

# PROCEDURES EQUASS ASSURANCE

## Inhoud

1. INLEIDING .....	2
2. AANVRAAG EN ZELF-ASSESSMENT .....	5
3. KEUZE VAN AUDITOR .....	6
4. DE AUDIT .....	7
5. CERTIFICERING .....	10
6. EXTRA AUDIT .....	11
7. BEROEP EN KLACHTEN .....	12

© 2012 by European Quality for Social Services (EQUASS)

All rights reserved. No part of this document may be reproduced in any form or by any means, electronic, mechanical, photocopying and recording or otherwise without the prior written permission of EQUASS

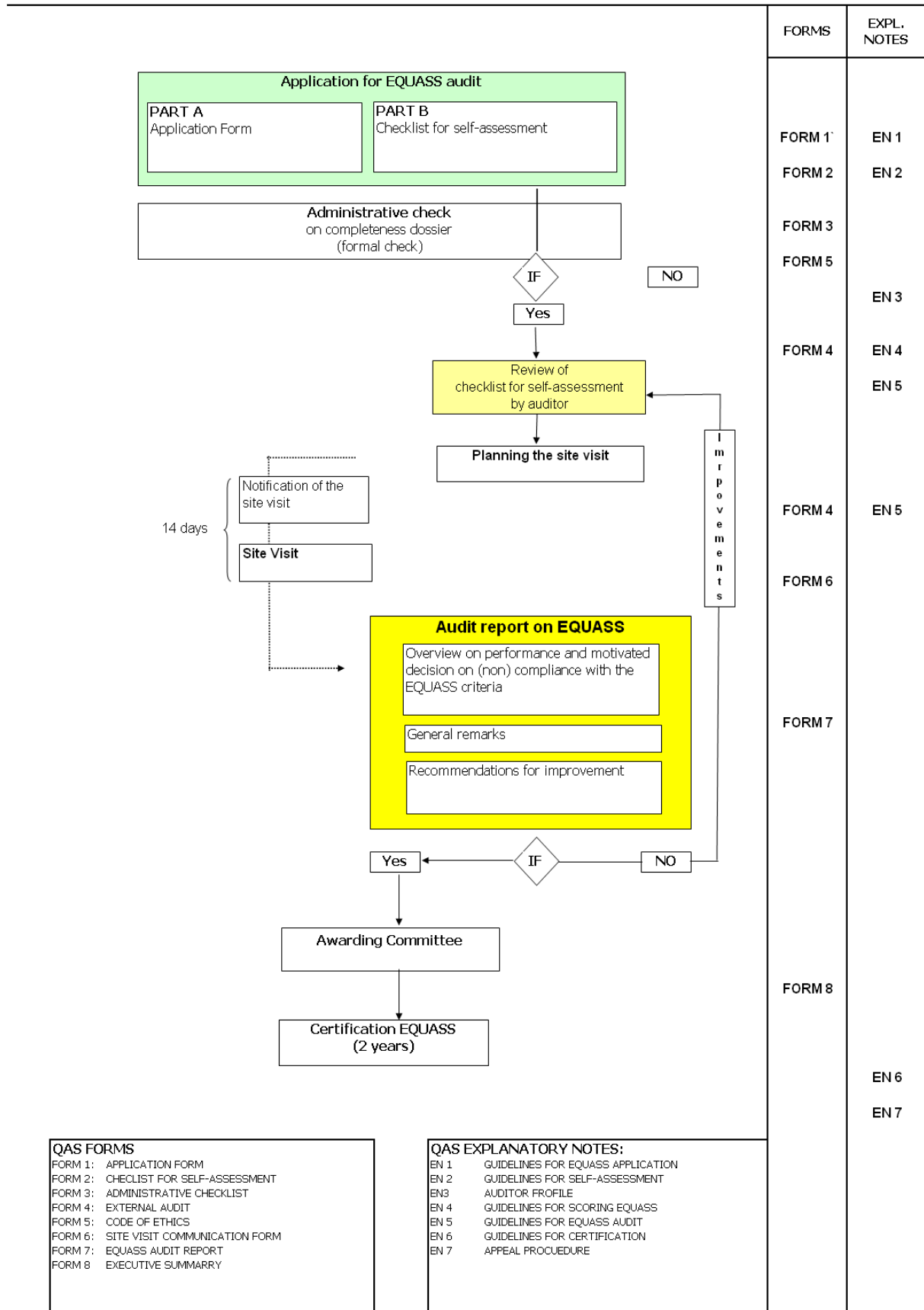
## 1. Inleiding

De 'European Quality in Social Services' (EQUASS) is een Europees en tevens sectorspecifiek kwaliteitssysteem voor organisaties in de sociale dienstverlening, die uitgaan van fundamentele waarden en kwaliteitsprincipes in het werken in de sociale sector. EQUASS beoogt deze sector te steunen door hen te focussen op het realiseren van kwaliteit en continue verbetering en door het garanderen van kwalitatief hoogwaardige dienstverlening voor degenen die daar in Europa gebruik van maken.

EQUASS werkt met helder omschreven criteria, prestatie-indicatoren en een onafhankelijke, door derden uitgevoerde audit-procedure. Het is belangrijk te vermelden dat alle EQUASS processen en procedures bekeken en goedgekeurd worden door een Europese 'Awarding-committee' waarin de belangrijkste partijen in de sector op Europees niveau vertegenwoordigd zijn. Deze processen en procedures zijn bovendien onderwerp van permanente monitoring en continue verbetering door de feedback van deelnemende organisaties en auditoren.

Dit document geeft een kort overzicht van de EQUASS Assurance procedures die door de aanvrager, de auditor en het EQUASS-secretariaat gebruikt worden in het proces van certificering. De beschrijving volgt de chronologische stappen van het EQUASS Assurance proces, en verwijst naar de onderliggende documenten die dit proces ondersteunen. Dit EQUASS Assurance proces wordt in onderstaand figuur als stroomschema getoond. De nummers van de ondersteunende documenten zijn gelijk aan de hier in dit document genoemde nummers.

### FLOWCHART PROCESS EQUASS AUDIT



## Overzicht van ondersteunende documenten

- 1 EQUASS Assurance aanvraagformulier (inclusief checklist zelf-assessment)  
[EQ-ASS\\_APP\\_004FOR\\_ENSSGI2012-Application Form](#)
- 2 Richtlijnen voor aanvraag EQUASS Assurance  
[EQ-ASS\\_APP-029GUI\\_ENSSGI2012-Guidelines for Assurance Application](#)
- 3 EQUASS Assurance administratieve controlelijst  
[EQ-ASS\\_APP\\_008ACL\\_ENSSGI2012-Administrative Checklist](#)
- 4 EQUASS Assurance auditor profiel  
[EQ-ALL\\_TRN-028PRO\\_ENSSGI2012-Auditor Profile](#)
- 5 'Code of Ethics' voor auditoren  
[EQ-ALL\\_AUD\\_022ETH-Code of Ethics](#)
- 6 EQUASS Assurance 'Site visit' voorbereidingsformulier  
[EQ-ASS\\_AUD\\_011PRP\\_ENSSGI2012-Site Visit Preparation Form](#)
- 7 EQUASS Assurance controlelijst voor auditoren  
[EQ-ASS\\_AUD\\_009ACL\\_ENSSGI2012-Checklist for Auditors](#)
- 8 Audit verslag  
[EQ-ASS\\_AUD\\_012REP\\_ENSSGI2012-Audit Report](#)
- 9 Aanvullende informatie (met logo)  
[EQ-ASS\\_APP\\_007ADD\\_ENSSGI2012-Additional Information Form](#)
- 10 Lijst van gecertificeerde organisaties  
[EQ-ASS\\_INF\\_PDF020-Overview of Certified Organisations](#)
- 11 Feedback formulier  
[EQ-ALL\\_CER\\_014EVA\\_ENSSGI2012-Audit evaluation form](#)
- 12 EQUASS prijsoverzicht (voor de kosten en de berekening van het aantal dagen bij een 'multi-site' audit)  
[EQ-ALL\\_COR-030PRI-EQUASS Pricing Document \(Internal\)](#)

## 2. Aanvraag en zelf-assessment

- **Aanvraag dossier**

De aanvrager stelt reikwijdte en inhoud voor de EQUASS Assurance aanvraag vast. Deze reikwijdte kan zijn de hele organisatie maar ook een enkele afdeling of 'business-unit' binnen de organisatie. Belangrijke voorwaarde is dat het in de aanvraag gaat over een aantal diensten die rechtstreeks aangeboden worden op een of meerdere plaatsen. De reikwijdte van de aanvraag wordt in het aanvraagformulier duidelijk en bepaalt ook de reikwijdte van certificering. De aanvraag voor EQUASS Assurance certificering kan gedurende het hele jaar plaatsvinden.

Het zelf-assessment wordt door de aanvrager zelf gedaan; gebruik makend van de controlelijst in het aanvraagformulier. De aanvrager toont het voldoen aan de EQUASS Assurance criteria aan door het beantwoorden van 100 vragen. In het aanvraagformulier wordt aangegeven hoe het daadwerkelijke functioneren volgens de criteria aangetoond kan worden. De auditor weet dus en kan aantonen dat een en ander effectief geïmplementeerd is.

- ✓ **Ondersteunende documenten:**

1. EQUASS Assurance aanvraagformulier (met checklist voor zelf-assessment)

[EQ-ASS\\_APP\\_004FOR\\_ENSSGI2012-Application Form](#)

2. Richtlijnen bij aanvraag EQUASS Assurance

[EQ-ASS\\_APP-029GUI\\_ENSSGI2012-Guidelines for Assurance Application](#)

- **Administratieve controle:**

Het EQUASS secretariaat controleert de volledigheid van het dossier en het van toepassing zijn van de kernactiviteiten voor de aanvraag van EQUASS Assurance.

Als de aanvrager niet alle vereiste documentatie opstuurt of het aanvraagformulier en de checklist voor de interne audit niet volledig ingevuld heeft, zal de aanvrager gevraagd worden dit alsnog te doen.

Het audit-proces wordt alleen voortgezet als het dossier compleet is.

- ✓ **Ondersteunend document:**

3. EQUASS Assurance administratieve controlelijst

[EQ-ASS\\_APP\\_008ACL\\_ENSSGI2012-Administrative Checklist](#)

### 3. Keuze van auditor

De externe audit wordt gedaan door een auditor die door de EQUASS manager gekozen wordt. De auditor is onafhankelijk en voor de taak gekwalificeerd, wat inhoudt dat hij/zij een EQUASS-auditoren training gevolgd heeft en benoemd is door de EQUASS 'Awarding Committee'. Gekozen auditoren zijn ook verplicht iedere drie jaar een experttraining te volgen. Een compleet overzicht van alle auditoren is op de EQUASS website te vinden.

De auditor is getraind in de Kwaliteitsmanagement benadering en in een grondig begrip van de kwaliteitsuitgangspunten en de EQUASS Assurance criteria, indicatoren en normen. Hij/zij is een expert in audit methoden en verantwoordelijk voor alle onderdelen van het audit-proces, met inbegrip van alles wat er aan het audit-verslag voorafgaat.

Tijdens de audit ondersteunt en volgt het EQUASS secretariaat de auditor.

✓ *Ondersteunende documenten:*

4. EQUASS Assurance auditor profiel

[EQ-ALL\\_TRN-028PRO\\_ENSSGI2012-Auditor Profile](#)

5. 'Code of Ethics' voor auditoren

[EQ-ALL\\_AUD\\_022ETH-Code of Ethics](#)

## 4. De audit

De audit van een aanvrager van het EQUASS Assurance keurmerk is gebaseerd op de inhoud van het EQUASS Assurance aanvraagformulier inclusief het zelf-assessment van de aanvrager. De EQUASS Assurance audit kent de volgende stappen:

- ***Dossier onderzoek***

De auditor ontvangt een (digitale) kopie van het aanvraagformulier met het zelf-assessment formulier en ondersteunende documenten. Hij/zij maakt een dossierscore op basis van de beschikbare documenten.

Met dit dossieronderzoek als basis benoemt de auditor aandachtspunten voor bespreking, discussie en (verder) dossieronderzoek tijdens het bezoek aan de organisatie. Hij/zij kiest ook maximaal 15 van de in de checklist opgenomen documenten die tijdens het bezoek voor nadere bestudering beschikbaar moeten zijn.

- ***Vorbereiding van het bezoek aan de aanvrager***

De auditor stuurt de aanvrager een voorstel voor de planning en het programma van het bezoek tenminste twee weken (10 werkdagen) voor de geplande en overeengekomen data. De aanvrager moet akkoord gaan met de planning en het programma en dit de auditor en medewerkers van de aanvragende organisatie meedelen. De auditor gebruikt het voorbereidingsformulier voor het bezoek aan de organisatie als communicatiemiddel voor het geplande bezoek. De auditor zal een aantal medewerkers, cliënten en andere belanghebbenden, die voor de reikwijdte van de audit belangrijk zijn, spreken.

Het Audit plan bevat de volgende onderdelen:

- Datum en tijd om de documenten en andere informatiebronnen te bestuderen.
- Geplande tijd voor het geven van feedback op het bezoek aan aanvrager en medewerkers.
- Tijd nodig voor (samenvatting van) het definitieve audit verslag.
- Een bespreking met de topbestuurder is verplicht, beperkt in duur (max. 1,5 uur) en moet plaatsvinden aan het eind van het bezoek.

Agenda en programma van het bezoek zijn flexibel en maken veranderingen, die gebaseerd zijn op verkregen informatie tijdens het bezoek mogelijk.

Het audit-plan wordt meegedeeld aan en goedgekeurd door de aanvrager en vervolgens naar aanvrager en EQUASS expert opgestuurd.

✓ *Ondersteunend document*

6. EQUASS Assurance formulier voorbereiding bezoek  
[EQ-ASS\\_AUD\\_011PRP\\_ENSSGI2012-Site Visit Preparation Form](#)

• **Bezoek ter plaatse**

De auditor zal bewijs verzamelen voor de juistheid van de informatie uit het zelf-assessment formulier door middel van vraaggesprekken, documentonderzoek en het observeren van activiteiten, situaties en voorwaarden. Observaties tijdens het bezoek ter plaatse moeten worden vastgelegd. Aan het eind van het bezoek en voorafgaand aan het auditverslag houdt de auditor een bespreking met de betreffende medewerkers van de aanvrager en presenteert hen zijn/haar observaties. Deze feedback is er om er zeker van te zijn dat de audit bevindingen en de aanbevelingen die in het auditverslag gedaan worden begrepen worden. Het moet echter duidelijk zijn dat deze feedback niet het formele resultaat of oordeel over de audit is.

**Aantal dagen voor het bezoek ter plaatse**

Het standaard aantal dagen voor een bezoek (een enkele locatie) is twee dagen van 8 uren per dag. Voor grote organisaties (> 250 Fte medewerkers) en organisaties op meerdere locaties (> 1 locatie) zijn meerdere dagen nodig voor een bezoek ter plaatse. Voor organisaties op meerdere locaties wordt het extra aantal dagen bepaald door de formule:  $V < \# \text{ het aantal locaties} >$ . Het maximaal aantal te bezoeken locaties bij een 'multi-site' audit is 10, en de te bezoeken locaties worden door de auditor gekozen. Organisaties met tussen de 251 en 500 Fte medewerkers maken een extra audit-dag noodzakelijk en bij meer dan 500 Fte medewerkers zijn twee extra dagen noodzakelijk.

De uiteindelijke beslissing over aantal dagen en extra aantal dagen wordt door het EQUASS secretariaat genomen.

✓ *Ondersteunende documenten:*

1. EQUASS Assurance aanvraagformulier (ingevuld door de aanvrager en gecontroleerd door de auditor)  
[EQ-ASS\\_APP\\_004FOR\\_ENSSGI2012-Application Form](#)
6. EQUASS Assurance 'site visit' voorbereidingsformulier  
[EQ-ASS\\_AUD\\_011PRP\\_ENSSGI2012-Site Visit Preparation Form](#)
7. EQUASS Assurance controlelijst voor auditoren  
[EQ-ASS\\_AUD\\_009ACL\\_ENSSGI2012-Checklist for Auditors](#)
8. Audit verslag  
[EQ-ASS\\_AUD\\_012REP\\_ENSSGI2012-Audit Report](#)
9. Aanvullende informatie (met logo)  
[EQ-ASS\\_APP\\_007ADD\\_ENSSGI2012-Additional Information Form](#)
12. EQUASS prijslijst (prijzen en berekening van het aantal dagen bij een bezoek aan meerdere locaties)



- ***Verslag doen***

Na het bezoek ter plaatse beziet de auditor de zelf-assessment resultaten zoals door de aanvrager voor ieder criterium en indicator beschreven. De auditor bereidt zijn/haar commentaar voor en komt tot een beschrijving in het audit-verslag en is verantwoordelijk voor de juistheid en volledigheid van dit verslag. De audit bevindingen worden op een bepaalde plaats op de zelf-assessment controlelijst ingevuld en moeten binnen 5 werkdagen na het bezoek naar het EQUASS secretariaat opgestuurd worden. Het EQUASS secretariaat stuurt het audit verslag naar de aanvrager en stuurt een overzicht van gecertificeerde organisaties aan de leden van de EQUASS Awarding Committee.

✓ *Ondersteunende documenten:*

8. Audit verslag

[EQ-ASS\\_AUD\\_012REP\\_ENSSGI2012-Audit Report](#)

10. Overzicht van gecertificeerde organisaties

[EQ-ASS\\_INF\\_PDF020-Overview of Certified Organisations](#)

## 5. Certificering

Het EQUASS Awarding Committee gaat over tot certificering van een aanvrager als er voldaan is aan alle criteria, dus een 100 % score op de criteria is vereist. Het EQUASS secretariaat deelt het besluit van het EQUASS Awarding Committee mee aan de aanvrager. Bij een succesvolle aanvraag stuurt het secretariaat het EQUASS certificaat, ondertekend door de voorzitter van het Awarding Committee en onder vermelding van de geldigheidsduur (2 jaar) en de reikwijdte van de aanvraag. Aanvragers krijgen ook richtlijnen voor het gebruik van het EQUASS merk en logo. Tenslotte zei hier vermeld dat iedere aanvrager (succesvol of niet) een formulier opgestuurd krijgt om feedback te leveren op het audit proces, de auditor en de EQUASS procedure in het geheel.

✓ *Ondersteunende documenten:*

10. Lijst van gecertificeerde organisaties

[EQ-ASS\\_INF\\_PDF020-Overview of Certified Organisations](#)

11. Feedback formulier

[EQ-ALL\\_CER\\_014EVA\\_ENSSGI2012-Audit evaluation form](#)

## 6. Extra audit

Bij een niet succesvolle aanvraag zal het EQUASS secretariaat altijd melding maken van de mogelijkheid een extra audit te houden of tegen de beslissing in beroep te gaan (zie sectie 7).

Een extra audit is mogelijk als de aanvrager bevestigt dat de aanbevelingen voor verbetering, die in het audit-verslag naar voren kwamen, binnen zes maanden na de audit gerealiseerd zijn. De extra audit wordt gepland en uitgevoerd na ontvangst van het verslag van de verbeteringen van de aanvrager.

De aanvrager zal verslag doen van de verbeteringen in een controlelijst voor zelf-assessment, maar alleen op de indicatoren waaraan nog niet voldaan was. De extra audit zal volgens dezelfde procedure verlopen als een reguliere audit (zie het voorafgaande) maar met een beperkte focus op de indicatoren waarop vooruitgang geboekt is. Daardoor zal zo'n extra audit minder tijd in beslag nemen, en het EQUASS secretariaat zal het aantal dagen bepalen. De kosten van dit extra bezoek zal bij de aanvrager in rekening gebracht worden.

## 7. Beroep en klachten

- ***In beroep gaan***

Wanneer een aanvrager van het EQUASS certificaat het niet eens is met de conclusie dat niet aan alle indicatoren voldaan is, en daarmee met het besluit de organisatie het EQUASS Assurance te onthouden, kan zij in beroep gaan. Het beroep moet schriftelijk (brief of email) door de directeur van de aanvrager of de persoon die het aanvraagformulier tekende, gedaan worden binnen 30 dagen na ontvangst van de feedback op de audit. Het beroep moet gedaan worden bij het EQUASS secretariaat of bij de plaatselijke licentiehouders die het dan naar het secretariaat door zal sturen.

Het EQUASS secretariaat zal binnen 10 dagen de ontvangst van het beroep bevestigen, en een her-audit door een andere auditor met een grote ervaring en een zeer goede reputatie plannen. De her-audit zal volgens hetzelfde proces en dezelfde procedure verlopen als een reguliere audit, en de uitkomst is definitief. In het geval ook deze her-audit negatief is zal de aanvrager de kosten moeten dragen. Bij een positief resultaat van de her-audit zal EQUASS de kosten dragen.

Ook kan iedere belanghebbende partij het feit dat een organisatie het EQUASS certificaat behaald heeft ter discussie stellen, en dit kan voor de totale geldigheidsduur van het EQUASS certificaat. Het EQUASS secretariaat zal dit samen met de gecertificeerde organisatie, de auditor en de lokale licentiehouders onderzoeken. Tenzij er sterke aanwijzingen zijn van een actueel en duidelijk overtreden van EQUASS Assurance criteria, zal het EQUASS secretariaat vertrouwen op het werk van de auditoren en op de betrouwbaarheid van de procedures en een dergelijk beroep als onterecht beschouwen. Als het gaat om ernstige beschuldigingen en sterke aanwijzingen zal het EQUASS secretariaat een her-audit houden en mogelijk de certificering intrekken. Het EQUASS secretariaat stuurt in ieder geval een formeel antwoord aan de klager binnen 30 dagen na ontvangst van het beroep en een herbeoordeling of verdere onderzoeken moeten na maximaal 60 dagen na ontvangst van het beroep van derden tot duidelijkheid komen.

- ***Klachten***

Afgezien van het resultaat van een aanvraagprocedure kan iedere aanvrager van het EQUASS certificaat klagen over auditor of EQUASS proces/procedure. De klacht moet schriftelijk (brief of email) door de directeur van de aanvrager of degene die de aanvraag ondertekende, gedaan worden binnen 30 dagen na

ontvangst van de feedback op de audit. De klacht moet naar het EQUASS secretariaat gestuurd worden, of naar de lokale licentiehouders, die het dan naar het secretariaat door zal sturen.

Het EQUASS secretariaat zal de ontvangst van de klacht binnen 10 werkdagen bevestigen, en voor bespreking voorleggen aan het Awarding Committee. Bij een klacht over de auditor zal het EQUASS secretariaat eerst de auditor om een verklaring vragen, om deze informatie te voegen bij de klacht die naar het Awarding Committee gestuurd wordt. Het EQUASS secretariaat stuurt binnen 30 werkdagen na ontvangst van de klacht een antwoord naar de klager.