



Keurmerk

Flexbedrijven in de particuliere beveiliging

Versie 1
(november 2008)

Versiebeheer

November 2008

Versie 1

Flexbedrijven in de particuliere beveiliging, versie 1 (november 2008)

Redactie: Vereniging van Particuliere Beveiligingsorganisaties
Gorinchem, Vereniging van Particuliere Beveiligingsorganisaties

Uitgave: Vereniging van Particuliere Beveiligingsorganisaties

©Vereniging van Particuliere Beveiligingsorganisaties, Gorinchem

Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd en/of openbaar worden gemaakt door middel van druk, fotokopie, microfilm of op welke wijze dan ook, zonder schriftelijke toestemming van de Vereniging van Particuliere Beveiligingsorganisaties.

Inhoudsopgave

Informatie over invoering Flexbedrijven	
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 Flexbedrijven	5
5. Evaluatie Keurmerk Flexbedrijven	6
Hoofdstuk 1 Inleiding	7
Hoofdstuk 2 Toepassingsgebied	8
Hoofdstuk 3 Definities en begrippenkader	9
Hoofdstuk 4 Inhoudelijke eisen	10
4.1 Organisatie	10
4.2 Kwaliteitsbeheer	12
4.3 Integriteitbeleid	14
4.4 Middelenbeheer	16
4.5 Dienstverlening	18
Checklist	20
Bijlage 1: Toelichting m.b.t. verbeterproces	21
Bijlage 2: Beschrijving certificatieproces Keurmerk Flexbedrijven	22
Bijlage 3: Overzicht kosten	26
Bijlage 4: Concept auditrapport	27

Informatie over invoering Keurmerk Flexbedrijven

Inleiding

De Vereniging Particuliere Beveiliging (VPB) is in 2006 gestart met het Keurmerk Beveiliging. In november 2007 volgde het Keurmerk Geld- en waardetransport. In april 2008 is het Keurmerk Flexbedrijven in de particuliere beveiliging gelanceerd.

De VPB zal het Keurmerk Flexbedrijven tijdelijk zelf beheren en uitvoeren. In de loop van 2008 zullen deze taken extern worden gepositioneerd. Het orgaan dat hiermee belast gaat worden is momenteel in oprichting.

Het Keurmerk Flexbedrijven in de particuliere beveiliging is verkrijgbaar voor iedere geïnteresseerde. Exemplaren zijn verkrijgbaar bij het secretariaat van VPB

Om het Keurmerk Flexbedrijven 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 het bedrijf. 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 bedrijven 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;
- 60% score op de puntenvragen (= minimaal 30 punten van de 45 beschikbare punten).

Checklist

Als de implementatie is voltooid, zou het bedrijf 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

VPB-leden kunnen met hun vragen terecht bij het VPB-secretariaat, dat speciaal voor dit project een helpdesk heeft ingericht. Het secretariaat is te bereiken via telefoon 0183-646 670 of via e-mail vpb@zpg.nl.

2. Externe audit op het keurmerk

Bedrijven kunnen het Keurmerk Flexbedrijven in de particuliere beveiliging pas behalen nadat door een externe, onafhankelijke en deskundige organisatie (Certificerende instelling, 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.

VPB heeft als doelstelling om met alle CI's een overeenkomst af te sluiten. Inmiddels zijn er met 8 CI's overeenkomsten afgesloten (april 2008). Een recent overzicht van CI's waarmee overeenkomsten zijn afgesloten, is te vinden op de VPB website (www.vpb.nl).

Ieder bedrijf kan - zonder tussenkomst van de VPB – 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 keurmerkuitgevend 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 Flexbedrijven

De beschrijving van het certificatieproces Keurmerk Flexbedrijven in de particuliere beveiliging 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: de Stichting Kwaliteitsborging Veiligheid en Beveiliging (KVB).

Naar verwachting zal in de loop van het jaar 2008 het beheer en uitvoering van het keurmerk worden overgedragen aan deze stichting.

5. Evaluatie Keurmerk Flexbedrijven

In 2008 zal het Keurmerk Beveiliging worden geëvalueerd. Deze evaluatie zal gehouden worden onder een aantal betrokken partijen zoals bestaande en potentiële keurmerkhouders, opdrachtgevers en CI's. Doordat 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 VPB, 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 april 2008 is het Keurmerk Flexbedrijven in de particuliere beveiliging gelanceerd. Dit keurmerk is bedoeld voor uitzend- en/of detacheringsbedrijven die zich hebben gespecialiseerd in het leveren van vakbekwaam en betrouwbaar personeel aan zijn opdrachtgever, de vergunningplichtige beveiligingsorganisaties.

Al deze keurmerkgeregelingen zijn ontwikkeld door de VPB en zullen zo spoedig mogelijk door het bevoegde College van Deskundigen worden goedgekeurd.

Hoofdstuk 2 Toepassingsgebied

Dit keurmerk is van toepassing op uitzend- en/of detachingsbedrijven die zich hebben gespecialiseerd in het leveren van gekwalificeerd en betrouwbaar personeel aan vergunningplichtige beveiligingsbedrijven. Deze bedrijven hebben geen eigen objecten, verrichten niet zelfstandig beveiligingswerkzaamheden en leveren niet rechtstreeks beveiligingsmedewerkers aan de eindgebruiker. Deze bedrijven identificeren zich in verregaande mate met de beveiligingsbranche hetgeen tot uitdrukking komt in het voldoen aan de wettelijke eisen die de Wet particuliere beveiligingsorganisaties en recherchebureaus (Wpbr) voor zover dat mogelijk is en in de beloning van het personeel volgens de cao Particuliere Beveiliging.

Hoofdstuk 3 Definities en begrippenkader

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

Bedrijf

Flexbedrijf

Beveiligingswerkzaamheden

Het bewaken van de veiligheid van personen en goederen of het waken tegen verstoring van de orde en rust op terreinen en in gebouwen.

Beveiligingsorganisatie

Een organisatie die bedrijfsmatig beveiligingswerkzaamheden voor derden verricht overeenkomstig de vereisten van de Wet particuliere beveiligingsorganisaties en recherchebureaus (Wpbr).

Dienstverlening

Het leveren van gescreend, gekwalificeerd en geüniformeerd personeel aan vergunningplichtige beveiligingsorganisaties.

Flexbedrijf

Het uitzend- en/ of detacheringbedrijf die gescreend, gekwalificeerd en geüniformeerd personeel levert aan vergunningplichtige beveiligingsorganisaties.

Instructie

- Algemene instructie
De instructie voor het personeel conform artikel 9, negende lid Wpbr, die moet worden goedgekeurd door de verantwoordelijke Minister.
- Werkinstructie
De instructie voor het beveiligingspersoneel met specificaties voor de uit te voeren beveiligingswerkzaamheden.

Integriteit

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

Klacht

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

Opdrachtgever

De beveiligingsorganisatie waar en onder wiens leiding en toezicht het personeel werkzaam is.

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 personeel dat vanuit het flexbedrijf voor een beveiligingsorganisatie werkzaam is.

Vergunning

Vergunning afgegeven door de verantwoordelijke Minister die vereist is voor beveiligingsorganisaties om beveiligingswerkzaamheden 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 bedrijf beschikt over een vergunning voor een particulier beveiligingsorganisatie en voldoet aan onderstaande eisen uit de Wet Particuliere beveiligingsorganisaties en recherchebureaus:

- Screening van de leiding van de organisatie;
- Screening van het personeel;
- Goedkeuring van de algemene instructie;
- Goedgekeurde klachtenregeling;
- Goedkeuring voor het uniform;
- Legitimatiebewijs voor personeel.

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. 18 Regeling Particuliere beveiligingsorganisaties en recherchebureaus).

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

4.1.2 Kamer van Koophandel (mustvraag)

Het bedrijf staat ingeschreven bij de Kamer van Koophandel als uitzend- en/ of detacheringorganisatie gespecialiseerd in de particuliere beveiliging.

Verplichte verificatiepunten:

- Inschrijvingsbewijs KvK met juiste doelomschrijving.

4.1.3 NEN 4400 (mustvraag)

Het bedrijf is geregistreerd bij de Stichting Normering Arbeid en voldoet daarmee aan NEN 4400.

Verplichte verificatiepunten:

- Geldende Verklaring van registratie van Stichting Normering Arbeid.
- Vermelding in het Register Normering Arbeid (www.normeringarbeid.nl).

4.1.4 Verzekeringen (mustvraag)

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

Verplichte verificatiepunten:

- Geldige polissen;
- Bewijs van premiebetaling.

4.1.5 Ervaring in dienstverlening (mustvraag)

Het bedrijf heeft aantoonbare ervaring in de dienstverlening.

Mogelijke verificatiepunten:

- Inschrijving KvK met juiste doelomschrijving;
- Opdrachtbevestigingen;
- Facturatie.

4.1.6 Sociaal beleid (mustvraag)

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

- a) De naleving van de CAO Particuliere beveiliging op gebied van beloning en vergoedingen.
- b) Het doen van afdrachten aan de paritaire fondsen van de particuliere beveiligingsbranche.
- c) Een actief opleiding- en trainingsbeleid.
- d) Het zijn van een erkend leerbedrijf voor erkende functies in de particuliere beveiliging.
- 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 (bedrijf)reglementen, salarisstroken, uitdraai dienstroosters, administraties (personeelsadministratie en/of loonadministratie)
- Sub b): administratieve verklaring, aansluitingsnummer, verklaring fonds
- Sub c): Opleiding/ training/ cursusbeleid
- Sub d): Ecabo erkenning
- Sub e): Sociaal jaarverslag
- Sub f): Ondernemingsraad of andere vorm van personeelsvertegenwoordiging.

4.1.7 Financiële soliditeit (mustvraag)

Het bedrijf 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:

Procedure die leidt tot verstrekking aan opdrachtgever van:

- Jaarrekening met accountantsverklaring, en/of;
- Verklaring van de huisbankier.

4.1.8 Communicatiestructuur (mustvraag)

Het bedrijf 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), verslagen personeelvertegenwoordigingsorgaan.

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 bedrijf 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 bedrijf.

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 bedrijf heeft een doeltreffend 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 bedrijf 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 bedrijf 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)

Het bedrijf houdt met zijn actieve opdrachtgever op periodieke basis een evaluatie.

- a) Deze evaluatie zal minimaal 2 maal per kalenderjaar worden gehouden, tenzij de opdrachtgever anders wenst.
- b) Het bedrijf geeft de opdrachtgever een terugkoppeling naar aanleiding van de evaluatie. Deze terugkoppeling bevat tevens een aanduiding van de onderwerpen die voor een verbetertraject in aanmerking komen en de uiteindelijke resultaten daarvan.
- c) 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 en eventueel specifieke integriteitwaarborgen;
 - v. De klanttevredenheid;
 - vi. De financiële aangelegenheden.

Mogelijke verificatiepunten:

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

4.2.4 Verbeterproces (mustvraag)

Het bedrijf 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.

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

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

4.3.1 Algemeen (mustvraag)

Het bedrijf heeft een integriteitbeleid vastgesteld.

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).

4.3.2 Analyse en verbeteren (mustvraag)

Het bedrijf 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 (5 punten)

De dienstverlening van het bedrijf wordt uitgevoerd met inachtneming van het integriteitbeleid.

Mogelijke verificatiepunten:

- Integriteitbeleid aantoonbaar geïmplementeerd in bedrijfsprocessen, documenten, enz.

4.3.4 Bescherming persoonsgegevens (mustvraag)

Het bedrijf zorgt ervoor dat persoonsgegevens in voldoende mate worden beschermd. Hiertoe stelt het bedrijf 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.

4.3.5 Geheimhouding personeel (mustvraag)

Het bedrijf stelt heeft een regeling voor de uitgifte van geheimhoudingsverklaringen van het personeel.

Mogelijke verificatiepunten:

- Procedure.

4.3.6 Personeel (10 punten)

Het bedrijf 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:

- Algemene instructie;
- Procedures;
- Personeeldossiers.

4.3.7 Oneigenlijk gebruik uniform en legitimatiebewijs (10 punten)

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

Mogelijke verificatiepunten:

- Algemene instructie;
- Specifiek reglement;
- Arbeidsovereenkomst.

4.3.8 Sancties (5 punten)

Het integriteitbeleid bevat een sanctiebeleid.

Mogelijke verificatiepunten:

- Procedure;
- Dossiers.

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 integriteitsbeleid. Van een keurmerkhouders wordt tevens verwacht dat deze op een verantwoorde wijze omgaat met zijn middelen. Het belangrijkste 'middel' van een beveiligingsorganisatie is zijn personeel; beveiliging is nog steeds mensenwerk! Het personeel dient deskundig, betrouwbaar en voldoende opgeleid en goed geïnformeerd te zijn.

4.4.1 Personeel en opleiding (mustvraag)

- a) Het bedrijf hanteert een werkwijze die ervoor zorgt dat voor de dienstverlening voldoende opgeleid, deskundig en betrouwbaar personeel wordt ingezet. De werkwijze regelt minimaal dat:
- i. Ten aanzien van het ingezette personeel aan alle wettelijke vereisten wordt voldaan;
 - ii. Personeel over het vereiste opleidingsniveau beschikt, met inachtneming van Sub iii en iv van dit artikel;
 - iii. Personeel dat niet beschikt over het diploma Beveiliging 2 aantoonbaar de praktijkopleiding voor dit diploma volgt;
 - iv. Personeel als bedoeld onder iii. binnen de daarvoor geldende termijn over het diploma Beveiliging 2 beschikt;
 - v. Personeel aantoonbaar over het vereiste legitimatiebewijs (conform art. 9, achtste lid, Wpbr) beschikt;
- b) Het bedrijf hanteert een werkwijze op basis waarvan periodiek wordt beoordeeld of het personeel moet worden her- of bijgeschoold.
- c) Het bedrijf hanteert een werkwijze die waarborgt dat personeel niet eerder wordt ingezet dan nadat is vastgesteld dat aan het vereiste opleidingsniveau wordt voldaan.

Mogelijke verificatiepunten:

- sub a I t/m V): Procedure en steekproef uit personeelsdossier
- sub b): Beoordeling van medewerkers
- sub c): Op enigerlei wijze aantoonbaar (evt. voorbeeldprocedure, inwerkformulier bijvoegen)

4.4.2 Personeel en werkzaamheden op locatie (mustvraag)

Het bedrijf hanteert een werkwijze die waarborgt dat personeel voorafgaand aan de werkzaamheden op locatie door opdrachtgever zich laat informeren over:

- a) de geldende werk- c.q. objectinstructies,
- b) het arbo-, veiligheid- en gezondheidsbeleid op locatie,
- c) de huisregels van en het calamiteitenplan op locatie,
- d) de aanwezigheid of het verrichten van BHV,
- e) het gebruik van communicatiemiddelen, veiligheidsmiddelen en voertuigen.

Mogelijke verificatiepunten:

- Procedure

4.4.3 Uniformen (5 punten)

Het bedrijf stelt met inachtneming van de wettelijke regels, voorschriften vast voor de uitgifte en het gebruik van uniformen en andersoortige bedrijfskleding die voor de uitvoering van de dienstverlening worden gebruikt.

Mogelijke verificatiepunten:

- Goedkeuring Ministerie conform art. 9, eerste lid, Wpbr;
- Algemene instructie;
- Procedure (bijv. kledingreglement, arbeidsovereenkomst, (bedrijf)arbeidsvoorwaardenreglement).

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 bedrijf 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. De tarieven, inclusief een beschrijving van de dienstverlening die onder deze tarifiering wordt begrepen
 - iv. De toeslagen en overige kosten zoals overwerkregeling, inwerken extra personeel
 - v. De wijze van facturering
 - vi. De regeling inzake extra afroepdiensten
 - vii. Het functieprofiel van het in te zetten het beveiligingspersoneel
 - viii. Afspraken inzake communicatie en evaluatie
 - ix. Afspraken met betrekking tot behandeling van klachten en borging van verbeteracties
 - x. Een verwijzing naar de Algemene (levering)voorwaarden voor het ter beschikking stellen van uitzendkrachten
 - xi. Een verwijzing naar het Integriteitsprotocol van de beveiligingsorganisatie
 - xii. In spoedeisende gevallen stelt de beveiligingsorganisatie geen offerte op maar kan worden volstaan met een ondertekende opdrachtbevestiging.
- c) In spoedeisende gevallen stelt het bedrijf 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 bedrijf stelt een schriftelijke opdrachtbevestiging op en laat deze ter akkoord door de opdrachtgever ondertekenen.
- b) De opdrachtbevestiging bevat in elk geval een verwijzing naar de offerte en een beschrijving van minimaal de volgende aspecten:
 - i. De wijze van facturering;
 - ii. De communicatiestructuur met de opdrachtgever;
 - iii. Afspraken over arbeidsomstandigheden en veiligheid;
 - iv. De klachtenregeling;
 - v. De informatie die bij beëindiging van de dienstverlening wordt overgedragen aan de opdrachtgever.

Mogelijke verificatiepunten:

- Sub a): Steekproefsgewijs uit opdrachtgeverdossiers o.b.v. uitgebrachte opdrachtbevestigingen;
- Sub b): Opdrachtbevestiging.

4.5.3 Aanvang dienstverlening (10 punten)

Voor aanvang van de dienstverlening vindt met opdrachtgever overleg plaats over:

- a) het arbo-, veiligheid- en gezondheidsbeleid op locatie,
- b) de huisregels van en het calamiteitenplan op locatie,
- c) de aanwezigheid of het verrichten van BHV het eventuele gebruik van communicatie- en veiligheidsmiddelen, voertuigen en honden.

Mogelijke verificatiepunten:

- sub a-c): vast agendapunt in overleg met opdrachtgevers

Checklist

Inhoudelijke eisen	Mustvraag	Ja/nee	Puntenvraag	Aantal
<i>4.1 Organisatie</i>				
4.1.1 Wettelijke vereisten	Ja			
4.1.2 Kamer van Koophandel	Ja			
4.1.3 NEN 4400	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			
<i>4.2 Kwaliteitsbeheer</i>				
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			5 punten	
4.3.4 Bescherming persoonsgegevens	Ja			
4.3.5 Geheimhouding personeel	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 en opleiding	Ja			
4.4.2 Personeel op locatie	Ja			
4.4.3 Uniformen			5 punten	
<i>4.5 Dienstverlening</i>				
4.5.1 Offerte	Ja			
4.5.2 Opdrachtbevestiging	Ja			
4.5.3 Aanvang dienstverlening			10 punten	
	Score:		Behaalde score:	
	Vereist:	20 x ja	Minimaal vereist:	30

Bijlage 1: Toelichting m.b.t. verbeterproces

Het flexbedrijf bepaalt zelf hoe het zijn verbeterproces inricht.

Voor bedrijven 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 bedrijf dient periodiek te meten.

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

- Klanttevredenheid;
- Klachten;
- Incidentenongevallen;
- Interne audits;
- Werkplekonderzoeken;
- R&E;
- Regulier overleg met opdrachtgevers;
- Regulier overleg met personeel.

2. Analyseren

Een bedrijf 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 Flexbedrijven

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 Flexbedrijven in de particuliere beveiliging. 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 Beveiliging een overeenkomst hebben gesloten met VPB 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 Beveiliging.
Nota bene: momenteel is VPB belast met deze taak, maar het is de verwachting dat in de loop van 2008 de overdracht plaats vindt naar de KVB. De overeenkomst tussen VPB en de individuele CI zal op dat moment worden 'overgenomen' door KVB 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 VPB trainingsbijeenkomsten.

3. Audit- en certificatieproces

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

3.1 Aanvraag certificatie

Ieder bedrijf 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 flexbedrijf in verband met de certificatie.

De CI brengt aan bedrijven die geen lid zijn van VPB een bijdrage in de ontwikkelingskosten van dit keurmerk in rekening en draagt deze af aan VPB. De hoogte van deze bijdrage is vastgelegd in bijlage 3. VPB leden zijn deze kosten niet verschuldigd aangezien zij middels de VPB contributie reeds hierin hebben bijgedragen. De CI maakt deze bijdrage over aan VPB. VPB 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	
< 50 fte	1 dag	< 50 fte	1 dag
< 1.000 fte	1 dag	< 1.000 fte	1,5 dag
> 1.000 fte	1,5 dagen	> 1.000 fte	2 dagen

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 flexbedrijf.

Het flexbedrijf 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 beveiligingsorganisatie komt in aanmerking voor het behalen van het keurmerk wanneer minimaal wordt voldaan aan de volgende eisen:

- 100% score op de mustvragen
- 60 % score op de puntenvragen (= minimaal 30 punten van de 45 beschikbare punten)

Als wordt vastgesteld dat het flexbedrijf één of meerdere non-conformiteiten heeft of dat er een onvoldoende score op de puntenvragen wordt behaald, dan wordt het flexbedrijf 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 VPB. De CI stuurt het flexbedrijf een afschrift van deze correspondentie.

3.5 Uitgifte certificaat

VPB geeft het certificaat uit aan het flexbedrijf op basis van de certificatiebeslissing en het auditrapport van de CI. VPB treedt niet in de certificatiebeslissing van de CI.

Bij een positieve certificatiebeslissing ten aanzien van beveiligingsorganisaties die geen lid zijn van VPB, geeft VPB 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 flexbedrijf aan de eisen van het keurmerk blijft voldoen. De CI stuurt het rapport van deze audit ter kennisgeving aan de beheerorganisatie.

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

ISO9000-2000 gecertificeerd bedrijf		Niet- ISO 9000-2000 gecertificeerd bedrijf	
< 50 fte	0,5 dag	< 50 fte	0,5 dag
< 1.000 fte	0,5 dag	< 1.000 fte	1 dag
> 1.000 fte	1 dagen	> 1.000 fte	1,5 dagen

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 VPB daarvan in kennis.

4. Overige aspecten

4.1 Uitvoering- en beheerkosten

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

De hoogte van deze bijdrage is vastgelegd in bijlage 3.

4.2 Beroepsmogelijkheden

Het flexbedrijf 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 (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. VPB 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. VPB 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 VPB 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, waarvan de eerste zal worden gehouden binnen 1 tot 2 maanden na aanvang van de eerste audits. Doelstelling van dit overleg is het bespreken van knelpunten bij de toepassing van het keurmerk.
- Verplichte deelname aan evaluaties, waarvan de eerste evaluatie zal aanvangen in november 2006. De inhoud van de deelname zal in een later stadium worden vastgesteld.

Bijlage 3: Overzicht kosten

Kostensoort	Bedrag	Specificatie
Bijdrage in ontwikkelingskosten voor niet-VPB leden	€ 1.000	Eenmalig
Bijdrage in beheer- en uitvoeringswerkzaamheden	€ 150	Per certificaat

Toelichting

Ontwikkelingskosten voor niet-VPB leden

- De CI brengt aan organisaties die geen lid zijn van VPB een bijdrage in de ontwikkelingskosten van dit keurmerk in rekening en draagt deze af aan VPB.
- De actuele ledenlijst van VPB is te vinden op de VPB website: www.vpb.nl.
- VPB leden zijn deze kosten niet verschuldigd aangezien zij middels de VPB contributie al hierin hebben bijgedragen.
- De CI maakt deze bijdrage over aan VPB. VPB geeft een ontvangstbevestiging af.
- VPB geeft niet eerder het certificaat uit, dan nadat zij deze bijdrage heeft ontvangen.
- De CI dient zijn klant hierover actief te informeren en hen van uitleg te voorzien.

Bijdrage in beheer- en uitvoeringswerkzaamheden

- Het flexbedrijven dragen gezamenlijk de kosten voor de uitvoering- en beheerswerkzaamheden m.b.t. dit keurmerk.
- Deze kosten zullen via de CI's bij het flexbedrijf in rekening worden gebracht.
- De CI draagt de geïnde gelden af aan VPB, op basis van facturatie.
- De hoogte van de bijdrage is gebaseerd op een voorlopige schatting. De hoogte van de bijdrage kan in de toekomst wijzigen.
- De CI dient zijn klant hierover actief te informeren en hen van uitleg te voorzien.

Bijlage 4: Concept auditrapport

Naam beveiligingsorganisatie: (conform KvK)					
Vergunningnummer:					
Bedrijfsbeschrijving van de scope:					
Inhoudelijke eisen	Must/ punten vraag	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 NEN 4400	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 Integriteitsbeleid					
4.3.1 Algemeen	must				
4.3.2 Analyse en verbeteren	must				
4.3.3 Uitvoering dienstverlening	5 pt				
4.3.4 Bescherming persoonsgegevens	must				
4.3.5 Geheimhouding personeel	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	

Inhoudelijke eisen	Must/ punten vraag	Conform	Niet conform	Aard afwijking	Toelichting
4.4 Middelenbeheer					
4.4.1 Personeel en opleidingen	must				
4.4.2 Personeel op locatie	must				
4.4.3 Uniformen	5 pt				
Aanvullend: 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 Aanvang dienstverlening	10 pt				
Aanvullend: Vermeld welke kerndocumenten en registraties gezien zijn. (zie specificatie bij norm)				Toelichting
Minimaal vereist	30 pt	20 conf.			
Aanvullend: Persoonlijk oordeel m.b.t. noodzaak bezoek nevenvestiging en objectlocaties:					
Naam certificatie instelling:					
Naam auditor(s):					
Naam beveiligingsorganisatie:					
Datum audit:					
Handtekening:					