



5^e versie Regeling Certificatie Arbodiensten

april 2005

Inhoudsopgave

5^e versie Regeling Certificatie Arbodiensten

april 2005

Inleiding		p. 3
Definities en geraadpleegde literatuur	bijlage 1	p. 4
Richtlijn Arbodiensten	bijlage 2	p. 12
Reglement Certificatie Arbodiensten	bijlage 3	p. 60

Inleiding

De Regeling Certificatie Arbodiensten bestaat uit:

- Reglement certificatie Arbodiensten
- Richtlijn Arbodiensten
- Overgangsregeling Certificatie Arbodiensten

De regeling trad na goedkeuring door de Staatssecretaris van Sociale Zaken en Werkgelegenheid op 17 februari 1998 in werking en is nadien een aantal malen aangepast. De aanpassingen zijn gepubliceerd in de Staatscourant.

Het Reglement Certificatie Arbodiensten bevat de procedures, randvoorwaarden en criteria voor toepassing van de Richtlijn Arbodiensten.

De Richtlijn Arbodiensten bevat de eisen, waaraan de kwaliteit van de dienstverlening van een arbodienst moet voldoen, teneinde te kunnen worden gecertificeerd.

Onderdeel van het Reglement vormen de meest recente versies van het professionele statuut van de Brancheorganisatie Arbodiensten (BOA), het NVAB professionele statuut van de bedrijfsarts en de KNMG richtlijnen.

De meest recente versie van het professionele statuut van de BOA is te downloaden via de website van de BOA: www.boaplein.nl.

De meest recente versie van het NVAB professionele statuut van de bedrijfsarts is te downloaden via de website van de NVAB: www.nvab.artsennet.nl.

De meest recente versies van de KNMG richtlijnen zijn te downloaden van de website van de KNMG: www.knmg.nl

De Regeling Certificatie Arbodiensten is in februari 2005 voor de 5^e keer op onderdelen gewijzigd. Deze syllabus bevat de 5^e gewijzigde versie van de Regeling.

De regeling is in elektronische vorm verkrijgbaar onder meer via de website www.arbo.nl en kunt u opvragen bij het secretariaat van de SBCA: sbca@hetbranchebureau.nl.



Definities en geraadpleegde literatuur

Bijlage I

A. Definities

In het geheel van documenten ter zake de certificatie van arbodiensten worden de hierna te noemen termen als volgt gedefinieerd:

Aanwijzing:

de aanwijzing van een certificerende instelling door de Minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid om de Certificatieregeling Arbodiensten uit te voeren.

Accreditatie:

de vaststelling door de Raad voor Accreditatie dat een certificerende instelling voldoet aan de gestelde eisen, criteria, werkwijzen en procedures met betrekking tot de Regeling Certificatie Arbodiensten, vastgelegd in een overeenkomst tussen de Raad en de instelling.

Arbodienst:

een instantie die diensten aanbiedt op het gebied van arbeidsomstandigheden, minimaal conform artikel 14, lid 3 van de Arbowet.

Er zijn drie (organisatie)vormen van arbodiensten te onderscheiden:

- a. interne arbodienst: de arbodienst die opgericht is door, onderdeel uitmaakt van en diensten aanbiedt aan één bepaalde werkgever (de onderneming, zie aldaar); tevens de dienst die in geval van een joint venture of holding optreedt binnen de onderneming of instelling waar een meerderheidsbelang bestaat.
- b. externe arbodienst: de arbodienst die als onafhankelijk instantie, met rechtspersoonlijkheid en ingeschreven bij de KvK., diensten aanbiedt;
- c. samenwerkingsverband: zie aldaar.

Audit:

de feitelijke beoordeling of en in hoeverre de kwaliteit van de dienstverlening voldoet aan de Richtlijn.

Auditdag:

één dag (van minimaal zes uur) die één auditor besteedt aan het auditen van een arbodienst (incl. rapportage).

Centraal College van Deskundigen Arbodiensten (College of CCvD):

het college dat het beheer voert over de Regeling Certificatie Arbodiensten. (Zie Huishoudelijk Reglement CCvD)

Certificaat:

het Certificaat Arbodienst dat een certificatie-instelling aan de Opdrachtgever verstrekt om kenbaar te maken dat een gerechtvaardigd vertrouwen bestaat dat de kwaliteit van de dienstverlening overeenstemt met de Richtlijn Arbodiensten.

Certificaathouder:

de Opdrachtgever aan wie een Certificaat is verleend en met wie derhalve een Certificatie-overeenkomst is aangegaan.

Certificatie-instelling:

een onafhankelijk instantie met rechtspersoonlijkheid en ingeschreven bij de Kamer van Koophandel, die certificatie uitvoert en is/kan worden geaccrediteerd door de Raad voor Accreditatie voor uitvoering van de Regeling Certificatie Arbodiensten.

Certificatie-onderzoek:

de procedure die wordt gevolgd om een certificaat te verlenen.

Certificatie-overeenkomst:

de overeenkomst waarbij de Opdrachtgever het recht krijgt tot het voeren van een Certificaat Arbodienst en die voor hem de rechten en verplichtingen dienaangaande bevatten.

Certificatieregeling

de regeling die tot doel heeft de kwaliteit van de dienstverlening van arbodiensten te borgen door middel van een certificatietraject; de regeling bestaat uit de Richtlijn Arbodiensten (zie aldaar) en het Reglement Certificatie Arbodiensten (zie aldaar).

Contract:

de overeenkomst die een arbodienst afsluit met een klant of opdrachtgever om bepaalde diensten te verlenen.

Derden:

andere personen of bedrijven die niet werkzaam zijn in of voor de arbodienst en geen klanten zijn.

Deskundigen:

beroepsbeoefenaars, (al dan niet) verbonden aan een arbodienst, die bijdragen aan de dienstverlening op het gebied van arbeidsomstandigheden, bijvoorbeeld: kerndeskundigen (zie aldaar), ergonomen, psychologen, bedrijfsverpleegkundigen.

Documentenbeoordeling:

beoordeling van schriftelijke documenten c.q. kwaliteitshandboek door auditors van certificatie-instellingen.

Eis:

de voorwaarde of conditie waaraan de arbodienst moet voldoen.

Huishoudelijke Reglement:

het huishoudelijk reglement van het Centraal College van Deskundigen Arbodiensten.

Kerndeskundigen:

deskundige functionarissen verbonden aan een arbodienst die zijn voorgeschreven in hoofdstuk 2, afdeling 3, artikel 2.7 van het Arbobesluit (veiligheidskundige, arbeids- en bedrijfsgeneeskundige, arbeidshygiënist en arbeids- en organisatiekundige) en die zijn geregistreerd in een door de Minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid aangewezen register van vakbekwaamheid.

Kerntaken:

de taken die een arbodienst volgens artikel 14 van de Arbowet moet uitvoeren, samengevat:

- risico-inventarisatie en -evaluatie
- ziekteverzuimbegeleiding
- arbeidsomstandighedenspreekuur
- arbeidsgezondheidskundig onderzoek
- aanstellingskeuring
- adviseren aan en samenwerken met de ondernemingsraad, de personeelsvertegenwoordiging of belanghebbende werknemers inzake arbomaatregelen
- de uitvoering van deze maatregelen dan wel de medewerking daaraan.

Kwaliteit van dienstverlening:

alle kwaliteitseisen die gesteld worden aan de dienstverlening van een arbodienst.

Kwaliteitshandboek:

het document dat het Kwaliteitssysteem beschrijft.

Kwaliteitssysteem:

de organisatorische structuur, verantwoordelijkheden, bevoegdheden, procedures, processen en voorzieningen voor het ten uitvoer brengen van kwaliteitszorg.

Medezeggenschapsvertegenwoordiging:

de ondernemingsraad, personeelsvertegenwoordiging, zoals bedoeld in de Wet op de Ondernemingsraden (WOR) en de belanghebbende werknemers zoals bedoeld in de Arbeidsomstandighedenwet 1998. Medezeggenschapsvertegenwoordiging = werknemersvertegenwoordiging.

Minister:

de Minister van het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid.

Nieuwe arbodienst:

een arbodienst die na inwerkingtreding van deze regeling wordt opgericht.

Non conformity note:

major en minor non conformity notes zijn tekortkomingen in de beoordeling van eisen en verificatiepunten.

Onder voorschriften:

een Certificaat Arbodienst kan in de oude regeling door het Projectbureau Certificatie Arbodiensten (PCA) van het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid onder voorschriften zijn verleend. In de beschikking is vastgelegd binnen welke termijn de arbodienst aan de voorschriften moet voldoen.

Onderneming:

de arbeidsorganisatie die een interne arbodienst heeft ingericht.

Opdrachtgever respectievelijk klant:

de rechtspersoon of natuurlijke perso(o)n(en) waar een arbodienst een contractuele relatie mee heeft om arbodienstverlening te leveren.

Overgangsregeling:

de Overgangsregeling Certificatie Arbodiensten, waarin spelregels zijn opgenomen voor de overgangsperiode waarin de overdracht plaatsvindt van de certificatie van arbodiensten door het PCA (zie daar) aan geaccrediteerde en aangewezen certificerende instellingen.

PAGO:

Periodiek arbeidsgezondheidskundig onderzoek.

PCA:

Projectbureau Certificatie Arbodiensten

Periodieke controles:

een in aard en omvang beperkte Audit, er op gericht om te controleren of de kwaliteit van de dienstverlening tijdens de geldigheid van het certificaat nog voldoet aan de Richtlijn.

Procedure:

gespecificeerde wijze voor het uitvoeren van een activiteit.

Professionele dienstverlening

de dienstverlening die geacht wordt te voldoen aan actuele criteria van deskundigheid, kwaliteit, betrouwbaarheid en leverzekerheid; dit betekent dat naast de vakinhoudelijke inbreng van de professional ook van belang zijn de aandacht voor de procesmatige kant (van intake tot evaluatie), de klantgerichte kant (helpt de dienstverlening de klant verder in het proces van continu

verbeteren en bevordert deze zijn zelfwerkzaamheid?) en gedragsmatige kant (doet de dienstverlener wat de klant van een professional kan verwachten?).

Regeling Certificatie Arbodiensten:

de totale regeling waarin verwoord is hoe en op welke gronden arbodiensten door certificatie-instellingen gecertificeerd worden; de regeling omvat: het Reglement Certificatie Arbodiensten, de Richtlijn Arbodiensten en de Overgangsregeling Certificatie Arbodiensten.

Reglement:

het Reglement Certificatie Arbodiensten, waarin de procedures, randvoorwaarden en criteria voor toepassing van de Richtlijn Arbodiensten om arbodiensten te certificeren zijn opgenomen.

Richtlijn:

de Richtlijn Arbodiensten, een normatief document waarin alle eisen over de kwaliteit van dienstverlening van een arbodienst staan verwoord.

Raad voor Accreditatie:

landelijk orgaan dat certificatie-instellingen en -regelingen accrediteert.

Risico-inventarisatie en -evaluatie (RI&E):

de inventarisatie en evaluatie van de risico's die de arbeid voor de werknemers met zich brengt, zoals bedoeld in artikel 5, lid 1 van de Arbowet. (De RI&E bevat een beschrijving van de gevaren, de risicobeperkende maatregelen en de risico's voor bijzondere categorieën van werknemers, een registratie van arbeidsongevallen die voor de werknemers hebben geleid tot een ziekteverzuim en een plan van aanpak, waarin is aangegeven welke maatregelen zullen worden genomen in verband met de bedoelde risico's en de samenhang daartussen, één en ander overeenkomstig artikel 3 van de Arbowet).

Samenwerkingsverband:

een interne arbodienst die bestaat uit:

een samenwerking tussen één of meer deskundige werknemers al dan niet georganiseerd in een dienst als bedoeld in artikel 14, eerste lid van de Arbowet en één of meer externe gecertificeerde arbodiensten.

Statuten

de statuten van de Stichting Beheer Certificatie Arbodiensten (SBCA).

Stichting:

de Stichting Beheer Certificatie Arbodiensten (SBCA).

Toelichting:

een 'toelichting' is richtinggevend en geeft aan hoe eis en verificatiepunten gelezen dienen te worden. Toelichtingen zijn ter verduidelijking en niet bedoeld als criteria.

Verificatiepunt:

een toetsbaar criterium waardoor aangetoond wordt dat de arbodienst aan de eis voldoet. Alle verificatiepunten moeten aan de auditor aantoonbaar gemaakt zijn en door de auditor als voldoende zijn beoordeeld.

Vestiging:

locatie waar de arbodienst een significant deel van zijn activiteiten (minimaal eenmaal per week) uitvoert voor ondernemingen of instellingen.

B. Geraadpleegde literatuur

1. Waaraan moet een arbodienst voldoen? 'De certificatie van arbodiensten', Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, maart 1994
2. Certificatietoets arbodiensten, Staatscourant 29, donderdag 10 februari 1994
3. Arbeidsomstandighedenwet 1998, Staatsblad 1999, 184
4. Arbeidsomstandighedenbesluit, Staatsblad 1999, 451
5. Arbeidsomstandighedenregeling, supplement bij Staatscourant 239, 10 december 1999
6. AI 1, Arbo- en Verzuimbeleid, 2000
7. "Arbeidsomstandigheden en certificatie: in het belang van iedereen", brochure van het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, 1996
8. Brief van het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, Directie arbeidsomstandigheden, Projectbureau Certificatie Arbodiensten, van 5 november 1996, met kenmerk PCA/96/ALG-039, betreffende Certificatie arbodiensten (o.a. organisatieveranderingen)



Richtlijn Arbodiensten

Bijlage II

Inhoudsopgave

Leeswijzer		15
1	Structuur	
1.1	Externe arbodienst	16
1.1.1	Taken	17
1.1.2	Rechtspersoonlijkheid	17
1.1.3	Statuten	17
1.1.4	Onafhankelijkheid	17
1.1.5	Deskundigheidseisen	18
1.1.6	Overzicht opdrachtgevers en verzorgde werknemers	19
1.2	Interne arbodienst	20
1.2.1	Medezeggenschap	20
1.2.2	Samenwerking	20
1.2.3	Onafhankelijkheid	20
1.2.4	Deskundigheidseisen	21
1.2.5	Overzicht opdrachtgevers en verzorgde werknemers	21
1.2.6	Nieuwe interne arbodienst	21
1.3	Samenwerkingsverband	22
1.3.1	Eisen	22
1.3.2	Verantwoordelijkheid	22
1.3.3	Geldigheidsduur	22
1.3.4	Overeenkomst	22
2	Kwaliteitssysteem	24
2.1	Directieverantwoordelijkheid	24
2.1.1	Beleid (beleidsverklaring)	24
2.1.2	Continuïteit	24
2.1.3	Organisatie (interne overlegstructuur)	25
2.1.3.1	Verantwoordelijkheid en bevoegdheid	25
2.1.3.2	Functioneren	25
2.1.3.3	Middelen	26
2.1.3.4	Directievertegenwoordiger	26
2.1.4	Beoordeling door de directie	27
2.2	Kwaliteitssysteem	29
2.2.1	Algemeen	29
2.2.2	Kwaliteitsplanning (kwaliteitsplan)	29
2.3	Verplichtingen ten opzichte van de klant	30
2.3.1	Contractbeoordeling	30
2.3.2	relatie met de opdrachtgever	31
2.4	Personeelsmanagement	32
2.4.1	Planning capaciteit personeel	32
2.4.2	uitrusting en aantallen	33
2.4.3	Instructies	33
2.4.4	Functioneringsgesprekken	33
2.4.5	Intercollegiale toetsing	34
2.4.6	Opleiding	35
2.4.7	Bewustmaking kwaliteitssysteem	35
2.5	Document- en gegevensbeheer	36

2.5.1	Beheersing van documenten van het kwaliteitssysteem	36
2.5.2	Persoonsregistratie	37
2.6	Inkoopgegevens	38
2.7	Procesbeheersing	39
2.7.1	Risico-inventarisatie en –evaluatie	39
2.7.2	Begeleiding ziekteverzuim	44
2.7.3	Arbeidsomstandighedenspreekuur	47
2.7.4	(Vrijwillig) periodiek arbeidsgezondheidskundig onderzoek	49
2.7.5	Overige advies- en ondersteuningstaken	51
2.7.6	Aanstellingskeuringen	52
2.8	Beheersing van metingen, meetinstrumenten en opslag	54
2.8.1	Beheersing van metingen	54
2.8.2	Beheersing van meetinstrumenten	55
2.9	Corrigerende en preventieve maatregelen	56
2.9.1	Klachtenbehandeling	56
2.10	Beheersing van kwaliteitsregistraties	56
2.10.1	Kwaliteitsregistratie	56
2.10.2	Verslaglegging en evaluatie activiteiten	57
2.11	Interne kwaliteitsaudits	58
2.12	Statistische technieken	58

Leeswijzer

In deze bijlage zijn de volgende lettertypen gebruikt:

- De eisen zijn **vet** gedrukt.
- De verificatiepunten zijn *cursief* gedrukt.
- De verificatiepunten die **gerenvoicerd** zijn afgedrukt, worden ook bij de klanten van de arbodiensten geverifieerd.
- De toelichtingen zijn in het normale lettertype gedrukt.

1. Structuur

1.1 Externe arbodienst

1.1.1 Taken

De arbodienst heeft in hoofdzaak tot doel het uitvoeren van de taken als bedoeld in artikel 14, lid 3 van de Arbowet.

Verificatiepunten

- 1. Doelstelling in de statuten.*
- 2. Percentage omzet door arbodienstverlening op basis van de Arbowet als onderdeel van de totale omzet.*

In het kader van deze Certificatieregeling worden in artikel 14, lid 3 van de Arbowet de volgende taken van een arbodienst genoemd:

- a. het verlenen van medewerking aan het verrichten en opstellen van een inventarisatie en evaluatie als bedoeld in artikel 5, waaronder mede begrepen het toetsen ervan en het adviseren daaromtrent;
- b. de bijstand bij de begeleiding van werknemers die door ziekte niet in staat zijn hun arbeid te verrichten;
- c. het uitvoeren van:
 - 1^e het arbeidsgezondheidskundig onderzoek bedoeld in artikel 18;
 - 2^e de aanstellingskeuringen, indien de werkgever deze laat verrichten;
- d. het houden van een arbeidsomstandighedenspreekuur;
- e. het adviseren aan onderscheidenlijk nauw samenwerken met de ondernemingsraad of de personeelsvertegenwoordiging, of, bij het ontbreken daarvan, de belanghebbende werknemers, inzake de genomen en de te nemen maatregelen, gericht op het arbeidsomstandighedenbeleid;
- f. de uitvoering van de in onderdeel e. bedoelde maatregelen dan wel de medewerking daaraan.

De werkgever laat zich met betrekking tot onder a. tot en met d. bedoelde taken bijstaan door een Arbodienst, ten behoeve waarvan, overeenkomstig artikel 20, een certificaat is afgegeven.

Tevens geeft artikel 14, lid 7 aan dat een taak van de arbodienst is: een afschrift van een advies als bedoeld in het derde lid, zenden aan de ondernemingsraad of personeelsvertegenwoordiging. Bij het ontbreken van een ondernemingsraad of personeelsvertegenwoordiging wordt een afschrift van een advies zo spoedig mogelijk door de werkgever gezonden aan de belanghebbende werknemers.

Voor wat betreft onderdelen e. en f. wordt verwezen naar de toelichting bij 2.7.5 Overige advies en ondersteuningstaken van dit document.

Wat betreft de omzetgegevens wordt ervan uitgegaan dat minimaal een percentage van 70% van de omzet aan arbodienstverlening, voldoende indicatie is.

1.1.2 Rechtspersoonlijkheid

De arbodienst bezit rechtspersoonlijkheid en beschikt over een actueel bewijs van inschrijving bij de Kamer van Koophandel

Verificatiepunt

1. Een uittreksel van de Kamer van Koophandel, niet ouder dan 6 maanden.

Toelichting:

Het is niet mogelijk een arbodienst te vormen als eenmansbedrijf of als vennootschap onder firma, omdat beide niet als rechtspersoon worden aangemerkt.

1.1.3 Statuten

De arbodienst beschikt over geldige statuten.

Verificatiepunt

1. Een exemplaar van die statuten.

Toelichting:

In het geval van rechtsvormen waarbij andere oprichtingsdocumenten zijn gehanteerd, volstaat een exemplaar van deze geldige documenten.

1.1.4 Onafhankelijkheid

De arbodienst moet een kwalitatief verantwoord ondernemingsbeleid voeren onafhankelijk van andere belangen.

Verificatiepunten

1. Bepalingen in de statuten dan wel een ander voor de arbodienst bindend document, waaruit blijkt dat onafhankelijkheid in het beleid is gewaarborgd.
2. Vertrouwelijkheid van gegevens over klanten, werknemers en derden in procedures opgenomen.
3. Uit procedures moet blijken dat de dienst/advisering onafhankelijk tot stand is gekomen.
4. De professionele onafhankelijkheid van de kerndeskundigen is gewaarborgd.
5. Bij het aangaan van het contract moet blijken dat de arbodienst naar zijn klanten toe helder aangeeft welke diensten wettelijk verplicht zijn en welke eventueel aanvullend - doch niet wettelijk verplicht - kunnen worden afgenomen. Voorts moet duidelijk zijn dat de (hier bedoelde) certificatie uitsluitend is verleend voor de wettelijk verplichte dienstverlening.

Toelichting:

Deze eis is een kapstok voor de onafhankelijke advisering door arbodeskundigen, en biedt tegelijkertijd de ruimte om adviezen te geven die niet a-priori bedrijfseconomisch interessant zijn. Ook is deze eis bedoeld om koppelverkoop van andere producten dan arbodienstverlening (bijvoorbeeld verzekeringen) via de arbodienst te voorkomen.

Verificatiepunt 3 kan blijken door bijvoorbeeld het noemen van verschillende leveranciers of dienstverleners in een advies.

Bij verificatiepunt 4 wordt gekeken of men zich verplicht heeft tot naleving van het algemeen professioneel statuut van de Branche Organisatie Arbodiensten voor de deskundigen en hieraan gekoppelde specifieke professionele statuten van kerndeskundigen, of aan andere gelijkwaardige statuten of regelingen met breed maatschappelijk draagvlak.

Er wordt vanuit gegaan dat men zich houdt aan de meest recente versie van het professionele statuut van de BOA, de meest recente versie van het NVAB professionele statuut van de bedrijfsarts en aan de meest recente versie van statuten van overige kerndeskundigen.

1.1.5 Deskundigheidseisen

De arbodienst moet beschikken over minstens één kerndeskundige op de vakgebieden:

- arbeids- en bedrijfsgeneeskunde;
- arbeidshygiëne;
- veiligheidskunde;
- arbeids- en organisatiekunde.

Voor elk vakgebied moet tenminste één kerndeskundige een arbeidsovereenkomst of een publiekrechtelijke aanstelling voor onbepaalde tijd hebben met de arbodienst.

Verificatiepunten

1. Een actueel overzicht van het aantal kerndeskundigen dat in en voor de arbodienst werkzaam is.

Dit overzicht geeft in elk geval de volgende informatie:

- a. het aantal kerndeskundigen per vakgebied (alle vakgebieden);
- b. het aantal formatieplaatsen;
- c. de wijze waarop de kerndeskundigen met die dienst zijn verbonden.

2. Actuele kopieën van bewijzen van inschrijving in een aangewezen register van (gecertificeerde) beroepsbeoefenaren.

3. Actuele bewijzen van vakbekwaamheid (diploma's e.d.) van de kerndeskundigen die vermeld staan op het overzicht, bedoeld in punt 1.

4. Afschriften van de arbeidsovereenkomsten, dan wel van de publiekrechtelijke aanstellingen van de kerndeskundigen in vaste dienst, waarbij de omvang van het dienstverband en de onbepaalde tijd van het dienstverband wordt vermeld.

Toelichting:

De opleidings- en ervaringseisen van de vier kerndeskundigen zijn vastgesteld door de registers van beroepsbeoefenaren, zodra deze onder de EN 45013 certificatie van vakbekwaamheid vallen. Als

minimum gelden de wettelijk vastgelegde opleidings- en ervaringseisen, zoals vastgesteld in artikel 2.7, afdeling 3, hoofdstuk 2 van het Arbobesluit.

1.1.6 Overzicht opdrachtgevers en verzorgde werknemers

De arbodienst beschikt over een actuele lijst of actueel bestand van verzorgde bedrijven, waarin zijn opgenomen de namen, adressen en telefoonnummers van die bedrijven en hun vestigingen, de economische hoofdactiviteit en het aantal werknemers per bedrijf of vestiging. De arbodienst beschikt over een overzicht van het totaal aantal verzorgde werknemers.

Verificatiepunt

1. Overzicht van verzorgde bedrijven en het totaal aantal verzorgde werknemers (niet ouder dan 3 maanden).

Toelichting:

Het is niet de bedoeling in extenso informatie van het aantal verzorgde werknemers te verzamelen, doch in globale zin inzicht te hebben in het aantal werknemers dat aangesloten is bij de arbodienst.

1.2 Interne arbodienst

1.2.1 Medezeggenschap

Bij het inrichten van de interne arbodienst is overleg gepleegd met de medezeggenschapsorganen van de onderneming.

Verificatiepunt

- 1. Verslagen of andere schriftelijke bewijzen waaruit blijkt dat overleg is gepleegd en de ondernemingsraad of personeelsvertegenwoordiging heeft ingestemd.*

1.2.2 Samenwerking

Bij de interne arbodiensten toont de werkgever aan, dat de verschillende diensten of kerndeskundigen met elkaar samenwerken en dat de taken op elkaar zijn afgestemd.

Verificatiepunten

- 1. Beschrijving van taken en verantwoordelijkheden van de diensten of kerndeskundigen.*
- 2. Gedetailleerde beschrijving hoe de samenwerking is georganiseerd, in het bijzonder de overlegstructuur (zie paragraaf 2.1.3).*
- 3. Verslagen en frequentie van overleg*

Toelichting:

Het overleg zoals genoemd in verificatiepunt 3 betreft minimaal die overlevormen die in deze Richtlijn Arbodiensten zijn genoemd zoals de intercollegiale toetsing (zie paragraaf 2.4.5) etc. Er wordt vanuit gegaan dat interne arbodiensten minimaal een percentage van 70% van hun taken en tijd aan arbodienstverlening besteden.

1.2.3 Onafhankelijkheid

De arbodienst moet een kwalitatief verantwoord arbo- en verzuimbeleid bevorderen onafhankelijk van andere belangen.

Verificatiepunten

- 1. Bepalingen in de statuten van de onderneming dan wel een ander voor de arbodienst bindend document, waaruit blijkt dat onafhankelijkheid in het beleid is gewaarborgd.*
- 2. Vertrouwelijkheid van gegevens over de onderneming, werknemers en derden in procedures opgenomen.*
- 3. Uit procedures moet blijken dat de dienst en de dienstverlening onafhankelijk tot stand is gekomen.*
- 4. De professionele onafhankelijkheid van de kerndeskundigen is gewaarborgd.*

Toelichting: zie de Toelichting bij 1.1.4 Onafhankelijkheid externe arbodienst.

1.2.4 Deskundigheidseisen

De arbodienst moet beschikken over minstens één kerndeskundige op de vakgebieden:

- arbeids- en bedrijfsgeneeskunde;
- arbeidshygiëne;
- veiligheidskunde;
- arbeids- en organisatiekunde.

Voor elk vakgebied moet tenminste één kerndeskundige een arbeidsovereenkomst of een publiekrechtelijke aanstelling voor onbepaalde tijd hebben met de onderneming.

Verificatiepunten

1. *Een actueel overzicht van het aantal kerndeskundigen dat voor de arbodienst werkzaam is. Dit overzicht geeft in elk geval de volgende informatie:*
 - a. *het aantal kerndeskundigen per vakgebied (alle vakgebieden);*
 - b. *het aantal formatieplaatsen;*
 - c. *de wijze waarop de kerndeskundigen met die dienst zijn verbonden.*
2. *Actuele kopieën van bewijzen van inschrijving in een aangewezen register van beroepsbeoefenaren.*
3. *Actuele bewijzen van vakbekwaamheid (diploma's e.d.) van de kerndeskundigen die vermeld staan op het overzicht, bedoeld in punt 1.*
4. *Afschriften van de arbeidsovereenkomsten, dan wel van de publiekrechtelijke aanstellingen van de kerndeskundigen in vaste dienst, waarbij de omvang van het dienstverband en de onbepaalde tijd van het dienstverband wordt vermeld.*

Toelichting: zie de Toelichting bij 1.1.5 Deskundigheidseisen externe arbodienst.

1.2.5 Overzicht opdrachtgevers en verzorgde werknemers

De interne arbodienst beschikt over een actueel overzicht waarop zijn vermeld:

- a. **naam, adres en telefoonnummer van de onderneming en de vestigingen;**
- b. **de economische hoofdactiviteit van de opdrachtgever(s) van de interne arbodienst.**

De interne arbodienst beschikt over een actueel overzicht van het aantal verzorgde werknemers.

Verificatiepunten

1. *Naam, adres en telefoonnummer van de onderneming en de vestigingen (voorzover verzorgd door de arbodienst).*
2. *Overzicht (niet ouder dan 3 maanden) van het totaal aantal verzorgde werknemers.*

1.2.6 Nieuwe interne arbodienst

Een nieuwe interne arbodienst moet aan alle eisen voldoen. (Tot dan blijft de externe arbodienst verantwoordelijk.)

1.3 Samenwerkingsverband

1.3.1 Eisen

Het hebben van samenwerkingsverbanden laat onverlet dat de houder moet voldoen aan de eisen voor een interne arbodienst.

1.3.2 Verantwoordelijkheid

Bij een samenwerkingsverband moet de werkgever van de arbodienst zijn verantwoordelijkheid voor het samenwerkingsverband aantonen.

Verificatiepunten

1. Document waaruit verantwoordelijkheid voor het samenwerkingsverband blijkt.
2. Wijze waarop verantwoordelijkheid wordt afgelegd, (rapportage) en toezicht wordt gehouden.

1.3.3 Geldigheidsduur

Een samenwerkingsverband wordt aangegaan voor een periode die in ieder geval even lang is als de geldigheidsduur van het certificaat arbodienst dat ten behoeve van dat samenwerkingsverband wordt verleend.

Verificatiepunt

1. Bepaling over geldigheidsduur in samenwerkingsovereenkomst.

Toelichting:

Bij verlenging van een samenwerkingsverband dat in eerste instantie voor een duur korter dan de duur van het verkregen certificaat is aangegaan, volstaat het om verlenging van het certificaat aan te vragen. De arbodienst geeft in voorkomende gevallen eventuele wijzigingen door aan de certificerende instelling. Een en ander is nader uitgewerkt in het Reglement Certificatie Arbodiensten.

1.3.4 Overeenkomst

Het samenwerkingsverband is vastgelegd in een schriftelijke overeenkomst tussen de werkgever (van de interne arbodienst) en de externe arbodienst. In deze overeenkomst zijn in elk geval vastgelegd:

- a. de taak-, verantwoordelijkheids- en bevoegdheidsverdeling tussen de kerndeskundigen;
- b. de minimale duur van de overeenkomst;
- c. de verplichting dat gecertificeerde kerndeskundigen een arbeidsovereenkomst hebben met de gecertificeerde arbodiensten.

Verificatiepunten

- 1. Aanwezigheid, inhoud en distributie van samenwerkingsovereenkomst bij betrokkenen.*
- 2. Taak-, verantwoordelijkheids en bevoegdheidsverdeling vastgelegd in overeenkomst.*

Toelichting:

Het is de bedoeling dat de samenwerkingspartners en de kerndeskundigen op de hoogte van de inhoud van de samenwerkingsovereenkomst zijn. Daar waar voor kerndeskundigen (nog) geen certificatieregeling bestaat, vervalt derhalve de verplichting zoals onder c. genoemd. Een nul-uren contract wordt niet gezien als een arbeidsovereenkomst in het kader van de Richtlijn Arbodiensten.

2 Kwaliteitssysteem

2.1 Directieverantwoordelijkheid

2.1.1 Beleid (beleidsverklaring)

In het kader van de algemene doelstellingen van de arbodienst moet er een document zijn waarin tenminste de doelstellingen van de arbodienst zijn opgenomen ten aanzien van de te leveren kwaliteit van de dienstverlening op het gebied van de arbozorg.

Verificatiepunten

- 1. Schriftelijke beleidsverklaring ondertekend door de bestuurders van de arbodienst, ter beschikking staand aan de medewerkers van de arbodienst.*
- 2. Kwaliteitsbeleid als integraal onderdeel van het beleid van de arbodienst.*

Toelichting:

De beleidsverklaring is de 'kapstok' waaraan de interne organisatie van de arbodienstverlening wordt opgehangen. Het is een bericht gericht aan medewerkers van de arbodienst (en van de onderneming), klanten en derden dat richting geeft aan ontwikkelingen en waaruit blijkt wat op het gebied van de kwaliteit van de dienstverlening mag worden verwacht. In de beleidsverklaring is aangegeven welke categorieën bedrijven en instellingen tot de primaire doelgroep van de arbodienst behoren.

2.1.2 Continuïteit

De arbodienst draagt zorg voor de continuïteit van de dienstverlening.

Verificatiepunten

- 1. Per werkgever een contactpersoon bij de arbodienst aangewezen.*
- 2. Aantoonbare overdracht van informatie bij wisseling van contactpersonen.*
- 3. Regeling met betrekking tot overdracht van gegevens bij beëindiging van de overeenkomst met het bedrijf.*

Toelichting:

Continuïteit in arbodienstverlening is voor de klanten van arbodiensten van belang. De arbodienst kan aangeven op welke wijze continuïteit wordt geregeld m.b.t.:

- kennis, expertise;
- relatiebeheer (bijvoorbeeld vaste contactpersoon, overdracht van dossiers);
- wegvallen van personeel;
- overdracht van medische gegevens.

2.1.3 Organisatie (interne overlegstructuur)

2.1.3.1 Verantwoordelijkheid en bevoegdheid

De verantwoordelijkheid, de bevoegdheid en de onderlinge betrekkingen van medewerkers die taken uitvoeren, die van invloed zijn op de kwaliteit, moeten worden gedefinieerd en (schriftelijk) vastgelegd.

Verificatiepunten

- 1. Organisatiestructuur tot en met uitvoerend niveau zijn uitgewerkt; aanwezige aantallen, f.t.e.'s en samenhang tussen afdelingen en functies zijn vastgelegd.*
- 2. Taken, bevoegdheden, verantwoordelijkheden en middelen zijn in het kwaliteitssysteem aangegeven.*
- 3. Onafhankelijkheid en wijze van zelfstandige oordeelsvorming van kerndeskundigen zijn vastgelegd.*

Toelichting:

De arbodienst heeft een duidelijke herkenbare organisatie. De wijze waarop bijvoorbeeld het overleg binnen de arbodienst is gestructureerd, kan een indicatie geven op welke wijze de (kern)deskundigen met elkaar samenwerken, teneinde waar nodig een integrale dienstverlening te waarborgen.

In het bijzonder geldt deze eis voor het personeel dat de organisatorische vrijheid en bevoegdheid nodig heeft om:

- de aanzet te geven tot actie ter voorkoming van enige afwijking met betrekking tot de dienstverlening en het kwaliteitssysteem;
- enig probleem met betrekking tot de dienstverlening en het kwaliteitssysteem te identificeren en te registreren;
- de aanzet te geven tot, aanbevelingen te doen voor of te voorzien in oplossingen via daartoe aangewezen kanalen;
- de implementatie van oplossingen te verifiëren;
- het verder leveren van afwijkende diensten te beheersen tot de onvolkomenheid of de onbevredigende omstandigheid is verholpen.

2.1.3.2 Functioneren

De arbodienst moet zijn taken vervullen met inachtneming van de stand van de wetenschap en algemeen erkende regels der techniek. Ook moet de arbodienst invulling geven aan de mogelijkheden van professionele dienstverlening.

Verificatiepunten

- 1. In taakomschrijvingen is opgenomen dat de stand van de wetenschap en de algemeen erkende regels der techniek worden bijgehouden en hoe de professionele dienstverlening wordt ingevuld.*
- 2. Aanwezigheid en toepassing van procedure voor beheer van (externe) normen, regelgeving en*

andere externe documenten.

3. Aanwezigheid en realisatie van opleidings- en/of kwalificatieplan.

Toelichting:

Met deze eis wordt vastgelegd op welke wijze een arbodienst zich op de hoogte houdt van de ontwikkelingen en stand van de wetenschap en techniek en dit gebruikt in de dienstverlening. Voor nadere specificaties omtrent document- en gegevensbeheer wordt verwezen naar paragraaf 2.5.1

Beheersing van documenten van het kwaliteitssysteem.

Het opleidings- en/of kwalificatieplan is vooral bedoeld voor alle functies te bevatten die de kwaliteit van de dienstverlening van de arbodienst beïnvloeden. Het plan dient om de kennis, vaardigheden en attitudes op peil te houden en te borgen.

2.1.3.3 Middelen

De arbodienst zorgt voor toereikende middelen, waaronder geschoold personeel, methoden en materialen en identificeert de hieraan te stellen eisen.

De arbodienst moet beschikken over zodanige huisvesting en uitrusting dat de persoonlijke levenssfeer van de cliënten en verzorgde werknemers is gewaarborgd. Gesprekken met deskundigen moeten in vertrouwelijke sfeer kunnen plaatsvinden.

Verificatiepunten

- 1. Ter beschikking gestelde benodigde middelen met betrekking tot scholing, tijd, budget, toegang tot informatie en verificatie-activiteiten.*
- 2. Adequate huisvesting voor vertrouwelijke gesprekken en onderzoek.*

Toelichting:

De middelen en de huisvesting die de arbodienst ter beschikking heeft, zijn afgestemd op het naar behoren verlenen van de genoemde taken in 1.1.1 van de Richtlijn. Hier wordt ook onder begrepen voldoende geschoold personeel voor het leidinggeven, het uitvoeren van werkzaamheden en van verificatie-activiteiten, zoals interne kwaliteitsaudits.

Voor nadere eisen aan de planning van de capaciteit van personeel, wordt verwezen naar hoofdstuk 2.4 Personeelsmanagement.

2.1.3.4 Directievertegenwoordiger

De directie van de arbodienst moet een lid van het eigen management aanwijzen dat, ongeacht andere verantwoordelijkheden, de duidelijk omschreven bevoegdheid moet hebben om:

- a. te bewerkstelligen dat een kwaliteitssysteem wordt opgezet, geïmplementeerd en onderhouden in overeenstemming met deze Richtlijn, en**
- b. te rapporteren over het functioneren van het kwaliteitssysteem aan de directie van de arbodienst, ter beoordeling van en als basis voor verbetering van het kwaliteitssysteem.**

Verificatiepunten

- 1. Aangewezen persoon voor opzet, ontwikkeling en onderhoud van het kwaliteitssysteem.*
- 2. Taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden met betrekking tot opzet, inrichting en onderhoud van het kwaliteitssysteem vastgelegd.*
- 3. Bevoegdheid m.b.t. rapportage aan management over functioneren systeem vastgelegd.*

Toelichting:

Het kwaliteitssysteem is het meest effectief, indien een vertegenwoordiger van de directie van de arbodienst hiervoor verantwoordelijk is.

2.1.4 Beoordeling door de directie

De arbodienst evalueert de dienstverlening. De directie van de arbodienst moet beschikken over een analyse van de eigen situatie aangaande de kwaliteitsbeheersing op hoofdlijnen en deze beoordelen. In een procedure moet zijn vastgelegd wat de meetpunten zijn voor de beoordeling van het kwaliteitssysteem en moet de periodiciteit daarvan zijn aangegeven. Tevens moet zijn aangegeven wie verantwoordelijk is voor de uitvoering, de rapportage en de verbeteracties die op grond van deze beoordeling worden geformuleerd.

Verificatiepunten

- 1. Aanwezigheid procedure voor het houden van managementreviews.*
- 2. Managementreviews vinden minimaal 1x per jaar plaats.*
- 3. Beoordeling op voortdurende geschiktheid en doeltreffendheid van het kwaliteitssysteem, met name in het kader van de algemene doelstellingen van de arbodienst.*
- 4. Verantwoordelijkheid voor de uitvoering en rapportage.*
- 5. Verantwoordelijkheid voor het uitvoeren van verbeteracties op grond van directiebeoordelingen.*
- 6. Verificatie of verbeteracties moeten adequaat zijn.*
- 7. Verslag van directiebeoordelingen.*

Toelichting:

De directiebeoordeling van het functioneren van het kwaliteitssysteem is een belangrijk instrument om het niveau en de doelmatigheid van de dienstverlening te verbeteren en de kwaliteit te beheersen. Naast toetsbare doelstellingen kan de input voor het managementreview onder andere zijn:

- analyse van interne audits;
- analyse van klachten;
- informatie over de tevredenheid van klanten;
- uitkomsten van tevredenheidsmetingen;
- analyse van het totale functioneren;
- marktwijzigingen;
- verandering in wettelijke eisen;
- evaluatie van planning capaciteit personeel;

- evaluatie van klantverslagen;
- rapport vorige directiebeoordeling;
- positie in de markt.

Hierbij kunnen specifieke middelen, faciliteiten en deskundigheden die nodig zijn om de beoogde doelstelling(en) te kunnen realiseren, beschreven zijn.

2.2 *Kwaliteitssysteem*

2.2.1 Algemeen

De arbodienst moet een kwaliteitssysteem opzetten, (schriftelijk) vastleggen en onderhouden als middel om te bewerkstelligen dat een geleverde dienst aan gespecificeerde eisen voldoet.

Verificatiepunten

1. *Er dient een gedocumenteerd kwaliteitssysteem te zijn met de procedures conform de eisen van deze Richtlijn.*
2. *Het gedocumenteerde kwaliteitssysteem dient gedistribueerd te zijn onder alle medewerkers van de arbodienst en toegepast te zijn voor alle functies en taken.*

Toelichting:

Het kwaliteitshandboek is een middel om te waarborgen dat het kwaliteitssysteem vastgelegd en in de organisatie bekend gemaakt is.

2.2.2 Kwaliteitsplanning (kwaliteitsplan)

De arbodienst moet beschikken over een systeem van planning en programmering van activiteiten, gericht op het beheersen van de eisen op kwaliteitsgebied en het behalen van de vastgelegde doelstellingen met betrekking tot de kwaliteit.

Verificatiepunten

1. *Aanwezigheid systeem van planning en programmering gericht op het beheersen van de eisen op kwaliteitsgebied voor de kerntaken en hieraan gerelateerde activiteiten (zie toelichting 1.1.1).*
2. *Toetsbare doelstellingen t.a.v.*
 - *de beheersing en verbetering van primaire en ondersteunende processen;*
 - *verbeteren van de deskundigheid en betrokkenheid van medewerkers;*
 - *het verkrijgen van informatie over de tevredenheid van klanten in ruime zin (incl. werknemersvertegenwoordiging); **controle of dit gebeurd is;***
 - *het verkrijgen van informatie over de tevredenheid van medewerkers van de arbodienst;*
 - *verbetering kwaliteit van de dienstverlening m.b.t. arbozorg;*
 - *professionele onafhankelijkheid.*
3. *De wegen en middelen vastgelegd.*
4. *Passend programma voor verificatie tijdens de daarvoor in aanmerking komende stadia van het proces van de uitvoering van het kwaliteitsplan.*

Toelichting:

Een kwaliteitsplan bevat de doelen, maatregelen, middelen en tijdstippen om de kwaliteit van de dienstverlening te beheersen en verbeteren. Het wordt minstens 1x per jaar herzien (bijvoorbeeld naar aanleiding van de directiebeoordeling). Een belangrijk onderdeel is een audit- en inspectieprogramma dat erop is gericht om na te gaan of de voorgenomen doelen ook inderdaad gehaald worden.

De tevredenheid van klanten kan bij twijfel door middel van vragen, metingen of toetsingen worden gecheckt.

2.3 Verplichtingen ten opzichte van de klant

2.3.1 Contractbeoordeling

Er moet een procedure zijn, waaruit blijkt op welke wijze en door wie verplichtingen ten opzichte van klanten worden aangegaan. Daarbij moet worden aangegeven in hoeverre de gevraagde dienstverlening voldoet aan de wettelijke eisen en hoe de leverbetrouwbaarheid van de dienstverlener is zeker gesteld (interne toets op gevraagde capaciteit en deskundigheid).

Om zijn onafhankelijkheid te verzekeren, verleent de arbodienst geen diensten ten behoeve van een bedrijf indien de werknemers daartegen bezwaar hebben. Daartoe vergewist de arbodienst er zich van, alvorens een contract af te sluiten met de werkgever, dat de ondernemingsraad of de personeelsvertegenwoordiging geen bezwaar heeft tegen de uitvoering van het contract.

Verificatiepunten

1. *Aanwezigheid en toepassing van schriftelijke procedure voor het aangaan van overeenkomsten met opdrachtgevers en communicatie met opdrachtgevers over de verplichte kerntaken.*
2. *Verantwoordelijkheid voor aangaan van verplichtingen.*
3. *Controle (vóór acceptatie van de opdracht) of benodigde capaciteit en deskundigheid beschikbaar is.*
4. *Inhoud van contracten, waaronder vastlegging van diensten met betrekking tot kerntaken.*
5. *In het kader van de contractbeoordeling stelt de arbodienst zich op de hoogte op welke wijze de werkgever gevolg heeft gegeven aan zijn verplichtingen conform artikel 27 van de WOR.*
6. *In contract staan afspraken vermeld inzake communicatie met werknemersvertegenwoordiging, waarbij in ieder geval geborgd is dat minimaal wordt voldaan aan:*
 - *artikel 12, lid 1 en 2;*
 - *artikel 14, lid 3, onder e. en f. en lid 7.*
7. *De arbodienst moet vastleggen hoe een wijziging in een contract wordt aangebracht en op de juiste wijze wordt meegedeeld aan de betrokken functionarissen binnen de arbodienst.*
8. **Het voldoen aan de in het contract vastgelegde verplichtingen.
(Te verifiëren bij het management, werknemers en/of de medezeggenschapsvertegenwoordiging van de klant.)**
9. *De arbodienst bewaart bij het contract een aantekening waaruit blijkt of de medezeggenschapsvertegenwoordiging instemming heeft gegeven.*

Toelichting:

Met behulp van de interne toets op gevraagde capaciteit en deskundigheid geeft de arbodienst duidelijkheid omtrent de personele capaciteit en middelen die kunnen worden ingezet, zowel in totaal als per afzonderlijk deelgebied (de kernfuncties: arbeids- en bedrijfsgeneeskunde, hogere veiligheidskunde, arbeidshygiëne en arbeids- en organisatiekunde). Uit deze capaciteitsplanning blijkt op welke wijze deze wordt of kan worden ingezet voor de verschillende klanten of klantgroepen en dat dit in verhouding staat tot de te verrichten activiteiten.

Aangegeven kan zijn:

- aanwezigheid bestand met de in te zetten capaciteit voor de overeengekomen activiteiten;
- overzicht van de beschikbare capaciteit van de arbodienst;
- toetsing tussen gevraagde inzet en beschikbare capaciteit;
- wijze van aanvulling van de benodigde capaciteit (indien noodzakelijk).

In relatie met verificatiepunt 3 wordt verwezen naar 2.6 Inkoopgegevens, waarin eisen staan geformuleerd omtrent het inhuren van personeel.

Aan de wijze waarop de werkgever gevolg heeft gegeven aan artikel 27 WOR vloeien voor de arbodienst geen consequenties voort. Wel moet de arbodienst zich op de hoogte stellen van de betrokkenheid en invloed van de medezeggenschapsvertegenwoordiging. Op deze wijze is de arbodienst op de hoogte van eventueel ontbrekend draagvlak bij de werknemers.

Voor interne arbodiensten geldt dat indien er geen contracten zijn tussen de arbodienst en de onderneming, bovenstaande eisen en verificatiepunten gelden voor de documenten waarin wel afspraken over de te leveren arbodienstverlening staan vermeld (bijvoorbeeld jaarplannen).

2.3.2 Relatie met de opdrachtgever

In een procedure moet zijn vastgelegd op welke wijze het relatiebeheer met opdrachtgever(s) is geregeld. Daaruit moet blijken wie verantwoordelijk is voor het relatiebeheer (contactpersoon) en op welke wijze de arbodienst de opdrachtgever aan de hand van het contract van relevante ontwikkelingen (zoals verplichtingen) op de hoogte stelt.

De arbodienst informeert de opdrachtgever schriftelijk wie de contactpersoon van de arbodienst is en hoe de informatievoorziening aan werkgever en medezeggenschapsvertegenwoordiging van het bedrijf is geregeld. De contactpersoon moet ook expliciet kenbaar worden gemaakt aan de medezeggenschapsvertegenwoordiging.

Verificatiepunten

1. *Aanwezigheid en toepassing van schriftelijke procedure(s) voor gestructureerd relatiebeheer.*
2. *Verantwoordelijkheid voor relatiebeheer is vastgelegd.*
3. *Systeem van voorlichting en overleg met de opdrachtgever is beschreven in het contract en komt tot uiting.*
4. *Informatievoorziening aan medezeggenschapsvertegenwoordiging conform artikel 12, lid 1 en 2 en artikel 14, lid 3, onder e. en f. en lid 7.*
5. *Bekendmaking van de contactpersoon bij de klant en aan de medezeggenschapsvertegen-*

woordiging.

Toelichting:

De arbodienst hanteert een procedure waardoor werkgever en medezeggenschapsvertegenwoordiging op de hoogte raken van relevante ontwikkelingen inzake arbo en verzuim, daarbij inbegrepen voor de onderneming relevante veranderingen in de stand der wetenschap en de algemeen erkende regels der techniek en toepassing van de relevante mogelijkheden van de professionele dienstverlening. Op deze wijze wordt de opdrachtgever in staat gesteld zijn/haar verantwoordelijkheden waar te maken. De arbodienst stelt voor elke opdrachtgever een contactpersoon vast. Met de werkgever en werknemersvertegenwoordiging vindt periodiek overleg plaats (over bijvoorbeeld aanpassing van de RI&E, effectiviteit van de dienstverlening en de te nemen/genomen maatregelen). Indien er voor de auditor aanwijzingen zijn dat niet wordt gehandeld volgens het in het contract vastgelegde systeem van Voorlichting en overleg, dan kan de auditor dit toetsen bij het management en de medezeggenschapsvertegenwoordiging van de klant.

2.4 Personeelsmanagement

2.4.1 Planning capaciteit personeel

Een arbodienst dient over een personeelsplanningssysteem te beschikken waaruit duidelijk wordt dat er voldoende personeel is, zowel deskundigen als ander/overig (ondersteunend) personeel. Het planningssysteem dient jaarlijks te worden geëvalueerd en indien nodig te worden bijgesteld.

Verificatiepunten

In dit planningssysteem moet tenminste aandacht zijn voor de volgende aspecten:

- 1. Aantal opdrachten, zoals rayongrootte en aantal bedrijven;*
- 2. Aard van de opdrachten (risicoklasse, type bedrijf en zelfwerkzaamheid van het bedrijf);*
- 3. Continuïteit van de inzet van personeel.*
- 4. Medewerkers met de juiste kwalificaties (deskundigheid en vaardigheden) ingezet, rekening houdend met relatiebeheer/contactpersoon en het uitvoeren van de kerntaken.*
- 5. Betreffende inzet van deskundigen heeft plaatsgevonden.
(Te verifiëren aan de hand van interne procedures van de arbodienst bij het management en medezeggenschapsvertegenwoordiging van de klant.**

Toelichting:

Het personeelsplanningssysteem heeft als doel dat er voldoende gekwalificeerd personeel beschikbaar is om aan de verplichtingen ten opzichte van een opdrachtgever te voldoen en dat er in de uitvoering voldoende aandacht en tijd wordt besteed aan ondersteunende en kwaliteitsbevorderende taken. Bij de inzet van het personeel kan rekening worden gehouden met: overlegsituaties (intern en extern), supervisietijd (indien de werkzaamheden onder

verantwoordelijkheid van de kerndeskundige worden uitgevoerd, door anderen), administratieve verplichtingen, opleidingstijd, vakantie en ziekte en evaluatie-activiteiten.

2.4.2 Uitrusting en aantallen

De deskundigen en andere werknemers van de arbodienst beschikken over een zodanige ervaring en uitrusting, zijn zodanig in aantal, gedurende zoveel tijd beschikbaar en zo nodig zodanig georganiseerd dat zij de in de paragraaf 1.1.1 genoemde taken naar behoren kunnen verlenen.

Verificatiepunten

- 1. Lijst van medewerkers en functies in relatie tot het totaal van de afgesloten contracten, de daarin vastgelegde dienstverlening, en aard en omvang van de verzorgde bedrijven.*
- 2. Aanwezigheid en toepassing van procedures of een systeem waarin voldoende specifiek deskundig personeel aan de taak wordt toegewezen.*
- 3. Criteria op basis waarvan een medewerker voor het onderkennen van risico's in een bepaalde bedrijfstak wordt gekwalificeerd.*

Toelichting:

De bijstand die de arbodienst verleent wordt door deskundig personeel uitgevoerd. Dit kan alleen goed gebeuren door medewerkers die kennis en ervaring in de specifieke problematiek van de bedrijfstak hebben. Aan een taak wordt derhalve specifiek deskundig personeel toegewezen. Het is niet de bedoeling om op basis van deze eis en verificatiepunten te komen tot persoonscertificatie van medewerkers van arbodiensten.

2.4.3 Instructies

Er moet zijn vastgelegd op welke wijze (nieuwe) medewerkers ingelicht worden over de geldende voorschriften met betrekking tot de kwaliteitsbeheersing en hoe alle werknemers van de arbodienst op de hoogte worden gesteld van de voor hen geldende voorschriften en wijzigingen daarin.

Verificatiepunten

- 1. Wijze van op de hoogte stellen van (nieuwe) werknemers van de voor hen geldende procedures en voorschriften m.b.t. het kwaliteitssysteem vastgelegd.*
- 2. Wijze van op de hoogte stellen van werknemers van wijzigingen, hun omvang en inhoud, in de voor hen geldende procedures en voorschriften m.b.t. het kwaliteitssysteem vastgelegd.*
- 3. Gegeven instructies per functionaris op dit gebied vastgelegd.*

2.4.4 Functioneringsgesprekken

De arbodienst moet beschikken over een systeem van gestructureerde communicatie tussen leiding en medewerker over de kwaliteit van de dienstverlening. Daarin is in elk geval geregeld met welke frequentie de communicatie plaatsvindt, welke onderwerpen aan bod komen, welke informatie wordt vastgelegd en hoe eventuele verbeterpunten worden opgepakt.

Verificatiepunten

- 1. Systeem voor het houden van functioneringsgesprekken over de kwaliteit van de dienstverlening aanwezig.*
- 2. Frequentie functioneringsgesprekken vastgelegd.*
- 3. Onderwerpen vastgelegd die in ieder geval aan de orde moeten worden gesteld.*
- 4. Wijze verslaglegging en de vertrouwelijkheid van het gespreksverslag gewaarborgd.*
- 5. Aanpak eventuele verbeterpunten.*

Toelichting:

Functioneringsgesprekken vinden minimaal één keer per jaar met alle medewerkers plaats.

2.4.5 Intercollegiale toetsing

De arbodienst moet beschikken over een systeem, waarbij de deskundigen zich onderwerpen aan een vorm van intercollegiale toetsing, teneinde enerzijds de deskundigheid op peil te houden en anderzijds procesverbetering van de dienstverlening te bewerkstelligen. In een procedure moet zijn aangegeven op welke wijze, onder welke condities, onder wiens verantwoordelijkheid en met welke frequentie de intercollegiale toetsing plaatsvindt met deskundigen van de eigen en van andere disciplines en wat er met de resultaten wordt gedaan.

Wanneer de intercollegiale toetsing is gericht op vakinhoudelijke kennis dienen deskundigen binnen dat vakgebied aanwezig te zijn (intradisciplinair). Tevens dient tenminste één kerndeskundige vanuit de andere verplichte disciplines aanwezig te zijn. Wanneer de intercollegiale toetsing is gericht op procesverbetering dienen meerdere deskundigheden en bij het proces betrokken medewerkers aanwezig te zijn (interdisciplinair).

Verificatiepunten

- 1. Procedure voor intercollegiale toetsing is aanwezig en wordt toegepast.*
- 2. Frequentie intercollegiale toetsing is vastgelegd (minimaal 1x per jaar).*
- 3. De kerndeskundigen nemen tenminste één keer per jaar deel aan de intercollegiale toetsing.*
- 4. De eisen en criteria waaraan de intercollegiale toetsing moet voldoen zijn vastgelegd.*
- 5. Intercollegiale toetsing vindt zowel inter- als intradisciplinair plaats, onder verantwoordelijkheid van een kerndeskundige en onder verantwoordelijkheid van een lijnverantwoordelijke.*
- 6. In de verslaglegging wordt de inhoud van de intercollegiale toetsing vastgelegd en er wordt altijd vastgesteld of, en zo ja welke, maatregelen naar aanleiding van de intercollegiale toetsing genomen worden.*

Toelichting:

Intercollegiale toetsing is enerzijds bedoeld om de vakinhoudelijke kennis op peil te houden en anderzijds om het proces van arbodienstverlening te verbeteren. De toetsing vindt plaats tussen collega's van dezelfde (intradisciplinair) en van verschillende disciplines (interdisciplinair) en vindt plaats onder verantwoordelijkheid van de kerndeskundige en de lijnverantwoordelijke. De

intercollegiale toetsing heeft betrekking op alle medewerkers die adviezen geven en handelingen verrichten die van invloed zijn op de dienstverlening van de arbodienst. De kerndeskundigen van de arbodienst hebben een bijzondere verantwoordelijkheid voor het systeem van intercollegiale toetsing en nemen hier actief aan deel.

De wijze waarop de intercollegiale toetsing wordt uitgevoerd wordt niet nader voorgeschreven. In de procedure dient de keuze voor een of meer methoden of technieken te worden gelegitimeerd, voor wat betreft de te besteden tijd, de frequentie van herhaling, het aantal aanwezige medewerkers en de criteria waaraan het succes van toepassing van de methode wordt afgemeten. De uit de toetsing voortkomende maatregelen zijn belangrijke verbeteracties die de dienstverlening optimaliseren.

2.4.6 Opleiding

Er moet zijn aangegeven op welke wijze de deskundigheid van de in te zetten medewerkers (ook met betrekking tot de niet-kerndeskundigen) is gewaarborgd en op welke wijze de medewerkers bewust worden gemaakt van het belang van het kwaliteitssysteem en worden gestimuleerd in de naleving van de daaruit voortvloeiende procedures en instructies.

Verificatiepunten

- 1. Aanwezigheid en toepassing van een procedure voor het vaststellen van en voorzien in de opleidingsbehoeften t.b.v. functionarissen, die invloed hebben op de kwaliteit van de geleverde diensten.*
- 2. Registratie van de vereiste en voltooide opleidingen.*
- 3. Aanwezigheid van een systeem voor het nemen van actie wanneer de aanwezige kennis en deskundigheid afwijkt van de vereiste kennis en deskundigheid.*
- 4. Overzicht van kwalificaties en bevoegdheden met betrekking tot het uitoefenen van werkzaamheden met betrekking tot de kerntaken en het kwaliteitssysteem van de arbodienst.*

2.4.7 Bewustmaking kwaliteitssysteem

De directie van de arbodienst moet bewerkstelligen dat de medewerkers bewust worden gemaakt van het belang van het kwaliteitssysteem en worden gestimuleerd in de naleving van de daaruit voortvloeiende procedures en instructies.

Verificatiepunten

- 1. Aanwezigheid programma voor bewustmaken medewerkers van het belang van het kwaliteitssysteem.*
- 2. Regelmatige toets in hoeverre het kwaliteitsbeleid en de kwaliteitsdoelen bekend zijn bij de medewerkers en door hen worden gedragen.*
- 3. Wijze waarop medewerkers worden gestimuleerd in de naleving van procedures en instructies.*

2.5 Document- en gegevensbeheer

2.5.1 Beheersing van documenten van het kwaliteitssysteem

De arbodienst moet schriftelijk vastgelegde procedures vaststellen en bijhouden om alle documenten en gegevens te beheren, die betrekking hebben op de eisen van deze Richtlijn, met inbegrip van, voor zover van toepassing, documenten van externe oorsprong zoals normen en tekeningen.

De documenten en gegevens moeten door bevoegd personeel op geschiktheid worden beoordeeld en goedgekeurd voordat ze worden uitgegeven. Een referentielijst of een gelijkwaardige procedure voor documentbeheer die de geldende revisiestatus van documenten vastlegt, moet worden vastgesteld en voorhanden zijn om het gebruik van ongeldige en/of verouderde documenten te verhinderen.

Dit beheer moet bewerkstelligen dat:

- a. de bijbehorende uitgaven van de juiste documenten beschikbaar zijn op alle locaties waar werkzaamheden worden uitgevoerd die van belang zijn voor het doeltreffend functioneren van het kwaliteitssysteem;
- b. ongeldige en/of verouderde documenten direct worden verwijderd van alle plaatsen waar ze zijn uitgegeven of worden gebruikt, of op een andere wijze gezekerd zijn tegen onbedoeld gebruik;
- c. elk verouderd document dat voor wettelijke doeleinden en/of het op peil houden van kennis wordt bewaard, op passende wijze is geïdentificeerd.

Wijzigingen van documenten en gegevens moeten worden beoordeeld en goedgekeurd door dezelfde functionarissen/organisaties die de oorspronkelijke beoordeling en goedkeuring hebben uitgevoerd, tenzij specifiek anders aangegeven. De aangewezen functies/organisaties moeten toegang hebben tot de bijbehorende achtergrondinformatie waarop zij hun beoordeling en goedkeuring moeten baseren.

Waar uitvoerbaar, moet de aard van de wijziging in het document of de juiste bijlage worden geïdentificeerd.

Verificatiepunten

1. *Aanwezigheid procedure voor de beheersing van documenten van het kwaliteitssysteem, normen, wetten etc.*
2. *Aanwezigheid van een volledig register, of een vergelijkbare systematiek, voor documentenbeheersing en voor het bijhouden van lopende wijzigingen van documenten.*
3. *Beschikbaarheid vereiste documenten op de plaats van de werkzaamheden.*
4. *Verantwoordelijkheid voor de beoordeling en goedkeuring van wijzigingen van documenten.*
5. *Beoordeling en goedkeuring van documenten door daartoe bevoegde personen op geschiktheid en doelmatigheid.*
6. *Verwijderd zijn van vervallen documenten van die plaatsen binnen de arbodienst waar ze verstrekt of in gebruik waren.*

Toelichting:

De medewerkers van de arbodienst moeten kunnen beschikken over de voor hun werk relevante informatie en documenten. Deze eis en verificatiepunten borgen de aanwezigheid en actualiteit van deze informatie. Het gaat hierbij niet alleen om interne documenten, maar ook over externe documenten, zoals normen, wetten, vakliteratuur, naslagwerken etc. Ten aanzien van de beoordeling en goedkeuring van kritieke documenten met betrekking tot de kerntaken, wordt verwezen naar de verificatiepunten van de onderscheiden kerntaken in paragraaf 2.7 Procesbeheersing. Ten aanzien van de beoordeling en goedkeuring van kritieke documenten met betrekking tot de kwaliteitsregistraties wordt verwezen naar verificatiepunt 6 van paragraaf 2.10.1 Kwaliteitsregistraties.

2.5.2 Persoonsregistratie

De arbodienst moet de regels naleven die zijn vastgelegd in de Wet Bescherming Persoonsgegevens. De arbodienst is verplicht om aan het College Bescherming Persoonsgegevens te melden welke registraties krachtens deze wetgeving moeten worden bijgehouden. De wettelijk vastgestelde bewaartermijnen van medische gegevens te zijn te allen tijde van toepassing (10 jaar en 40 jaar indien blootstelling aan carcinogene stoffen of biologische agentia heeft plaatsgevonden en 30 jaar indien een werknemer heeft gewerkt met ioniserende straling).

Verificatiepunten

- 1. Aanwezigheid en toepassing van een procedure waarin vertrouwelijke gegevens worden beschermd tegen onbevoegde toegang en gebruik.*
- 2. Aanwezigheid en toepassing van een privacyreglement waarmee de toegang tot het persoonsgebonden medisch dossier beperkt blijft conform de KNMG-richtlijnen en waarmee de toegang tot andere zorg- of hulpverlening dossiers geregeld wordt.*
- 3. Aanwezigheid van verklaring beroepsgeheim of ondertekende geheimhoudingsverklaring van functionarissen die contact hebben met cliënten in het kader van individuele begeleiding.*

Toelichting:

In het belang van de individuele werknemer is zorgvuldig vastgelegd hoe en welke gegevens worden geregistreerd en hoe deze worden beschermd tegen onjuist gebruik. Conform de KNMG-richtlijnen hebben die functionarissen toegang tot het persoonsgebonden medisch dossier die rechtstreeks bij de actuele zorg- of hulpverlening (de zogenaamde functionele eenheid) zijn betrokken: bijvoorbeeld bedrijfsarts; doktersassistente / assistente; verzuimbegeleider / verzuim coördinator / rapporteur. Het verstrekken van medische gegevens aan andere functionarissen of inzage in bedoeld medisch dossier, vereist dan ook gerichte toestemming van de werknemer/patiënt.

Functionarissen die ook individueel begeleiden zoals de bedrijfsmaatschappelijke werker en psycholoog, houden zelf een dossier bij dat vernoemd kan worden in het privacyreglement. De overige deskundigen binnen een Arbodienst die betrokken zijn bij reïntegratie activiteiten (werkplekverbetering, rugpreventieprogramma's etc.) hebben geen inzage in deze dossiers maar dienen wel op de hoogte te worden gesteld van de conclusies die betrekking hebben op de arbeidsomstandigheden in het bedrijf. Een overzichtstabel van alle dossiers en de verschillende toegangsregelingen wordt aanbevolen. Deze regeling geldt ook voor klantgegevens

(bedrijfsinformatie). De arbodienst kan zich houden aan de protocollen die door het College Bescherming Persoonsgegevens zijn uitgewerkt aangaande geaggregeerde en geanonimiseerde informatie. De arbodienst kan haar klanten en hun medewerkers op de hoogte stellen dat:

- (en vooral welke) gegevens beschermd worden;
- hoe zij inzage in deze gegevens kunnen verkrijgen;
- op welke wijze zij de gegevens kunnen laten wijzigen.

De wettelijk vastgestelde bewaartermijnen van medische gegevens zijn te allen tijde van toepassing (10 jaar en 40 jaar indien blootstelling aan carcinogene stoffen of biologische agentia heeft plaatsgevonden en 30 jaar indien een werknemer heeft gewerkt met ioniserende straling).

2.6 Inkoopgegevens

De arbodienst moet schriftelijke procedures vaststellen en bijhouden om te bewerkstelligen dat het ingekochte produkt of dienst voldoet aan de gespecificeerde eisen. De arbodienst moet vooraf en periodiek evalueren of de leverancier of dienst (kan) voldoen aan de gespecificeerde eisen.

Verificatiepunten

1. *Bestaan en toepassing van procedures.*
2. *Vastgelegde gespecificeerde eisen (inkooporders, contracten etc.)*
3. *Documenten waaruit periodieke evaluatie van dienstverleners blijkt.*
4. *Register van leveranciers.*
5. *Register van dienstverleners.*
6. *Overeenkomsten met freelancers, collegiaal ingeleende medewerkers en uitzendkrachten.*

Toelichting:

Produkten (bijvoorbeeld meetapparatuur) en diensten die van invloed zijn op de kwaliteit van de dienstverlening van de arbodienst moeten met deze eis en verificatiepunten voldoen aan door de arbodienst vast te stellen eisen (zie ook paragraaf 2.1.3.3. Middelen). Alleen producten die aan deze eisen voldoen mogen worden ingekocht of ingezet.

In het bijzonder is aandacht vereist voor in te schakelen kerndeskundigen en ander personeel, die niet tot het vaste personeel behoren (free lancers, uitzendkrachten, collegiaal ingeleende medewerker etc.). In de overeenkomsten die op de inzet van de medewerkers betrekking hebben, kunnen deskundigheid, onafhankelijkheid, vertrouwelijkheid en de taken zijn vastgelegd, alsmede de wijze waarop aan de kwaliteitseisen van de arbodienst zal worden voldaan. (Zie ook 2.3.1 Contractbeoordeling, verificatiepunt 3 en de Toelichting).

Voor interne arbodiensten kan worden volstaan met een verwijzing naar de voor de onderneming geldende inkoopprocedures, mits deze voldoen aan de hier gestelde eisen.

N.B. Een door een klant aangeleverde RI&E valt echter niet onder inkoop. Hierop zijn de eisen en verificatiepunten van de procesbeschrijving van de RI&E in 2.7.1 van toepassing.

2.7 Procesbeheersing

De arbodienst moet de processen voor het vervaardigen, het installeren en de nazorg, die een directe invloed uitoefenen op de kwaliteit, plannen en moet bewerkstelligen dat deze processen onder beheerste omstandigheden worden uitgevoerd. Beheerste omstandigheden moeten het volgende inhouden:

2.7.1 Risico-inventarisatie en -evaluatie

Een arbodienst moet een risico-inventarisatie en -evaluatie, zoals bedoeld in artikel 5 van de Arbowet en artikel 2.1. van de Arboregeling kunnen uitvoeren en/of beoordelen. Daarnaast moet de arbodienst een advies kunnen geven over de prioriteiten en de te nemen maatregelen. Ten behoeve van het uitvoeren van een dergelijke risico-inventarisatie en -evaluatie moet zijn vastgelegd:

- op welke wijze en door wie deze wordt uitgevoerd, opgesteld en beoordeeld;
- hoe de inzet van kerndeskundig(hed)en is geregeld;
- met welke middelen en methoden dit in welke gevallen plaatsvindt;
- hoe de communicatie verloopt met het betreffende bedrijf en de verschillende partijen daarin;
- op welke wijze naar aanleiding van de bevindingen een advies over te nemen maatregelen tot stand komt;
- op welke wijze de kwaliteit wordt beoordeeld van risico-inventarisaties en -evaluaties (of delen daarvan), die zijn uitgevoerd of opgesteld door derden (klant of deskundigen, niet zijnde medewerkers van de arbodienst);
- de eindbeoordeling van een RI&E kan slechts plaatsvinden indien deze mede gebaseerd is op een toetsing op de werklocaties van de klant (met uitzondering van de door de Minister hiertoe uitgezonderde bedrijven);
- op welk tijdstip een RI&E voldoende gereed is om beoordeling mogelijk te maken;
- op welke wijze bij de evaluatie van de geïnventariseerde risico's, deze risico's normatief (zie verificatiepunt 4, 7e streepje) worden beoordeeld in relatie tot de afzonderlijke werknemers en bijzondere risicogroepen.

De arbodienst dient in elk geval te kunnen uitvoeren:

- a. het verlenen van medewerking aan het verrichten en opstellen van een inventarisatie en evaluatie als bedoeld in artikel 5 Arbowet 1998, waaronder mede begrepen het toetsen ervan en het adviseren daaromtrent;
- b. het toetsen of de risico-inventarisatie en –evaluatie volledig en betrouwbaar is;
- c. het toetsen of in de risico-inventarisatie en –evaluatie de actuele inzichten op het terrein van arbeidsomstandigheden en ziekteverzuim zijn verwerkt;
- d. het op basis van de risico-inventarisatie en –evaluatie een advies uit te brengen aan de werkgever en/of de medezeggingschapsvertegenwoordiging. Dit advies moet ingaan op de in het plan van aanpak, bedoeld in artikel 5, tweede lid van de wet, voorgestelde wijze waarop de geconstateerde tekortkomingen kunnen worden verholpen en de prioriteiten en de volgorde waarin de maatregelen worden genomen.

Deze adviezen:

1. zijn in lijn met de regelgeving; bevatten prioriteiten en mogelijke maatregelen om geconstateerde risico's te voorkomen dan wel te beperken;
2. zijn afgeleid van de registratie van arbeidsongevallen die voor de werknemers hebben geleid tot een ziekteverzuim;
3. zijn toegesneden op de arbeidsorganisatie en gaan uit van 'zorg op maat'. Met andere woorden: het advies van de arbodienst moet, uitgaande van de in het bedrijf geconstateerde risico's, duidelijk aangeven welke maatregelen de werkgever in welke volgorde dient te treffen, waarmee het plan van aanpak kan worden uitgevoerd; ook dient aangegeven of en zo ja, welke ondersteuning van deskundigen nodig is;
4. dragen bij de voorgestelde oplossingen voor geconstateerde risico's, indien relevant, verschillende alternatieven aan (uitgaande van bronbestrijding volgens de arbeidshygiënische strategie);
5. zijn begrijpelijk en toegankelijk, dus afgestemd op en herkenbaar voor de doelgroep.

De arbodienst moet in staat zijn gevaren in het technische systeem te onderkennen en beoordelen, evenals de gevaren die voortkomen uit de organisatie en het menselijk gedrag, waarbij tevens binnen het bedrijf plaatsgevonden gebeurtenissen, zoals ongevallen en beroepsziekten, worden betrokken.

De arbodienst voldoet aan de verplichting van artikel 14, lid 7 omtrent het zenden van de afschriften van de adviezen.

Verificatiepunten

1. *Aanwezigheid en toepassing van procedures waaruit blijkt dat aan bovenstaande eisen wordt voldaan.*

Bij RI&E door de klant: de schriftelijke toetsing van de RI&E en de toetsing op de werkplek (het laatstgenoemde is niet van toepassing op bedrijven die 1) 25 of minder werknemers in dienst hebben en een RI&E hebben opgesteld met behulp van een branchespecifiek RI&E instrument dat de instemming heeft van werkgevers- en werknemersorganisaties en is aangemeld bij de website van het Arboplatform Nederland en 2) personen arbeid laten verrichten voor een tijdsduur van in totaal ten hoogste 40 uren per week (tot 1 januari 2002) en met een laag risico).

2. *Bij RI&E, bewijs van controle op:*
 - a. *volledigheid, diepgang en betrouwbaarheid;*
 - b. *actualiteit op arbo- en verzuimgebied.*
3. *Inzet van relevante deskundigheden (Arbobreed).*
4. *Vastleggen van eisen aan RI&E, waaruit blijkt dat aan onderstaande criteria wordt voldaan:*
 - *systematisch gestructureerde methode; reproduceerbaar en toetsbaar;*
 - *schriftelijk;*
 - *de beschikbare informatie over het ziekteverzuim (met name arbeidsgebonden), het beleid met betrekking tot zieke werknemers, bedrijfsongevallen, klachten van medewerkers, verloop en beroepsziekten alsmede de gegevens uit het arbeidsomstandighedensprekuren*

- verzuimbegeleiding moet bij de RI&E zijn betrokken;*
- *beschrijving van de reeds toegepaste en gewenste beheersmaatregelen;*
 - *de inbreng van de werknemers moet zijn vastgelegd;*
 - *voldoen aan de stand van de wetenschap en de algemeen erkende regels der techniek en rekening houdend met de professionele dienstverlening;*
 - *evaluatie van de risico's behelst niet alleen een kwalitatieve maar ook een kwantitatieve beoordeling met name gericht op de normering in de regelgeving op basis van artikel 16 Arbowet;*
 - *betrekking hebben op de risico's (kansen en effecten) die verbonden zijn met:*
 - * *de werkplek en de functie (gevaarlijke machines, opslag van en werken met toxische stoffen, vluchtwegen, geluid en trillingen, werkhouding, werkdruk, kortcyclische arbeid, etc.);*
 - * *het toezicht door leidinggevenden op het gebruik van de juiste werkprocedures en een juist gebruik van technische voorzieningen en persoonlijke beschermingsmiddelen;*
 - * *het gedrag van werknemers (werknemers moeten de nodige voorzichtigheid en zorgvuldigheid in acht nemen ter vermijding van gevaren voor hun eigen veiligheid, gezondheid en welzijn en dat van anderen);*
 - * *nieuwbouw, verbouw, aanschaf van nieuwe machines, besluitvorming over nieuwe productieprocessen, verandering van werkprocessen, ontwerp van werkplekken, etc. In het kader van de verplichting om de risico's bij de bron aan te pakken is het van belang dat niet alleen risico's van bestaande situaties in kaart worden gebracht, maar ook welke risico's veranderingen met zich mee brengen, hoe deze voorkomen kunnen worden of zoveel mogelijk kunnen worden beperkt;*
 - * *bijzondere groepen zoals jeugdigen, ouderen, etnische minderheden en minder validen;*
 - * *ingehuurd personeel zoals onderaannemers, schoonmaakdiensten, bewakingsdiensten, uitzendkrachten;*
 - * *werknemers die onder bijzondere omstandigheden hun werk moeten verrichten, zoals alleenwerkers en thuiswerkers;*
 - * *de beschikbare informatie over het ziekteverzuim, het beleid met betrekking tot zieke werknemers, bedrijfsongevallen en beroepsziekten;*
5. *Wijze van adviseren en rapporteren aan opdrachtgever en werknemersvertegenwoordiging. Hierbij dienen de adviezen gericht te zijn op implementatie en, waar relevant, mogelijk toepasbare alternatieven te bevatten.*
6. *Aanwezigheid en toepassing van procedures waaruit blijkt dat de RI&E, vergezeld van advies, aan de werkgever en aan de medezeggenschapsvertegenwoordiging wordt toegezonden.*
7. *Aanwezigheid van schriftelijke beoordelingen van de resultaten van de afzonderlijke RI&E's en advisering naar aanleiding daarvan. Uit de beoordelingen moet blijken dat de werkgever en de medezeggenschapsvertegenwoordiging hierbij betrokken zijn. Goedkeuring van deze documenten.*
8. *Evaluatie van het interne en externe proces en van de methode van RI&E.*

Toelichting:

De RI&E leidt tot een advies met een prioriteitsstelling en een plan van aanpak hoe de geconstateerde risico's aangepakt dienen te worden. De arbodienst geeft aan de klant aan of er diepgaand onderzoek

nodig is. Indien er aanvullend onderzoek nodig is, is de klant echter niet gebonden dit onderzoek bij de(zelfde) arbodienst af te nemen; te denken valt aan een geluidsonderzoek door een akoestisch bureau. De arbodienst heeft wel de taak de uitkomsten van het onderzoek te beoordelen op bruikbaarheid bij het opstellen van het eigen advies.

Aangezien het dikwijls in het belang van de klant en zijn werknemers is om in een eerder stadium over de RI&E te kunnen beschikken, moet de arbodienst aangeven op welk moment een RI&E voldoende inhoud heeft om een beoordeling zinvol te doen zijn. Van de onvolledigheid in formele zin neemt de arbodienst een tekst bij de beoordeling op.

Ten aanzien van het toezenden van een op basis van de RI&E uitgebracht advies door de arbodienst, wordt een onderscheid gemaakt tussen ondernemingen met en ondernemingen zonder ondernemingsraad (OR) of personeelsvertegenwoordiging (PVT):

met OR of (PVT): het origineel wordt gezonden naar de werkgever en in afschrift naar de OR of PVT;

zonder OR of PVT: het origineel wordt gezonden naar de werkgever met de vermelding dat de werkgever volgens artikel 14, lid 7 gehouden is de inhoud van het advies zo spoedig mogelijk aan de belanghebbende werknemers te kennen te geven.

Op basis van artikel 2.23 van de Arboregeling wordt tot 1 januari 2002 aan de volgende groepen (werkgevers) vrijstelling verleend voor de bijstand van een arbodienst bij het ziekteverzuim en de ziekteverzuimbegeleiding:

- Werkgevers die personen onder hun gezag arbeid laten verrichten zonder arbeidsovereenkomst of ambtelijke aanstelling;
- Werkgevers die werken met incidentele oproepkrachten, die vallen onder het regime van de Ziektewet.

Op basis van artikel 2.24 van de Arboregeling wordt tot 1 januari 2002 vrijstelling verleend voor de bijstand van een arbodienst bij de RI&E aan die bedrijven die personen arbeid laten verrichten voor een tijdsduur van in totaal ten hoogste 40 uren per week.

Ten aanzien van verificatiepunt 1 duurt de uitzondering voor de toetsing van de RI&E op de werkplek, voor bedrijven die personen arbeid laten verrichten voor een tijdsduur van in totaal ten hoogste 40 uren per week, tot 1 januari 2002. Onder ‘werknemers’ wordt verstaan de daadwerkelijk in dienst zijnde of onder contract werkende personeelsleden.

Ten aanzien van verificatiepunt 2.a met betrekking tot volledigheid, diepgang en betrouwbaarheid van de RI&E, wordt ervan uitgegaan dat het de verantwoordelijkheid is van de kerndeskundigen van de arbodienst om de controle hierop uit te voeren. Daarbij kan informatie op brancheniveau als referentiekader dienen. Op basis van het oordeel van de kerndeskundigen wordt de klant geadviseerd. Bij een RI&E door de klant met 25 of minder werknemers die gebruik heeft gemaakt van een branchespecifiek RI&E instrument dat de instemming heeft van werkgevers- en werknemersorganisaties en is aangemeld bij de website van het Arbo Platform Nederland, is de inzet van de vier kerndeskundigen bij de toetsing niet per se noodzakelijk. Het volstaat om aangegeven te

hebben dat relevante deskundigen zijn ingezet voor de toetsing waarbij de eindverantwoordelijkheid bij een van de vier kerndeskundigen ligt. Een RI&E voor een dergelijk bedrijf moet dus nog wel (schriftelijk) getoetst worden, maar niet via een toetsing op de werkplek.

Het verdient aanbeveling ook de mate van volledigheid, diepgang en betrouwbaarheid van de RI&E kenbaar te maken aan de klant.

Indien bij de RI&E blijkt dat zich problematiek voordoet zoals in de wet bedoeld (bijvoorbeeld de in bijlage 2 van het Arbo-Informatieblad 1 genoemde onderwerpen) en deze problematiek nog niet is geïventariseerd:

1. kan de risico-inventarisatie worden afgerond zonder vervolgonderzoek als het risico naar vast te leggen waarneming door de kerndeskundigen, beperkt is. In de risico-inventarisatie wordt wel het advies opgenomen om het betreffende vervolgonderzoek te laten plaatsvinden.
2. kan de risico-inventarisatie niet worden afgerond als het risico, naar vast te leggen waarneming door de kerndeskundigen, ernstig is. In dat geval wordt samen met de klant een aparte planning voor het vervolgonderzoek opgesteld. De planning is afhankelijk van de ernst van het risico: volstaat het bij een RI&E door de klant met 25 of minder werknemers die gebruik heeft gemaakt van een branchespecifiek RI&E instrument dat de instemming heeft van de werkgevers- en werknemersorganisaties en is aangemeld bij de website van het Arbo Platform Nederland, om schriftelijk te melden aan de betrokkenen dat er elementen ontbreken.

Ten aanzien van verificatiepunt 4 wordt bij de evaluatie van de risico's ook branche-informatie betrokken.

Ten aanzien van verificatiepunt 5 wordt onder 'rapporteren' verstaan een heldere rapportage van bevindingen, conclusies en referenties, gebaseerd op wetenschappelijke kennis en normen, die toegesneden is op de arbeidsorganisatie (taal en adviezen op maat). Een goed advies is door het bedrijf eenvoudig te bewerken tot een plan van aanpak.

Ten aanzien van verificatiepunt 8: Het proces van de RI&E wordt geëvalueerd door middel van een interne procesevaluatie (hoe verliep de RI&E bij de arbodienst?) en een externe procesevaluatie (hoe verliep de RI&E bij de klant (werkgever en werknemers)?).

Voor effectevaluatie van de dienstverlening wordt verwezen naar 2.10.2 Verslaglegging en evaluatie activiteiten, verificatiepunten 5, 6 en 7.

2.7.2 Begeleiding ziekteverzuim

Een arbodienst moet de werkgever kunnen ondersteunen bij het uitvoeren van taken in het kader van art. 4, lid 1 (ziekteverzuimbeleid) en artikel 14, lid 3, onderdeel b (begeleiding werkgever en werknemer ingevolg Wet Verbetering Poortwachter) van de Arbowet en artikel 2.2. van de Arboregeling.

De arbodienst moet kunnen adviseren over een gestructureerd en systematisch arbo- en ziekteverzuimbeleid op een wijze die het meest bijdraagt aan de effectuering daarvan, waarbij met name rekening wordt gehouden met bijzondere groepen van werknemers en waarbij tevens binnen het bedrijf plaatsgevonden gebeurtenissen worden betrokken.

De arbodienst meldt een aangetoonde beroepsziekte aan het Nederlands Centrum voor Beroepsziekten (NCvB). Bij de melding worden ten minste de volgende, niet tot een individuele persoon herleidbare, gegevens verstrekt:

- a. de diagnose;**
- b. het geslacht en het geboortejaar van de werknemer;**
- c. de aard en de mate van de belasting in arbeid of arbeidsomstandigheden;**
- d. de aard van de werkzaamheden ten tijde van het ontstaan van de beroepsziekte;**
- e. het beroep van de werknemer ten tijde van de blootstelling, en**
- f. de economische activiteit van de werkgever ten tijde van de blootstelling.**

Bij het melden van beroepsziekten neemt de arbodienst de richtlijnen van het NCvB in acht. De arbodienst maakt een aantekening van de melding aan het NCvB in het medisch dossier van de betreffende werknemer.

Verificatiepunten

1. *Ten behoeve van het uitvoeren van de ondersteuning op het gebied van begeleiding van zieke werknemers moet zijn vastgesteld op welke wijze:*
 - *ziek- en herstelmeldingen aan de arbodienst worden gemeld;*
 - *afspraken gemaakt worden met de bedrijven over het betrekken van voorinformatie (over functies en werkomstandigheden) bij de begeleiding; voorinformatie toegesneden op klant;*
 - *de relatie wordt gelegd tussen de ziekte van de werknemer en het werk, zowel in individuele gevallen als met betrekking tot groepen van werknemers;*
 - *de advisering is geregeld, zowel gericht op de afzonderlijke werknemers als op de werkgever;*
 - *de communicatie verloopt tussen arbodienst en bedrijf (de klant/werkgever) en tussen arbodienst en derden (uitvoeringsinstelling werknemersverzekeringen, curatieve sector, e.a.).*
 - *de persoonlijke levenssfeer van de (zieke) werknemer wordt beschermd;*
 - *de arbodienst meewerkt aan de reïntegratie van (verzuimende) medewerkers, waaronder advisering over aanpassing van taken en werkplekken.*

Tevens moet zijn vastgesteld:

 - *welke criteria worden toegepast voor het oproepen van (zieke) werknemers;*
 - *welke informatie wordt vastgelegd van afzonderlijke gevallen en hoe deze wordt geaggregeerd;*
 - *welke medewerker van de arbodienst ten aanzien van deze procedures welke taak en verantwoordelijkheid heeft;*
2. **Aanwezigheid en toepassing van procedure waarin werkgevers en werknemers geïnformeerd worden over de mogelijkheid tot een tweede opinie indien de werknemer of werkgever van mening verschilt over de uitspraak van de arbodienst.**
3. *De arbodienst beschikt over een dusdanige voorziening dat een werknemer een andere bedrijfsarts toegewezen kan worden indien dit verzoek door een werknemer nadrukkelijk wordt ingediend.*

4. *Methodische wijze van vastleggen, aggregeren en analyseren van gegevens en rapportage. Toepassing van de methode met betrekking op klachten en verzuim. Bewijzen van terugkoppeling aan de werkgever waaruit blijkt welke arbeidsgebonden factoren in welke mate een rol spelen bij het verzuim. Koppeling met gegevens uit de risico-inventarisatie en – evaluatie, periodiek arbeidsgezondheidskundig onderzoek, arbeidsomstandighedenspreekuur, en zo mogelijk met gegevens over beroep en bedrijfstak dient plaats te vinden. Advisering van preventieve maatregelen.*
5. *Vastlegging en rapportage van gegevens met inachtneming van de privacy van afzonderlijke werknemers.*
6. *Beschikbaarheid van en bekendheid met de richtlijnen van het NCvB.*
7. *Aanwezigheid en toepassing van procedures waaruit blijkt dat aan bovenstaande eisen wordt voldaan.*
8. *De meldingen aan het NCvB (aan de hand van periodieke terugkoppelingen van het NCvB), rekening houdend met het aantal verzorgde werknemers en de sectoren waarin zij werkzaam zijn.*
9. **De aanwezigheid en de toepassing van procedures waarin wordt aangegeven hoe de arbodienst voldoet aan de eisen zoals vastgelegd in de Wet Verbetering Poortwachter en de ministeriële regeling Poortwachter. Specifieke aandachtspunten hier bij zijn:**
 - **de wijze waarop informatie wordt verzameld bij werknemer en werkgever over de aard van het verzuim;**
 - **de formele signalering en rapportages, zoals:**
 - **de beoordeling van de ongeschiktheid tot het verrichten van arbeid;**
 - **het signaleren van dreigend langdurig verzuim;**
 - **het opstellen van een probleemanalyse en advies over herstel en werkhervatting;**
 - **de ondersteuning van het opstellen van plan van aanpak;**
 - **de periodieke beoordeling van de voortgang van het plan van aanpak inclusief advisering;**
 - **de beoordeling over de kwaliteit van de arbeidsrelatie, functionele beperkingen en aanwezigheid van passende arbeid;**
 - **de informatieverstrekking aan de werknemer over zijn/haar rechten en plichten bij arbeidsongeschiktheid.**
 - **het evalueren van het effect van de begeleiding en advisering op de duur van het verzuim en de mate van reïntegratie.**
10. *Relatie met andere kerntaken gewaarborgd, door aantoonbare afstemming in relevante gevallen met andere deskundigen inzake de oorzaken van het verzuim en de belasting en belastbaarheid.*
11. *Wijze van communicatie met werkgever, ondernemingsraad of personeelsvertegenwoordiging en uitvoeringsinstelling werknemersverzekeringen. **OR of PVT betrokken bij zaken uitstijgend boven het individuele niveau.***
12. *Afstemming - indien noodzakelijk - tussen arbo-arts enerzijds en curatieve sector anderzijds.*
13. *Beoordeling effect van advisering in kader van ziekteverzuimbegeleiding. De beoordeling moet schriftelijk geschieden en heeft in elk geval betrekking op verzuimcijfers, geslaagde*

reïntegraties, WAO-intredes, afname arbeidsgebonden verzuim, zo mogelijk vergelijking met andere bedrijven en het effect van geadviseerde (en genomen) maatregelen. Goedkeuring van deze documenten.

14. *Evaluatie van het interne en externe proces en van de methode van ziekteverzuimbegeleiding. De evaluatie heeft in elk geval ook betrekking op de wijze waarop privacy van de (zieke) werknemer in acht is genomen, en/of de begeleiding voldoet aan de stand van de wetenschap, de professionele dienstverlening en de algemeen erkende regels der techniek.*

Toelichting:

ad 1 - tweede gedachtenstreepje

Met voorinformatie wordt bedoeld informatie over de omstandigheden waaronder de betrokken werknemer werkt.

- zevende gedachtenstreepje

Door advisering over aanpassing van taken en werkplekken worden de mogelijkheden voor reïntegratie van zieke werknemers vergroot.

ad 2 Een werkgever en een werknemer moeten in geval van meningsverschil met de arbodienst onafhankelijk advies kunnen inwinnen bij de uitvoeringsinstelling werknemersverzekeringen. Bij CAO kan worden afgesproken dat niet aan de uitvoeringsinstelling, maar aan een andere onafhankelijke derde een second opinion wordt gevraagd (bijvoorbeeld een deskundige van een (andere) arbodienst, niet dezelfde persoon die controle- en begeleidingstaken verricht voor de werkgever).

ad 5 Toestemming van de werknemer is nodig om informatie naar derden (zowel binnen als buiten de arbodienst) te mogen verstrekken. De verkregen mondelinge of schriftelijke toestemming voor de benodigde informatie wordt vastgelegd c.q. opgenomen in het dossier. (Referentie: Codebeheer en verkeer sociaal-medische gegevens, KNMG).

ad 12 Het proces van de ziekteverzuimbegeleiding wordt geëvalueerd door middel van een interne procesevaluatie en een externe procesevaluatie.

Voor effectevaluatie van de dienstverlening wordt verwezen naar 2.10.2 Verslaglegging en evaluatie activiteiten, verificatiepunten 5, 6 en 7.

2.7.3 Arbeidsomstandighedensprekkuur

De arbodienst moet een arbeidsomstandighedensprekkuur kunnen uitvoeren zoals genoemd in art. 14 lid 3, onder d van de Arbowet en artikel 2.5 van de Arboregeling. Hiertoe moet zijn vastgelegd:

- **wie vanuit de arbodienst ten aanzien van deze taak welke activiteit uitvoert en wie verantwoordelijk is;**
- **welke gegevens uit het spreekuur op welke wijze worden vastgelegd;**
- **op welke wijze wordt geadviseerd ten aanzien van onderwerpen die op het spreekuur aan de orde komen, zowel ten aanzien van individuen als ten aanzien van groepen van werknemers en hoe de nazorg is geregeld;**
- **op welke wijze wordt omgegaan met gegevens uit het spreekuur, die een relatie hebben met**

- het werk of de werkplek;**
- **op welke wijze de persoonlijke levenssfeer van individuele werknemers die op het spreekuur komen, is gewaarborgd.**

Verificatiepunten

1. *Aanwezigheid en toepassing van schriftelijke procedure voor het arbeidsomstandighedenspreekuur en het vastgelegd zijn van de verantwoordelijkheid voor de uitvoering.*
2. ***Bewijs van afspraken met bedrijven over de toegankelijkheid van het spreekuur voor individuele werknemers.***
3. *De arbodienst beschikt over een dusdanige voorziening dat aan een werknemer een andere deskundige toegewezen kan worden indien dit verzoek door een werknemer nadrukkelijk wordt ingediend.*
4. *Methodische wijze voor het vastleggen, aggregeren en analyseren van gegevens uit het spreekuur, zodat arbeidsgebonden oorzaken onderkend worden, en rapportage. Advisering van preventieve maatregelen.*
5. ***Melding van arbeidsgebonden factoren die leiden tot klachten en melding van (vermoede) beroepsgebonden aandoeningen bij werkgever en vermelding van meldingsplicht.***
6. *Relatie met andere kerntaken gewaarborgd (koppeling met gegevens uit andere taken).*
7. *Waarborg persoonlijke levenssfeer van de bezoekende werknemer.*
8. *Advisering richting individuele werknemer omvat in ieder geval overleg met werknemer over conclusie en te ondernemen actie.*
9. *Beoordeling resultaat van het spreekuur en **advisering naar aanleiding daarvan volgens bronaanpak en verbreding naar functie/bedrijfsniveau. Wijze van adviseren aan opdrachtgever en ondernemingsraad of personeelsvertegenwoordiging.** Goedkeuring van deze documenten.*
10. *Regeling voor individuele nazorg.*
11. *Evaluatie van het interne en externe proces en van de methode van arbeidsomstandighedenspreekuur.*

Toelichting:

Het uitgangspunt van het arbeidsomstandighedenspreekuur is dat werknemers zonder medeweten van de werkgever bij de deskundige op het spreekuur moet kunnen komen.

ad 4 Betreft gegevens van meerdere werknemers die een trend kunnen aanduiden.

ad 5 De arbodienst meldt een in het spreekuur geconstateerde en aangetoonde beroepsziekte aan het NCvB.

ad 9 Hier gaat het om individuele problemen. De deskundige van de arbodienst heeft in deze een wisselwacht-functie. Is het een arbo-probleem en naar wie moet de werknemer worden doorverwezen? Bedoelde resultaten betreffen onder andere registratie van aantal bezoeken of van het open spreekuur, maar ook effecten van adviezen.

Bij het arbeidsomstandighedenspreekuur behoort zorgvuldig met informatie omgegaan te worden. Toestemming van de werknemer is nodig om informatie naar derden (zowel binnen als buiten de arbodienst) te mogen verstrekken. Deze toestemming dient schriftelijk vastgelegd te

zijn.

ad 11 Het proces van het spreekuur wordt geëvalueerd door middel van een interne procesevaluatie en een externe procesevaluatie.

Voor effectevaluatie van de dienstverlening wordt verwezen naar 2.10.2 Verslaglegging en evaluatie activiteiten, verificatiepunten 5, 6 en 7.

2.7.4 (Vrijwillig) periodiek arbeidsgezondheidskundig onderzoek

De arbodienst moet een arbeidsgezondheidskundig onderzoek uit kunnen voeren zoals bedoeld in artikel 18 van de Arbowet en artikel 2.3 van de Arboregeling.

Voor het uitvoeren van deze taak moet zijn vastgelegd:

- **wie vanuit de arbodienst ten aanzien van deze taak welke activiteit uitvoert en wie verantwoordelijk is;**
- **op welke wijze de advisering over de periodiciteit en de inhoud van het arbeidsgezondheidskundig onderzoek is geregeld;**
- **op welke wijze met bedrijven afspraken worden gemaakt over de wijze waarop individuele werknemers van het recht op arbeidsgezondheidskundig onderzoek gebruik kunnen maken;**
- **op welke wijze wordt omgegaan met de informatie, die daaruit resulteert en welke (voor)informatie bij het onderzoek wordt gehanteerd;**
- **op welke indicaties groepswijze onderzoeken plaats kunnen vinden;**
- **op welke wijze wordt omgegaan met gegevens, die de groepswijze onderzoeken opleveren;**
- **op welke wijze de persoonlijke levenssfeer van individuen zowel in afzonderlijke onderzoeken als in groepswijze onderzoeken is gewaarborgd;**
- **hoe de nazorg is geregeld.**

Verificatiepunten

1. *Aanwezigheid en toepassing van schriftelijk procedures waarin bovenstaande eisen zijn vastgelegd.*
 - 2e aandachtsstreepje: op welke wijze de advisering over de periodiciteit en de inhoud van het arbeidsgezondheidskundig onderzoek is geregeld;**
 - 3e aandachtsstreepje: afspraken over de wijze waarop individuele werknemers van het recht op arbeidsgezondheidskundig onderzoek gebruik kunnen maken;**
 - 4e aandachtsstreepje: op welke wijze wordt omgegaan met de informatie, die daaruit resulteert en welke (voor)informatie bij het onderzoek wordt gehanteerd.**
2. *Indicaties/criteria (relevantie, subsidiariteit, proportionaliteit) voor uitvoering van PAGO en de relatie met de RI&E of werkplekonderzoek.*
3. *Beschikbaarheid en toepassing van benodigde voorinformatie.*
4. *Advies aan bedrijf omtrent inhoud en frequentie van de PAGO, gebaseerd op de RI&E, afwegingen tot het advies onderbouwd en inzichtelijk verwoord.*
5. *Bepalingen in de overeenkomst met de opdrachtgever waarin de mogelijkheden voor werknemers om individueel gebruik te maken van het recht op PAGO en de omgang met vertrouwelijke gegevens hierover zijn geregeld.*

6. *De arbodienst beschikt over een dusdanige voorziening dat een werknemer een andere bedrijfsarts toegewezen kan worden indien dit verzoek door een werknemer nadrukkelijk wordt ingediend.*
7. *Aanwezigheid en toepassing van een of meerdere methodes voor het vastleggen, aggregeren en analyseren van gegevens. **Wijze van adviseren aan opdrachtgever en ondernemingsraad. Rapportage op functie- en afdelingsniveau gericht op preventieve maatregelen.***
8. *Aanwezigheid en toepassing van een procedure voor de melding van (vermoede) beroepsgebonden aandoeningen bij werkgever en vermelding van meldingsplicht in de overeenkomst met de opdrachtgever.*
9. *Aanwezigheid en toepassing van een procedure waarin de relatie met andere kerntaken is geborgd.*
10. *Met de individuele werknemer wordt het resultaat van het PAGO en de te ondernemen vervolgstappen besproken en zonodig of desgewenst schriftelijk vastgelegd.*
11. *Een schriftelijke beoordeling van het resultaat van het individuele PAGO en advisering naar aanleiding daarvan. Goedkeuring van deze documenten.*
12. *Beoordeling van de vraag of de PAGO en het daarop gebaseerde advies op een procedureel juiste wijze tot stand is gekomen. Goedkeuring van deze documenten.*
13. ***Advisering gericht op** individuele en op **bedrijfsgerichte preventie en toepassing van bronaanpak.***
14. *Evaluatie van het interne en externe proces en van de methode van (vrijwillig) periodiek arbeidsgezondheidskundig onderzoek.*

Toelichting:

Het PAGO is bedoeld als een preventief gezondheidskundig onderzoeksinstrument voor de (groep) werknemers die aan dezelfde risico's zijn blootgesteld. Kenmerkend is de gerichtheid op de individuele werknemer. Het PAGO vloeit voort uit de RI&E en kan bestaan uit verschillende elementen, zoals lichamelijk onderzoek, biologische monitoring of vragenlijsten. Het doel van het PAGO is te komen tot preventieve maatregelen en latere medicalisatie te vermijden.

ad 2 In de procedures en in de overeenkomst met de klant zijn de indeling en criteria voor de uitvoering van het PAGO vastgelegd. Onderbouwing is nodig om werknemers aan te geven waarom ze medisch onderzoek moeten ondergaan en dat preventie mogelijk is op basis van de uitkomsten.

De arbodienst kan vastleggen op welke gronden de indeling en criteria zijn gebaseerd, zodat bij een verandering van deze gronden de indeling en criteria kunnen worden aangepast. Hierbij is vooral de naspeurbare relatie met de RI&E en werkplekonderzoek van belang. De opdrachtgever en OR of PVT worden hiervan op de hoogte gebracht.

ad 3 Om een goed advies te kunnen geven is voorinformatie over de werknemer in kwestie nodig, zoals medische geschiedenis, eerdere keuringen/onderzoeken, maar ook van zijn arbeidsverleden en huidige arbeidssituatie.

ad 4 De vertrouwensrelatie arts(arbodienst) met de te onderzoeken werknemer vereist geheimhouding en zeer zorgvuldige omgang met gegevens. De vertrouwensrelatie en het

belang van de werknemer staan centraal, waardoor privacy gewaarborgd kan blijven. Zelfs het feit dat een PAGO heeft plaatsgehad wordt tot deze gegevens gerekend. De arbodienst brengt de klant (werkgever) in de overeenkomst met de arbodienst van deze beperking in de informatievoorziening op de hoogte.

- ad 7 Indien de anonimiteit gewaarborgd blijft, zal het PAGO waar relevant leiden tot een groepsrapportage. Er wordt vanuit gegaan dat de hier bedoelde anonimiteit niet gewaarborgd kan worden als een groepsrapportage, ontleend aan de PAGO, betrekking heeft op een groep van 15 personen of minder. Een groepsrapportage biedt de mogelijkheid tot analyse en advies omtrent preventieve maatregelen. Wanneer geen groepsrapportage heeft plaatsgevonden, geeft de arbodienst de reden hiervoor aan.
- ad 8 De arbodienst meldt een in het arbeidsgezondheidskundig onderzoek geconstateerde en aangetoonde beroepsziekte aan het NCvB.
- ad14 Het proces van het PAGO wordt geëvalueerd door middel van een interne procesevaluatie en een externe procesevaluatie. Procesevaluatie (intern en extern) is nodig om vast te stellen of het PAO zinvol is geweest en of het PAGO met een bepaalde periodiciteit en met een zelfde invulling herhaald moet worden.
- Voor effectevaluatie van de dienstverlening wordt verwezen naar 2.10.2 Verslaglegging en evaluatie activiteiten, verificatiepunten 5, 6 en 7.

2.7.5 Overige advies- en ondersteuningstaken

De arbodienst moet kunnen adviseren over een gestructureerd en systematisch arbo- en ziekteverzuimbeleid op een adequate wijze waarbij met name rekening wordt gehouden met bijzondere groepen van werknemers en waarbij tevens binnen het bedrijf plaatsgevonden relevante gebeurtenissen worden betrokken.

De arbodienst dient in elk geval uit te kunnen voeren:

- a. het adviseren aan onderscheidenlijk nauw samenwerken met de werkgever en werknemers en de medezeggenschapsvertegenwoordiging inzake de genomen en de te nemen maatregelen, gericht op zo goed mogelijke arbeidsomstandigheden binnen het bedrijf of de inrichting;**
- b. de uitvoering van de in onderdeel a bedoelde maatregelen dan wel de medewerking daaraan;**
- c. de werkgever bij te staan bij het uitvoeren van arbeidsbeschermende maatregelen;**
- d. te adviseren inzake de genomen en te nemen arbeidsbeschermende maatregelen.**

Verificatiepunten

- 1. Aanwezigheid en toepassing van schriftelijke procedure(s) voor de aanpak van de overige advies- en ondersteuningsactiviteiten.*
- 2. Aanwezigheid en toepassing van schriftelijke procedure(s) voorzien in:*
 - **toegespitste formulering van probleemstelling in overleg met de klant (management of andere opdrachtverstrekker bij opdrachtgever);**

- gebruik van alle relevante gegevens;
 - toepassing van de bronaanpak (arbeidshygiënische strategie) (management of andere opdrachtverstrekker bij opdrachtgever);
 - betrokkenheid werknemersvertegenwoordiging;
 - evaluatie taak met opdrachtgever;
 - evaluatie van toegepaste methodieken.
3. Onafhankelijk oordeel en advies gewaarborgd.
 4. Wijze van adviseren aan opdrachtgever en medezeggenschapsvertegenwoordiging (volgens bronaanpak en implementatiegericht).
 5. Relatie met andere kerntaken geborgd.
 6. Evaluatie van het interne en externe proces en van de methode van advisering en ondersteuning.

Toelichting:

Onder overige advies- en ondersteuningstaken die betrekking hebben op het arbo- en verzuimbeleid en die in ieder geval in samenhang met de overige vier kerntaken door de arbodiensten conform het kwaliteitssysteem moeten kunnen worden geleverd, worden verstaan:

- alle inventarisatie-onderzoeken uit de bijlage 2 van Arbo Informatieblad AI-1 2000 van het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid;
- trainingen verzuimbeleid/ verzuimgesprekken.

Alle andere diensten op het gebied van arbeidsomstandigheden die door een arbodienst worden geleverd dienen wel aan de verificatiepunten onder artikel 2.7.5 te voldoen, maar vallen niet onder de eisen aan het kwaliteitssysteem genoemd in de overige hoofdstukken van deze Richtlijn.

Het proces van overige advies- en ondersteuningstaken wordt geëvalueerd door middel van een interne procesevaluatie en een externe procesevaluatie.

Voor effectevaluatie van de dienstverlening wordt verwezen naar 2.10.2 Verslaglegging en evaluatie activiteiten, verificatiepunten 5, 6 en 7.

2.7.6 Aanstellingskeuringen

De arbodienst moet een aanstellingskeuring kunnen uitvoeren zoals bedoeld in de Wet Medische Keuringen en zoals bedoeld in artikel 14, lid 3 onder c2 van de Arbowet en artikel 2.4 van de Arboregeling.

Voor het uitvoeren van deze taak moet zijn vastgelegd:

- wie vanuit de arbodienst ten aanzien van deze taak welke activiteit uitvoert en wie verantwoordelijk is;
- op welke wijze de advisering over de indicaties/criteria en de inhoud van de medische aanstellingskeuring is geregeld;
- op welke wijze met de bedrijven afspraken gemaakt worden over de uitvoering van de medische aanstellingskeuring;
- op welke wijze wordt omgegaan met de informatie, die daaruit resulteert en welke (voor)informatie bij het onderzoek wordt gehanteerd;
- op welke wijze de rapportage aan de werkgever en de keurling plaatsvindt;
- op welke wijze de persoonlijke levenssfeer van individuen en de rechten van de keurling zijn

gewaarborgd.

Verificatiepunten

1. *Aanwezigheid en toepassing van een schriftelijke procedure waarin bovenstaande eisen zijn vastgelegd. Verder o.a. vermeld:*
 - * *aanstellingskeuringen géén selectie-instrument;*
 - * *aanstellingskeuringen aan eind sollicitatieprocedure;*
 - * *onafhankelijk oordeel van de arts van de arbodienst.*
2. *Indicaties/criteria voor uitvoering vastgelegd (tijdstip, aard, inhoud en omvang beperkt tot het doel/relevantie, subsidiariteit, proportionaliteit); onder meer:*
 - * *functie-eisen vertaald in gezondheidscriteria;*
 - * *meten van huidige belastbaarheid ten opzichte van functie;*
 - * *onderzoek beperkt tot wat relevant is ten aanzien van actuele balans belasting/belastbaarheid.*
3. *Relatie met RI&E en overige kerntaken, beschikbaarheid en toepassing van de benodigde voorinformatie.*
4. *Wijze van schriftelijke advisering aan werkgever en OR over de opzet, het doel en de inhoud van de aanstellingskeuring.*
5. *Advisering van en informatie aan individuele keurling, zodat de rechten van de keurling gewaarborgd worden. Rechten keurling o.a.*
 - * *vooraf informatie doel/inhoud (schriftelijk door arbodienst of werkgever);*
 - * *recht op weigeren (deel van) keuring;*
 - * *krijgt als eerste de uitslag;*
 - * *recht op onafhankelijke herkeuring.*
6. *Waarborgen persoonlijke levenssfeer keurling, o.a.:*
 - * *geen onevenredige inbreuk op fysieke/psychische integriteit en persoonlijke levenssfeer;*
 - * *toestemming voor inwinnen medische informatie bij derden;*
 - * *vernietiging medisch dossier bij niet aanstellen;*
 - * *inzagerecht keurling in dossier;*
 - * *alleen gevolgtrekking gerapporteerd aan opdrachtgever;*
 - * *alleen schriftelijke toestemming keurling voor inlichtingen aan derden/opdrachtgever.*
7. *Beoordeling van het resultaat van de aanstellingskeuringen en advisering werkgever naar aanleiding daarvan.*
8. *Evaluatie van het interne en externe proces en van de methode van de aanstellingskeuring.*

Toelichting:

De medische aanstellingskeuring is voorbehouden voor bijzondere functies en mag geen selectie-instrument zijn. De medische aanstellingskeuring moet gebaseerd zijn op specifieke functie-eisen die van tevoren zijn vastgelegd en waarbij medisch onderzoek kan worden uitgevoerd dat valide is.

ad 2 In de procedures en in de overeenkomst met de klant zijn criteria en inhoud voor de uitvoering van aanstellingskeuringen vastgelegd. Onderbouwing is nodig om huidige en toekomstige werknemers inzicht te geven in de keuringseisen.

De arbodienst kan vastleggen op welke gronden de criteria en de inhoud zijn gebaseerd, zodat bij een verandering van deze gronden het onderzoek kan worden aangepast. Met name wijst de arbodienst op het feit dat verbetering van arbeidsomstandigheden kan leiden tot overbodig maken van aanstellingskeuringen.

- ad 3 Om een goede afweging te kunnen maken van belasting/belastbaarheid is voorinformatie over de functie, maar ook voorinformatie van de keurling nodig.
- ad 7 Evaluatie van de resultaten van het instrument aanstellingskeuring is van belang voor effect-evaluatie, zie ook 2.10.2 Verslaglegging en evaluatie activiteiten, verificatiepunten 5,6 en 7.
- ad 8 Het proces van de aanstellingskeuring wordt geëvalueerd door middel van een interne en een externe procesevaluatie. Procesevaluatie (intern en extern) is nodig om vast te stellen of aanstellingskeuringen zinvol zijn. .

2.8 Beheersing van metingen, meetinstrumenten en opslag

2.8.1 Beheersing van metingen

De arbodienst moet hebben vastgelegd op welke wijze metingen worden verricht en aan welke eisen personen moeten voldoen die deze instrumenten toepassen. Daarbij moet zijn vastgelegd welke metingen kritisch c.q. indicatief zijn.

Verificatiepunten voor kritische metingen

1. *Aanwezigheid en toepassing van procedures voor de beheersing van metingen, selectie van meetapparatuur met de benodigde nauwkeurigheid en precisie, toewijzing van voldoende deskundig personeel voor het uitvoeren van de metingen.*
2. *Meetplan omvat tenminste:*
 - *doel van de meting;*
 - *functionaris die meting uitvoert;*
 - *in te zetten (meet)instrumenten;*
 - *meetprotocol;*
 - *condities waaraan moet worden voldaan om meting uit te kunnen voeren;*
 - *gekozen meetmethode;*
 - *wijze van rapporteren.*
3. *Registratie van meting omvat tenminste:*
 - *functionaris die meting uitvoerde;*
 - *ingezette (meet)instrumenten;*
 - *conditie waaronder de meting is uitgevoerd;*
 - *beschrijving van de toegepaste meetmethode;*
 - *meetresultaten en de nauwkeurigheid daarvan;*
 - *conclusie.*
4. *Eisen aan personen die metingen uitvoeren.*

Toelichting:

De bepaling welke meting of meetinstrument kritisch is, is afhankelijk van het doel van de meting ter deskundige beoordeling van de arbodienst. In ieder geval zijn die metingen kritisch waarbij de gezondheid en veiligheid van werknemers in het geding zijn bij de uitkomsten van de metingen.

Onder metingen worden verstaan:

1. Metingen in verband met geneeskundig onderzoek;
2. Metingen in verband met arbeidshygiënisch onderzoek;
3. Metingen in verband met onmiddellijk dreigend gevaar (bijvoorbeeld explosiegevaar) of het betreden van besloten ruimten;
4. Metingen in verband met biologische monitoring;
5. Overige metingen die rechtstreeks verband houden met de veiligheid en gezondheid van werknemers van opdrachtgevers;

6. Metingen in verband met de evaluatie van de risico's.

Kritische (meet)instrumenten zijn bijvoorbeeld:

1. Bloeddrukmeters;
2. Audiometrische instrumenten;
3. Testinstrumenten om bepaalde stoffen in lichaamsvloeistoffen op te sporen.

Het is aan de arbodienst om aan te geven welke metingen en meetinstrumenten zij als kritisch classificeert.

2.8.2 Beheersing van meetinstrumenten

De arbodienst moet maatregelen nemen en vastleggen om de deugdelijke werking en toepassing van (meet)instrumenten te waarborgen. Daarbij moet zijn vastgelegd welke (meet)instrumenten kritisch c.q. indicatief zijn. Aangegeven moet zijn wie verantwoordelijk is voor de meetapparatuur met betrekking tot kalibratie, opslag en beheer.

Verificatiepunten voor kritische meetinstrumenten

1. *Aanwezigheid en toepassing van procedure(s) voor de beheer, kalibratie, onderhoud en opslag van (meet)instrumenten.*
2. *Aanwezigheid procedure voor het gebruik van (meet)instrumenten niet in beheer van de arbodienst.*
3. *Aanwezigheid register waarin is aangegeven welke instrumenten onder het kalibratieregime vallen.*
4. *Eenduidige identificatie van (meet)instrumenten.*
5. *Registratie per (meet)instrument van vereiste nauwkeurigheid, kalibratiefrequentie, gebruikte standaarden, uitgevoerde kalibraties, kalibratie-meetgegevens, kalibratiestatus en vereist en uitgevoerd onderhoud (kalibratiekaart), herleidbaarheid naar nationaal of internationaal erkende standaarden.*
6. *Bij uitbesteding kalibratie door erkend kalibratielaboratorium.*
7. *Gebruiksaanwijzing, werkinstructie of soortgelijks bij instrument beschikbaar.*
8. *Verantwoordelijkheid voor de (meet)instrumenten m.b.t. beheer, kalibratie, onderhoud, veroudering en opslag vastgelegd.*
9. *Bevoegdheid tot afkeuren van (meet)instrumenten vastgelegd.*
10. *Eisen aan medewerkers van de arbodienst die (meet)instrumenten kalibreren en toepassen.*

Toelichting:

Voor de toelichting wordt verwezen naar de Toelichting onder 2.8.1 en naar de normen NEN-EN-ISO 9001:1994, par. 4.11 (1996) en ISO 10.012-1 (1992).

Ten aanzien van verificatiepunt 6 wordt verstaan onder erkend kalibratielaboratorium een ISO-gecertificeerd laboratorium dat kalibratiewerkzaamheden uitvoert.

2.9 Corrigerende en preventieve maatregelen

2.9.1 Klachtenbehandeling

De arbodienst moet een procedure hebben voor het behandelen van klachten aangaande de dienstverlening. Aangegeven moet zijn: wie voor de behandeling verantwoordelijk is en op welke wijze klachten zondig zullen leiden tot correcties en preventieve maatregelen.

Verificatiepunten

- 1. Aanwezigheid en toepassing van schriftelijke procedure(s) voor het behandelen van klachten aangaande de dienstverlening.*
- 2. Definitie klacht. Rapporten van klachten en afwijkingen/tekortkomingen.*
- 3. Termijnbewaking en terugkoppeling naar klager (voorzover van toepassing te verifiëren bij de klant).*
- 4. Verantwoordelijkheid voor uitvoering van de afhandeling.*
- 5. Registratie en beoordeling van correctieve acties n.a.v. klachten.*
- 6. Registratie en beoordeling van preventieve acties n.a.v. klachten.*
- 7. De klachtenregeling voorziet in onafhankelijkheid en snelle afhandeling.*
- 8. De klachtenregeling voorziet er in dat de klachtenafhandeling voor arbodienst en voor klager helder zijn.*
- 9. Indien afhandeling van de klacht door de arbodienst niet naar tevredenheid van de klager is, wijst de arbodienst de klager op de mogelijkheid een klacht in te dienen bij een andere instantie conform het vastgelegde in het Reglement Certificatie Arbodiensten.*

Toelichting:

Corrigerende maatregelen hebben niet uitsluitend betrekking op klachten van opdrachtgevers en cliënten van de arbodienst, maar ook op tekortkomingen en afwijkingen van het kwaliteitssysteem, de procedures en werkwijze van de arbodienst in het algemeen.

De corrigerende of preventieve maatregel die wordt genomen om de oorzaken van feitelijke of potentiële afwijkingen weg te nemen, passen bij de omvang van de problemen en staan in verhouding tot de geconstateerde risico's.

2.10 Beheersing van kwaliteitsregistraties

2.10.1 Kwaliteitsregistratie

Voor het totaal aan informatie en gegevens (documenten, maar ook data in geautomatiseerde systemen) dat van klanten en van personen wordt vastgelegd, moet tenminste zijn vastgelegd op welke wijze dit plaatsvindt, wie voor welke informatie verantwoordelijk is en hoe gewaarborgd is dat deze informatie alleen toegankelijk is voor degenen die hiertoe bevoegd zijn.

Verificatiepunten

- 1. Aanwezigheid procedure voor het kenmerken, het verzamelen, het indexeren, het archiveren, het op peil houden, het verwijderen en vernietigen van kwaliteitsregistraties.*
- 2. Aanwezigheid register met overzicht van registraties welke door de arbodienst als*

- kwaliteitsregistraties geïdentificeerd zijn.*
- 3. Vastleggen verantwoordelijkheden voor het functioneren van het registratiesysteem.*
 - 4. Vastleggen wijze van registratie en de bewaartermijnen van de gegevens.*
 - 5. Vastleggen toegang tot het (papieren en geautomatiseerde) registratiesysteem met betrekking tot vertrouwelijke informatie.*
 - 6. Beoordeling en goedkeuring van kritieke documenten met betrekking tot het registratiesysteem.*
 - 7. Persoonsregistratie aangemeld bij Registratiekamer en registratienummer toegekend.*

2.10.2 Verslaglegging en evaluatie activiteiten

De arbodienst dient de verrichte activiteiten per aangesloten werkgever te registreren. De arbodienst moet over een procedure beschikken, waarin de elementen voor verslaglegging zijn aangegeven. Jaarlijks dient de dienstverlening aan de aangesloten werkgever als geheel (projecten, verrichtingen en bestede capaciteit e.d.) te worden geëvalueerd.

Verificatiepunten

- 1. Aanwezigheid en toepassing procedure voor registratie van de verrichte activiteiten per werkgever.*
- 2. Inhoudelijke elementen van de registratie.*
- 3. Jaarverslag over de dienstverlening per klant met 100 werknemers of meer.*
- 4. Systeem van verslaglegging van de activiteiten dat (steekproefsgewijs) inzicht geeft in de feitelijk bereikte effecten.*
- 5. Systeem voorziet in terugkoppeling op doelmatigheid en doeltreffendheid van de dienstverlening (inzicht in factoren of belemmeringen gelegen in de arbodienst of bij de klant die een beter effect in de weg staan) en op welke wettelijke diensten daadwerkelijk zijn afgenomen. (Te verifiëren bij de werkgever en medezeggenschapsorgaan).*
- 6. Systeem voorziet in het vaststellen van factoren of belemmeringen (gelegen in de arbodienst of bij de klanten), die een (beter) effect in de weg staan.*

Toelichting:

De arbodienst beschikt over een systeem van verslaglegging van de activiteiten van de dienstverlening, dat naast een overzicht van de in totaal geleverde diensten en per aangesloten werkgever, tevens inzicht geeft in de effecten die daarmee in de feitelijke situatie zijn bereikt, en een terugkoppeling geven op de doelmatigheid en de doeltreffendheid van de dienstverlening door de arbodienst en de (eventuele) factoren of belemmeringen gelegen in de arbodienst of bij de aangesloten werkgevers, die een (beter) effect in de weg staan. Tevens dient (het systeem) de arbodienst (te helpen om) met de klant te bespreken hoe volledig de inhoud van het contract en de geleverde dienstverlening is in relatie tot de verplichte bijstand zoals deze in de Arbowet is verwoord. Het meten en beoordelen van de doelmatigheid en doeltreffendheid mag steekproefgewijs plaatsvinden.

2.11 Interne kwaliteitsaudits

De arbodienst moet beschikken over een systeem van interne audits, waarmee periodiek de eigen

organisatie en het functioneren kan worden doorgelicht. De audit kan worden beschouwd als een startpunt voor verbetering en bijsturing in de beheersing van de kwaliteit van de dienstverlening. Bij de audit worden materiedeskundigen betrokken.

In een procedure moet worden aangegeven wie voor de uitvoering verantwoordelijk is, welke periodiciteit wordt gehanteerd en welke weg wordt gevolgd met de resultaten.

Verificatiepunten

- 1. Aanwezigheid en toepassing van schriftelijke procedures voor het houden van interne audits gericht op periodiek doorlichten van het kwaliteitssysteem van de arbodienst.*
- 2. Periodiciteit en volledigheid van de audits.*
- 3. Deskundigheid auditors.*
- 4. Onafhankelijkheid auditors.*
- 5. Verantwoordelijkheid voor uitvoering en rapportage van de interne audit.*
- 6. Vastleggen functionarissen aan wie wordt gerapporteerd.*
- 7. Verantwoordelijkheid voor het uitvoeren van de te nemen maatregelen op grond van de audit.*
- 8. Terugkoppeling van informatie over audit aan de geaudite functionaris.*

Toelichting:

De audits strekken zich uit tot alle diensten en taken die betrekking hebben op arbeidsomstandigheden. Interne audits worden gepland in tijd op basis van de status en het belang van de activiteit waarop de audit wordt uitgevoerd. Elke procedure en elke afdeling/vestiging wordt minimaal eenmaal per jaar geaudit. De interne audit vindt in die zin onafhankelijk plaats dat de auditor niet het eigen werk toetst. Rapportage geschiedt in elk geval aan de geauditeerde en aan de verantwoordelijke leidinggevende. Zie verder ook tekst ISO 9001 par.4.17.

2.12 Statistische technieken

In een procedure moet zijn aangegeven op welke wijze, in welke gevallen en onder welke voorwaarden statistische technieken worden toegepast.

Verificatiepunten

- 1. Aanwezigheid en toepassen van schriftelijke procedures voor de implementatie en de controle op het gebruik van statistische technieken.*
- 2. Aangegeven in welke gevallen statistische technieken worden toegepast.*
- 3. Aangegeven op welke wijze en onder welke voorwaarden de statistische technieken worden toegepast.*

Toelichting:

Statistische technieken kunnen worden toegepast bij onderzoek (gezondheidskundig, arbeidshygiënisch), het bepalen en verwerken van steekproeven en vragenlijsten, het bewerken en analyseren van ongevallencijfers (NEN 3047) en verzuimcijfers. Deze onderbouwen de advisering en bepalen de waarde van uitspraken en analyses.



Reglement Certificatie Arbodiensten

Bijlage III

Inhoudsopgave

1	<i>Inleiding</i>	62
2	<i>Criteria voor certificatie-instellingen</i>	63
3	<i>Criteria voor auditors</i>	64
3.1	<i>Inzet auditors</i>	
3.2	<i>Profielen auditors</i>	
3.3	<i>Gedragsregels</i>	
4	<i>Procedure voor certificatie</i>	69
4.1	<i>Indienen aanvraag voor certificatie-onderzoek</i>	
4.2	<i>Uitvoering vooronderzoek</i>	
4.3	<i>Opstellen van het werkplan</i>	
4.4	<i>Uitvoering van de audit</i>	
4.5	<i>Rapportage en beoordeling</i>	
4.6	<i>Verstrekken of afwijzen Certificaat Arbodiensten</i>	
4.7	<i>Certificatie-overeenkomst</i>	
4.8	<i>Certificatie van een nieuwe externe arbodienst</i>	
5	<i>Klachtenprocedure</i>	74
6	<i>Certificaat en organisatieverandering</i>	75
	<i>Bijlage 1 Voorbeeld inzet deskundige auditors</i>	77
	<i>Bijlage 2 Auditdagen per arbodienst</i>	78

1 Inleiding

Dit Reglement Certificatie Arbodiensten vormt, samen met de Richtlijn Arbodiensten en de Overgangsregeling Certificatie Arbodiensten, de Regeling Certificatie Arbodiensten.

De Richtlijn Arbodiensten bevat de eisen, waaraan de kwaliteit van de dienstverlening van een arbodienst moet voldoen, teneinde te kunnen worden gecertificeerd.

De Overgangsregeling Certificatie Arbodiensten bevat de bepalingen die gelden gedurende de overgang van de situatie dat het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid de arbodiensten certificeren naar de situatie dat dit gebeurt door privaatrechtelijke certificatie-instellingen.

Dit Reglement Certificatie Arbodiensten bevat de procedures, randvoorwaarden en criteria voor toepassing van de Richtlijn Arbodiensten.

In dit Reglement komen achtereenvolgens aan de orde:

- de eisen waaraan de certificatie-instellingen moeten voldoen, teneinde te kunnen worden geaccrediteerd door de Raad voor Accreditatie voor de uitvoering van de Regeling Certificatie Arbodiensten.
- de procedures en randvoorwaarden die in acht moeten worden genomen om arbodiensten te certificeren.

Het beheer van deze Regeling Certificatie Arbodiensten berust bij het Centraal College van Deskundigen dat in de Stichting Certificatie Arbodiensten is ondergebracht. De operationele uitvoering van de regeling berust bij geaccrediteerde en aangewezen certificatie-instellingen, die daarvoor gebruik maken van het Centraal College van Deskundigen.

Voor de implementatie van nieuwe eisen is minimaal zes maanden gewenst. De door het CCvD vastgestelde wijzigingen in de Regeling Certificatie Arbodiensten worden op de dag van publicatie in de Staatscourant van kracht. De wijzigingen worden toegezonden aan geaccrediteerde en aangewezen certificatie-instellingen, bij arbodienstverlening betrokken beroepsverenigingen, Raad voor Accreditatie, ministerie van SZW, bestuur SBCA en CCvD SBCA. Arbodiensten ontvangen de wijzigingen via de eigen communicatie van de BOA. Binnen een jaar na de publicatie vindt beoordeling door de certificatie-instellingen plaats. Deze regeling laat onverlet de bevoegdheid van het College in uitzonderlijke gevallen kortere termijnen vast te stellen.

Op grond van de Arbowet (artikel 20) is het noodzakelijk dat certificatie-instellingen die de Regeling Certificatie Arbodiensten willen uitvoeren, daartoe worden aangewezen door de Minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid. Deze aanwijzing brengt met zich mee dat de certificatie-instellingen voor de uitvoering van deze publiekrechtelijke taak de status van zelfstandig bestuursorgaan (zbo) krijgen. In dit Reglement is rekening gehouden met eisen die voortvloeien uit deze zbo-status.

2 Criteria voor certificatie-instellingen

Certificatie-instellingen die deze regeling willen uitvoeren moeten voldoen aan de volgende criteria:

1. accreditatie voor deze regeling;
2. aanwijzing door de Minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid.

Ad 1

Certificatie-instellingen dienen een verzoek in bij de Raad voor Accreditatie om in aanmerking te komen voor de certificatie van arbodiensten. De Raad voor de Accreditatie zal overgaan tot accreditatie voor de Regeling Certificatie Arbodiensten nadat door de Raad is vastgesteld dat de certificatie-instelling voldoet aan de volgende criteria. De certificatie-instelling:

- a. is geaccrediteerd door de Raad van Accreditatie voor de norm NEN-EN 45012 "Algemene criteria voor certificatie instellingen die kwaliteitssysteemcertificatie uitvoeren";
- b. is in het bezit van een geldige overeenkomst met de rechtspersoon waarin het Centraal College van Deskundigen voor de Regeling Certificatie Arbodiensten is ondergebracht;
- c. voldoet aan de in dit Reglement opgenomen criteria voor auditors;
- d. is in staat de eisen en procedures van de Certificatieregeling Arbodiensten op adequate wijze uit te voeren.

De accreditatie wordt door de Raad voor Accreditatie ingetrokken zodra is vastgesteld dat de certificatie-instelling:

1. niet meer voldoet aan een of meer onder de in a. t/m d. genoemde criteria, voor zover van toepassing conform het geldende procedurereglement van de Raad voor Accreditatie;
2. zich niet houdt aan de eisen en procedures van de Certificatieregeling Arbodiensten.

Certificatie-instellingen leggen interpretatievragen over de Certificatieregeling Arbodiensten voor aan het Centraal College van Deskundigen Arbodiensten en richt zich naar de adviezen van het College inzake interpretatie.

Ad 2

Om aangewezen te worden door de Minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid dient de certificatie-instelling te voldoen aan de criteria zoals deze in hoofdstuk 2 van de Arboregeling zijn gepubliceerd.

3 *Criteria voor auditors*

3.1 Inzet auditors.

De certificatie van arbodiensten vereist een integrale inzet van verschillende deskundige auditoren. De certificatie-instelling dient voor de certificatie tenminste de volgende functionarissen te kunnen inzetten:

- een lead auditor certificatie arbodiensten (= leider auditteam);
- een tweede auditor, deskundige van een andere discipline;
- een derde auditor, deskundige van een andere, derde discipline;
- een coördinator certificatie arbodiensten.

De audits vinden plaats door een team bestaande uit de lead auditor en een deskundige auditor van een andere discipline. Dit team onderzoekt of de arbodienst voldoet aan de eisen verwoord in de Richtlijn Arbodiensten en rapporteert aan de coördinator certificatie arbodiensten van de certificatie-instelling. Deze coördinator beoordeelt inhoudelijk en procesmatig de rapportage.

Gedurende de looptijd van het Certificaat Arbodienst vindt ieder jaar een periodieke controle door de lead auditor plaats. Bij de tweede periodieke controle wordt een deskundige auditor van een derde discipline meegenomen ('derde auditor'). De tweede of derde auditor krijgt de lead assessor-status indien hij/zij voldoende audit-vaardigheden heeft.

De Raad voor Accreditatie sluit zich aan bij de visie van SBCA dat lead assessor en coördinator een vast dienstverband met de certificatie-instelling moeten hebben.

De certificatie-instelling treft een zodanige voorziening dat, naast de hiervoor genoemde aanwezigheid van drie disciplines, ook raadpleging van een deskundige van de vierde voor arbodiensten verplichte discipline op korte termijn kan plaatsvinden.

Bij het certificatie-onderzoek dient bij de inzet van de auditordeskundigheden rekening te worden gehouden met een verdeling van activiteiten van de arbodienst over de verschillende kerntaken. In bijlage 1 is een voorbeeld nader uitgewerkt van de inzet van deskundige auditors.

De onafhankelijke positie van de auditors ten opzichte van de te onderzoeken arbodienst moet gewaarborgd zijn.

3.2 Profielen auditors

De volgende eisen worden aan bovengenoemde functionarissen gesteld.

De **lead-auditor** van certificatie-instellingen dient te voldoen aan het volgende profiel:

1. Opleiding:
 - lead assessor voor kwaliteitssystemen conform de norm ISO 10011-2;
 - en

- een van de vier opleidingen kerndeskundigheden met goed gevolg afgelegd (Hogere veiligheidskunde, Arbeidshygiëne, Arts voor Arbeid en Gezondheid / Bedrijfsarts en Arbeids- en Organisatiekunde);

of

- een aantoonbaar gelijkwaardig opleidingsniveau (in verband met internationale erkenningsregelingen).

2. Instroom:

- drie jaar praktische ervaring in de afgelopen vijf jaar als deskundige op het gebied van arbo- of verzuimbegeleiding. De functie dient overwegend betrekking te hebben op de relevante arbo-aspecten.

of

- drie jaar praktische ervaring als deskundige op het gebied van arbo- of verzuimbegeleiding en over drie jaar ervaring in arbocertificatie in de afgelopen vijf jaar.

3. Bekwaamheid:

- vakkennis bijhouden conform de registratievereisten van het kerndeskundigen register (mits van toepassing onder NEN EN 45013);

en

- minimaal tien auditdagen per jaar besteden aan het auditeren van managementsystemen.

en

- minimaal vier dagen per jaar (tweemaal twee dagen) deelnemen aan afstemming tussen de verschillende auditoren van de certificatie-instellingen en het Centraal College van Deskundigen.

4. Overig:

- vast dienstverband met de certificatie-instelling.

De **tweede auditor** dient te voldoen aan het volgende profiel:

1. Opleiding:

- lead assessor voor kwaliteitssystemen conform de norm ISO 10011-2;

en

- een van de vier opleidingen kerndeskundigheden met goed gevolg afgelegd (Hogere veiligheidskunde, Arbeidshygiëne, Arts voor Arbeid en Gezondheid / Bedrijfsarts en Arbeids- en Organisatiekunde), anders dan die van de lead auditor;

of

- een aantoonbaar gelijkwaardig opleidingsniveau.

2. Instroom:

- praktische ervaring gedurende tenminste twaalf maanden aaneengesloten in de afgelopen vijf jaar als kerndeskundige.

3. Bekwaamheid:
 - vakkennis bijhouden conform de registratievereisten van het kerndeskundigen register (mits van toepassing onder NEN EN 45013).

De **derde auditor** dient te voldoen aan het volgende profiel:

1. Opleiding:
 - lead assessor voor kwaliteitssystemen conform de norm ISO 10011-2;

en

 - een van de vier opleidingen kerndeskundigheden met goed gevolg afgelegd (Hogere veiligheidskunde, Arbeidshygiëne, Arts voor Arbeid en Gezondheid / Bedrijfsarts en Arbeids- en Organisatiekunde), anders dan die van de lead auditor en de tweede auditor;

of

 - een aantoonbaar gelijkwaardig opleidingsniveau.
2. Instroom:
 - praktische ervaring gedurende tenminste twaalf maanden aaneengesloten in de afgelopen vijf jaar als kerndeskundige.
3. Bekwaamheid:
 - vakkennis bijhouden conform de registratievereisten van het kerndeskundigen register (mits van toepassing onder NEN EN 45013).

De **coördinator certificatie arbodiensten** dient te voldoen aan het volgende profiel:

1. Opleiding:
 - lead assessor voor kwaliteitssystemen conform de norm ISO 10011-2;

en

 - een van de vier opleidingen kerndeskundigheden met goed gevolg afgelegd (Hogere veiligheidskunde, Arbeidshygiëne, Arts voor Arbeid en Gezondheid / Bedrijfsarts en Arbeids- en Organisatiekunde);

of

 - een aantoonbaar gelijkwaardig opleidingsniveau.
2. Bekwaamheid:
 - vakkennis bijhouden conform de registratievereisten van het kerndeskundigen register (mits van toepassing onder NEN EN 45013);

en

 - minimaal vier dagen per jaar (tweemaal twee dagen) deelnemen aan afstemming tussen de verschillende auditoren van de certificatie-instellingen en het Centraal College van Deskundigen.

3. Overig:
 - dienstverband met de certificatie-instelling.

3.3 Gedragsregels

De auditors van certificatie-instellingen die certificatiwerkzaamheden verrichten onder deze regeling, zijn gehouden aan de volgende gedragsregels.

1. Zij houden geheim wat hun bij het onderzoek van de kwaliteit van de dienstverlening als geheim is toevertrouwd of datgene waarvan zij in redelijkheid de vertrouwelijkheid behoren te onderkennen.
2. Zij maken van de gegevens die bij de certificatiwerkzaamheden te hunner kennis zijn gekomen, slechts gebruik voor rapportagedoeleinden aan de opdrachtgever. Voorts geven zij aan die gegevens niet verder bekendheid dan voor de uitvoering van de certificatiwerkzaamheden noodzakelijk is.
3. Zij rapporteren slechts over hetgeen door hen is vastgesteld. Zij rapporteren niet buiten hetgeen dat direct zakelijk verband houdt met de beoordeling van de kwaliteit van de dienstverlening van de opdrachtgever. Indien aanleiding bestaat te rapporteren over waarnemingen die niet zelf zijn gedaan, wordt in het rapport vermeld dat het geen eigen waarneming betreft.
4. Zij mogen aan alle personen die zij bij een onderzoek willen betrekken informatie vragen, maar zij onthouden zich tegenover hen van het geven van commentaar of instructies.
5. Specifieke informatie over het functioneren van onderscheiden personen, werknemers in dienst van die arbodienst, zal alleen indien noodzakelijk voor wat betreft het toetsingsproces en het onderbouwde oordeel worden verstrekt aan de betreffende arbodienst en pas dan nadat het belang van het individu enerzijds en dat van de arbodienst anderzijds zorgvuldig is afgewogen.
6. Zij baseren hun oordeel zo objectief mogelijk op de Richtlijn Arbodiensten. Zij zijn zich ervan bewust dat hun taak het beoordelen van het functioneren van arbodiensten is en dat deze taak geen ruimte laat voor advisering aan een arbodienst hoe deze zijn organisatie en dienstverlening dient in te richten. Zij dienen zich te beperken tot het geven van een toelichting op de normen en op de bevindingen.
7. Zij maken bij andere opdrachten geen gebruik van vertrouwelijke informatie die zij bij certificatiwerkzaamheden hebben opgedaan, tenzij de opdrachtgever daar van te voren toestemming voor heeft gegeven.
8. Zij mogen geen geschenken, vergoedingen, beloningen, gratificaties of beloften van derden vorderen, verzoeken of aanvaarden.

9. Zij houden zich aan de veiligheids- en gezondheidsvoorschriften van de opdrachtgever.
10. Zij vertrekken geen adviezen m.b.t. de vraag bij welke arbodienst een bedrijf of instelling zich het beste kan aansluiten.
11. De bepalingen 1, 2 en 7 van deze gedragsregels blijven gelden, ook nadat een certificatie-onderzoek bij een opdrachtgever is geëindigd. Indien dit door één van de partijen wordt gewenst kan hiervan met wederzijds goedvinden worden afgeweken.
12. Zij hebben de afgelopen twee jaar geen belangenverstrengeling met opdrachtgevers. Te denken valt aan: zelf werkzaam zijn geweest of een bestuursfunctie hebben bekleed voor die arbodienst; een adviesfunctie hebben gehad bij de oprichting van de arbodienst e.d.

4 Procedure voor certificatie

De Regeling Certificatie Arbodiensten wordt uitgevoerd door privaatrechtelijke certificatie-instellingen. De certificatie-instelling brengt naar aanleiding van een verzoek daartoe van de arbodienst offerte uit voor de certificatieprocedure. Hierbij stelt de certificatie-instelling de arbodienst op de hoogte van het certificatie- en auditproces, de daarbij te volgen methoden van onderzoek, procedures en voorwaarden en kosten. In de offerte wordt dit Reglement van toepassing verklaard. In de offerte wordt uitgegaan van de auditdagen zoals gesteld in bijlage 2.

Tevens wordt het aanvraagformulier Certificaat Arbodienst door de certificatie-instelling verstrekt. Er is geen standaard-aanvraagformulier ontworpen. Men kan uitgaan van een normaal geldende werkwijze die certificatie-instellingen hanteren bij het aangaan van contracten en het tot stand komen van de opdracht. Certificatie-instellingen kunnen het formulier van PCA als uitgangspunt nemen voor het eigen formulier.

Tenslotte stelt de certificatie-instelling de aanvrager op de hoogte van de plicht om alle informatie te verstrekken die nodig is om het functioneren van de arbodienst te kunnen beoordelen.

De certificatieprocedure bestaat uit de volgende stappen:

- indienen aanvraag voor certificatie-onderzoek
- uitvoering vooronderzoek
- opstellen van een werkplan
- uitvoering van de audit
- rapportage en beoordeling
- verstrekken of afwijzen Certificaat Arbodiensten
- certificatie-overeenkomst.

Voor nieuwe externe arbodiensten geldt een aantal aanpassingen van deze procedure, zoals in paragraaf 4.8 vermeld.

Per stap worden de volgende criteria vastgesteld.

4.1 Indienen aanvraag voor certificatie-onderzoek

Om in aanmerking te komen voor het certificatie-onderzoek dient de arbodienst of de werkgever van de interne arbodienst het aanvraagformulier Certificaat Arbodienst ingevuld en ondertekend terug te sturen naar de certificatie-instelling.

De opdracht komt tot stand bij ontvangst van het ingevulde en ondertekende aanvraagformulier Certificaat Arbodienst door de certificatie-instelling.

De aanmelding van een arbodienst bij een certificatie-instelling wordt gevolgd door het vooronderzoek en de audits. Voor het vooronderzoek stelt de arbodienst kosteloos de gevraagde documenten ter beschikking van de certificatie-instelling.

Tijdens de audits beoordeelt de certificatie-instelling of de arbodienst in de praktijk voldoet aan de gestelde criteria zoals deze zijn verwoordt in de Richtlijn Arbodiensten.

Resultaat van dit onderzoek is het oordeel van en de beslissing door de certificatie-instelling of een Certificaat Arbodienst kan worden verstrekt.

4.2 Uitvoering vooronderzoek

Het vooronderzoek is de beoordeling van de documenten die de arbodienst aan de certificatie-instellingen ter beschikking heeft gesteld, zoals de documenten om de organisatie en deskundigheidseisen te beoordelen en het kwaliteitshandboek. De certificatie-instelling beoordeelt aan de hand van de deze documenten of de arbodienst voldoet aan de schriftelijke eisen die zijn verwoord in de Richtlijn Arbodiensten.

Het vooronderzoek wordt afgesloten met een rapportage over de bevindingen. Met de opdrachtgever wordt deze rapportage doorgesproken. Daarna stelt de certificatie-instelling het werkplan op voor de audit(s).

4.3 Opstellen van het werkplan

Tijdens een voorbereidende vergadering met de directie van de arbodienst wordt het werkplan voor de audit(s) vastgesteld. Het werkplan omvat:

- het toepassingsgebied van de audit(s);
- de activiteiten die van aanmerkelijk belang zijn binnen het toepassingsgebied en derhalve mede in de audits moeten worden betrokken;
- de vestigingen die zullen worden getoetst; tijdens de duur van de audit (4 jaar) worden de vestigingen van een arbodienst bezocht volgens de regel 40-20-20-20%.
- de afdelingen en/of functies die zullen worden getoetst;
- een selectie van aangesloten bedrijven die zullen worden bezocht;
- de aard, de duur en het tijdstip van de audit(s); de audit zal binnen 3 maanden na het vastgestelde werkplan dienen plaats te vinden;
- de vorm en het tijdstip van rapportage;

Maatgevend bij de te interviewen personen is of de eindverantwoordelijke beschikt over een budget en een mandaat.

4.4 Uitvoering van de audit.

De uitvoering van de audit vindt plaats conform het werkplan. De audits worden gehouden door een team van een lead auditor en een tweede auditor die beide deskundigen zijn. De lead auditor heeft de verantwoordelijkheid en de bevoegdheid om het auditteam samen te stellen.

De selectie van aangesloten bedrijven die zullen worden bezocht, geschiedt door de lead auditor; de klantcontacten worden door de arbodienst gelegd.

Het aantal auditdagen verschilt per arbodienst, afhankelijk van het aantal personeelsleden fulltime equivalent en aantal vestigingen. In bijlage 2 van het Reglement is een overzicht opgenomen van het totaal aantal auditdagen dat een certificatie-instelling minimaal moet besteden aan de certificatie van arbodiensten.

Onder auditdag wordt verstaan: de te declareren dag voor het werk door een auditor (zie ook de tabel in bijlage 2). Onder audit-mandagen valt onderzoek van documenten, schrijven van rapportage etc. doch geen werkzaamheden op secretariaal niveau.

4.5 Rapportage en beoordeling

Iedere vier jaar vindt bij gelegenheid van de (her)certificatie-audit een uitgebreide rapportage plaats. Indien tussentijds aan de certificatie-instelling duidelijk wordt dat een positief eindresultaat van het certificatie-onderzoek niet haalbaar is, dan zal zij dit zo spoedig mogelijk laten weten aan de opdrachtgever. In onderling overleg kan het certificatie-onderzoek worden beëindigd.

De uitkomsten van de audit(s) wordt gerapporteerd aan de coördinator certificatie arbodiensten. Deze coördinator toets en beoordeelt de rapportage.

Na het certificatie-onderzoek, rapportage en beoordeling volgt een afrondend gesprek met de directie van de arbodienst, waarna een concept-beoordelingsrapport wordt opgesteld. Hier wordt commentaar van de arbodienst op gevraagd en dit wordt verwerkt in het eindoordeel over de kwaliteit van de dienstverlening van de arbodienst. Op basis van dit oordeel volgt een besluit over afwijzing van de aanvraag dan wel toekenning van het certificaat.

4.6 Verstrekken of afwijzen Certificaat Arbodiensten

Indien door de certificatie-instelling dusdanige tekortkomingen worden vastgesteld dat er niet tot certificatie kan worden overgegaan, zullen deze tekortkomingen worden gemeld aan de betrokken arbodienst in overeenstemming met het certificatie-reglement van de certificerende instelling.

Tekortkomingen worden genoemd: major non conformity note en minor non conformity note.

Een **major** non conformity note is gedefinieerd als: een totale afwezigheid van een eis deelsluitmakend van de norm, die niet goed is gedocumenteerd en/of geïmplementeerd, en die kritisch is voor de werking van het kwaliteitssysteem.

Een opeenstapeling van drie of meer minor NCN's binnen een individuele eis deelsluitmakend van de norm wordt ook beschouwd als een major NCN.

Bij een major NCN wordt de oplossing altijd bij de arbodienst geïmplementeerd. Bij een minor NCN kan met een schriftelijke afhandeling volstaan worden.

Een **minor** non conformity note is gedefinieerd als: een tekortkoming binnen een eis deelsluitmakend van de norm (verificatiepunt), in uitvoering of beheersing.

1. Bij iedere initiële of vervolgaudit moeten alle uitgegeven NCN's zowel major als minor binnen

- drie maanden zijn opgelost met correctieve/preventieve acties.
2. Voor een uitgegeven major NCN is een follow-up audit noodzakelijk.
 3. Toekenning van een major of minor NCN moet worden overgelaten aan de professionaliteit van de lead assessor op basis van de definitie van NCN's.
 4. Het certificaat wordt ingetrokken indien na drie maanden de NCN niet adequaat is opgelost.
 5. Bij een initiële audit wordt het certificaat pas uitgereikt nadat alle NCN's zowel major als minor volledig zijn opgelost.

Indien de arbodienst alsnog in aanmerking wil komen voor een certificaat door het opheffen van de geconstateerde tekortkomingen, blijven de resultaten van het certificatie-onderzoek maximaal 6 maanden geldig. Hercontrole dient binnen deze termijn plaats te vinden. Daarna dient een nieuw onderzoek plaats te vinden. Blijkt dat binnen deze termijn van een half jaar de tekortkomingen niet zijn gecorrigeerd door de betrokken arbodienst, zal de certificerende instelling, in overeenstemming met haar reglementen en de Algemene wet bestuursrecht, geen certificatie-overeenkomst met de arbodienst aangaan en geen Certificaat Arbodienst verlenen. De arbodienst dient opnieuw een aanvraag in te dienen.

Tegen het niet verlenen van het certificaat kan bezwaar worden aangetekend, respectievelijk in beroep worden gegaan in de zin van de Algemene wet bestuursrecht.

Bij een positief besluit heeft de opdrachtgever het recht een certificatie-overeenkomst aan te gaan met de certificatie-instelling en daarmee het recht op verstrekking van een Certificaat Arbodienst. Het Certificaat Arbodienst kan voor maximaal vier jaar worden afgegeven.

De certificatie-instelling heeft de plicht om conform de Algemene wet bestuursrecht in de Staatscourant mededeling te doen van het verstrekken of het intrekken van een Certificaat Arbodienst.

4.7 Certificatie-overeenkomst

Het aangaan van een certificatie-overeenkomst geeft de arbodienst het recht het Certificaat Arbodienst te voeren. Uit dit Certificaat Arbodienst blijkt dat er een gerechtvaardigd vertrouwen mag bestaan dat de arbodienst voldoet aan de voorschriften die zijn gesteld bij of krachtens de Arbowet. De arbodienst heeft het recht het logo Certificaat Arbodienst te gebruiken.

De certificatie-overeenkomst draagt aan de opdrachtgever gedurende de looptijd van de overeenkomst de verplichting op de kwaliteit van de dienstverlening op peil te houden.

De certificatie-overeenkomst wordt in principe aangegaan voor de duur van het certificaat, i.c. vier jaar. De certificatie-instelling houdt gedurende de looptijd van de overeenkomst periodieke controlebezoeken. Deze controlebezoeken vinden eens per jaar plaats. Per controlebezoek wordt 20 procent van de vestigingen van de arbodienst bezocht; zo wordt tijdens de looptijd van het certificaat

elke vestiging van de arbodienst eenmaal bezocht (40% bij de eerste audit en 20% per periodieke controle).

Indien tijdens de periodieke controles blijkt dat er ernstige tekortkomingen zijn en dat deze niet binnen een termijn van een half jaar zijn gecorrigeerd door de betrokken arbodienst, zal de certificerende instelling, in overeenstemming met haar reglementen en de Algemene wet bestuursrecht, overgaan tot intrekking van het certificaat. De certificatie-overeenkomst komt hiermee eveneens te vervallen.

Indien de certificatie-instelling niet in staat blijkt om verplichtingen in verband met de Regeling Certificatie Arbodiensten na te komen, behoudt Opdrachtgever het recht het Certificaat Arbodienst te voeren, mits deze binnen de termijn van het volgende controlebezoek een certificatie-overeenkomst met een andere certificatie-instelling afsluit. De arbodienst zorgt voor een volledige dossieroverdracht.

4.8 Certificatie van een nieuwe externe arbodienst

Voor nieuwe externe arbodiensten geldt dezelfde certificatieprocedure als hierboven (onder 4.1 tot en met 4.7) vermeld, echter met de volgende aanpassingen:

- a. de certificatie-instelling verstrekt desgevraagd een bewijs dat de nieuw opgerichte arbodienst een aanvraag Certificaat Arbodienst heeft ingediend;
- b. tijdens de eerste audit (binnen 2 maanden na de aanvraag) worden minimaal twee van de vijf kerntaken (paragraaf 2.7 Richtlijn Arbodiensten) beoordeeld; bij een positief besluit van de certificatie-instelling om een certificatie-overeenkomst aan te gaan, wordt een Certificaat Arbodienst met een looptijd van maximaal 1 jaar verstrekt;
- c. bij de eerste periodieke controle dient de arbodienst aan alle eisen uit de Richtlijn Arbodiensten te voldoen; bij een positief besluit wordt het certificaat omgezet in het Certificaat Arbodienst met een looptijd van vier jaar.

5 Klachtenprocedure

Klachten over de kwaliteit van de dienstverlening door arbodiensten dienen in eerste instantie bij de arbodienst te worden ingediend. De arbodienst behandelt de klacht conform de eigen klachtenprocedure.

Leidt dit niet tot de gewenste afhandeling of gedragsverandering van de arbodienst, dan kan klager zich wenden tot de certificatie-instelling die het Certificaat Arbodienst heeft verstrekt. De certificatie-instelling handelt deze klacht conform de eigen klachtenprocedure af en zal op de eerstvolgende periodieke controle de klacht meenemen in de toetsing.

Klachten over de kwaliteit van de dienstverlening door certificatie-instellingen dienen in eerste instantie bij de certificatie-instelling te worden ingediend. De certificatie-instelling behandelt de klacht conform de eigen klachtenprocedure.

Leidt dit niet tot de gewenste afhandeling of gedragsverandering van de certificatie-instelling, dan kan klager zich wenden tot de Raad voor Accreditatie. De Raad voor Accreditatie handelt deze klacht conform de eigen klachtenprocedure af ten aanzien van de accreditatie van de certificatie-instelling voor de Regeling Certificatie Arbodiensten.

Klachten omtrent de interpretatie van de Richtlijn Arbodiensten of andere onderdelen van de Regeling Certificatie Arbodiensten kunnen worden ingediend bij zowel de certificatie-instelling als het Centraal College van Deskundigen. Dit College geeft bindend advies aan alle voor deze regeling geaccrediteerde certificatie-instellingen over de interpretatie van de Regeling. Roept dit bindend advies bezwaren op bij de betreffende certificatie-instelling, dan heeft deze het recht het gezamenlijk oordeel van het centraal College en de Raad voor Accreditatie te vragen.

6 *Certificaat en organisatieverandering*

Organisatieveranderingen van arbodiensten zoals overnames, fusies, uitbreidingen of inkrimpingen kunnen invloed hebben op het Certificaat Arbodienst.

In de navolgende gevallen gelden de volgende regels.

- a. *De gecertificeerde arbodienst neemt één of meerdere (wel of niet gecertificeerde) arbodiensten over, maar houdt de eigen rechtspersoonlijkheid.*

Het certificaat van de arbodienst die tot overname overgaat, blijft onveranderd. De eventuele certificaten van de opgeheven arbodiensten worden ingetrokken. In het kader van het normaal geplande controlebezoeken van de oorspronkelijke arbodienst wordt steekproefsgewijs beoordeeld of de overname ook in de nieuw aangesloten onderdelen tot een acceptabele organisatie en dienstverlening heeft geleid. In elk geval is er een nieuw vooronderzoek noodzakelijk.

De voorgenomen overname moet zo spoedig mogelijk worden gemeld.

- b. *De gecertificeerde arbodienst verandert van rechtspersoon (bijvoorbeeld van Stichting naar BV).*

Er moet een nieuwe aanvraag worden ingediend. Een vooronderzoek moet uitmaken of en in hoeverre de nieuwe organisatie/rechtspersoon overeenkomt met de oorspronkelijk getoetste en gecertificeerde organisatie.

Indien de toetsing positief uitvalt kan een nieuw certificaat worden afgegeven onder gelijktijdige intrekking van het oude certificaat. De looptijd van het oorspronkelijke certificaat wordt in het nieuwe certificaat overgenomen (einddatum oude = einddatum nieuw certificaat). Ook de eventueel eerder gegeven voorschriften gaan mee naar het nieuwe certificaat.

Als de verandering ingrijpender is, wordt nagegaan of een nieuwe audit - of een deel daarvan - noodzakelijk is.

- c. *Twee of meer gecertificeerde arbodiensten vormen samen een nieuw rechtspersoon.*

Er moet een nieuwe aanvraag worden ingediend. Daarnaast wordt een vooronderzoek uitgevoerd naar de mate waarin de nieuwe situatie een voortzetting is van de oude situatie. Hiervoor zullen bewijsstukken moeten worden overlegd: statuten, organisatiebeschrijvingen, arbeidscontracten, etc.

Vragen die beantwoord moeten worden zijn:

- is de organisatie op uitvoeringsniveau veranderd?
- werkt de invloed van de fusie op het kwaliteitssysteem negatief uit?
- zijn de kerndeskundigen aan de nieuwe organisatie verbonden?

Naarmate de nieuwe situatie meer kenmerken heeft van de eerder door de auditors onderzochte situatie zal nader onderzoek beperkt kunnen blijven, zulks ter beoordeling van de auditor. Waar mogelijk zal in ieder geval het nader onderzoek gecombineerd worden met de geplande controle op het certificaat. Naarmate de veranderingen omvangrijker en fundamenteeler zijn zal meer aanvullend onderzoek ter plaatse nodig zijn om te kunnen beoordelen of de nieuwe situatie voldoet.

Ook hier geldt dat indien een en ander voldoende is bevonden en het onderzoek voldoende snel kan

worden uitgevoerd, een nieuw certificaat kan worden verstrekt onder gelijktijdige intrekking van de oorspronkelijke certificaten.

Als einddatum voor de geldigheid van het nieuwe certificaat geldt de vroegste einddatum van de oorspronkelijke certificaten. De controletermijn wordt in principe gerelateerd aan het eerst afgegeven certificaat.

Wanneer de termijn waarbinnen het nader onderzoek kan worden uitgevoerd door toedoen van de arbodienst te ver in de toekomst komt te liggen zullen de uitgegeven certificaten worden ingetrokken en kan er pas na een compleet nieuw certificatie-onderzoek een certificaat voor de nieuwe organisatie worden afgegeven.

d. Twee of meer gecertificeerde arbodiensten fuseren met een of meer andere arbodiensten en vormen een nieuwe rechtspersoon.

Deze situatie is bijna gelijk aan het onder c. vermelde. Er is echter altijd een nader onderzoek ter plaatse door auditors aan verbonden om te beoordelen of de kwaliteit van de dienstverlening nog voldoende in overeenstemming is met de oorspronkelijk beoordeelde situatie.

Aard en omvang van dit onderzoek zullen afhangen van de verhouding van het niet-gecertificeerde deel tot het wel gecertificeerde deel.

e. Een arbodienst stopt.

De beschikking het Certificaat Arbodienst in te trekken vindt plaats in overeenstemming met de Algemene wet bestuursrecht.

Bijlage 1: Voorbeeld inzet deskundige auditors

Een arbodienst kan door het volgende auditteam worden beoordeeld.

Eerste audit:

- * lead auditor: hogere veiligheidskundige
- * tweede auditor: bedrijfsarts

Beoordeling rapportage:

- * coördinator: hogere veiligheidskundige

Eerste periodieke controle (na een jaar):

- * lead auditor: hogere veiligheidskundige

Tweede periodieke controle (na twee jaar):

- * lead auditor: hogere veiligheidskundige
- * derde auditor: arbeidshygiënist

Derde periodieke controle (na drie jaar):

- * lead auditor: hogere veiligheidskundige

Bijlage 2: auditdagen per arbodienst

In paragraaf 4.4 is het aantal "auditdagen" omschreven. Ter verduidelijking is getracht dit in onderstaande tabellen, schematisch, weer te geven.

Schema voor de initiële audit

aantal vestigingen	aantal te bezoeken vestigingen	aantal medewerkers arbodienst					
		<15	15-30	30-100	100-250	250-500	>500
1	1	4	5	6	8		
2 t/m 5	2	5	6	7	9	10	11
6 t/m 10	4	6	7	8	10	11	13
11 t/m 15	6	7	8	10	12	13	15
16 t/m 20	8		10	11	13	15	17
21 t/m 25	10			13	15	17	19
26 t/m 30	12					18	20
31 t/m 35	14					19	21
36 t/m 40	16					20	22
41 t/m 45	18					21	23

aantal auditdagen

Indien een arbodienst over meer vestigingen beschikt, wordt in overleg met het Centraal College van Deskundigen een aangepast schema opgesteld.

Schema voor de periodieke audit

aantal vestigingen	aantal te bezoeken vestigingen	aantal medewerkers arbodienst					
		<15	15-30	30-100	100-250	250-500	>500
1	1	2	2	3	4		
2 t/m 5	1	3	3	3	4	5	5
6 t/m 10	2	4	4	4	5	6	6
11 t/m 15	3	5	5	5	6	7	7
16 t/m 20	4		6	6	7	8	8
21 t/m 25	5			7	8	9	9
26 t/m 30	6					10	10
31 t/m 35	7					11	11
36 t/m 40	8					12	12
41 t/m 45	9					13	13

aantal auditdagen

Toelichting: Het schema is exclusief 0,5 dag rapportage. In de dagen zit een bezoek aan het hoofdkantoor ((0 ≥ 0,5 dag). Meegerekend is dat per bezochte vestiging één aangesloten bedrijf

wordt bezocht (0,5 dag). Bij grotere arbodiensten hoeft de steekproef niet op elke vestiging alle kerndeskundigen te omvatten en kan dus in 1 dag zowel de steekproef (toetsen op werken volgens het systeem) als het bedrijfsbezoek plaatsvinden. Dit schema biedt de mogelijkheid enkele vestigingen gedurende de vier jaar meer dan één keer te bezoeken.