

Als de opvang eerder een Erkenning had, krijg je dan automatisch het Keurmerk Opvang?
Nee, dit loopt niet door. Elke opvang die het Keurmerk Opvang wil halen moet dat zelf gaan aanvragen. Elk erkend opvangcentrum heeft na de laatste audit een brief gehad waarin staat wanneer de Erkenning van dat opvangcentrum vervalt.

Is het Keurmerk Opvang ook haalbaar als je een kleine opvang bent die alleen met vrijwilligers werkt?

De inspanningen die nodig zijn om het Keurmerk Opvang te behalen, zijn nu juist beperkt gehouden om te voorkomen dat er heel veel schrijfwerk voor uitgebreide protocollen moet worden gedaan. Daar liepen kleinere opvangcentra bijvoorbeeld bij de Erkenningsregeling nog wel eens in vast. Daar is bij het nieuwe Keurmerk Opvang goed naar gekeken. Overigens vraagt de wetgever in het Besluit Houders van Dieren wel om bepaalde protocollen, ongeacht of je groot of klein bent.

Zijn de criteria voor dierenwelzijn anders voor kleine dan voor grote opvangcentra?

Nee, die zijn gelijk. Kleine opvangcentra hebben dezelfde uitdagingen als grote opvangcentra waar het gaat om goed dierenwelzijn. Het Keurmerk Opvang wil hier nu juist geen onderscheid maken: dierenwelzijn is overal even belangrijk.

Waarom is de Dierenbescherming nu Regelinghouder?

Uitgangspunt voor dit keurmerk is om het maken van de regeling (de inhoud) en het uitvoeren ervan (de keurmerktoetsing en verlening) niet in één hand te leggen. Dit was wel zo bij de Erkenningsregeling. Daar stond dan ook nadrukkelijk het stempel 'Erkend door de Dierenbescherming' op. Nu is daar niet voor gekozen en ligt het verlenen van het keurmerk bij een onafhankelijke en geaccrediteerde organisatie.

Eind 2016 wordt bij de eerste evaluatie van het keurmerk bekeken of de regeling eventueel aan een andere partij kan worden overgedragen.

Waar gaat binnen een keurmerk de Regelinghouder over?

Een Regelinghouder onderhoudt de regeling op inhoud, raadpleegt hiervoor periodiek experts en eventuele stakeholders en moet zorgen voor een onafhankelijke toetsing en keurmerkverlening door een deskundige partij. In dit geval is dat Verin als geaccrediteerde onafhankelijke Certificerende Instelling.

Waarop is het Keurmerk Opvang gebaseerd?

Het Keurmerk Opvang gaat uit van de 5 vrijheden van Brambell en hoe zich die vertalen naar Welfare Quality in systemen waar groepen dieren bijeen worden gebracht. Met de toepassing daarvan heeft de Dierenbescherming bij het Beter Leven Keurmerk veel ervaring opgedaan. Nieuw is het uitgangspunt van waarderend onderzoek bij de toetsing, een methode die reeds in andere sectoren veel wordt gebruikt, bijvoorbeeld in de zorg, maar nu voor het eerst is toegepast binnen een keurmerk.

Wie zien in Nederland toe op overtredingen van de wetgeving voor dieren?

Opvangcentra voor gezelschapsdieren moeten voldoen aan de wet, het Besluit Houders van Dieren. De organisaties die namens het Rijk controleren of de wetgeving voor dieren goed wordt nageleefd zijn de Nederlandse Voedsel- en Warenautoriteit (NVWA) voor veehouderij en andere 'productie'dieren en de Landelijke Inspectiedienst Dierenbescherming voor gezelschapsdieren. Zij zijn per wet aangewezen als toezichthouders. Daarin zijn hun taken en bevoegdheden vastgesteld. Zij hebben geen taak of rol binnen het keurmerk.

Waarom zijn er no go's in het Keurmerk Opvang?

Open normen betekenen dat er meer dan één manier is om iets goed te doen, er is juist ruimte voor verschillende manieren van werken.

Maar op sommige punten is die ruimte er niet. De no go's vormen een ondergrens van kwaliteit: als Verin no go's tegenkomt zal het keurmerk niet kunnen worden verleend, of pas worden verleend als die punten zijn verholpen.

Wie kunnen auditors zijn?

De eindverantwoordelijk auditor werkt altijd in opdracht van Verin als controlerende en certificerende instantie. Hier wordt de vakdeskundigheid en onafhankelijkheid van auditoren beoordeeld door de Raad van Accreditatie. De auditor kan zowel in de voorbereiding van een locatiebezoek als bij het bezoek zelf expertise vragen van bijv. een dierenarts, gedragsdeskundige of vakdeskundige uit de opvang zelf (de zgn. peers). De auditor van Verin rapporteert aan de beoordelaar hoe de informatie van experts is meegenomen in de beoordeling.

Vanuit welk belang heeft de Dierenbescherming de criteria voor het Keurmerk Opvang vastgesteld?
Het doel van het Keurmerk Opvang is om zicht te geven op een goed niveau van dierenwelzijn in dierenopvangcentra. Voor elk keurmerk geldt dat het moet gaan om kwaliteit. Dat is in het belang van dierenbescherming in het algemeen en zeker ook voor de Dierenbescherming zelf.

Zal het Keurmerk Opvang bijdragen aan een sterkere concurrentie tussen opvangcentra?
Organisaties, die voor een keurmerk kiezen willen zich op kwaliteit onderscheiden. Ze laten zien dat ze goed zijn. Elk keurmerk is erop gericht kwaliteit zichtbaar te maken voor klanten en stakeholders, zoals in dit geval gemeenten en natuurlijk de burger. Het aantreffen van het Keurmerk Opvang kan partijen helpen bij het afsluiten van contracten, of de aanschaf van een dier.

Hoe wordt de onafhankelijke geborgd?
De Raad voor Accreditatie ziet toe op de interne werkprocessen van de certificerende instelling en de naleving van de vastgelegde regels en voorschriften. Verin is door de regelingshouder gecontracteerd als Certificerende Instantie (CI). Verin besluit over het wel of niet toekennen van het keurmerk aan een opvang. De audits wordt uitgevoerd door CBD, hun Controlerende Organisatie (CO). VERIN is geaccrediteerd volgens ISO/IEC 17065 (C446), CBD is geaccrediteerd conform ISO/IEC 17020 (I079).

Welke organisaties zijn er bij tot stand brengen van het Keurmerk betrokken geweest?
Met een aantal organisaties is 1op1 contact geweest, bijvoorbeeld van Hall Larenstein, Faculteit dierengeneeskunde, Certipet, WUR. Concepten zijn besproken in een werkgroepen, waaraan bij voorbeeld Tilburg, Den Bosch, Drachten, IJmuiden, Amsterdam, Leeuwarden. We hebben aan deze organisaties voorgelegd waar we mee bezig zijn en de inzichten vanuit de gesprekken en overleggen meegenomen.
Er zijn ook verschillende dierenopvangcentra bezocht (bij voorbeeld Amsterdam, Eindhoven, Almelo, Doetinchem, Zeist, Amersfoort, Utrecht). Inzichten uit deze werkbezoeken zijn in het keurmerk verwerkt.
Niet te vergeten natuurlijk alle literatuur, die is geraadpleegd: zo als de ASV Guidelines, Screening Questionnaire EASA, andere nationale keurmerken, Ethiek in beleid (MinEZ), rapporten van VHL, de WUR en de faculteit, Shelter Quality van IZSAM TERAMO, Tierheimordnung des Deutschen Tierschutzes, LICG, Kennisnet; om maar enkelen te noemen.

Is het Keurmerk voor alle dierenopvangcentra?
Het keurmerk is nu met name voor hond, kat, konijn en knagers. De criteria op zich zijn algemeen opgesteld, maar voor bijvoorbeeld de vragenlijsten zal nog moeten worden nagegaan of we die aan moet passen voor bv vogels/reptielen.

Wie zijn peers die meegaan op een locatiebezoek?
Bij inzet van een peer gaat het om een collegiale toetsing. Een peer is bijvoorbeeld een beheerder van een ander DOC. Er komt nu een 1^e lijst met mensen die dit willen doen en die zullen hier een opleiding voor volgen. Deze lijst wordt later aangevuld met collega's vanuit de keurmerkdragers.

Wat voor cursus volgen de auditors van VERIN?
De auditoren zijn al voor andere keurmerken en certificaten als auditor en/of beoordelaar opgeleid. Dit wordt nu aangevuld met specifiek op Keurmerk Opvang gerichte trainingen:
2 daagse cursus Waarderend Auditen (Annet van de Wetering, METANOIA) en een praktijktraining.

Wat is de meerwaarde voor een DOC om dit keurmerk te hebben?
Naarmate meer opvangcentra het keurmerk hebben, krijgt het keurmerk een grotere waarde. Dat is een groeitraject waar elk keurmerk mee te maken heeft. Het is primair een mogelijkheid om professionaliteit zichtbaar te maken. Er heeft zich inmiddels een eerste gemeente gemeld met vragen, omdat zij behoefte hebben aan getoetste kwaliteit. Het keurmerk kan ook donateurs of klanten meer vertrouwen geven.
Daarnaast is werken aan het keurmerk ook werken aan interne kwaliteit door als team met elkaar te kijken naar de werkuitvoering en dierenwelzijn binnen de eigen opvang. Bij de proefaudits gaf men aan dat het invullen van de vragenlijst er ertoe heeft geleid, dat men een of ander vraagstuk binnen de opvang ging verbeteren.

Wat zijn de kosten om het keurmerk te krijgen en te verlengen?
Voor de hele beoordeling is een bedrag van €627,85 (excl. BTW) verschuldigd, die in 2 termijnen gefactureerd wordt: €200 bij het invullen van het self-assessment en €427,85 na het locatiebezoek.

Wanneer u nu het certificaat krijgt bent u voor 3 jaar gecertificeerd. Daarna kost het onderhoud van het keurmerk ook ongeveer €250 per jaar.

Wat is het beoordelingskader?

Het self-assessment is het belangrijkste onderdeel van de beoordeling.

Uitgangspunten bij het scoren van het self-assessment zijn:

1. Er moet gemiddeld een 'voldoende' worden gehaald (70% van de haalbare punten over alle antwoorden)
2. Ligt de score voor 1 of meer thema's op 50% of lager, wordt geen locatiebezoek uitgevoerd en de keurmerkaanvraag afgewezen.
De 7 thema's zijn: Algemeen, Bemiddeling en 5 vrijheden van Brambell.
3. Er wordt een minimum aantal expertpunten gescoord: minimaal 2 antwoorden scoren meer dan 'voldoende'.
4. Er mag geen no-go issue zijn gevonden: is dat wel het geval, wordt de keurmerkaanvraag afgewezen.

Alleen als hieraan wordt voldaan, wordt een locatiebezoek voorbereid.

Stel je hebt het keurmerk, maar door wijzigingen in het team of bestuur verandert de werkwijze binnen het DOC en past niet meer binnen het Keurmerk Opvang? Hoe komt zo'n signaal binnen? Wat gebeurt er dan?

Een keurmerkdragend DOC is verplicht zelf te melden als er een cruciale wijziging is. Maar ook iemand anders kan het melden. Afhankelijk van het type verandering treedt de beoordelaar in overleg met DOC en wordt er zo nodig direct een controle uitgevoerd.

Jaarlijks zal een update van basisinformatie van het DOC worden gevraagd.

Wie moet het assessment invullen?

Voorkeur is om het invullen van self-assessment gezamenlijk met het personeel van de DOC te doen; hierdoor raken medewerkers betrokken bij het keurmerk en de invulling van de criteria. Omdat dat meerdere mensen input geven ontstaat het beste beeld van de opvang, waarin het team zich ook herkent: een persoon kan niet alles weten.

Er staat een voorbeeld vragenlijst op de website.