

## **BIJLAGE 6 KEURINGSPROCEDURE CBO-KEURMERK**

Bij de (her)keuringen en controles (ook wel: audits) voor het CBO-Keurmerk zijn drie partijen betrokken: VOI©E als eigenaar en verlener van het CBO-Keurmerk, de Certificerende instelling als uitvoerder van audits, en de Keurmerkaanvrager/-houder van het CBO-Keurmerk.

1. Het VOI©E-secretariaat stuurt de belangstellende organisatie de volgende documenten: Aanvraagformulier, de Keurmerkcriteria en de Keuringsprocedure (dit document).
2. De Keurmerkaanvrager stuurt het ingevulde en rechtsgeldig ondertekende Aanvraagformulier naar het VOI©E-secretariaat, dat de bescheiden na een globale check doorstuurt naar de Certificerende instelling.
3. De Certificerende instelling maakt een afspraak met de Keurmerkaanvrager/-houder voor het uitvoeren van de audit op locatie. Als de activiteiten vanuit meer dan één vestiging worden uitgevoerd, wordt een representatieve steekproef van de vestigingen bezocht en beoordeeld. De Certificerende instelling geeft tijdig de naam van de auditor door; de Keurmerkaanvrager/-houder heeft het recht deze op redelijke gronden te wraken; de Certificerende instelling stelt dan een andere auditor voor. Omstreeks 2 weken voor het onderzoek ontvangt de Keurmerkaanvrager/-houder het programma en de factuur voor de keuringskosten.
4. Op de dag(en) van de audit zorgt de Keurmerkaanvrager/-houder voor de permanente beschikbaarheid van een functionaris die door kennis en bevoegdheden in staat is de toetsing van de Keurmerkcriteria vlot te doen verlopen. De Keurmerkaanvrager/-houder zorgt dat alle documenten en registraties op de documentenlijst bij de start van de audit beschikbaar en ter inzage zijn, ook als zij normaliter elders worden bewaard; in uitzonderingsgevallen mag een kopie worden opgestuurd, uiterlijk 2 weken na de auditdag. Is aan deze voorwaarden niet voldaan, dan kan de Certificerende instelling aanvullende kosten in rekening brengen.
5. De Certificerende instelling heeft – in goed overleg met de vertegenwoordiger van de Keurmerkaanvrager/-houder – toegang tot alle ruimten en gegevens die van belang zijn voor het vormen van een oordeel over het voldoen aan de Keurmerkcriteria, en kan alle functionarissen (incl. evt. buitendienst) die hierin taken vervullen, c.q. verantwoordelijkheid dragen interviewen. De auditor is contractueel verplicht vertrouwelijk om te gaan met de verkregen informatie.
6. Tegen het einde van de audit informeert de auditor de vertegenwoordiger van de Keurmerkaanvrager/-houder over zijn/haar bevindingen. De reacties van de vertegenwoordiger kunnen – binnen bepaalde grenzen – de verdere procedure beïnvloeden. Zo kunnen snel doorgevoerde correctieve maatregelen en/of snel verschaft aanvullende documentatie alsnog in de beoordeling worden betrokken. Bij veel en/of belangrijke tekortkomingen kan aanvullend onderzoek op een later tijdstip nodig zijn om te verifiëren of toegezegde verbeteringen adequaat zijn geïmplementeerd.
7. Reactietermijnen (zie ook het Keurmerkreglement): Bij een initiële audit moet de audit, inclusief de verificatie van verbeteracties, binnen 6 maanden na de eerste auditdag worden afgesloten. Wanneer dit niet lukt om redenen die voor rekening van

de CBO komen, zal een nader te bepalen deel opnieuw moeten worden beoordeeld; hiermee is extra audittijd gemoeid.

Een Keurmerkhouders dient binnen 4 weken na de audit te reageren op de geconstateerde tekortkomingen en binnen 3 maanden na de audit (na ontvangst van de geconstateerde tekortkomingen) adequate corrigerende maatregelen te hebben genomen.

Indien het besluit tot een adequate corrigerende maatregel binnen voornoemde termijn van 3 maanden na de audit aantoonbaar is genomen, kan de Certificerende instelling op verzoek goedkeuring verlenen aan een latere opleverdatum, in beginsel uiterlijk voor een volgende audit, wanneer oplevering binnen 3 maanden na de audit – gelet op de aard en omvang van de tekortkoming – in redelijkheid niet van de Keurmerkhouders kan worden gevraagd.

Afhankelijk van de aard van de tekortkoming(en) zal verificatie plaatsvinden op locatie van de Keurmerkaanvrager/-houder en/of op afstand door middel van het opsturen van documenten.

8. Binnen 5 weken na de (laatste) auditdag rapporteert de Certificerende instelling zijn bevindingen aan VOI©E, vergezeld van een advies over de verlen(g)ing van het CBO-Keurmerk. Tijdig ontvangen aanvullende gegevens van de Keurmerkaanvrager/-houder worden meegenomen in de rapportage en het advies. De Keurmerkaanvrager/-houder ontvangt een kopie van de rapportage en het advies. VOI©E draagt zorg voor vertrouwelijke opslag en behandeling van de rapportage en het advies van de Certificerende instelling.
9. VOI©E neemt binnen 2 weken na ontvangst van de rapportage van de Certificerende instelling een beslissing over verlen(g)ing van het CBO-Keurmerk. VOI©E beschouwt het certificatieadvies van de Certificerende instelling als bindend, behoudens bij toepassing van de Geschillenregeling CBO-Keurmerk. VOI©E informeert de Keurmerkaanvrager/-houder schriftelijk en gemotiveerd over de genomen beslissing.
10. Na een afwijzende beslissing kan de keuring worden hervat als en zodra de Keurmerkaanvrager/-houder aan de Certificerende instelling laat weten dat de oorzaken van de afwijzing zijn weggenomen of vervallen. De keuringsprocedure wordt dan hervat vanaf punt 3. In het algemeen hoeven bevindingen die minder dan zes maanden oud zijn niet opnieuw te worden geverifieerd, hetgeen kan leiden tot lagere kosten voor de (aanvullende) keuring.
11. Na een positieve beslissing verstrekt VOI©E de Keurmerkaanvrager/-houder een certificaat houdende het CBO-Keurmerk waaruit blijkt dat wordt voldaan aan de Keurmerkcriteria. De geldigheidsduur van het certificaat is drie jaar; verlenging is mogelijk na een herkeuring met positief resultaat. De Certificerende instelling voert jaarlijks een controle uit op het blijvend voldoen aan de Keurmerkcriteria. VOI©E informeert de Certificerende instelling over de verleende certificaten en hun geldigheidsduur.
12. De Certificerende instelling benadert iedere Keurmerkhouders omstreeks twee maanden voor de jaarlijkse controle, c.q. driejaarlijkse herkeuring, teneinde de bijbehorende audit in gang te zetten. Bij verlenging wordt deze procedure vanaf punt 3 opnieuw doorlopen. De Certificerende instelling informeert VOI©E over eventuele negatieve reacties op het voorstel om tot verlenging over te gaan.

## **Toelichting: Reageren op bevindingen van audits**

Bij een toetsing kunnen een of meer afwijkingen (feiten) worden genoteerd. De CBO moet hierop reageren met analyses van oorzaak en omvang. Ook moet de CBO acties ondernemen die de afwijkingen herstellen en herhaling voorkomen. Alleen grondige analyses van oorzaak en omvang leiden tot maatregelen waar de organisatie blijvend beter van wordt.

### *Oorzaakanalyse*

Soms is de oorzaakanalyse een herhaling van de afwijking in andere woorden, of een beschrijving van de ontstaansgeschiedenis, maar dat is allebei niet de bedoeling. Wel moeten die factoren worden gezocht die - als de CBO ze wegneemt - zorgen dat de afwijking niet meer voorkomt. De CBO dient de oorzaak bij voorkeur zo hoog mogelijk in de organisatie te zoeken.

### *Omvanganalyse*

In de omvanganalyse moet worden nagegaan of de afwijking (of iets vergelijkbaars) zich ook voordoet in andere dossiers zodat duidelijk wordt hoe breed het verbeterplan moet worden opgezet. Het is mogelijk te concluderen dat het een incident betrof, maar dan moet wel worden toegelicht hoe het onderzoek naar de omvang is uitgevoerd.

### *Maatregelen*

De voorgenomen maatregelen moeten rechtstreeks volgen uit de conclusies van de analyses van oorzaak en omvang. De maatregelen moeten zowel de oorzaak wegnemen (zie oorzaakanalyse), als de gevolgen herstellen (zie omvanganalyse). Elke maatregel moet SMART worden beschreven en zijn voorzien van een opleverdatum.

In de loop van de procedure heeft de Keurmerkaanvrager/-houder de volgende mogelijkheden aanvullende informatie aan te leveren, c.q. bezwaar te maken tegen (voorgenomen) conclusies:

- aan het slot van de audit presenteert de auditor zijn/haar bevindingen en voorgenomen conclusies; in geval van blijvend verschil van inzicht hierover rapporteert de auditor beide gezichtspunten;
- na de audit heeft de Keurmerkaanvrager/-houder 2 weken gelegenheid om nadere informatie op te sturen; de auditor betreft deze in de eindrapportage; de auditor kan de termijn van 2 weken op verzoek verlengen;
- bij verschil van inzicht tussen auditor en Keurmerkaanvrager/-houder wordt de beslissing over keurmerkverlening pas genomen nadat beiden hierover zijn gehoord;
- iedere belanghebbende, waaronder de Keurmerkaanvrager/-houder, kan binnen 4 weken beroep aantekenen tegen elke certificatiebeslissing; zie de Geschillenregeling in het VOI©E Keurmerkreglement.