

Keurmerken

Nederlandse Veiligheidsbranche

2017



Normendocument

Keurmerk Beveiliging
Keurmerk Evenementenbeveiliging
Keurmerk Geld- en waardetransport
Keurmerk Horecabeveiliging

Versie 1.1 (2017)

Versiebeheer

Geïntegreerde informele versie

Vanaf 2018 worden tussentijdse wijzigingen in het keurmerk doorgevoerd door middel van Wijzigingsheets. De versie van het keurmerkdocument blijft ongewijzigd. Bedrijven met een keurmerkcertificaat zijn gebonden aan de veranderingen in het keurmerk door middel van de wijzigingsheets zijn doorgevoerd. Zij dienen bij elke eerstvolgende audit na een wijziging aan te tonen dat zij ook voldoen aan de nieuwste wijzigingen.

Wijzigingsheets worden apart gepubliceerd.

De Geïntegreerde informele versie van dit keurmerk toont alle veranderingen die middels Wijzigingsheets zijn doorgevoerd.

Wijzigingsheet 1, november 2018

- Basiseisen, onderdeel Procedures en processen, Norm J. Integriteitsbeleid, sub c, derde dotje is aangepast: de melding bij het College Bescherming Persoonsgegevens is geschrapt. In de normtekst is hiervoor in de plaats een verwijzing naar de AVG opgenomen.
- In de Aanvullende eisen Keurmerk Geld- en waardetransport zijn in norm U. en norm R. verwijzingsfouten hersteld.

Versie 1.1 (2017)

Wijzigingen ten opzichte van versie 1

- Aanvullende eisen Keurmerk Geld- en waardetransport, Norm S. Eisen aan voertuigen is aangepast: verwijzing naar tabel 3 (Overzicht beschermingsmaatregelen voertuigen) is geschrapt omdat deze tabel in de Rpbr is opgenomen. In de normtekst is hiervoor in de plaats een verwijzing naar de Rpbr opgenomen.
- Diverse taal- en verwijzingsfouten en fouten in de nummering van normen zijn hersteld.

Versie 1 (2016)

Keurmerken Veiligheidsbranche 2017

Redactie: De Nederlandse Veiligheidsbranche
Gorinchem, De Nederlandse Veiligheidsbranche

Uitgave: De Nederlandse Veiligheidsbranche
© De Nederlandse Veiligheidsbranche, Gorinchem

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

Inhoudsopgave

Versiebeheer	2
Inhoudsopgave	3
1. Nieuwe opzet keurmerk	5
Nieuwe opzet keurmerkdocument	5
Nieuwe opzet audit	5
Overgangstermijn	6
Informatie over het behalen en behouden van het keurmerk	6
Rechten en plichten van keurmerkhouders	6
Interpretatiedocument	6
3. Toepassingsgebieden	7
Keurmerk Beveiliging	7
Keurmerk Evenementenbeveiliging	7
Keurmerk Horecabeveiliging	7
Keurmerk Geld- en waardetransport	7
Uitgesloten van deze keurmerken	7
4. Definities en begrippenkader	8
5. Basis-eisen	11
Organisatie-eisen	11
A. Naleving eisen Wpbr	11
B. Financiële soliditeit	11
C. Naleving cao	11
D. Verplichte afdrachten	11
E. Verzekeringen	11
F. KvK inschrijving	11
G. Preventieve maatregelen m.b.t. criminele inmenging	11
Procedures en processen	12
I. Kwaliteitsbeleid	12
J. Integriteitsbeleid	12
K. Procedures en processen m.b.t. Wpbr	12
L. Beleid m.b.t. personeel	13
M. Eisen m.b.t. het commerciële traject	13
N. Opstart dienstverlening	13
O. Beleid bij uitbesteding van werkzaamheden	13
P. Beleid bij dienstverlening met hond	13
6. Aanvullende eisen Keurmerk Beveiliging	15
Op locatie	15
Uitvoering van de opdracht en aandachtspunten voor de dienstverlening op locatie	15

Wpbr.....	15
7. Aanvullende eisen Keurmerk Evenementenbeveiliging.....	16
Organisatie-eisen.....	16
C. Naleving cao.....	16
Procedures en processen.....	16
K. Procedures en processen m.b.t. Wpbr.....	16
N. Opstart dienstverlening.....	16
Op locatie.....	17
Uitvoering van de opdracht en aandachtspunten voor de dienstverlening op locatie.....	17
Wpbr.....	17
8. Aanvullende eisen Keurmerk Horecabeveiliging.....	18
Organisatie-eisen.....	18
C. Naleving cao.....	18
Procedures en processen.....	18
I. Kwaliteitsbeleid.....	18
K. Procedures en processen m.b.t. Wpbr.....	18
N. Opstart dienstverlening.....	18
Op locatie.....	18
Uitvoering van de opdracht en aandachtspunten voor de dienstverlening op locatie.....	18
Wpbr.....	19
9. Aanvullende eisen Keurmerk Geld- en waardetransport.....	20
Procedures en processen.....	20
Q. Business continuity.....	20
R. Beveiliging op locatie.....	20
S. Eisen aan voertuigen.....	20
T. Eisen aan gebouwen.....	20
U. Transport geld over straat.....	21
Op locatie.....	21
Uitvoering van de opdracht en aandachtspunten voor de dienstverlening op locatie.....	21
Wpbr.....	21
Bijlage 1 Klantevaluatie.....	22
Bijlage 2 Calamiteitenplan.....	23

1. Nieuwe opzet keurmerk

Nieuwe opzet keurmerkdocument

De opzet van het normendocument is anders dan voorheen. Niet langer zijn er verschillende keurmerkdocumenten. Het nieuwe keurmerk bevat basiseisen voor een beveiligingsorganisatie en specifieke eisen voor de specifieke beveiligingsdiensten zoals geld- en waardelogistiek, evenementenbeveiliging en horecabeveiliging.

Voor het Keurmerk POB en Keurmerk Flexbedrijven blijven aparte keurmerkdocumenten bestaan. Dit komt omdat de karakteristieken van deze diensten wezenlijk verschillen van beveiligingswerkzaamheden, de basis van het Keurmerken Nederlandse Veiligheidsbranche 2017.

Als een organisatie een keurmerk wil behalen, dient het minimaal te voldoen aan de basiseisen en aan de eisen van een specifieke beveiligingsdienst. De specifieke eisen bevatten aanvullingen of wijzigingen ten opzichte van de basiseisen.

In de nieuwe versie van het keurmerk zijn de eisen uit de vorige versie nagenoeg allemaal overgenomen. Een aantal eisen is komen te vervallen zoals het sociaal jaarverslag en de personeelsvertegenwoordiging. De eisen zijn in het nieuwe keurmerk volledig anders gerubriceerd: er zijn organisatie eisen en eisen ten aanzien van processen en procedures.

Wat niet verandert, zijn de keurmerken of certificaten. Bedrijven kunnen verschillende certificaten blijven halen.

Nieuwe opzet audit

De systematiek van de audit verandert ook.

Wat niet verandert is de uitvoering van de audit. Deze blijft in handen van een certificerende instelling. De geldigheid van een keurmerkcertificaat blijft 3 jaar. Daarna volgt een herbeoordeling. Een keurmerkhouder wordt onder het nieuwe keurmerk nog steeds jaarlijks getoetst. En de auditduur wordt in principe niet langer enkele uitzonderingen daargelaten.

Nieuw onderdeel van de audit is de toelatingstoets: ieder jaar, voorafgaand aan de audit op kantoor, nevenvestiging of locatie, moet het bedrijf aantonen dat voldaan wordt aan een aantal belangrijke basiseisen uit het keurmerk. Niet slagen voor deze toets, betekent dat het bedrijf niet voldoet aan keurmerkeisen. De certificatie instelling zal dan een negatieve certificatiebeslissing nemen. Het bedrijf moet de bewijsstukken hiervoor aan de certificatie instellingen toesturen.

Nieuw is de opzet van de audits.

In principe wordt een bedrijf eens in de 3 jaar (bij de initiële audit en herbeoordelingsaudit) getoetst op de organisatie-eisen, op de processen en procedures en op de integriteitsmaatregelen.

De audit wordt niet alleen verricht op het hoofdkantoor van het bedrijf maar net als bij ISO 9001 ook op een eventuele nevenvestiging of nevenvestigingen. In de vorige versies van het keurmerk zijn er geen specifieke bepalingen opgenomen ten aanzien van nevenvestigingen. Hierdoor kon het voorkomen dat nevenvestigingen buiten de audit bleven. Dat verandert onder het nieuwe keurmerk. Hiermee wordt het waardeoordeel van het keurmerkcertificaat groter, wat aantrekkelijker is voor opdrachtgevers. In principe zal daarmee de auditduur van grotere bedrijven toenemen. Voor grote en middelgrote bedrijven met een ISO 9001-certificaat zal de auditduur niet toenemen (zie verderop).

De andere jaren (jaar 2 en 3 van de geldigheidsduur van een certificaat) wordt geaudit op locatie, dus de locatie van de opdrachtgever, daar waar de keurmerkhouder zijn dienstverlening verricht. Door in de audit significant meer aandacht te besteden aan de invulling en uitvoering van het contract en het betrekken van de opdrachtgever hierbij, zegt het nieuwe keurmerk niet alleen iets over de kwaliteit van de organisatie, maar ook over de kwaliteit en deskundigheid van de dienstverlening van een keurmerkhouder en het vermogen van de beveiligingsorganisatie om een goede dienstverlening neer te zetten. Ook deze wijziging maakt het keurmerk nog interessanter voor opdrachtgevers.

In het nieuwe keurmerk wordt de auditduur verlaagd van bedrijven met een geldig ISO 9001-certificaat. Een groot deel van de basiseisen van het keurmerk valt samen met eisen van ISO 9001. Deze eisen worden al meegenomen in de ISO 9001-audit en hoeven derhalve niet te worden meegeteld voor de auditduur van het keurmerk. Hetzelfde principe gaat voor een deel op voor de audits op locatie.

Alle zaken die betrekking hebben op de audit staan beschreven in de Informatiesheet audits voor de Keurmerken Nederlandse Veiligheidsbranche.

Overgangstermijn

Er geldt een overgangstermijn van één jaar, te rekenen vanaf 1 juli 2017. De aanvang van de overgangstermijn is doelbewust ruim genomen zodat bedrijven de gelegenheid hebben om te anticiperen op het nieuwe keurmerk.

Bestaande keurmerkhouders dienen binnen de overgangstermijn te voldoen aan de normen van dit document. Per 1 juli 2018 expireren de eerdere versies van het Keurmerk Beveiliging, Keurmerk Evenementenbeveiliging, Keurmerk Horecabeveiliging en Keurmerk Geld- en waardetransport. Certificaten die zijn uitgegeven op basis van deze keurmerken zijn per die datum niet meer geldig.

Certificatie op basis van dit document is mogelijk vanaf 1 januari 2017. Nieuwe keurmerkhouders moeten vanaf 1 juli 2017 worden gecertificeerd tegen het nieuwe keurmerk. Gezien de hiervoor genoemde expiratedatum van 1 juli 2018, worden nieuwe keurmerkhouders aangeraden om vanaf 1 januari 2017 zich tegen het nieuwe keurmerk te laten certificeren.

Informatie over het behalen en behouden van het keurmerk

De Nederlandse Veiligheidsbranche heeft een document ontwikkeld met alle informatie over het behalen en behouden van een keurmerk van de Nederlandse Veiligheidsbranche. Dit document 'Keurmerken Veiligheidsbranche behalen en behouden' is te downloaden van onze website.

Rechten en plichten van keurmerkhouders

Keurmerkhouders hebben rechten en plichten. Alle rechten en plichten staan opgenomen in het document 'Keurmerken Veiligheidsbranche behalen en behouden' dat te downloaden is van onze website. In dit document wordt ook verwezen naar de regels die gelden voor het gebruik van het keurmerklogo, die zijn neergelegd in een apart document, het 'Reglement gebruik beeldmerk Keurmerken Veiligheidsbranche'.

Interpretatiedocument

Het Interpretatiedocument is het document waar de Nederlandse Veiligheidsbranche in haar rol als beheerder van het keurmerk uitleg geeft over zaken bij de toepassing van het keurmerk in de praktijk niet helemaal duidelijk zijn gebleken. De uitleg is leidend voor de toepassing in de praktijk: Keurmerkhouders en certificerende instellingen dienen zich te houden aan de uitleg die wordt gegeven in dit document. Het Interpretatiedocument bevat dus geen aanvullende normen of eisen.

Het Interpretatiedocument is een dynamisch document dat regelmatig gewijzigd kan worden. Als er een nieuwe versie van het Interpretatiedocument is vastgesteld, zullen keurmerkhouders en certificerende instellingen hierover geïnformeerd worden.

Op de keurmerkwebsite van de Nederlandse Veiligheidsbranche kan de actuele versie van dit document worden gedownload.

3. Toepassingsgebieden

Keurmerk Beveiliging

Dit keurmerk is bedoeld voor beveiligingsorganisaties in de zin van de Wpbr die ten behoeve van derden (de opdrachtgever) beveiligingswerkzaamheden verrichten. Onder beveiligingswerkzaamheden wordt verstaan het bewaken van de veiligheid van personen en goederen of het waken tegen verstoring van de orde en rust op terreinen en in gebouwen.

Deze bedrijven opereren onder een ND-vergunning.

De bekendste vormen van deze dienstverlening zijn mobiele surveillance, toegangscontrole en openings- en sluittrondes.

Keurmerk Evenementenbeveiliging

Dit keurmerk is bedoeld voor beveiligingsorganisaties in de zin van de Wpbr die in opdracht van een evenementenorganisator als hoofdaannemer beveiligingswerkzaamheden verricht ten behoeve van evenementen.

Deze bedrijven opereren onder een ND-vergunning.

Keurmerk Horecabeveiliging

Dit keurmerk is bedoeld voor beveiligingsorganisaties in de zin van de Wpbr die in opdracht van derden (de opdrachtgever) horecagelegenheden beveiligen. Een horecagelegenheid (zoals discotheken, cafés, dance- of lounge clubs, restaurants, etc.) is de te beveiligen locatie van de opdrachtgever inclusief eventueel aanwezige terrassen en inclusief de direct aanpalende openbare ruimte.

Deze bedrijven opereren onder een ND- of HND-vergunning.

Organisaties of beveiligingsdiensten die uitsluitend ten behoeve van de eigen onderneming(en) horecabeveiligingswerkzaamheden verrichten (HBD-vergunninghouders) vallen derhalve buiten de scope van dit keurmerk.

Keurmerk Geld- en waardetransport

Dit keurmerk is bedoeld voor beveiligingsorganisaties in de zin van de Wpbr die ten behoeve en in opdracht van derden (de opdrachtgever) geld en goederen van grote waarde met een beperkt volume vervoeren en beheren. Deze bedrijven opereren onder een PGW-vergunning.

Uitgesloten van deze keurmerken

Bedrijven die opereren onder een BD-vergunning of een HBD-vergunning komen niet in aanmerking voor een van de keurmerken van de Nederlandse Veiligheidsbranche.

ZZP-ers actief met een ND-vergunning komen evenmin in aanmerking voor een van deze keurmerken.

4. Definities en begrippenkader

Bedrijf

Een beveiligingsorganisatie.

Beveiligiger

Het personeel van een beveiligingsorganisatie dat beveiligingswerkzaamheden verricht.

Beveiligingsorganisatie

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

Beveiligingsplan

Het op schrift gestelde plan van aanpak voor de beveiliging van een object, specifiek evenement of horecagelegenheid.

Beveiligingswerkzaamheden

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

Dienstverlening

Voor dit keurmerk wordt onder dienstverlening 'beveiligingswerkzaamheden' begrepen.

Elektronische beveiligingsmiddelen

Elektronische middelen die worden gebruikt ter ondersteuning van de reguliere beveiligingswerkzaamheden zoals camera- en beeldsystemen, track & tracingsystemen, toegangscontrolesystemen, biometrie, sensortechnologie (infrarood, warmte, trillingen, ed), elektronische detentie.

Evenement

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

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

Evenementenbeveiliging

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

Geld- en waardetransport

Het vervoeren en beheren van geld en grote waarden met een beperkt volume.

Geld- waardetransportbedrijf

Een onderneming die in de uitoefening van beroep of bedrijf ten behoeve van derden geld en grote waarden met een beperkt volume vervoert, op- en overslaat.

Hoofdaannemer

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

Horecabeveiliging

Het bewaken van de veiligheid van personen en goederen of het waken tegen verstoring van de orde en rust op de locatie van een horecagelegenheid, de bezoekers van de horecagelegenheid en het in de gelegenheid tewerk gestelde personeel voorafgaand, gedurende en na de openstellingstijd ervan.

Horecagelegenheid

Het te beveiligen object van de opdrachtgever in de horecabeveiliging. Voorbeelden zijn discotheken, cafés, dance- of lounge clubs, restaurants, etc. Het te beveiligen object is een inrichting in de zin van artikel 1 lid 1 van de Drank- en horecawet: de lokaliteiten waarin het slijtersbedrijf of het horecabedrijf wordt uitgeoefend, met de daarbij behorende terrassen voor zover die terrassen in ieder geval bestemd zijn voor het verstrekken van alcoholhoudende drank voor gebruik ter plaatse, welke lokaliteiten al dan niet onderdeel uitmaken van een andere besloten ruimte.

Informatiebeveiliging

Het geheel van maatregelen voor een vertrouwelijke en integere opslag en beschikbaarheid van informatie, ongeacht de vorm (hard copy of digitaal).

Instructie

Object- c.q. werkinstructie

De instructie voor het beveiligingspersoneel met specificaties voor het te beveiligen object.

Integriteit

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

Kantoor

Het kantoor van de beveiligingsorganisatie waar het stafpersoneel werkzaam is. Van uit het kantoor wordt de organisatie en operatie aangestuurd.

Het merendeel van de beveiligingsorganisatie heeft 1 kantoor.

Een aantal beveiligingsorganisaties heeft meerdere kantoren. Dan wordt onderscheid gemaakt tussen:

Hoofdkantoor

De voornaamste kantoorvestiging van waaruit de gehele organisatie en operatie wordt aangestuurd.

Nevenvestiging

Een kantoorvestiging die een deel van de organisatie aanstuurt of een deel van de dienstverlening of verantwoordelijk is voor een bepaalde regio. Op deze locatie worden geen beveiligingswerkzaamheden verricht, tenzij het kantoor zich op het terrein van een opdrachtgever bevindt.

Klacht

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

Locatie

Het object waar de dienstverlening wordt uitgevoerd.

Opdrachtgever

De opdrachtgever van een beveiligingsorganisatie.

Opleiding

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

Organisatieleiding

De eindverantwoordelijke binnen een beveiligingsorganisatie, degene die dus feitelijk (niet formeel) leiding geeft aan een beveiligingsorganisatie.

Mobiele surveillance

Beveiligingswerkzaamheden waarbij de mobiele surveillant in een rayon controleronden uitvoert bij diverse objecten, zowel binnen als buiten. De surveillant verplaatst zich overwegend per auto, voorzien van communicatieapparatuur. Sluit- en openrondes, alarmopvolging en het uitrukken na een alarmmelding behoort ook tot de werkzaamheden.

Personeel

Personeel

Het vast of tijdelijk personeel dat voor een beveiligingsorganisatie werkzaam is.

Tijdelijk personeel

Het personeel dat op een andere basis dan een reguliere arbeidsovereenkomst voor een beveiligingsorganisatie werkzaam is, zoals uitzendkrachten, personeel van een onderaannemer, stagiaires, enz.

Vast personeel

Het personeel dat op basis van een reguliere arbeidsovereenkomst voor een beveiligingsorganisatie werkzaam is. Hieronder wordt mede verstaan oproepkrachten.

Risico-analyse

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

Uitbesteding

Uitbesteding van beveiligingswerkzaamheden aan een andere beveiligingsorganisatie, ongeacht de mate en vorm waarin dit geschiedt.

Vergunning

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

Vertrouwelijke middelen

Stoffelijke zaken van de opdrachtgever waarvoor een apart regime geldt voor bewaren, opslag en toegankelijkheid. Voorbeelden van middelen zijn sleutels, toegangscode's, goederen die in bewaring zijn gesteld, e.d.

Voertuigen

De voertuigen die ten behoeve van derden ingezet worden voor het geld- en waardetransport.

Geïntegreerde informele versie

5. Basis-eisen

Organisatie-eisen

A. Naleving eisen Wpbr

Het bedrijf voldoet aan de vereisten die de Wet Particuliere beveiligingsorganisaties en recherchebureaus (Wpbr) stelt en heeft in elk geval

- a. Een geldige vergunning voor de beveiligingsorganisatie (art. 3 Wpbr);
- b. Toestemming Minister van justitie m.b.t. leiding van de organisatie (art. 7, eerste lid, Wpbr);
- c. Toestemming korpschef m.b.t. alle personeel (art. 7, tweede lid, Wpbr);
- d. Beveiligers hebben het juiste en een geldig legitimatiebewijs (art. 9, achtste lid, Wpbr);
- e. Goedkeuring m.b.t. het uniform (art. 9, eerste lid, Wpbr).

B. Financiële soliditeit

Het bedrijf is financieel solide.

C. Naleving cao

Het bedrijf past de CAO Particuliere Beveiliging toe.

D. Verplichte afdrachten

Het bedrijf voldoet haar afdrachtverplichtingen jegens:

- a. de belastingdienst;
- b. inningorganisaties van sociale verzekeringen;
- c. inningorganisaties van paritaire fondsen en pensioenfondsen in de particuliere beveiligingsbranche ingevolge avv- en verplichtstellingprocedures.

E. Verzekeringen

Het bedrijf is in het bezit van een geldende bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering en ongevallenverzekering en betaalt tijdig de premie voor deze verzekeringen.

F. KvK inschrijving

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

G. Preventieve maatregelen m.b.t. criminele inmenging

Het bedrijf neemt preventieve maatregelen om inmenging vanuit het criminele milieu te voorkomen en past dit toe.

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

H. MVO-beleid

Het bedrijf heeft de Code Verantwoordelijk Marktgedrag ondertekend.

Procedures en processen

I. Kwaliteitsbeleid

Het bedrijf werkt aan continue verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening. Hiertoe heeft het bedrijf een kwaliteitsbeleid opgesteld. Het bedrijf geeft jaarlijks uitvoering aan dit beleid.

In het kwaliteitsbeleid is minimaal het volgende geregeld:

- a. Wat het bedrijf wil bereiken;
- b. Hoe het bedrijf dit doel wil bereiken;
- c. Welke communicatiestructuur hiertoe is ingericht. De communicatiestructuur voorziet minimaal in communicatie met personeel en opdrachtgevers en beschrijf met welke frequentie en in welke mate de overleggen plaats hebben;
- d. Hoe het bedrijf omgaat met klachten van stakeholders (zowel algemene klachten als klachten die vallen binnen het Wpbr-regime);
- e. Hoe de klantevaluatie is ingericht en hiertoe wordt ingezet (zie bijlage 1);
- f. Hoe het verbeterproces is ingericht en hiertoe wordt ingezet.

Het bedrijf verantwoordt het systeem en de gemaakte keuzes.

J. Integriteitsbeleid

Het bedrijf heeft een integriteitsbeleid opgesteld waarin beschreven staat wat het bedrijf doet om een integere en betrouwbare organisatie te zijn en de dienstverlening op een integere en betrouwbare wijze in te vullen.

In het integriteitsbeleid is minimaal het volgende geregeld:

- a. De integriteitsrisico's van het bedrijf en hoe en met welke frequentie wordt beoordeeld of de integriteitsrisico's nog actueel zijn;
- b. Wat het bedrijf doet om de integriteitsrisico's te beperken;
- c. Welke waarborgen zijn geregeld t.a.v. onderstaande zaken:
 - Bescherming van de (vertrouwelijke) middelen en eigendommen van de opdrachtgever;
 - Informatiebeveiliging;
 - Bescherming persoonsgegevens conform de AVG;
 - Met betrekking tot het personeel:
 - Nevenwerkzaamheden
 - Aannamebeleid van giften, geschenken en gunsten
 - Gebruik van het uniform
 - Gebruik van het legitimatiebewijs
 - Omgang en gebruik van eigendommen en middelen van de opdrachtgever
 - Sancties bij overtreding van deze regels;
 - De overdracht van eigendommen, middelen en gegevens terug aan de opdrachtgever bij beëindiging van de dienstverlening.

Het bedrijf verantwoordt het systeem en de gemaakte keuzes.

K. Procedures en processen m.b.t. Wpbr

Het bedrijf heeft en geeft uitvoering aan procedures die waarborgen dat:

- a. Toestemming wordt verkregen van de korpschef van de politie m.b.t. alle personeel;
- b. Beveiligers over het vereiste opleidingsniveau (diploma Beveiligers 2) beschikken en niet eerder worden ingezet dan nadat is vastgesteld dat aan dit niveau wordt voldaan;
- c. Personeel dat niet aan het vereiste opleidingsniveau voldoet, aantoonbaar de praktijkopleiding volgt en binnen de daarvoor geldende termijn over het diploma Beveiligers 2 beschikt;
- d. Beveiligers het juiste en een geldig legitimatiebewijs hebben;
- e. De korpschef van de politie wordt geïnformeerd bij aanvang van nieuwe beveiligingswerkzaamheden (art. 12, tweede lid, Wpbr);
- f. Beveiligers tijdig in kennis worden gesteld van de geldende object- en werkinstructies.

L. Beleid m.b.t. personeel

Het bedrijf heeft met betrekking het personeel op onderstaande thema's beleid ontwikkeld en voert dit uit:

- a. Vakbekwaamheid: het bedrijf beoordeelt periodiek of het personeel moet worden bijgeschoold.
- b. Agressie en geweld: het bedrijf heeft een adequaat beleid m.b.t. agressie en geweld dat aandacht besteedt aan zowel actieve als passieve vormen van agressie en geweld. Het beleid bevat minimaal preventieve maatregelen, hoe de signaalfunctie en de nazorg is geregeld.

M. Eisen m.b.t. het commerciële traject

- a. Het bedrijf werkt altijd met schriftelijke offertes, tenzij dit om spoedeisende redenen niet kan worden verlangd. In het laatste geval kan worden volstaan met een ondertekende opdrachtbevestiging.
- b. Een offerte bevat een heldere omschrijving van de beoogde dienstverlening en de voorwaarden waartegen de dienstverlening wordt geleverd. In de offerte zijn in elk geval de volgende aspecten opgenomen:

- Een beschrijving van de dienstverlening;
- De looptijd van de offerte;
- Het beleid van verlenging en beëindiging van de dienstverlening;
- De annuleringsclausule van niet afgenomen diensten;
- De tarieven, inclusief een beschrijving van de dienstverlening die onder deze tarifiering wordt begrepen;
- De toeslagen en overige kosten zoals overwerkregeling, inwerken extra personeel;
- De wijze van facturering;
- De methodiek van indexering;
- De regeling inzake extra afroepdiensten;
- De aansprakelijkheidsverdeling.

In de offerte kan voor deze aspecten ook naar algemene voorwaarden worden verwezen mits deze verwijzing duidelijk is en de algemene voorwaarden voor de potentiële opdrachtgever kenbaar en/of gemakkelijk benaderbaar zijn.

- c. Het bedrijf werkt altijd met schriftelijke opdrachtbevestigingen die door de opdrachtgever voor akkoord worden of zijn ondertekend. De opdrachtbevestiging bevat in elk geval een duidelijke verwijzing naar de offerte die ten grondslag ligt aan de opdracht.

N. Opstart dienstverlening

- a. Voor de opstart van de dienstverlening, stelt het bedrijf een plan van aanpak op en informeert de opdrachtgever hierover. Het plan van aanpak voorziet in alle overeengekomen operationele afspraken. In spoedeisende situaties volstaat een plan van aanpak op basis van een checklist.
- b. Het bedrijf beoordeelt de object- en werkinstructies. Wanneer het bedrijf constateert dat de object- en werkinstructies niet voldoen of ontbreken, wijst het bedrijf de opdrachtgever hierop. Het bedrijf zal de opdrachtgever aanbieden de instructies te verbeteren c.q. op te stellen.

O. Beleid bij uitbesteding van werkzaamheden

Bij uitbesteding van de dienstverlening (waaronder begrepen inhuur en onderaanneming) door het bedrijf aan een andere onderneming, stelt het bedrijf dezelfde eisen, zoals voorgeschreven in het dan geldende Keurmerk Beveiliging of daaraan gelijkwaardig. Indien de onderaannemer geen passend keurmerk heeft, dan dient het bedrijf zich ervan te vergewissen dat de onderaannemer met elk passend middel kan aantonen dat hij op gelijkwaardige wijze voldoet aan de eisen, zoals omschreven in het dan geldende keurmerk of daaraan gelijkwaardig.

P. Beleid bij dienstverlening met hond

- a. Een bedrijf dat bij de uitvoering van haar dienstverlening gebruik maakt van een hond, waarborgt dat ten aanzien van de hond en de hondengeleider aan alle wettelijke vereisten (Bekwaamheid objectbewakingshond – KNPV, Certificaat surveillancehond - BvdD, Diploma hondengeleider - BvdD) wordt voldaan.

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

Geïntegreerde informele versie

6. Aanvullende eisen Keurmerk Beveiliging

Naast of in plaats van de basis-eisen gelden voor het Keurmerk Beveiliging de onderstaande eisen.

Op locatie

Uitvoering van de opdracht en aandachtspunten voor de dienstverlening op locatie

- a. Het bedrijf geeft invulling aan het contract met de opdrachtgever en leeft het contract overeenkomstig na;
- b. Het bedrijf betreft de opdrachtgever op structurele en continue basis bij de invulling en uitvoering van de dienstverlening;
- c. De processen en procedures van de organisatie die van toepassing zijn op de uitvoering van de opdracht en/of de dienstverlening op locatie, werken door op locatie.
- d. Beveiligers weten correct gebruik te maken van de middelen en instrumenten die zij bij de uitvoering van de dienstverlening op locatie gebruiken zoals maar niet beperkt tot communicatiemiddelen, veiligheidsmiddelen, elektronische beveiligingsmiddelen, aanwezigheidsregistratie, telefooncentrale, e.d.

Wpbr

- a. Beveiligers zijn in het bezit van het juiste en een geldig legitimatiebewijs en kunnen het tonen;
- b. Beveiligers dragen een uniform tenzij een uitzondering van toepassing is.

Geïntegreerde informele versie

7. Aanvullende eisen Keurmerk Evenementenbeveiliging

Naast of in plaats van de basis-eisen gelden voor het Keurmerk Evenementenbeveiliging de onderstaande eisen.

Organisatie-eisen

C. Naleving cao

In tegenstelling tot de basis-eisen geldt voor deze eis het volgende:

Het bedrijf past de CAO Particuliere Beveiliging toe tenzij het lid is van de Nederlandse Veiligheidsbranche of de VBE. In dat geval leeft het bedrijf de evenementen-cao van de betreffende branchevereniging na.

Procedures en processen

K. Procedures en processen m.b.t. Wpbr

In tegenstelling tot de basis-eisen geldt voor deze eis onder b. het volgende:

Het bedrijf heeft en geeft uitvoering aan procedures die waarborgen dat:

- c. Beveiligers over het vereiste opleidingsniveau (diploma Beveiliging 2 of Event Security Officer) beschikken en niet eerder worden ingezet dan nadat is vastgesteld dat aan dit niveau wordt voldaan;

N. Opstart dienstverlening

In tegenstelling tot de basis-eisen geldt voor deze eis het volgende:

- a. Risico-analyse en/of beveiligingsplan:

Als het bedrijf hoofdaannemer is van de beveiliging van een evenement, maakt het bedrijf voor ieder evenement gebruik van een risico-analyse en/of een beveiligingsplan. Het bedrijf maakt hiervoor gebruik van de modellen die de Nederlandse Veiligheidsbranche hiervoor heeft vastgesteld.

Indien, vanwege een eerdere editie van het evenement of indien voor een vaste locatie waar het bedrijf regelmatig beveiligingswerkzaamheden verricht, al een actuele risico-analyse en/of beveiligingsplan aanwezig is, kan het bedrijf gebruik maken van deze documenten. Dit kan pas indien het bedrijf heeft vastgesteld dat de specificaties van het betreffende evenementen/of de locatie niet wezenlijk afwijken van de specificaties die de basis vormen van de risico-analyse c.q. het beveiligingsplan.

De risico-analyse c.q. het beveiligingsplan worden met de opdrachtgever gecommuniceerd.

- b. Calamiteitenplan:

Voor de beveiligingswerkzaamheden maakt het bedrijf gebruik van het op het evenement van toepassing zijnde calamiteitenplan van de opdrachtgever.

Wanneer het bedrijf constateert dat het calamiteitenplan niet voldoet of ontbreekt, wijst het bedrijf de opdrachtgever hierop. Het bedrijf zal de opdrachtgever aanbieden het plan te verbeteren c.q. op te stellen.

In bijlage 2 staat beschreven welke aspecten een calamiteitenplan in elk geval dienen te bevatten.

- c. Onderaanneming:

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

- Vergunning van de onderaannemer;
- Legitimatiebewijs van het personeel van de onderaannemer;
- Bekwaamheid en betrouwbaarheid van het personeel van de onderaannemer;
- De verplichtingen van de onderaannemer op gebied van belastingen en sociale premies;
- De kledingvoorschriften.
- Het beveiligingsplan van het evenement en het aandeel van de onderaannemer;
- De werkinstructie voor het personeel van de onderaannemer.

Op locatie

Uitvoering van de opdracht en aandachtspunten voor de dienstverlening op locatie

- a. Het bedrijf geeft invulling aan het contract met de opdrachtgever en leeft het contract overeenkomstig na;
- b. Het bedrijf betreft de opdrachtgever op structurele en continue basis bij de invulling en uitvoering van de dienstverlening;
- c. De processen en procedures van de organisatie die van toepassing zijn op de uitvoering van de opdracht en/of de dienstverlening op locatie, werken door op locatie.
- d. Beveiligers weten correct gebruik te maken van de middelen en instrumenten die zij bij de uitvoering van de dienstverlening op locatie gebruiken zoals maar niet beperkt tot communicatiemiddelen, veiligheidsmiddelen, elektronische beveiligingsmiddelen, aanwezigheidsregistratie, telefooncentrale, e.d.

Wpbr

- a. Beveiligers zijn in het bezit van het juiste en een geldig legitimatiebewijs en kunnen het tonen;
- b. Beveiligers dragen een uniform tenzij een uitzondering van toepassing is.

Geïntegreerde informele versie

8. Aanvullende eisen Keurmerk Horecabeveiliging

Naast of in plaats van de basis-eisen gelden voor het Keurmerk Horecabeveiliging de onderstaande eisen.

Organisatie-eisen

C. Naleving cao

In tegenstelling tot de basis-eisen geldt voor deze eis het volgende:

Het bedrijf past de CAO Particuliere Beveiliging toe tenzij het lid van de Nederlandse Veiligheidsbranche of de VBE. In dat geval leeft het bedrijf de evenementen-cao van de betreffende branchevereniging na.

Procedures en processen

I. Kwaliteitsbeleid

In aanvulling op de basis-eisen geldt het volgende:

- j. Incidenten: Relevante incidenten die tijdens de beveiligingswerkzaamheden gebeuren en zijn geregistreerd, worden regelmatig geanalyseerd. De uitkomsten van de analyse worden besproken met de opdrachtgever en indien nodig met de lokale autoriteiten.

K. Procedures en processen m.b.t. Wpbr

In tegenstelling tot de basis-eisen geldt voor deze eis onder b. het volgende:

Het bedrijf heeft en geeft uitvoering aan procedures die waarborgen dat:

- b. Beveiligers over het vereiste opleidingsniveau (diploma Beveiliging 2 of diploma Horecabeveiliging) beschikken en niet eerder worden ingezet dan nadat is vastgesteld dat aan dit niveau wordt voldaan;

N. Opstart dienstverlening

In tegenstelling tot de basis-eisen geldt voor deze eis het volgende:

- a. Risico-analyse en/of beveiligingsplan:

Het bedrijf maakt voor de beveiligingswerkzaamheden gebruik van de op de horecagelegenheid van toepassing zijnde risico-analyse en beveiligingsplan. Het bedrijf maakt hiervoor gebruik van de modellen die de Nederlandse Veiligheidsbranche hiervoor heeft vastgesteld.

Wanneer het bedrijf constateert dat de risico-analyse en het beveiligingsplan niet voldoet of ontbreekt, wijst het bedrijf de opdrachtgever hierop. Het bedrijf zal de opdrachtgever aanbieden deze te verbeteren c.q. op te stellen.

- b. Calamiteitenplan:

Voor de beveiligingswerkzaamheden maakt het bedrijf gebruik van het op de horecagelegenheid van toepassing zijnde calamiteitenplan van de opdrachtgever.

Wanneer het bedrijf constateert dat het calamiteitenplan niet voldoet of ontbreekt, wijst het bedrijf de opdrachtgever hierop. Het bedrijf zal de opdrachtgever aanbieden het plan te verbeteren c.q. op te stellen.

In bijlage 2 staat beschreven welke aspecten een calamiteitenplan in elk geval dienen te bevatten.

Op locatie

Uitvoering van de opdracht en aandachtspunten voor de dienstverlening op locatie

- a. Het bedrijf geeft invulling aan het contract met de opdrachtgever en leeft het contract overeenkomstig na;
- b. Het bedrijf betreft de opdrachtgever op structurele en continue basis bij de invulling en uitvoering van de dienstverlening;
- c. De processen en procedures van de organisatie die van toepassing zijn op de uitvoering van de opdracht en/of de dienstverlening op locatie, werken door op locatie.
- d. Beveiligers weten correct gebruik te maken van de middelen en instrumenten die zij bij de uitvoering van de dienstverlening op locatie gebruiken zoals maar niet beperkt tot communicatiemiddelen, veiligheidsmiddelen, elektronische beveiligingsmiddelen, aanwezigheidsregistratie, telefooncentrale, e.d.

Wpbr

- a. Beveiligers zijn in het bezit van het juiste en een geldig legitimatiebewijs en kunnen het tonen;
- b. Beveiligers dragen een uniform tenzij een uitzondering van toepassing is.

Geïntegreerde informele versie

9. Aanvullende eisen Keurmerk Geld- en waardetransport

Naast of in plaats van de basis-eisen gelden voor het Keurmerk Geld- en waardetransport de onderstaande eisen.

Procedures en processen

In aanvulling op de basis-eisen geldt het volgende:

Q. Business continuity

Het bedrijf heeft een beleid dat als doel heeft de dienstverlening die als gevolg van een calamiteit niet of niet volledig gecontinueerd kan worden, zo spoedig mogelijk te herstellen.

R. Beveiliging op locatie

- a. Met betrekking tot de locatie die door het voertuig wordt aangedaan, zorgt het bedrijf in overleg met de opdrachtgever voor een veilige overdrachtssituatie waarbij aandacht is voor de bescherming van risico's van het eigen personeel, dat van de opdrachtgever en het aanwezige publiek.
- b. In artikel 23 resp. bijlage 5 van de Rpbr staan eisen vermeld ten aanzien van de communicatiemiddelen van geldloper die zich in het kader van de dienstverlening buiten het voertuig begeeft, het systeem waarmee het geld buiten het voertuig wordt vervoerd en het systeem dat het geld onbruikbaar moet maken.

S. Eisen aan voertuigen

Het bedrijf waarborgt dat de voertuigen die in gezet worden voor geld- en waardetransport voldoen aan de eisen van de Wpbr en aanverwante regelingen waaronder de eisen die artikel 23 Rpbr stelt aan het door een particulier geld- en waardetransport gebruikte materieel die worden gespecificeerd in bijlage 5 van deze regeling. Er zijn diverse categorieën voertuigen en voor elke categorie gelden specifieke eisen.

Daarnaast draagt het bedrijf zorg voor:

- Voldoen aan de eisen vanuit de Wegenverkeerswet;
- Periodiek onderhoud;
- Onmiddellijke reparatie bij enige vorm van uitval of storing;
- Rapportage aan NIWO t.b.v. de statistiek wegverkeer.

T. Eisen aan gebouwen

a. De gebouwen van het bedrijf voldoen aan de volgende veiligheidseisen:

- Een goed functionerend CCTV systeem;
- Een beveiligde CCTV opslag;
- Een systeem voor toegangscontrole;
- Een goed functionerend terreindetectiesysteem;
- Een alarmsysteem en een back-up alarmsysteem;
- Overvalmelders op diverse plaatsen;
- Noodaggregaat en UPS;
- Gecontroleerde uitgifte en inname van sleutels.

b. Op- en overslag en verwerking van geld en hoge waarden van beperkte omvang mag alleen plaatsvinden op een locatie waar voorzieningen zijn getroffen met als doel:

- Diefstal van aanwezige waarden te ontmoedigen, tijdig te detecteren en te vertragen;
- De politie tijdig en adequaat te alarmeren.

Hiertoe stelt het bedrijf per locatie een veiligheidsplan op waarin minimaal wordt beschreven:

- Op welke wijze indringers op een zo vroeg mogelijk moment elektronisch worden gedetecteerd bij betreding van de locatie (niet alleen gebouw, ook bijbehorend omliggend terrein; premises);
- Op welke wijze de politie wordt gealarmeerd;

- Welke maatregelen zijn genomen om een aanval op de locatie – in ieder geval betreffende een aanval met explosieven of d.m.v. het rammen van de locatie m.b.v. zware voertuigen – effectief te vertragen.
- Welke maatregelen zijn genomen om de aanwezige waarden in de locatie in geval van een aanval zoveel mogelijk te beschermen;
- Op welke wijze het cameratoezicht, inbegrepen opname, op de locatie is ingericht;
- Op welke wijze de toegangsverlening en autorisatie tot de locatie is ingericht.

U. Transport geld over straat

Indien het bedrijf voor looptransporten van bankbiljetten gebruik maakt van systemen die tot doel hebben het geld onbruikbaar te maken, geldt het volgende:

- Het personeel is geïnstrueerd voor het gebruik van het systeem.
- Het bedrijf heeft een werkwijze die ervoor zorgt dat er een regelmatige controle is op toepassing en blijvende bruikbaarheid van het systeem.
- In artikel 23 resp. bijlage 5 van de Rpbr staan eisen vermeld ten aanzien van het systeem.

Op locatie

Uitvoering van de opdracht en aandachtspunten voor de dienstverlening op locatie

- a. Het bedrijf geeft invulling aan het contract met de opdrachtgever en leeft het contract overeenkomstig na;
- b. Het bedrijf betreft de opdrachtgever op structurele en continue basis bij de invulling en uitvoering van de dienstverlening;
- c. De processen en procedures van de organisatie die van toepassing zijn op de uitvoering van de opdracht en/of de dienstverlening op locatie, werken door op locatie.
- d. Beveiligers weten correct gebruik te maken van de middelen en instrumenten die zij bij de uitvoering van de dienstverlening op locatie gebruiken zoals maar niet beperkt tot communicatiemiddelen, veiligheidsmiddelen, elektronische beveiligingsmiddelen, aanwezigheidsregistratie, telefooncentrale, e.d.

Wpbr

- a. Beveiligers zijn in het bezit van het juiste en een geldig legitimatiebewijs en kunnen het tonen;
- b. Beveiligers dragen een uniform tenzij een uitzondering van toepassing is.

Bijlage 1 Klantevaluatie

Het bedrijf heeft een systeem dat structureel en gestructureerd de klanttevredenheid van zijn opdrachtgevers evalueert.

In het systeem is plaats voor een onderscheid tussen grote en kleine opdrachtgevergroepen.

Het bedrijf houdt met opdrachtgevers uit de groep grote opdrachtgever minimaal 2 maal per kalenderjaar een evaluatie, tenzij de opdrachtgever anders wenst.

Het bedrijf evalueert regelmatig en op afdoende wijze de klanttevredenheid van de groep kleine opdrachtgevers.

Indien de opdrachtgever afwijkingen meldt, geeft het bedrijf een terugkoppeling. Deze terugkoppeling bevat tevens een aanduiding van de onderwerpen die voor een verbetertraject in aanmerking komen en de uiteindelijke resultaten daarvan.

Het bedrijf verantwoordt het systeem en de gemaakte keuzes.

Geïntegreerde informele versie

Bijlage 2 Calamiteitenplan

Calamiteitenplan

Een calamiteitenplan bevat in elk geval de volgende aspecten:

- Een beschrijving van de manier waarop de communicatie met betrokken hulpdiensten verloopt in geval van een incident of calamiteit;
- Een lijst met contactpersonen en verantwoordelijke personen en de manier waarop zij te bereiken zijn;
- Een inschatting van de mogelijke risico's;
- De taakomschrijving van de voornaamste betrokkenen;
- Procedures met betrekking tot alarmering en noodgevallen;
- De plaats waar de benodigde hulpmiddelen zijn te vinden in geval van een incident of calamiteit;
- Een beschrijving van hoe zo snel mogelijk de normale situatie kan worden hersteld;
- Een ontruimingsplan.

Geïntegreerde informele versie

Geïntegreerde informele versie