

Kwaliteitseisen voor branchevereniging OVAL – organisatie voor vitaliteit, activering en loopbaan

Leeswijzer

Inleiding

Kwaliteit is een belangrijke factor voor OVAL en haar leden. Daarom stelt de vereniging eisen aan haar leden, wanneer zij toetreden tot de vereniging, maar ook gedurende het lidmaatschap. Daarbij wil OVAL haar leden niet in een strak keurslijf dwingen, maar hen de vrijheid geven zo veel mogelijk op eigen wijze invulling te geven aan de eisen. Aanhakend op wat de markt van de leden vraagt en op wat de leden al aan kwaliteitssystemen hebben geïmplementeerd.

Samenhang

De omgangsvormen, normen en waarden en regels van de vereniging OVAL zijn vastgelegd in de statuten, het huishoudelijk reglement, de gedragscode en de kwaliteitseisen. De statuten geven de 'formele' regels binnen de vereniging, zoals bijvoorbeeld de samenstelling van het bestuur en de noodzakelijke vertegenwoordiging van leden om besluiten te kunnen nemen. In het huishoudelijk reglement wordt een meer praktischere uitwerking van deze formele regels gegeven. In het huishoudelijk reglement is bijvoorbeeld vastgelegd aan welke eisen de leden moeten voldoen. Het gaat dan om praktische eisen, zoals het betalen van contributie, maar ook het onderschrijven van de gedragscode en het voldoen aan de kwaliteitseisen zoals vastgesteld door de vereniging. Deze kwaliteitseisen zijn uitgewerkt in dit document. Naast dit document geldt dus ook de gedragscode en de eisen die in het huishoudelijk reglement zijn opgenomen.

Uitgangspunten

Bij het opstellen van de kwaliteitseisen heeft de vereniging de volgende uitgangspunten gehanteerd:

- Leden zo veel mogelijk vrijheid geven in de manier waarop ze aan de kwaliteitseisen willen voldoen.
- Zo veel mogelijk aansluiten bij gangbare kwaliteitssystemen en kwaliteitseisen, bijvoorbeeld ISO 9001, Wettelijk Certificaat Arbodienstverlening (WCA), HKZ en Blik op Werk Keurmerk en eventuele andere vergelijkbare kwaliteitssystemen.
- Wat al gecontroleerd wordt, hoeft niet nogmaals getoetst te worden
- Zo laag mogelijke administratieve last voor de leden
- Focus op de belangrijkste factoren die de dienstverlening beïnvloeden en geen toetsing op minder-kritische zaken.

OVAL heeft ervoor gekozen om de systematiek van systemen als ISO 9001, WCA en HKZ aan te houden. Dat betekent dat de eisen op hoofdlijnen zijn geformuleerd zodat de identiteit

van de diverse leden behouden blijft en juist onderscheiden kan worden. Dat betekent ook dat bij de eisen aan medewerkers, beoordeling van leveranciers, klachtenafhandeling en klanttevredenheid de cyclus Plan – Do – Check – Act (PDCA) wordt gevolgd. De bedoeling is, dat het OVAL-lid periodiek (meestal jaarlijks) plannen maakt voor de komende periode. Het OVAL-lid voert de plannen uit en evalueert na enige tijd of de uitvoering van de plannen het gewenste effect heeft gehad. Op basis van die evaluatie onderneemt het OVAL-lid actie en maakt opnieuw plannen voor de komende periode. Deze cyclus is een continu proces en gaat oneindig door.



Aanpassingen in de versie 2018

De grootste verandering in de versie 2018 van de OVAL-kwaliteitseisen zijn de veranderde eisen rondom privacy. Met de invoering van de AVG in mei 2018 moeten de ondernemingen aan meer verplichtingen voldoen. Gezien de vertrouwelijkheid van de informatie die OVAL-leden verwerken is in deze kwaliteitseisen een uitgebreide set aan eisen opgenomen. Deze eisen bestrijken het grootste deel van het stappenplan dat de Autoriteit Persoonsgegevens voorschrijft. T.a.v. medische gegevens zijn er extra regels, die niet in deze eisen zijn opgenomen en ook niet specifiek door de auditoren worden getoetst. De set aan eisen rondom privacy is gelijkgeschakeld met die van Blik op Werk. Ondernemingen zijn en blijven zelf verantwoordelijk om aan alle eisen van de AVG te voldoen.

Daarnaast zijn er naar aanleiding van opmerkingen van leden en auditoren toevoegingen in de teksten gedaan die de eisen moeten verduidelijken.

Tot slot is bij de procedure toegelicht dat ondernemingen die het WCA of Blik op Werk hebben dit niet apart aan OVAL hoeven melden. Het OVAL-secretariaat checkt dit jaarlijks en verwerkt dit.

Kwaliteitseisen

1. Medewerkers

<i>OVAL-leden zorgen dat de medewerkers toegerust zijn en blijven voor hun taak</i>
--

Voor de kwaliteitseisen aan de medewerkers haakt de branchevereniging aan bij de eisen uit de ISO 9001-richtlijn (2015) en voegt hierop een aantal punten toe.

Eisen

Algemeen

Personeel dat werkzaamheden uitvoert die van invloed zijn op de dienstverlening van het OVAL-lid, moet bekwaam zijn, gebaseerd op passende opleiding, training, vaardigheden en ervaring.

Indien in wet- en regelgeving eisen t.a.v. medewerkers zijn opgenomen, worden deze gerespecteerd.

Bekwaamheid, training en bewustzijn personeel

- a. Het OVAL-lid moet bepalen welke competenties het personeel, dat werkzaamheden uitvoert die van invloed zijn op het voldoen aan eisen van dienstverlening, nodig heeft;
- b. Het OVAL-lid moet, waar van toepassing, in training voorzien of andere maatregelen treffen om de noodzakelijke competenties te verwerven;
- c. Het OVAL-lid moet de doeltreffendheid van de getroffen maatregelen beoordelen;
- d. Het OVAL-lid beoordeelt medewerkers middels de Plan-do-check-act-cyclus. Zie toelichting.
- e. Het OVAL-lid dient te bewerkstelligen, dat haar personeel zich bewust is van de relevantie en het belang van hun activiteiten en hoe zij bijdragen aan het bereiken van de kwaliteitsdoelstellingen;
- f. Het OVAL-lid zorgt ervoor dat haar personeel op de hoogte is van de OVAL-gedragscode en het feit dat zij naar deze gedragscode moeten handelen.
- g. Het OVAL-lid dient geschikte registraties bij te houden van opleiding, training, competenties en ervaring.

Toelichting

Ten aanzien van beoordeling van medewerkers wordt verwacht dat het OVAL-lid een Plan–Do–Check–Act-cyclus uitvoert. Het OVAL-lid stelt vast aan welke eisen (competenties, vaardigheden) de medewerker dient te voldoen. Minimaal jaarlijks beoordeelt het OVAL-lid of de medewerker voldoet, welke aanvullende scholing, training of andere interventie nodig is om de competenties en vaardigheden te versterken of op peil te houden. Het OVAL-lid legt de afspraken vast. Na maximaal een jaar beoordeelt het OVAL-lid of de afspraken zijn

nagekomen en of deze tot het gewenste effect hebben geleid, waarna de cyclus wordt vervolgd.

Ook in gevallen waar sprake is van zelfsturende teams of andere vormen van niet-hiërarchische aansturing dient het OVAL-lid de Plan-Do-Check-Act-cyclus te volgen om aan de hand van relevante feedback op ontwikkeling en prestaties, te reflecteren. De wijze waarop dat wordt ingericht is afhankelijk van de wijze waarop verantwoordelijkheden en bevoegdheden zijn georganiseerd.

Medewerkers die zijn gecertificeerd (BIG, CMI, NIP, NVvA, NVAB etc), zullen daarmee aan de eis (onder b.) voldoen.

Vrijstellingen voor:

ISO 9001, Wettelijk Certificaat Arbodienstverlening, HKZ, Blik op Werk Keurmerk

2. Kwaliteit van extern geleverde diensten in het primaire proces

OVAL-leden zorgen ervoor, dat ook andere personen die diensten verlenen en geen eigen medewerker zijn, aan de kwaliteitseisen van het OVAL-lid voldoen.

De branchevereniging sluit bij de formulering van de kwaliteitseisen aan bij de eisen uit de ISO 9001:2015 'beheersing van extern geleverde processen, producten en diensten'.

- a. Het OVAL-lid stelt vast welke criteria voor de selectie, monitoring en evaluatie van externe aanbieders van diensten gelden en handelt naar deze criteria.
- b. Het OVAL-lid is richting opdrachtgevers transparant over de criteria van externe aanbieders van diensten.
- c. Het OVAL-lid stelt vast welke diensten door externe aanbieders geleverd worden, welke doelstellingen daarmee bereikt moeten worden en hoe eventuele risico's beperkt kunnen worden.
- d. Het OVAL-lid legt afspraken met de externe aanbieders van diensten formeel vast, inclusief de wederzijdse rechten en plichten en de wijze van evalueren van die afspraken, voert de evaluatie uit.
- e. Het OVAL-lid zorgt er voor dat ook externe aanbieders van diensten op de hoogte zijn van de OVAL-gedragscode en het feit dat zij naar deze gedragscode moeten handelen.

Toelichting

Ten aanzien van externe aanbieders van diensten in het primaire proces (personen en bedrijven, die samen met of in opdracht van het OVAL-lid diensten in het primaire proces uitvoeren) geldt dat vooraf moet worden bepaald aan welke kwaliteitseisen voldaan moet worden, dat op basis daarvan een keuze wordt gemaakt en dat tussentijds en na afloop van de periode van inzet wordt geëvalueerd of aan de verwachtingen is voldaan.

Vrijstellingen voor:

ISO 9001, Wettelijk Certificaat Arbodienstverlening, HKZ, Blik op Werk Keurmerk

3. Processen

OVAL-leden bieden toegevoegde waarde en communiceren helder over de werkzaamheden richting opdrachtgever en kandidaat

Elke organisatie onderhoudt en verantwoordt zich over het primaire proces met daaraan verbonden ondersteunende (secundaire) processen.

3 A Eisen Primair proces

- a. Het OVAL-lid stemt het beoogde resultaat van de dienstverlening, de werkzaamheden die leiden tot het beoogde resultaat, de tijdsplanning en de momenten waarop verantwoording afgelegd wordt over de uitgevoerde werkzaamheden, de momenten van tussentijdse evaluatie en mogelijkheden voor tussentijds bijsturen van de dienstverlening, af met de opdrachtgever en de kandidaat.
- b. Het OVAL-lid stemt de kosten voor de werkzaamheden en voorwaarden af met de opdrachtgever.
- c. Het OVAL-lid kan zich verantwoorden over de uit te voeren / uitgevoerde werkzaamheden.
- d. De kandidaat wordt vooraf geïnformeerd over de werkzaamheden en over de communicatie die gedurende het proces plaatsvindt met de opdrachtgever en de voortgang in het proces.
- e. Het OVAL-lid draagt zorg voor een zodanige registratie van uitgevoerde werkzaamheden en met de kandidaat gemaakte afspraken, dat de continuïteit van de dienstverlening in geval van afwezigheid van de medewerker gegarandeerd kan worden.
- f. Het OVAL-lid maakt met de opdrachtgever afspraken over beschikbaarheid en bereikbaarheid van online en digitale diensten, zoals de bereikbaarheid van loopbaanplatforms, online testen, digitale portfolio's etc.

Toelichting

Het OVAL-lid is vrij de methode en de middelen te kiezen om aan de eisen te voldoen. Dat kan middels handboeken, trajectbeschrijvingen, archiefsystemen, ICT-systemen etc.

3 B Eisen Secundair proces

Privacy

De onderstaande eisen volgen rechtstreeks uit de AVG. De Autoriteit Persoonsgegevens is de partij die naleving van wet- en regelgeving controleert. Tijdens de OVAL-audit wordt een beperkte toets uitgevoerd op de aanwezigheid van de vereiste reglementen, documenten, toelichtingen ed. Een oordeel over de inhoud van documenten en toelichtingen hoort niet tot de audit.

- g. Het OVAL-lid heeft een gegevensbeschermingsbeleid (privacybeleid of privacyreglement)? Vragen die daarbij gesteld kunnen worden zijn: Zijn maatregelen getroffen om de privacyregelgeving in te bedden in de organisatie en de werkwijzen (interne bewustwording)?
- h. Het OVAL-lid heeft een Functionaris voor de Gegevensbescherming en als dat niet verplicht is, iemand anders verantwoordelijk voor de naleving van de privacywetgeving.
- i. Het OVAL-lid heeft een verwerkingsregister (register van verwerkingsactiviteiten) waarin tenminste is vastgelegd:
 - het doel is van het vastleggen van de verwerking
 - de bewaartermijnen
 - de rol van het OVAL-lid is (verwerkingsverantwoordelijke of verwerker)
- j. Het OVAL-lid verwerkt niet meer persoonsgegevens dan noodzakelijk is om de doelen te bereiken en kan dat toelichten.
- k. Het OVAL-lid toetst periodiek of de gegevens nog juist zijn.
- l. Het OVAL-lid heeft bepaald of de gegevens rechtmatig worden verwerkt en kan dat toelichten.
- m. Het OVAL-lid zorgt er voor dat als toestemming voor verwerken van gegevens wordt gevraagd, de toestemming vrij, specifiek, geïnformeerd en ondubbelzinnig kan worden gegeven. De toestemmingen worden bewaard zolang de toestemming geldt.
- n. Het OVAL-lid verwerkt alleen bijzondere persoonsgegevens¹ als daar een wettelijke uitzondering aanwezig is en kan dat aan de auditor toelichten.
- o. Het OVAL-lid zorgt er voor dat de cliënten worden geïnformeerd over de manier waarop met persoonsgegevens wordt omgegaan en dat zij recht hebben op inzage, correctie, gegevenswissing en gegevensoverdracht.
- p. Het OVAL-lid heeft technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen getroffen.
- q. Het OVAL-lid heeft met verwerkers verwerkersovereenkomsten gesloten die voldoen aan art. 28 AVG, waaronder afspraken over de beveiliging van de persoonsgegevens en de meldplicht datalekken.

¹ Voor de verwerking van 'bijzondere persoonsgegevens' gelden aanvullende eisen. Zie stappenplan Privacy.

Toelichting

Voor nadere toelichting op de verplichtingen zie het “Stappenplan Privacy voor Dienstverleners” van Blik op Werk, Noloc en OVAL dat beschikbaar is op het besloten deel van de OVAL-website.

Klachten

- r. Het OVAL-lid heeft een klachtenreglement opgesteld en geïmplementeerd. Dit is aantoonbaar bekend bij opdrachtgevers en kandidaten (bijvoorbeeld bijgevoegd bij offerte, plan van aanpak, gepubliceerd op website etc) en wordt proactief uitgevoerd en onderhouden. Dit klachtenreglement bevat tenminste de volgende elementen:
 - Alle schriftelijke klachten worden conform de in het klachtenreglement beschreven procedure behandeld.
 - Een bevestiging van ontvangst van de klacht wordt binnen twee weken na ontvangst van de klacht verstuurd.
 - De klacht wordt binnen vier weken door een onafhankelijke persoon (niet zijnde de persoon wiens handelen de klacht betreft) afgehandeld.
 - De melder van de klacht wordt binnen zes weken na ontvangst van de klacht op de hoogte gesteld hoe het OVAL-lid de klacht oplost.
 - Beschrijving van de beroepsmogelijkheid. Gecertificeerde arbodiensten kennen de Geschillencommissie Arbodienstverlening. Voor andere OVAL-leden is er de OVAL-klachtregeling.
- s. Het OVAL-lid registreert klachten en de afhandeling daarvan.
- t. OVAL-leden die vallen onder de wet *Kwaliteit, klachten en geschillen zorg* voldoen aan die wet, hebben derhalve een klachtenfunctionaris en behandelen ook niet-schriftelijke klachten vormvrij en oplossingsgericht. OVAL-leden die niet vallen onder de genoemde wet nemen kritische signalen ook serieus en lossen tijdig problemen op om te voorkomen dat de klant overgaat tot het indienen van een formele klacht.
- u. Het OVAL-lid gebruikt de informatie over klachten en kritische signalen en de afhandeling om te komen tot verbetering van de dienstverlening.

Bereikbaarheid

- v. Het OVAL-lid publiceert op haar website haar contactgegevens en informatie over tenminste de telefonische bereikbaarheid en bereikbaarheid via e-mail.

Vrijstellingen voor:

ISO 9001, Wettelijk Certificaat Arbodienstverlening en HKZ voor het hele onderdeel ‘processen’. De onderneming moet zich er zelf van vergewissen aan de eisen t.a.v. privacy

te voldoen aangezien dit wettelijke verplichtingen zijn, maar deze niet expliciet bij de audits voor ISO9001, WCA en HKZ worden getoetst.

In geval van Blik op Werk Keurmerk geldt er ook een vrijstelling, tenminste zolang Blik op Werk voor OVAL-leden de aanvullende eisen t.a.v. het primair proces heeft opgenomen in de handleiding.

4. Tevredenheid

<i>Ieder lid meet klanttevredenheid en evalueert de resultaten</i>

Voor de eisen ten aanzien van de tevredenheid van opdrachtgevers en kandidaten sluit de branchevereniging aan bij de eisen uit de ISO 9001-richtlijn (2015).

Eisen

Algemeen

Het OVAL-lid meet de klanttevredenheid en bepaalt op basis van de resultaten van die meting of er verbetermaatregelen genomen moeten worden. Indien maatregelen genomen moeten worden, legt het OVAL-lid deze vast en voorziet ze van SMART-geformuleerde acties. Periodiek beoordeelt het OVAL-lid of de maatregelen zijn uitgevoerd en of deze effect hebben gehad.

Uitvoering

- a. Het OVAL-lid bepaalt een geschikte methode voor het meten van de klanttevredenheid van opdrachtgevers en kandidaten. De branchevereniging stelt geen specifieke eisen aan dit onderzoek (kwalitatief/kwantitatief, intern/extern, continu/discreet). Het OVAL-lid dient zich wel te kunnen verantwoorden over de keuze. De inhoud van het onderzoek moet een bijdrage leveren aan de beoogde doelen van de organisatie en de resultaten van het onderzoek moeten kunnen worden gebruikt bij de verbetering van de dienstverlening.
- b. Het OVAL-lid meet zo vaak als voor de organisatie nodig is, maar tenminste eenmaal per twee jaar, de klanttevredenheid van opdrachtgevers en kandidaten (in sommige gevallen zijn kandidaten tevens opdrachtgevers).
- c. Het OVAL-lid legt de resultaten van het tevredenheidsonderzoek vast, waarop het management deze beoordeelt op verbetermaatregelen en vastlegt.
- d. Het management van het OVAL-lid beoordeelt binnen één jaar of de maatregelen zijn uitgevoerd en effectief zijn geweest. Dit legt het OVAL-lid vast.

Toelichting

Ten aanzien van tevredenheid wordt verwacht dat het OVAL-lid de cyclus Plan – Do – Check – Act volgt. Het OVAL-lid moet de tevredenheid van opdrachtgevers en kandidaten meten, beoordelen waar verbetering van de dienstverlening gewenst of noodzakelijk is en verbeteracties, indien nodig, doorvoeren. Deze meting mag in eigen beheer of door een derde partij worden uitgevoerd. De meting mag continu worden uitgevoerd of discreet, maar dan minimaal eenmaal per twee jaar. Het OVAL-lid legt de werkwijze, de resultaten en de verbeterafspraken vast. Na een jaar beoordeelt het OVAL-lid of de afspraken zijn uitgevoerd en of deze het gewenste effect hebben gehad en volgt de cyclus opnieuw.

Bij ISO9001, HKZ en sommige andere schema's worden ook andere indicatoren meegenomen, zoals tevredenheid van samenwerkingspartners, stakeholders, managementbeoordeling etc. De OVAL-kwaliteitseisen vereisen echter alleen tevredenheidsonderzoek onder opdrachtgevers en kandidaten.

Vrijstellingen voor:

Cedeo, ISO 9001, Wettelijk Certificaat Arbodienstverlening, HKZ en Blik op Werk Keurmerk.

Procedure

Voorwaarden

Nieuwe leden

Bedrijven die lid willen worden van de vereniging dienen bij aanmelding te verklaren dat ze binnen 12 maanden na toelating aantoonbaar aan de kwaliteitseisen voldoen.

Nieuwe leden tonen binnen 12 maanden na start van het lidmaatschap aan aan de kwaliteitseisen te voldoen.

Werkwijze WCA en Blik op Werk

WCA – gecertificeerde leden

Het OVAL-secretariaat controleert jaarlijks op het bezit van het Wettelijk Certificaat Arbodienstverlening. Indien het certificaat van een OVAL-lid gedurende het jaar wordt geschorst of ingetrokken is het OVAL-lid dit verplicht te melden bij het OVAL-secretariaat en aan te geven op welke wijze en op welke termijn men aan de OVAL-kwaliteitseisen zal voldoen.

Blik op Werk-gecertificeerde leden

Het OVAL-lid dat het Blik op Werk Keurmerk heeft, voldoet in principe aan de OVAL-eisen, aangezien Blik op Werk de 'aanvullende' OVAL-eisen voor OVAL-leden heeft opgenomen in de handleiding. Hoewel OVAL daar bezwaar tegen heeft gemaakt (het is niet aan Blik op Werk om OVAL-leden strengere eisen op te leggen), heeft het als voordeel dat OVAL-leden die het Blik op Werk Keurmerk hebben géén aparte verklaring meer hoeven indienen bij OVAL. Het OVAL-secretariaat controleert jaarlijks op het bezit van het Blik op Werk Keurmerk.

Werkwijze ISO9001 en HKZ

ISO 9001 – – HKZ-gecertificeerde leden

Het OVAL-lid dat ISO 9001-of HKZ-gecertificeerd is toont aan te voldoen aan de door de vereniging gestelde kwaliteitseisen door het insturen van een kopie van een geldig certificaat ISO 9001 of HKZ-certificaat.

Indien het certificaat van een OVAL-lid gedurende het jaar wordt geschorst of ingetrokken, is het OVAL-lid dit verplicht te melden bij het OVAL-secretariaat en aan te geven op welke wijze en op welke termijn men aan de OVAL-kwaliteitseisen zal voldoen.

De werkzaamheden op het certificaat hebben betrekking op het gebied van vitaliteit, activering en loopbaan.

Werkwijze overig

Overige leden (met Cedeo-erkenning en zonder certificering)

Het OVAL-lid toont aan te voldoen aan de door de vereniging gestelde kwaliteitseisen door het insturen van een door de auditor opgestelde verklaring in het OVAL-format.

Deze verklaring dient:

- van datum te zijn voorzien en door de auditor ondertekend te zijn
- niet ouder dan twee maanden te zijn (gerekend vanaf de datum van ontvangst van de stukken)
- uitgegeven te zijn door één van de vier preferred suppliers die door OVAL zijn gecontracteerd voor de OVAL-toetsing
- voorzien te zijn van de naam van de auditor.

Het secretariaat ontvangt de kopie-certificaten en verklaringen en beoordeelt op basis daarvan of door het OVAL-lid aan alle eisen is voldaan. Mochten er vragen of onduidelijkheden zijn, dan wordt contact opgenomen met het betreffende OVAL-lid.

Frequentie

OVAL-leden die geen volledige vrijstelling (vanwege ISO 9000, HKZ, WCA, Blik op Werk) hebben dienen eenmaal per twee jaar aan te tonen volgens bovengenoemde methode aan de OVAL-eisen te voldoen.

Zie stroomschema's in aan het einde van deze notitie.

Consequenties bij niet voldoen

In de onderstaande situaties wordt niet voldaan aan de eisen:

- a. Als geen verklaring of geldig certificaat wordt geleverd
- b. Als een onvolledige verklaring of certificaat wordt geleverd
- c. Als een verklaring wordt geleverd waarin aangegeven is dat niet aan alle kwaliteitseisen wordt voldaan.

In de eerste twee gevallen (a. en b.) verzoekt het secretariaat het lid dringend om aanlevering van volledige informatie. Indien dat niet binnen 3 maanden geschiedt volgt overdracht aan voorzitter/directeur die, conform de procedures beschreven in statuten/huishoudelijk reglement, stappen zullen ondernemen.

Als een verklaring wordt geleverd (c.) waarin is aangegeven dat niet aan alle eisen is voldaan, dient daarin vermeld te worden op welk moment aan de kwaliteitseisen voldaan zal zijn. Zodra aan de eisen is voldaan, dient hiervan melding te worden gemaakt middels de verklaring.

Op basis van de informatie stelt het secretariaat in overleg met de voorzitter en directeur de vervolgprocedure vast. Dit kan zijn:

- Afspraken met het betreffende lid over termijn (in principe maximaal 3 maanden) waarbinnen aan eisen wordt voldaan, de wijze waarop dit aangetoond moet worden en de gevolgen voor het lidmaatschap bij niet tijdig corrigeren.
- Inbreng van de case (geanonimiseerd) in het bestuur met voorstel voor opschorting/roeyement.

Noot

OVAL heeft raamafspraken gemaakt met vier certificerende instellingen om die leden die geen periodieke toetsing voor ISO9001, WCA, HKZ, Blik op Werk Keurmerk of Cedeo kennen, te faciliteren.

Als de Certificerende Instelling tekortkomingen constateert dan worden afspraken ter verbetering onderling tussen de CI en het bedrijf gemaakt. De CI oordeelt over de kwaliteit van de verbeteringen en bepaalt op basis daarvan of wat er in de verklaring staat die wordt afgegeven. OVAL is niet inhoudelijk betrokken maar handelt op basis van de verklaringen van de CI's.

Stroomschema voor nieuwe leden

Aanmelding

- aanmeldingsformulier
- verklaring van OVAL-lid dat binnen 12 maanden aan kwaliteitseisen zal worden voldaan

12 mnd

Binnen 12 maanden

- Melding 'in bezit WCA of Blik op Werk Keurmerk (check door secretariaat)
- OF Kopie-certificaat (ISO 9001, , HKZ,) indien van toepassing
- OF verklaring van certificerende Instelling dat OVAL-lid aan kwaliteitseisen OVAL voldoet

24 mnd

Na 24 maanden opnieuw (gewone cyclus van 'leden' dus binnen 36 mnd na aanmelding!)

- Check door secretariaat op bezit WCA of Blik op Werk keurmerk
- OF Kopie certificaat (ISO 9001, , HKZ,) indien van toepassing
- OF verklaring van certificerende Instelling dat OVAL-lid aan kwaliteitseisen OVAL voldoet