



Handboek SKB

Schemabeheer SKB

Datum	2 november 2023	
Revisie	1.0	
Auteur	P. Hartgers, PKM	
Status	Definitief	ALLEEN INTERN SKB vrl

Einsteinbaan 1
Postbus 2600
3430 GA Nieuwegein
T 030 - 605 3344
E info@keurmerkbranches.nl

Handboek SKB

Schemabeheer SKB

Inhoud

1. Inleiding.....	4
1.1 Doel en betekenis van certificaten	5
1.2 Normen voor conformiteitsbeoordelingen	5
1.3 Handboek SKB.....	5
1.4 Termen en definities	6
2. Eisen en uitgangspunten voor schemabeheer	8
2.1 Onpartijdigheid.....	8
2.2 Openheid	8
2.3 Toegankelijkheid	8
2.4 Draagvlak	9
3. Organisatie en werkwijze SKB	10
3.1 Organisatie en competenties.....	11
3.1.1 Het bestuur.....	11
3.1.1 De directeur.....	11
3.1.2 Het ondersteunend secretariaat	11
3.1.3 CCvD	11
3.1.4 Specialisten, ter zake deskundigen en begeleidingscommissies	12
3.1.5 Functiematrix en verantwoordelijkheden	13
3.2 Inbreng van belanghebbende partijen	14
3.3 Klachten en bezwaar	14
4. Eisen aan door SKB beheerde schema's	16
5. Eisen aan CI's	18
6. Uitvoering en onderhoud schema	19
7. Merk.....	20
8. Kwaliteitsborging SKB	21
8.1 Het beheren van schema's	21
8.2 Inregelen nieuwe schema's	22
8.3 Functioneren CCvD	23
8.4 Klachten en afwijkingen per schema	24
8.5 Periodieke beoordeling kwaliteit en corrigerende maatregelen	24

Handboek SKB

Schemabeheer SKB

8.6 Beheersing gedocumenteerde informatie	25
8.7 Beoordelen van mogelijke belangenverstrengeling	26
8.8 Schemabeheer door CvD	27

Bijlage 1: Functiematrix en organogram

Handboek SKB

Schemabeheer SKB

1. Inleiding

Stichting Keurmerk Branches is een professionele en onafhankelijke organisatie en biedt brancheverenigingen de mogelijkheid het beheren van hun keurmerk uit te besteden.

SKB heeft tot doel:

1. Het helpen ontwikkelen, het beoordelen en beheren van kwaliteitsrichtlijnen en uitvoeringsrichtlijnen.
2. Het bevorderen van het gebruik van de kwaliteitsrichtlijnen en uitvoeringsrichtlijnen
3. Het bijhouden van de uit de keurmerken en erkenningsregelingen voortkomende registers.

In dit handboek is alles vastgelegd over het beheer van alle aangesloten schema's en hoe nieuwe schema's onder Stichting Keurmerk Branches vallen. Het beheer van dit handboek ligt bij het bestuur van Stichting Keurmerk Branches.

Bij vragen over dit handboek, klachten of aanmelding voor samenwerking, kan contact worden opgenomen met:

Secretariaat Stichting Keurmerk Branches

Einsteinbaan 1

Postbus 2600

3430 GA Nieuwegein

T 030 - 605 3344

E info@keurmerkbranches.nl

Handboek SKB

Schemabeheer SKB

1.1 Doel en betekenis van certificaten

Een certificaat voor een bedrijf, persoon of product geeft aan marktpartijen aan dat dit bedrijf/persoon/product voldoet aan de (kwaliteits)eisen volgens een openbaar schema dat gecontroleerd is door een onafhankelijke certificerende instelling (CI). Het is van belang dat dit certificeringsproces aan eisen van duidelijkheid, onpartijdigheid en transparantie voldoet, om te zorgen dat het certificaat als resultaat van het certificeringsproces door de markt erkend wordt.

Dat betekent, zoals in dit handboek verder uitgewerkt, dat het certificeringsproces bestaat uit ten minste:

- Een duidelijk schema met kwalificeerbare normeisen en goedkeurcriteria dat bewaakt wordt door een College van Deskundigen (CvD). Het CvD bestaat uit vertegenwoordigers van meerdere betrokken en relevante maatschappelijke partijen;
- Een aantal Certificerende instanties (CI's) die goedgekeurd zijn door SKB;
- Een eenduidig en uniek certificaat dat aan de gecertificeerde bedrijven of personen wordt afgegeven na positieve beoordeling;
- Een frequente controle op de gecertificeerde bedrijven/personen/producten met de mogelijkheid om afgegeven certificaten te schorsen.

Het doel van de ontwikkeling en het beheer van schema's door onafhankelijke schemabeheerders is te waarborgen dat, door het structureel betrekken van belanghebbende partijen, de schema's draagvlak hebben in de markt en de conformiteitsbeoordeling door de CI's wordt geharmoniseerd. Daarmee wordt het vertrouwen dat belanghebbende partijen hebben in de kwaliteit van conformiteitsbeoordelingen versterkt.

1.2 Normen voor conformiteitsbeoordelingen

- 1) NTA 8813 Eisen aan ontwikkeling en beheer van schema's voor conformiteitsbeoordeling door onafhankelijke schemabeheerders
- 2) EN-ISO/IEC 17011:2018 Conformiteitsbeoordeling – Algemene eisen aan accreditatieinstellingen die conformiteit beoordelende instellingen accrediteren
- 3) EN-ISO/IEC 17021-1:2015 Conformiteitsbeoordeling - Eisen voor instellingen die audits en certificatie van managementsystemen leveren - Deel 1: Eisen
- 4) EN-ISO/IEC 17065:2012 Conformiteitsbeoordeling - Eisen voor certificatie-instellingen die certificaten toekennen aan producten, processen en diensten

1.3 Handboek SKB

Dit handboek beschrijft de werkwijze van SKB, het beheer van schema's en de eisen die aan participerende partijen worden gesteld. Dit handboek is geschreven op basis van de eisen van de NTA 8813:2017. Dit handboek wordt beheerd door het bestuur van de SKB, die zich daarbij laat bijstaan door het CCvD van SKB. In alle gevallen waarin tegenspraak is tussen SKB documenten en dit handboek, zijn de bepalingen uit dit handboek maatgevend.

Handboek SKB

Schemabeheer SKB

1.4 Termen en definities

CI	Certificerende instelling: organisatie die beoordeelt of organisaties/personen/producten aan de eisen van een schema voldoen (conformiteitsbeoordeling).
CBI	Conformiteit Beoordelende Instantie: Dit is een CI die zelf geen certificaat afgeeft, maar wel de gehele conformiteitsbeoordeling bij certificaathouders uitvoert.
CCvD	Centraal College van Deskundigen: minimaal 3 tot maximaal 7 personen die samen alle belanghebbende partijen van alle door SKB beheerde schema's vertegenwoordigen.
CvD	Commissie van Deskundigen: Bij elk schema is een CvD zo breed mogelijk samengesteld uit vertegenwoordigers van maatschappelijke partijen die belang hebben bij dat schema. Het CvD beheert het betreffende schema.
Belanghebbende partij	Dit is een marktpartij die een belang heeft bij de conformiteitsbeoordeling volgens een schema. Dat zijn in ieder geval de producenten/leveranciers, klanten en opdrachtgevers en hun branche organisaties.
Controlelijst	Lijst met eisen en criteria die als basis dienen voor een audit door een CI om te beoordelen of een aanvrager recht op het keurmerk heeft.
Interpretatiedocument	Document met een interpretatie van de eisen en criteria uit de controlelijst. Deze interpretatie ondersteunt de CI en de aanvrager, certificaathouder, met het beoordelen of op goede wijze aan de eisen is voldaan.
Certificaat	Een officieel document op naam gesteld van de certificaathouder als bewijs dat een onafhankelijke CI een conformiteitsbeoordeling met positief resultaat heeft gehouden bij deze certificaathouder.
Schema	Een set gedocumenteerde, verifieerbare en publiek beschikbare eisen met goed- en afkeurcriteria op basis waarvan beoordeeld kan worden of een organisatie of persoon aan al deze eisen voldoet

Handboek SKB

Schemabeheer SKB

Conformiteitsbeoordeling	Proces waarin wordt aangetoond of voldaan is aan vastgestelde eisen voor een (management) systeem, instantie, persoon, product, proces of dienst.
Schema uitvoerder	Rechtspersoon die meerdere marktpartijen van een branche vertegenwoordigt en voor deze branche een relevant certificatieschema heeft vastgesteld.
Onafhankelijke schemabeheerder	Identificeerbare organisatie die een of meerdere schema's beheert, in dit geval SKB

Handboek SKB

Schemabeheer SKB

2. Eisen en uitgangspunten voor schemabeheer

2.1 Onpartijdigheid

Stichting Keurmerk Branches, kortweg SKB, beheert als onpartijdige rechtspersoon schema's. Daarbij worden belanghebbende partijen bij het schemabeheer betrokken. Dit handboek is voor alle belanghebbende partijen beschikbaar en beschrijft de werkwijze van SKB.

Belangenverstrengeling moet worden voorkomen. SKB doet dit door:

1. Personen of partijen, die betrokken zijn bij SKB of door SKB beheerde schema's, vooraf te beoordelen op mogelijke belangenverstrengeling (zie procedure 8.7).
2. Klachten over belangenverstrengeling via de procedure klachtafhandeling (par 3.3) op te volgen.
3. Actie te ondernemen als blijkt dat er (de schijn van) belangenverstrengeling is (zie procedure 8.7)

SKB wordt gefinancierd door:

- Licentiekosten betaald door CI's die aan een beheerd schema verbonden zijn;
- Bijdrage schemabeheer door bijv. branche organisaties of andere partijen die hun schemabeheer aan SKB uitbesteden;
- Bijdragen voor het verkrijgen van certificaten en keurmerken door certificaathouders.
- Werkzaamheden door SKB die uitgevoerd worden voor een branche of schema uitvoerder.

Er zijn geen partijen die een groot financieel belang in SKB hebben. Dit wordt in een jaarverslag van SKB vastgelegd. Deze jaarverslagen zijn via de SKB website of bij het secretariaat op te vragen als samenvatting (publicatieverslag).

2.2 Openheid

Dit handboek en alle beheerde schema's zijn openbaar voor de gehele markt en alle belanghebbende partijen in de ruimste zin. SKB geeft openheid over de CI's die bevoegd zijn om het schema te gebruiken. Deze informatie is op de website van SKB (www.keurmerkbranches.nl) te vinden en deze informatie wordt actueel gehouden door SKB.

2.3 Toegankelijkheid

Alle belanghebbende partijen kunnen deelnemen binnen de schema's van SKB. De eisen en werkwijze daarvoor zijn in dit handboek opgenomen. Alle CI's die aan de in het handboek gestelde eisen voldoen, kunnen een overeenkomst met SKB afsluiten over certificatie op basis van dat schema. Per schema zijn de eisen voor elke CI gelijk.

Handboek SKB

Schemabeheer SKB

2.4 Draagvlak

Elke schema uitvoerder van een door SKB beheert schema, toont door hun schema aan dat er draagvlak is onder de belanghebbende partijen. Dit kan bijvoorbeeld gebeuren door te zorgen dat in het CvD van dat schema een vertegenwoordiger van een meerderheid van de belanghebbende partijen zitting heeft, zodanig dat elke deelnemende partij evenredig stemrecht heeft. Partijen die niet actief deelnemen aan het CvD, mogen in een schriftelijke verklaring aangeven dat zij het schema wel steunen, maar onder opgaaf van redenen niet aan het CvD deelnemen. Partijen die niet actief aan een CvD deelnemen, hebben geen stemrecht in dat CvD.

Handboek SKB

Schemabeheer SKB

3. Organisatie en werkwijze SKB

SKB is een onafhankelijke stichting (KvK-nummer: 30265159) die gevestigd is op de Einsteinbaan 1 te Nieuwegein. De rechtspersoon heeft een organisatie, bestaande uit een driekoppig bestuur, een directeur, een secretariaat en een CCvD. Daarnaast kan de directeur SKB specialisten en ter zake deskundigen inhuren voor taken die uitgevoerd moeten worden.

SKB heeft een faciliterende rol in de ontwikkeling van een netwerk waarin alle partijen die een rol spelen in de 'Metaalindustrie' (publieke en private opdrachtgevers, leveranciers van diensten / producten en bevoegd gezag) elkaar ontmoeten. In dat netwerk streven de deelnemers naar heldere en toetsbare werkafspraken en op de Metaalindustrie toegespitste oplossingen voor werk in uitvoering.

SKB heeft 2 kerntaken:

1. Het helpen ontwikkelen, het beoordelen en het beheren van kwaliteitsrichtlijnen en uitvoeringsnormen.
2. Bevorderen van het gebruik van de kwaliteitsrichtlijnen en uitvoeringsnormen.

SKB neemt daarbij de uitvoerende taken op zich. SKB is bij voorkeur eigenaar van de documenten, maar heeft in ieder geval het volledige beheerrecht.

SKB is onder meer verantwoordelijk voor:

- Het bewaken van de integriteit van het certificatie stelsel.
- Het ondersteunen en faciliteren van begeleidingscommissies voor het ontwikkelen of actueel houden van kwaliteitsrichtlijnen.
- Het verstrekken van schriftelijke informatie over de CCvD besluiten aan alle instellingen waarmee een overeenkomst is gesloten alsmede aan andere belanghebbende partijen.
- Het publiceren van de nummers en titels van kwaliteitsrichtlijnen en certificaten op haar website.
- Het bijhouden en publiceren van registers van certificaathouders op haar website;
- Het verstrekken van certificaten aan certificaathouders na een positieve beoordeling door de CI.
- het bewaken van de inhoudelijke (branchespecifieke) kwaliteit van de kwaliteitsrichtlijnen en certificaten.
- Samenstellen van de vertegenwoordiging van belanghebbenden in het CCvD en (tijdelijke) begeleidingscommissies t.b.v. het opstellen/aanpassen van een kwaliteitsrichtlijn.
- Het bekrachtigen van besluiten van het CCvD.

SKB beschikt voor het uitoefenen van haar taak over enkele commissies namelijk:

- Het CCvD.
- Begeleidingscommissies.

Handboek SKB

Schemabeheer SKB

3.1 Organisatie en competenties

3.1.1 Het bestuur

Het bestuur is eindverantwoordelijk voor SKB en geheel bevoegd. De taken, verantwoordelijkheden en samenstelling liggen vast in de stichtingsakte en bestuursreglement.

3.1.1 De directeur

De directeur stuurt de organisatie aan en voert directietaken uit. De directeur wordt voor zijn competenties beoordeeld door het stichtingsbestuur. De directeur bepaalt en beoordeelt de competenties van de medewerker(s) van het secretariaat. De directeur is secretaris van het CCvD, maar heeft daar geen stemrecht.

Competenties:

Moet kennis hebben van / ervaring hebben met:

- Schemabeheer algemeen (NTA 8813 en onderliggende IEC normen)
- Normkennis algemeen
- Kennis van de metaalbranche
- Aansturen administratieve organisatie
- Kennis van financiële rapportage

3.1.2 Het ondersteunend secretariaat

Het secretariaat voert alle ondersteunende activiteiten uit en wordt direct door de directeur aangestuurd. Het secretariaat is verantwoordelijk voor:

- Het coördineren en uitvoeren van de projecten die leiden tot kwaliteitsnormen.
- Het verzorgen van de communicatie naar belanghebbenden over documenten en andere zaken.
- Organisatie van vergaderingen van de diverse gremia binnen SKB.
- Alle administratieve zaken.

Competenties:

Moet kennis hebben van / ervaring hebben met:

- Administratieve vaardigheden en administratieve systemen.
- Basiskennis financiële rapportage.
- Basiskennis websitebeheer (mag uitbesteed worden).

3.1.3 CCvD

Het CCvD functioneert als besluitvormend orgaan over door SKB beheerde kwaliteitsrichtlijnen. SKB treedt op als rechtspersoon voor dit college. In het CCvD heeft geen van de deelnemende

Handboek SKB

Schemabeheer SKB

partijen (leverancier, afnemer, derden) een beslissende stem. Het CCvD voert haar taken geheel onafhankelijk van het bestuur SKB uit. Het CCvD bestaat naast de secretaris (directeur SKB) altijd uit een onafhankelijk aantal leden. Het bestuur van SKB bepaalt uit hoeveel leden het CCvD bestaat en wie welke rol speelt.

Het CCvD bewaakt de harmonisatie van de kwaliteitsrichtlijnen in de metaalsector aan de hand van de in dit document vastgelegde procedures en eisen. Dit leidt onder meer tot de volgende taken:

- Het adviseren over kwaliteitsrichtlijnen (zowel vakinhoudelijk als procedureel) en het bewaken van de onderlinge consistentie van samenhangende kwaliteitsrichtlijnen in de keten.
- Het beoordelen van kwaliteitsrichtlijnen en het vaststellen en bewaken van de procedurele afspraken bij het tot stand komen van kwaliteitsrichtlijnen.
- Het toezicht houden op de gelijkwaardige en correcte beoordeling door de CI's en het vervullen van een bemiddelende rol bij het oplossen van harmonisatiegeschillen tussen partijen die opereren binnen het certificatie stelsel.
- Het toezien op het verwerken van gewijzigde wet- en regelgeving in kwaliteitsrichtlijnen.
- Het toezien op de betrouwbaarheid van kwaliteitsrichtlijnen.
- Het toezien op de eenduidigheid van teksten door o.a. het voorkomen van interpretatieverschillen.
- De helderheid en herkenbaarheid van de titel van een kwaliteitsrichtlijn te beoordelen in relatie tot de scope van die kwaliteitsrichtlijn.

De werkwijze en de competenties van het CCvD ligt vast in het eigen reglement.

3.1.4 Specialisten, ter zake deskundigen en begeleidingscommissies

Ingehuurde specialisten zijn er voor specifieke taken zoals het ontwikkelen en/of beoordelen van nieuwe schema's. Deze specialisten worden door de directie in overleg met het CCvD ingehuurd, waarbij de competenties van deze specialisten tevoren voor het CCvD beoordeeld worden. Het CCvD kan externen met redenen omkleed weigeren bij meerderheid van stemmen.

Onder het CCvD kunnen één of meerdere begeleidingscommissies worden samengesteld voor de opstelling of aanpassing van nieuwe of bestaande kwaliteitsrichtlijnen die onder het beheer van het CCvD vallen. Dit geldt ook voor kwaliteitsrichtlijnen die door externe partijen (branche organisaties, CI-en, e.d.) zijn ontwikkeld.

Deze begeleidingscommissies hebben een naar behoefte wisselende samenstelling. Dat betekent dat diverse partijen (naast de betreffende beroepsgroep en certificerende instellingen in ieder geval ook opdrachtgevers en waar nodig relevant bevoegd gezag) gevraagd worden zitting te nemen in de begeleidingscommissie. Deskundigheid (kennis van het onderwerp van de regeling) en brede inbreng (variëteit van optieken) staan voorop bij de samenstelling van de begeleidingscommissie.

Handboek SKB

Schemabeheer SKB

Het voorzitterschap ligt bij een onafhankelijke persoon of bij SKB.

De taak van de begeleidingscommissie is het bespreken van concept- teksten en het leveren van input (informatie, tekstvoorstellen en aanpassuggesties) voor de gewenste inhoud. Het resultaat van de werkzaamheden van de begeleidingscommissie is een concept-ontwerp tekst. De status is een advies aan het CCvD.

3.1.5 Functiematrix en verantwoordelijkheden

Functiematrix en organigram, zie bijlage 1.

Verantwoordelijkheden, bevoegdheden

Functie	Verantwoordelijk	Bevoegdheden	Rapportage
Stichtingsbestuur	<ul style="list-style-type: none">- Eindverantwoordelijk voor SKB.	<ul style="list-style-type: none">- Volledig teken-bevoegd.- Neemt beslissingen over te beheren schema's.- Benoemt nieuwe CCvD leden, zie statuten SKB.	Openbaar jaarverslag.
Directeur	<ul style="list-style-type: none">- Verantwoordelijk voor organisatie SKB en ingehuurd externen.- Verantwoordelijk voor alle informatie naar derden en op de website (actueel en correct)	<ul style="list-style-type: none">- Stuurt de organisatie aan.- Sluit contracten met CI's af.- Eindbeslissing klachtafhandeling.- Review van alle bijgehouden registers.- Laten verstrekken certificaten na positieve beoordeling door CI.- Secretaris CCvD.	Rapporteert aan bestuur.
Secretariaat	<ul style="list-style-type: none">- Alle administratieve handelingen.- Alle financiële administratie.- Bijhouden registers (klachten, certificaten, belanghebbende partijen).	<ul style="list-style-type: none">- In opdracht van directeur.	Rapporteert aan directie.
CCvD voorzitter	<ul style="list-style-type: none">- Verantwoordelijk voor goed functioneren CCvD.	<ul style="list-style-type: none">- Zit alle CCvD vergaderingen voor.	Notulen CCvD.
CCvD leden	<ul style="list-style-type: none">- Voldoende kennis en competentie t.a.v. de schema's van SKB (zie het reglement CCvD).- Gevraagd en ongevraagd advies over schema's, CI's, in te huren externe deskundigen en klachtafhandeling.	<ul style="list-style-type: none">- Gevraagd en ongevraagd bindend advies aan bestuur SKB.- Geeft bindend advies over nieuwe schema's die SKB wil gaan beheren.- Beoordeelt in te huren specialisten en geeft bindend advies.- Adviseert directie over klachtafhandeling- Beslist definitief over interpretatie van schemacriteria.	Notulen CCvD

Handboek SKB

Schemabeheer SKB

3.2 Inbreng van belanghebbende partijen

Voor elk beheerd schema heeft het secretariaat SKB een overzicht van de belanghebbende partijen en deskundigen. In dit overzicht is ook de onderbouwing van deze partijen en deskundigen opgenomen. Dit overzicht wordt regelmatig (eenmaal per jaar bij de CvD vergadering of als daar aanleiding toe is), geactualiseerd door het secretariaat SKB.

Als er een schema aangepast moet worden of een nieuw schema opgesteld en beoordeeld wordt, stelt de directeur SKB vanuit de belanghebbende partijen en deskundigen een commissie samen die de werkzaamheden gaat uitvoeren. Hiervoor omschrijft de directeur SKB een opdracht.

Voor nieuwe schema's: zie hoofdstuk 4 in dit handboek.

3.3 Klachten en bezwaar

Iedere belanghebbende partij, certificaathouder, deskundige of marktpartij kan een klacht of bezwaar indienen bij SKB over SKB zelf of over een door SKB beheerd schema. Klachten over een betrokken CI, over een door een betrokken CI beoordeeld keurmerk of wel/niet afgegeven certificaat, of over een certificaathouder, worden bij de CvD van dat schema ingediend. Alle klachten en bezwaren worden vertrouwelijk behandeld. De directeur SKB is verantwoordelijk voor de correcte afhandeling van klachten en bezwaren.

De werkwijze is als volgt:

- Het secretariaat SKB neemt een klacht of bezwaar (verder klacht genoemd) in ontvangst en legt de omschrijving met toelichting hiervan met datum ontvangst vast op het klachtenformulier. De melder krijgt een ontvangstbevestiging van het secretariaat. Tevens wordt de klacht in het klachtenoverzicht ingeschreven met een registratiecode (jaartal en volgnummer). De klacht wordt middels de registratie aan de directeur SKB doorgegeven.
- De directeur SKB beoordeelt of SKB ontvankelijk is voor deze klacht. De klacht is ontvankelijk als:
 - deze betrekking heeft op een beslissing van SKB of het CCvD van SKB of als deze betrekking heeft op een eerder afgehandelde klacht;
 - deze betrekking heeft op een door SKB beheerd schema;
 - deze betrekking heeft op een bij een CvD van een door SKB beheerd schema ingediende klacht die naar mening van de melder niet adequaat is afgehandeld;
 - de klacht in het klachtenformulier SKB volledig is ingevuld en van voldoende toelichting is voorzien. Indien dit niet zo is, heeft de melder eenmalig de gelegenheid om de gevraagde informatie en onderbouwing aan te leveren;
- De melder krijgt terugkoppeling van de directeur SKB of de klacht ontvankelijk is of niet en zo ja, op welke termijn er een beslissing komt. Indien nodig verlengt de directeur deze periode eenmaal en geeft dit aan de melder door.
- Indien de klacht ontvankelijk is, geeft de directeur SKB de klacht aan het CCvD door ter behandeling.

Handboek SKB

Schemabeheer SKB

- Het CCvD SKB kan besluiten om de melder of een door de melder genoemde deskundige of betrokkene te horen. Dit kan zowel schriftelijk als mondeling gebeuren. Het CCvD SKB verzamelt alle informatie die betrekking op deze klacht heeft. Op basis hiervan wordt door het CCvD een analyse uitgevoerd van de klacht en de directie geadviseerd over de afhandeling. Deze afhandeling omvat correctieve (oplossen van de actuele klacht) en preventieve (acties om toekomstige afwijkingen te voorkomen) acties.
- De directeur neemt de eindbeslissing en informeert de melder binnen de vooraf afgegeven periode. Hierbij wordt een samenvatting van de analyse en de complete afhandeling aan de melder doorgegeven.
- Het CCvD beoordeelt tenminste eenmaal per jaar de afhandeling van alle klachten, waarbij het effect van de correctieve en preventieve acties wordt beoordeeld. Daar waar nodig zal het CCvD aanvullende acties definiëren en laten uitvoeren.

Het kan voorkomen dat een melder vindt dat zijn/haar klacht onvoldoende onderzocht en/of verkeerd beoordeeld is. De melder heeft dan de eenmalige mogelijkheid om deze klacht mondeling bij het CCvD toe te lichten. Het CCvD besluit op basis van deze hoorzitting om de klacht nogmaals in behandeling te nemen of de reeds genomen beslissing in stand te houden.

Handboek SKB

Schemabeheer SKB

4. Eisen aan door SKB beheerde schema's

Een schema uitvoerder kan een nieuw schema voordragen om door SKB beheerd te worden. In dat geval beoordeelt het CCvD of een schema en de daarbij behorende CvD en CI's daarvoor in aanmerking komen, of het schema aangepast moet worden om aan de eisen te voldoen, of dat een schema geheel niet voldoet. Het CCvD baseert deze beoordeling op de NTA 8813 hoofdstuk 6 en 7.

SKB stelt een model handboek ter beschikking aan potentiële schema uitvoerders, waarin de eisen uit dit hoofdstuk al uitgewerkt zijn als service naar deze schema uitvoerders.

Een te beheren schema moet in ieder geval de volgende onderdelen omvatten:

1. Doel van het schema en gevolgen voor de belanghebbende partijen.
2. Inhoud van de conformiteitsbeoordeling in de vorm van:
 - a. Identificatie van het onderwerp van de conformiteitsbeoordeling;
 - b. De eisen met eventuele interpretaties waartegen de toetsing van het onderwerp plaatsvindt;
 - c. Methode van harmoniseren van de interpretatie en werkwijze van CI's om een eenduidig certificatieproces voor alle (potentiële) certificaathouders te verkrijgen;
 - d. Een procedure voor periodieke evaluatie en indien van toepassing van de wijziging van het schema met als doel de goede werking van het schema te bewaken, verbeterpunten te identificeren en rekening houden met de feedback van belanghebbende partijen.
3. Proces van de conformiteitsverklaring:
 - a. De wijze waarop de CI de conformiteit vaststelt.
 - b. De wijze waarop de CI met afwijkingen en sancties moet omgaan.
 - c. De wijze waarop de CI (periodiek) toezicht houdt.
 - d. De tijdsbesteding van de CI.
 - e. De door de CI afgegeven conformiteitsverklaring.
 - f. De door SKB af te geven certificaten aan certificaathouders.
 - g. Het toe te passen merk.
4. De eisen die aan de CI's gesteld worden, zie hiervoor hoofdstuk 5 van dit handboek
5. Een reglement voor het CvD dat inhoudelijk het schema regelmatig actualiseert en verbetert. In het reglement moet minimaal vastgelegd worden:
 - a. De samenstelling van de CvD (aantal personen, de belanghebbende partijen die daarmee vertegenwoordigd worden);
 - b. Hoe voorzitter en secretaris benoemd worden;
 - c. De vergaderingen, de agendering en notulering daarvan;
 - d. Nemen en vastleggen van beslissingen;
 - e. Hoe de CvD het schema actueel houdt en verbeteringen / wijzigingen in het schema doorvoert;
 - f. Onafhankelijkheid en voorkomen van belangenverstremeling van CvD leden.

Handboek SKB

Schemabeheer SKB

Aanvullende eisen aan een schema:

- a. Het vaststellen van het schema moet aantoonbaar in overleg met belanghebbende partijen zijn gebeurd.
- b. Het schema moet gevalideerd zijn volgens de eisen van NTA 8813 hoofdstuk 7.3.
- c. SKB moet een openbaar register bijhouden met de afgegeven certificaten op basis van conformiteitsverklaringen van CI's.

Handboek SKB

Schemabeheer SKB

5. Eisen aan CI's

Per schema benadert de schema uitvoerder CI's, of neemt contact op met CI's die belangstelling tonen om de conformiteitsbeoordeling voor dat schema uit te voeren. Elke CI die aan de eisen van SKB en het schema voldoet, mag als CI optreden voor dat schema. Het CvD en daarna CCvD beoordelen de potentiële CI. Als CCvD en CvD van het schema akkoord zijn, wordt de CI toegelaten als CI op dat schema. De directeur SKB stelt in dat geval een contract met de betreffende CI op, waarin ten minste de onderwerpen uit de NTA 8813 hoofdstuk 8 en 9 zijn vastgelegd.

Elke organisatie kan als CI optreden als het aan de volgende eisen voldoet:

- De CI is een onafhankelijke rechtspersoon.
- De CI voldoet aan eventuele eisen die het schema aan de conformiteitsbeoordeling stelt.
- De CI heeft een ISO 9001 of vergelijkbaar systeem voor kwaliteitsborging, waarmee het kan aantonen dat de kwaliteit van de audits gewaarborgd is en waarin een eigen klachtenregeling is opgenomen.
- Het CI personeel moet competent zijn voor de taken en de eisen voor deze competenties moeten in het schema vastliggen.
- De CI kan aantonen geen tegenstrijdige belangen te dienen of te werken voor organisaties die de CI zal moeten beoordelen.
- De CI doet alleen aan conformiteitsbeoordelingen en geeft geen (on)betaalde adviezen aan marktpartijen die beoordeeld worden volgens het schema.
- De CI voldoet aan de eisen van informatie-uitwisseling en -aanlevering die relevant is voor het beheer van het schema en de wijze waarop overleg tussen CI's en SKB is ingericht.

Handboek SKB

Schemabeheer SKB

6. Uitvoering en onderhoud schema

Voor elk schema dat niet onder accreditatie valt [Raad van Accreditatie], stelt de betreffende schema uitvoerder of SKB vast op welke wijze toezicht wordt gehouden op de goede toepassing van het schema door de CI's waarmee een overeenkomst is gesloten.

SKB zorgt voor een goede communicatie (informatie-uitwisseling) tussen CI's die het schema toepassen en het CvD en eventuele commissies, die betrokken zijn bij de ontwikkeling en beheer van het betreffende schema op basis van een communicatieplan. SKB legt dit communicatieplan vast waarin de wijze van communiceren, de frequentie en de diepgang is afgestemd met alle partijen die deelnemen aan het overleg.

Het CvD van het schema is verantwoordelijk dat het schema geactualiseerd wordt. CvD leden kunnen zelf voorstellen voor verbetering indienen, het CvD kan verbeteringen bespreken die voortkomen uit klachtafhandeling en alle belanghebbende partijen kunnen voorstellen voor verbetering bij het CvD indienen. Ook worden norm- en wetwijzigingen die relevant zijn voor het schema meegenomen. Het CvD behandelt alle verbetervoorstellen en klachten en neemt een beslissing over de eventuele door te voeren wijzigingen van het schema.

Het CvD moet minimaal eenmaal per jaar een beoordeling uitvoeren of alle relevante marktpartijen voldoende vertegenwoordigd zijn en of het schema voldoende rekening blijft houden met alle belanghebbende partijen.

De werkwijze van het CvD dient in het reglement CvD omschreven te zijn. Dit reglement wordt door het CvD zelf opgesteld en beheerd. Voor het CvD is de procedure periodieke evaluatie en wijziging van het schema in dit handboek opgenomen (par 8.8).

Het secretariaat SKB stelt jaarlijks per schema een jaarrapportage op, met daarin statistieken op basis van de aangeleverde informatie van de betreffende schema uitvoerder.

Handboek SKB

Schemabeheer SKB

7. Merk

Als bij een beheerd schema een merk hoort, moet de schema uitvoerder dit merk beschermen (ref NTA 8813). Dat kan door:

1. Het merk te deponeren en richtlijnen vast te stellen voor het gebruik van het merk;
2. Inbreuk op het merk te herkennen en daarop actie te nemen;
3. Het merk bij SKB aan te melden.

Handboek SKB

Schemabeheer SKB

8. Kwaliteitsborging SKB

SKB heeft de volgende processen die van invloed zijn op de kwaliteit van SKB:

1. Het beheren van schema's en aansturen CvD's.
2. Het inregelen van nieuwe schema's en opzetten CvD.
3. Het functioneren van het CCvD als interne toezichthouder.
4. Klachten en afwijkingen m.b.t. beheerde schema's.
5. Periodieke beoordeling kwaliteit en corrigerende maatregelen van SKB.
6. Beheersing gedocumenteerde informatie.
7. Beoordelen van mogelijke belangenverstremming.
8. Schemabeheer door het CvD.

8.1 Het beheren van schema's

Proces: Het beheren van schema's		
Verantwoordelijk	Directeur SKB	
Prestatie indicatoren In jaarverslag SKB op te nemen	<ul style="list-style-type: none">• Aantal certificaathouders• Aantal schorsingen• Aantal niet-verlengde certificaten• Aantal CI's per schema• Aantal klachten per schema• Aantal verbeteringen per schema• Aantal belanghebbende partijen per schema• Aantal vergaderingen CvD	
Actie	Uitvoerend	Vastleggen
Beheren van door CI's aangeleverde informatie over conformiteitsbeoordelingen.	Secretariaat	Dossier van het schema
Het beoordelen van de aangeleverde (deel)conformiteitsbeoordelingen en het verstrekken van de daaruit volgende certificaten.	Directeur secretariaat	Certificaat
Bijhouden register met alle certificaathouders per schema.	Secretariaat	Register en website
Beschikbaar stellen van relevante informatie aan belanghebbende partijen.	Secretariaat	Dossier van het schema
Faciliteren jaarlijkse vergadering CvD's.	Secretariaat	Agenda en notulen in dossier van het schema
Jaarlijks beoordelen van de werking van het schema, verbeterpunten en feedback van belanghebbende partijen.	Directeur	Dossier van het schema
Beoordelen potentiële CI's, overleg met CCvD en CvD hierover en opstellen contract met CI na goedkeur CCvD en CvD.	Directeur	Dossier van CI
Afhandelen van klachten conform par 3.3.	Directeur	Klachtrapport Dossier van het schema
Bijhouden van wijzigingen in schema's.	Secretariaat	Dossier van het schema
Jaarlijks beoordelen van de klachtafhandeling conform par. 3.3.	CCvD	Notulen Dossier van het schema

Handboek SKB

Schemabeheer SKB

Jaarlijks beoordelen of CvD van elk schema voldoende functioneert, of het schema actueel blijft en of wijzigingen van het schema onderbouwd zijn.	CCvD	Notulen Dossier van het schema
Jaarlijks beoordelen of alle belanghebbende partijen betrokken zijn bij een schema, overleg met nieuwe partijen die zich melden en indien nodig het wijzigingen van het CvD.	CCvD	Notulen Dossier van het schema

8.2 Inregelen nieuwe schema's

Proces Het inregelen van nieuwe schema's		
Verantwoordelijk	Directeur SKB	
Prestatie indicatoren	<ul style="list-style-type: none"> • Aantal nieuwe goedgekeurde schema's • Doorlooptijd inregelen nieuw schema • Aantal afgekeurde schema's • Voltallig CvD 	
Actie	Uitvoerend	Vastleggen
Vanuit de SKB of vanuit een belanghebbende partij kan een nieuw schema aan SKB aangeboden worden. Dat schema wordt beoordeeld of dit aan de eisen van SKB valt.	Directeur	Notitie
Indien positief, beoordeelt het CCvD dit nieuwe schema of dit in aanmerking komt en welke acties er uitgevoerd moeten worden. Hierbij worden ook de belanghebbende partijen bepaald en wordt bij deze partijen het draagvlak gevraagd.	Vz CCvD	Notulen
Benaderen personen van de belanghebbende partijen en deskundigen voor de vorming van een commissie (CvD io) die het schema gaat aanpassen aan de eisen van de SKB en de NTA 8813 hoofdstuk 6 en 7.	Directeur	Dossier van het schema
Benaderen personen van alle belanghebbende partijen om zitting te nemen in het CvD van dat schema.	Commissie	Notities
Validatie van het aldus opgestelde schema volgens par. 7.3 van de NTA 8813.	Commissie	Dossier van het schema
Beoordeling schema, CvD en validatie.	CCvD	Notulen
Benaderen potentiële CI's voor het nieuwe schema.	Directeur SKB	Gespreksnotities en aanvullende informatie van de potentiële CI
Beoordelen CI's voor het nieuwe schema.	CvD	Dossier van het schema
Beoordelen CI's voor het nieuwe schema.	CCvD	Dossier van het schema
Opstellen contract met CI en SKB op basis eisen van hoofdstuk 8 van de NTA 8813.	Directeur	Contract
Publicatie over het nieuwe schema.	Secretariaat	Website SKB en vakbladen in de betrokken branches
Het schema en alle informatie openbaar maken voor belanghebbende partijen en derden.	Secretariaat	Website SKB
Register voor certificaathouders openbaar maken.	Secretariaat	Website SKB
Beheer schema volgens proces 8.1.		

Handboek SKB

Schemabeheer SKB

8.3 Functioneren CCvD

Proces Het functioneren van het CCvD		
Verantwoordelijk	Voorzitter CCvD	
Prestatie indicatoren	<ul style="list-style-type: none"> • Aantal vergaderingen CCvD • Aantal adviezen CCvD • Aantal door CCvD behandelde klachten • Voltallig CCvD 	
Actie	Uitvoerend	Vastleggen
Het CCvD vergadert tenminste eenmaal per jaar over de volgende onderwerpen: <ul style="list-style-type: none"> - De status van alle beheerde schema's. - Wijziging in normen en wetgeving van invloed op de beheerde schema's. - Voorstellen voor het beheer van nieuwe schema's. - Het behandelen van klachten over de SKB en over de afhandeling van klachten. - Het verslag van de jaarlijkse interne audit (proces 8.5) - De eigen actiepuntenlijst. 	CCvD	Agenda en notulen
Het CCvD vergadert ad hoc over: <ul style="list-style-type: none"> - Specifieke klachten over de klachtenprocedure van SKB. - Voorstellen voor nieuwe CI's. - Voorstellen voor nieuwe schema's. - De interpretatie van schemacriteria n.a.v. klachten of meldingen door belanghebbende partijen. - Als de directeur of bestuur SKB om advies vraagt. 	Secretariaat, CCvD	Agenda en notulen met actiepuntenlijst
Het CCvD vergadert ad hoc als leden CCvD van mening zijn dat er een advies aan het bestuur SKB uitgebracht moet worden	CCvD	Notulen met actiepuntenlijst
Indien leden het CCvD verlaten bijv. door pensioen of door het verlaten van de door hen vertegenwoordigde partij, kunnen leden CCvD een persoon voordragen als nieuw CCvD lid. Het CCvD wordt uitgebreid met een nieuw lid als daarmee voldaan wordt aan de eisen voor samenstelling van het CCvD, als alle CCvD leden daarmee instemmen en het bestuur SKB geen onderbouwde bezwaren heeft.	CCvD	Notulen of e-mails
Het bestuur SKB bepaalt het aantal leden CCvD en hun rol in het CCvD	Bestuur SKB	Notulen bestuur SKB
Als het CCvD van mening is dat de directeur SKB zich niet aan dit handboek houdt of schade toebrengt aan SKB, kan het CCvD hierover een vergadering uitroepen. Deze vergadering kan besluiten de directeur op non-actief te stellen. Dit kan alleen als alle CCvD leden instemmen.	CCvD	Notulen

Handboek SKB

Schemabeheer SKB

8.4 Klachten en afwijkingen per schema

Proces Klachten en afwijkingen per schema		
Verantwoordelijk	Directeur SKB	
Prestatie indicatoren	<ul style="list-style-type: none">• Aantal klachten• Aantal ontvankelijke klachten• Aantal afgehandelde klachten• Aantal klachten over klachtafhandeling	
Actie	Uitvoerend	Vastleggen
Procedure conform par 3.3 van dit handboek		

8.5 Periodieke beoordeling kwaliteit en corrigerende maatregelen

Proces Periodieke beoordeling kwaliteit en corrigerende maatregelen		
Verantwoordelijk	Directeur	
Prestatie indicatoren	<ul style="list-style-type: none">• Aantal beoordelingen (interne audit)• Aantal corrigerende maatregelen• Aantal afgehandelde maatregelen	
Actie	Uitvoerend	Vastleggen
Enmaal per jaar wordt een interne audit uitgevoerd waarbij de SKB volgens dit handboek en de NTA 8813 wordt beoordeeld, zie par 11.3 van deze norm. De interne auditor die de audit gaat uitvoeren wordt door directeur SKB benoemd en is een (externe) deskundige.	Interne auditor	Auditverslag met actiepuntenlijst
Tijdens deze audit worden ook alle klachtrapporten behandeld en de afhandeling van deze klachten beoordeeld.	Interne auditor	Auditverslag met actiepuntenlijst
Tijdens deze audit wordt ook beoordeeld of alle corrigerende en preventieve maatregelen zijn uitgevoerd en of beoordeeld is dat deze het beoogde resultaat hebben.	Interne auditor	Auditverslag met actiepuntenlijst
Bij afwijkingen worden in samenspraak met de proceseigenaar corrigerende en preventieve maatregelen gedefinieerd.	Interne auditor	Auditverslag met actiepuntenlijst
Het auditverslag wordt aan de directeur SKB aangeboden en besproken. Een kopie van het auditverslag gaat naar het CCvD.	Interne auditor	Auditverslag met actiepuntenlijst
De corrigerende en preventieve maatregelen worden op de actiepuntenlijst gezet en bewaakt.	proceseigenaar	

Handboek SKB

Schemabeheer SKB

8.6 Beheersing gedocumenteerde informatie

Proces Beheersing gedocumenteerde informatie		
Verantwoordelijk	Directeur	
Prestatie indicatoren	<ul style="list-style-type: none">• Aantal afwijkingen in de documentatie• Aantal datalekken• Aantal klachten over informatie(verstrekking)	
Actie	Uitvoerend	Vastleggen
SKB beheert veel informatie, waarvan een deel vertrouwelijk is zoals bijvoorbeeld CI contracten, auditverslagen, notulen CCvD en CvD. Deze worden op een beveiligde server en/of in een afgesloten dossierkast bewaard en actueel gehouden.	Secretariaat	Beveiligde server voor alle digitale informatie Afgesloten dossierkast voor prints
Van alle informatie is de duur van bewaren bekend: 10 jaar. Na 10 jaar dient deze informatie verwijderd te worden.	Secretariaat	Notitie met overzicht geruimde informatie
Van alle versies worden de oude en vervallen versies bewaard.	Secretariaat	Dossier van het schema
Persoonsgegevens en informatie die tot personen herleidbaar is, wordt nooit met derden gedeeld. Hierbij wordt uitgegaan van de AVG eisen t.a.v. bewerken persoonsgegevens.	Secretariaat	
Indien derden informatie opvragen, wordt besloten of deze informatie vrijgegeven mag worden. Indien niet vrijgegeven, krijgt de vraagsteller dat te horen met korte onderbouwing.	Directeur	Dossier van het schema Afwijzing (indien van toepassing)
Alle informatie die voor belanghebbende partijen nodig is, zoals schema's, bijbehorende CI's en registers, worden op aanvraag en bij wijziging aan de belanghebbende partijen verstrekt.	Secretariaat	N.v.t.
Als overheden of geaccrediteerde instellingen informatie opvragen, wordt de aanvraag beoordeeld op rechtsgeldigheid en krijgt de vraagsteller met redenen toe- of afwijzing van de vraag. Hiervoor kan ondersteuning van afdeling bedrijfsjuridisch van de Koninklijke Metaalunie gevraagd worden.	Directeur	Afwijzing (indien van toepassing)

Handboek SKB

Schemabeheer SKB

8.7 Beoordelen van mogelijke belangenverstremgeling

Proces Beoordelen mogelijke belangenverstremgeling		
Verantwoordelijk	Directeur SKB	
Prestatie indicatoren	<ul style="list-style-type: none">• Aantal uitgevoerde beoordelingen• Aantal klachten over mogelijke belangenverstremgeling• Aantal afgehandelde klachten	
Actie	Uitvoerend	Vastleggen
Als personen of partijen gaan deelnemen aan door SKB beheerde schema's, wordt dit bij het CCvD SKB gemeld.	secretariaat	Notitie en/of e-mail
Als er een klacht over mogelijke belangenverstremgeling wordt doorverwezen naar SKB, wordt dit bij de CCvD gemeld.	secretariaat	Klachtomschrijving met aanvulling
Het CCvD zoekt aanvullende informatie en, indien nodig, met personen en/of partijvertegenwoordigers gaan praten.	CCvD	Interne CCvD notitie(s)
Indien GEEN bewijs van belangenverstremgeling wordt gevonden, meldt het CCvD dit aan de directeur. Indien nodig verstrekt de directeur aan de belanghebbenden in de zaak en/of aan de klachtmelder een bericht van geen bezwaar.	CCvD	Bericht van geen bezwaar Aanvulling op klachtformulier
Als WEL bewijs van belangenverstremgeling wordt gevonden, meldt de CCvD dit aan de directeur SKB met advies voor mogelijke acties.	CCvD	Bericht van bezwaar
De directeur SKB onderneemt vervolgens actie. Deze acties kunnen zijn: <ul style="list-style-type: none">- Persoon of partij afwijzen voor een rol bij SKB of een door SKB beheerd schema.- Advies aan een partij om een andere persoon voor te stellen.- Overleg met de betreffende partij of persoon over mogelijke oplossingen van de belangenverstremgeling.	Directeur SKB	Gespreksnotities

Handboek SKB

Schemabeheer SKB

8.8 Schemabeheer door CvD

Proces Schemabeheer door CvD		
Verantwoordelijk	Voorzitter CvD	
Prestatie indicatoren	<ul style="list-style-type: none"> • Aantal certificaathouders • Aantal schorsingen • Aantal niet-verlengde certificaten • Aantal CI's • Aantal klachten • Aantal verbeteringen • Aantal belanghebbende partijen • Aantal vergaderingen CvD 	
Actie	Uitvoerend	Vastleggen
Bij aanvang van het CvD stelt het CvD een eigen reglement op waarin de werkwijze wordt vastgelegd, zie hoofdstuk 4 van dit handboek.	CvD	Reglement CvD
Het CvD vergadert tenminste eenmaal per jaar over de volgende onderwerpen: <ul style="list-style-type: none"> - De status van het schema - Wijziging in normen en wetgeving van invloed op het schema - Klachten over CI's en over conformiteitsbeoordelingen door CI's - Ingediende verbetervoorstellen - Feedback van belanghebbende partijen - De eigen actiepuntenlijst 	CvD	Agenda en notulen
Als uit de evaluatie van het schema blijkt dat er wijzigingen nodig zijn, wijzigt het CvD, al dan niet in overleg met het CCvD of met ondersteuning van externe deskundigen het schema.	CvD	Schema: handboek, controlelijst en interpretatiedocument. Verhogen revisiestand interpretatiedocument
Wijzigingen in het schema worden aan het secretariaat SKB doorgegeven om te delen met de directeur SKB, het CCvD, alle betrokken CI's en alle belanghebbende partijen. Hierin is ook de overgangstermijn van de wijzigingen opgenomen	Secretariaat SKB	Notitie Website SKB
Het CvD moet minimaal eenmaal per jaar een beoordeling uitvoeren of alle relevante marktpartijen voldoende vertegenwoordigd zijn en of het schema voldoende rekening blijft houden met alle belanghebbende partijen.	CvD	Notulen
Eenmaal per jaar wordt een rapportage aan het CCvD verstuurd met daarin een korte samenvatting van de notulen, doorgevoerde wijzigingen en resultaten van klachtafhandelingen	CvD	Jaarverslag

Handboek SKB

Schemabeheer SKB

Bijlage 1. De functiematrix en organogram

Functienaam	Personele invulling	Vervanging
Bestuur SKB: voorzitter		
Secretaris		
Directeur SKB		
Secretariaat SKB		
CCvD SKB: Voorzitter		
Secretaris		
leden		

