



KEURINGSPROCEDURE

Keurmerk VvE Beheerders hierna te noemen BVVB Keurmerk

Bij de (her)keuringen en controles (ook wel: audits) voor het BVVB Keurmerk zijn drie partijen betrokken: Branchevereniging VvE Beheerders (BVVB) eigenaar en verlener van het Keurmerk VvE Beheerders, Keurmerkinstituut - de Certificerende instelling als uitvoerder van audits en de VvE Beheerders - de Keurmerkaanvrager/-houder.

1. De volgende documenten zijn te downloaden van <https://keurmerk.nl/sectoren-diensten/gastpaginas/bvvb>: Aanvraagformulier, de Keurmerkcriteria (inclusief eventuele bijlagen), de Keuringsprocedure (dit document) en het Keurmerkreglement.
2. De Keurmerkaanvrager stuurt het ingevulde en rechtsgeldig ondertekende Aanvraagformulier per mail naar Keurmerkinstituut via productdienst@keurmerk.nl
3. Keurmerkinstituut verwerkt de aanvraag en maakt met de Keurmerkaanvrager/houder afspraken over het traject en de planning.
4. Er wordt een afspraak gemaakt met de Keurmerkaanvrager/-houder voor het uitvoeren van de audit op locatie en zal eventueel aanvullende informatie worden opgevraagd. Omstreeks 2 weken voor het onderzoek ontvangt de Keurmerkaanvrager /-houder de toetsingsagenda.
5. Keurmerkinstituut heeft – in goed overleg met de vertegenwoordiger van de Keurmerkaanvrager/-houder – toegang tot alle ruimten en gegevens die van belang zijn voor het vormen van een oordeel over het voldoen aan de Keurmerkcriteria, en kan alle personen die hierin taken vervullen, c.q. verantwoordelijkheid dragen, interviewen. De auditor is contractueel verplicht vertrouwelijk om te gaan met de verkregen informatie.
6. Tegen het einde van de audit informeert de auditor de vertegenwoordiger van de Keurmerkaanvrager/-houder over zijn/haar bevindingen. De reacties van de vertegenwoordiger kunnen – binnen bepaalde grenzen – de verdere procedure beïnvloeden. Zo kunnen snel doorgevoerde correctieve maatregelen en/of snel verschaft aanvullende documentatie alsnog in de beoordeling worden betrokken. Bij veel en/of belangrijke tekortkomingen kan aanvullend onderzoek op een later tijdstip nodig zijn om te verifiëren of toegezegde verbeteringen adequaat zijn geïmplementeerd.
7. Een Keurmerkaanvrager/-houder dient binnen 4 weken na de audit te reageren op de geconstateerde tekortkomingen. De getroffen maatregelen moeten binnen 3 maanden (na de laatste auditdag) aantoonbaar effect hebben; hiervoor moet overtuigend bewijs worden overlegd.
8. Binnen uiterlijk 4 maanden (na de laatste auditdag) of 4 weken na de positieve afronding van de audit rapporteert het Keurmerkinstituut beknopt zijn bevindingen aan BVVB, vergezeld van een advies over de verlen(g)ing van het BVVB Keurmerk. De Keurmerkaanvrager/-houder ontvangt de auditrapportage en een kopie van het advies. De complete auditrapportage wordt niet aan BVVB verstrekt. BVVB draagt



zorg voor vertrouwelijke opslag en behandeling van het advies van het Keurmerkinstituut.

9. BVVB neemt binnen 2 weken na ontvangst het certificatieadvies van het Keurmerkinstituut een beslissing over verlen(g)ing van het BVVB Keurmerk. BVVB informeert de Keurmerkaanvrager/-houder schriftelijk en gemotiveerd over de genomen beslissing.
10. Na een afwijzende beslissing kan de keuring worden hervat zodra de Keurmerkaanvrager/-houder aan de het Keurmerkinstituut laat weten dat de oorzaken van de afwijzing zijn weggenomen of vervallen. De keuringsprocedure wordt dan hervat vanaf punt 4. In het algemeen hoeven bevindingen die minder dan 6 maanden oud zijn niet opnieuw te worden geverifieerd, hetgeen kan leiden tot lagere kosten voor de (aanvullende) keuring.
11. Na een positieve beslissing verstrekt BVVB de Keurmerkaanvrager/-houder een certificaat houdende het BVVB Keurmerk waaruit blijkt dat wordt voldaan aan de Keurmerkcriteria. Keurmerkhouders worden vermeld op de website van Keurmerkinstituut <https://keurmerk.nl/sectoren-diensten/gastpaginas/BVVB>. De geldigheidsduur van het certificaat is twee jaar; verlenging is mogelijk na een herkeuring met positief resultaat. BVVB informeert het Keurmerkinstituut over de verleende certificaten en hun geldigheidsduur.
12. Het Keurmerkinstituut benadert iedere Keurmerkhouders 3 maanden voor de tussentijdse controles, c.q. tweejaarlijkse herkeuring, teneinde de bijbehorende audit in gang te zetten. Bij verlenging wordt deze procedure vanaf punt 4 opnieuw doorlopen. Het Keurmerkinstituut informeert BVVB over eventuele negatieve reacties op het voorstel om tot verlenging over te gaan.

Toelichting

In de loop van de procedure heeft de Keurmerkaanvrager/-houder de volgende mogelijkheden aanvullende informatie aan te leveren, c.q. bezwaar te maken tegen (voorgenomen) conclusies:

- aan het slot van de audit presenteert de auditor zijn/haar bevindingen en voorgenomen conclusies; in geval van blijvend verschil van inzicht hierover rapporteert de auditor beide gezichtspunten;
- bij verschil van inzicht tussen auditor en Keurmerkaanvrager/-houder wordt de beslissing over keurmerkverlening pas genomen nadat beiden hierover zijn gehoord;
- iedere belanghebbende, waaronder de Keurmerkaanvrager/-houder, kan binnen 4 weken beroep aantekenen tegen elke certificatiebeslissing; zie de Geschillenregeling in het Keurmerkreglement van BVVB.