

# **Certificatiereglement**

**Keurmerk  
Bemiddelingsbureaus  
Buitenlandse Werknemers**

## Inleiding

Het certificatiereglement is onlosmakelijk verbonden met het certificatieschema Keurmerk Bemiddelingbureaus Buitenlandse Werknemers (KBBW). Hierin staat de aanleiding voor het opstellen van het Keurmerk beschreven.

Het doel van het keurmerk is om bemiddelingsbureaus van buitenlandse werknemers onafhankelijk te toetsen aan de hand van in het verleden verrichte prestaties op basis van het certificatieschema KBBW. In het certificatiereglement worden de 'spelregels' voor het keurmerk vastgelegd.

Betrokken partijen binnen een certificatieproces zijn:

- Certificatie Instelling (CI);
- Schemahouder/College van Deskundigen (CvD);
- Schemabeheerder/Branche overleg Zorg (BoZ);
- Certificaathouder (Bemiddelingsbureau buitenlandse Werknemers).

Elke partij heeft zijn eigen specifieke taak/verantwoordelijkheid waardoor de onafhankelijkheid en integriteit van het schema gewaarborgd blijft.

Verantwoordelijkheden van de betrokken partijen:

### CI

- Het beoordelen van het systeem conform het Schema en de daarin opgenomen normen;
- Het certificeren van het systeem conform het Schema;
- Toezicht houden of het gecertificeerde systeem blijvend functioneert conform de gestelde eisen;
- Het schorsen of intrekken van het certificaat bij geconstateerde afwijkingen, volgens het vastgestelde sanctiereglement;
- Het behandelen van klachten, bezwaar en beroep tegen haar beslissingen.

### College van Deskundigen (schemahouder)

- Het opstellen, uitwerken, motiveren, onderhouden en (periodiek) evalueren van het Schema;
- Het opstellen en onderhouden van de risicoanalyse teneinde de afbreukcriteria up to date te houden;
- Het beoordelen van en adviseren over interpretaties van het Schema bij verschil van inzicht;
- Toezicht houden op de CI als onafhankelijke uitvoerder van certificatieregeling.

#### Branche overleg Zorg (BoZ/schemabeheerder)

- Het faciliteren van partijen om deel te nemen aan het CvD en het verzorgen dat de coördinerende functie van het CvD niet wordt belemmerd;
- Het coördineren en faciliteren van werkveld overleg tussen CI's;
- Het ter beschikking stellen van het Schema;
- Het afsluiten van een overeenkomst met elke CI die wil toetsen conform het Schema;
- Het bijhouden van een openbaar register van relevante informatie over certificaathouders en van de aangesloten CI's.

#### Certificaathouder

- Dient zich te houden aan de gestelde eisen in het kader van het Schema;
- Dient mee te werken aan alle vormen van toezicht in het kader van het Schema;
- Dient te voldoen aan de kosten gemaakt bij het beoordelen en toezicht houden door de CI.

## Erkenningreglement

### 1. Inleiding

Dit Schema Keurmerk Bemiddelingsbureaus Buitenlandse Werknemers voor systemen is door BoZ, i.s.m. TNO Certification B.V. opgesteld en door het CvD vastgesteld op (datum). Het betreft systeemcertificatie op het gebied van het bemiddelen van buitenlandse werknemers binnen de zorgsector, in de breedste zin van het woord.

### 2. Definities

Aanvrager:	Formele vertegenwoordiger van de organisatie, bevoegd om een aanvraag tot certificatie in te dienen;
College van Deskundigen:	Onafhankelijk adviesorgaan bevoegd tot het geven van bindende adviezen aan de certificatie instelling m.b.t. een de beoordelingsnorm. In dit adviesorgaan zijn alle, bij de norm betrokken belanghebbende partijen vertegenwoordigd;
Certificaat:	Document uitgegeven volgens de regels van het certificatieschema, om kenbaar te maken dat een gerechtvaardigd vertrouwen bestaat dat een duidelijk omschreven onderwerp van certificatie in overeenstemming is met de norm;
Certificaathouder:	Organisatie waaraan door een certificatie instelling op grond van een certificatie overeenkomst en de uitslag van het certificatieonderzoek een certificaat is toegekend;
Certificatiemerk:	Een merk dat onder bepaalde voorwaarden door de certificaathouder gebruikt mag worden.
Certificatieovereenkomst:	Een overeenkomst, waarin de rechten en plichten van de certificaataanvrager c.q. –houder en van de certificatie instelling ten opzichte van elkaar zijn vastgelegd;
Norm:	Beoordelingsnorm waartegen het systeem wordt getoetst, in dit geval het certificatieschema Keurmerk Bemiddelingsbureaus Buitenlandse Werknemers.

### 3. Kwalificatie eisen auditoren

De auditoren die de audits uitvoeren, dienen minimaal te voldoen aan de volgende eisen:

- Minimaal HBO opleiding;
- Beheersing van relevante audittechnieken op basis van een voltooide Lead Auditor Cursus;
- Ten minste 4 jaar werk- of auditervaring in kwaliteitsmanagement;
- Gekwalificeerd voor ISO 9001:2000, EAC code: 35;
- Getekende geheimhoudingsverklaring.

#### 4. Geldigheidsduur van het Schema

Het Schema wordt vastgesteld voor onbepaalde duur. Wel is er de verplichting om periodiek (minimaal jaarlijks) een evaluatie door het CvD van de werking van het schema uit te voeren.

#### 5. Geheimhouding

De CI is verplicht om met al haar ten dienst staande middelen er voor te zorgen dat haar medewerkers blijvende geheimhouding betrachten tegenover derden over alle gegevens, waarvan zij kennisnemen als gevolg van de uitvoering van de certificatiegegevens.

## **Certificatieprocedure**

### *1. Aanvraag voor certificatie*

1.1 Om aan te tonen dat een systeem voldoet aan de eisen van het Keurmerk Bemiddelingsbureaus Buitenlandse Werknemers, dient deze te worden getoetst. Indien een organisatie daaraan wil voldoen dient zij een aanvraag in met het verzoek tot systeemcertificatie. De CI zal een offerte opstellen voor het uitvoeren van het certificatieonderzoek, met daaruit voortvloeiend een certificatieovereenkomst inclusief de daaraan verbonden kosten en controlekosten.

1.2 De organisatie die in aanmerking wenst te komen voor een certificaat, dient te voldoen aan de wettelijke verplichtingen zoals deze gelden in het land van vestiging.

1.3 De CI behoudt zich het recht voor het niet in behandeling nemen van een aanvraag. De CI zendt de organisatie hierover een gemotiveerde mededeling.

### *2. Beoordeling en beslissing*

2.1 Het Certificatie Instituut (CI) beoordeelt of de aanvrager van het systeemcertificaat aan de eisen voldoet, zoals vastgelegd in het Schema Keurmerk Bemiddelingsbureaus Buitenlandse Werknemers (hierna te noemen Schema). Men onderscheidt de volgende onderdelen binnen de beoordelingsprocedure.

- Documentenbeoordeling

Allereerst vindt een documentenbeoordeling plaats. De auditor toetst de benodigde documenten van de aanvrager aan de eisen van het Schema. De CI zal de aanvrager formeel informeren over haar bevindingen op basis van het aangeleverde materiaal.

- Toetsing implementatie

De tweede stap behelst het beoordelen van de feitelijke werking van het systeem in de praktijk middels een audit. Voorafgaand aan de audit is de reikwijdte waarop het systeem getoetst wordt bekend. De toetsing vindt plaats aan de hand van het Schema. Naar aanleiding van de toetsing van de implementatie wordt een rapport opgesteld op basis van de bevindingen.

2.2 Op grond van de documentenbeoordeling en de toetsing van de implementatie van het systeem, neemt de CI een besluit tot het al dan niet certificeren van het systeem.

In het geval van een positief besluit zal een certificaat worden opgemaakt. In het geval van een negatief besluit zal de organisatie in de gelegenheid worden gesteld om herstel aan te tonen binnen de gestelde termijnen.

2.3 Mochten zich tekortkomingen voordoen bij de certificaathouder, dan dient de CI dit te melden aan de organisatie en termijnen voor herstel te bieden conform het Schema.

### *3. Certificaat*

3.1 De geldigheidsduur van het certificaat is drie (3) jaar behoudens ingrijpende wijzigingen in het managementsysteem en behoudens het intrekken van het certificaat op grond van het bepaalde in dit reglement.

#### 3.2 Gegevens op het certificaat

- De naam en adres van de certificaathouder;
- De 'scope' of reikwijdte van het gecertificeerde managementsysteem;
- De norm;
- De datum van uitgifte;
- De periode van geldigheid.

3.3 Indien de certificaathouder het certificaat na de certificatieperiode van 3 jaar wil voortzetten, dan moet het gehele certificatieonderzoek opnieuw worden uitgevoerd door de CI conform de eisen van het Schema. Dit is dan geen verlenging maar een volledige vernieuwing van het certificaat.

### *4. Verplichtingen van de certificaathouder*

4.1 De certificaathouder is verplicht zich ertoe dat zijn systeem gedurende de geldigheidsduur te allen tijde zal voldoen aan de norm en dat hij de procedures en regels zoals die in zijn handboek zijn vermeld strikt zal naleven.

4.2 De certificaathouder dient de CI op de hoogte te stellen van zijn voornemen tot ingrijpende wijzigingen van het systeem waarop de verlening van het certificaat betrekking heeft. De CI stelt daarop vast of een aanvulling op het eerdere onderzoek op locatie noodzakelijk is. In het bevestigende geval kan de CI de certificaathouder verbieden om gedurende de duur van het aanvullende onderzoek, diensten die onder de gewijzigde omstandigheden worden uitgevoerd onder het certificaat te leveren. Deze opschorting van het recht op het gebruik van het certificaat eindigt zodra de CI de certificaathouder van het positieve resultaat van het aanvullende onderzoek op de hoogte heeft gesteld.

4.3 De certificaathouder dient op verzoek van de CI de registraties beschikbaar te stellen van alle door de afnemers van certificaathouder ingediende klachten en de naar aanleiding daarvan genomen verbetermaatregelen in overeenstemming met de eisen van de norm.

### *5. Gebruik certificatiemerk*

5.1 Gedurende de geldigheid van het certificaat is het de certificaathouder toegestaan het certificatiemerk te gebruiken op brieven, brochures e.d., voor zover deze documenten betrekking hebben op het toepassingsgebied dat op het certificaat is genoemd.

5.2 Het certificatiemerk mag slechts gebruikt worden indien ook de naam en het beeldmerk van de certificaathouder wordt gebruikt. Het mag niet opvallender zijn dan naam en beeldmerk van de organisatie. Per pagina mag het certificatiemerk slechts eenmaal worden gebruikt. Ander gebruik is niet toegestaan dan na nadrukkelijke schriftelijke toestemming van de CI.

5.3 Het certificatiemerk dient afgedrukt te worden volgens de door de Regelhouder te verstrekken voorbeelden. Voor elke andere voorgenomen wijze van gebruik dienen drukproeven aan de CI ter goedkeuring te worden overlegd.

5.4 Indien de op het certificaat vermelde geldigheidsduur verstreken is, is het de certificaathouder verboden per onmiddellijke ingang op welke wijze dan ook gebruik te maken van het certificatiemerk op straffe van een boete ter hoogte van het in artikel ?? vermelde.

## *6. Controle*

6.1 De CI controleert minimaal jaarlijks de naleving de verplichtingen van de certificaathouder conform het certificatieschema en/of het reglement van het College van Deskundigen. De controle geschiedt door gekwalificeerde auditoren van of namens de CI. Op basis van het resultaat van deze controle en aan de hand van de beslisriteria van het schema wordt door de CI een beslissing genomen over voortzetting van het certificaat.

6.2 De certificaathouder verleent voor de controle de noodzakelijke medewerking.

6.3 De CI rapporteert over de controle aan de certificaathouder.

6.4 Indien bij de controle tekortkomingen worden gevonden, kan de afronding van de controle maximaal drie (3) maanden worden uitgesteld om de certificaathouder in de gelegenheid te stellen de tekortkomingen te herstellen. In een extra verificatiebezoek kan nagegaan worden of het aangepaste systeem voldoet aan de norm. Indien bij dit verificatiebezoek opnieuw tekortkomingen worden vastgesteld, zal het van de ernst daarvan afhangen of de CI daarin aanleiding ziet tot het nemen van disciplinaire maatregelen.

6.5 Binnen zes (6) maanden voorafgaand aan het einde van de geldigheidsduur van het certificaat voert de CI een herbeoordeling uit van het systeem van de certificaathouder volgens de procedure genoemd in artikel 1.

## 7. Klachten ontvangen over de certificaathouder

7.1 Ingeval de CI een klacht ontvangt over de certificaathouder, zal de CI contact opnemen met de certificaathouder over het uit te voeren onderzoek naar de aard en de oorzaak van de tekortkoming en toezien op de afhandeling van de klacht binnen een redelijke termijn.

7.2 De CI behoudt zich het recht voor om naar aanleiding van een ontvangen klacht een onafhankelijk onderzoek in te stellen. De CI kan bij ongelijk van de klager de kosten hiervan bij deze in rekening brengen.

7.3 Indien de klacht gegrond blijkt kan dit voor de CI aanleiding zijn tot nader overleg met de certificaathouder over herziening van het managementsysteem, of tot het treffen van een maatregel zoals bedoeld in artikel 8.1.

7.4 Aan overleg over financiële consequenties van ondeugdelijkheid van geleverde diensten wordt door de CI niet deelgenomen, tenzij de afnemer en certificaathouder gezamenlijk daarom uitdrukkelijk verzoeken en de CI volledige kostenvergoeding wordt verleend.

### *8. Disciplinaire maatregelen*

8.1 De CI kan, indien daartoe aanleiding is, besluiten tot het opleggen van disciplinaire maatregelen aan de organisatie. Deze maatregelen worden schriftelijk bekend gemaakt aan de certificaathouder en kunnen bestaan uit:

- een formele waarschuwing, al dan niet in combinatie met
- extra controles met bij behorende financiële consequenties.

8.2 De certificaathouder kan binnen dertig (30) dagen na ontvangst van de mededelingen bedoeld in artikel 8.1 tegen de besluiten van de CI beroep instellen bij de Raad van Beroep.

### *9. Opzegging, opschorting en beroep*

9.1 Opzegging van de overeenkomst en intrekking van het certificaat kan, behoudens het hierna in 9.2 bepaalde, slechts plaatsvinden tegen de laatste dag van de maand met inachtneming van een opzegtermijn van drie (3) kalendermaanden.

9.2 Indien echter een der partijen ernstig is tekortgeschoten in de nakoming van een of meer van haar verplichtingen ten aanzien van de certificatieovereenkomst en het certificatiereglement, is de andere partij op grond van dit enkele feit gerechtigd de certificatieovereenkomst met onmiddellijke ingang op te zeggen.

9.3 Opzegging van de certificatieovereenkomst dient met redenen omkleed per aangetekende brief aan de andere partij te worden medegedeeld, onder vermelding van de datum met ingang van welke de opzegging en daarmee het vervallen van het certificaat van kracht is.

9.4 Opzegging laat de voor de certificaathouder tegenover de CI ontstane financiële verplichtingen onverlet. Evenzo blijft de geheimhoudingsplicht van de CI na opzegging gehandhaafd.

9.5 Ingeval de CI tekortkomingen in de nakoming van de verplichtingen van de certificaathouder constateert, kan de CI, onverminderd het bepaalde in 9.2, besluiten tot opschorting van het recht van de certificaathouder gebruik te maken van het certificaat. Het besluit van de CI tot opschorting wordt van kracht als dit besluit met redenen omkleed per aangetekende brief aan de certificaathouder is medegedeeld.

9.6 De opschorting wordt door de CI opgeheven indien kan worden aangetoond dat de eerder geconstateerde tekortkomingen in de nakoming van verplichtingen van de certificaathouder blijvend tenietgedaan zijn, dit ter beoordeling van de CI.

9.7 De CI is ertoe gerechtigd haar besluiten tot opzegging van de certificatieovereenkomst en tot opschorting van het recht van de certificaathouder gebruik te maken van het certificaat en het certificatiemerk, te publiceren in de media naar vrije keuze.

9.8 Zowel in geval van beëindiging van de certificatieovereenkomst als van opschorting van het recht van de certificaathouder gebruik te maken van het door de CI verstrekte certificaat, is de certificaathouder vanaf de datum waarop de beëindiging of opschorting van kracht wordt, verplicht zich te onthouden van ieder gebruik van het certificaat en het certificatiemerk, alsmede na te laten op enigerlei wijze de indruk te wekken dat hij nog tot het gebruik van het certificaat en het certificatiemerk gerechtigd zou zijn, zulks op verbeurde van een terstond opeisbare boete ten bedrage van Euro 12.500,00 (twaalfduizendvijfhonderd Euro) voor het geval de certificaathouder deze bepaling overtreedt vermeerderd met een bedrag van Euro 2.500,00 (tweeduizendvijfhonderd Euro) per dag voor iedere dag dat deze overtreding voortduurt.

9.9 De certificaathouder kan binnen dertig (30) dagen na ontvangst van de mededelingen bedoeld in artikel 9.2 en 9.5 tegen de besluiten van de CI tot opzegging of opschorting beroep instellen bij de Raad van Beroep.

#### *10. Publiciteit*

10.1 Het staat de certificaathouder vrij te publiceren dat hij gerechtigd is tot het gebruik van het certificaat doch uitsluitend en ondubbelzinnig conform in het afgesloten certificatieovereenkomst bedoelde scope en bedrijfslocaties.

#### *11. Aansprakelijkheid*

11.1 De CI is niet aansprakelijk voor de schade voor de certificaathouder verbandhoudende met de uitvoering van een certificatieovereenkomst of met de beëindiging daarvan. Indien er sprake is van een aan de CI verwijtbare tekortkoming in de uitvoering van haar verplichtingen, dan is de CI uitsluitend aansprakelijk voor directe schade voor de certificaathouder tot ten hoogste het bedrag dat de certificaathouder voor het certificatieonderzoek in rekening is gebracht.

11.2 De certificaathouder vrijwaart de CI tegen alle aanspraken en schadevorderingen van derden ter zake van ondeugdelijkheid van door certificaathouder geleverde diensten.

## *12. Beroep*

12.1 De CI draagt zorg voor de instelling van de Raad van Beroep die belast is met het doen van een uitspraak ten aanzien van een beroep tegen een beslissing of maatregel van de CI, in het bijzonder tegen:

- het afwijzen van een aanvraag;
- een disciplinaire maatregel;
- een opzegging of opschorting.

12.2 De procedure voor het inschakelen van de Raad van Beroep en de wijze waarop de uitspraak tot stand komt en wordt medegedeeld, zijn in een separaat Reglement Raad van Beroep van de CI neergelegd.