



Regeling Keurmerk Opvang

De Dierenbescherming (DB) is regelinghouder van de Regeling Keurmerk Opvang. Deze regeling is een aanbod aan de opvangsector voor gezelschapsdieren.

Uitgangspunten:

- Het Keurmerk Opvang faciliteert het streven naar een hoger niveau van dierenwelzijn in de dierenopvangcentra;
- De Certificerende Instelling (CI) kan op aanvraag van een rechtspersoon het recht verlenen op het voeren van het beeldmerk "Keurmerk Opvang", op basis van de aanvraag hiertoe, deze Regeling en bijbehorende reglementen;
- Zowel de beoordeling na aanvraag als ook het toekennen van het beeldmerk "Keurmerk Opvang" wordt uitgevoerd door de Certificerende Instelling;
- De CI biedt in de wijze van werken voldoende waarborgen voor een adequate naleving van genoemde normen en voorwaarden;
- De Dierenbescherming als regelingshouder krijgt (gecumuleerd) inzicht in de resultaten van de controles uitgevoerd door de CI.

INHOUD

Regeling Keurmerk Opvang	5
Artikel 1: Definities	5
Artikel 2: Uitvoerende organisatie(s)	5
Artikel 3: Het controleplan	6
Artikel 4: Beoordeling	7
Artikel 5: Sancties en klachten	8
Artikel 6: Toezicht op naleving van de Regeling	8
Artikel 7: De kosten	9
Artikel 8: Werkafspraken	9
Artikel 9: Aansprakelijkheid en verzekering	10
Slotbepalingen	10

Artikel 1: Definities

Binnen de Regeling "Keurmerk Opvang" is altijd de meest actuele versie van de onderliggende **definitielijst** van toepassing, zoals die in de bijlage is opgenomen en op de website van Keurmerk Opvang is gepubliceerd. Voorts wordt verstaan onder:

- CI: de certificerende instelling.
- Deelnemer: dierenopvangcentrum (DOC) welke een aanvraag voor "Keurmerk Opvang" heeft ingediend en het contract met de CI heeft ondertekend.
- Gebruiker: degene die op grond van de met de CI gesloten overeenkomst gerechtigd is tot het gebruik van het beeldmerk "Keurmerk Opvang".
- Regeling: de regeling "Keurmerk Opvang", die de voorwaarden voor, het gebruik van het beeldmerk en het toezicht op de naleving beschrijft, inclusief de bijbehorende documenten.
- Criteria: Doelvoorschriften en Open Normen waaraan de deelnemer moet voldoen, inclusief bijbehorend sanctiekader. De criteria zijn als bijlage verbonden aan de Regeling.

Artikel 2: Uitvoerende organisatie(s)

De Dierenbescherming is Regelinghouder.

De uitvoering van de regeling wordt bij externe partijen neergelegd, die hiervoor expliciet worden gecontracteerd. Contracten kunnen op jaarbasis wijzigen.

De beoordeling van deelnemers wordt onder verantwoording van een CI uitgevoerd. De CI mag hiervoor derden (externe deskundige) inzetten.

Versienummer	Wijzigingen	Vastgesteld	Vervangt
1.1	Sancties	12-1-2016	0.7
1.2	Wbp	16-6-2016	1.1
1.3	Wijzigingsvoorstel Regeling		1.2
2.1	Regeling 2020	23 December 2019	1.3



Artikel 2.1. Fact finding

Een (externe) deskundige voert samen met een peer het onderzoek m.b.t. een deelnemer c.q. een gebruiker uit en levert de rapportage aan de gecontracteerde CI aan.

Artikel 2.2. Beoordeling en certificering

Beoordeling en certificering ligt bij een CI, die voor certificeringswerkzaamheden erkend en geaccrediteerd is.

Artikel 2.3. Zorgvuldig omgaan met ontvangen gegevens (privacy wetgeving)

(1) De uitvoerende organisaties zijn bij de uitoefening van hun taken geheimhouding verplicht met betrekking tot de bedrijfseigen aspecten van de deelnemers en gebruikers, alsmede voor alle aangelegenheden waarvan het vertrouwelijk karakter moet worden begrepen dan wel aangelegenheden waarvoor de DB de geheimhouding expliciet nader oplegt.

(2) Informatie verkregen tijdens controles en beoordelingen wordt niet verder verspreid, behoudens de informatieverstrekking waartoe de uitvoerende organisaties in het kader van deze Regeling gehouden zijn. De rapportages dienen uitsluitend te worden verstrekt aan de betreffende deelnemer c.q. gebruiker en -waar nodig geanonimiseerd - aan een aangewezen medewerker van de Regelinghouder.

(3) De uitvoerende organisaties zijn gerechtigd de in het kader van deze werkzaamheden verkregen informatie aan derden te verstrekken indien zij hiervoor toestemming van de deelnemer hebben verkregen.

De verplichtingen van de uitvoerende organisaties zijn vastgelegd in een overeenkomst tussen CI en deelnemer c.q. in andere wettelijk verplichte documenten.

(4) Dierenbescherming, de CI en de uitvoerende organisaties zijn bij het uitvoeren van hun taken en het verwerken van persoonsgegevens in het kader van de Regeling, gehouden aan de Wet bescherming persoonsgegevens in acht te nemen.

Artikel 2.4. Archivering

Rapportagegegevens dienen minimaal 7 (zeven) jaar door de CI en de uitvoerende organisaties te worden bewaard, met inachtneming van de wettelijke vereisten die gelden voor het bewaren van dergelijke informatie.

Artikel 2.5. Eisen aan auditoren en andere betrokkenen

(1) De DB stelt eisen aan de kwaliteit en opleiding van de bij de uitvoerende organisaties werkzame of door de uitvoerende organisaties voor de Regeling Keurmerk Opvang ingezette auditoren, beoordelaars en beslissers.

(2) In ieder geval mogen bij de certificatie betrokken personen binnen een periode van twee jaar voorafgaand aan de controle geen consultancy-, trainings- en/of uitvoerende activiteiten hebben verricht bij het te controleren bedrijf.

(3) De CI en de uitvoerende organisaties verzorgen adequate scholing van de betrokken coördinator, auditoren, peers, beslissers en beoordelaars. Het scholingsprogramma dient een goed inzicht te geven van de meest actuele vereisten in het kader van het Keurmerk Opvang waaronder in ieder geval de criteria, de auditmethode en de rapportagevereisten.

(4) Daarnaast dient een (bij)scholingsprogramma de betreffende controleur of coördinator op de hoogte te stellen van gewijzigde of nieuwe regelgeving die van belang is voor de uit te voeren werkzaamheden.

(5) Op verzoek van de Regelinghouder dienen de organisaties aan te kunnen tonen dat het scholingsprogramma op adequate wijze is ingevuld.

Artikel 3: Het controleplan

Binnen het controleplan wordt onderscheid gemaakt naar

- afhandeling van aanvragen van deelnemers en
- onderhoud van het keurmerk bij gebruikers.

Het keurmerk is in principe drie jaar geldig.

Versienummer	Wijzigingen	Vastgesteld	Vervangt
1.1	Sancties	12-1-2016	0.7
1.2	Wbp	16-6-2016	1.1
1.3	Wijzigingsvoorstel Regeling		1.2
2.1	Regeling 2020	23 December 2019	1.3



Artikel 3.1. Aanvragen

Na ontvangst van een aanvraag voor de Regeling bevestigt de CI binnen 2 weken de ontvangst van de aanvraag, zij stuurt de aanvrager een deelnemersovereenkomst en andere relevante documenten toe en stelt na ontvangst van de ondertekende overeenkomst het self-assessment beschikbaar.

Artikel 3.2. Onderhoud keurmerk

(1) Alle gebruikers worden jaarlijks aan een beknopte toets onderworpen. Details hiervoor worden in het **Reglement Verlengingsbeoordeling en Jaartoets** vastgesteld.

(3) Alle gebruikers worden in het derde jaar van de geldigheid van hun keurmerk aan een verlengingsbeoordeling onderworpen. Details hiervoor worden in het **Reglement Verlengingsbeoordeling en Jaartoets** vastgesteld.

Artikel 3.3. Jaarplan

Per jaar wordt een gedetailleerd controleplan opgesteld waarin de werkzaamheden voor gebruikers, deelnemers en aanvragers zijn opgenomen.

Artikel 4: Beoordeling

De DB stelt de Regeling inclusief bijlagen beschikbaar aan de CI en uitvoerende organisaties. Tevens wordt deze Regeling inclusief de bijlagen op de website van Keurmerk Opvang gepubliceerd.

Wijzigingen van de criteria en auditmethode worden minimaal vier weken vóór inwerkingtreding door de DB aan de uitvoerende organisaties en de gebruikers gemeld en uiterlijk op dag van inwerking-treden gepubliceerd. Wijzigingsvoorstellen worden minimaal vier maanden vóór inwerkingtreding aan de uitvoerende organisaties bekend gemaakt en gepubliceerd.

Aanpassingen van de vragencatalogus voor de self-assessments worden minimaal 4 weken voor invoering voor vaststelling aan de DB voorgelegd.

Artikel 4.1. Afhandeling aanvraag

De deelnemer krijgt maximaal twee jaar de tijd voor het invullen van het self-assessment. De CI onderhoudt contact over de voortgang hiervan (onderhouden klantcontact).

De deelnemer meldt de afronding van het self-assessment aan de CI. Hierop volgend plant de uitvoerende organisatie de beoordeling van het self-assessment en de locatiebeoordeling en voert deze uit.

Artikel 4.2. Onderhoud Keurmerk

Gebruikers worden door een uitvoerende organisatie benaderd voor, of de jaarlijkse toets of de verleningsbeoordeling.

Onderdeel van het onderhoud is kennisuitwisseling tussen de gebruikers van het keurmerk.

Artikel 4.3. Beoordelingsstappen

(1) Beoordeling self-assessment

Binnen vier weken na ontvangst van het ingevulde self-assessment beoordeelt de auditor het self-assessment en bereidt samen met de peer c.q. een expert het locatiebezoek voor.

(2) Locatiebeoordeling

De locatiebeoordeling vindt binnen twee maanden na ontvangst van het ingevulde self-assessment plaats mits het self-assessment boven de 70% scoort.

(3) Samenvattend oordeel

De controleresultaten worden bij de CI binnen vier weken na de locatiebeoordeling door een bevoegd beoordelaar beoordeeld. Deze beoordelaar is niet degene die de controle heeft uitgevoerd.

(3.1) Het oordeel kan luiden:

- voldoet
- voldoet met opmerkingen
verbeteringen moeten voor de komende toets zijn doorgevoerd, de deelnemer meldt zelf actief wanneer verbeteringen zijn ingevoerd.
- voldoet met noodzaak tot verbetering
Een deelnemer ontvangt geen certificaat, maar mag binnen 6 maanden verbeteringen melden en kan na herbeoordeling van deze punten alsnog in aanmerking komen voor een certificaat.

Versienummer	Wijzigingen	Vastgesteld	Vervangt
1.1	Sancties	12-1-2016	0.7
1.2	Wbp	16-6-2016	1.1
1.3	Wijzigingsvoorstel Regeling		1.2
2.1	Regeling 2020	23 December 2019	1.3



- Bij een gebruiker vindt binnen 6 maanden (kosten-plichtig) hercontrole plaats. Zijn bijstellingen onvoldoende, is schorsing mogelijk.
- voldoet niet
Het certificaat wordt niet verstrekt c.q. ingetrokken.

Artikel 4.4. Certificaat

- (1) De CI verstrekt het certificaat aan deelnemers indien conform beoordelingskader voldaan wordt aan de geldende criteria en houdt hier een openbaar register van bij (op de website van het keurmerk).
- (2) Onderdeel van het certificaat en het openbaar register zijn de expertisegebieden, die uit de beoordeling naar voren komen.

Artikel 5: Sancties en klachten

- (1) Bij afwijkingen wordt het DOC in eerste instantie attent gemaakt op gebruikers, die in de betreffende onderwerpen expert zijn en voor kennisuitwisseling gecontacteerd kunnen worden. Hiermee zijn de deelnemers bij aanvraag van het keurmerk akkoord gegaan.
- (2) Wordt door de bevoegd beoordelaar van de CI conform beoordelingskader geoordeeld, dat met oog op een keurmerkdrager geconstateerde afwijking(en) aanleiding is/zijn tot het opleggen van een sanctie, kan de beoordelaar besluiten tot:
 - schorsing van het keurmerk voor maximaal 6 maanden. Zijn tekortkomingen niet verholpen wordt het keurmerk bij de gebruiker ingetrokken;
 - intrekken van het keurmerk (uitsluiting) mits bij controle blijkt dat niet meer aan de criteria wordt voldaan.

De CI deelt de opgelegde sanctie schriftelijk mee aan de gebruiker, incl. de aanwijzing het beeldmerk van het gebouw en alle (digitale) uitingen te verwijderen.

De CI informeert de regelinghouder over opgelegde sancties.

- (3) De CI is zelf verantwoordelijk voor het ordentelijk afhandelen van eventuele (schriftelijke) klachten en bezwaren die tegen een oordeel of het opleggen van een sanctie worden ingebracht. De CI houdt hiervan een registratie bij, waarin ook de wijze van afhandeling en uitkomst wordt vermeld. Deze registratie maakt onderdeel uit van de jaarlijkse rapportage.

Klachten en bezwaren met betrekking tot de inhoud van de criteria worden voor behandeling doorgegeven aan de DB.

- (4) Over een beslissing tot opleggen van een sanctie, een schorsing of uitsluiting, wordt de DB onverwijld schriftelijk in kennis gesteld. Dit wordt eveneens in het openbare keurmerkregister vermeld.

Artikel 6: Toezicht op naleving van de Regeling

In het contract tussen DB en uitvoerende organisatie(s) kunnen nadere details worden vastgelegd.

Artikel 6.1. Rapportage

Zowel de uitvoerende organisatie als ook de CI rapporteert per jaar over ontvangen aanvragen, uitgevoerde controles, uitgegeven keurmerken en opgelegde sancties.

Een analyse van de individuele rapporten leidt eventueel tot advies over specifieke aandachtspunten voor het volgende controlejaar.

Artikel 6.2. Kwaliteit uitvoering

Indien mocht blijken dat het aantal controles en/of het kwaliteitsniveau daarvan onvoldoende zijn, zal de DB in overleg treden met en/of de uitvoerende organisatie en/of de CI. De Regelinghouder behoudt zich het recht voor om witness audits uit te voeren.

Artikel 6.3. Nadere aanwijzingen

De DB kan, op basis van de rapportage van zowel de uitvoerende organisatie als ook de CI of andere ontwikkelingen, nadere aanwijzingen geven aan zowel de uitvoerende organisatie als ook de CI over aard en inhoud van de te verrichten controles, het opleggen van sancties, en het afhandelen van klachten/bezwaren.

Versienummer	Wijzigingen	Vastgesteld	Vervangt
1.1	Sancties	12-1-2016	0.7
1.2	Wbp	16-6-2016	1.1
1.3	Wijzigingsvoorstel Regeling		1.2
2.1	Regeling 2020	23 December 2019	1.3



Artikel 6.4. Verantwoord omgaan met ter beschikking gestelde gegevens

De DB is gehouden tot geheimhouding van bedrijfsgegevens welke door zowel de uitvoerende organisatie als ook de CI worden aangeleverd, tenzij wettelijke verplichtingen anders eisen. Indien de DB dit vanuit oogpunt van kwaliteit noodzakelijk acht, kan zij van zowel de uitvoerende organisatie als ook de CI verlangen dat (onderdelen uit) de jaarrapportage gedetailleerder moeten worden aangeleverd.

Artikel 7: De kosten

Het Keurmerk Opvang streeft ernaar een – qua beoordelingskosten - kostendekkend keurmerk te worden. Ontwikkelingskosten berusten bij de regelinghouder.

Artikel 7.1. Auditkosten

De CI brengt aan de gebruikers en/of deelnemers conform **Tariefregeling** beoordelingskosten in rekening. Details worden in het contract tussen DB en CI vastgelegd. De hoogte van de vergoedingen wordt in overleg met de DB vastgesteld en gepubliceerd.

Artikel 7.2. Overige kosten

Details worden via de **Tariefregeling** vastgelegd en gepubliceerd.

Artikel 8: Werkafspraken

Deze werkafspraken regelen de wijze van samenwerking van de DB, Keurmerk Opvang, de uitvoerende organisatie en de CI.

Artikel 8.1. Coördinatoren

De CI wijst één medewerker aan als coördinator voor de werkzaamheden voor het “Keurmerk Opvang”. Deze coördinator is in ieder geval direct betrokken bij het certificatieproces en fungeert tevens als contactpersoon met de DB.

De taak van de coördinator kan vervuld worden door een beoordelaar of een beslisser.

Artikel 8.2. Tactisch overleg en operationele afstemming

(1) Over de algemene voortgang van de werkzaamheden wordt tenminste éénmaal per jaar op beleidsniveau overleg gevoerd tussen de CI en de DB.

(2) Voor het dagelijks contact wijzen zowel de CI als de DB een contactpersoon aan, die elkaar over en weer informeren over alle zaken die voor een goede taakuitoefening noodzakelijk zijn. Bij dit overleg is er ook aandacht voor benodigde bijscholing van de auditoren.

Artikel 8.3. Harmonisatie

(1) Samen met DB organiseert de CI minimaal eenmaal per 2 jaar een harmonisatie-overleg met alle betrokken experts en peers, teneinde kwaliteit, onafhankelijkheid, onpartijdigheid en uniformiteit van werken te waarborgen.

(2) De voorstellen en afspraken uit het harmonisatieoverleg worden vastgelegd in een door de regelinghouder op te stellen en door haar te verspreiden verslag.

(3) De CI is gehouden hun werkwijze aan te passen conform de afspraken uit het harmonisatieoverleg en meldt dit actief aan de DB.

Artikel 8.4. Onvoorziene omstandigheden

Zowel de uitvoerende organisatie als ook de CI stelt de DB onverwijld in kennis van alle feiten en omstandigheden die een onbelemmerde uitoefening van de overeengekomen taken van de CI in de weg staan.

Artikel 8.5. Communicatie

(1) De externe communicatie aangaande de rol van de CI wordt samen opgezet en uitgevoerd.

(2) De DB communiceert over de inhoud en de criteria van de Regeling.

(3) Zowel de regelinghouder, het Keurmerk Opvang als ook de CI informeert gebruikers over wijzigingen van inhoud en criteria van de Regeling.

Versienummer	Wijzigingen	Vastgesteld	Vervangt
1.1	Sancties	12-1-2016	0.7
1.2	Wbp	16-6-2016	1.1
1.3	Wijzigingsvoorstel Regeling		1.2
2.1	Regeling 2020	23 December 2019	1.3



(4) Coördinator en Keurmerk Opvang communiceren over de uitvoering van de audits, de toekenning van het keurmerk en onderhoudt het openbare register en maken hierover expliciete afspraken.

Artikel 9: Aansprakelijkheid en verzekering

De CI en uitvoerende organisaties verklaren dat zij beschikken over een bedrijfs- en beroepsaansprakelijkheids-verzekering.

Slotbepalingen

Artikel 10

Op deze regeling is Nederlands recht van toepassing.

Artikel 11

(1) Geschillen tussen de CI en de DB aangaande deze regeling worden zoveel mogelijk in goed overleg opgelost.

(2) Mocht een geschil tussen de CI en de DB niet via goed onderling overleg opgelost kunnen worden, dan wordt dit geschil voorgelegd aan de bevoegde rechter in het arrondissement Den Haag.

Artikel 12

Deze regeling gaat in op 1 januari 2020.

Artikel 13

(1) Wijzigingen van de Regeling worden door de Regelinghouder vastgesteld en gepubliceerd.

(2) Wijzigingen van de criteria worden aan de adviescommissie voorgelegd. Hierop is het **Wijzigingsreglement** van toepassing.

Versienummer	Wijzigingen	Vastgesteld	Vervangt
1.1	Sancties	12-1-2016	0.7
1.2	Wbp	16-6-2016	1.1
1.3	Wijzigingsvoorstel Regeling		1.2
2.1	Regeling 2020	23 December 2019	1.3