

Certificeringsreglement *Kwaliteit in Beeld en Zicht op Ontwikkeling*

Vastgesteld d.d. 3 maart 2020

1. Doel en reikwijdte van dit reglement

Dit Certificeringsreglement legt de verantwoordelijkheden en bevoegdheden vast van bestuur, directeur en auditoren van de Certificeringsorganisatie Bibliotheekwerk, Cultuur en Taal (hierna te noemen CBCT) in verband met de uitvoering van het certificeringsproces.

2. Verantwoordelijkheden van bestuur, directeur en auditoren

2.1 Het bestuur van CBCT is in het kader van dit reglement verantwoordelijk voor:

- a. het vaststellen van regels en procedures met betrekking tot certificering van auditees die gecertificeerd worden op basis van *Kwaliteit in Beeld. Certificeringskader voor bibliotheekwerk, cultuur en taal* (voortaan: *Kwaliteit in Beeld*) en *Zicht op Ontwikkeling. Certificeringskader taalhuizen* (voortaan: *Zicht op Ontwikkeling*) en de door eigenaren daarvan genomen besluiten.
- b. op basis van hieronder voorgeschreven periodieke rapportages toezien op toepassing en naleving van deze regels en procedures en het bewaken van de kwaliteit van het certificeringsproces.
- c. besluitvorming met betrekking tot bezwaarschriften op basis van zwaarwegend advies van de Bezwarencommissie.
- d. de (digitale) ondertekening van de uitgegeven certificaten namens CBCT door de voorzitter en de secretaris.
- e. het onderhoud, de actualisering en specifieke advisering met betrekking tot *Kwaliteit in Beeld en Zicht op Ontwikkeling*.

2.2 De directeur van CBCT draagt in het kader van het certificeringsproces zorg voor:

- a. kwaliteit, betrouwbaarheid en tijdigheid van het audit- en certificeringsproces.
- b. het ramen van personele capaciteit en financiële middelen ten behoeve van het uitvoeren van de werkzaamheden van CBCT.
- c. het tijdig doen plannen en kwalitatief goed bemensen van audits, daaronder begrepen het contracteren van auditoren, alsmede het in voorkomende gevallen beëindigen van contracten.
- d. het onderhouden van contact met auditees tijdens relevante fasen van het certificeringsproces (planning, certificeringsbesluit en, indien van toepassing, bezwaarschriften).
- e. het toepassen van de juiste procedures met betrekking tot certificering van auditees.
- f. het formeel vaststellen van certificeringsbesluiten op basis van zwaarwegend advies door auditoren en het bijhouden van een register van gecertificeerde auditees.

- g. het waarborgen van de vertrouwelijkheid van de auditrapportages naar derden.
- h. het afhandelen van klachten van auditees over het proces van certificeren.
- i. het periodiek rapporteren aan het bestuur van CBCT over status en voortgang van certificering.
- j. het op verzoek ondersteunen van de auditees bij hun externe communicatie/public relations na afloop van een certificeringstraject.
- k. het op verzoek bieden van nazorg aan auditees na afloop van een certificeringstraject, binnen de beroepsgrenzen die aan het auditorschap verbonden zijn.
- l. het (doen) publiceren op de website van CBCT van een overzicht van de (al dan niet) gecertificeerde organisaties/taaluizen.

2.3 De auditor(en) is/zijn verantwoordelijk voor:

- a. de kwaliteit van de audit tijdens alle fasen van het auditproces.
- b. het conform interne procedures tijdig voorbereiden, uitvoeren en rapporteren van een audit; het auditteam brengt een zwaarwegend advies uit.
- c. het toepassen en nakomen van de procedures die door het bestuur zijn vastgesteld.
- d. het onderhouden c.q. verbeteren van de beschreven competenties en de specifieke eisen die op basis van training, bijscholing, begeleiding en evaluatie aan hem/haar worden gesteld.

2.4 Overig

- a. de auditoren zijn onafhankelijk en door CBCT geselecteerd op basis van het door het bestuur van CBCT vastgesteld functieprofiel.
- b. de samenstelling van de auditteams wordt mede bepaald op grond van Kwaliteit in Beeld en Zicht op Ontwikkeling benoemde auditcategorieën (I tm IV).

3. Basis van certificering

3.1 Certificering van organisaties wordt uitgevoerd bij alle leden van ledenorganisaties die tevens eigenaar zijn van Kwaliteit in Beeld en Zicht op Ontwikkeling. Het aanschrijven van auditees gebeurt op basis van een door die organisaties aangereikte ledenlijst.

3.2 Certificering van programma's en specifieke dienstverlening wordt uitgevoerd in opdracht van eigenaren van de certificeringkaders voor zover die geen ledenorganisatie zijn.

3.3 Het certificeringsproces en de beoordeling geschiedt op basis van Kwaliteit in Beeld en Zicht op Ontwikkeling de daarmee verbonden procesgang, documenten en systemen.

4. Klachten

4.1 Klachten met betrekking tot het certificeringsproces kunnen schriftelijk worden gericht aan de directeur van CBCT.

4.2 Binnen 2 weken na ontvangst van de klacht krijgt de auditee een schriftelijke reactie. Indien opvolging van de klacht meer dan 2 weken in beslag neemt, dan krijgt de auditee een bevestiging van ontvangst en een termijn waarbinnen een schriftelijke reactie zal plaatsvinden.

4.3 De directeur van CBCT rapporteert periodiek aan het bestuur van CBCT over de aard, omvang en wijze van opvolging van klachten.

5. Bezwaar

5.1 Tegen het certificeringsbesluit van CBCT kan door de betreffende auditee bezwaar worden aangetekend bij het bestuur van CBCT. Dit dient schriftelijk en aangetekend te gebeuren binnen zes weken na ontvangst van het certificeringsbesluit. Het bezwaarschrift dient te zijn ondertekend door de directeur c.q. een anderszins rechtsgeldig vertegenwoordigende functionaris van de auditee.

5.2 Het bezwaarschrift bevat tenminste de naam en het adres van de indiener, de dagtekening en een omschrijving van het besluit waartegen het bezwaar is gericht alsmede de gronden van het bezwaar.

5.3 Met de vaststelling van dit Certificeringsreglement is een vaste commissie van advies ingesteld, hierna te noemen Bezwarencommissie, voor het behandelen van de bezwaarschriften. Het inhoudelijk beoordelingskader van de commissie is Kwaliteit in Beeld, Zicht op Ontwikkeling en alle daaruit voortvloeiende vastgestelde documenten.

5.4 De Bezwarencommissie bestaat uit drie leden die door het bestuur worden benoemd. Deze leden van de Bezwarencommissie wijzen gezamenlijk uit hun midden een voorzitter aan. In de commissie dient deskundigheid inzake het proces van certificeren aanwezig te zijn alsmede voldoende kennis van recht en regelgeving.

5.5 Het bezwaarschrift wordt behandeld door de Bezwarencommissie. De Bezwarencommissie adviseert het bestuur binnen 8 weken na ontvangst van het bezwaarschrift. De commissie omkleedt het advies met argumenten.

5.6 De Bezwarencommissie kan de directeur van de bezwarende organisatie en het auditteam gezamenlijk of elk afzonderlijk uitnodigen voor een hoorzitting.

5.7 De Bezwarencommissie wordt ondersteund door een jurist, in de rol van secretaris.

5.8 Na ontvangst van het advies neemt het bestuur binnen 4 weken een besluit t.a.v. het bezwaar. In het geval het bestuur daarbij het advies van de Bezwarencommissie niet volgt, besluit het bestuur gemotiveerd en met redenen omkleed.

5.9 Het bestuur zendt een afschrift van het genomen besluit, voorzien van het uitgebrachte advies aan de bezwaarde(n) en aan de Bezwarencommissie.

5.10 Van bovengenoemde termijnen kan alleen worden afgeweken met instemming van het bestuur en onder schriftelijke mededeling aan de bezwaarde(n).

5.11 De leden van de Bezwarencommissie worden benoemd voor een periode van 4 jaar en kunnen eenmaal aansluitend worden herbenoemd.

5.12 Het lidmaatschap van de bezwarencommissie eindigt door:

- a. vrijwillig of periodiek aftreden;
- b. het aanvaarden van een functie die op grond van de navolgende bepaling onverenigbaar is met lidmaatschap van de bezwarencommissie;
- c. ontslag door het bestuur ingeval van ernstig disfunctioneren;
- d. overlijden.

5.13 Een lid van de Bezwarencommissie kan niet tegelijkertijd zijn:

- a. bestuurslid, lid van raad van toezicht of werknemer van een auditee binnen het werkveld van CBCT
- b. bestuurslid of werknemer van een eigenaar van Kwaliteit in Beeld of Zicht op Ontwikkeling.
- c. auditor voor CBCT

6. Onderhoud, actualisering en specifieke advisering met betrekking tot Kwaliteit in Beeld en Zicht op Ontwikkeling

6.1 Het bestuur van CBCT stelt een vaste Commissie van Advies in.

6.2 Het bestuur van CBCT benoemt de voorzitter en overige leden van de commissie. Het bestuur draagt daarbij zorg voor een juiste balans van inbreng door a) eigenaren van Kwaliteit in Beeld en Zicht op Ontwikkeling, b) kennis en ervaring in het werkveld van CBCT en c) onafhankelijke deskundigheid van buiten het werkveld van CBCT. De directeur CBCT treedt op als ambtelijk secretaris van de Commissie van Advies.

6.3 De taak van de Commissie van Advies is:

- a. het inhoudelijk adviseren van het bestuur met betrekking tot het voortdurende onderhoud en de actualisering van deel 1 van Kwaliteit in Beeld en Zicht op Ontwikkeling. Deze advisering vindt mede plaats op basis van periodieke evaluatie van de uitvoering zoals uitgevoerd door CBCT.
- b. het op verzoek van directie en/of bestuur van de stichting geven van advies met betrekking tot specifieke casussen dan wel andere audit- en certificeringsvraagstukken waarover Kwaliteit in Beeld, Zicht op Ontwikkeling of andere regelingen geen of onvoldoende uitsluitel bieden.

7. Overig

Over zaken waarin dit reglement niet voorziet, besluit het bestuur na overleg met de directie van CBCT.