

CCV-CERTIFICATIESCHEMA

Particuliere Alarmcentrales (PAC)

Versie : versie 2.0
Publicatiedatum : 1 februari 2017
Ingangsdatum : 1 februari 2017

VOORWOORD

PAC
Versie 2.0
Pagina 2/39

Het certificatieschema is gericht op het certificeren van het kwaliteitsmanagementsysteem van een Particuliere Alarmcentrale (PAC) volgens NEN-EN-ISO/IEC 17021-1. Door certificatie van het managementsysteem ontstaat voor afnemers van de diensten van de PAC en andere betrokken partijen gerechtvaardigd vertrouwen in het kwaliteitsmanagementsysteem van de PAC.

Het CCV is de beheerder van het certificatieschema. Het certificatieschema heeft de instemming van belanghebbende partijen.

Deze tekst van dit conformiteitschema wordt uitgegeven onder verantwoordelijkheid van het Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid, te Utrecht.

Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze uitgave mag worden veeelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën opnemen, of enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever. Voorzover het maken van kopieën uit deze uitgave is toegestaan op grond van artikel 16B van de Auteurswet 1912 jo het besluit van 20 juni 1974, St.b. 351, zoals gewijzigd bij het besluit van 23 augustus 1985, St.b. 471 en artikel 17 Auteurswet 1912, dient men de daarvoor wettelijk verschuldigde vergoedingen te voldoen aan de Stichting Reprorecht (Postbus 882, 1180 AW Amstelveen). Voor het overnemen van gedeelte(n) uit deze uitgave in bloemlezingen, readers en andere compilatiewerken (artikel 16 Auteurswet 1912) dient men zich tot de uitgever te wenden.

All rights reserved. No part of this book may be reproduced, stored in a database or retrieval system, or published, in any form or in any way, electronically, mechanically, by print, photoprint, microfilm or any other means without prior written permission from the publisher.

Ondanks alle aan de samenstelling van deze uitgave bestede zorg, kan het Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid geen aansprakelijkheid aanvaarden voor eventuele schade die zou kunnen voortvloeien uit enige fout die in deze uitgave zou kunnen voorkomen.

INHOUDSOPGAVE

PAC
Versie 2.0
Pagina 3/39

Inleiding	6
1.1 Doel van het schema	6
1.2 Verantwoordelijkheden	6
1.3 Leeswijzer	6
1.4 Toepassingsgebied	6
1.5 Relatie met wet- en Regelgeving	7
1.6 Relatieschema	7
1.7 Overgangsregeling	8
1.8 Overzicht belangrijkste wijzigingen	8
Eisen aan managementsysteem	9
2.1 Algemeen	9
2.2 Interpretatie Wettelijke eisen	9
Voorwaarden voor certificatie	10
3.1 Algemeen	10
3.2 Voorwaarden bij aanvraag en instandhouden	10
3.2.1 Gegevens bij aanvraag	10
3.2.2 Status gedurende de aanvraag	10
3.2.3 Wijzigingen	10
Uitvoering van conformiteit	11
4.1 Eisen aan de certificatie-instelling	11
4.1.1 Algemeen	11
4.1.2 Gebruik van NEN-EN-ISO/IEC 17021-1	11
4.1.3 Communicatie met de klant	11
4.2 Eisen aan de Uitvoering	12
4.2.1 Kwalificaties	12
4.2.2 Beoordelingstechnieken	13
4.2.3 Klachten en beroepen	13
4.2.4 Publicatie	13
4.2.5 Extra beoordeling	13
4.3 Afwijkingen	13
4.3.1 Major - kwaliteitsysteem	14
4.3.2 Major - consequenties	14
4.3.3 Beoordeling door de certificatie-instelling	14
4.3.4 Minor - kwaliteitsysteem	15
4.3.5 Minor - consequenties	15
4.3.6 Beoordeling door de certificatie-instelling	15
4.4 Schorsing	15
4.4.1 Schorsen	15
4.4.2 Consequenties van schorsing	16
4.4.3 Opheffen van de schorsing	16
4.5 Intrekking	16
4.5.1 Intrekken	16
4.5.2 Consequenties van intrekking	16
4.5.3 Nieuwe aanvraag	16
Certificaat en certificatiemerk	17
5.1 Certificatiemerk	17
5.1.1 Woord/- Beeldmerk	17

5.1.2 Gebruik merk door certificatie-instelling	17
5.1.3 Gebruik merk door PAC	17
5.2 Managementsysteemcertificaat	18
6. Verwijzingen	19
6.1 Wet en regelgeving	19
6.2 Begrippen en afkortingen	19
6.3 Normen / normatieve verwijzingen	20
Bijlage 1 Prestatie-eisen en beproevingsmethoden	22
B1.1 Algemeen	22
B1.2 Publiekrechtelijke eisen	22
B1.2.1 Alarmaansluitingen	22
B1.3 Privaatrechtelijke eisen	22
B1.3.1 Ontvangst van alarmsignalen en reactietijden	22
B1.3.2 Verificatie verbindingstoringen	23
Bijlage 2 Proceseisen en bepalingsmethoden	25
B2.1 Algemeen	25
B2.2 Publiekrechtelijke eisen	25
B2.3 Klachtenregeling (proceseis)	25
B2.3.1 Bepalingsmethode	25
B2.4 Politieregistratie	25
B2.4.1 Bepalingsmethode	25
B2.5 Personeel	25
B2.5.1 Bepalingsmethode	25
B2.6 Privaatrechtelijke eisen	25
B2.7 Eisen databeheer	25
B2.7.1 Bepalingsmethode	26
B2.8 Data en alarmmeldingen	26
B2.8.1 Bepalingsmethode	26
B2.9 Toe- en uitgang PAC	26
B2.9.1 Bepalingsmethode	26
B2.10 Evacuatie procedure	26
B2.10.1 Bepalingsmethode	26
B2.11 Systeembeschikbaarheid	26
B2.11.1 Bepalingsmethode	26
Bijlage 3 Producteisen en bepalingsmethoden	28
B3.1 Algemeen	28
B3.2 Transmissie verbindingen	28
B3.2.1 Bepalingsmethode	28
B3.3 Eisen ruimte databeheer	28
B3.3.1 Bepalingsmethode	28
B3.4 Energievoorziening	28
B3.4.1 Bepalingsmethode	29
B3.5 Noodverbinding telefoon	29
B3.5.1 Bepalingsmethode	29
B3.6 Eisen communicatie	29
B3.6.1 Bepalingsmethode	29
B3.7 Ontvangst van signalen	29

B3.7.1 Bepalingsmethode	29
Bijlage 4 Technische verificatie PAC gebouw bestaand	30
B4.1 Algemeen	30
B4.2 Gebouw	30
B4.3 Sluis	31
B4.4 Nooduitgang	32
B4.5 Luchttoevoer	32
Bijlage 5 Technische verificatie PAC gebouw nieuw	34
B5.1 Algemeen	34
B5.2 Eisen	34
Bijlage 6 Tabel ISO 9001:2008.....	35
Bijlage 7 Tabel ISO 9001:2015.....	37

INLEIDING

Korte inleiding over het certificatieschema en structuur van dit document.

1.1 DOEL VAN HET SCHEMA

Doel van het certificatieschema is het vastleggen van de kwaliteitseisen - op basis van ISO 9001 - aan het kwaliteitsmanagementsysteem van een Particuliere Alarmcentrale, en de werkwijzen gehanteerd door de certificatie-instelling voor de beoordeling van het kwaliteitsmanagementsysteem.

Een certificaat voor het kwaliteitsmanagementsysteem (verder te noemen: certificaat) biedt, door onafhankelijk bewijs, een gerechtvaardigd vertrouwen dat het kwaliteitsmanagementsysteem van de PAC:

- Voldoet aan de gestelde eisen,
- In staat is om op consistente wijze het gestelde beleid en doelstellingen te verwezenlijken, en
- Op doeltreffende wijze is ingevoerd.

De door de Particuliere Alarmcentrale verleende diensten worden niet gecertificeerd, net zomin als het gebouw en de technische voorzieningen.

1.2 VERANTWOORDELIJKHEDEN

De Particuliere Alarmcentrale is verantwoordelijk dat het kwaliteitsmanagementsysteem voldoet en blijft voldoen aan de in het certificatieschema gestelde eisen.

1.3 LEESWIJZER

De in deze beoordelingsrichtlijn opgenomen eisen en voorwaarden worden gehanteerd bij de behandeling van een aanvraag, en de instandhouding van een managementsysteemcertificaat voor de dienst die leidt tot de juiste afhandeling van alarmmeldingen.

Het certificatieschema bevat:

- De eisen waaraan het kwaliteitsmanagementsysteem dient te voldoen (hoofdstuk 2);
- De voorwaarden voor het verkrijgen en in stand houden van het certificaat (hoofdstuk 3);
- Geharmoniseerde werkwijzen die de certificatie-instelling dient te hanteren bij de behandeling van een certificatieaanvraag en de instandhouding van certificaat (hoofdstuk 4).
- Beschrijving van het certificaat dat de certificatie-instelling afgeeft aan de Particuliere Alarmcentrale en het toe te passen certificatiemerk (hoofdstuk 5).

1.4 TOEPASSINGSGBIED

Het toepassingsgebied van dit certificatieschema betreft de processen van Particuliere Alarmcentrales die leiden tot de juiste afhandeling van alarmmeldingen.

Particuliere Alarmcentrales ontvangen een alarmsignaal vanuit een alarmoverdrager, behandelen deze en geven door aan een andere instantie. Voorbeelden van signalen zijn:

- Inbraakalarmen
- Brandalarmen
- Storingsmeldingen bij inbraakalarminstallaties en brandmeldinstallaties.

TOELICHTING

De benoemde alarmmeldingen gaan in eerste instantie over inbraakmeldingen van beveiligde objecten. Met de ontwikkeling van deze versie van het certificatieschema zijn hier verder geen limieten aan verbonden.

Het certificatieschema is van toepassing op de locatie waar zich de bemande of te bemannen (uitwijk)centrale bevindt.

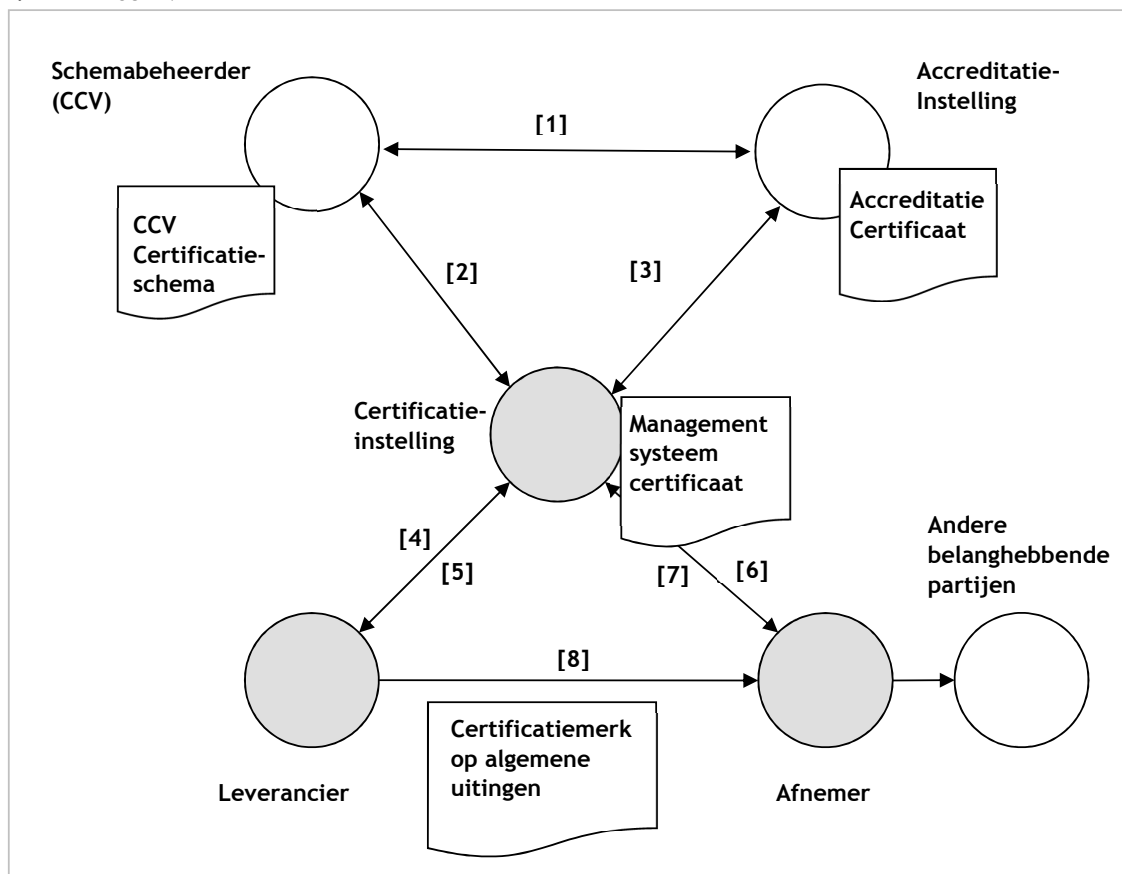
1.5 RELATIE MET WET- EN REGELGEVING

Voor Particuliere Alarmcentrales die alarmsignalen ontvangen, behandelen en doorgeven is het certificaat een voorwaarde voor het verkrijgen van de vergunning door het Ministerie van Veiligheid en Justitie, zoals aangegeven in de Wet Particuliere Beveiligingsorganisaties en Recherchebureaus (Wpbr).

In de Wpbr zijn kwaliteitseisen aangegeven, met verdere uitwerking in de Regeling Particuliere Beveiligingsorganisaties en Recherchebureaus (Rpbr).

Deze wettelijke eisen opgenomen in het schema en waar nodig verder uitgewerkt.

1.6 RELATIESCHEMA



- [1] Het CCV is door de RvA geaccepteerd als schemabeheerder voor het certificatieschema.
- [2] De certificatie-instelling heeft een licentieovereenkomst met het CCV (§ 4.1.1).
- [3] De certificatie-instelling is geaccrediteerd voor het uitvoeren van het certificatieschema, de accreditatie-instelling houdt toezicht.
- [4] De PAC richt kwaliteitssysteem in (hoofdstuk 2) en vraagt certificatie aan (§ 3.2).
- [5] De certificatie-instelling beoordeelt het managementsysteem (hoofdstuk 4) en voert periodieke beoordelingen uit (hoofdstuk 4).

- [6] Het managementsysteemcertificaat spreekt naar de markt gerechtvaardigd vertrouwen uit.
- [7] Afnemers kunnen klachten die niet naar behoren door de PAC behandeld worden bij de certificatie-instelling indienen.
- [8] De PAC levert diensten en past het certificatiemerks toe als aan de gestelde eisen voldaan wordt. Gebruik van het certificatiemerks op producten en diensten is niet toegestaan.

1.7 OVERGANGSREGELING

Deze versie vervangt versie 1.0 van het certificatieschema.

Versie 2.0 wordt toegepast na publicatie (zie voorblad). De ingangsdatum is de publicatiedatum.

De Particuliere Alarmcentrales worden bij hun jaarlijkse periodieke beoordeling beoordeeld tegen alle eisen van het certificatieschema versie 2.0.

Het gebruik van ISO 9001:2008 is onder versie 2.0 is gekoppeld aan de formele termijnen vanuit accreditatie (uiterlijk 15-09-2018).

1.8 OVERZICHT BELANGRIJKSTE WIJZIGINGEN

De belangrijkste wijzigingen zijn:

- Actualisering van normen naar de nieuwste versie.
- Aanpassing werkwijze certificatie-instelling (paragraaf 3.3.6)
- Overgangsbepaling voor ISO 9001:2015
- Toegevoegd: paragraaf B4.5.
- Toegevoegd: paragraaf B5.2.
- Toegevoegd: tabel 7 (ISO 9001:2015)

EISEN AAN MANAGEMENTSYSTEEM

Bij certificatie van een managementsysteem staan de eisen aan het managementsysteem centraal.

2.1 ALGEMEEN

Het managementsysteem van de Particuliere Alarmcentrale is gericht op:

- Het voldoen aan de verwachtingen en eisen, en de contractuele afspraken met de klant.
- Het voldoen aan de voor van PAC van toepassing zijnde wettelijke bepalingen.

De eisen aan het managementsysteem van de PAC zijn de eisen volgens ISO 9001, waarbij bepaalde normparagrafen aangevuld zijn met de wettelijke bepalingen, met delen van de normreeks EN 50518, en delen van NEN-ISO/IEC 27001.

Deze aanvullingen hebben betrekking op prestatie-eisen, proceseisen, eisen aan de technische voorzieningen, eisen aan het bouwwerk en eisen aan het personeel.

Het managementsysteem van de PAC wordt volledig op de eisen van ISO 9001 geaudit en beoordeeld.

De aanvullingen zijn verder uitgewerkt in bijlage 1 t/m bijlage 5.

Het verband tussen ISO 9001 en de overige eisen zijn weergegeven in bijlage 6 (versie 2008) en bijlage 7 (versie 2015).

Met betrekking ISO 9001:2015 kiest de certificaathouder voor het moment van overgang. De uiterste termijn waarop dit geïmplementeerd en door de certificatie-instelling beoordeeld moet zijn is 15 september 2018.

2.2 INTERPRETATIE WETTELIJKE EISEN

De Wpbr geeft mogelijkheid voor:

- Een ministeriele regeling (de Rpbr, de van toepassing zijnde onderdelen zijn geïntegreerd in bijlage 6), of
- Besluit van de minister, of
- Besluit van de korpschef.

Besluiten van minister of korpschef kunnen betrekking hebben op ontheffingen, bepalingen, voorschriften, interpretaties zonder uniform karakter. Hierbij dient de PAC schriftelijk bewijs te hebben, en te kunnen overleggen aan de certificatie-instelling.

VOORWAARDEN VOOR CERTIFICATIE

In dit hoofdstuk worden de voorwaarden beschreven waaraan de PAC moet voldoen om onder certificatie te werken.

3.1 ALGEMEEN

De PAC kan continu aan de certificatie-instelling aantonen dat voldaan wordt aan de eisen aan kwaliteitsborging (hoofdstuk 2) en de voorwaarden bij aanvraag en het in standhouden van het managementsysteemcertificaat (paragraaf 3.2).

De PAC voorziet de certificatie-instelling van alle opgevraagde informatie en gegevens. Het niet nakomen hiervan kan leiden tot de sancties beschreven in paragraaf 4.4 en 4.5.

3.2 VOORWAARDEN BIJ AANVRAAG EN INSTANDHOUDEN

3.2.1 GEGEVENS BIJ AANVRAAG

De PAC biedt bij aanvraag de volgende gegevens aan de certificatie-instelling:

- Een bewijs van wettelijke registratie¹ waarbij de aard van de bedrijfsvoering en te leveren producten/diensten is aangegeven;
- Een verklaring van een hiertoe bevoegd persoon² dat de PAC zich zal houden aan de in het certificatieschema genoemde eisen, voorwaarden en verplichtingen;
- Het werkgebied waarvoor certificatie wordt aangevraagd (= dit certificatieschema);
- De eventuele aanwezigheid van meerdere vestigingen;
- Het kwaliteitshandboek/gedocumenteerde kwaliteitssysteem³
- Verslag van de laatste interne audit en managementreview.

De PAC voorziet verder de certificatie-instelling op diens verzoek van alle nodige informatie en gegevens.

3.2.2 STATUS GEDURENDE DE AANVRAAG

Gedurende de initiële beoordeling is het nog niet toegestaan enige verwijzing te publiceren naar de aanvraag voor certificatie. In individuele contacten en contracten mag hier wel naar worden verwezen.

3.2.3 WIJZIGINGEN

De PAC meldt relevante veranderingen in de organisatie tijdig bij de certificatie-instelling, zoals:

- Fusies en overnames;
- Wijzigingen in de organisatie;
- Wijzigingen in het kwaliteitssysteem, die van invloed zijn op de
 - Borging van de kwaliteit van dienst
 - De wettelijke eisen (*)
 - Uitvoering van het certificatieschema;
- Wijzigingen in de inhoud en de status van andere certificaten (voor zover van invloed op uitvoering van het certificatieschema);
- Wijzigingen met betrekking tot het gebouw sinds het laatste bezoek van de certificatie-instelling.

¹ In Nederland is dat inschrijving bij de Kamer van Koophandel, aantoonbaar door een geldig uittreksel.

² In de meeste gevallen zal dit de directeur, lid van het managementteam of kwaliteitsmanager zijn.

³ De termen "handboek" en "gedocumenteerd" zijn geen synoniemen voor veel papier. Het kwaliteitssysteem dient zo licht als mogelijk en zo zwaar als nodig ingericht te zijn om aan de eisen en voorwaarden van het certificatieschema te voldoen. Uitvoeringsvormen zijn in papieren vorm maar ook in digitale vorm of webapplicatie mogelijk.

UITVOERING VAN CONFORMITEIT

In dit hoofdstuk zijn geharmoniseerde werkwijzen over de uitvoering van het certificatieschema door certificatie-instellingen vastgelegd. Deze zijn bindend voor de betrokken certificatie-instellingen.

4.1 EISEN AAN DE CERTIFICATIE-INSTELLING

4.1.1 ALGEMEEN

Certificatie-instellingen kunnen certificatiecontracten sluiten met PAC's, of bestaande certificatiecontracten aanpassen, als zij voor het certificatieschema een licentieovereenkomst⁴ hebben met het CCV, en nadat zij voor dit certificatieschema geaccrediteerd⁵ zijn.

4.1.2 GEBRUIK VAN NEN-EN-ISO/IEC 17021-1

Dit certificatieschema gaat uit van uitvoering onder NEN-EN-ISO/IEC 17021-1.

Bij de uitvoering van dit certificatieschema hanteert de certificatie-instelling NEN-EN-ISO/IEC 17021-1 en implementeert deze volledig, aangevuld met de bepalingen verder in dit certificatieschema opgenomen.

Waar het certificatieschema geen detaillering geeft, dient de certificatie-instelling zelf de noodzakelijke invulling en detaillering aan te brengen, en dit in te brengen in het harmonisatieoverleg met het CCV.

Certificatie-instellingen kunnen, voor zover niet strijdig met het certificatieschema, hun eigen reglementen en procedures toepassen. Indien hierbij strijdigheid optreedt met de bepalingen uit het certificatieschema, is het certificatieschema bindend.

Vanuit de accreditatieorganisatie hieraan verbonden documenten en interpretaties op nationaal en internationaal niveau zijn van toepassing.

TOELICHTING:

NEN-EN-ISO/IEC 17021-1 en de hieraan verbonden documenten, zoals de IAF MD documenten, geven al in hoge mate richting aan het kwaliteitsniveau en de harmonisatie in de uitvoering van certificatie onder NEN-EN-ISO 17021-1.

Het certificatieschema beperkt zich tot die onderwerpen die vanuit NEN-EN-ISO/IEC 17021-1 en de hieraan verbonden documenten niet geharmoniseerd zijn en waarvoor harmonisatie gewenst is.

Klanten van de certificatie-instelling kunnen uit het schema niet afleiden wat de procedurele aspecten van certificatie zijn, daarvoor is paragraaf 4.1.3 sturend.

4.1.3 COMMUNICATIE MET DE KLANT

De certificatie-instelling is in staat, bij voorlichting aan de aanvrager/klant en/of op verzoek van de aanvrager/klant:

- Gedetailleerde informatie te verschaffen over de inhoud, context, en bedoeling van het certificatieschema;
- Gedetailleerde informatie te verschaffen over de inhoud, context en bedoeling van NEN-EN-ISO/IEC 17021-1, en hieraan vanuit nationale en internationale uitvoering verbonden documenten;
- Gedetailleerde informatie te verschaffen en over de te volgens procedures, werkwijzen, reglementen etc., zoals (maar niet beperkt tot):
 - Aanvraag
 - Begroting van uren en kosten voor het uitvoeren van de certificatiebeoordeling

⁴ De modelovereenkomst voor certificatie-instellingen is gepubliceerd op de website van het CCV: www.hetccv.nl

⁵ Europese accreditatie-instelling met een geldige MLA (in Nederland: de Raad voor Accreditatie te Utrecht (RVA))

- Planning
- Auditprogramma en auditplan
- Fasering initiële beoordeling en herbeoordeling
- Periodieke beoordelingen
- Gebruik van certificatiemerken
- De PDCA aanpak
- Tekortkomingen corrigerende maatregelen
- Schorsing, intrekking
- Beroepen en geschillen
- Beëindiging van het certificatiecontract

Deze informatie kan algemeen zijn of betrekking hebben op specifieke delen van het certificatieschema.

4.2 EISEN AAN DE UITVOERING

4.2.1 KWALIFICATIES

De certificatie-instelling legt de kwalificaties van het betrokken certificatiepersoneel aantoonbaar vast, met onderbouwing van het voldoen aan de in dit certificatieschema genoemde kwalificatiecriteria, zijnde competentie-eisen (kennis en vaardigheden), waarbij opleiding en ervaring gebruikt kunnen worden voor de aantoonbaarheid van de gewenste competenties.

De certificatie-instelling stelt voor nieuw te kwalificeren certificatiepersoneel een opleidingsprogramma vast, gericht op het voldoen aan de gestelde competenties.

De certificatie-instelling stelt voor gekwalificeerd certificatiepersoneel een programma vast voor het monitoren en evalueren van de prestaties van het certificatiepersoneel.

Maatgevend voor het kwalificeren zijn de competenties van het kwalificatiepersoneel. Opleiding, ervaring en andere vaardigheden kunnen bijdragen in het aantoonbaar maken van de gevraagde competenties.

Zie ook NEN-EN-ISO/IEC 17021-1.

Voor het certificatieschema geldt als minimum:

- Competenties als auditor - algemeen - conform ISO 17021-1.
- Competenties voor de vakdeskundigheid als auditor voor het beoordelen van een managementsysteem van Particuliere Alarmcentrales
- Competenties als inspecteur - algemeen - voor het uitvoeren technische verificaties, systeemtesten en visuele inspecties
- Competenties voor de vakdeskundigheid als inspecteur voor het uitvoeren van de technische verificaties, systeemtesten en visuele inspecties

De certificatie-instelling dient de competenties in voldoende mate te detailleren om aan de eisen van NEN-EN-ISO/IEC 17021-1 te voldoen. Dit geldt niet alleen voor de betrokken auditoren en inspecteurs, maar voor al het certificatiepersoneel betrokken bij het certificatieproces, zoals (maar niet beperkt tot):

- Behandelen van de aanvraag, offerte
- Kwalificeren van het certificatiepersoneel
- Monitoren van het certificatiepersoneel
- Review van audit rapporten
- Beslissing
- Administratieve verwerking van certificaten
- Behandelen van klachten

TOELICHTING:

RvA-T33 geeft aan dat in een certificatieschema de competenties dienen te zijn vastgelegd.

In de situatie dat er slechts één certificatie-instelling betrokken is bij de uitvoering van het schema +de criteria uit ISO 9001;

- De beoordeling van de prestatie-eisen en proceseisen en de technische verificatie van de technische middelen vindt plaats bij de initiële beoordeling, iedere periodieke audit en herbeoordeling;
- De technische verificatie van het bouwwerk wordt alleen uitgevoerd voor die delen van het bouwwerk waaraan aanpassing hebben plaatsgevonden.

4.2.2 BEOORDELINGSTECHNIKEN

In aanvulling op de audittechnieken beschreven in NEN-EN-ISO/IEC 17021-1 (interviews, observaties en administratieve verificatie) zijn conform ISO/IEC 27006, bijlage D, ook van toepassing, en aangegeven in bijlage 1 t/m 5.

4.2.3 KLACHTEN EN BEROEPEN

De certificatie-instelling hanteert bij klachten en beroepen het eigen reglement dat onder accreditatie toegepast wordt.

TOELICHTING:

Bij het toetreden van een tweede certificatie-instelling dient mogelijk geharmoniseerd te worden.

4.2.4 PUBLICATIE

In aanvulling op NEN-EN-ISO/IEC 17021-1 geldt:

Na een positief besluit worden de gegevens van de PAC met vermelding van het betreffende certificatieschema gepubliceerd op www.preventiecertificaat.nl⁶.

4.2.5 EXTRA BEOORDELING

In aanvulling op NEN-EN-ISO/IEC 17021-1 geldt:

De certificatie-instelling kan extra beoordelingen uitvoeren als hiertoe aanleiding is.

Aanleidingen kunnen zijn:

- De resultaten van andere beoordelingen;
- Klachten dat het dienst van de PAC niet aan de gestelde eisen voldoet;
- Klachten over misleidend of foutief gebruik van het certificatiemerk;
- Publicaties;
- Eigen waarnemingen door de certificatie-instelling;
- Informatie van belanghebbende partijen, zoals de overheid en/of verzekeraars.

Voor de uitvoering, rapportage, review, besluitvorming en eventuele sancties gelden de bepalingen genoemd in dit certificatieschema.

4.3 AFWIJKINGEN

Een situatie die niet in overeenstemming is met de eisen wordt beschouwd als een afwijking. Afwijkingen kunnen worden geclassificeerd als major of minor.

De certificatie-instelling communiceert de afwijkingen aan de PAC bij het afsluiten van de audit.

In aanvulling op de onderliggende procedures geldt de bepaling uit § 1.7 - Overgangstermijn - met betrekking tot de behandeling van afwijkingen gewaardeerd als "minor*" of "major*"
".

⁶ Deze website is eigendom van en wordt beheerd door het CCV.

4.3.1 MAJOR - KWALITEITSSYSTEEM

- Één of meerdere eisen uit het certificatieschema zijn niet geïmplementeerd, of er is sprake van een situatie die, gebaseerd op objectieve waarnemingen, twijfel doet rijzen of het kwaliteitssysteem voldoende ondersteuning biedt aan de PAC om diensten te leveren die aan de gestelde eisen voldoen, of
- Bij de laatste beoordeling was dezelfde afwijking vastgesteld, of
- Het niet registreren van klachten en/of het niet opvolgen van klachten, of
- Misbruik van het certificatiemerk, of
- Fraude, misleiding van de certificatie-instelling of het bewust verstrekken van foutieve of onvolledige informatie aan de certificatie-instelling.

4.3.2 MAJOR - CONSEQUENTIES

Bij major afwijkingen stelt de PAC een plan van aanpak op, dat ten minste bestaat uit:

- Een analyse gericht op de grondoorzaak en/of grondoorzaken van de afwijking. In deze analyse komen in elk geval (niet limitatief) de mogelijke oorzaken in het voortbrengingsproces van de dienst en de mogelijke oorzaken in het falen van controleprocessen naar voren;
- Acties nodig voor het opheffen van de afwijking (correctie);
- Oplossingen gericht op het voorkomen van herhaling en het borgen hiervan (corrigerende maatregel);
- De beoordeling van de doeltreffendheid van de implementatie van deze oplossingen (bijvoorbeeld met een interne audit).

De PAC documenteert de volgens het plan van aanpak uit te voeren correcties en corrigerende maatregelen volledig, zodat deze door de certificatie-instelling verifieerbaar zijn.

De termijn voor het uitvoeren van het plan van aanpak bedraagt maximaal twee maanden.

4.3.3 BEOORDELING DOOR DE CERTIFICATIE-INSTELLING

De certificatie-instelling kan in de periode van uitvoering van het plan van aanpak tussentijds verifiëren of het plan van aanpak wordt uitgevoerd en de door de PAC voorgestelde oplossingen worden geïmplementeerd. Indien de uitvoering van het plan van aanpak achterwege blijft kan de certificatie-instelling overgaan tot schorsing.

De certificatie-instelling beoordeelt de implementatie van de corrigerende maatregelen⁷ om vast te stellen dat de afwijking is opgeheven. De wijze van beoordelen is afhankelijk van de aard van de afwijkingen. Zo nodig wordt een aanvullende beoordeling uitgevoerd ter verificatie.

De certificatie-instelling hanteert hierbij de volgende termijnen en procedures:

- Bij de initiële beoordeling: conform het reglement van de certificatie-instelling. De certificatie-instelling kan geen besluit nemen zolang de afwijkingen niet zijn opgeheven.
- Bij de periodieke controle, extra beoordelingen en herbeoordeling: binnen drie maanden. De certificatie-instelling kan eenmalig, met onderbouwing hiervan, de termijn voor correcties en corrigerende maatregelen verlengen met een periode van twee maanden.

⁷ Deze termijn van drie maanden is hetzelfde bij major afwijkingen als bij minor afwijkingen (zie paragraaf 4.8.6). Indien er sprake is van een schorsing is het aan te bevelen de beoordeling niet gelijktijdig uit te voeren maar te splitsen zodat de schorsing zo snel mogelijk opgeheven kan worden.

Indien de afwijkingen niet zijn opgegeven treedt de schorsingsprocedure in werking (zie § 4.4.1)

4.3.4 MINOR - KWALITEITSSYSTEEM

- Het ontbreken van, het niet hebben geïmplementeerd of niet in stand hebben gehouden van één van de eisen uit het certificatieschema, hetgeen niet heeft geleid tot een major afwijking, of
- Het niet in stand hebben gehouden van één of meerdere voorwaarden uit dit certificatieschema (waaronder financiële verplichtingen en het reglement voor gebruik van het certificatiemerk).

4.3.5 MINOR - CONSEQUENTIES

De PAC krijgt twee maanden de tijd om corrigerende maatregelen te nemen. De corrigerende maatregelen moeten ten minste bestaan uit:

- Een analyse gericht op de grondoorzaak en/of grondoorzaken van de afwijking. In deze analyse komen in elk geval (niet limitatief) de mogelijke oorzaken in het voortbrengingsproces van de dienst en de mogelijke oorzaken in het falen van controleprocessen naar voren;
- Acties nodig voor het opheffen van de afwijking (correctie);
- Oplossingen gericht op het voorkomen van herhaling en het borgen hiervan (corrigerende maatregel);
- De beoordeling van de doeltreffendheid van de implementatie van deze oplossingen (bijvoorbeeld met een interne audit).

De PAC documenteert de volgens het plan van aanpak uit te voeren correcties en corrigerende maatregelen volledig, zodat deze door de certificatie-instelling verifieerbaar zijn.

4.3.6 BEOORDELING DOOR DE CERTIFICATIE-INSTELLING

De certificatie-instelling beoordeelt de uitvoering van de correcties en de implementatie van de corrigerende maatregelen⁸ om vast te stellen dat de afwijking is opgeheven. De wijze van beoordelen is afhankelijk van de aard van de afwijkingen. Zo nodig wordt een extra beoordeling uitgevoerd ter verificatie.

De certificatie-instelling hanteert hierbij de termijnen en procedures conform het reglement van de certificatie-instelling.

4.4 SCHORSING

4.4.1 SCHORSEN

De PAC wordt geschorst:

- Bij het niet tijdig aanleveren van een plan van aanpak bij het vaststellen van een major afwijking (zie paragraaf 4.2), of
- Bij een plan van aanpak dat onvoldoende borging biedt voor de uitvoering van de oorzakenanalyse en implementatie van corrigerende maatregelen (zie paragrafen 4.8.3 en 4.8.7), of

⁸ Deze termijn van drie maanden is hetzelfde bij major afwijkingen als bij minor afwijkingen (zie paragraaf 4.8.6). Indien er sprake is van schorsing is het aan te bevelen de beoordeling niet gelijktijdig uit te voeren maar te splitsen zodat de schorsing zo snel mogelijk opgeheven kan worden.

- Als de corrigerende maatregelen voor zowel major als minor afwijkingen binnen de gestelde (verlengde) termijn niet hebben geleid tot het opheffen van de afwijking(en) (zie paragrafen 4.8.3 en 4.8.7), of
- Als de PAC niet voldoet aan de voorwaarden voor certificatie (waaronder de financiële verplichtingen en verplichtingen inzake het gebruik van het certificatiemerk) (zie paragraaf 3.1).

De certificatie-instelling documenteert het advies van de beoordelaar, de review en besluitvorming en de beslissing volledig, inclusief onderbouwing.
De certificatie-instelling informeert de PAC over de schorsing per aangetekend schrijven met een kopie per e-mail.

4.4.2 CONSEQUENTIES VAN SCHORSING

De certificatie-instelling publiceert de schorsing op www.preventiecertificaat.nl.
Vanaf het moment van schorsing is het de PAC niet toegestaan om het certificatiemerk te gebruiken, of te verwijzen naar de gecertificeerde status van het managementsysteem.

4.4.3 OPHEFFEN VAN DE SCHORSING

Als de certificatie-instelling vaststelt dat alle geconstateerde afwijkingen opgeheven zijn, wordt de schorsing opgeheven. De certificatie-instelling stelt de PAC hiervan schriftelijk op de hoogte en maakt de publicatie over schorsing ongedaan.
Vanaf de datum die door de certificatie-instelling schriftelijk is vermeld, is het gebruik van het certificatiemerk weer toegestaan.
Een schorsing duurt maximaal zes maanden.

4.5 INTREKKING

4.5.1 INTREKKEN

Het certificaat wordt ingetrokken indien de PAC niet in staat is de geconstateerde afwijkingen binnen de periode van schorsing op te heffen.
De certificatie-instelling informeert de PAC over de intrekking per aangetekend schrijven, of per e-mail met ontvangstbevestiging.

4.5.2 CONSEQUENTIES VAN INTREKKING

De certificatie-instelling publiceert de intrekking op www.preventiecertificaat.nl.
Vanaf het moment van intrekking is het de PAC niet toegestaan om het certificatiemerk te gebruiken, of te verwijzen naar de gecertificeerde status van het kwaliteitsmanagementsysteem.

4.5.3 NIEUWE AANVRAAG

Een PAC waarvan het certificaat is ingetrokken, kan weer aanvraag doen voor certificatie volgens dit certificatieschema.

CERTIFICAAT EN CERTIFICATIEMERK

Zowel het certificaat als het certificatiemerk zijn communicatiemiddelen om afnemers het vertrouwen te geven dat de geleverde dienst aan de gestelde eisen voldoet.

5.1 CERTIFICATIEMERK

Het certificatiemerk, verder te noemen: het merk⁹, is het bewijs voor afnemers dat door beoordeling van de certificatie-instelling gerechtvaardigd vertrouwen aanwezig is dat het kwaliteitsmanagementsysteem van de Particuliere Alarmcentrales voldoet aan de gestelde eisen in het certificatieschema (zoals beschreven in hoofdstuk 2) en waarbij tevens aan de contractuele en reglementaire voorwaarden is voldaan.

Het merk is uitgevoerd als beeldmerk, zie paragraaf 5.1.1.

Uitsluitend het gebruik van het beeldmerk beschreven in het certificatieschema is toegestaan.

5.1.1 WOORD/- BEELDMERK



Aan dit certificatieschema is het hier aan de linker zijde afgebeelde beeldmerk verbonden. Dit beeldmerk is gedeponeerd.

Het beeldmerk wordt aangevuld met de afkorting PAC wat de koppeling met dit certificatieschema aangeeft, zoals aan de rechterzijde afgebeeld.

Een separaat woordmerk wordt niet toegepast.



5.1.2 GEBRUIK MERK DOOR CERTIFICATIE-INSTELLING

Het gebruik van het merk op het certificaat en illustratief gebruik op briefpapier, website, folders en andere publiciteitsuitingen bij verwijzingen naar het certificatieschema, is door de certificatie-instelling toegestaan onder de volgende voorwaarden:

- De certificatie-instelling heeft een geldige licentie bij het CCV;
- De certificatie-instelling heeft een geldige accreditatie;
- En verder zoals aangegeven in het reglement certificatiemerk voor kwaliteitsmanagementsysteemcertificatie (17021).

5.1.3 GEBRUIK MERK DOOR PAC

Het gebruik van het merk op briefpapier, website, folders en andere publiciteitsuitingen is door de PAC toegestaan onder de volgende voorwaarden:

- Het merk wordt alleen toegepast bij informatie die gerelateerd is aan het gecertificeerde managementsysteem;

⁹ Aan het gebruik van het certificatiemerk zijn voorwaarden verbonden die zijn vermeld in het reglement Gebruik certificatiemerken dat is gepubliceerd op de website van het CCV: www.hetccv.nl

- De PAC heeft een geldig certificatiecontract¹⁰, en is niet geschorst;
- En verder zoals aangegeven in het reglement certificatiemerken voor kwaliteitsmanagementsysteemcertificatie (17021).

5.2 MANAGEMENTSYSTEEMCERTIFICAAT

Het managementsysteemcertificaat wordt opgesteld in de huisstijl van de certificatie-instelling.

Het managementsysteemcertificaat bevat minimaal de volgende gegevens:

- NAW-gegevens van de certificatie-instelling;
 - NAW-gegevens van de Particuliere Alarmcentrales (correspondentieadres)
 - De tekst:
<Certificatie-instelling> verklaart dat het managementsysteem van de Particuliere Alarmcentrale <naam> voldoet aan de eisen van het CCV certificatieschema Particuliere Alarmcentrales:<versie>.
<Certificatie-instelling> verleent het gebruik van onderstaand certificatiemerken volgens het CCV-reglement 17021
 - Een uniek certificatienummer
 - De datum van uitgifte/vervanging
 - Optioneel: de oorspronkelijke uitgiftedatum
 - De datum tot wanneer het certificaat geldig is
- TOELICHTING:
Conform ISO/IEC 17021-1 is het certificaat drie jaar geldig
- Handtekening (met naam en functie)
 - Het bedrijfslogo van de certificatie-instelling
 - Het certificatiemerken
 - Optioneel: het accreditatiemerken
 - De teksten:
 - *De status van dit certificaat kan nagegaan worden bij <certificatie-instelling> of op www.preventiecerticaat.nl*
 - *Dit certificaat blijft eigendom van <certificatie-instelling>*
 - *De geldigheid van de accreditatie kan worden nagegaan bij de accreditatie-instelling (www.rva.nl/search/)*

¹⁰ Uitgangspunt is dat dit contract gesloten is met een geaccrediteerde certificatie-instelling die met het CCV een licentieovereenkomst heeft voor het certificatieschema.

6. VERWIJZINGEN

6.1 WET EN REGELGEVING

Van toepassing zijnde wet en regelgeving:

- Wet particuliere beveiligingsorganisaties en recherchebureaus (Staatsblad 1997, 500) (**Wpbr**), gewijzigd op 08-04-2010
- Regeling particuliere beveiligingsorganisaties en recherchebureaus met Bijlagen (Staatscourant 1999, 60) (**Rpbr**), gewijzigd per 01-04-2010
- Toelichting op de regeling particuliere beveiligingsorganisaties en recherchebureaus (**Toelichting**)

6.2 BEGRIPPEN EN AFKORTINGEN

ALGEMEEN

- **CI**: Certificatie-instelling;
- **Leverancier**: de partij (PAC) die er voor verantwoordelijk is dat processen bij voortdurend voldoen aan de eisen waarop de certificatie is gebaseerd;
- **Intern Kwaliteitssysteem**: een beschrijving van de door de leverancier uitgevoerde proces en kwaliteitscontroles.
- **Initiële beoordeling**: het onderzoek om vast te stellen dat aan alle in het certificatieschema gestelde eisen wordt voldaan,
- **Periodieke beoordeling**: het periodiek onderzoek, dat na certificaatverlening wordt uitgevoerd om vast te stellen dat de gecertificeerde processen bij voortdurend aan de in het certificatieschema gestelde eisen voldoen, daarbij is tevens aangegeven met welke frequentie controleonderzoek door de CI zal worden uitgevoerd.
- **Herbeoordeling**: onderzoek om vast te stellen dat het certificaat voor een nieuwe periode afgegeven kan worden.
- **Managementsysteemcertificaat**: een document waarin de CI verklaart dat het managementsysteem geacht wordt te voldoen aan de in het certificatieschema vastgelegde specificatie.

SPECIFIEK

- **Alarmmelding**: Automatisch of manueel gegenereerd signaal vanuit een alarmsysteem naar een Particuliere Alarmcentrale (PAC);
- **Alarmonvangststelsel**; het systeem (hard -en software), waarop de alarmen daadwerkelijk binnenkomen.
- **Alarmtransmissie**; Het overbrengen van een alarmmelding tussen een beveiligd object en de ontvangers van de alarmonvangstcentrale;
- **Alarmapparatuur**; Alarmapparatuur, daaronder begrepen delen daarvan, die alleen of in combinatie met andere apparatuur een systeem vormt, dat door middel van detectoren via telecommunicatie signalen, die duiden op de aanwezigheid van personen, doorgeeft aan een of meer centrale punten, waar de signalen worden ontvangen en beoordeeld en van waaruit assistentie kan worden gevraagd aan derden;
- **Beveiliging**; Geheel van producten en bijbehorende diensten, zoals omschreven in dit certificatieschema, met als doel een alarmmelding te realiseren en de hierbij bijbehorende informatie beschikbaar te maken in de gedefinieerde situatie om alarmopvolging door politie of private hulpdiensten afdoende te kunnen initiëren;
- **Beveiligd gebied**; Het gebied in de PAC, in ieder geval bestaande uit de toegangsluis, de alarmcentrale en relevante technische ruimte(n), bouwkundig begrenst, waarbinnen de operationele taken van de alarmcentrale worden uitgevoerd.

- **Beveiligingswerkzaamheden;** Het bewaken van personen en goederen of het waken tegen verstoring van de orde en rust op terreinen en in gebouwen waaronder het afhandelen van alarmen vanuit alarmapparatuur.
- **Centralist;** De persoon in de PAC, die belast is met het ontvangen en verwerken van alarmsignalen met de juiste competenties als bedoeld in de Wpbr;
- **Netwerkeexploitant;** telecommunicatie organisatie, die het netwerk en de verbinding voor vaste en draadloze telecommunicatie verzorgt;
- **Nooduitgang;** Een vluchtmogelijkheid (deur of raam) voor de aanwezige personen binnen het beveiligde gebied, niet zijnde de toegangssluis, die bij calamiteiten onder voorwaarden mag worden gebruikt;
- **PAC;** Particuliere Alarmcentrale als bedoeld in de Wpbr;
- **Ontvangstapparatuur;** de systemen waarmee de PAC instaat is om de alarmmeldingen te kunnen ontvangen en verwerken binnen de PAC;
- **Reactietijd;** het tijdsverloop tussen het eerste moment waarop de alarmmelding op het scherm van de centralist verschijnt en beschikbaar is voor afhandeling en het moment waarop de eerste alarmopvolging (belpoging) door de centralist wordt ondernomen;
- **Redundant;** dubbel uitvoeren van onderdelen van een system voor het functiebehoud van het system zelf. Het dubbel uitvoeren zorgt ervoor dat erbij uitval van het eerste component c.q. systeem het tweede component c.q. systeem dit kan overnemen;
- **Rpbr;** Regeling particuliere beveiligingsorganisaties en recherchebureaus
- **Toegangssluis;** Een bouwkundige verbingsconstructie in de PAC (sluis) tussen twee of meer compartimenten, met een onderling verschillend veiligheidsniveau, waarbij de toegang tot de sluis dient te worden gestuurd vanuit het beveiligde compartiment in de PAC;
- **Uitwijkcentrale;** Een al dan niet bemande alarmontvangstcentrale/PAC, die de volledige activiteiten van de gecertificeerde alarmontvangstcentrale (bijvoorbeeld in geval van calamiteiten) kan overnemen;
- **UPS;** uninterruptible power supply of uninterruptible power source; is een elektrisch apparaat dat zorgt voor noodstroom indien de primaire energiebron wegvalt;
- **Verbinding;** Verbinding tussen het systeem van de eindgebruiker en de alarmontvangstcentrale via 1 of meerdere telecommunicatie providers;
- **Wpbr;** Wet particuliere beveiligingsorganisaties en recherchebureaus.

6.3 NORMEN / NORMATIEVE VERWIJZINGEN

De normen en documenten genoemd in onderstaande tabel zijn van toepassing voor dit certificatieschema. Het weergegeven versie is bindend (statische verwijzing). Deze normen en documenten zijn normatief, tenzij in dit certificatieschema is aangegeven dat het een indicatieve verwijzing betreft.

In deze normen en documenten genoemde andere normen en documenten zijn van toepassing, zoals hierin aangegeven.

De certificatie-instelling beschikt over alle normen en documenten. Een PAC beschikt minimaal over de documenten die met (*) zijn gemarkeerd.

Normen of Praktijkrichtlijnen die genoemd worden in het kader van eisen die ontleend zijn aan publiekrechtelijke regelgeving zijn bedoeld zoals daarin aangewezen.

NORM	ONDERWERP	Verkrijgbaar
NEN-EN-ISO/IEC 17021-1	NEN-EN-ISO/IEC 17021-1:2015 - Conformiteitsbeoordeling - Eisen voor instellingen die audits en certificatie van managementsystemen leveren - Deel 1: Eisen	NEN, Delft
NEN-EN-ISO 9001	Kwaliteitsmanagementsystemen - Eisen	NEN, Delft
NEN-ISO-IEC 27001:2013(*)	Informatietechnologie - beveiligingstechnieken - Managementsystemen voor informatiebeveiliging - Eisen (ISO/IEC 27001:2005, IDT)	NEN, Delft
NEN-EN-IEC 27006:2011	Information technology - Security techniques Requirements for bodies providing audit and certification of information security management systems	NEN, Delft
NEN-EN 50518-1:2013(*)	Monitoring en alarmontvangstcentrales - Deel 1: Locatie- en constructie-eisen	NEN, Delft
NEN-EN 50518-2:2013(*)	Monitoring en alarmontvangstcentrales - Deel 2: Technische eisen	NEN, Delft
NEN-EN 50518-3:2013(*)	Monitoring en alarmontvangstcentrales - Deel 3: Procedures en eisen voor de werking	NEN, Delft
	CCV-reglement Certificatiemerk 17021 (*)	Website CCV

BIJLAGE 1

PRESTATIE-EISEN EN BEPROEVINGSMETHODEN

B1.1 ALGEMEEN

In dit hoofdstuk zijn de prestatie-eisen (branche prestatie indicatoren) opgenomen, waaraan uitgevoerde werkzaamheden volgens het proces aan moeten voldoen, evenals de bepalingsmethoden om vast te stellen dat aan de eisen wordt voldaan.

B1.2 PUBLIEKRECHTELIJKE EISEN

Deze regeling sluit aan op het gestelde in de Wet op de particuliere beveiligingsorganisaties en -recherchebureaus (Wpbr) en de daarbij behorende uitvoeringsregeling. Wet particuliere beveiligingsorganisaties en recherchebureaus (Stb. 1997, 500). Hieronder wordt mede verstaan de Regeling particuliere beveiligingsorganisaties en recherchebureaus (Rpbr) met Bijlagen (Staatscourant 1999, 60).

Normen of Praktijkrichtlijnen die genoemd worden in het kader van eisen die ontleend zijn aan publiekrechtelijke regelgeving zijn bedoeld, zoals daarin aangewezen.

B1.2.1 ALARMAANSLUITINGEN

De alarmaansluitingen waarvan de optredende alarmmeldingen worden doorgemeld aan de politie voldoen aan de Wet particuliere beveiligingsorganisaties en recherchebureaus.

B1.2.1.1 Prestatie-eis

De PAC heeft van de alarminstallateur een verklaring dat deze op het moment van aansluiten:

- Aangelegd is door een persoon in het bezit van een geldige verklaring omtrent de betrouwbaarheid (Wpbr artikel 10.1, Rpbr artikel 11);
- Aangelegd is door een persoon die voldoet aan de opleidingseisen conform Wpbr artikel 8.2, Rpbr artikelen 5, 9 en 11a;

B1.2.1.2 Bepalingsmethode

De certificatie-instelling voert een administratieve controle uit op 1% van de dossiers alle nieuwe aansluitingen (sinds de laatste reguliere beoordeling) met maximum van 10.

B1.3 PRIVAATRECHTELIJKE EISEN

Aanvullend op de publiekrechtelijke eisen kunnen in de beoordelingsrichtlijn privaatrechtelijke eisen worden opgenomen.

B1.3.1 ONTVANGST VAN ALARMSIGNALLEN EN REACTIETIJDEN

Onder reactietijd wordt verstaan het tijdsverloop tussen het eerste moment waarop de alarmmelding op het beeldscherm van de centralist verschijnt en beschikbaar is voor afhandeling en het moment waarop de eerste met de abonnee overeengekomen actie genomen wordt.

B1.3.1.1 Prestatie-eis

Alarmmeldingen met de typering “gevaar voor mensenlevens” (zoals overval en brand) moeten aan de volgende eisen voldoen:

- op 80 % van deze alarmmeldingen dient binnen 60 seconden de eerste met de abonnee overeengekomen actie genomen te zijn;
- op 98,5 % van deze alarmmeldingen dient binnen 120 seconden de eerste met de abonnee overeengekomen actie genomen te zijn.

Alarmmelding met de typering “geen direct gevaar voor mensenlevens” (zoals inbraakmeldingen) moeten aan de volgende eisen voldoen:

- op 80% van deze alarmmeldingen dient binnen 180 seconden de eerste met de abonnee overeengekomen actie genomen te zijn;
- op 98,5% van deze alarmmeldingen dient binnen 240 seconden de eerste met de abonnee overeengekomen actie genomen te zijn.

Toelichting:

Zie verder ook hoofdstuk 4 van EN50518-2 “T - reaction”.

B1.3.1.2 Bepalingsmethode

De apparatuur moet voorzien zijn van statistiekmeet- en registratie mogelijkheden. De PAC moet voorzieningen hebben om een verificatie door de certificatie-instelling van deze statistiekmeet- en registratie voldoende mogelijk te maken.

Deze registraties moeten per maand binnen de PAC geïnfomeerd worden. Bij overschrijding van de eisen moeten corrigerende maatregelen genomen worden om herhaling te voorkomen.

De certificatie-instelling verifieert de statistieken van de PAC van de afgelopen 12 maanden.

B1.3.2 VERIFICATIE VERBINDINGSSTORINGEN

De PAC zorgt ervoor dat procedureel geregeld is hoe een verbindingstoring wordt gedetecteerd en wat de vervolgacties zijn.

Indien procedureel is vastgelegd wordt de eindgebruiker / contracthouder geïnformeerd met betrekking tot de storing.

B1.3.2.1 Prestatie-eis

Indien een verbinding naar de PAC niet functioneert, moet de PAC dit binnen volgende tijdseenheden detecteren en signaleren.

Eisen communicatie Security; inbraakbeveiliging

T2 = 25 uur.

T5 = 90 seconden

Conform EN50136-1-1.

Eisen communicatie Fire Safety; brandmeldinstallaties

T5 = 90 seconden

T2 = 25 uur.

Conform EN54-21.

B1.3.2.2 Bepalingsmethode

De apparatuur moet voorzien zijn van statistiekmeet- en registratie mogelijkheden. De PAC moet voorzieningen hebben om een verificatie door de certificatie-instelling van deze statistiekmeet- en registratie voldoende mogelijk te maken.

Deze registraties moeten per maand binnen de PAC geverifieerd worden.

Bij overschrijding van de eisen moeten corrigerende maatregelen genomen worden om herhaling te voorkomen.

De certificatie-instelling verifieert de statistieken van de PAC van de afgelopen 12 maanden.

BIJLAGE 2

PROCESEISEN EN BEPALINGSMETHODEN

B2.1 ALGEMEEN

In dit hoofdstuk zijn de eisen opgenomen waaraan de processen moeten voldoen.

B2.2 PUBLIEKRECHTELIJKE EISEN

Onderstaand zijn de publiekrechtelijke proceseisen opgenomen.

B2.3 KLACHTENREGELING (PROCESEIS)

De PAC moet een klachtenregeling hebben conform Rpbr artikel 18 lid 1.

B2.3.1 BEPALINGSMETHODE

De certificatie-instelling voert een administratieve controle uit op 1% van de dossiers alle nieuwe aansluitingen (sinds de laatste reguliere beoordeling) met maximum van 10.

B2.4 POLITIEREGISTRATIE

De PAC informeert de politie over de aangesloten en afgesloten alarminstallaties.

Het gaat hierbij om de volgende gegevens:

Naam; Adres; Woonplaats; waarschuwingsadressen; waarschuwingstelefoonnummers; aard van het risico adres (minimaal woonhuis of bedrijf).

B2.4.1 BEPALINGSMETHODE

Verificatie door de certificatie-instelling van het proces.

B2.5 PERSONEEL

Het personeel, werkzaam bij een PAC, dient te voldoen aan de eisen zoals vastgelegd in de Wet Particuliere Beveiligingsorganisaties en Recherchebureaus.

Het opleidingsniveau dient te voldoen aan de in de Wet particuliere beveiligingsorganisaties en recherchebureaus geformuleerde vereisten.

Het personeel moet voldoen aan EN 50518-3, hoofdstuk 4.

B2.5.1 BEPALINGSMETHODE

Een verificatie door de certificatie-instelling van het aanwezige personeel in de PAC qua kwalificatie en opleiding tijdens de externe audit.

B2.6 PRIVAATRECHTELIJKE EISEN

Aanvullend op de publiekrechtelijke eisen kunnen in de beoordelingsrichtlijn privaatrechtelijke eisen worden opgenomen.

B2.7 EISEN DATABASEER

De PAC moet een autorisatiesysteem voor toegang tot geautomatiseerde klantgegevens hebben. Uit dit systeem moet blijken dat medewerkers apart geautoriseerd worden om toegang te krijgen tot klantgegevens. Tevens moet uit dit systeem blijken hoe de toegang tot deze gegevens via een afdoende toegangsdrempel verloopt.

Het geautomatiseerde systeem van de PAC moet verder voor toegang van buitenaf beveiligd zijn door middel van de gebruikelijke beveiligingstechnieken.

Het databeheer moet verder conform EN 50518-3, hoofdstuk 5.4 plaatsvinden.

B2.7.1 BEPALINGSMETHODE

- Verificatie door de Certificatie-instelling van het interne autorisatiesysteem. Zie ISO 27001:2005; A.11 (Access Control), A.7.2 (Information classification) of ISO 27001:2013; A.11 (Physical and environmental security), A.8.2 (Information classification)
- Verificatie door de certificatie-instelling van het back-up proces. Zie ISO 27001:2005; A.10.5 (Back-up) of ISO 27001:2013; A.12.3 (Back-up).
- Verificatie door de certificatie-instelling van de minimale opslagperiode van de data.

B2.8 DATA EN ALARMMELDINGEN

De data en alarmmeldingen moeten conform hoofdstuk 8 van EN 50518-3 en hoofdstuk 8 van EN50518-2 plaatsvinden. Uitgesloten is het derde punt van hoofdstuk 8.2.

B2.8.1 BEPALINGSMETHODE

Verificatie door de certificatie-instelling van de inhoud van de opgeslagen gegevens.

B2.9 TOE- EN UITGANG PAC

De procedure voor toegang en het verlaten van de PAC moet conform EN 50518-3 hoofdstuk 5.3 zijn.

B2.9.1 BEPALINGSMETHODE

Verificatie door de certificatie-instelling van het proces.

B2.10 EVACUATIE PROCEDURE

De evacuatie procedure van de PAC moet conform EN 50518-3 hoofdstuk 5.6 zijn.

B2.10.1 BEPALINGSMETHODE

Verificatie door de certificatie-instelling van het proces.

B2.11 SYSTEEMBESCHIKBAARHEID

De werking van de interne ontvangst en verwerkingssystemen van de PAC worden gevolgd en bewaakt worden door de PAC.

De PAC zorgt ervoor dat procedureel geregeld is hoe een storing wordt onderzocht en opgelost en hoe de eindgebruiker/contracthouder wordt geïnformeerd indien nodig met betrekking tot de zekerheid van de dienstverlening in geval van storingen.

B2.11.1 BEPALINGSMETHODE

De registratieapparatuur systeembeschikbaarheid moet voorzien zijn van betrouwbare statistiekmeet- en registratie mogelijkheden.

De PAC moet voorzieningen hebben om een verificatie door de certificatie-instelling van deze statistiekmeet- en registratie voldoende mogelijk te maken.

Deze registraties moeten geverifieerd worden. Bij overschrijding van de eisen moeten corrigerende maatregelen genomen worden om herhaling te voorkomen.

Toelichting:

De PAC moet een systeem hebben, die de dienst mogelijk maken zodanig te ontwerpen en te onderhouden dat aan deze eis kan worden voldaan.

BIJLAGE 3

PRODUCTEISEN EN BEPALINGSMETHODEN

B3.1 ALGEMEEN

In dit hoofdstuk zijn de eisen opgenomen waaraan producten (apparatuur en systemen), toegepast in het proces aan moeten voldoen.

Het gaat hierbij om de middelen die de PAC moet gebruiken om zijn proces te kunnen voeren en zijn dienst te kunnen leveren.

B3.2 TRANSMISSIE VERBINDINGEN

Indien de transmissieverbindingen waarmee alarmmeldingen worden ontvangen, worden verbroken moet dit gesignaleerd worden in de alarmcentrale.

B3.2.1 BEPALINGSMETHODE

De ontvangstapparatuur moet voorzien zijn van verbindingsdetectie mogelijkheden.

Deze detectie moet eens per maand binnen de PAC gecontroleerd worden.

De certificatie-instelling verifieert deze detectie eens per 12 maanden.

B3.3 EISEN RUIMTE DATABEHEER

De gegevens van klanten moeten veilig worden opgeslagen.

B3.3.1 BEPALINGSMETHODE

Een verificatie door de certificatie-instelling op basis van ISO27001:2005; A.9.1.1 (Physical security perimeter), A.9.1.2 (Physical entry controls), A.9.1.3 (Securing offices, rooms and Facilities), A.9.1.5 (Working in secure areas), of ISO 27001:2013; A.11.1 (Secure areas)

B3.4 ENERGIEVOORZIENING

De PAC moet beschikken over een noodenergievoorziening zijnde een UPS en noodstroomaggregaat (NSA) die bij uitval van de netspanning zonder onderbreking gedurende 24 uur de voor de bedrijfsvoering benodigde elektrische energie kan leveren. Deze energievoorziening moet zijn voorzien van detectie die uitmondt in de PAC via een akoestisch en/of visueel alarm.

De NSA dient vast te zijn opgesteld, bij wegvallen van de netspanning zelfstartend te zijn en voorzien te zijn van de juiste indicatiemeters, aangebracht in een gescheiden niet op de NSA geplaatste kast.

De energievoorziening moet minstens éénmaal per maand getest worden op de goede werking door de PAC. Van deze tests wordt een logboek bijgehouden.

De noodenergievoorzieningen moeten minimaal jaarlijks door de leverancier van de voorziening of een gespecialiseerd bedrijf worden onderhouden. Dit moet aantoonbaar zijn door middel van onderhoudsrapport.

Toelichting:

Er dienen voorzieningen aanwezig te zijn om de noodenergievoorziening (NSA) in een belaste situatie te beproeven.

Deze beproeving dient minimaal maandelijks te worden uitgevoerd evenals tijdens de externe audit.

Het overschakelen op de noodstroomvoorziening mag niet leiden tot een verstoring van de normale bedrijfsvoering.

Het aggregaat dient zelfstartend te zijn bij netspanninguitval.

Daar waar delen van de noodstroomvoorziening (bijvoorbeeld de brandstoftank) in een aparte ruimte zijn ondergebracht, moet ook het betreden van deze ruimte in de alarmcentrale worden gesignaleerd.

Het wegvallen van de primaire energievoorziening evenals het overgaan op de noodstroomvoorziening moet in de alarmcentrale worden gesignaleerd.

In het logboek moeten de resultaten van de maandelijkse test met vermelding van tellerstand, frequentie, voltage, opgenomen stroom en brandstofniveaus worden bijgehouden. Daarnaast moet in het logboek het periodiek onderhoud en eventuele storingen worden vermeld.

B3.4.1 BEPALINGSMETHODE

De maandelijks test door de PAC moet belast worden uitgevoerd en door de certificatie-instelling worden de kwaliteitsregistraties van deze testen geverifieerd.

De jaarlijkse test wordt in aanwezigheid van de certificatie-instelling uitgevoerd (verificatie door de certificatie-instelling). Hierbij wordt de test belast uitgevoerd.

B3.5 NOODVERBINDING TELEFOON

Er is per werkplek, waar men alarmmelding afhandelt, een alternatieve telefoonverbinding functioneel beschikbaar voor mondelinge communicatie extern.

B3.5.1 BEPALINGSMETHODE

Een visuele verificatie van de alternatieve telefoonverbinding.

Het functioneel testen van minimaal twee alternatieve verbindingen.

B3.6 EISEN COMMUNICATIE

De communicatie moet conform EN 50518-2, hoofdstuk 5 zijn.

B3.6.1 BEPALINGSMETHODE

Verificatie door de certificatie-instelling van de 2 maanden perioden van de opgeslagen communicatie met de PAC.

Verificatie door de certificatie-instelling van de communicatie in en voor de sluis van de PAC.

B3.7 ONTVANGST VAN SIGNALLEN

De ontvangst van signalen moet conform EN 50518-2, hoofdstuk 6 zijn.

B3.7.1 BEPALINGSMETHODE

Verificatie van de certificatie-instelling van de ontvangen signalen van 10 situaties.

BIJLAGE 4

TECHNISCHE VERIFICATIE PAC

GEBOUW BESTAAND

B4.1 ALGEMEEN

In dit hoofdstuk zijn de eisen opgenomen waaraan van het bestaande PAC gebouw aan moet voldoen. Deze verificatie bestaat uit de controle of de situatie niet is veranderd sinds het laatste bezoek.

B4.2 GEBOUW

De bouwwijze van de particuliere alarmcentrale (vooral het beveiligde gebied) is zodanig dat deze rondom een kogelwerendheid heeft van 1000 Nm en een slagwerendheid van 20 x 150 Nm. Ter vaststelling van de voldoening aan de genoemde waarden van kogel- en slagwerendheid, zijn monsters van de materialen beproefd op een wijze zoals door de normeringinstanties is omschreven. Deze eisen zijn van toepassing voor de wanden, de vloer en het plafond. Ook de gevelopeningen, openingen in het plafond en/of de vloer dienen eenzelfde kogelwerendheid te bezitten van 1000 Nm en een slagwerendheid van 20 x 150 Nm.

Door middel van certificaten of beproevingsrapporten moet worden aangetoond dat de kogel- en slagwerendheid van de aangepaste delen overeenkomt met de criteria in de regeling.

Indien ontvangstapparatuur en bijbehorende apparatuur zoals UPS en NSA zijn ondergebracht in een ruimte buiten het beveiligde gebied, moet de beveiliging van deze ruimte voldoen aan de criteria van risicoklasse E2 (bedrijven en instellingen).

TOELICHTING

Voor bestaande situaties (lees: PAC's die vanaf de start van de Regeling BORG Particuliere Alarmcentrale (tot juli 2000) al beschikten over een justitiële erkenning) geen certificaten of beproevingsrapporten van beglazing, wanden, vloer, plafond (anders dan die van beton en steen) of deuren beschikbaar zijn, mag op basis van visuele waarneming de gelijkwaardigheid inzake kogel- en slagwerendheid worden bepaald.

Indien er in bestaande situaties aanpassingen of uitbreidingen van het beveiligde gebied plaatsvinden, moet door middel van certificaten of beproevingsrapporten aangetoond kunnen worden dat de kogel- en slagwerendheid van de aangepaste delen overeenkomt met de criteria in de regeling.

Indien voor bestaande situaties geen certificaten of beproevingsrapporten beschikbaar zijn van de beglazing, wordt op basis van visuele waarneming door de inspecteur een beoordeling gemaakt. De beglazing dient minimaal te zijn opgebouwd uit drie lagen glas in combinatie met twee lagen folie (PVB) en minimaal 18 mm dik te zijn.

Indien voor bestaande situaties er geen certificaten of beproevingsrapporten van beglazing, wanden, vloer, plafond (anders dan die van beton en steen) beschikbaar zijn, vindt de beoordeling plaats op basis van sec visuele waarneming. De volgende wanden, vloeren en plafonds worden hierbij als gelijkwaardig geaccepteerd wat betreft een kogelwerendheid van 1000 Nm en een slagwerendheid van 20 x 150 Nm:

- Normale betonbouw, dikte minimaal 150 mm.
- Betonmetselsteen, minimaal 200 mm dikte (2x halfsteens).

- Metselsteen, minimaal 400 mm dikte (2 x steens).
- Metselsteen (halfsteens) met standaard stalen voorzetwand van minimaal 6 mm dikte.
- Stalen paneelwanden (dubbelwandig), minimale wanddikte per paneelzijde 4 mm.
- Stalen panelen, minimale wanddikte 6 mm.

Indien voor bestaande situaties geen certificaten of beproevingsrapporten van sluisdeuren beschikbaar zijn, vindt de beoordeling plaats op basis van sec visuele waarneming. Hierbij worden de volgende deuren geaccepteerd:

- Zware stalen kluisdeuren,
- Massief houten deuren (dikte 39 mm) met aan weerszijden (of geïntegreerd) standaard stalen beplating (ST 37) met een dikte van minimaal 4mm of hoogwaardiger staal (ST 52) met een dikte van minimaal 3 mm,
- Aluminium deuren met een stalen inleg van minimaal 5 mm dikte,
- De eventueel toegepaste beglazing in de deuren moet zijn opgebouwd uit minimaal drie lagen en minimaal 18 mm dik zijn.

Doorvoeropeningen in wanden, vloeren en plafonds dienen deugdelijk te zijn afgeschermd.

- De binnenkomende kabel dient zoveel mogelijk ondergronds te zijn ingevoerd.

Verder dient deze kabel in het pand, daar waar bereikbaar, mechanisch afgeschermd te zijn en dienen de betreffende ruimtes voorzien te zijn van detectie, die uitmondt in de alarmcentrale.

B4.3 SLUIS

1. De toegangsmogelijkheid tot de centrale is uitgevoerd als sluis. Beide deuren van deze sluis, de sponningen en de scharnieren, inclusief de sloten, hebben een kogelwerendheid van minimaal 1000 Nm en een slagwerendheid van 20 x 150 Nm.
2. Bij een geopende binnenste sluisdeur mag het niet mogelijk zijn de buitenste sluisdeur van buitenaf te openen.
3. De toegang mag uitsluitend vanuit de alarmcentrale verleend worden. Tussen de sluis en de alarmcentrale is audiovisuele communicatie mogelijk.
4. Het verlaten van de alarmcentrale tijdens calamiteiten moet te allen tijde mogelijk zijn.

TOELICHTING

- De sluisdeur aan de zijde van de alarmcentrale mag uitsluitend kunnen worden geopend (behoudens calamiteiten) als de buitenste sluisdeur is gesloten.
- De buitenste sluisdeur dient onder toezicht van het in de alarmcentrale aanwezige personeel te staan.
- Beide deuren dienen apart vanuit de alarmcentrale te worden ontgrendeld.
- Gelijktijdige toegangsverlening op beide deuren d.m.v. een mechanisch of elektronisch ontgrendelsysteem is alleen toegestaan indien toegepast als noodprocedure.
- Er moeten audiovisuele communicatiemogelijkheden zijn ter plaatse van de buitenste sluisdeur met de alarmcentrale en vanuit de sluis met de alarmcentrale.
- Bij calamiteiten in de alarmcentrale waarbij centralisten niet meer in staat zijn om toegang tot de alarmcentrale te verlenen, dient door middel van een noodprocedure toegang tot de alarmcentrale te kunnen worden verkregen. De noodprocedure en bijbehorende voorzieningen mogen slechts bij het management van de PAC bekend zijn.
- De toegepaste elektrische vergrendelingen mogen geen belemmering vormen voor het vluchten bij calamiteiten via de sluis (bijvoorbeeld nooddeuropeners die het elektrische circuit onderbreken kunnen voorkomen dat een dergelijke belemmering optreedt).
- Sloten en scharnieren in of op sluisdeuren dienen te voldoen aan geldende criteria voor hang- en sluitwerk en tevens dient het gevelement een inbraakwerendheid te bezitten die minimaal gelijkwaardig is aan weerstandsklasse 3 (of 2) van NEN 5096. Scharnieren

of sloten in of op sluisdeuren dienen op zodanige wijze te zijn toegepast dat deze de kogel- en slagwerendheid van de betreffende sluisdeur niet nadelig beïnvloeden.

Beoordeling van de kogel- en slagwerendheid van de sluisdeur van bestaande al erkende PAC's geschiedt normaliter op basis van certificaten van proefnemingen.

Indien voor al bestaande situaties geen certificaten kunnen worden overlegd, beoordeelt de inspecteur of aan bovenstaande wordt voldaan. In geval van nieuwbouw, aanpassing of wijziging is er voor betreffende onderdelen geen sprake meer van een "bestaande situatie" en moet daarvoor voldaan worden aan de al bestaand eisen ten aanzien van kogel- en slagwerendheid (en daarom via certificaten van proefneming schriftelijk aangetoond kunnen worden dat aan de bestaande eisen van de regeling wordt voldaan).

Bij een gecontroleerde bijzondere situatie met de sluis waarbij de beide deuren geopend moet worden zal er geen doormelding naar de PAC plaatsvinden. Bij bijzondere situaties moet men denken aan het doorlaten van brancard of een ladder.

B4.4 NOODUITGANG

Indien in de centrale een nooduitgang aanwezig is, moet deze aan dezelfde fysieke voorwaarden beantwoorden als een sluisdeur. Bij gebruikmaking van deze nooduitgang moet automatisch een melding worden gestuurd naar een andere gecertificeerde Particuliere Alarmcentrale.

TOELICHTING

Sloten en scharnieren in of op een deur van een nooduitgang (nooddeur) dienen te voldoen aan geldende criteria voor hang- en sluitwerk en tevens dient het gevelement een inbraakwerendheid te bezitten die minimaal gelijkwaardig is aan weerstandsklasse 3 (of 2) van NEN 5096. Dit ter beoordeling van de inspecteur. Scharnieren of sloten in of op de nooddeur dienen op zodanige wijze te zijn toegepast dat deze de kogel- en slagwerendheid van de betreffende nooddeur niet nadelig beïnvloeden.

Beoordeling van de kogel- en slagwerendheid van de nooddeur van bestaande reeds erkende PAC's geschiedt normaliter op basis van certificaten van proefnemingen. Indien voor al bestaande situaties geen certificaten kunnen worden overlegd, beoordeelt de inspecteur of aan bovenstaande wordt voldaan. In geval van nieuwbouw, aanpassing of wijziging is er voor betreffende onderdelen geen sprake meer van een "bestaande situatie" en moet daarvoor voldaan worden aan de reeds bestaand eisen ten aanzien van kogel- en slagwerendheid (en derhalve via certificaten van proefneming schriftelijk aangetoond kunnen worden dat aan de bestaande eisen van de regeling wordt voldaan).

De noodzaak van een nooduitgang wordt bepaald op basis van het bouwbesluit en gebruiksbesluit. Indien sluis ook als nooduitgang wordt gebruikt is er een doormelding nodig naar een tweede PAC voor niet gecontroleerde situaties. Indien de sluis ook een toepassing heeft als tweede nooduitgang moet er ook een signalering zijn naar de tweede PAC.

B4.5 LUCHTTOEVOER

De aanvoer van voldoende verse lucht voor de centrale geschiedt vanaf een door onbevoegden moeilijk te bereiken plaats. De toegang tot de plaats waar luchttoevoer plaats vindt moet altijd worden gedetecteerd met doormelding prioriteit hoog naar de PAC. Het moet mogelijk zijn om vanuit de alarmcentrale deze luchttoevoer te blokkeren.

NOOT

- De plaats van de aanvoeropening van frisse lucht t.b.v. de alarmcentrale moet moeilijk bereikbaar zijn voor onbevoegden. In de beoordeling van de bereikbaarheid mogen eventueel rondom het pand aangebrachte detectie en/of observatiemiddelen,

bijvoorbeeld een camerasysteem al dan niet gecombineerd met detectiemiddelen, worden meegewogen (afhankelijk van de locatie).

- De signalering van de plaats van de aanvoeropening mag achterwege blijven als er vanuit de alarmcentrale direct zicht is op de aanvoeropening en of de plaats zodanig hooggelegen ligt, dat deze slechts via een beperkt aantal mogelijkheden kan worden bereikt. Hierbij is het wel noodzakelijk dat deze wegen gedetecteerd zijn met een melding naar de alarmcentrale.
- De luchttoevoer moet binnen 30 seconden na detectie (elektrisch of handmatig) kunnen worden afgesloten. Daarbij moet het luchtkanaal daadwerkelijk worden geblokkeerd.

BIJLAGE 5

TECHNISCHE VERIFICATIE PAC

GEBOUW NIEUW

B5.1 ALGEMEEN

In dit hoofdstuk zijn de eisen opgenomen waaraan een nieuw PAC gebouw aan moet voldoen.

Hiertoe behoren ook uitbreidingen van delen van een bestaande PAC - gebouw.

De technische verificatie bestaat voornamelijk uit het beoordelen van de productcertificaten die behoren bij de componenten die gebruikt worden bij de bouw van de PAC. Verder wordt geverifieerd of de aanleg conform het attestdeel van het productcertificaat heeft plaatsgevonden.

B5.2 EISEN

Het gebouw moet conform van de volgende hoofdstukken van EN 50518-1 zijn uitgevoerd.

§	Content
4	Site Selection
5.1	ARC structure
5.2	Facilities
5.3	Opening
5.4	Entrance lobby
5.5	Lock mechanisms
5.6	Emergency exit
5.7	Glazed areas
5.8	Ventilation (2e alinea)
5.9	Service inlets and outlets
6.1	External attack
6.4	Gas
6.6	Hold-up
6.9	Video surveillance
7	Electrical power supplies

BIJLAGE 6 TABEL ISO 9001:2008

ISO 9001:2008	Artikel	PAC 1.0
Kwaliteitsmanagementsysteem (alleen titel)	4	
Algemene eisen	4.1	
Documentatie-eisen (alleen titel)	4.2	
Algemeen	4.2.1	
Kwaliteitshandboek	4.2.2	
Beheersing van documentatie	4.2.3	
Beheersing van registraties	4.2.4	B2.7; B2.8
Directieverantwoordelijkheid (alleen titel)	5	
Betrokkenheid van de directie	5.1	
Klantgerichtheid	5.2	
Kwaliteitsbeleid	5.3	
Planning (alleen titel)	5.4	
Kwaliteitsdoelstellingen	5.4.1	
Planning van het kwaliteitsmanagementsysteem	5.4.2	
Verantwoordelijkheid, bevoegdheid en communicatie (alleen titel)	5.5	
Verantwoordelijkheid en bevoegdheid	5.5.1	
Directievertegenwoordiger	5.5.2	
Interne communicatie	5.5.3	
Directiebeoordeling (alleen titel)	5.6	
Algemeen	5.6.1	
Input voor de beoordeling	5.6.2	
Output van de beoordeling	5.6.3	
Management van middelen (alleen titel)	6	
Beschikbaar stellen van middelen	6.1	
Personeel (alleen titel)	6.2	
Algemeen	6.2.1	
Bekwaamheid, training en bewustzijn	6.2.2	B2.5
Infrastructuur	6.3	B2.9; B2.11; B3.2; B3.3; B3.4; B3.5; B3.6; B3.7
Werkomgeving	6.4	B2.10, B4, B5
Realiseren van het product (alleen titel)	7	
Planning van het realiseren van het product	7.1	
Processen die verband houden met de klant (alleen titel)	7.2	
Bepaling van producteisen	7.2.1	
Beoordeling van producteisen	7.2.2	
Communicatie met de klant	7.2.3	
Inkoop (alleen titel)	7.4	
Inkoopproces	7.4.1	
Inkoopgegevens	7.4.2	
Verificatie van het ingekochte product	7.4.3	B1.2.1
Productie en het leveren van diensten (alleen titel)	7.5	
Beheersing van productie en het leveren van diensten	7.5.1	B1.3.1

ISO 9001:2008	Artikel	PAC 1.0
Validatie van processen voor productie en het leveren van diensten	7.5.2	
Identificatie en naspeurbaarheid	7.5.3	B2.4
Eigendom van de klant	7.5.4	B2.7
Beheersing van monitorings- en meetuitrusting	7.6	
Meting, analyse en verbetering (alleen titel)	8	
Algemeen	8.1	
Monitoring en meting (alleen titel)	8.2	
Klanttevredenheid	8.2.1	
Interne audit	8.2.2	
Monitoring en meting van processen	8.2.3	
Monitoring en meting van producten	8.2.4	B1.3.1
Beheersing van afwijkende producten	8.3	B1.3.2; B2.3
Analyse van gegevens	8.4	
Verbetering (alleen titel)	8.5	
Continue verbetering	8.5.1	
Corrigerende maatregelen	8.5.2	
Preventieve maatregelen	8.5.3	

BIJLAGE 7 TABEL ISO 9001:2015

ISO 9001: 2015	Artikel	PAC 2.0
Context van de organisatie	4	
Inzicht in de organisatie en haar context	4.1	
Inzicht in de behoeften en verwachtingen van belanghebbenden	4.2	
Het toepassingsgebied van het kwaliteitsmanagementsysteem vaststellen	4.3	
Kwaliteitsmanagementsysteem en de processen ervan	4.4	
Leiderschap	5	
Leiderschap en betrokkenheid	5.1	
<ul style="list-style-type: none"> • Klantgerichtheid 		
Beleid	5.2	
<ul style="list-style-type: none"> • Vaststellen • Kenbaar maken 		
Rollen, verantwoordelijkheden en bevoegdheden binnen de organisatie	5.3	
Planning	6	
Acties om risico's en kansen op te pakken	6.1	
Kwaliteitsdoelstellingen en de planning om ze te bereiken	6.2	
Planning van wijzigingen	6.3	
Ondersteuning	7	
Middelen	7.1	B2.9; B2.11; B3.2; B3.3; B3.4; B3.5; B3.6; B3.7 B2.10, B4, B5
<ul style="list-style-type: none"> • Personeel • Infrastructuur • Omgeving voor de uitvoering van processen • Middelen voor monitoring en meten • Kennis binnen de organisatie 		
Competentie	7.2	B2.5
Bewustzijn	7.3	
Communicatie	7.4	
Gedocumenteerde informatie	7.5	B2.7; B2.8
<ul style="list-style-type: none"> • Creëren en actualiseren • Beheersing van gedocumenteerde informatie 		
Uitvoering	8	
Operationele planning en beheersing	8.1	
Eisen voor producten en diensten	8.2	
<ul style="list-style-type: none"> • Communicatie met de klant • Vaststellen eisen producten en diensten • Beoordeling eisen producten en diensten • Wijzigingen eisen producten en diensten 		
Ontwerp en ontwikkeling van producten en diensten	8.3	
Beheersing van extern geleverde processen, producten en diensten	8.4	B1.2.1
<ul style="list-style-type: none"> • Soort en mate van beheersing • Informatie voor externe aanbieders 		
Productie en het leveren van diensten	8.5	B1.3.1; B2.4; B2.7
<ul style="list-style-type: none"> • Beheersing van productie en het leveren van diensten • Identificatie en naspeurbaarheid • Eigendom van klanten of externe aanbieders • In stand houden • Nazorgactiviteiten • Beheersing van wijzigingen 		
Vrijgave van producten en diensten	8.6	
Beheersing van afwijkende outputs	8.7	B1.3.2; B2.3
Evaluatie van de prestaties	9	
Monitoren, meten, analyseren en evalueren	9.1	B1.3.1
<ul style="list-style-type: none"> • Klanttevredenheid • Analyse en evaluatie 		

ISO 9001: 2015	Artikel	PAC 2.0
Interne audit	9.2	
Directiebeoordeling <ul style="list-style-type: none">• Inputs• Outputs	9.3	
Verbetering	10	
Algemeen	10.1	
Afwijkingen en corrigerende maatregelen	10.2	B1.3.2; B2.3
Continue verbetering	10.3	

CENTRUM VOOR CRIMINALITEITSPREVENTIE EN VEILIGHEID

Het Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid is het kenniscentrum dat samenhangende instrumenten ontwikkelt en implementeert om de maatschappelijke veiligheid te vergroten. Het CCV stimuleert samenwerking tussen publieke en private organisaties om criminaliteit integraal terug te dringen en vormt een schakel tussen beleid en praktijk.

Van deze door het CCV ontwikkelde instrumenten, door andere partijen ontwikkelde instrumenten, of op marktniveau al aanwezige (technische) instrumenten kan de behoefte aanwezig zijn dat de kwaliteit van de gehaalde prestatie aantoonbaar gemaakt wordt. Het CCV heeft hiervoor conformiteitschema's in beheer, waarvoor een structuur met inbreng van belanghebbende partijen ingericht is.

Het Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid is gehuisvest te Utrecht:
Postbus 14069
3508 SC UTRECHT
T (030) 751 6700
F (030) 751 6701
www.hetcvv.nl

De stichting Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid is een initiatief van het Ministerie van Justitie, het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelatie, het Verbond van Verzekeraars, werkgeversorganisatie VNO-NCW, de Vereniging van Nederlandse Gemeenten en de Raad van Hoofdcommissarissen.