie. Tegen deze beslissing kan de aanvrager binnen de 30 dagen beroep aantekenen bij het comité van beroep van de certificatie-instelling.

6.2.4 Procesbegeleidingsdocumenten

De aanvrager mag voor zijn registraties in het kader van het NTMB-zorgsysteem gebruik maken van de standaardformulieren (procesbegeleidingsdocumenten) die ter beschikking gesteld worden door de beheerder via <https://www.copro.eu/nl/expertise/beheerder-ntmb-zorgsysteem/procedure-ntmb-zorgsysteem>.

De aanvrager is dat uiteraard niet verplicht gezien tijdens de audit de eisen van De voorschriften naar inhoud en niet naar vorm worden geauditeerd.

6.2.5 Afwijkingen van certificatie-overeenkomst

Als bij de behandeling van de aanvraag de kosten of het tijdschema dreigen te worden overschreden dan moet de certificatie-instelling dat bespreken met de aanvrager.

Als bij de behandeling van de aanvraag blijkt dat een positieve beslissing over het verlenen van het certificaat niet binnen een redelijke termijn kan worden genomen, kan de aanvraag in onderling overleg worden stopgezet. In dat geval vervalt de certificatie-overeenkomst.

Bij kritische tekortkomingen als gevolg van de afhankelijkheid van derden kan, gestaafd door de gegronde reden in onderling overleg tussen certificatie-instelling en aanvrager met behulp van een stappenplan, afgeweken worden van de termijn van 3 maanden. De reden en het stappenplan worden opgenomen in het rapport en meegenomen bij de follow-up van de tekortkomingen.

De aanvrager kan zijn aanvraag tussentijds intrekken. In dat geval is hij verplicht de reeds gemaakte kosten aan de certificatie-instelling te betalen.

De tijd tussen de audit in het kader van het toelatingsonderzoek en de beëindiging van dit onderzoek bedraagt in de regel maximaal 3 maanden. Die termijn kan uitgebreid worden tot maximaal 6 maand in onderling akkoord tussen de certificatie-instelling en de certificatie-aanvrager, mits motivatie. Als geen onderling akkoord wordt bereikt, moet er een nieuw onderzoek uitgevoerd worden.

6.3 BESLISSING TOELATING EN CERTIFICATIEVERLENING

6.3.1 Certificatiecomité

Na beëindiging van het toelatingsonderzoek (zie art. 6.2.4), brengt de certificatie-instelling het rapport van dit onderzoek voor de certificatiecomité. De certificatiebeslissing op basis van het toelatingsonderzoek wordt genomen door het certificatiecomité.

6.3.2 Certificatiebeslissing

De beslissing van de certificatieraad wordt schriftelijk meegedeeld aan de aanvrager. Bij een positieve beslissing ontvangt de aanvrager het NTMB-certificaat en wordt daardoor certificaathouder. De certificatie-overeenkomst kan verder blijven bestaan. Bij een negatieve beslissing ontvangt de aanvrager schriftelijk de redenen waarom het certificaat niet wordt toegekend. De certificatie-overeenkomst wordt beëindigd.

6.4 HET OPVOLGINGSONDERZOEK

6.4.1 Opvolgingsaudit

Gedurende de geldigheidsduur van het certificaat dient de certificaathouder ervoor te zorgen dat het NTMB-zorgsysteem blijft voldoen aan De voorschriften. Dat wordt jaarlijks opgevolgd door de certificatie-instelling door middel van een opvolgingsaudit bij de certificaathouder. De opvolgingsaudit duurt maximaal een halve dag.

6.4.2 Inhoud

Tijdens de opvolgingsaudit onderzoekt de auditor:

- De blijvende conformiteit en effectiviteit van het NTMB-zorgsysteem met De voorschriften op basis van de verificatiematrix (zie Bijlage 1).
- De aanpassing en bijbehorende timing op basis van wijzigingen van de eisen in De voorschriften (zie art. 3.2).
- De uitvoering van de corrigerende maatregelen en acties op basis van tekortkomingen van voorgaande audit. De effectiviteit van deze corrigerende maatregelen.
- De vorderingen ten opzichte van voorgaande audits inzake kennisontwikkeling en -uitwisseling, vermindering van klachten, innovatie en optimalisatie van NTMB-materialen en bijbehorende dienstverlening, stakeholdersoverleg en bijbehorende communicatie.
- De openbaarmaking van het certificaat volgens artikel 7 door de certificaathouder.

6.4.3 Rapportage

6.4.3.1 De auditor deelt zijn bevindingen op basis van zijn onderzoek (zie art. 6.4.2) van het NTMB-zorgsysteem mee door middel van:

- een bespreking met (minimaal) één lid van het management en/of bestuur van de aanvrager,
- de ingevulde verificatiematrix,
- een formulier met de vastgestelde tekortkomingen waarop die worden beschreven. De formulieren worden voor akkoord aangeboden aan de aanvrager.

6.4.4 Follow-up van tekortkomingen

- 6.4.4.1 Als de certificaathouder akkoord gaat met de inhoud van het rapport van het opvolgingsonderzoek, worden door de certificaathouder corrigerende maatregelen en acties ter verbetering van de kritische tekortkomingen en preventieve maatregelen en acties voor de niet-kritische tekortkomingen voorgesteld. Die worden vervolgens door de certificatie-instelling beoordeeld.

In geval van een kritische tekortkoming heeft de certificaathouder vervolgens maximaal 3 maanden de tijd om die te verhelpen. Vervolgens voert de certificatie-instelling een nieuwe (indien mogelijk beperkte) verificatie uit om na te gaan of conformiteit kan worden vastgesteld met De voorschriften. Het opvolgingsrapport wordt dan aangevuld met de nieuwe bevindingen en vervolgens wordt overgegaan tot artikel 6.4.6.

In geval van een niet-kritische tekortkoming wordt het plan van aanpak van de preventieve maatregelen beoordeeld en vervolgens wordt overgegaan tot artikel 6.4.6. De implementatie van het plan van aanpak wordt tijdens de volgende opvolgingsaudit geëvalueerd.

- 6.4.4.2 Als de certificaathouder niet akkoord gaat met de inhoud van het rapport van het opvolgingsonderzoek, bijvoorbeeld met betrekking tot een vastgestelde kritische tekortkoming, dan kan de certificaathouder dit schriftelijk aangetekend meedelen aan de certificatie-instelling. Deze schriftelijke mededeling moet binnen de 5 dagen na de opvolgingsaudit bij de certificatie-instelling toekomen.

De certificatie-instelling geeft binnen de 14 dagen na ontvangst van de mededeling van de certificaathouder, eveneens een schriftelijk aangetekend antwoord. Daarbij kan de certificatie-instelling, na de bevindingen van de opvolgingsaudit nogmaals overwogen te hebben, van oordeel zijn dat de opmerkingen van de certificaathouder geheel of gedeeltelijk gegrond zijn. Als de certificaathouder, opnieuw binnen de 14 dagen, schriftelijk akkoord gaat met de heroverwogen bevindingen, dan wordt het opvolgingsrapport aangepast. Indien noodzakelijk worden de aangepaste tekortkomingsformulieren nogmaals voor goedkeuring aangeboden.

Als de certificaathouder niet volledig akkoord gaat met de heroverwogen bevindingen of als de certificatie-instelling haar bevindingen handhaaft, kan de certificatie-instelling de certificatie-overeenkomst beëindigen. Tegen deze beslissing kan de certificaathouder binnen de 30 dagen beroep aantekenen bij het comité van beroep van de certificatie-instelling.

6.4.5 Opvolging

Na beëindiging van artikel 6.4.5.1 of 6.4.5.2 wordt het rapport van het opvolgingsonderzoek voorgelegd aan de certificatieraad. Als geen ernstige tekortkomingen worden vastgesteld, kan de certificatie-overeenkomst verder behouden of verlengd worden. Als ernstige tekortkomingen worden vastgesteld kan, kan het certificatiecomité beslissen tot:

- Een schriftelijke waarschuwing,
- Een beperkte audit of extra opvolgingsaudits,
- Een opschorting van het recht op het gebruik van het certificaat gedurende een bepaalde periode (maximaal 6 maanden) bijvoorbeeld in geval:
 - Het gecertificeerde NTMB-zorgsysteem bij voortduring en in ernstige mate niet voldoet aan de eisen;
 - De effectiviteit van het NTMB-zorgsysteem onvoldoende is;
 - De certificaathouder geen (extra) opvolgingsaudits toelaat;
 - De certificaathouder zelf vrijwillig een verzoek tot opschorting heeft gedaan.
- Onmiddellijke beëindiging van het certificaat.

6.4.6 Beslissing certificatiecomité

De beslissing van de certificatieraad wordt in het geval van ernstige tekortkomingen aangetekend schriftelijk meegedeeld aan de certificaathouder, in het andere geval volstaat een gewone schriftelijke zending. Als met de beslissing bijkomende kosten (bijvoorbeeld extra opvolgingsaudits) gepaard gaan, worden die aan de certificaathouder meegedeeld en doorgerekend.

6.4.7 Opschorting

Binnen de gestelde periode van opschorting blijft de certificatie-overeenkomst van kracht. De certificatie-instelling houdt toezicht op de corrigerende maatregelen van de certificaathouder die moeten leiden tot opheffing van de opschorting. Tijdens die periode mag de organisatie geen gebruik maken van het certificaat. Zo niet zijn de bepalingen onder artikel 6.9.2 van toepassing.

Om de opschorting te laten opheffen moet de certificaathouder de certificatie-instelling om een nieuwe audit verzoeken.

Als binnen de gestelde periode van opschorting door de certificaathouder geen doeltreffende corrigerende maatregelen zijn getroffen, zal de certificatie-instelling het certificaat intrekken en de certificatie-overeenkomst beëindigen.

6.5 BETEKENIS, INHOUD, GELDIGSHEIDSDUUR VAN HET CERTIFICAAT

6.5.1 Betekenis certificaat

Op een NTMB-certificaat verklaart de certificatie-instelling dat het NTMB-zorgsysteem van de aanvrager voldoet aan De voorschriften.

6.5.2 Geldigheidsduur

Het NTMB-certificaat is 3 jaar geldig.

Als bij het verstrijken van de geldigheidsduur van het certificaat, een positieve certificatiebeslissing tot verlenging volgt, wordt door de certificatie-instelling een nieuw certificaat opgemaakt en verstuurd naar de certificaathouder.

6.5.3 Certificaat

Het NTMB-certificaat omvat minimaal:

- De administratieve gegevens van de aanvrager,
- De referentie van De voorschriften waaraan het NTMB-zorgsysteem van de aanvrager is getoetst,
- Het toepassingsgebied(en) waarop het certificaat betrekking heeft: de betreffende productgroep(en) en alle NTMB-materialen die in die productgroep vervat zijn,
- Het certificatie-logo van het NTMB-zorgsysteem (zie art. 6.9),
- De administratieve gegevens van de certificatie-instelling,
- De datum vanaf wanneer het certificaat geldig is en de geldigheidsduur van het certificaat,
- De verwijzing naar de actuele publicatie van de certificaathouder (= website beheerder) (zie art. 3.1.2),
- Link naar de website van de certificaathouder (naar de webpagina waarop de technische fiche staat),
- Link naar de website van de certificatie-instelling (naar de webpagina waarop de instelling het certificaat vermeldt).

6.5.4 Wijziging certificaat

Een aanpassing van het certificaat is nodig bij wijziging van een of meerdere van de onder artikel 6.5.2 vernoemde gegevens.

6.6 OPENBAARMAKING DOOR DE CERTIFICATIE-INSTELLING

6.6.1 Openbaarmaking

De certificatie-instelling brengt de beheerder op de hoogte van de door haar uitgereikte NTMB-certificaten door middel van een kopie. De beheerder publiceert vervolgens de desbetreffende gegevens op de daarvoor ontwikkelde website (zie art. 3.1).

Als de certificatie-instelling een NTMB-certificaat heeft ingetrokken of een certificatie-overeenkomst vroegtijdig heeft beëindigd, brengt de certificatie-instelling eveneens de beheerder op de hoogte. De beheerder kan op die manier de openbaarmaking beëindigen door verwijdering van de gegevens op de website.

De certificatie-instelling geeft geen informatie aan derden inzake de status van een toelatingsonderzoek in dit kader, behoudens met toestemming van de aanvrager.

6.7 BEÏNDIGING CERTIFICATIE-OVEREENKOMST

6.7.1 Beëindiging

Als de certificatie-instelling of de certificaathouder/aanvrager zich niet gehouden heeft aan een of meer van zijn verplichtingen opgenomen in de certificatie-overeenkomst, kan de andere partij onmiddellijk de overeenkomst beëindigen. Daarmee vervalt het certificaat.

6.7.2 Beëindiging door de certificaathouder

Opzegging van de certificatie-overeenkomst kan, met uitzondering van de bepalingen in artikel 6.7.1, altijd gebeuren met inachtneming van een termijn van ten minste drie maanden. Met het opzeggen van de certificatie-overeenkomst vervalt eveneens het certificaat. De certificaathouder moet de reeds gemaakte kosten aan de certificatie-instelling betalen. De certificatie-instelling behoudt zijn geheimhoudingsplicht. De opzegging gebeurt per aangetekende brief met vermelding van de datum van de beëindiging van de certificatie-overeenkomst.

Vanaf de datum van beëindiging van de certificatie-overeenkomst mag de voormalige certificaathouder geen gebruik meer maken van het certificaat en ook niet de indruk wekken dat hij het certificaat nog mag gebruiken. Zo niet zijn de bepalingen van artikel 6.9.2 van toepassing.

6.8 KLACHTEN

6.8.1 Klachten over de certificatie-instelling

Wanneer de certificatie-instelling een klacht ontvangt over het eigen functioneren wordt die onderzocht, behandeld en worden waar nodig interne acties ondernomen ter voorkoming van gelijkaardig klachten. De klager ontvangt vervolgens een schriftelijke reactie als afhandeling van de klacht.

6.8.2 Klachten over de certificaathouder

Wanneer de certificatie-instelling een klacht ontvangt over een gecertificeerd NTMB-zorgsysteem behandelt de certificatie-instelling deze klacht overeenkomstig haar klachtenbehandelingsprocedure (ISO/IEC 17021-1). De klager ontvangt schriftelijk de timing in verband met het geplande onderzoek. Samen met de certificaathouder wordt nagegaan welke acties ondernomen moeten worden ter voorkoming van gelijkaardige klachten. De klager en certificaathouder ontvangen vervolgens een schriftelijke reactie van de certificatie-instelling als afhandeling van de klacht.

6.9 ONEIGENLIJK GEBRUIK VAN CERTIFICAAT EN CERTIFICATIE-LOGO

6.9.1 Maatregelen bij oneigenlijk gebruik

De certificatie-instelling kijkt erop toe dat er geen oneigenlijk gebruik wordt gemaakt van certificaten en het certificatie-logo door derden, de aanvrager of (voormalig) certificaathouder. Bij constatering van oneigenlijk gebruik meldt de certificatie-instelling dat aan de beheerder die in overleg met de certificatie-instelling de (juridische) stappen onderneemt die zich opdringen.

Bij oneigenlijk gebruik zal de certificatie-instelling:

- de aanvrager of (voormalige) certificaathouder schriftelijk op de hoogte brengen van de vaststelling van de inbreuk;
- de certificaathouder een sanctie opleggen volgens artikel 6.9.3;
- van de aanvrager of (voormalige) certificaathouder eisen dat hij onmiddellijk de nodige maatregelen treft om een einde te maken aan de inbreuk;
- een vordering tegen deze derden instellen.

Als de aanvrager of (voormalige) certificaathouder binnen de gestelde termijn onvoldoende gevolg geeft aan deze eis, kan de certificatie-instelling:

- dit aan de beheerder melden, die in overleg met de certificatie-instelling de (juridische) stappen onderneemt die zich opdringen;
- de inbreuk melden aan de Federale Overheidsdienst Economie;
- de inbreuk publiekelijk kenbaar maken op haar website.

6.9.2 Sancties voor het oneigenlijk gebruik

In oplopende volgorde van zwaarte worden de volgende sancties onderscheiden:

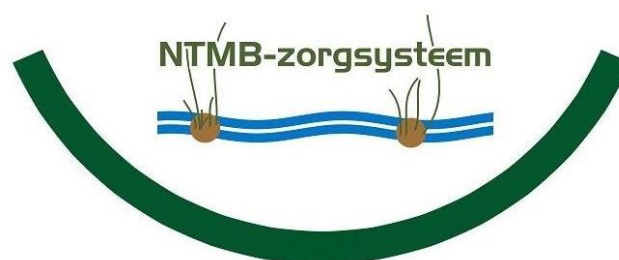
- **Waarschuwing:** De waarschuwing heeft tot doel de aandacht van de certificaathouder te vestigen op het oneigenlijk gebruik van certificaten of het certificatie-logo die bij voortduren of herhaling binnen een bepaalde periode aanleiding zal geven tot een zwaardere sanctie. De certificaathouder moet onmiddellijk de nodige maatregelen treffen om de inbreuk te stoppen en herhaling van de inbreuk te voorkomen. De certificaathouder moet de certificatie-instelling onverwijld en volledig informeren over de genomen maatregelen.
- **Schorsing van het certificaat:** De certificaathouder mag het certificatie-logo gedurende de looptijd van de sanctie niet meer gebruiken.
- **Intrekking van het certificaat:** De certificaathouder mag het certificatie-logo niet meer gebruiken.

Een schorsing van het certificaat wordt voor een onbepaalde tijd opgelegd. Ze kan slechts worden opgeheven wanneer de certificaathouder overtuigend bewijs heeft voorgelegd alle nodige maatregelen te hebben genomen om het oneigenlijk gebruik van het certificaat of het certificatie-logo definitief te stoppen en herhaling ervan te voorkomen.

Na de intrekking van het certificaat kan de organisatie pas een nieuwe certificatieaanvraag indienen nadat hij de certificatie-instelling heeft overtuigd dat hij structurele maatregelen heeft doorgevoerd die het bevoegd en correct gebruik van het certificaat en het certificatie-logo in zijn organisatie structureel en continu kunnen garanderen en mits de schade te hebben vergoed die de beheerder, de certificatie-instelling en/of ander gemachtigden tot gebruik van het certificatie-logo hebben geleden ingevolge zijn inbreuk op het bevoegd en correct gebruik van het certificatie-logo.

Na schorsing of intrekking van het certificaat wordt het certificatie-logo op alle publicaties verwijderd of op een duidelijk waarneembare en onuitwisbare wijze doorschrapt. Dezelfde verplichting geldt voor elke verwijzing naar het certificatie-logo in de betreffende publicaties.

Als het oneigenlijk gebruik van de certificaten of het certificatie-logo naar het oordeel van de certificatie-instelling aanleiding moet geven tot een zwaardere sanctie dan de waarschuwing, consulteert de certificatie-instelling de beheerder over de op te leggen sanctie.



Het certificatie-logo van het NTMB-zorgstelsel

6.10 RAPPORTERING AAN DE ADVIESRAAD

De certificatie-instelling rapporteert jaarlijks schriftelijk volgende gegevens op anonieme basis aan de adviesraad:

- De algemene bevindingen en resultaten van de toelatingsaudits en opvolgingsaudits,
- De aard van de ontvangen klachten overeenkomstig artikel 6.8,
- De aard van de ontvangen klachten bij certificaathouders,
- De eventuele moeilijkheden bij het auditeren van het NTMB-zorgsysteem,
- De eventuele moeilijkheden die certificaathouders ondervinden bij de implementatie en instandhouding van het NTMB-zorgsysteem,
- De vorderingen bij certificaathouders inzake kennisontwikkeling – en uitwisseling, vermindering van klachten, innovatie en optimalisatie van NTMB-materialen en bijbehorende dienstverlening, stakeholdersoverleg en bijbehorende communicatie,
- Eventuele voorstellen tot noodzakelijke wijzigingen van De voorschriften en certificatiereglement,
- Andere.

De beheerder contacteert daartoe schriftelijk of per e-mail de certificatie-instelling en meldt daarbij de datum waarop de rapportage wordt verwacht.

7.1 OPENBAARMAKING DOOR DE CERTIFICAATHOUDER

7.1.1 Openbaarmaking

Nadat het certificaat is verleend, mag de certificaathouder dat openbaar maken. De certificaathouder mag het certificatie-logo gebruiken op brieven, offertes, website, folders, de conformiteitsattesten, technische fiches (zie De voorschriften) en andere communicatiemiddelen.

De certificaathouder is verplicht om op vraag van belanghebbenden een volledig exemplaar van het NTMB-certificaat te bezorgen.

7.1.2 Gebruik certificatie-logo

De certificaathouder mag echter het certificatie-logo niet aanbrengen op de NTMB-materialen. Het NTMB- certificaat is immers geen productcertificaat.

7.1.3 Oneigenlijk gebruik

Overtreding van de bepalingen opgenomen in artikels 7.1.1 en 7.1.2 wordt beschouwd als oneigenlijk gebruik zoals opgenomen in artikel 6.9.

BIJLAGE 1 VERIFICATIEMATRIX

De voorschriften van het NTMB-zorgsysteem van producenten/leveranciers/dienstverleners van NTMB-materialen

Hfdst	Omschrijving eis	Voldaan	Referenties en opmerkingen
5.1	Inzicht in de organisatie en het toepassingsgebied van het NTMB-zorgsysteem		
5.1.1	Inzicht in de behoeften en verwachtingen van belanghebbenden		
	- Interne belanghebbenden zijn vastgelegd		
	- Externe belanghebbenden zijn vastgelegd		
	- Overleg met de interne en externe belanghebbenden over de NTMB-materialen en bijbehorende dienstverlening		
	- Eisen van de stakeholders worden vastgelegd, gemonitord en beoordeeld		
	- Optimalisatie en/of verbetering van de NTMB- materialen?		
5.1.1.1	Communicatie		
	- 1/jaar aantoonbare communicatie met de stakeholders		
	- Communicatievorm voor de interne en externe stakeholders? Geschikt?		
5.2	Leiderschap		
5.2.1	Het beleid		
	- Missie, visie en strategische doelstellingen zijn uitgewerkt		
	- Jaarlijkse evaluatie? Aanpassing?		
	- Er wordt rekening gehouden met de belangen van de interne en externe stakeholders?		
5.2.2	Leiderschap en betrokkenheid		
	- Jaarlijks noodzakelijke en haalbare kwaliteitsdoelstellingen voor NTMB-materialen en dienstverlening (en in lijn met visie bestuur) worden vastgelegd		
	- Streefwaarde en actiepunten vooropgesteld voor elke kwaliteitsdoelstelling?		
	- Voldoende beschikbare middelen om kwaliteitsdoelstellingen te bereiken?		
	Iemand van de directie verantwoordelijk om de kwaliteitsdoelstellingen te bewaken gedurende het jaar?		
	- Voor elke actiepunten iemand aangeduid?		
	- Streefdatum vastgelegd?		
	- Uiteindelijke datum van uitvoering geregistreerd?		
	- Organogram?		
	- Betrokken personeel heeft de nodige kennis/ervaring? Extra opleiding nodig?		
5.2.2.1	Directiebeoordeling		
	- Jaarlijkse beoordeling door directie van resultaten kwaliteitsdoelstellingen		
	- Registraties 5 jaar bewaard?		
5.3	Zorg voor de kwaliteit van de dienstverlening inzake productie en/of levering van NTMB-materialen		
5.3.1	Metten, evalueren en verbeteren van de kwaliteit van de dienstverlening en de kwaliteit van de NTMB-materialen		
5.3.1.1	Klantenbevraging		

	- Klantentevredenheidsmeting op jaarlijkse basis bevragsingscriteria en registratie		
5.3.1.2	Klachtenbehandeling		
	- Afdoende klachtenbehandeling: a) Gedetailleerde beschrijving b) Datum van de klacht c) Afsluitdatum behandeling klacht d) Wie de klacht heeft behandeld e) Evaluatie oorzaken f) Actiepunten behandeling en registratie Jaarlijkse statistische beoordeling en registratie		
5.3.1.3	Leveranciersbeoordeling		
	- Evaluatiecriteria leveranciers en jaarlijkse beoordeling?		
	- Eindbeoordeling na afloop contract met een leverancier?		
5.3.1.4	Beoordeling van de zelfcontrole		
	- Jaarlijkse beoordeling van de zelfcontrole? Verbetering van het zelfcontroleproces, productieproces of kwaliteit van de NTMB-materialen?		
	- Registratie nieuwe ontwerpen en ontwikkelingen		
5.3.2	Kennisontwikkeling en kennisuitwisseling		
	- Goede praktijkvoorbeelden? Opvolging doorheen de jaren van het gedrag van het NTMB-materiaal toegepast in een NTMB-project?		
	- Concrete actiepunten en proces van bijsturing inzake NTMB		
	- Concrete actiepunten en proces van bijsturing inzake ketenverantwoordelijkheid		
	- Vermelding op website: technische fiche, toepassingsmogelijkheden NTMB-materiaal en Referenties (plaatsing, resultaat en opvolging in de tijd)		
5.4	Milieubewustzijn		
	- Milieubeleid beschikbaar? Rekening gehouden met de 8 milieuthema's?		
	- Opgenomen in de doelstellingen?		
6.1	De Inkoop		
6.1.1	Specificaties grondstoffen		
	- Relevante (aantoonbaar!) technische criteria		
	- Keuze leveranciers op basis van technische criteria (en niet omgekeerd)		
	- Bindende specificaties		
	- Eisen in een overzichtelijke tabel 'Specificaties Grondstoffen'?		
6.1.2	Register aangekochte en afgekeurde grondstoffen		
6.2	De zelfcontrole		
	Beheermethode meetapparatuur		
6.2.1	Zelfcontroleplan		
	- Beschrijving productieproces NTMB-materialen		
	- Aanduiding kritische punten		
	- Zelfcontroleplan		
	- Aandacht controle en onderhoud bewerkingsinstallaties		

Vervolg Verificatiematrix
De voorschriften van het NTMB-zorgsysteem van
producenten/leveranciers/dienstverleners van NTMB-materialen

Hfdst	Omschrijving eis	Voldaan	Referenties en opmerkingen
6.2.2	Bindende specificaties voor zelfcontrole		
	Bindende specificaties worden gevolgd?		
6.2.3	Register zelfcontrole		
6.3	De Verkoop		
6.3.1	Specificaties NTMB-materialen		
	- Relevante (aantoonbaar!) technische criteria ifv kwaliteit		
	- Relevante (aantoonbaar!) technische criteria ifv toepassing		
	- Bindende technische criteria opgenomen?		
6.3.2	Technische fiche van elke NTMB-materiaal?		
	Kennis rond levertermijn en beschikbare hoeveelheid NTMB-materialen (afspraken met klant)?		
6.3.3	Register NTMB-materialen (geproduceerde en verkochte incl. datum, klant + werf)?		
	Register afgekeurde eindproducten?		
6.3.4	Conformiteitsattest en gebruiks- en plaatsingshandleiding voor elke NTMB-materiaal		
	- Register uitgeschreven conformiteitsattesten		
	- Vermelding certificaat		
	- Gebruiks- en plaatsingshandleiding		
	- Bindende criteria		