



Keurmerk Particulier Onderzoeksbureau

Herziene versie 1
(juni 2011)

Versiebeheer

Januari 2009

Versie 1

Juni 2011

Herziene versie 1

In de herziene versie 1 van dit keurmerk zijn diverse wijzigingen opgenomen:

- Wijzigingen die het mogelijk maken dat houders van het certificaat Keurmerk Particulier Onderzoeksbureau particuliere onderzoekers in opleiding kunnen begeleiden in het kader van het praktijkleren. De wetgever heeft met de wijziging van artikel 10 RPBR d.d. 29 december 2010 (Staatscourant 2010 nr. 21053) de regeling van het praktijkleren ondergebracht in het Keurmerk Particulier Onderzoeksbureau.
- Mutatie van eis 4.3.3 van puntenvraag naar mustvraag.
- Herziening van de kostenstructuur (bijlage 3).

De laatste twee wijzigingen zijn reeds eerder kenbaar gemaakt aan keurmerkhouders en certificatie instellingen en nu integraal onderdeel van de actuele versie van dit keurmerk.

Tekstwijziging 2 juli 2015

- Norm 4.1.6 (Sociaal beleid) is uitgebreid met een bepaling over het wervingsbeleid en het personeelsbeleid: keurmerkhouders moeten maatregelen nemen om criminele inmenging te voorkomen.
- Er geldt een overgangstermijn van 1 jaar. Iedere keurmerkhouders dient derhalve uiterlijk 2 juli 2016 aan deze bepaling te voldoen.

Keurmerk Particulier Onderzoeksbureau, herziene versie 1 (juni 2011)

Redactie: De Nederlandse Veiligheidsbranche
Gorinchem, De Nederlandse Veiligheidsbranche

Uitgave: De Nederlandse Veiligheidsbranche

©De Nederlandse Veiligheidsbranche, Gorinchem

Niets uit deze uitgave mag worden veeelvoudigd en/of openbaar worden gemaakt door middel van druk, fotokopie, microfilm of op welke wijze dan ook, zonder schriftelijke toestemming van De Nederlandse Veiligheidsbranche.

Inhoudsopgave

Informatie over invoering Keurmerk Particulier Onderzoeksbureau	
Inleiding.....	4
1. Implementatie van het keurmerk	4
2. Externe audit op het keurmerk	5
3. Behalen en behouden van het keurmerk	5
4. Beschrijving certificatieproces Keurmerk Particulier Onderzoeksbureau	5
5. Evaluatie Keurmerk Particulier Onderzoeksbureau	6
Hoofdstuk 1 Inleiding	7
Hoofdstuk 2 Toepassingsgebied	8
Hoofdstuk 3 Definities en begrippenkader	9
Hoofdstuk 4 Inhoudelijke eisen	11
4.1 Organisatie	11
4.2 Kwaliteitsbeheer	13
4.3 Integriteitbeleid	15
4.4 Middelenbeheer	18
4.5 Dienstverlening	20
Checklist	22
Bijlage 1: Toelichting m.b.t. verbeterproces	23
Bijlage 2: Beschrijving certificatieproces Keurmerk Particulier Onderzoeksbureau	24
Bijlage 3: Overzicht kosten	28
Bijlage 4: Concept auditrapport	29
Bijlage 5: Referentiekader auditor Particulier Onderzoek	31

Informatie over invoering Keurmerk Particulier Onderzoeksbureau

Inleiding

De Nederlandse Veiligheidsbranche is in 2006 gestart met het Keurmerk Beveiliging. In november 2007 volgde het Keurmerk Geld- en waardetransport. In het voorjaar van 2009 wordt het Keurmerk Flexbedrijven in de particuliere beveiliging gelanceerd.

De Nederlandse Veiligheidsbranche zal het Keurmerk Particulier Onderzoeksbureau tijdelijk zelf beheren en uitvoeren. Het is niet uitgesloten dat in de toekomst deze taken extern worden geïmplementeerd.

Het Keurmerk Particulier Onderzoeksbureau is verkrijgbaar voor iedere geïnteresseerde. Exemplaren zijn verkrijgbaar bij het secretariaat van De Nederlandse Veiligheidsbranche

Om het Keurmerk Particulier Onderzoeksbureau te behalen dienen bedrijven het volgende traject te doorlopen:

1. Implementatie van het keurmerk
2. Externe audit op het keurmerk
3. Behalen en behouden van het keurmerk

1. Implementatie van het keurmerk

Algemeen

Op basis van dit document kan elk bedrijf het keurmerk implementeren in zijn organisatie. Dit betekent dat daar waar nodig het bedrijfsbeleid, bedrijfsprocessen of -procedures en diverse documenten aangepast dienen te worden.

Dit document bestaat uit de (inhoudelijke) eisen, een implementatiedocument en een checklist.

Inhoudelijke eisen en implementatiedocument

Het implementatiedocument biedt ondersteuning bij de invoering van het keurmerk in de organisatie. Het implementatiedocument en de inhoudelijke eisen zijn geïntegreerd in hoofdstuk 4:

- In kolom 1 staat per eis aangegeven wat van het bedrijf wordt verlangd;
- In kolom 2 staan mogelijke verificatiepunten vermeld, tenzij expliciet staat aangegeven dat het om verplichte certificatiepunten gaat. Deze kolom kan onderzoeksbureaus helpen bij de implementatie van het keurmerk omdat het voorbeelden geeft hoe aan een eis kan worden voldaan.

Must- en puntenvragen

De (inhoudelijke) eisen van het keurmerk zijn onderverdeeld in must- en puntenvragen.

Om voor het keurmerk in aanmerking te komen, dient minimaal te worden voldaan aan de volgende eisen:

- 100% score op de mustvragen en indien van toepassing de voorwaardelijke mustvraag;
- 60% score op de puntenvragen (= minimaal 20 punten van de 30 beschikbare punten).

Checklist

Als de implementatie is voltooid, zou de organisatie in principe moeten voldoen aan alle vereisten die het keurmerk stelt. Met behulp van de checklist kunnen bedrijven zelf toetsen of ze voldoen aan de gestelde eisen.

Helpdesk

Leden van De Nederlandse Veiligheidsbranche kunnen met hun vragen terecht bij het secretariaat van De Nederlandse Veiligheidsbranche, dat speciaal voor dit project een helpdesk heeft ingericht. Het secretariaat is te bereiken via telefoon 0183-646 670 of via e-mail info@veiligheidsbranche.nl.

2. Externe audit op het keurmerk

Bedrijven kunnen het Keurmerk Particulier Onderzoeksbureau pas behalen nadat door een externe, onafhankelijke en deskundige organisatie (Certificerende instelling, hierna ook aangeduid als CI) is vastgesteld dat aan alle gestelde vereisten is voldaan.

Welke Certificerende Instelling?

In principe kan iedere CI de externe audit verrichten. De CI zal echter wel een overeenkomst moeten hebben met de instantie die het keurmerk beheert. In deze overeenkomst wordt onder meer geregeld hoe de CI de audit uitvoert.

Ieder bedrijf kan - zonder tussenkomst van De Nederlandse Veiligheidsbranche – aan een CI verzoeken de externe audit te verrichten.

3. Behalen en behouden van het keurmerk

Keurmerk behalen

Na de externe audit brengt de CI een rapport uit aan het keurmerkuitgevend orgaan. Dit orgaan (en niet de CI) beslist uiteindelijk over toekenning van het keurmerk.

Hersteltermijn

Als de CI vaststelt dat een bedrijf (nog) niet aan alle vereisten voldoet, wordt een (herstel)termijn gesteld waarbinnen het bedrijf de tekortkomingen kan herstellen. De CI zal na deze termijn een 2^e audit verrichten.

Voorwaarden keurmerkhouder & keurmerklogo

Bedrijven die het keurmerk hebben behaald, krijgen van het keurmerkuitgevende orgaan een certificaat en het keurmerklogo. Het logo mag gevoerd worden op bedrijfsuitingen zoals briefpapier, company-brochure, internetsite, enz. Aan het gebruik van het logo zijn regels gesteld. Deze zijn neergelegd in het Reglement gebruik beeldmerk Keurmerk Beveiliging. Daarnaast zijn keurmerkhouders gebonden aan een de klachtenregeling van de CI.

Keurmerk behouden: jaarlijkse externe audit

Bedrijven die het keurmerk hebben gehaald, zullen ieder jaar moeten aantonen dat zij nog steeds aan alle vereisten voldoen. Een jaarlijkse externe audit is verplicht.

De keurmerkhouder wordt geacht zelfstandig zijn CI te verzoeken deze jaarlijkse externe audit te verrichten.

4. Beschrijving certificatieproces Keurmerk Particulier Onderzoeksbureau

De beschrijving van het certificatieproces Keurmerk Particulier Onderzoeksbureau is opgenomen in Bijlage 2. Dat document beschrijft de inhoud van, voorwaarden waaronder en criteria voor de audit- en certificeringwerkzaamheden van CI's op basis van dit keurmerk. Dit schema maakt onderdeel uit en moet worden gelezen in samenhang met het normstellend document zelf.

In het doorlopende proces van toenemende professionalisering past de overdracht van het beheer en uitvoering naar een onafhankelijke stichting, waarin tevens is ondergebracht een college met een breed draagvlak bij belanghebbende groeperingen, betrokken bij de particuliere beveiligingsbranche dat het keurmerk beoordeelt en vaststelt. Het is niet uitgesloten dat in de toekomst deze taken extern worden geïmplementeerd.

5. Evaluatie Keurmerk Particulier Onderzoeksbureau

In 2008 zal het Keurmerk Beveiliging worden geëvalueerd. Aangezien het Keurmerk Beveiliging aan de basis ligt van dit keurmerk, kan deze evaluatie invloed hebben op dit keurmerk.

Hoofdstuk 1 Inleiding

Ontwikkeling van het keurmerk voor beveiligingsorganisaties

In 2004 heeft De Nederlandse Veiligheidsbranche, mede in het kader van zelfregulering, het initiatief genomen om te komen tot een keurmerk voor beveiligingsorganisaties.

Het keurmerk dient het proces van verdere professionalisering in de branche te bewerkstelligen alsmede het kwaliteitsniveau in de branche zichtbaar te maken en te bevorderen.

In februari 2006 is het Keurmerk Beveiliging gelanceerd. Dit keurmerk is bedoeld voor de werkzaamheden van beveiligingsorganisaties vallend onder de ND-vergunning.

In november 2007 is het Keurmerk Geld- en waardetransport gelanceerd. Dit keurmerk is bedoeld voor de categorie beveiligingsbedrijven die de wet betitelt als particuliere geld- en waardetransportbedrijf, in dit keurmerk geld- en waardetransportbedrijf genaamd. Dit keurmerk ziet derhalve op werkzaamheden van het geld- en waardetransportbedrijf voor zover vallend onder de PGW-vergunning.

In het voorjaar van 2009 wordt het Keurmerk Flexbedrijven in de particuliere beveiliging gelanceerd. Dit keurmerk is bedoeld voor uitzend- en/of detachingsbedrijven die zich hebben gespecialiseerd in het leveren van vakbekwaam en betrouwbaar personeel aan zijn opdrachtgever, de vergunningplichtige beveiligingsorganisaties.

Al deze keurmerkregelingen zijn ontwikkeld door De Nederlandse Veiligheidsbranche en zullen zo spoedig mogelijk door het bevoegde College van Deskundigen worden goedgekeurd.

Hoofdstuk 2 Toepassingsgebied

In de particuliere beveiligingsbranche kent de Wet particuliere beveiligingsorganisaties en recherchebureaus (Wpbr) naast beveiligingsorganisaties recherchebureaus die recherchewerkzaamheden verrichten. Het toepassingsgebied van het Keurmerk Particulier Onderzoeksbureau zijn de werkzaamheden die de wet schaaft onder de definitie van recherchewerkzaamheden zoals neergelegd in de Wpbr, verricht door recherchebureaus, in dit keurmerk onderzoeksbureaus genoemd.

Hoofdstuk 3 Definities en begrippenkader

In deze keurmerkgeregeling worden een aantal begrippen gehanteerd zoals hieronder gedefinieerd:

Aspirant

De particulier onderzoeker die een dienstverband heeft met een onderzoeksbureau maar nog niet voldoet aan de opleidingseis van artikel 10 lid 1 RPBR.

Dienstverlening

Voor dit keurmerk wordt onder dienstverlening ´ onderzoekswerkzaamheden ´ begrepen.

Integriteit

Op consistente wijze handhaven en invulling geven aan de ongeschondenheid, onkreukbaarheid, openheid, rechtschapenheid en eerlijkheid van het onderzoeksbureau en haar personeel.

Klacht

Formele uiting van ontevredenheid over het niet, onjuist of onvoldoende nakomen van de overeenkomst tussen het onderzoeksbureau en opdrachtgever, zoals beschreven in de Wpbr.

Mentor

Een ervaren onderzoeker die aspiranten en particulier onderzoekers met minder dan twee jaar werkervaring coacht en/of begeleidt.

Onderzoeksbureau

Recherchebureau in de zin van de Wpbr: een natuurlijke persoon of rechtspersoon die in de uitoefening van een beroep of bedrijf met winstoogmerk recherchewerkzaamheden verricht, voor zover die werkzaamheden worden verricht op verzoek van een derde, in verband met een eigen belang van deze derde en betrekking hebben op een of meer bepaalde natuurlijke personen.

Onderzoekservaring

Aantoonbare ervaring in onderzoekswerkzaamheden opgedaan in publieke of private sector.

Onderzoekswerkzaamheden

Recherchewerkzaamheden in de zin van de Wpbr: het vergaren en analyseren van gegevens.

Opleiding

Onder begeleiding en volgens vooraf vastgestelde exameneisen (laten) opleiden van personeel tot een voldoende en gewenst niveau van vakbekwaamheid.

Personeel

Het vast of tijdelijk operationeel personeel dat voor een onderzoeksbureau werkzaam is.

Praktijkbegeleider

Een mentor die een of meer aspiranten begeleidt en voldoet aan de eisen gesteld in artikel 4.4.1 onder sub f.

Privacygedragscode

De Privacygedragscode van De Nederlandse Veiligheidsbranche die per 1 juni 2004 algemeen verbindend is verklaard door de Minister van Justitie.

Vergunning

Vergunning afgegeven door de verantwoordelijke Minister die vereist is voor onderzoeksbureaus om onderzoekswerkzaamheden te verrichten of aan te bieden.

Hoofdstuk 4 Inhoudelijke eisen

4.1 Organisatie

Van een keurmerkhouders wordt verwacht dat deze op een professionele wijze zijn bedrijfsvoering heeft georganiseerd, hetgeen moet leiden tot een betrouwbare, solide, continue, kwalitatief hoogwaardige en deskundige dienstverlening.

In dat kader stelt het keurmerk een aantal minimum eisen waarmee een keurmerkhouders niet alleen laat zien dat hij aan alle wettelijke vereisten voldoet, maar ook zijn verantwoordelijkheden kent en neemt richting personeel en opdrachtgevers.

4.1.1 Wettelijke vereisten (mustvraag)

Het onderzoeksbureau beschikt over de vereiste vergunningen en voldoet aan de overige vereisten die de Wpbr stelt.

Verplichte verificatiepunten:

- Vergunning Minister van Justitie (art. 2 & 3 Wpbr);
- Toestemming en procedure voor toestemming Minister van justitie m.b.t. leiding van de organisatie (art. 7, eerste lid, Wpbr);
- Procedure voor toestemming korpschef regionaal politiekorps m.b.t. personeel (art. 7, tweede lid, Wpbr);
- Goedkeuring Minister m.b.t. algemene instructie (art. 9, negende lid, Wpbr)
- Toestemming Minister m.b.t. klachtenregeling (art. 19 Bpbr).

De wettelijke eisen m.b.t. het legitimatiebewijs (art. 9, achtste lid, Wpbr) zullen aan de hand van verderop vermelde eisen worden behandeld.

4.1.2 Kamer van Koophandel (mustvraag)

Het onderzoeksbureau staat als zodanig ingeschreven bij de Kamer van Koophandel.

Verplichte verificatiepunten:

- Inschrijvingsbewijs KvK met juiste doelomschrijving.

4.1.3 Verplichte afdrachten (mustvraag)

Het onderzoeksbureau kan aantonen dat voldaan wordt aan de afdrachtverplichtingen jegens de belastingdienst, inningorganisaties van sociale verzekeringen.

Mogelijke verificatiepunten:

- Administratieve verklaring (bijv. betalingsbewijzen, facturen);
- Aansluitingsnummers betrokken organisaties (belastingdienst, evt. fondsen en UWV);
- Verklaring fiscus.

4.1.4 Verzekeringen (mustvraag)

Het onderzoeksbureau is in het bezit van een bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering en een (bedrijfs)ongevallenverzekering.

Verplichte verificatiepunten:

- Polisblad
- Bewijs van premiebetaling

4.1.5 Ervaring in dienstverlening (mustvraag)

Het onderzoeksbureau beschikt over aantoonbare onderzoekservaring.

Mogelijke verificatiepunten:

- Inschrijving KvK met juiste doelomschrijving;
- Dossieronderzoek.

4.1.6 Sociaal beleid (mustvraag)

Het onderzoeksbureau voert een verantwoord sociaal beleid. Dit beleid voorziet tenminste in:

- a) Beloningssysteem personeel (primair en secundair);
- b) Het wervingsbeleid bevat maatregelen die tot doel hebben personeel te weren dat betrokken is bij (zware) criminaliteit en/of in criminele kringen verkeert;
- c) Het personeelsbeleid bevat voorschriften die personeel ertoe verplichten bij het bedrijf te melden dat:
 - i. zij verkeren of zijn komen te verkeren in criminele kringen;
 - ii. zij misdrijven hebben begaan in de onder i. bedoelde criminele kringen;
 - iii. zij in aanraking zijn gekomen met de autoriteiten vanwege misdrijven begaan in de onder i. bedoelde criminele kringen.

Het personeelsbeleid bevat op dit punt ook sanctiebepalingen;

- d) Een actief opleidings- en trainingsbeleid;
- e) Het opstellen van een sociaal jaarverslag indien wettelijk noodzakelijk;
- f) Het hebben van een Ondernemingsraad, indien wettelijk noodzakelijk.

Mogelijke verificatiepunten:

- Sub a): arbeidsovereenkomsten en/ of arbeidsvoorwaardelijke (bedrijfs)reglementen;
- Sub d): Opleidings- c.q. trainings- c.q. cursusbeleid en bijhouden opleidingsregister (of vergelijkbaar);
- Sub e): Sociaal jaarverslag;
- Sub f): Ondernemingsraad of andere vorm van personeelsvertegenwoordiging.

4.1.7 Financiële soliditeit (mustvraag)

Het onderzoeksbureau hanteert een werkwijze die ervoor zorgt dat de opdrachtgever op zijn verzoek inzicht krijgt in financiële soliditeit van het bedrijf, die de continuïteit van de dienstverlening redelijkerwijs waarborgt.

Mogelijke verificatiepunten:

- Positief advies in rapport van het door de beheersorganisatie aangewezen informatiebureau.

4.1.8 Communicatiestructuur (mustvraag)

Het onderzoeksbureau stelt een communicatiestructuur vast die waarborgt dat in het kader van de continue verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening zowel intern als met de opdrachtgever in voldoende mate overleg plaats vindt.

De communicatiestructuur voorziet in elk geval in:

- a) communicatie met het personeel;
- b) communicatie met de opdrachtgever;
- c) communicatie tussen hoofdkantoor en bedrijfsvestigingen in het land (indien aanwezig).

Mogelijke verificatiepunten:

- Communicatieproces (bijv. procedure, notulen, presentielijsten, opdrachtgeverdossiers, personeelsdossiers, relatiebeheersysteem).

4.2 Kwaliteitsbeheer

Van een keurmerkhouders wordt verwacht dat deze zich op een actieve en continue wijze werk maakt van het verbeteren van de kwaliteit van zijn dienstverlening.

Om dit te bereiken beschrijft het keurmerk een aantal minimum elementen waaraan het kwaliteitsbeleid van een keurmerkhouders dient te voldoen.

4.2.1 Algemeen (mustvraag)

Het onderzoeksbureau stelt een kwaliteitsbeleid vast dat in elk geval invulling geeft aan de kernwaarden integriteit en continue verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening.

Daarnaast bevat dit kwaliteitsbeleid waarborgen voor de overige eisen zoals in dit keurmerk vermeld.

Het kwaliteitsbeleid is een integraal onderdeel van het beleid van het onderzoeksbureau.

Verplichte verificatiepunten:

- Schriftelijk kwaliteitsbeleid (betreft minimaal een verklaring van de directie over de wijze waarop het bedrijf omgaat met kwaliteit en de wijze waarop dat onderdeel vormt van de uitvoering van de dienstverlening).

4.2.2 Klachtenmanagement (mustvraag)

Het onderzoeksbureau heeft een doeltreffende en doelmatig proces van klachtenmanagement geïmplementeerd waardoor:

- a) Het voor de opdrachtgever duidelijk is hoe en bij wie hij een klacht kan indienen.
- b) Het onderzoeksbureau in staat is om klachten af te handelen op consistente, systematische en ontvankelijke wijze, tot tevredenheid van de klager en de eigen organisatie.
- c) Het onderzoeksbureau in staat is om trends in klachten te identificeren en de oorzaak van de klachten weg te nemen.

Mogelijke verificatiepunten:

- Sub a): Overeenkomst, algemene voorwaarden, procedures;
- Sub b): Procedure;
- Sub c): Procedure.

4.2.3 Klantevaluatie (mustvraag)

- a) Bij een nieuwe klant zal het onderzoeksbureau na uitvoering van de eerste opdracht, of na uitvoering van een met de opdrachtgever afgesproken reeks opdrachten, een evaluatie plaatsvinden.
- b) Bij vaste klanten zal het onderzoeksbureau eens per 2 jaar een evaluatie houden, tenzij de opdrachtgever anders wenst.
- c) Indien de klant met de evaluatie opmerkingen maakt, zal het onderzoeksbureau een terugkoppeling geven. Deze terugkoppeling bevat tevens een aanduiding van de onderwerpen die voor een verbetertraject in aanmerking komen en de uiteindelijke resultaten daarvan.
- d) De evaluatie heeft minimaal betrekking op de volgende aspecten:
 - i. De dienstverlening (inhoudelijk en kwalitatief)
 - ii. De personele invulling (inhoudelijk en kwalitatief)
 - iii. De communicatie(structuur) met de opdrachtgever
 - iv. De naleving van het integriteitbeleid
 - v. De naleving van de Privacygedragscode
 - vi. De klanttevredenheid
 - vii. De financiële aangelegenheden.

Mogelijke verificatiepunten:

- sub a en b): Opdrachtgeverdossiers en/of relatiebeheerssysteem;
- sub c): Steekproef aan de hand van schriftelijke terugkoppeling aan opdrachtgever (minimaal 3);
- sub d): Opdrachtgeverdossiers en/of relatiebeheerssysteem.

4.2.4 Verbeterproces (mustvraag)

Het onderzoeksbureau werkt aan continue verbetering van de dienstverlening. Daartoe heeft de organisatie een verbeterproces ingericht dat minimaal bestaat uit de volgende elementen:

- a) Meten,
- b) Analyseren,
- c) Verbeteren.

Mogelijke verificatiepunten:

- Procedures (voor een extra toelichting, zie bijlage 1);
- Documenten (zoals kwaliteitsbeoordelingen, actielijsten, plannen van aanpak, beschrijving van verbeterproject).

4.3 Integriteitbeleid

Betrouwbaarheid als opdrachtnemer en integere dienstverlening zijn uiterst belangrijke waarden in de particuliere beveiliging en onderzoek.

Om dit te kunnen waarmaken wordt van een keurmerkhouder geacht dat deze een samenhangend geheel van integriteitbevorderende maatregelen neemt.

In het integriteitbeleid geeft het onderzoeksbureau uitdrukking aan de bedoelingen en uitgangspunten m.b.t. het gewenste integriteitniveau en de realisatie daarvan.

In het bijzonder eerbiedigt het onderzoeksbureau de privacy van onderzochte personen door naleving van de Privacygedragscode voor particuliere recherchebureaus.

4.3.1 Algemeen (mustvraag)

Het onderzoeksbureau bedrijf heeft een integriteitbeleid vastgesteld.

Het onderzoeksbureau verricht zijn werkzaamheden conform de bepalingen zoals gesteld in de Privacygedragscode.

Verplichte verificatiepunten:

- Schriftelijk integriteitbeleid (betreft minimaal een verklaring van de directie over de wijze waarop het bedrijf omgaat met integriteit en de wijze waarop dat onderdeel vormt van de uitvoering van de dienstverlening);
- Vastgelegde afspraken in offertes en opdrachtbevestigingen;
- Dossieronderzoek: Vastgelegd dient te zijn op welke wijze het onderzoekssubject is geïnformeerd met betrekking tot het doel van de verwerking van de persoonsgegevens of de reden waarom betrokkene niet is geïnformeerd.

4.3.2 Analyse en verbeteren (mustvraag)

Het onderzoeksbureau stelt op reguliere basis haar integriteitrisico's vast.

Mogelijke verificatiepunten:

- Proces van analyse, evaluatie van de analyse en correctieve maatregelen of actieplan.

4.3.3 Uitvoering van de dienstverlening (mustvraag)

De dienstverlening van het onderzoeksbureau wordt uitgevoerd met inachtneming van het integriteitbeleid en de bepalingen van de Privacygedragscode.

Mogelijke verificatiepunten:

- Integriteitbeleid aantoonbaar geïmplementeerd in bedrijfsprocessen, documenten, enz;
- De bepalingen van de Privacygedragscode zijn aantoonbaar geïmplementeerd in bedrijfsprocessen en documenten die binnen onderzoekswerkzaamheden worden gebruikt.

4.3.4 Bescherming vertrouwelijke gegevens m.b.t. de opdrachtgever (mustvraag)

Het onderzoeksbureau zorgt ervoor dat de vertrouwelijke gegevens van de opdrachtgever in voldoende mate worden beschermd.

Hiertoe stelt het onderzoeksbureau schriftelijke regels die minimaal het volgende bepalen:

- a) Een regeling die waarborgen stelt aan de beveiliging, de toegankelijkheid en de opslag van deze vertrouwelijke gegevens in gebouwen, opslagruimten en opslagmiddelen, digitale opslagmiddelen en voertuigen van het onderzoeksbureau.
- b) De regeling bevat bepalingen over de bewaartermijn van de vertrouwelijke gegevens
- c) De afgifte van een geheimhoudingsverklaring door het onderzoeksbureau aan de opdrachtgever indien de opdrachtgever daarom vraagt.
- d) De afgifte van een geheimhoudingsverklaring m.b.t. de onderzoeker indien de opdrachtgever daarom vraagt.

Mogelijke verificatiepunten:

- Procedures.

4.3.5 Bescherming persoonsgegevens (mustvraag)

Het onderzoeksbureau zorgt ervoor dat persoonsgegevens in voldoende mate worden beschermd. Hiertoe stelt het onderzoeksbureau schriftelijke regels die minimaal bepalen:

- a) Welke gegevens het betreft;
- b) De doeleinden waarvoor deze gegevens mogen worden gebruikt;
- c) Wie geautoriseerd wordt voor welke gegevens;
- d) De bewaartermijn van deze gegevens;
- e) De wijze van vernietiging van deze gegevens.

Mogelijke verificatiepunten:

- Bevestiging incl. meldingsnummer van CBP inzake WBP-aanmelding verwerking persoonsgegevens;
- Procedures.

4.3.6 Personeel (10 punten)

Het onderzoeksbureau stelt met betrekking tot hun personeel schriftelijke regels vast inzake:

- a) Het aannamebeleid voor giften, geschenken en gunsten;
- b) Het hebben en verrichten van nevenwerkzaamheden;
- c) De omgang en gebruik van eigendommen en middelen van de opdrachtgever, waaronder in elk geval beschreven wordt het gebruik van telefoon, internet en e-mail;
- d) Ongewenste omgangsvormen.

Mogelijke verificatiepunten:

- Specifiek reglement;
- Procedures.

4.3.7 Oneigenlijk gebruik legitimatiebewijs (10 punten)

Het onderzoeksbureau heeft een regeling die waarborgen stelt ter voorkoming van oneigenlijk gebruik van het legitimatiebewijs tijdens en na beëindiging van het dienstverband.

Mogelijke verificatiepunten:

- Specifiek reglement;
- Arbeidsovereenkomst.

4.3.8 Sancties (5 punten)

Het integriteitbeleid bevat een sanctiebeleid.

Mogelijke verificatiepunten:

- Procedure.

4.4 Middelenbeheer

Een betrouwbare, solide, continue, kwalitatief hoogwaardige en deskundige dienstverlening wordt niet alleen bereikt d.m.v. een professionele bedrijfsvoering en een adequaat kwaliteit- en integriteitbeleid.

Van een keurmerkhouders wordt tevens verwacht dat deze op een verantwoorde wijze omgaat met zijn middelen. Het belangrijkste 'middel' van een onderzoeksbureau is zijn personeel; onderzoek is mensenwerk! Het personeel dient deskundig, betrouwbaar en voldoende opgeleid te zijn.

Ten aanzien van personeel en communicatiemiddelen wordt in dit keurmerk een minimum kwaliteitsniveau geformuleerd.

4.4.1 Personeel (mustvraag)

Het onderzoeksbureau hanteert een werkwijze die ervoor zorgt dat voor de dienstverlening voldoende opgeleid, deskundig en betrouwbaar personeel wordt ingezet.

De werkwijze regelt minimaal dat:

- a) ten aanzien van het ingezette personeel aan alle wettelijke vereisten wordt voldaan;
- b) personeel over het vereiste opleidingsniveau beschikt;
- c) personeel, met uitzondering van het administratief personeel, dat niet beschikt over het diploma Particulier Onderzoeker aantoonbaar de praktijkopleiding voor dit diploma volgt;;
- d) personeel aantoonbaar over het vereiste legitimatiebewijs (conform art. 9, achtste lid, Wpbr) beschikt;
- e) Personeel minimaal 2 jaar onderzoekservaring heeft;
- f) Het personeel dat geen 2 jaar onderzoekservaring heeft, wordt gecoacht door een mentor.

Mogelijke verificatiepunten:

- Procedures;
- Steekproef uit personeelsdossier.

4.4.2 Aspirant (voorwaardelijke mustvraag)

Het onderzoeksbureau dat een aspirant een opleidingsplaats biedt, heeft een beleid ten aanzien van het praktijkbegeleiden van aspiranten.

Het beleid regelt minimaal dat:

- g) aspiranten beschikken over een arbeidsovereenkomst met het onderzoeksbureau;
- h) aspiranten aantoonbaar over het vereiste legitimatiebewijs (conform art. 9, achtste lid, Wpbr) beschikken;
- i) aspiranten worden begeleid door een praktijkbegeleider;
- j) aspiranten alleen onder begeleiding van een mentor onderzoekswerkzaamheden verrichten;
- k) de afspraken over het praktijkleren schriftelijk worden vastgelegd;
- l) de afspraken over het praktijkleren bevatten ten minste afspraken over
 - o de beschikbare tijd voor (zelf)studie;
 - o de naam of namen van de praktijkbegeleider;
 - o de overlegmomenten
- m) aspiranten binnen de door de wet bepaalde termijn van één jaar over het diploma Particulier Onderzoeker beschikken;
- n) een praktijkbegeleider minimaal vijf jaar recente praktijkervaring heeft en de Basistraining Opleiden en begeleiden in de beroepspraktijk van Ecabo met goed gevolg heeft doorlopen;

4.4.3 Communicatiemiddelen (5 punten)

- a) Het onderzoeksbureau stelt gebruikersvoorschriften vast voor de communicatiemiddelen die voor de dienstverlening worden gebruikt.
- b) Het onderzoeksbureau heeft een werkwijze die ervoor zorgt dat communicatiemiddelen die voor de dienstverlening worden gebruikt, aan de geldende eisen voor gebruik voldoen.

Mogelijke verificatiepunten:

- Beleid
- Procedures;
- Opleidingsplan of aparte overeenkomst tussen aspirant en onderzoeksbureau;
- Steekproef uit personeelsdossier.

Mogelijke verificatiepunten:

- Instructie;
- Sub b): Werkwijze in procedure opgenomen.

4.5 Dienstverlening

Een professionele, deskundige en kwalitatief hoogwaardige dienstverlening begint niet pas bij aanvang van de dienstverlening. De dienstverlening van een keurmerkhouders vangt aan in de precontractuele fase en loopt tot en met de beëindiging van het contract.

Van een keurmerkhouders wordt verwacht dat deze duidelijkheid en helderheid hoog in het vaandel draagt ten aanzien van de inhoud van de dienstverlening en de voorwaarden waartegen de dienstverlening wordt verricht, en dat blijkt wordt gegeven van zijn deskundigheid. Voorts wordt als belangrijke waarde beschouwd dat een keurmerkhouders de dienstverlening levert die is afgesproken en dat na beëindiging van de dienstverlening relevante zaken op een correcte wijze worden afgewikkeld.

4.5.1 Offerte (mustvraag)

- a) Het onderzoeksbureau stelt een schriftelijke offerte op.
- b) De offerte bevat in elk geval een beschrijving van de volgende aspecten:
 - i. De inhoud van de dienstverlening
 - ii. De looptijd van de offerte
 - iii. Het beleid van verlenging en beëindiging van de dienstverlening
 - iv. De annuleringsclausule van niet afgenomen diensten
 - v. De tarieven, inclusief een beschrijving van de dienstverlening die onder deze tarifiering wordt begrepen
 - vi. De toeslagen en overige kosten
 - vii. De wijze van facturering
 - viii. Een verwijzing naar de Algemene (leverings)voorwaarden
 - ix. Een verwijzing naar informatieplicht ingevolge de Privacygedragscode en het Integriteitsprotocol van het onderzoeksbureau
- c) In spoedeisende gevallen stelt het onderzoeksbureau geen offerte op maar kan worden volstaan met een ondertekende opdrachtbevestiging.

Mogelijke verificatiepunten:

- Sub a): Steekproefsgewijs o.b.v. offertes;
- Sub b): Steekproefsgewijs uit opdrachtgeverdossiers o.b.v. uitgebrachte offertes;
- Sub c): Steekproefsgewijs uit opdrachtgeverdossiers o.b.v. uitgebrachte offertes.

4.5.2 Opdrachtbevestiging (mustvraag)

- a) Het onderzoeksbureau stelt een schriftelijke opdrachtbevestiging op en laat deze ter akkoord door de opdrachtgever ondertekenen. De opdrachtbevestiging bevat in ieder geval de volgende onderwerpen:
- i. Korte omschrijving van de werkzaamheden
 - ii. De wijze van facturering
 - iii. Tarieven voor de soorten dienstverlening
 - iv. De communicatiestructuur met de opdrachtgever
 - v. Verwijzing naar de informatieplicht ingevolge de Privacygedragscode
 - vi. De klachtenregeling.
- b) Voor opdrachten die worden gegeven op basis van een mantelovereenkomst of SLA, wordt een schriftelijke opdrachtverstrekking door de opdrachtgever als opdrachtbevestiging beschouwd.

Mogelijke verificatiepunten:

- Steekproefsgewijs uit opdrachtgeverdossiers o.b.v. uitgebrachte opdrachtbevestigingen.

4.5.3 Rapportage (mustvraag)

Het onderzoeksbureau hanteert een werkwijze die ervoor zorgt dat de opdrachtgever na – en eventueel tijdens - de opdracht op een verantwoorde en juiste wijze schriftelijk wordt gerapporteerd over de onderzoekswerkzaamheden.

Mogelijke verificatiepunten:

- Steekproefsgewijs uit opdrachtgeverdossiers o.b.v. uitgebrachte opdrachtbevestigingen;
- Rapportage.

Checklist

Inhoudelijke eisen	Mustvraag	Ja/nee	Puntenvraag	Aantal
4.1 Organisatie				
4.1.1 Wettelijke vereisten	Ja			
4.1.2 Kamer van Koophandel	Ja			
4.1.3 Verplichte afdrachten	Ja			
4.1.4 Verzekeringen	Ja			
4.1.5 Ervaring in dienstverlening	Ja			
4.1.6 Sociaal beleid	Ja			
4.1.7 Financiële soliditeit	Ja			
4.1.8 Communicatiestructuur	Ja			
4.2 Kwaliteitsbeheer				

4.2.1 Algemeen	Ja			
4.2.2 Klachtenmanagement	Ja			
4.2.3 Klantevaluatie	Ja			
4.2.4 Verbeterproces	Ja			
<i>4.3 Integriteitbeleid</i>				
4.3.1 Algemeen	Ja			
4.3.2 Analyse en verbeteren	Ja			
4.3.3 Uitvoering dienstverlening	Ja			
4.3.4 Bescherming gegevens opdrachtgever	Ja			
4.3.5 Bescherming persoonsgegevens	Ja			
4.3.6 Personeel			10 punten	
4.3.7 Oneigenlijk gebruik			10 punten	
4.3.8 Sancties			5 punten	
<i>4.4 Middelenbeheer</i>				
4.4.1 Personeel	Ja			
4.4.2 Aspirant	Ja (voorw.)			
4.4.3 Communicatiemiddelen			5 punten	
<i>4.5 Dienstverlening</i>				
4.5.1 Offerte	Ja			
4.5.2 Opdrachtbevestiging	Ja			
4.5.3 Rapportage	Ja			
	Score:		Behaalde score:	
	Vereist:	21 x ja	Minimaal vereist:	20

Bijlage 1: Toelichting m.b.t. verbeterproces

Het onderzoeksbureau bepaalt zelf hoe het zijn verbeterproces inricht. Voor organisaties die geen verbeterproces hebben, volgt hieronder informatie op basis waarvan zij zelf een verbeterproces kunnen opzetten.

In de meest minimale vorm bestaat het verbeterproces uit 3 stappen:

1. Meten,
2. Analyseren,
3. Verbeteren.

1. Meten

Een organisatie dient periodiek te meten.

Er zijn diverse indicatoren die kunnen dienen als meetinstrument. Voorbeelden:

- Klanttevredenheid;
- Klachten;
- Incidenten-ongevallen;
- Interne audits;
- Werkplekonderzoeken;
- RI&E;
- Regulier overleg met opdrachtgevers;
- Regulier overleg met personeel.

2. Analyseren

Een organisatie dient periodiek een analyse te houden op basis van de gekozen indicatoren. De analyse bestaat uit een beoordeling van de resultaten van de gekozen meetinstrumenten.

Op basis van deze resultaten dient te worden vastgesteld of de dienstverlening verbeterd moet worden. De resultaten van de analyse kunnen worden neergelegd in een verbeterrapport.

3. Verbeteren

Verbeteracties kunnen uit de volgende elementen bestaan:

- a) Omschrijving te nemen maatregel;
- b) Aanwijzing wie verantwoordelijk is voor de te nemen maatregel;
- c) Tijdspad waarbinnen de maatregel zijn beslag dient te krijgen;
- d) Meting en beoordeling van het effect van de maatregel.

Bijlage 2: Beschrijving certificatieproces Keurmerk Particulier Onderzoeksbureau

1. Inleiding

Dit document beschrijft de inhoud van, voorwaarden waaronder en criteria voor de audit- en certificeringwerkzaamheden van CI's op basis van het Keurmerk Particulier Onderzoeksbureau. Dit schema maakt onderdeel uit en moet worden gelezen in samenhang met het normstellend document zelf.

In dit document worden de volgende onderwerpen beschreven:

- Criteria voor CI's en auditors (hoofdstuk 2)
- Het audit- en certificatieproces (hoofdstuk 3)
- Overige aspecten (hoofdstuk 4)

2. Criteria voor certificatie instellingen en auditors

2.1 Criteria voor certificatie instellingen

CI's die t.b.v. het Keurmerk Particulier Onderzoeksbureau een overeenkomst hebben gesloten met De Nederlandse Veiligheidsbranche kunnen in aanmerking komen voor certificatiewerkzaamheden o.b.v. van dit keurmerk.

Deze CI's dienen te voldoen aan onderstaande eisen:

- De CI heeft een certificatieovereenkomst gesloten met de beheerder van het Keurmerk Particulier Onderzoeksbureau.
Nota bene: momenteel is De Nederlandse Veiligheidsbranche belast met deze taak, maar het is de verwachting dat in de toekomst de overdracht plaats vindt naar een externe organisatie. De overeenkomst tussen De Nederlandse Veiligheidsbranche en de individuele CI zal op dat moment worden 'overgenomen' door de betreffende organisatie d.m.v. een wijziging in de tenaamstelling.
- De CI heeft een algemene RvA accreditatie op basis van NEN 45012 (systeemcertificatie) en erkenning voor de RvA scope 35 (overige dienstverlening).
- De audit wordt in principe verricht door één persoon, de auditor. Indien met een auditteam wordt gewerkt, dient altijd een auditteamleider aanwezig te zijn.
- De coördinator/ beslisser (certificatiemanager) mag niet tevens auditor zijn die het betreffende onderzoek heeft verricht.

2.2 Criteria voor auditors

Personen die door de CI's als auditor worden ingezet voor het uitvoeren van de certificering o.b.v. het keurmerk moeten voldoen aan de volgende eisen:

- Opleiding minimaal op HBO-niveau (aanmerkelijke ervaring en aanvullende beroepsopleiding en –training kunnen daaraan gelijkwaardig zijn).
- ISO gekwalificeerde auditor.
- Goede kennis van kwaliteitssystemen en van uiteenlopende organisaties.
- Voldoende brancherelevante kennis opgedaan op daartoe georganiseerde trainingsbijeenkomsten van De Nederlandse Veiligheidsbranche.
- Voldoende kennis opgedaan van de Privacygedragscode, opgedaan op daartoe georganiseerde trainingsbijeenkomsten van De Nederlandse Veiligheidsbranche.

3. Audit- en certificatieproces

Dit hoofdstuk beschrijft de algemene procedures die moeten worden gevolgd door CI's die organisaties beoordelen en certificeren o.b.v. dit keurmerk.

3.1 Aanvraag certificatie

Iedere organisatie die valt onder de werkingssfeer van dit keurmerk, kan de CI vragen een beoordeling uit te voeren en moet ook toegang hebben tot de dienstverlening van de CI.

Offertes van CI's voor deze dienstverlening vermelden duidelijk de voorwaarden waaronder de dienstverlening wordt verricht, alsmede de verplichtingen van het onderzoeksbureau in verband met de certificatie.

De CI brengt aan organisaties die geen lid zijn van De Nederlandse Veiligheidsbranche een bijdrage in de ontwikkelingskosten van dit keurmerk in rekening en draagt deze af aan De Nederlandse Veiligheidsbranche. De hoogte van deze bijdrage is vastgelegd in bijlage 3. Leden van De Nederlandse Veiligheidsbranche zijn deze kosten niet verschuldigd aangezien zij middels de contributie van De Nederlandse Veiligheidsbranche reeds hierin hebben bijgedragen. De CI maakt deze bijdrage over aan De Nederlandse Veiligheidsbranche. De Nederlandse Veiligheidsbranche geeft niet eerder het certificaat uit dan nadat zij deze bijdrage heeft ontvangen.

3.2 Auditduur

De duur van de audit dient te worden vastgesteld op basis van onderstaande tabel:

ISO9001-2000 gecertificeerd bedrijf	Niet- ISO9001-2000 gecertificeerd bedrijf
0,5 dag	1 dag

De tijdsbesteding heeft betrekking op onderzoek en verslaglegging en is derhalve exclusief reistijd.

3.3 Audit

De audit vindt plaats op het hoofdkantoor van het onderzoeksbureau.

Het onderzoeksbureau verleent de certificatie instelling toegang tot de vereiste documentatie. De auditor toetst de documentatie, processen, dossiers, enz. tegen de criteria neergelegd in dit keurmerk en legt de bevindingen vast in een auditrapport. Het concept voor dit rapport is opgenomen in bijlage 4.

3.4 Certificatiebeslissing

De certificatie instelling neemt een beslissing op grond van het auditrapport die de bevindingen weergeeft van de documentenbeoordeling en de audit.

De (inhoudelijke) eisen van het keurmerk zijn onderverdeeld in must- en puntenvragen.

Een organisatie komt in aanmerking voor het behalen van het keurmerk wanneer minimaal wordt voldaan aan de volgende eisen:

- 100% score op de mustvragen en indien van toepassing de voorwaardelijke mustvraag;
- 60 % score op de puntenvragen (= minimaal 20 punten van de 30 beschikbare punten).

Als wordt vastgesteld dat het onderzoeksbureau één of meerdere non-conformiteiten heeft of dat er een onvoldoende score op de puntenvragen wordt behaald, dan wordt het onderzoeksbureau in de gelegenheid gesteld corrigerende maatregelen te treffen binnen een termijn van 3 maanden.

Na deze hersteltermijn beoordeelt de auditor de corrigerende maatregelen en rapporteert hierover. Op grond van dit aanvullend rapport wordt een nieuwe certificatiebeslissing genomen.

Een positieve certificatiebeslissing kan worden genomen als geen non-conformiteiten zijn vastgesteld en een voldoende score op de puntenvragen is behaald. De CI overlegt de certificatiebeslissing en het auditrapport, met eventueel het aanvullend rapport, aan De Nederlandse Veiligheidsbranche. De CI stuurt het onderzoeksbureau een afschrift van deze correspondentie.

3.5 Uitgifte certificaat

De Nederlandse Veiligheidsbranche geeft het certificaat uit aan het onderzoeksbureau op basis van de certificatiebeslissing en het auditrapport van de CI. De Nederlandse Veiligheidsbranche treedt niet in de certificatiebeslissing van de CI.

Bij een positieve certificatiebeslissing ten aanzien van onderzoeksbureaus die geen lid zijn van De Nederlandse Veiligheidsbranche, geeft De Nederlandse Veiligheidsbranche niet eerder het certificaat uit dan nadat zij van de CI de bijdrage in de ontwikkelingskosten heeft ontvangen.

Het certificaat is geldig voor de periode van 3 jaar, behoudens intrekking, schorsing of nietigverklaring.

3.6 Periodieke controle

De CI voert bij houders van dit keurmerk één maal per jaar een controle-audit uit.

Deze controle-audit dient zeker te stellen dat gedurende de geldigheid van het certificaat, het onderzoeksbureau aan de eisen van het keurmerk blijft voldoen.

De auditduur en de elementen van deze audit zullen later worden vastgesteld, doch niet later dan 2 maanden na de eerste evaluatie van dit keurmerk.

3.7 Herbeoordeling

De geldigheidsduur van het certificaat is 3 jaar.

Aan het einde van de geldigheidsperiode kan de CI het certificaat verlengen voor een nieuwe periode van 3 jaar op grond van een positieve herbeoordeling, uit te voeren volgens het in dit hoofdstuk beschreven proces.

3.8 Termijnbewaking

De CI bewaakt de geldigheidsduur van de certificaten die op basis van zijn certificatiebeslissing zijn uitgegeven alsmede de termijn waarbinnen de periodieke controles verricht dienen te worden. Indien één van deze termijnen verstrijkt zonder er een audit heeft plaatsgevonden, stelt de CI De Nederlandse Veiligheidsbranche daarvan in kennis.

4. Overige aspecten

4.1 Uitvoerings- en beheerskosten

De klanten van de CI's zullen gezamenlijk de kosten dragen die verbonden zijn aan de uitvoerings- en beheerswerkzaamheden. Deze kosten zullen via de CI's bij het onderzoeksbureau in rekening worden gebracht. De CI draagt de geïnde gelden af aan De Nederlandse Veiligheidsbranche.

De hoogte van deze bijdrage is vastgelegd in bijlage 3.

4.2 Beroepsmogelijkheden

Het onderzoeksbureau dient zich met klachten en bezwaren inzake het audit- en certificatieproces te wenden tot de CI waarmee zij een certificatieovereenkomst heeft. De reglementen van de CI beschrijven de te volgen procedures voor het behandelen van beroep, klachten en geschilpunten.

4.3 Toezicht op certificatie instellingen

Aangezien het Keurmerk Beveiliging en dit keurmerk (nog) niet onder accreditatie is gebracht, wordt het toezicht op de CI's op een andere wijze vormgegeven.

Vooralsnog kan het toezicht op de volgende wijzen worden uitgeoefend:

- Op basis van het auditrapport. De Nederlandse Veiligheidsbranche ontvangt een afschrift van elk rapport. Mede op basis van dit rapport vindt uitgifte van het certificaat plaats. Het toezicht vindt derhalve plaats door middel van een check op volledigheid en juistheid.
- Op basis van het bijwonen van audits. De Nederlandse Veiligheidsbranche kan op steekproefbasis enkele audits bijwonen (indien gewenst of daartoe aanleiding wordt gezien). CI's dienen medewerking te verlenen aan deze vorm van toezicht.

4.4 Evaluatie

Dit keurmerk en het Keurmerk Beveiliging is ingevoerd met het besef van het feit dat het een groei-model is. Dit betekent dat De Nederlandse Veiligheidsbranche in de aanvangperiode goed voeling wil houden met de ervaringen van alle betrokken stakeholders met het keurmerk, met als doelstelling het keurmerk te verbeteren daar waar dat noodzakelijk wordt geacht in het kader van de doelstellingen ervan.

Voor CI's betekent dit dat van hen verlangd wordt dat zij op coöperatieve en actieve wijze een bijdrage leveren aan dit proces. De medewerking bestaat onder meer uit:

- Verplichte deelname aan het onderhoudsoverleg. Doelstelling van dit overleg is het bespreken van knelpunten bij de toepassing van het keurmerk.
- Verplichte deelname aan evaluaties.

Bijlage 3: Overzicht kosten

Kostensoort	Bedrag
Bijdrage ontwikkelkosten keurmerkhouders niet-lid De Nederlandse Veiligheidsbranche (eenmalig)	€ 1.000
Jaarlijkse bijdrage beheerskosten keurmerkhouders lid De Nederlandse Veiligheidsbranche	€ 100
Jaarlijkse bijdrage beheerskosten keurmerkhouders niet-lid De Nederlandse Veiligheidsbranche	€ 250

Toelichting

Bijdrage in ontwikkelingskosten voor niet-leden van De Nederlandse Veiligheidsbranche

- De Nederlandse Veiligheidsbranche brengt deze bijdrage in rekening rechtstreeks bij de potentieel keurmerkhouders.
- De Nederlandse Veiligheidsbranche geeft niet eerder het certificaat uit, dan nadat zij deze bijdrage heeft ontvangen.
- Keurmerkhouders die lid zijn van De Nederlandse Veiligheidsbranche, zijn deze kosten niet verschuldigd aangezien zij middels de contributie van De Nederlandse Veiligheidsbranche al hierin hebben bijgedragen.

Bijdrage in beheer- en uitvoeringswerkzaamheden

- De keurmerkhouders dragen gezamenlijk de kosten voor de uitvoerings- en beheerswerkzaamheden m.b.t. het keurmerk.
- De Nederlandse Veiligheidsbranche brengt deze bijdrage in rekening rechtstreeks bij de keurmerkhouders.
- Als een keurmerkhouders de bijdrage niet tijdig betaalt, riskeert hij de sanctie schorsing van het certificaat.
- Keurmerkhouders die lid zijn van De Nederlandse Veiligheidsbranche, zijn een lager bedrag verschuldigd aangezien zij middels de contributie van De Nederlandse Veiligheidsbranche al hieraan bijdragen.

Kosten keurmerkboekje

- Ieder lid van De Nederlandse Veiligheidsbranche kan kosteloos een exemplaar opvragen.
- Iedere certificatie instelling kan kosteloos een aantal exemplaren opvragen.

Bijlage 4: Concept auditrapport

Naam onderzoeksbureau: (conform KvK)					
Vergunningnummer:					
Bedrijfsbeschrijving van de scope ¹ :					
Inhoudelijke eisen	Must/ puntenvraag	Conform	Niet conform	Aard Afwijking	Toelichting
4.1 Organisatie					
4.1.1 Wettelijke vereisten	must				
4.1.2 Kamer van Koophandel	must				
4.1.3 Verplichte afdrachten	must				
4.1.4 Verzekeringen	must				
4.1.5 Ervaring in dienstverlening	must				
4.1.6 Sociaal beleid	must				
4.1.7 Financiële soliditeit	must				
4.1.8 Communicatiestructuur	must				
Aanvullend: Vermeld welke kerndocumenten en registraties gezien zijn. (zie specificatie bij norm)				Toelichting
4.2 Kwaliteitsbeheer					
4.2.1 Algemeen	must				
4.2.2 Klachtenmanagement	must				
4.2.3 Klantevaluatie	must				
4.2.4 Verbeterproces	must				
Aanvullend: Vermeld welke kerndocumenten en registraties gezien zijn. (zie specificatie bij norm)				Toelichting
4.3 Integriteitbeleid					
4.3.1 Algemeen	must				
4.3.2 Analyse en verbeteren	must				
4.3.3 Uitvoering dienstverlening	must				
4.3.4 Bescherming gegevens opdrachtgever	must				
4.3.5 Bescherming persoonsgegevens	must				
4.3.6 Personeel	10 pt				
4.3.7 Oneigenlijk gebruik	10 pt				
4.3.8 Sancties	5 pt				
Aanvullend: Vermeld welke kerndocumenten en registraties gezien zijn. (zie specificatie bij norm)				Toelichting

¹ Alle onderzoekswerkzaamheden die of onder het betreffende vergunningnummer vallen dan wel die door de rechtspersoon (onderwerp van audit) worden verricht, vallen onder het bereik van het keurmerk. Al deze activiteiten dienen te worden geauditeerd.

Dit betekent dus ook dat het niet mogelijk is het keurmerk te verkrijgen voor een gedeelte van de door de vergunninghouder uitgevoerde (beveiligings)activiteiten.

Inhoudelijke eisen	Must/ punten vraag	Conform	Niet conform	Aard afwijking	Toelichting
4.4 Middelenbeheer					
4.4.1 Personeel	must				
4.4.2 Aspirant	V.w. must				
4.4.3 Communicatiemiddelen	5 pt				
<u>Aanvullend:</u> Vermeld welke kerndocumenten en registraties gezien zijn. (zie specificatie bij norm)				Toelichting
4.5 Dienstverlening					
4.5.1 Offerte	must				
4.5.2 Opdrachtbevestiging	must				
4.5.3 Rapportage	must				
<u>Aanvullend:</u> Vermeld welke kerndocumenten en registraties gezien zijn. (zie specificatie bij norm)				Toelichting
Minimaal vereist	20 pt	21 conf.			
<u>Aanvullend:</u> Persoonlijk oordeel m.b.t. noodzaak bezoek nevenvestiging en objectlocaties:					
Naam certificatie instelling:					
Naam auditor(s):					
Naam onderzoeksbureau:					
Datum audit:					
Handtekening:					

Bijlage 5: Referentiekader auditor Particulier onderzoek

Een onderzoeksbureau dat beschikt over het Keurmerk ARS heeft aantoonbaar ervaring in het uitvoeren van een diversiteit aan onderzoekswerkzaamheden.

De onderzoekswerkzaamheden die kunnen worden onderscheiden zijn:

- Toedrachtsonderzoek:
Het uitvoeren van een technisch of tactisch feitenonderzoek naar de toedracht van een (al dan niet gedekt) evenement met betrekking tot een ingediende claim op een verzekeringspolis.
- Achtergrondonderzoek:
Het uitvoeren van een deskonderzoek naar de achtergronden van een rechtspersoon of een natuurlijk persoon vanuit open en semi-open bronnen.
- Fraudeonderzoek:
Het uitvoeren van een onderzoek naar één of meerdere incidenten binnen een onderneming of een bestuursorgaan, waardoor deze onderneming of het bestuursorgaan schade (materieel of immaterieel) heeft geleden of zou kunnen leiden.
- Observatieonderzoek:
Het uitvoeren van statische en/of dynamische observatiewerkzaamheden (na afweging van het proportionaliteit- en subsidiariteit) op basis waarvan waarnemingen, op de openbare weg en voor het publiek toegankelijke plaatsen, kunnen worden gedaan.
- Technisch observatieonderzoek:
Het middels heimelijk geplaatste camera's vastleggen van onrechtmatige handelingen door derden. Bij de installatie en het gebruik van de heimelijk geplaatste camera's dient rekening te worden gehouden met de verbodsbepalingen genoemd in de artikelen 139f en 441b van het Wetboek van Strafrecht.
- Pre- en in employmentonderzoek:
Het uitvoeren van een onderzoek naar de integriteit en betrouwbaarheid van personen voorafgaande aan een indiensttreding bij een rechtspersoon of bestuursorgaan of van personen die via een interne mutatie binnen een rechtspersoon of een bestuursorgaan naar een integriteitgevoelige functie solliciteren.