

Keurmerkinspecties



Bureau de Wit
september 2020

VOORAF

In dit document treft u de werkwijze aan die door Bureau de Wit wordt gehanteerd bij de uitvoer en beoordeling van keurmerkinspecties. Tevens zijn de voorwaarden waar u als opdrachtgever aan dient te voldoen in dit document omschreven.

KLANTAANNAME

Nieuwe relaties die volgens het zelfcontrolesysteem inspecties willen laten uitvoeren (keurmerkinspecties), worden eerst door een keurmeester of medewerker kwaliteitsdienst bezocht. Dit noemen we een nulmeting. Wanneer de score van de nulmeting 70% of hoger is en de beoordelaar geeft een positief advies, dan zal de nieuwe relatie opgenomen worden in het keurmerkinspectiesysteem. Als de score echter lager dan 70% uitvalt en het oordeel van de beoordelaar negatief is, dan zal de nieuwe relatie volgens de standaard inspectiemethode* worden beoordeeld, net zo lang tot de score >80% is en er een positief advies wordt gegeven door de beoordelaar. Bij een positief advies zal de relatie worden opgenomen in het keurmerkinspectiesysteem.

Tijdens de nulmeting wordt extra de tijd genomen om advies te verstrekken, zodat verbeteracties beter kunnen worden uitgevoerd. Tevens zal de werkwijze en het gebruik van het BdWDashboard worden toegelicht. Voor formulebedrijven (met hoofdkantoor >10 locaties) is de minimale bezoekfrequentie 2x per jaar - mits de organisatie zelf actief beleid voert op gebied van kwaliteitsverbetering. Voor alle andere locaties is de minimale bezoekfrequentie in het eerste bezoekjaar 4 x per jaar.



**De standaard inspectiemethode is inhoudelijk vrijwel gelijk aan het keurmerkinspectiesysteem maar is géén onderdeel van de keurmerktokenningsprocedure.*

EISEN AAN DE OPDRACHTGEVER

Wanneer een opdrachtgever volgens het zelfcontrolesysteem van Bureau de Wit wil worden beoordeeld, dan worden er vooraf afspraken vastgelegd met de opdrachtgever. In deze afspraken wordt, naast de prijsovereenkomst, het volgende vastgelegd:

Bezoekfrequentie nieuwe klantrelaties per jaar (minimaal 4 bezoeken per jaar m.u.v. formule bedrijven)

- Onaangekondigde inspecties.
- Verplichte deelname van alle locaties die zijn aangesloten bij een bepaalde formule.
- Verplicht en tijdig invullen van de actie- /verbeterplannen na iedere inspectie.
- Verplichte opvolging van de geconstateerde verbeterpunten
- De opdrachtgever geeft toestemming aan Bureau de Wit om de NVWA toegang te geven tot de inspectieresultaten wanneer zij daar om vraagt.
- Bij een verbouwing van de productieruimte / keuken wordt Bureau de Wit zo snel mogelijk op de hoogte gesteld. Wij kunnen dan de inschatting maken of het in de ontstane situatie nodig is een (vervroegd) bezoek uit te voeren.
- Bij wijzigingen van de direct leidinggevende(n) van het productie- / keukenpersoneel, wordt Bureau de Wit zo snel mogelijk op de hoogte gebracht. Wij kunnen dan de inschatting maken of het in de ontstane situatie nodig is een (vervroegd) bezoek uit te voeren.
- Wanneer een bedrijf wisselt van eigenaar, dan wordt de ondernemer geacht dit op korte termijn aan Bureau de Wit door te geven. Het keurmerk blijft dan nog steeds geldig maar wel zal er binnen drie maanden een nieuwe keurmerkinspectie moeten plaatsvinden, waarbij een voldoende eindscore leidt tot het behoud van het keurmerk en een onvoldoende score leidt tot het intrekken van het keurmerk (en de groene status). Na deze inspectie zal de normale keurmerk-cyclus worden voortgezet. Het wisselen van bedrijfseigenaar heeft vaak ook gevolgen voor het KvK-nummer en/ of het vestigingsnummer zoals dat bij de KvK bekend is. De ondernemer wordt geacht om deze mutatie aan Bureau de Wit door te geven. Het niet tijdig doorgeven van deze nummers kan gevolgen hebben voor wel of niet behouden van het keurmerk.
- Wanneer het bedrijf verhuist naar een nieuwe locatie, wordt Bureau de Wit zo spoedig mogelijk op de hoogte gebracht. Het keurmerk blijft dan nog steeds geldig maar wel zal er binnen drie maanden een nieuwe nulmeting moeten plaatsvinden.

SCHADUWBEZOEKEN

In verband met interne controles, kan het zijn dat u na een bezoek van een keurmeester binnen 1 à 2 dagen nog een bezoek krijgt van een medewerker van Bureau de Wit. Dit bezoek is puur bedoeld om ons eigen beoordelingssysteem te toetsen en wordt niet aan u doorberekend.

INTERPRETATIE RESULTATEN KEURMERKINSPECTIES

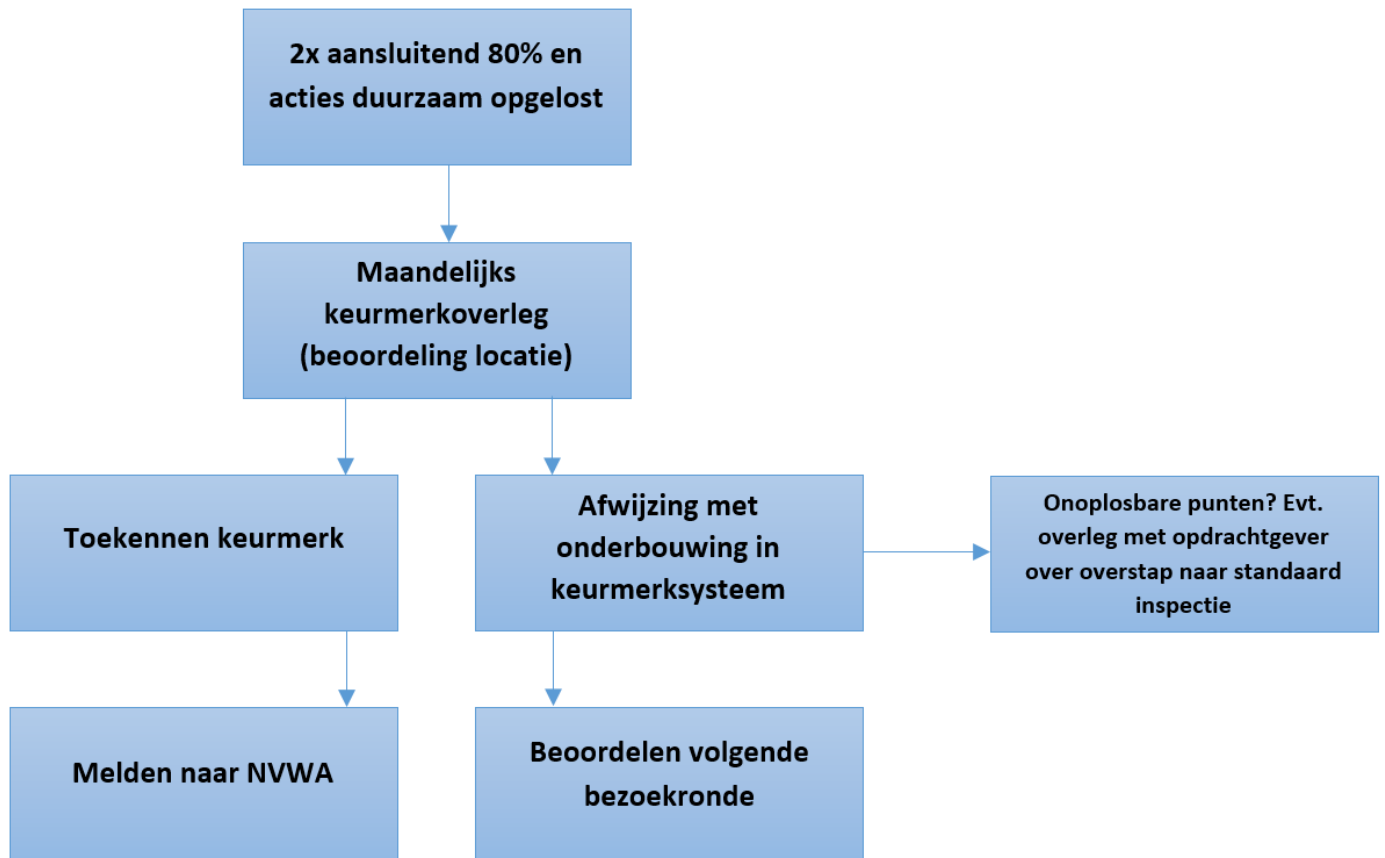
Wanneer een opdrachtgever deelneemt aan het keurmerksysteem, dan dient men, om een keurmerk te kunnen behalen, minimaal twee aansluitende bezoeken 80% of meer te scoren. De actielijsten dienen volledig te zijn ingevuld (oorzaak en oplossing). Tevens dienen alle verbeterpunten toonbaar en duurzaam opgelost te zijn.

Tijdens een maandelijks keurmerkoverleg worden alle relaties besproken en beoordeeld of een keurmerk te rechtvaardigen is. Verder kan de keurmerkbeheerder onverwachts langskomen om te controleren of een bedrijf inderdaad voldoet aan alle voorwaarden voor het uitdragen van het keurmerk (dit bezoek zal overigens niet aan u worden doorberekend). Wanneer er een afwijzing plaatsvindt, zal de onderbouwing vastgelegd worden in het beoordelingssysteem van Bureau de Wit. Wanneer er tekortkomingen zijn geconstateerd die niet kunnen worden opgelost of die niet door de locatie zullen worden opgelost, dan kan er aan de klant worden gesuggereerd om over te schakelen naar de standaard BdW inspecties.

Nieuwe keurmerklocaties worden maandelijks doorgegeven aan de NVWA. (locaties die het keurmerk kwijt raken worden eveneens doorgegeven aan de NVWA).

De klantrelatie wordt per mail op de hoogte gesteld van de toekenning.

SCHEMATISCHE WEERGAVE INTERPRETATIE SCORES



INSPECTIES BIJ KEURMERKHOUDERS

Locaties die in het bezit van het keurmerk (en als zodanig zijn aangemeld bij de NVWA), moeten blijven voldoen aan de eerder gestelde eisen. Score >80%, actieplan volledig en juist invullen, en bij de eerstvolgende inspectie dient aangetoond te worden dat de acties ook zijn geïmplementeerd. Het actieplan dient binnen 2 weken na rapportage volledig ingevuld te zijn. Wanneer na deze periode het actieplan nog niet is ingevuld, volgt er een aanmaning om dit alsnog zo spoedig mogelijk te doen, maar maximaal binnen twee additionele weken. Het heeft gevolgen voor het behoud van het keurmerk als blijkt dat het actierapport bij herhaling niet wordt ingevuld.

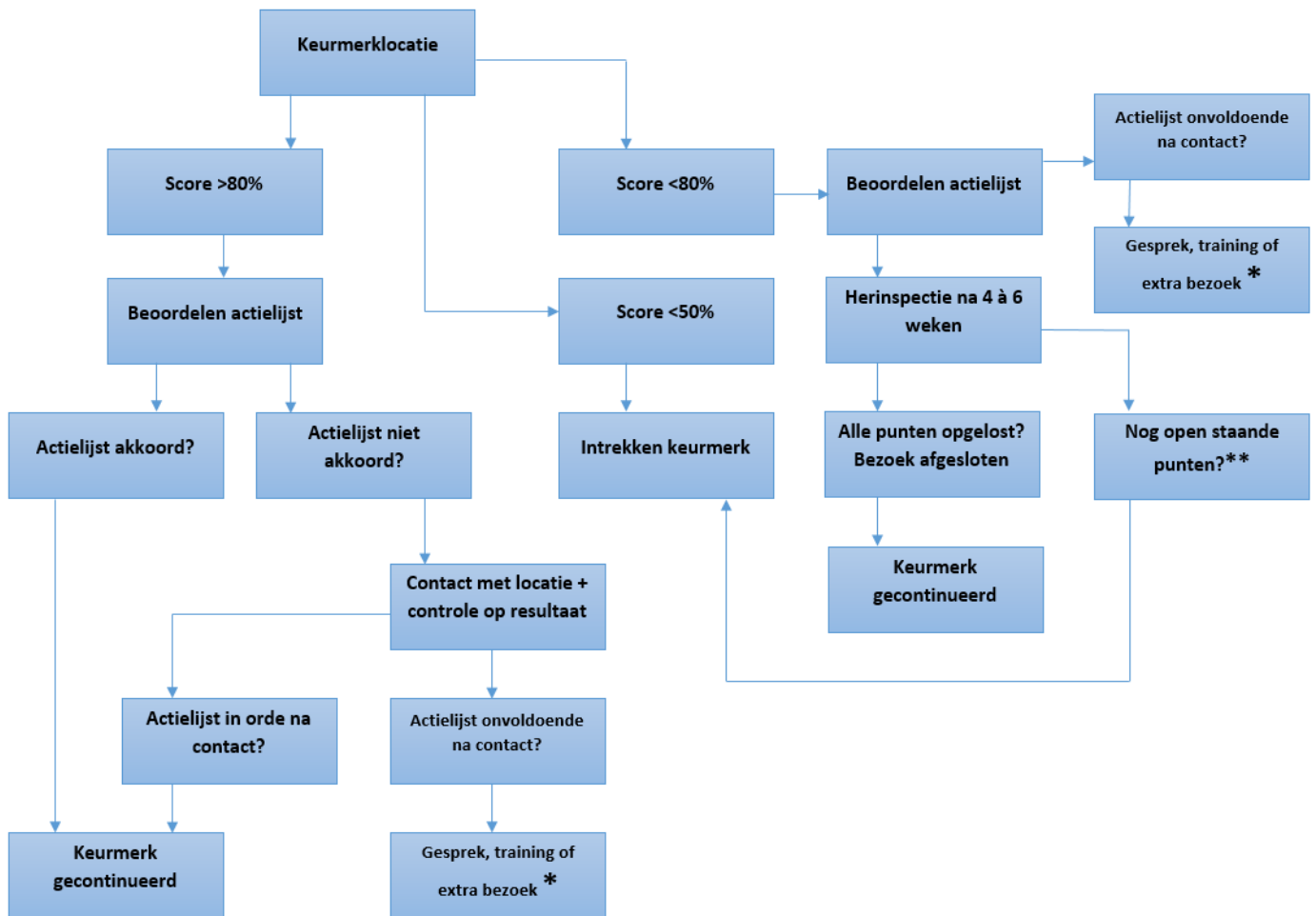
Wanneer de score van een inspectie lager is dan 80%, dan zal er een herinspectie plaatsvinden op de geconstateerde verbeterpunten. Vooraf dient de klantrelatie in het actieplan duidelijk aan te geven welke acties zijn of worden genomen.

Alle punten die initieel zijn geconstateerd, dienen door de locatie te zijn opgelost. Wanneer dit niet het geval is zal het keurmerk ingetrokken worden. Voorafgaand zullen de openstaande actiepunten nog wel door het keurmerkbeheer worden beoordeeld. (zie ook schematische weergave proces). Dit geldt ook voor bouwkunde: Bureau de Wit verwacht dat eventuele bouwkundige tekortkomingen binnen drie maanden zijn aangepakt, bijvoorbeeld door het tonen van een opdrachtbevestiging of een getekende offerte. Ook hier heeft het gevolgen voor het behoud van het keurmerk als blijkt dat de bouwkundige tekortkomingen niet adequaat worden opgelost.

Wanneer een keurmerklocatie lager scoort dan 50%, dan zal het keurmerk onverwijld worden ingetrokken. Bij intrekking van het keurmerk wordt de bedrijfsleiding op de hoogte gebracht.

Zie schematische weergave.

SCHEMATISCHE WEERGAVE INSPECTIEPROCES KEURMERKHOUDERS



* Wanneer de actielijst niet of onvoldoende ingevuld wordt, heeft de keurmerkbeheerder een aantal opties: hij of zij kan er voor kiezen om in een gesprek aan te geven hoe en waarom de actielijst ingevuld dient te worden of voor een fysieke uitleg op locatie. Het eenmalig niet invullen van de actielijst leidt in de regel niet tot het intrekken van het keurmerk: dit vindt wel plaats wanneer dit een structureel karakter krijgt.

** Wanneer er bij een herinspectie nog steeds openstaande punten zijn ten aanzien van hygiëne, ongediertebestrijding, codering of THT-beheersing of andere kritische processen, dan zal het keurmerk worden ingetrokken. Voor nog openstaande bouwkundige tekortkomingen geldt dat deze na drie maanden opgelost dienen te zijn.

In incidentele gevallen kan er van dit stroomdiagram worden afgeweken.

HET KEURMERK

Wanneer een klantrelatie in aanmerking komt voor een keurmerk, dan kan er desgewenst een digitaal keurmerk naar de locatie worden verzonden. Deze kunt u dan op uw eigen website uitdragen naar uw klanten en gasten.

Mocht de klantrelatie het keurmerk verliezen, dan wordt deze verzocht om deze ook niet meer als zodanig te voeren.

Voorbeeld:



UITVOER VAN EEN INSPECTIE

Alle inspecties van Bureau de Wit vinden onaangekondigd plaats. Indien een opdrachtgever meerdere malen per jaar wordt bezocht, zal er zodanig worden gepland dat er bij voorkeur op verschillende tijdstippen inspecties worden uitgevoerd. Zo krijgt men een goed beeld van de verrichtingen van de organisatie (ontbijt, lunch, diner).

De keurmeester zorgt er voor dat hij of zij voldoende is voorbereid. Vooraf neemt hij/ zij de tijd om de resultaten van de vorige inspectie tot zich te nemen. Ook worden de genomen corrigerende acties beoordeeld. De inspectie is altijd in combinatie met monstername (richtwaardemonsters*) (indien op dat moment beschikbaar).

Hoewel de keurmeester er van mag afwijken, bestaat er voor de routing het volgende chronologische scenario:

- Kennismaking / inleiding
- Doornemen vorige inspectie en genomen corrigerende acties Beoordeling boekhouding (handboek, registraties etc.)
- Inspectieronde incl. interview medewerkers: worden de processen beheerst en zijn de instructies bekend?
- Monstername
- Verwerken gegevens
- Evaluatie
- Slot

**Een richtwaardemonster is een door u zelf bereid / verhit product in de afkoel-, opslag- of presentatiefase. Normering conform branche hygiëncode.*

RAPPORTAGE EN INTERPRETATIE RAPPORTAGE

De inspectielijsten bestaan uit verschillende vragen die de volledige inhoud van de **Referentiedocumenten Audits Bureau de Wit** (*externe documenten*) dekt. Dit referentiedocument geeft weer wat de eisen zijn waar een opdrachtgever aan dient te voldoen en is voor u beschikbaar.

Per vraag kunnen er punten worden behaald. Voor kritische onderdelen (zoals hygiëne en CCP-controles) geldt een zwaardere weging. Voor minder kritische punten is er een lichtere weging. De eindscore is gebaseerd op een gewogen gemiddelde. Wanneer een vraag vanuit de auditlijst niet van toepassing is op de beoordeelde organisatie, zal de vraag niet meewegen in de eindscore.

De keurmeester bouwt de audit als volgt op:

1. Wat is de gevonden afwijking? (constatering)
2. Wat is het advies? (optioneel)

Het rapport wordt een dag na de audit gecontroleerd op:

- Taal- en spelfouten
- Is de zwaarte van de tekortkoming juist geïnterpreteerd?
- Zijn opmerkingen / motivaties juist?
- Voldoende diepgang?
- Zijn er direct acties nodig (vervroegen herinspectie)?

Het hoofd van het laboratorium of diens vervanger verwerkt de uitslagen van de richtwaardemonsters in de rapporten.

Bij onduidelijkheden wordt de desbetreffende keurmeester geraadpleegd.

MAJOR-AFKEUR

Tijdens de inspectie heeft de keurmeester de mogelijkheid om in het geval van grote, zwaarwegende tekortkomingen een extra puntaftrek aan te geven in de vorm van een *major-afkeur*. Wanneer van deze mogelijkheid gebruik wordt gemaakt, dan zal de keurmeester een duidelijke reden aangeven. Wanneer een major tekortkoming wordt toegekend, zal op de score vanuit de auditlijst 20% worden ingehouden. Op deze manier kan een beoordeling niet op 80% of hoger uit komen. De majors zijn voor iedere scope vastgelegd in de referentiedocumenten. Voor structurele afwijkingen, bijvoorbeeld meerdere hygiëne-issues kan ook een verzamel major-afkeur worden toegekend. Er wordt automatisch een major toegekend wanneer er binnen de subgroep hygiëne (schoonmaken) en hygiënisch werken (gmp) lager dan 70% wordt gescoord.

Ook de richtwaardemonsters vallen onder het beoordelingsregime. Er wordt bij ieder bezoek in ieder geval één richtwaardemonster genomen en onderzocht. De keurmeester verwerkt de inspectiegegevens en de monsternamegegevens digitaal. Een kopie wordt via de mail naar de locatie gestuurd. De keurmeester kan u na de inspectie niets melden over een score die behaald is. Scores worden pas vrijgegeven wanneer de rapportage is geaccordeerd en de monstername uitslag is verwerkt.

VERWERKING EN AFHANDELING INSPECTIES

Wanneer het rapport is geaccordeerd, zal er een mail worden verzonden met daarin het verzoek om het actieplan op het BDWDashboard in te vullen. Dit actieplan dient als handvat om de geconstateerde verbeterpunten gestructureerd op te lossen. De mail wordt met een instructie verzonden.

De inspectieresultaten en de bijbehorende uitslagen van het microbiologische onderzoek worden per post op Bureau de Wit briefpapier verzonden en/ of gemaild. Alle informatie is ook via het internet (<http://www.bdwdashboard.nl/>) opvraagbaar. Actielijsten worden ook altijd digitaal aangeleverd met begeleidende mail (spelregels).

WERKWIJZE ACTIEPLANNEN

Het klantrelatiesysteem maakt automatisch een actieplan aan als een score lager is dan 100%. Het plan wordt dan automatisch gemaild naar een vooraf aangegeven e-mailadres. In de mail is een instructie voor de opdrachtgever verwerkt. In deze instructiemail is aangegeven dat men binnen 14 dagen dient te reageren en dat het actieplan ingevuld moet worden. Wordt het actieplan in deze periode niet ingevuld, dan ontvangt u een e-mail met de mededeling om dit alsnog binnen twee weken te doen. Wanneer een actieplan door de klantrelatie is ingevuld, dan zal dit zichtbaar worden in het dashboard van de keurmerkbeheerder.

In deze periode bestaat de mogelijkheid dat onze keurmerkbeheerder contact met u opneemt om eventuele onduidelijkheden te bepreken of - indien nodig - om aanvullend bewijs te vragen. Ook kan er tijdens dit gesprek advies worden verstrekt om tot de juiste maatregelen te komen. Dit is met name van toepassing voor onjuiste of onvolledig ingevulde actielijsten.

De keurmerkbeheerder zal de uiteindelijke actielijst beoordelen en de status aangeven in het keurmerkdashboard. Alleen bezoeken die volledig zijn afgerond, kunnen in behandeling worden genomen in een eventueel toekenningstraject. Wanneer actieplannen niet of deels worden ingevuld, kan dit uiteindelijk van invloed zijn op de toekenning en/ of het behouden van een eventueel keurmerk.

Bedrijven met minder dan 6 bezoeken per jaar

Bij bedrijven waar een score van lager dan 80% is behaald, zal na 4 à 6 weken een herinspectie worden uitgevoerd. Indien het richtwaardemonster afwijkend is, wordt deze opnieuw genomen en wordt indien mogelijk ook de procesbeheersing beoordeeld.

Bedrijven met 6 of meer bezoeken per jaar

Bij bedrijven waar een score van lager dan 80% is behaald, zal er ook een herinspectie plaatsvinden. Deze herinspectie zal echter samenvallen met de eerstvolgende reguliere inspectie, tenzij anders overeengekomen. De invulling is echter identiek aan bovenstaande procedure: er wordt specifiek gekeken naar de doorgevoerde verbeteracties en naar eventuele nieuwe tekortkomingen. Indien het richtwaardemonster afwijkend is, wordt deze opnieuw genomen en wordt indien mogelijk ook de procesbeheersing beoordeeld.

SAMENVATTING VOORWAARDEN KEURMERKINSPECTIES

- Onaangekondigde inspecties.
- Opdrachtgever gaat bij het verstrekken van de opdracht akkoord met beschikbaar stellen van de inspectiegegevens aan de NVWA wanneer zij hier om vraagt.
- Actieplannen worden binnen 2 weken na het ontvangen van de rapportage volledig ingevuld, met een uitloop (na aanmaning) van maximaal 4 weken
- Minimaal 4 inspecties per jaar (m.u.v. formulebedrijven met een hoofdkantoor).
- Acties dienen bij een herinspectie en opvolgend bezoek allemaal opgelost te zijn.
- Keurmerken mogen uitsluitend worden uitgedragen wanneer de locatie bij Bureau de Wit bekend is als *keurmerklocatie*.
- Mutaties bij het bedrijf dienen door te worden gegeven aan Bureau de Wit. Denk hierbij aan:
 - Verbouwingen van de productieruimte/ keuken
 - Wijziging van leidinggevende
 - Wijziging van eigenaar
 - Verhuizing van het bedrijf