



# Keurmerk Evenementenbeveiliging

versie 1 (2010)

# Versiebeheer

Versie 1 (2010)

Keurmerk Evenementenbeveiliging, versie 1 (2010)  
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

Hoofdstuk 1 Inleiding .....	4
Hoofdstuk 2 Toepassingsgebied .....	5
Hoofdstuk 3 Definities en begrippenkader .....	6
Hoofdstuk 4 Inhoudelijke eisen en Implementatiedocument .....	8
4.1 Organisatie .....	8
4.2 Kwaliteitsbeheer .....	11
4.3 Integriteitbeleid .....	13
4.4 Middelenbeheer .....	15
4.5 Dienstverlening .....	18
Bijlage 1: Beschrijving certificatieproces Keurmerk Evenementenbeveiliging .....	23
Bijlage 2: Checklist .....	28
Bijlage 3: Overzicht kosten .....	29
Bijlage 4: Toelichting m.b.t. verbeterproces .....	30

## Hoofdstuk 1 Inleiding

### **Ontwikkeling keurmerken particuliere beveiligingsbranche**

In 2004 heeft de VPB, mede in het kader van zelfregulering, het initiatief genomen om te komen tot een keurmerk voor beveiligingsorganisaties. Dit keurmerk betekende een volgende stap van verdere professionalisering van de branche en bevordering van het kwaliteitsniveau. Dit initiatief heeft geleid tot meerdere keurmerken voor categorieën beveiligingswerkzaamheden.

In februari 2006 is de eerste versie van het Keurmerk Beveiliging gelanceerd. Dit keurmerk is bedoeld voor de beveiligingsorganisaties die vallen onder de vergunningplicht van artikel 3a van de Wet particuliere beveiligingsorganisaties en recherchebureaus (Wpbr), de zogenaamde ND-vergunning. Het verloop van de geldigheidsduur van de eerste certificaten van het Keurmerk Beveiliging is voor VPB aanleiding geweest om het keurmerk op enkele onderdelen te verbeteren en te updaten. In 2009 is een nieuwe versie (versie 2) van dit keurmerk vastgesteld.

In november 2007 is de eerste versie van het Keurmerk Geld- en waardetransport gelanceerd. Dit keurmerk is bedoeld voor de categorie beveiligingsbedrijven die vallen onder de vergunningplicht van artikel 3c van de Wpbr, de zogenaamde PGW-vergunning. Dit keurmerk is in 2010 herzien. De aanpassingen zijn neergelegd in de tweede versie van dit keurmerk.

In het voorjaar van 2009 zijn twee keurmerken gelanceerd: het Keurmerk Flexbedrijven in de particuliere beveiliging en het Keurmerk Particuliere Onderzoeksbureaus. Het Keurmerk Flexbedrijven is bedoeld voor uitzend- en/of detacheringbedrijven die zich hebben gespecialiseerd in het leveren van vakbekwaam en betrouwbaar beveiligingspersoneel. Deze flexbedrijven beschikken anders dan de reguliere uitzendorganisaties over een ND-vergunning. Het Keurmerk Particuliere Onderzoeksbureaus is bedoeld voor particuliere recherchebureaus die recherchewerkzaamheden verrichten en over een vergunning beschikken als bedoeld in artikel 2 lid 1 Wpbr, de zogenaamde POB-vergunning.

### **Keurmerk Evenementenbeveiliging**

Het Keurmerk Evenementenbeveiliging is een initiatief van de VPB en tot stand gekomen in samenwerking met vertegenwoordigers van VBE en VEHB. Dit keurmerk is bedoeld voor alle beveiligingsorganisaties - dus beveiligingsbedrijven die beschikken over een vergunning als bedoeld in artikel 3a Wpbr, de zogenaamde ND-vergunning - die als hoofdaannemer evenementen beveiligen.

Informatie over het behalen en behouden van dit keurmerk is beschreven in bijlage 1.

### **Verkrijgbaarheid keurmerken**

Dit keurmerk en de andere keurmerken zijn tegen vergoeding verkrijgbaar voor iedere geïnteresseerde. Exemplaren zijn verkrijgbaar bij het secretariaat van VPB. Digitale versies worden niet verstrekt.

## Hoofdstuk 2 Toepassingsgebied

Evenementenbeveiliging is binnen de particuliere beveiliging een specifieke dienstverlening. Deze dienstverlening wordt vervuld door bedrijven die een beveiligingsorganisatie zijn in de zin van de Wpbr. De dienstverlening is specifiek omdat een evenement een tijdelijk en incidenteel karakter heeft en daarmee afwijkt van de reguliere dienstverlening in de particuliere beveiliging, die doorgaans op basis van duurovereenkomsten wordt verricht. Een ander specifiek kenmerk van evenementenbeveiliging is de piekinzet van personeel.

De primaire taak van het evenementenbeveiligingsbedrijf is om de veiligheid te waarborgen van een ieder die betrokken is bij het evenement en iedereen die het evenement bezoekt. Voorbeelden van een evenement zijn een feest, kermis, braderie, vertoning, conferentie, beurs, voorstelling, sportevenement, herdenking of concert met (on)versterkte muziek.

Het toepassingsgebied van het Keurmerk Evenementenbeveiliging wordt bepaald door beveiligingswerkzaamheden die een beveiligingsorganisatie als hoofdaannemer verricht ten behoeve van evenementen.

## Hoofdstuk 3 Definities en begrippenkader

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

### **Bedrijf**

Een beveiligingsorganisatie die voorafgaand, gedurende en na afloop van evenementen beveiligingswerkzaamheden verricht.

### **Beveiligingsplan**

Op schrift gesteld plan van aanpak voor de beveiliging van een specifiek evenement.

### **Beveiligingswerkzaamheden**

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

### **Beveiligingsorganisatie**

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

### **Dienstverlening**

Voor dit keurmerk wordt onder dienstverlening ´evenementenbeveiliging´ begrepen.

### **Evenement**

Een publiek toegankelijke gebeurtenis, die een tijdelijk en incidenteel karakter heeft en die plaats vindt

- op een vooraf bekende, afgebakende locatie, waarvoor op grond van de APV van de betrokken gemeente of veiligheidsregio een evenementenvergunning vereist is, of
- in een locatie, waarop een vergunning rust die het organiseren van evenementen toelaat en mogelijk maakt.

### **Evenementenbeveiliging**

Het bewaken van de veiligheid van personen en goederen of het waken tegen verstoring van de orde en rust op locaties voorafgaand, gedurende en na afloop van een evenement.

### **Hoofdaannemer**

Een bedrijf dat opdracht heeft gekregen een evenement te beveiligen en verantwoordelijkheid draagt voor de uitvoering van de beveiligingswerkzaamheden voor dat evenement.

### **Instructie**

#### Algemene instructie

De instructie voor het personeel conform artikel 9, negende lid Wpbr, die moet worden goedgekeurd door de verantwoordelijke Minister.

#### Werkinstructie

De - over het algemeen mondelinge - instructies die het (ingehuurde) personeel krijgt over de uitvoering van de beveiligingswerkzaamheden op het specifieke evenement.

### **Integriteit**

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

**Klacht**

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

**Opleiding**

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

**Onderaannemer**

Een bedrijf dat ingehuurd wordt door de hoofdaannemer om beveiligingswerkzaamheden te verrichten voorafgaand, gedurende en/of na afloop van een evenement.

**Organisatieleiding**

De eindverantwoordelijke binnen de organisatie van hetzij de hoofdaannemer hetzij de onderaannemer die belast is met de dagelijkse leiding.

**Personeel**Personeel

Het personeel dat op basis van een arbeidsovereenkomst voor een beveiligingsorganisatie werkzaam is.

Ingehuurd personeel

Het personeel dat door de hoofdaannemer bij een andere beveiligingsorganisatie wordt ingehuurd om onder de verantwoordelijkheid en regie van de hoofdaannemer voor een evenement beveiligingswerkzaamheden te verrichten.

**Risico analyse**

Het proces waarmee inzicht wordt verkregen in de aard en omvang van risico's.

**Uniform**

De te dragen bedrijfskleding zoals beschreven in de vergunning of waarvoor ontheffing is verkregen van de korpschef.

**Vergunning**

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

## Hoofdstuk 4 Inhoudelijke eisen en Implementatiedocument

### 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, opdrachtgevers en maatschappij.*

#### 4.1.1 Wettelijke vereisten (mustvraag)

Het bedrijf beschikt over de vereiste vergunningen en voldoet aan de overige vereisten die de Wet Particuliere beveiligingsorganisaties en recherchebureaus (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);
- Procedure informeren korpschef regionaal politiekorps bij begin nieuwe beveiligingswerkzaamheden (art. 12, tweede lid, Wpbr);

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 Extra eis organisatieleiding (mustvraag)

De organisatieleiding is van onbesproken gedrag

#### *Verplichte verificatiepunt:*

- Verklaring omtrent gedrag gedateerd op het jaar van de audit.

#### 4.1.3 Kamer van Koophandel (mustvraag)

Het bedrijf staat als beveiligingsorganisatie ingeschreven bij de Kamer van Koophandel.

#### *Verplichte verificatiepunten:*

- Inschrijvingsbewijs KvK met juiste doelomschrijving.



4.1.4 Verplichte afdrachten (mustvraag)

Het bedrijf kan aantonen dat voldaan wordt aan de afdrachtverplichtingen jegens de belastingdienst, inningorganisaties van sociale verzekeringen en inningorganisaties van paritaire fondsen en pensioenfondsen ingevolge avv- en verplichtstellingprocedures.

*Verplichte verificatiepunten:*

- Aansluitingsnummers betrokken organisaties (belastingdienst, fondsen, evt. UWV);
- Verklaring fiscus;
- Verklaring fondsen;
- Facturen;
- Bankafschriften van overschrijvingen naar de betreffende organisatie.

Voor VBE en VEHB-leden geldt:

- Het opleidingsfonds is het fonds van de evenementenbeveiligingsbranche.
- Het pensioenfonds is het fonds van de particuliere beveiligingsbranche maar geldt alleen voor vast personeel.

Voor overige bedrijven (VPB-lid en niet-leden):

Afdrachten zijn verplicht aan het opleidingsfonds, sociaal fonds en pensioenfonds van de particuliere beveiligingsbranche.

4.1.5 Verzekeringen (mustvraag)

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

*Verplichte verificatiepunten:*

- Geldige polissen;
- Bewijs van premiebetaling.

4.1.6 Ervaring in dienstverlening (mustvraag)

Het bedrijf beschikt over aantoonbare ervaring als hoofdaannemer in evenementenbeveiliging.

*Verplichte verificatiepunten:*

- Inschrijving KvK voor de duur van 2 jaar of langer;
- Archief waaruit projecthistorie als hoofdaannemer blijkt.

4.1.7 Sociaal beleid (must- en puntenvraag)

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

- a) De naleving van de CAO Particuliere beveiliging, tenzij het bedrijf lid is van de VBE of VEHB. In dat geval leeft het bedrijf de cao na van de betreffende brancheorganisatie (mustvraag);
- b) Een actief opleidings- en trainingsbeleid (mustvraag);
- c) Het opstellen van een sociaal jaarverslag indien wettelijk noodzakelijk (mustvraag);
- d) Het hebben van een Ondernemingsraad of PVT, indien wettelijk noodzakelijk (mustvraag);
- e) Een beleid over de wijze waarop het bedrijf preventief omgaat met agressie en geweld in relatie tot het personeel en hoe het personeel wordt opgevangen als ze zijn geconfronteerd met agressie en geweld (10 punten).

*Mogelijke verificatiepunten:*

- Sub a): arbeidsovereenkomsten en/ of arbeidsvoorwaardelijke (bedrijfs-)reglementen, salarisstroken, uitdraai dienstroosters, administraties (personeelsadministratie en/of loonadministratie);
- Sub b): Opleidings-/ trainings-/ cursusbeleid;
- Sub c): Sociaal jaarverslag;
- Sub d): Ondernemingsraad of andere vorm van personeelsvertegenwoordiging.

#### 4.1.8 Maatschappelijk verantwoord ondernemen (puntenvraag)

Het bedrijf heeft een beleid op gebied van maatschappelijk verantwoord ondernemen en effectueert dat. Milieumaatregelen nemen een belangrijke plaats in. Het beleid heeft als doel beïnvloeding van gedrag en verbetering of vervanging van middelen. Het beleid moet tot gevolg hebben dat het bedrijf bij iedere beslissing maatschappelijke aspecten meeweegt.

- a) Gedragsbeïnvloedende maatregelen kunnen zijn maatregelen om verontreiniging en uitstoot tegen te gaan, een aanname- en personeelsbeleid met anti-discriminatoire maatregelen, diversiteitbevorderende maatregelen en vergroting van de arbeidsparticipatie onder doelgroepen, maatregelen om zuiniger om te gaan met energie en papiergebruik terug te dringen (5 punten).
- b) Bij maatregelen gericht op middelen wordt gedacht aan een doelgericht inkoopbeleid van middelen als auto's, uniformen, lampen, batterijen, enz. (5 punten).

#### 4.1.9 Financiële soliditeit (mustvraag)

Het bedrijf is financieel solide.

#### 4.1.10 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:*

Beleid, actieplannen, voortgangsrapportages en dagelijkse operatie.

#### *Verplicht verificatiepunt:*

- Financieel jaarverslag binnen half jaar na sluiting boekjaar.
- Verklaring in het rapport van het door de beheersorganisatie aangewezen informatiebureau.

#### *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 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)

- a) Met een nieuwe opdrachtgever zal het bedrijf na uitvoering van de eerste opdracht, of na uitvoering van een met de opdrachtgever afgesproken reeks opdrachten, een evaluatie houden.
- b) Bij vaste opdrachtgevers zal het bedrijf tenminste eens per twee jaar een evaluatie houden, tenzij de opdrachtgever anders wenst.
- c) Indien de opdrachtgever in de evaluatie opmerkingen maakt, zal het bedrijf 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 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);
- Directiebeoordeling.

### 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 keurmerkhouder verwacht dat deze een samenhangend geheel van integriteitbevorderende maatregelen neemt.*

*In het integriteitbeleid geeft het bedrijf 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 dat is geïmplementeerd in de bedrijfsprocessen en dat bij de uitvoering van de dienstverlening door het personeel in acht wordt genomen.

Het integriteitbeleid bevat in elk geval de volgende onderwerpen:

- Opstelling naar opdrachtgevers (inclusief de potentiële en voormalige opdrachtgevers) en haar eigendommen en vertrouwelijke gegevens;
- Opstelling naar andere bedrijven;
- Opstelling naar personeel.

#### *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);
- Procedures.

#### 4.3.2 Verbeterproces (mustvraag)

Het bedrijf zal jaarlijks het integriteitbeleid beoordelen en daar waar nodig wijzigen. Deze beoordeling moet ervoor zorgen dat het integriteitbeleid bij voortduring geschikt, passend en doeltreffend is.

#### *Mogelijke verificatiepunten:*

- Proces van (risico)analyse;
- Evaluatie van de (risico)analyse;
- Directiebeoordeling, en
- Correctieve maatregelen of actieplan.

#### 4.3.3 Bescherming vertrouwelijkheid richting opdrachtgever (mustvraag)

Het bedrijf heeft een beleid dat ervoor zorgt dat alle vertrouwelijke materiële zaken die een opdrachtgever verstrekt en vertrouwelijke gebeurtenissen tijdens een evenement in voldoende mate worden beschermd. Dit beleid behelst minimaal:

- a) De beveiliging, de toegankelijkheid, de (digitale) opslag van vertrouwelijke materiële zaken en digitale gegevens;
- b) Bepalingen over de bewaartermijn van de vertrouwelijke gegevens;
- c) De geheimhouding van vertrouwelijke gebeurtenissen door het personeel.

#### *Mogelijke verificatiepunten:*

- Procedures.

#### 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
- Procedures voor cameragebruik (indien het bedrijf er gebruik van maakt).

#### 4.3.5 Personeel (mustvraag)

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

- a) Het aannamebeleid voor giften, geschenken en gunsten;
- b) De omgang met eigendommen van de opdrachtgever en andere betrokken op het evenement;
- c) Geheimhouding van vertrouwelijke gebeurtenissen tijdens het evenement;
- d) Ongewenste omgangsvormen;
- e) Voor personeel: het hebben en verrichten van nevenwerkzaamheden.

#### *Mogelijke verificatiepunten:*

- Algemene instructie;
- Procedures.

#### 4.3.6 Oneigenlijk gebruik uniform en legitimatiebewijs (mustvraag)

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.

#### 4.3.7 Sancties (mustvraag)

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 keurmerkhouder wordt tevens verwacht dat deze op een verantwoorde wijze omgaat met zijn middelen. Het belangrijkste 'middel' van een beveiligingsorganisatie is zijn personeel; beveiliging is mensenwerk! Het personeel dient deskundig, betrouwbaar en voldoende opgeleid te zijn. Ten aanzien van personeel en een aantal andere middelen zoals voertuigen en communicatiemiddelen wordt in dit keurmerk een minimum kwaliteitsniveau geformuleerd.*

##### 4.4.1 Personeel (mustvraag)

- a) Het bedrijf hanteert een werkwijze die ervoor zorgt dat het personeel dat wordt ingezet voldoende opgeleid, deskundig en betrouwbaar is.
- De werkwijze regelt minimaal dat:
- i. Ten aanzien van het ingezette personeel aan alle wettelijke vereisten wordt voldaan;
  - ii. Ten aanzien van het ingezette personeel aan het vereiste opleidingsniveau wordt voldaan: Het personeel beschikt minimaal over het certificaat Event Security Officer dan wel diploma Beveiliging 2;
  - iii. Personeel dat niet het vereiste opleidingsniveau heeft, aantoonbaar de praktijkopleiding voor een van deze certificaten en/of diploma's volgt;
  - iv. Personeel als bedoeld onder iii. binnen de daarvoor geldende termijn over het vereiste certificaat en/of diploma beschikt;
  - v. Personeel aantoonbaar over het vereiste legitimatiebewijs (conform art. 9, achtste lid, Wpbr) beschikt;
- b) Het bedrijf hanteert een werkwijze die ervoor zorgt dat het personeel tijdig in kennis wordt gesteld van de algemene instructies en dat het personeel op het evenement tijdig en in voldoende mate werkinstructies krijgt.
- c) Het bedrijf hanteert een werkwijze op basis waarvan periodiek wordt beoordeeld of het vaste personeel moet worden her- of bijgeschoold.

##### *Mogelijke verificatiepunten:*

- Sub a I t/m V): Procedure en steekproef uit personeelsdossier;
- Sub b): Vast agendapunt bij werkoverleg, bewijs uit notulen, presentielijst (waarbij geldt dat auditoren dienen te controleren hoe en op welke wijze bedrijven hebben georganiseerd dat het personeel de geldende algemene en specifieke instructie krijgt).

4.4.2 Ingehuurd personeel (mustvraag)

Het bedrijf hanteert een werkwijze die ervoor zorgt dat het ingehuurd personeel op het evenement tijdig en in voldoende mate werkinstructies krijgt over de uitvoering van de beveiligingswerkzaamheden op het betreffende evenement en over het gebruik van middelen.

*Mogelijke verificatiepunten:*

Werkwijze in procedure opgenomen.

4.4.3 Communicatiemiddelen (mustvraag)

- a) Ten behoeve van een goed en adequaat gebruik van het communicatienetwerk en –middelen tijdens het evenement heeft het bedrijf gebruikersvoorschriften en een werkwijze die ervoor zorgt dat het personeel en het ingehuurde personeel dat een van deze middelen bedient, in voldoende mate is geïnstrueerd.
- b) Het bedrijf heeft een werkwijze die ervoor zorgt dat communicatiemiddelen die voor de dienstverlening worden gebruikt, aan de geldende eisen voor gebruik voldoen.

*Mogelijke verificatiepunten:*

- Sub a): Overleggen van bijv. instructie;
- Sub b): Werkwijze in procedure opgenomen.

4.4.4 Veiligheidsmiddelen (5 punten)

Indien en voor zover bij de uitvoering van de dienstverlening gebruik wordt gemaakt van veiligheidsmiddelen stelt het bedrijf schriftelijke regels vast voor:

- a) De uitgifte van de veiligheidsmiddelen;
- b) Het gebruik van de veiligheidsmiddelen;
- c) De controle van de veiligheidsmiddelen op van toepassing zijnde eisen en bruikbaarheid.

*Mogelijke verificatiepunten:*

- Procedure;
- Risico Inventarisatie en Evaluatie (RIE).

4.4.5 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, (bedrijfs)arbeidsvoorwaardenreglement).

4.4.6 Voertuigen (voorwaardelijke mustvraag)

- a) Het bedrijf waarborgt dat voertuigen die voor de dienstverlening worden gebruikt:
  - i. Voldoen aan de wettelijke vereisten vanuit de Wegenverkeerswet;
  - ii. Periodiek worden onderhouden.
- b) Het bedrijf stelt gebruikersvoorschriften vast voor de voertuigen die voor de dienstverlening worden gebruikt.

*Mogelijke verificatiepunten:*

- Sub a i): Kentekenbewijs, APK Keuringsrapport (eventueel), WA-verzekering;
- Sub a ii): inspectierapporten, facturen;
- Sub b) Procedure (bijv. autoreglement).



4.4.7 Honden (voorwaardelijke mustvraag)

- a) Een bedrijf dat bij de uitvoering van haar dienstverlening gebruik maakt van een hond, waarborgt dat ten aanzien van de hond en de hondengeleider aan alle wettelijke vereisten wordt voldaan.
- b) Een bedrijf dat bij de uitvoering van haar dienstverlening gebruik maakt van een hond door middel van inhuur, vergewist zich ervan dat het ingehuurde bedrijf ten aanzien van de hond en de hondengeleider aan alle wettelijke vereisten voldoet.

*Mogelijke verificatiepunten:*

Geldige certificaten voor:

- Bekwaamheid objectbewakingshond (KNPV)
- Certificaat surveillancehond (BvdD)
- Diploma hondengeleider (BvdD)

## 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. Het beleid van verlenging en beëindiging van de dienstverlening;
  - iv. De annuleringsclausule van niet afgenomen diensten;
  - v. De tarieven (inclusief beschrijving van de dienstverlening die onder deze tarifiering wordt begrepen) en afwijkingen op deze tariefstructuur;
  - vi. De toeslagen en overige kosten zoals meeruren en kosten voor parkeren en catering;
  - vii. De wijze van facturering en de betalingsvoorwaarden;
  - viii. De regeling inzake extra afroepdiensten;
  - ix. De aansprakelijkheid;
  - x. Een verwijzing naar de Algemene (leverings)voorwaarden;
  - xi. Een verwijzing naar het integriteitbeleid van het bedrijf.
- 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 en de betalingsvoorwaarden
  - ii. De communicatiestructuur met de opdrachtgever;
  - iii. Afspraken inzake veiligheid en arbeidsomstandigheden;
  - iv. De klachtenregeling.
- c) Bij opdrachten die worden gegeven op basis van een mantelovereenkomst wordt een schriftelijke opdrachtverstrekking door de opdrachtgever als opdrachtbevestiging beschouwd.

#### *Mogelijke verificatiepunten:*

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

#### 4.5.3 Risico-analyse en beveiligingsplan (mustvraag)

- a) Als het bedrijf hoofdaannemer is, maakt het bedrijf voor ieder evenement gebruik van een risico-analyse en/of een beveiligingsplan.
- b) Indien, vanwege een eerdere editie van het evenement of indien voor een vaste locatie waar het bedrijf regelmatig beveiligingswerkzaamheden verricht, al een actuele risico-analyse en/of beveiligingsplan aanwezig is, kan het bedrijf gebruik maken van deze documenten. Dit kan pas indien het bedrijf heeft vastgesteld dat de specificaties van het betreffende evenementen/of de locatie niet wezenlijk afwijken van de specificaties die de basis vormen van de risico-analyse c.q. het beveiligingsplan.
- c) De risico-analyse bevat minimaal de volgende onderdelen:
  - i. Een beschrijving van de risico's;
  - ii. Een beschrijving van wie aan welke risico's wordt blootgesteld en op welke manier;
  - iii. De te nemen risicobeperkende maatregelen tijdens het evenement.
- d) Het beveiligingsplan bevat minimaal de volgende onderdelen:
  - i. De wijze waarop de veiligheid van de organisatie de gasten en het personeel wordt gewaarborgd;
  - ii. Het aantal evenementenbeveiligers, de onderbouwing van deze inzet en de structuur waarin wordt gewerkt
  - iii. De omvang, capaciteit en inrichting van het communicatienetwerk alsmede de communicatiemiddelen die onderdeel uitmaken van dit netwerk.
  - iv. De taakverdeling tussen de bij het evenement betrokken partijen;
  - v. De samenwerking met andere betrokkenen, zoals opdrachtgever, politie, hulpdiensten, gemeente, enz.;
  - vi. Relevante aspecten uit het calamiteitenplan
  - vii. Aspecten van gezondheid en veiligheid op de werkvloer;
  - viii. Regels van het evenement;
  - ix. Kledingvoorschriften.
- e) De risico-analyse en het beveiligingsplan worden met de opdrachtgever gecommuniceerd.

#### *Mogelijke verificatiepunten:*

- Procedures
- Risico-analyse
- Plan van aanpak

4.5.4 Calamiteitenplan (mustvraag)

- a) Voor de beveiligingswerkzaamheden maakt het bedrijf gebruik van het op het evenement van toepassing zijnde calamiteitenplan van de opdrachtgever.
- b) Het bedrijf onderzoekt of het calamiteitenplan niet in strijd is met de wet en of de volgende aspecten zijn geregeld:
  - i. Een beschrijving van de manier waarop de communicatie met betrokken hulpdiensten verloopt in geval van een incident of calamiteit;
  - ii. Een lijst met contactpersonen en verantwoordelijke personen en de manier waarop zij te bereiken zijn;
  - iii. Een inschatting van de mogelijke risico's;
  - iv. De taakomschrijving van de voornaamste betrokkenen;
  - v. Procedures met betrekking tot alarmering en noodgevallen;
  - vi. De plaats waar de benodigde hulpmiddelen zijn te vinden in geval van een incident of calamiteit;
  - vii. Een beschrijving van hoe zo snel mogelijk de normale situatie kan worden hersteld.
- c) Indien het bedrijf constateert dat het calamiteitenplan niet voldoet aan de aspecten genoemd onder b), wijst het bedrijf de opdrachtgever hierop. Het bedrijf zal de opdrachtgever aanbieden op diens kosten het calamiteitenplan te verbeteren.
- d) Indien het bedrijf constateert dat voor het evenement geen calamiteitenplan aanwezig is, wijst het bedrijf de opdrachtgever op zijn verantwoordelijkheid hiervoor. Het bedrijf zal de opdrachtgever aanbieden op diens kosten een calamiteitenplan op te stellen.

*Mogelijke verificatiepunten:*

- Sub a): Dossier in archief projecthistorie;
- Sub b): Overeenkomst, leveringsvoorwaarden en instructies;
- Sub c): Vast agendapunt in overleg met opdrachtgevers;
- Sub d): Vast agendapunt in overleg met opdrachtgevers.

#### 4.5.5 Onderaanneming (mustvraag)

Indien het bedrijf gebruik maakt van een onderaannemer heeft hij een werkwijze die ervoor zorgt dat met de onderaannemer de volgende zaken worden afgestemd:

- a) Vergunning van de onderaannemer;
- b) Legitimatiebewijs van het personeel van de onderaannemer;
- c) Bekwaamheid en betrouwbaarheid van het personeel van de onderaannemer;
- d) De verplichtingen van de onderaannemer op gebied van belastingen en sociale premies;
- e) De kledingvoorschriften.
- f) Het beveiligingsplan van het evenement en het aandeel van de onderaannemer;
- g) De werkinstructie voor het personeel van de onderaannemer.

#### *Mogelijke verificatiepunten:*

- Overeenkomst;
- Onderaannemersdossier;
- Dossier in archief projecthistorie
- Procedures

## Bijlage 1: Beschrijving certificatieproces Keurmerk Beveiliging

### Inleiding

Dit document bevat alle informatie over het behalen, behouden en het auditten van het keurmerk. Het document bestaat uit twee delen:

- A. Informatie voor bedrijven die het keurmerk willen behalen of behouden
- B. Informatie voor certificatie instellingen

### A. Informatie voor bedrijven die het keurmerk willen behalen of behouden

Om het keurmerk te behalen dienen bedrijven het volgende traject te doorlopen:

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

#### 1. Implementatie van het keurmerk

##### Implementeren

Het bedrijf dient het keurmerk in zijn organisatie te implementeren. Dit betekent dat daar waar nodig het bedrijfsbeleid, bedrijfsprocessen of -procedures en diverse documenten aangepast dienen te worden.

De opzet van hoofdstuk 4 van het keurmerk (het hoofdstuk waarin de eisen staan vermeld) biedt ondersteuning bij de invoering van het keurmerk in de organisatie. De eisen en de wijze waarop daaraan kan worden voldaan is overzichtelijk weergegeven in twee kolommen:

- In kolom 1 staat per eis aangegeven wat van het bedrijf wordt verlangd;
- In kolom 2 staat vermeld hoe aangetoond kan worden dat aan de eis wordt voldaan.

De 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;
- minimaal 25 punten van de 35 beschikbare punten).

Daarnaast zijn er twee voorwaardelijke mustvragen. Indien het onderwerp van de eis op het bedrijf van toepassing is, is ook deze eis verplicht.

##### Zelf checken

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. De checklist is opgenomen in bijlage 2.

#### 2. Audit op het keurmerk

Als het bedrijf klaar is met de implementatie, dient een onafhankelijke deskundige organisatie (een certificatie instelling) vast te stellen of daadwerkelijk aan alle eisen wordt voldaan.

Bedrijven dienen zelf een certificatie instelling in de hand te nemen.

##### Welke certificatie instelling?

In principe kan iedere certificatie instelling de audit verrichten. De certificatie instelling zal echter wel een overeenkomst moeten hebben met de instantie die het keurmerk beheert. In deze overeenkomst wordt onder meer geregeld hoe de certificatie instelling de audit uitvoert. Een recent overzicht van certificatie instellingen waarmee overeenkomsten zijn afgesloten, is te vinden op de VPB website ([www.vpb.nl](http://www.vpb.nl)).

### 3. Behalen en behouden van het keurmerk

#### Keurmerk behalen

Na de externe audit brengt de certificatie instelling een rapport uit aan het keurmerkuitgevend orgaan. Dit orgaan geeft het keurmerk uit.

#### *Hersteltermijn*

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

#### *Voorwaarden keurmerkhouders & 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. Daarnaast zijn keurmerkhouders gebonden aan een aantal voorwaarden zoals een klachtenregeling.

#### Keurmerk behouden: jaarlijkse audit

Bedrijven die het keurmerk hebben gehaald, zullen ieder jaar moeten aantonen dat zij nog steeds aan alle vereisten voldoen. Een jaarlijkse audit is verplicht. In principe zal de certificatie instelling de keurmerkhouders benaderen voor het maken van een afspraak van een controle-audit. De keurmerkhouders worden echter ook geacht zelfstandig deze termijn in de gaten te houden.

#### Keurmerk behouden: herbeoordeling

Als na drie jaar de geldigheidsduur van het keurmerk is verlopen, dient een certificatie instelling opnieuw en volledig vast te stellen of het bedrijf nog aan alle eisen van het keurmerk voldoet. In de regel zal de certificatie instelling de keurmerkhouders hierover benaderen maar ook hiervoor geldt dat de keurmerkhouders deze termijn zelfstandig in de gaten dient te houden.

## B. Informatie voor certificatie instellingen

Dit onderdeel geeft informatie over de wijze waarop, de criteria waartegen en de voorwaarden waaronder een certificatie instelling audit- en certificeringwerkzaamheden verricht op basis van dit keurmerk.

In dit document worden de volgende onderwerpen beschreven:

- Criteria voor certificatie instellingen en auditors (paragraaf 1)
- Het audit- en certificatieproces (paragraaf 2)
- Overige aspecten (paragraaf 3)

### 1. Criteria voor certificatie instellingen en auditors

#### 1.1 Criteria voor certificatie instellingen

Certificatie instellingen komen in aanmerking voor certificatiwerkzaamheden o.b.v. van het keurmerk als ze voldoen aan onderstaande eisen:

- De certificatie instelling heeft een certificatieovereenkomst gesloten met de beheerder van het keurmerk.

*Nota bene: momenteel is VPB belast met deze taak, maar het is niet uitgesloten dat in de toekomst de beheerwerkzaamheden worden overgedragen aan een andere organisatie. De*



*overeenkomst tussen VPB en de individuele certificatie instelling zal op dat moment worden 'overgenomen' door deze organisatie.*

- De certificatie instelling heeft een algemene RvA accreditatie op basis van EN 17021 (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.

### 1.2 Criteria voor auditors

Personen die door de certificatie instellingen 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.

Certificatie instellingen die voor dit keurmerk audit- en certificatiwerkzaamheden willen verrichten, dienen een overeenkomst te sluiten met VPB. Geïnteresseerde certificatie instellingen kunnen onder overleg van bewijsstukken de concept overeenkomst bij VPB opvragen. certificatie instellingen waarmee VPB een overeenkomst heeft afgesloten worden vermeld op de website van VPB.

## **2. Audit- en certificatieproces**

Deze paragraaf beschrijft de algemene procedures die moeten worden gevolgd door certificatie instellingen die bedrijven beoordelen en certificeren op basis van dit keurmerk.

### 2.1 Aanvraag certificatie

Ieder bedrijf dat valt onder de werkingssfeer van dit keurmerk, kan de certificatie instelling vragen een audit uit te voeren en moet ook toegang hebben tot de dienstverlening van de certificatie instelling.

Offertes van certificatie instellingen voor deze dienstverlening vermelden duidelijk de voorwaarden waaronder de dienstverlening wordt verricht, alsmede de verplichtingen van de certificatie instelling en de verplichtingen van het bedrijf in verband met de certificatie.

### 2.2 Initiële audit

De initiële audit vindt plaats op het hoofdkantoor van het bedrijf. Het bedrijf 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

### 2.3 Duur initiële audit

De duur van de initiële audit heeft een minimale duur ter grootte van onderstaand overzicht:

- **1 dag** indien het bedrijf niet beschikt over Keurmerk Beveiliging - of ISO9001-2008 - certificaat,
- **0,5 dag** indien het bedrijf gecertificeerd is voor het Keurmerk Beveiliging of ISO9001-2008

De kortere auditduur bij een reeds gecertificeerd bedrijf geldt alleen wanneer de certificatie instelling de audit op zowel dit keurmerk als de ISO-audit verricht.

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

#### 2.4 Periodieke controle

De certificatie instelling 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 bedrijf aan de eisen van het keurmerk blijft voldoen.

De duur van de controle-audit dient nog te worden vastgesteld.

De certificatie instelling bepaalt gedeeltelijk zelf waar de controle-audits worden gehouden mits minimaal 0,5 dag besteed wordt aan documentenonderzoek op (hoofd)kantoor (gemeten over beide controle-audits).

#### 2.5 Certificatiebeslissing

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

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

- 100% score op de mustvragen
- 100% score op de voorwaardelijke mustvragen, indien de onderwerpen van deze mustvragen op het bedrijf van toepassing zijn.
- 25 punten van de 35 maximaal beschikbare punten)

Voor de telling van de puntenvragen geldt de volgende systematiek:

- bij het voldoen aan de norm wordt de maximale score behaald,
- bij niet voldoen aan de norm worden er geen punten gescoord.

#### 2.6 Auditrapport

Het staat de certificatie instelling vrij een format voor het auditrapport te kiezen, mits het overzichtelijk en duidelijk is en alle bevindingen en conclusies terug te brengen tot zijn de specifieke eisen van dit keurmerk. De certificatie instelling stuurt het rapport van zowel de initiële als de controle audit ter kennisgeving aan VPB.

#### 2.7 Uitgifte certificaat

VPB geeft het certificaat uit aan het bedrijf op basis van de certificatiebeslissing en het auditrapport van de certificatie instelling. VPB toetst het rapport marginaal maar treedt niet in de certificatiebeslissing van de certificatie instelling.

Bij een positieve certificatiebeslissing voor bedrijven die geen lid zijn van VPB, geeft VPB niet eerder het certificaat uit dan nadat zij de bijdrage in de ontwikkelingskosten heeft ontvangen.

Na ontvangst van het auditrapport zal VPB hiervoor terstond een factuur opmaken en verzenden.

#### 2.8 Duur certificaat

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

#### 2.9 Herbeoordeling

Aan het einde van de geldigheidsperiode kan de certificatie instelling 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.

#### 2.10 Termijnbewaking

De certificatie instelling 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 termijn verstrijkt zonder er een audit heeft kunnen plaats hebben, stelt de certificatie instelling VPB daarvan in kennis.

### 3. Overige aspecten

#### 3.1 Uitvoerings- en beheerskosten

De klanten van de certificatie instellingen zullen gezamenlijk de kosten dragen die verbonden zijn aan de uitvoerings- en beheerwerkzaamheden. Deze kosten zullen via de certificatie instellingen bij hun klanten in rekening worden gebracht. De certificatie instelling draagt de geïnde gelden af aan VPB. De hoogte van deze bijdrage is vastgelegd in bijlage 3.

#### 3.2 Beroepsmogelijkheden

Een bedrijf dat een klacht of bezwaren heeft over het audit- en certificatieproces dient zich te wenden tot de certificatie instelling waarmee zij een certificatieovereenkomst heeft. De reglementen van de certificatie instelling beschrijven de te volgen procedures voor het behandelen van beroep, klachten en geschilpunten.

#### 3.3 Toezicht op certificatie instellingen

Het toezicht op het keurmerk wordt uitgeoefend door de Adviesraad Kwaliteitsbevordering Particuliere Beveiligingsorganisaties. De Adviesraad is een verenigingsorgaan van de VPB dat een evenwichtige samenstelling kent van representatieve vertegenwoordigers van belanghebbende groeperingen in de particuliere beveiliging. Naast de toezichtstaak is de Adviesraad belast met het doen van wijzigingsvoorstellen van het keurmerk.

#### 3.4 Evaluatie

Dit keurmerk is opgezet met het besef van het feit dat het een groeimodel is. Dit betekent dat VPB 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 certificatie instellingen 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 harmonisatie-overleg. Doelstelling van dit overleg is het inventariseren en bespreken van knelpunten bij de toepassing van het keurmerk, het vergroten van de uniformiteit in de toepassing van het keurmerk in de auditpraktijk en in de interpretatie van de normen van het keurmerk.
- Verplichte deelname aan evaluaties. De inhoud van de deelname zal in een later stadium worden vastgesteld.

## Bijlage 2: Checklist

Inhoudelijke eisen	Mustvraag	Ja/nee	Puntenvraag	Aantal
<i>4.1 Organisatie</i>				
4.1.1 Wettelijke vereisten	Ja			
4.1.2 Extra eis organisatieleiding	Ja			
4.1.3 Kamer van Koophandel	Ja			
4.1.4 Verplichte afdrachten	Ja			
4.1.5 Verzekeringen	Ja			
4.1.6 Ervaring in dienstverlening	Ja			
4.1.7 Sociaal beleid	Ja		10 punten	
4.1.8 Verantwoord ondernemen			10 punten	
4.1.9 Financiële soliditeit	Ja			
4.1.10 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 Integriteitsbeleid</i>				
4.3.1 Algemeen	Ja			
4.3.2 Verbeterproces	Ja			
4.3.3 Bescherming gegevens opdrachtgever	Ja			
4.3.4 Bescherming persoonsgegevens	Ja			
4.3.5 Personeel	Ja			
4.3.6 Oneigenlijk gebruik	Ja			
4.3.7 Sancties	Ja			
<i>4.4 Middelenbeheer</i>				
4.4.1 Personeel	Ja			
4.4.2 Ingehuurd personeel	Ja			
4.4.3 Communicatiemiddelen	Ja			
4.4.4 Veiligheidsmiddelen			10 punten	
4.4.5 Uniformen			5 punten	
4.4.6 Voertuigen	Ja (voorw.)			
4.4.7 Honden	Ja (voorw.)			
<i>4.5 Dienstverlening</i>				
4.5.1 Offerte	Ja			
4.5.2 Opdrachtbevestiging	Ja			
4.5.3 Risico-analyse en beveiligingsplan	Ja			
4.5.4 Calamiteitenplan	Ja			
4.5.5 Onderaanneming	Ja			
	<b>Score:</b>		<b>Score:</b>	
	<b>Vereist:</b>	<b>27/ x ja</b> <b>2x voorw</b>	<b>Minimaal vereist:</b>	<b>25</b>

## Bijlage 3: Overzicht kosten

Kostensoort	Bedrag
Bijdrage ontwikkelkosten keurmerkhouders niet VPB-lid (eenmalig)	€ 1.000
Jaarlijkse bijdrage beheerskosten keurmerkhouders VPB-lid	€ 100
Jaarlijkse bijdrage beheerskosten keurmerkhouders niet VPB-lid	€ 250
Kosten keurmerkboekje	€ 25

### Toelichting

#### Bijdrage in ontwikkelingskosten voor niet-VPB leden

- VPB brengt deze bijdrage in rekening rechtstreeks bij de potentieel keurmerkhouders.
- VPB geeft niet eerder het certificaat uit, dan nadat zij deze bijdrage heeft ontvangen.
- Keurmerkhouders die VPB-lid zijn, zijn deze kosten niet verschuldigd aangezien zij middels de VPB contributie 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.
- VPB 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 VPB-lid zijn, zijn een lager bedrag verschuldigd aangezien zij middels de VPB contributie al hieraan bijdragen.

#### Kosten keurmerkboekje

- Ieder lid van de VPB, VBE en VEHB kunnen kosteloos een exemplaar opvragen.
- Iedere certificatie instelling kan kosteloos een aantal exemplaren opvragen.

## Bijlage 4: Toelichting m.b.t. verbeterproces

Het bedrijf 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 beveiligingsorganisatie 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 beveiligingsorganisatie 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.