



Normendocument

Keurmerk Particuliere Onderzoeksbureaus

Versie 2 (2024)

Versiebeheer

Versie 1
Januari 2009

Herziene versie 1
Juni 2011

In de herziene versie 1 van dit keurmerk zijn diverse wijzigingen opgenomen:

- Wijzigingen die het mogelijk maken dat houders van het certificaat Keurmerk Particulier Onderzoeksbureau particuliere onderzoekers in opleiding kunnen begeleiden in het kader van het praktijkleren. De wetgever heeft met de wijziging van artikel 10 RPBR d.d. 29 december 2010 (Staatscourant 2010 nr. 21053) de regeling van het praktijkleren ondergebracht in het Keurmerk Particulier Onderzoeksbureau.
- Mutatie van eis 4.3.3 van puntenvraag naar mustvraag.
- Herziening van de kostenstructuur (bijlage 3).

De laatste twee wijzigingen zijn reeds eerder gedeeld met keurmerkhouders en certificatie instellingen en nu integraal onderdeel van de actuele versie van dit keurmerk.

Tekstwijziging 2 juli 2015

- Norm 4.1.6 (Sociaal beleid) is uitgebreid met een bepaling over het wervingsbeleid en het personeelsbeleid: keurmerkhouders moeten maatregelen nemen om criminele inmenging te voorkomen.
- Er geldt een overgangstermijn van 1 jaar. Iedere keurmerkhouder moet daarom uiterlijk 2 juli 2016 aan deze bepaling te voldoen.

Versie 2
Juli 2024

Sinds de ingangsdatum van de voorgaande versies is het een en ander gewijzigd rondom (Privacy) wet- en regelgeving. Het keurmerk is daarom in 2024 vrijwel volledig vernieuwd. Met de invoering van versie 2 komt versie 1 van het normendocument (na verstrijken van de overgangstermijn) volledig te vervallen.

Keurmerk Particulier Onderzoeksbureau, versie 2 (2024)
Redactie: De Nederlandse Veiligheidsbranche
Gorinchem, De Nederlandse Veiligheidsbranche

Uitgave: De Nederlandse Veiligheidsbranche
© De Nederlandse Veiligheidsbranche, Gorinchem

Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd en/of openbaar worden gemaakt door middel van druk, fotokopie, microfilm of op welke wijze dan ook, zonder schriftelijke toestemming van De Nederlandse Veiligheidsbranche.

Inhoudsopgave

Versiebeheer.....	2
Inhoudsopgave	3
Inleiding.....	4
Nieuwe opzet keurmerkdocument.....	4
Externe audit op het keurmerk	4
Overgangstermijn	4
Informatie over het behalen en behouden van het keurmerk.....	4
Rechten en plichten van keurmerkhouders	4
Interpretatiedocument.....	4
Toepassingsgebied.....	6
Definities en begrippenkader	7
Inhoudelijke eisen.....	9
Organisatie-eisen.....	9
A. Naleving eisen Wpbr	9
B. Financiële soliditeit.....	9
C. Sociaal beleid.....	9
D. Verplichte afdrachten	9
E. Verzekeringen	9
F. Kamer van Koophandel	9
G. Ervaring in dienstverlening	10
Procedures en processen	10
H. Kwaliteitsbeleid.....	10
I. Klachtenmanagement.....	10
J. Integriteitbeleid.....	10
K. Beleid met betrekking tot personeel.....	10
L. Mentor/praktijkbegeleider en aspirant(en).....	11
M. Eisen met betrekking tot het commerciële traject	11
N. Rapportage.....	11
O. Beleid bij uitbesteding van werkzaamheden	12
P. De Privacygedragscode	12
Uitvoering van de opdracht.....	12
Q. Uitvoering van de opdracht en aandachtspunten voor de dienstverlening	12

Inleiding

De Nederlandse Veiligheidsbranche is in 2006 gestart met het Keurmerk Beveiliging. In november 2007 volgde het Keurmerk Geld- en waardetransport. In het voorjaar van 2009 wordt het Keurmerk Flexbedrijven in de particuliere beveiliging gelanceerd. Later zijn hier het Keurmerk Evenementen- en het Keurmerk Horecabeveiliging toegevoegd. De keurmerken Beveiliging, Evenementenbeveiliging, Horecabeveiliging en Geld- en Waardetransport zijn in 2017 volledig vernieuwd.

Met de ingang van versie 2 in 2024 is het keurmerk POB volledig vernieuwd.

Nieuwe opzet keurmerkdocument

Met het vernieuwen van het Keurmerk POB is de opzet van dit keurmerk aangepast. De opzet sluit, waar mogelijk, aan bij de opzet van de Keurmerken Beveiliging (Keurmerk Beveiliging, Keurmerk Evenementenbeveiliging, Keurmerk Horecabeveiliging, Keurmerk Geld- en Waardetransport).

Externe audit op het keurmerk

Net als voorheen worden audits uitgevoerd door externe en onafhankelijke en deskundige organisatie (Certificerende Instelling, hierna ook aangeduid als CI). Het bedrijf is vrij in de keuze van de CI. De CI moet daarvoor echter wel een overeenkomst hebben met de Nederlandse Veiligheidsbranche en bevoegd zijn voor het uitvoeren van audits voor het Keurmerk Particulier Onderzoeksbureau. Een actueel overzicht van de bevoegde CI's is te vinden op de website van de Nederlandse Veiligheidsbranche. De audit wordt zonder tussenkomst van de Nederlandse Veiligheidsbranche bij de CI aangevraagd.

Overgangstermijn

Er geldt een overgangstermijn van achttien maanden, te rekenen vanaf 5 juli 2024. Bestaande keurmerkhouders dienen binnen de overgangstermijn te voldoen aan de normen van dit document. Per 5 januari 2026 expireert de eerdere versie van het Keurmerk Particulier Onderzoeksbureau. Certificaten die zijn uitgegeven op basis van de oude versie zijn per die datum niet meer geldig.

Informatie over het behalen en behouden van het keurmerk

De Nederlandse Veiligheidsbranche heeft een website ontwikkeld met alle informatie over het behalen en behouden van een keurmerk van de Nederlandse Veiligheidsbranche.

<https://www.veiligheidsbranche.nl/keurmerken/keurmerk-behalen-en-behouden/>

Rechten en plichten van keurmerkhouders

Keurmerkhouders hebben rechten en plichten. Alle rechten en plichten staan in het overzicht 'Keurmerken Veiligheidsbranche behalen en behouden' dat te vinden is op onze website. Regels die gelden voor het gebruik van het keurmerklogo zijn neergelegd in het document 'Reglement gebruik beeldmerk Keurmerken Veiligheidsbranche', tevens te vinden op de pagina 'Keurmerken Veiligheidsbranche behalen en behouden'.

Interpretatiedocument

Het Interpretatiedocument is het document waar de Nederlandse Veiligheidsbranche in haar rol als beheerder van het keurmerk uitleg geeft over zaken waarbij de toepassing van het keurmerk in de praktijk niet helemaal duidelijk zijn gebleken. De uitleg is leidend voor de toepassing in de praktijk: Keurmerkhouders en certificerende instellingen dienen zich te houden aan de uitleg die wordt gegeven in dit document. Het

Interpretatiedocument bevat dus geen aanvullende normen of eisen.

Het Interpretatiedocument is een dynamisch document dat regelmatig gewijzigd kan worden. Als er een nieuwe versie van het Interpretatiedocument is vastgesteld, zullen keurmerkhouders en certificerende instellingen hierover worden geïnformeerd.

Op de keurmerkwebsite van de Nederlandse Veiligheidsbranche kan de actuele versie van dit document worden gedownload.

Toepassingsgebied

De Wet particuliere beveiligingsorganisaties en recherchebureaus (Wpbr) kent, naast beveiligingsorganisaties, recherchebureaus die researchewerkzaamheden verrichten. Het toepassingsgebied van het Keurmerk Particulier Onderzoeksbureau zijn de werkzaamheden die de wet schaaft onder de definitie van researchewerkzaamheden (zoals neergelegd in de Wpbr). Deze worden verricht door recherchebureaus, in dit keurmerk 'onderzoeksbureaus' genoemd.

Deze bedrijven opereren onder een POB vergunning.

Definities en begrippenkader

In deze keurmerkregeling worden een aantal begrippen gehanteerd zoals hieronder gedefinieerd:

Aspirant

De particulier onderzoeker die een dienstverband heeft met of ingeleend wordt door een onderzoeksbureau maar nog niet voldoet aan de opleidingseis van artikel 10 lid 1 en lid 2 Rpbr.

Dienstverlening

Voor dit keurmerk wordt onder dienstverlening 'onderzoekswerkzaamheden' begrepen.

Integriteit

Op consistente wijze handhaven en invulling geven aan de ongeschondenheid, onkreukbaarheid, openheid, rechtschapenheid en eerlijkheid van het onderzoeksbureau en haar personeel.

Klacht

Formele uiting van ontevredenheid over het niet, onjuist of onvoldoende nakomen van de overeenkomst tussen het onderzoeksbureau en opdrachtgever, zoals beschreven in de Wpbr.

Een klacht is tevens het formele benoemen van ontevredenheid over een gedraging (in strijd met de Privacygedragscode) van het particulier onderzoeksbureau of haar medewerkers.

Een klacht dient ingediend te worden conform de van toepassing zijnde klachtenprocedure. Wanneer deze ontbreekt hanteert het bedrijf de klachtenprocedure voor leden van de Nederlandse Veiligheidsbranche.

Mentor/praktijkbegeleider

Een ervaren onderzoeker die aspiranten en particulier onderzoekers coacht en/of begeleidt.

Onderzoeksbureau

Recherchebureau in de zin van de Wpbr: een natuurlijke persoon of rechtspersoon die in de uitoefening van een beroep of bedrijf met winstoogmerk recherchewerkzaamheden verricht, voor zover die werkzaamheden worden verricht op verzoek van een derde, in verband met een eigen belang van deze derde en betrekking hebben op een of meer bepaalde natuurlijke personen. Daar waar in het keurmerk Onderzoeksbureau genoemd wordt, wordt ook bedoeld recherchebureau in de zin van de Wpbr.

Onderzoekservaring

Aantoonbare ervaring in onderzoekswerkzaamheden opgedaan in publieke of private sector.

Onderzoekswerkzaamheden

Recherchewerkzaamheden in de zin van de Wpbr: het vergaren en analyseren van gegevens.

Opleiding

Onder begeleiding en volgens vooraf vastgestelde exameneisen (laten) opleiden van personeel tot een voldoende en gewenst niveau van vakbekwaamheid.

Personeel

Het operationeel personeel dat een dienstverband heeft of ingeleend wordt door het onderzoeksbureau.

Privacygedragscode

De Privacygedragscode Particuliere Onderzoeksbureaus.

Vergunning

POB vergunning afgegeven door de verantwoordelijke Minister die vereist is voor onderzoeksbureaus om onderzoekswerkzaamheden te verrichten of aan te bieden.

Inhoudelijke eisen

Organisatie-eisen

A. Naleving eisen Wpbr

Het onderzoeksbureau voldoet aan de vereisten die de Wet Particuliere beveiligingsorganisaties en recherchebureaus (Wpbr) stelt en heeft in elk geval:

- a. Een geldige vergunning voor het recherchebureau (art. 2 & 3 Wpbr);
- b. Toestemming Minister m.b.t. leiding van de organisatie (art. 7, eerste lid, Wpbr);
- c. Toestemming korpschef m.b.t. alle personeel (art. 7, tweede lid, Wpbr);
- d. Onderzoekers hebben het juiste en een geldig legitimatiebewijs en kunnen het tonen (art. 9 achtste lid Wpbr);
- e. Het onderzoeksbureau heeft een klachtenregeling welke voldoet aan de vereisten van art. 18 Rpbr;
- f. Het onderzoeksbureau heeft procedures voor het tijdig verlengen en behouden van de benodigde vergunning en toestemmingen.

B. Financiële soliditeit

Het onderzoeksbureau is financieel solide.

C. Sociaal beleid

Het onderzoeksbureau voert een verantwoord sociaal beleid. Dit beleid voorziet tenminste in:

- a. Beloning personeel;
- b. Het wervingsbeleid bevat maatregelen die tot doel hebben personeel te werven dat betrokken is bij (zware) criminaliteit en/of in criminele kringen verkeert;
- c. Het personeelsbeleid bevat voorschriften die personeel ertoe verplichten bij het bedrijf te melden dat:
 - het verkeert of is komen te verkeren in criminele kringen;
 - het misdrijven heeft begaan in de onder i. bedoelde criminele kringen;
 - het in aanraking is gekomen met de autoriteiten vanwege misdrijven begaan in de onder i. bedoelde criminele kringen.

Het personeelsbeleid bevat op dit punt ook sanctiebepalingen;

- d. Een actief opleidings- en trainingsbeleid;
- e. Naast de wettelijke opleidingseisen biedt het onderzoeksbureau aanvullende opleidingsmogelijkheden aan;
- f. Het opstellen van een sociaal jaarverslag indien wettelijk noodzakelijk;
- g. Het hebben van een Ondernemingsraad/Personeelsvertegenwoordiger, indien wettelijk voorgeschreven.

D. Verplichte afdrachten

Het onderzoeksbureau voldoet aan haar afdrachtsverplichtingen jegens:

- a. de belastingdienst;
- b. inningorganisaties van sociale verzekeringen.

E. Verzekeringen

Het onderzoeksbureau is in het bezit van een bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering, een beroepsaansprakelijkheidsverzekering en een (bedrijfs)ongevallenverzekering en betaalt tijdig de premie voor deze verzekeringen.

F. Kamer van Koophandel

Het onderzoeksbureau staat als zodanig ingeschreven bij de Kamer van Koophandel.

G. Ervaring in dienstverlening

Het onderzoeksbureau beschikt over aantoonbare onderzoekservaring. Deze ervaring kan aantoonbaar gemaakt worden aan de hand van aanwezige ervaring in de dienstverlening van de organisatie of haar onderzoekers.

Procedures en processen

H. Kwaliteitsbeleid

Het onderzoeksbureau werkt aan continue verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening. Hiertoe heeft het bedrijf een kwaliteitsbeleid opgesteld waar jaarlijks uitvoering aan wordt gegeven. Het kwaliteitsbeleid regelt minimaal:

- a. Welke communicatiestructuur hiertoe is ingericht. De communicatiestructuur voorziet minimaal in communicatie met personeel en opdrachtgevers en beschrijft met welke frequentie en in welke mate de overleggen plaats hebben;
 - b. Hoe de klantevaluatie is ingericht en wordt ingezet;
 - c. Hoe het verbeterproces is ingericht en wordt ingezet;
- Het bedrijf verantwoordt het systeem en de gemaakte keuzes.

I. Klachtenmanagement

Het onderzoeksbureau heeft een doeltreffend en doelmatig proces van klachtenmanagement geïmplementeerd waardoor:

- a. Voor een ieder duidelijk is hoe en bij wie hij een klacht kan indienen;
- b. Het onderzoeksbureau handelt aantoonbaar klachten adequaat en binnen de gestelde termijn af op consistente, systematische en ontvankelijke wijze, tot tevredenheid van de klager en de eigen organisatie;
- c. Het onderzoeksbureau in staat is om trends in klachten te identificeren en de oorzaak van de klachten weg te nemen.

Klachten vormen daarbij input voor het verbeterproces.

J. Integriteitbeleid

Het onderzoeksbureau heeft een integriteitbeleid opgesteld waarin beschreven staat wat het bedrijf doet om een integere en betrouwbare organisatie te zijn en de dienstverlening op een integere en betrouwbare wijze in te vullen.

In het integriteitsbeleid is minimaal het volgende geregeld:

- a. De integriteitsrisico's van het bedrijf en hoe en met welke frequentie wordt beoordeeld of deze nu actueel zijn;
- b. Wat het bedrijf doet om de integriteitsrisico's te beperken. Hierbij valt te denken aan:
 - Met betrekking tot het personeel:
 - Nevenwerkzaamheden;
 - Aannamebeleid van giften, geschenken en gunsten;
 - Gebruik van het legitimatiebewijs;
 - Omgang en gebruik van eigendommen en middelen van de opdrachtgever;
 - Sancties bij overtreding van deze regels.

Het bedrijf verantwoordt het beleid en de gemaakte keuzes.

K. Beleid met betrekking tot personeel

Het onderzoeksbureau hanteert een werkwijze die ervoor zorgt dat voor de dienstverlening voldoende opgeleid, deskundig en betrouwbaar personeel wordt ingezet. De werkwijze regelt minimaal dat:

- a. ten aanzien van het personeel aan alle wettelijke vereisten wordt voldaan;
- b. personeel, met uitzondering van het administratief personeel, over het vereiste opleidingsniveau beschikt;
- c. personeel, met uitzondering van het administratief personeel, dat niet beschikt over het diploma Particulier Onderzoeker aantoonbaar de praktijkopleiding voor dit diploma volgt;

- d. personeel aantoonbaar over het legitimatiebewijs POB beschikt (art. 9, achtste lid, Wpbr);
- e. het onderzoeksbureau heeft beleid over de inzet van mentoren/praktijkbegeleiders en voert dit uit.

L. Mentor/praktijkbegeleider en aspirant(en)

Het onderzoeksbureau dat een aspirant een opleidingsplaats biedt, heeft beleid ten aanzien van het praktijkbegeleiden van aspiranten.

Het beleid regelt minimaal dat:

- a. aspiranten beschikken over een (arbeids)overeenkomst met het onderzoeksbureau;
- b. aspiranten aantoonbaar over het legitimatiebewijs POB (conform art. 9, achtste lid, Wpbr) beschikken;
- c. aspiranten worden begeleid door een mentor/praktijkbegeleider;
- d. aspiranten alleen onder begeleiding van een mentor/praktijkbegeleider onderzoekswerkzaamheden verrichten;
- e. de afspraken over het praktijkleren schriftelijk worden vastgelegd;
- f. de afspraken over het praktijkleren ten minste afspraken bevatten over
 - i. de beschikbare tijd voor (zelf)studie;
 - ii. de naam of namen van de praktijkbegeleider;
 - iii. de overlegmomenten.
- g. aspiranten binnen de door de wet bepaalde termijn van één jaar over het diploma Particulier Onderzoeker beschikken;
- h. een mentor/praktijkbegeleider minimaal drie jaar recente praktijkervaring heeft als particulier onderzoeker waarvan ten minste een jaar in dienst is bij het onderzoeksbureau waarbij de betreffende medewerker een actieve rol heeft vervuld tijdens het uitvoeren van onderzoeken.

M. Eisen met betrekking tot het commerciële traject

- a. Het onderzoeksbureau stelt altijd een schriftelijke offerte/overeenkomst op.
- b. Een offerte/overeenkomst bevat een heldere omschrijving van de beoogde dienstverlening en de voorwaarden waartegen de dienstverlening wordt geleverd. In de offerte/overeenkomst zijn in elk geval de volgende aspecten opgenomen:

Dienstverlening en voorwaarden:

- i. Een beschrijving van de dienstverlening;
- ii. Het beleid van verlenging en beëindiging van de dienstverlening;
- iii. De annuleringsclausule van niet afgenomen diensten;
- iv. Een verwijzing naar de Algemene (leverings)voorwaarden.

Financieel:

- v. De tarieven, inclusief een beschrijving van de dienstverlening die onder deze tarifiering wordt begrepen;
- vi. De toeslagen en overige kosten;
- vii. De wijze van facturering;
- viii. De looptijd van de offerte.

Privacy:

- ix. Een verwijzing naar informatieplicht ingevolge de Privacygedragscode.
- c. Een offerte/overeenkomst wordt vastgesteld door ondertekening door zowel het onderzoeksbureau als haar opdrachtgever.
- d. Voor opdrachten die worden gegeven op basis van een mantelovereenkomst of SLA, wordt een schriftelijke opdrachtverstrekking door de opdrachtgever als opdrachtbevestiging beschouwd.

N. Rapportage

Het onderzoeksbureau hanteert een werkwijze die ervoor zorgt dat de opdrachtgever na – en eventueel tijdens - de opdracht op een verantwoorde en juiste wijze schriftelijk wordt gerapporteerd over de onderzoekswerkzaamheden. Deze rapportage voldoet aan de vereisten van de Privacygedragscode en/of de met de klant gemaakte afspraken.

O. Beleid bij uitbesteding van werkzaamheden

Bij uitbesteding van dienstverlening door het onderzoeksbureau aan een andere onderneming, stelt het onderzoeksbureau dezelfde eisen, zoals voorgeschreven in het dan geldende Keurmerk POB of daaraan gelijkwaardig. Indien de onderaannemer geen passend keurmerk heeft, dan dient het bedrijf zich ervan te vergewissen dat de onderaannemer met elk passend middel kan aantonen dat hij op gelijkwaardige wijze voldoet aan de eisen, zoals omschreven in het dan geldende keurmerk of daaraan gelijkwaardig.

P. De Privacygedragscode

Het onderzoeksbureau past hetgeen bepaald is in de Privacygedragscode correct toe.

Uitvoering van de opdracht

Q. Uitvoering van de opdracht en aandachtspunten voor de dienstverlening

- a. Het onderzoeksbureau geeft invulling aan het contract met de opdrachtgever en leeft het contract overeenkomstig na;
- b. Het onderzoeksbureau betreft de opdrachtgever op structurele en continue basis bij de invulling en uitvoering van de dienstverlening;
- c. Onderzoekers weten correct gebruik te maken van de middelen en instrumenten die zij bij de uitvoering van de dienstverlening gebruiken zoals - maar niet beperkt tot - communicatiemiddelen, veiligheidsmiddelen, elektronische beveiligingsmiddelen, aanwezigheidsregistratie, telefooncentrale, e.d..
- d. Correcte uitvoering van de Privacygedragscode in de praktijk.