



**GIDS
VOOR
GOEDE VETERINAIRE PRAKTIJKEN**

Certificatie reglement

REGLEMENT VOOR CERTIFICERING

Dit reglement voor certificatie bevat de regels in verband met GVP-certificatie van diergeneeskundige organisaties.

Het zet o.a. de eisen uit waaraan moet voldaan worden om certificatie te bekomen en te behouden, schetst het certificatieproces, legt verplichtingen op, algemene en meer specifieke aangaande het gebruik van het logo, beschrijft onder welke voorwaarden certificatie geschorst en/of ingetrokken kan worden en geeft de mogelijkheden m.b.t. tot geschillen, klachten, beroep en bemiddeling weer. Ook het aantal mandagen voor een audit en de kostprijs is in dit document opgenomen.

3.1 CERTIFICATIE-EISEN

Criteria

De vereisten waaraan moet voldaan zijn om GVP-gecertificeerd te worden, staan weergegeven in het volgende document:

Gids voor Goede Veterinaire Praktijken

deze dient steeds in zijn laatste versie nageleefd te worden. Deelnemers aan het systeem worden steeds verwittigd wanneer er wijzigingen worden aangebracht.

Er moet voldaan worden aan alle eisen die relevant zijn voor de diergeneeskundige organisatie in kwestie.

Wanneer er nieuwe hoofdstukken en/of bijlagen aan de Gids uitkomen, die eveneens relevant zijn voor een reeds gecertificeerde organisatie, dan moet aan de vereisten erin vervat, voldaan worden ten laatste op het einde van de periode gespecificeerd bij de communicatie omtrent de wijziging.

Wijzigingen in criteria

De Gids zal van tijd tot tijd aangepast worden.

Alle geregistreerde en gecertificeerde diergeneeskundige organisaties zullen van dergelijke wijzigingen op de hoogte gehouden worden.

Een reële overgangstermijn zal steeds toegestaan worden om aanpassingen te maken aan het kwaliteitsbeheerssysteem om deze wijzigingen te implementeren.

Als een diergeneeskundige organisatie na afloop van die periode niet aan de vereisten voldoet, zal de certificatie niet verlengd kunnen worden. Schorsing of intrekking kan dan worden opgelegd of vrijwillig aangevraagd worden.

Wie kan certificatie aanvragen?

Alle diergeneeskundige organisaties voor wie er specifieke bepalingen uitgewerkt zijn in de Gids voor Goede Veterinaire Praktijken kunnen zich laten certificeren.

Ook buitenlandse diergeneeskundige organisaties kunnen certificatie aanvragen en bekomen indien zij aan alle vereisten voldoen.

3.2. CERTIFICATIEPROCES

Het certificatieproces bestaat uit een registratie, gevolgd door een opleiding, een formele aanvraag en een beoordeling. Het proces wordt afgesloten met een certificatiebeslissing. Na het verlenen van certificatie komt men in de fase van instandhouding ervan.

Registratie

Het certificatieproces start van zodra men zich laat registreren.

Registreren verloopt via het [inschrijvingsformulier](#) op de website www.gvp-bpv.be.

De registratie wordt bevestigd door de kandidaat een voorlopig attest op te sturen.

Een registratie en het voorlopig attest zijn 6 maanden geldig. De kandidaat wordt verwittigd als de termijn ten einde loopt.

Scope van certificatie:

Onder scope wordt verstaan de activiteiten waarvoor de certificatie wordt aangevraagd. De scope vermeldt eveneens de locaties/vestigingen waar de kandidaat zijn/haar activiteiten uitvoert.

Opleiding (optioneel)

Een volgende stap in het proces is het volgen van een opleiding. Dit is echter niet verplicht.

Tijdens deze opleiding wordt een algemeen overzicht en achtergrond gegeven van kwaliteitssystemen, wordt de Gids uitgelegd en wordt uitgelegd hoe een kwaliteitsbeheerssysteem op te zetten en hoe ermee te werken.

Implementatiefase

De kandidaat werkt zijn kwaliteitsbeheerssysteem uit en start de implementatie ervan.

Vooraleer een audit aan te vragen, dient er minstens 3 maanden volgens het systeem gewerkt te zijn, zodat er voldoende informatie beschikbaar is op het moment van de audit.

De beoordeling moet echter plaats vinden tijdens de geldigheidsduur van het inschrijvingsbewijs.

Formele aanvraag tot certificatie-audit

Wanneer de kandidaat na de minimumperiode van 3 maanden klaar denkt te zijn, dient hij een formele aanvraag voor een audit in.

Een audit aanvragen verloopt via het [aanvraagformulier](#) op de website www.gvp-bpv.be.

De aanvraag wordt bevestigd door contact op te nemen met de kandidaat om een datum voor de beoordeling af te spreken en vast te leggen hoe en wanneer welke documenten voor het vooronderzoek voorgelegd moeten worden. Dit alles wordt schriftelijk bevestigd.

Beoordeling

De volgende **beoordelings- en onderzoeksmethoden** worden gebruikt tijdens de audit:

- **documentonderzoek:** toetsen van handboeken, protocols, procedures, instructies etc aan de criteria
- **kantooronderzoek:** ten einde de implementatie van het systeem te toetsen
- **bijwoning:** het in de praktijk waarnemen van activiteiten die door de kandidaat uitgevoerd worden

- **interviews:** gerichte vraaggesprekken om te toetsen of alle medewerkers hun taken kennen en uitvoeren zoals beschreven in het kwaliteitshandboek.

In de Gids voor Goede Veterinaire Praktijken wordt onderscheid gemaakt tussen 3 niveaus:

- Standaard niveau
- Hoger niveau
- Aanbevelingen voor Beste Veterinaire Praktijken

Tijdens een audit worden in elke praktijk alle vereisten beschreven in de Gids beoordeeld en gescoord als volgt:

- Criterium is conform. (score A)
- Situaties die niet voldoen aan de criteria worden **non-conformiteiten** of **observaties** genoemd. Er zijn 4 klassen:
 - **KO non-conformiteit:** major non-conformiteit tegen één van de gespecificeerde criteria in de Gids die deze score kunnen krijgen (KO normen)
 - **major non-conformiteit:** het ontbreken van of niet geïmplementeerd hebben van een of meerdere elementen van het kwaliteitsbeheerssysteem; het niet naleven van een of meerdere wettelijke bepalingen; het in het gedrang brengen (gebracht hebben) van de voedselveiligheid, de volksgezondheid, de diergezondheid, het dierenwelzijn; het onverantwoord gebruik van (dier)geneesmiddelen; situaties die, gebaseerd op objectieve waarnemingen twijfel doen rijzen over de kwaliteit van de geleverde diensten. (score: major)

- **minor non-conformiteit:** het niet in stand hebben gehouden van een of meerdere elementen van het kwaliteitsbeheerssysteem; het onvoldoende naleven van de wettelijke bepalingen; situaties die, gebaseerd op objectieve waarnemingen, twijfel doen rijzen over de borging van de kwaliteit van de geleverde diensten. (score B,C of D)
- **observatie:** een of meerdere kleinere fouten tegen het kwaliteitsbeheerssysteem die, gebaseerd op objectieve waarnemingen, geen weerslag hadden op de kwaliteit van de geleverde diensten. (score B)

A: volledig in orde met de vereisten van de Gids

B: bijna volledig in orde met de vereisten van de Gids

C: slechts een klein deel van het criterium is geïmplementeerd

D: het criterium van de Gids werd niet geïmplementeerd

NVT: dit criterium is voor deze diergeneeskundige organisatie niet van toepassing (met aangeven van reden waarom niet)

Alle scores behalve score “A” dienen door de auditor te worden beredeneerd in het auditrapport.

Voor elk criterium van de Gids kan een aantal punten worden behaald, afhankelijk van het niveau van het criterium en de gegeven score.

Tabel 1: aantal punten per criterium

| Score | Omschrijving | Basis niveau |
|-------|------------------|--------------|
| A | Volledig in orde | 20 punten |

| | | |
|---|------------------------------------|-----------|
| B | Bijna volledig in orde | 15 punten |
| C | Slechts klein deel geïmplementeerd | 5 punten |
| D | Niet geïmplementeerd | 0 punten |

* KO non-conformiteit:

Wanneer één van de vereisten aangeduid met “KO” in de Gids niet werd geïmplementeerd

Van de totaal behaalde score tijdens de audit wordt 50% van het maximaal te behalen punten afgetrokken.

* Major non-conformiteit

het ontbreken van of niet geïmplementeerd hebben van een of meerdere elementen van het kwaliteitsbeheerssysteem; het niet naleven van een of meerdere wettelijke bepalingen; het in het gedrang brengen (gebracht hebben) van de voedselveiligheid, de volksgezondheid, de

dierengezondheid, het dierenwelzijn; het onverantwoord gebruik van (dier)geneesmiddelen; situaties die, gebaseerd op objectieve waarnemingen twijfel doen rijzen over de kwaliteit van de geleverde diensten

Van de totaal score behaald tijdens de audit wordt 15% van de maximaal te behalen score afgetrokken.

Tabel 3: score van een major:

| Score | Omschrijving | Standaard niveau |
|-----------|-------------------|--|
| D (major) | Item niet conform | Van het behaalde totaal wordt 15% van het maximaal te behalen aantal punten afgetrokken. |

* NVT

Criteria die niet van toepassing zijn krijgen beoordeling NVT (met beredenering door de auditor), zodat ze ook niet worden meegerekend bij het maximaal te behalen punten.

Auditscore

De behaalde score wordt berekend als:

$$(\text{Behaald aantal punten}) / (\text{maximaal te behalen aantal}^{(*)}) * 100 = x\%$$

(*) maximaal te behalen: 20 * (totaal aantal criteria Gids - aantal criteria gescoord met NVT)

Uitvoering van de beoordeling:

- **Openingsvergadering:** tijdens de openingsvergadering legt de auditor nogmaals de reden van een audit uit en beschrijft ook hoe de dag verder zal verlopen.
- **Beoordeling:** tijdens de audit zal de auditor het archief van documenten nakijken, vragen stellen en de dierenarts(en) vergezellen tijdens consultaties, operaties en bezoeken. Aan de hand van objectieve waarnemingen zal vastgesteld worden op welke wijze aan de condities voldaan wordt.
- **Rapport:** na de audit, zal de auditor wat tijd voor zichzelf nemen om het rapport voor te bereiden. Een algemene beschrijving van de resultaten wordt gemaakt, en eventuele vastgestelde non-conformiteiten worden uitgeschreven met conditie en objectieve waarneming.
- **Sluitingsvergadering:** tijdens de sluiting geeft de auditor mondeling verslag. Eventuele non-conformiteiten worden weergegeven. Er wordt een termijn bepaald waarbinnen ze weggewerkt zullen worden en daarna wordt het non-conformiteitsverslag afgetekend door beide partijen.

Na de beoordeling wordt een schriftelijk verslag uitgewerkt dat binnen de 3 weken aan de kandidaat zal opgestuurd worden.

De diergeneeskundige organisatie stuurt binnen de 14 dagen na het ontvangen hiervan, het plan van aanpak terug.

Op basis van dit verslag volgt het besluit tot al dan niet toekennen of verlengen van certificatie. Deze beslissing wordt samen met het vervulde rapport aan de kandidaat bezorgd.

Herbeoordeling: waar van toepassing, zal na het verstrijken van de overeengekomen periode een nieuwe afspraak gemaakt worden met de kandidaat om de (gedeeltelijke) herbeoordeling uit te voeren. Deze verloopt hetzelfde als de beoordeling.

Certificatiebesluit:

Voor het certificatiebesluit wordt volgens onderstaande tabel gewerkt:

Tabel 4: scores en certificatiebesluit:

| Vastgestelde | Status | Actie door DAP | Certificaat ? |
|--------------|--------|----------------|---------------|
| NC | | | |

| | | | |
|----------------------------------|------------------------------|--|-----------------------|
| KO | Niet gecertificeerd | Correctieve acties en nieuwe initiële audit overeen te komen met certificatie-instelling (volledig nieuwe beoordeling) | Neen |
| >1 Major en/of $\leq 75\%$ score | Niet gecertificeerd | Correctieve acties en nieuwe initiële audit overeen te komen met certificatie-instelling (volledig nieuwe beoordeling) | Neen |
| Score >75% | Basis niveau behaald | Plan van aanpak op te sturen binnen 2 weken | Ja, 12 maanden geldig |
| Score >85% | Hoger niveau behaald | Plan van aanpak op te sturen binnen 2 weken | Ja, 24 maanden geldig |
| Score >90 | Best practice niveau behaald | Plan van aanpak op te sturen binnen 2 weken | Ja, 36 maanden geldig |

Bepaling van het aantal mandagen van een audit:

De minimumduur van de certificatie-audits wordt bepaald volgens volgende tabel:

Tabel 5: bepaling aantal mandagen per audit:

| Aantal dierenartsen in DAP | Aantal mandagen per audit |
|----------------------------|---------------------------|
| 1 | 0.35 |
| 2 | 0.5 |

| | |
|------|------|
| 3-4 | 0.75 |
| 5-7 | 1 |
| 7-10 | 1.25 |
| >10 | 1.5 |

Hieraan wordt 10% toegevoegd indien er op meerdere locaties dient geaudit te worden (vb. meerdere kabinetten binnen één DAP; activiteiten binnen een groot geografisch gebied, ...).

Instandhouding van de certificatie

Nadat certificatie verworven is, wordt deze regelmatig getoetst op blijvende validiteit.

Het verloop van deze beoordelingen en de beslissingsname gebeuren op dezelfde wijze als beschreven voor de eerste beoordeling.

Auditfrequentie:

De auditfrequentie wordt bepaald door het bekomen niveau:

Tabel 5: auditfrequentie i.f.v. behaald niveau:

| Niveau certificaat | Auditfrequentie |
|--------------------|-----------------|
| Basis | 12 maanden |

| | |
|---------------|------------|
| Hoger | 24 maanden |
| Best practice | 36 maanden |

3.3. VERPLICHTINGEN

Gecertificeerde diergeneeskundige organisaties dienen altijd aan alle wettelijke vereisten en aan de GVP-criteria te voldoen.

Zij moeten aan het beoordelingsteam alle noodzakelijke ondersteuning geven zodat zij hun werk efficiënt kunnen uitvoeren, waarbij:

- de overeenstemming van het kwaliteitsbeheerssysteem met de criteria getoetst moet kunnen worden
- de relatie tussen het gedocumenteerde kwaliteitsbeheerssysteem en de Gids overzichtelijk is
- de werkzaamheden bijgewoond kunnen worden
- de kandidaat de vereiste veiligheidsinstructies en beschermingsmiddelen aan het beoordelingsteam ter beschikking stelt
- op verzoek toegang tot alle dossiers en documenten moet worden gegeven
- beoordelaars niet in een positie mogen worden gebracht waarbij hun onafhankelijkheid en onpartijdigheid in het gedrang (kunnen) komen.

Gebruik van de logo's:

Enkel gecertificeerde diergeneeskundige organisaties mogen het GVP-logo gebruiken.

Dit mag op alle documenten die in verband staan met de certificatie gebruikt worden.

Het logo moet in de oorspronkelijke kleur gebruikt worden, of in het zwart/wit.

Misbruik van een logo kan leiden tot schorsing of intrekking van de certificatie.

Bij gebruik van een logo door niet-gecertificeerde dierenartsen of dierenartsenpraktijken kan overgaan worden tot het ondernemen van juridische stappen.

Melden van veranderingen:

Kandidaten en certificaathouders dienen volgende wijzigingen meteen te melden:

- veranderingen in de juridische, commerciële of organisatorische status
- veranderingen in werkterrein
- veranderingen in de leiding en in de structuur
- veranderingen in personeel dat een sleutelpositie bekleedt
- veranderingen in huisvesting, uitrusting en andere middelen die een significante invloed kunnen hebben op de werkzaamheden die onder certificatie worden uitgevoerd
- significante wijzigingen in werkwijzen.

Stable-to-table.com heeft het recht om naar aanleiding van de hierboven vermelde wijzigingen over te gaan tot bijkomende beoordelingen om vast te stellen of nog steeds aan de criteria voldaan wordt.

3.4. SCHORSING

Wanneer niet meer aan de criteria wordt voldaan, wordt het certificaat voor maximaal 6 maanden geschorst. Tijdens de schorsing mag het logo niet meer gebruikt worden, noch mag er op generlei wijze verwezen worden naar de certificatiestatus.

Een schorsing wordt opgeheven als uit een bijkomend onderzoek blijkt dat de reden voor schorsing niet meer aanwezig is. Indien de schorsingstermijn verstrijkt zonder dat dit het geval is, wordt de intrekkingprocedure ingezet.

Een certificaathouder kan op eigen initiatief een schorsing aanvragen als niet langer aan de criteria voldaan wordt. Ook in dat geval mag het logo niet meer gebruikt worden en mag er niet langer naar de certificatie verwezen worden.

Indien een of meerdere afwijkingen niet binnen de daartoe overeengekomen periode zijn opgeheven, treedt de schorsingsprocedure in werking.

Schorsingen worden weergegeven op de website in de lijsten van certificaathouders. Het type van schorsing wordt hierbij weergegeven (vrijwillig of opgelegd).

Kandidaten en certificaathouders die door de bevoegde overheden en/of door de Orde geschorst worden, dienen dit te melden.

Stable-to-table.com heeft het recht om het certificaat in die gevallen te schorsen of in te trekken en om eventuele bijkomende beoordelingen op te leggen.

3.5. INTREKKING

Certificatie kan op elk moment door alle partijen opgezegd worden. De gecertificeerde zal zich vanaf dat moment moeten onthouden van het gebruik van het certificaat en het logo. Er mag niet meer verwezen worden naar de certificatie.

Een certificaathouder die het certificaat wil laten intrekken dient daartoe een verzoek tot vrijwillige intrekking in. Deze aanvraag wordt schriftelijk bevestigd.

Zodra wordt vastgesteld dat een schorsing niet binnen de gestelde termijn is opgeheven, volgt intrekking van het certificaat. De certificaathouder wordt hiervan schriftelijk op de hoogte gebracht.

Na een intrekking wordt een nieuwe aanvraag van dezelfde kandidaat niet binnen de zes maanden in aanmerking genomen.

Intrekkingen worden op de website in de lijsten van certificaathouders weergegeven, met vermelding van type van intrekking (vrijwillig of opgelegd).

3.6. GESCHILLEN, KLACHTEN, BEROEP EN BEMIDDELING

Kandidaten en certificaathouders kunnen het bestaan van een geschil kenbaar maken. De betrokkenen zullen samen tot een oplossing trachten te komen.

Klachten over beoordelaars dienen middels een aangetekend schrijven ingediend te worden.

Ook klachten over certificaathouders kunnen met een aangetekend schrijven ingediend worden.

Alle klachten zullen schriftelijk binnen de 5 dagen na ontvangst bevestigd worden.

Tegen certificatiebeslissingen kan beroep aangetekend worden.

Hiertoe dient een schriftelijke aanvraag ingediend te worden.

Op basis hiervan zal een college van beroep worden samengeroepen dat de zaak zal behandelen.

Dit zal de te volgen procedure bepalen.

Beslissingen van het College van Beroep zijn bindend.

Voor het in behandeling nemen van een beroep worden administratiekosten aangerekend.

3.7. TARIEF VOOR CERTIFICATIE

Bij inschrijving wordt de GVP-bijdrage voldaan, de kosten van de opleiding en de administratieve kosten van de erkende certificatie-instelling.

De rest van de kosten het eerste jaar dienen te worden voldaan bij de implementatie-audit.

Bij inschrijving wordt het totale bedrag voor certificatie te bepalen: aantal mandagen per audit, evt 10% verhoging, GVP-bijdrage, kost opleiding, bedrag te voldoen bij inschrijving, bij de eerste audit en voor de toezichtsaudits.

INSCHRIJVING

De inschrijvingskosten bedragen (bedragen excl. 21% BTW):

- de opleidingskosten: EUR 125/dierenarts (er dient min. 1 dierenarts per diergeneeskundige organisatie deel te nemen)
- administratieve kosten: EUR 125

IMPLEMENTATIE-AUDIT

De kostprijs van de implementatie-audit wordt bepaald door het aantal mandagen.

Kostprijs per mandag is vastgelegd op EUR 850.

Van dit bedrag wordt de reeds betaalde administratieve kost afgetrokken.

TOEZICHTSAUDIT

De kostprijs wordt bepaald door het aantal mandagen.

Kostprijs per mandag is vastgelegd op EUR 850.