



Interpretatie Document

Certificatieschema Arbodiensten

d.d. 9 november 2018 (Staatscourant 2018-68321)



Colofon

Het **Certificatieschema Arbodiensten** is gepubliceerd op 5 december 2018 in de [Staatscourant onder nummer 68321](#).

Dit Interpretatiedocument wordt uitgegeven door:
Stichting Beheer Certificatieregeling Arbodiensten (SBCA)
Gooimeer 4-15 | 1411 DC | Naarden | www.sbca.nl

© Copyright 2022, Stichting Beheer Certificatieregeling Arbodiensten
Onverminderd de aanvaarding van deze Certificatieregeling door een nader te bepalen partij,
berusten alle rechten bij Stichting Beheer Certificatieregeling Arbodiensten.

WIJZIGINGEN OVERZICHT

Versies

Versie	Datum	Toelichting
1.0	19-10-2020	Definitieve versie 1.0 voor publicatie
2.0	23-03-2021	<p>Aanpassingen:</p> <p><u>Inleiding</u> Toegevoegd</p> <ul style="list-style-type: none"> • Proces vaststellen Interpretatiedocument na goedkeuring van ministerie SZW <p>– Update t.a.v. standpunt informatiebeveiliging</p> <p><u>Deel 1</u> Aangepast:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Interpretatie artikel 7.5.3 lid 1: Wettelijke voorschriften informatiebeveiliging • Interpretatie artikel 7.5.3 lid 3 Norm voor uitvoeren risicoanalyse informatiebeveiliging <p>Toegevoegd:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Interpretatie artikel 7.5.3 lid 2: Technische en organisatorische maatregelen • Interpretatie artikel 7.5.3 lid 5: Leveranciers van de arbodienst <p><u>Deel 2</u> Toegevoegd</p> <ul style="list-style-type: none"> • Interpretatie artikel 9.2.2 Samenstelling auditteam – inzet specialist informatiebeveiliging d.d. 20-10-2020 • Interpretatie artikel 9.2.2 Samenstelling auditteam – inzet bedrijfsarts d.d. 21-11-2019
2.1	15-05-2021	<p>Aanpassingen:</p> <p><u>Deel 1</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • artikel 1.1 lid 1 Initiële certificatie van een arbodienst verwijzing naar normeis: artikel 1.1 lid 1 1.1 Certificatieschema arbodiensten <p><u>Deel 2</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Artikel 9.2.2 lid 1: Inzet specialist informatiebeveiliging verwijzing naar normeis artikel 7.5.3 lid 2 en 3 van Deel 1 van het Certificatieschema arbodiensten <p>Opmerking: bij het Interpretatiedocument versie 2.1 is een Overgangsregeling ten aanzien van informatiebeveiliging vastgesteld en gepubliceerd.</p> <p><u>Goedkeuring ministerie SZW:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Interpretatiedocument versie 2.1 op 20 april 2021 - Overgangsregeling ten aanzien van informatiebeveiliging 11 mei 2021
3.0	14-04-2022	Aanpassingen:



		<p><u>Deel 1</u></p> <p>Toegevoegd:</p> <ul style="list-style-type: none">• Interpretatie artikel 1.1 lid 2 Onderwerp en toepassingsgebied Moeder-dochter relatie arbodienst.• Interpretatie artikel 10.2 Afwijkingen en corrigerende maatregelen Klachten- en geschillenprocedure binnen de arbodienst <p>Aangepast:</p> <ul style="list-style-type: none">• Interpretatie artikel 7.5.3 lid 1: Wettelijke voorschriften informatiebeveiliging• Interpretatie artikel 7.5.3 lid 2: Technische en organisatorische maatregelen• Interpretatie artikel 7.5.3 lid 2 en 3: Informatiebeveiliging <p><u>Goedkeuring Ministerie SZW: 12 september 2022</u></p>
--	--	--

Leeswijzer

Interpretaties zijn op volgorde van de artikelen in het Certificatieschema Arbodiensten in de hoofdstukken en paragrafen opgenomen. Per interpretatie is het artikel in het Certificatieschema Arbodiensten waar de interpretatie op ziet vermeld, het onderwerp waar de interpretatie over gaat én de datum waarop de interpretatie door het College van Deskundigen is vastgesteld.

Inhoud

WIJZIGINGEN OVERZICHT.....	3
Versies.....	3
1. INLEIDING	6
2. VASTGESTELDE INTERPRETATIES.....	8
Deel 1: Eisen aan arbodiensten.....	8
1.1. Artikel 1.1 lid 1 Initiële certificatie van een arbodienst 21-11-2019	8
1.2. Artikel 1.1 lid 2 Moeder-dochter relatie arbodienst 14-04-2022.....	8
1.3. Artikel 7.1.4: Privacy waarborg digitaal overleg tussen bedrijfsarts en cliënt 21-11-2019 .	9
1.4. Artikel 7.5.3 lid 1: Wettelijke voorschriften informatiebeveiliging 19-10-2020.....	9
1.5. Artikel 7.5.3 lid 2: Technische en organisatorische maatregelen 19-10-2020	10
1.6. Artikel 7.5.3 lid 3: Norm voor uitvoeren risicoanalyse informatiebeveiliging 19-10-2020	10
1.7. Artikel 7.5.3 lid 2 en 3: Informatiebeveiliging 19-10-2020	10
1.8. Artikel 7.5.3 lid 4 : Data Protection Impact Analyse (DPIA) 21-11-2019	11
1.9. Artikel 7.5.3 lid 5: Leveranciers van de arbodienst 19-10-2020.....	12
1.10. Artikel 7.5.3 lid 5: NEN 7510 gelijkgesteld met ISO 27001 21-11-2019	12
1.11. Artikel 7.5.3 lid 5: Beleidsregels Autoriteit Persoonsgegevens 21-11-2019	13
1.12. Artikel 7.5.3 lid 5: Uitleg Informatiesystemen 21-11-2019	13
1.13. Artikel 7.5.3 lid 7: Verwerkingsregister in overeenstemming met de AVG 21-11-2019....	14
1.14. Artikel 10.2 Afwijkingen en corrigerende maatregelen 14-04-2022.....	14
Deel 2: Eisen aan certificatie instellingen	16
2.1 Artikel 9.2.2 lid 1: Inzet specialist informatiebeveiliging 20-10-2020	16
2.2 Artikel 9.2.2 lid 1 en 2: Inzet bedrijfsarts 21-11-2019	16

1. INLEIDING

Het Certificatieschema Arbodiensten, bedoeld in de artikelen 2.7 en 2.8 van de Arbeidsomstandighedenregeling is door de Stichting Beheer Certificatieregeling Arbodiensten op 9 november 2018 vastgesteld en door de Staatssecretaris van Sociale Zaken en Werkgelegenheid gepubliceerd op 27 november 2018, nr. 2018-0000187369 (gepubliceerd in Staatscourant 2018, 68321). In voormelde publicatie van het Certificatieschema Arbodiensten is ook het document “Toelichting bij Certificatieschema Arbodiensten” opgenomen.

Het Certificatieschema Arbodiensten (hierna: Certificatieschema) bevat in Deel 1 de eisen waaraan een in- of externe arbodienst heeft te voldoen om een wettelijk verplicht certificaat op grond van artikel 14a, tweede of derde lid, van de Arbeidsomstandighedenwet en artikel 2.14, eerste en tweede lid, van het Arbeidsomstandighedenbesluit te verkrijgen of te behouden. Door middel van een geïntegreerde audit stelt de Certificerende Instelling (CI) vast of een arbodienst voldoet aan de eisen van ISO 9001, alsmede aan de aanvullende eisen in dit Certificatieschema.

De gecertificeerde arbodienst beschikt over een geldig certificaat ISO 9001 en het daaraan gekoppelde Certificaat Arbodienst. Op beide certificaten is dezelfde scope opgenomen: “Het uitvoeren van onderzoek, advies en evaluatie op het gebied van arbeidsveiligheid, arbeidshygiëne, arbeidsorganisatie en bedrijfsgezondheidszorg.”

Het Certificatieschema bevat in Deel 2 de eisen aan CI's die op basis van een accreditatie met inachtneming van de eisen in ISO 17021-1 dit Certificatieschema willen uitvoeren en daartoe zijn aangewezen door de Minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid.

Een CI die certificaten wenst te verlenen aan arbodiensten op basis van het Certificatieschema Arbodiensten dient daarvoor geaccrediteerd te zijn volgens de eisen conform ISO 17021-1.

De accreditatie, uit te voeren door de Raad voor Accreditatie (RvA), dient als bewijs dat wordt voldaan aan de eisen uit de artikelen 1.5b en 1.5c van het Arbeidsomstandighedenbesluit en aan de eisen uit dit Certificatieschema. Daarnaast zijn de wettelijke eisen zoals genoemd in de artikelen 1.5b tot en met artikel 1.5eb van het Arbeidsomstandighedenbesluit van toepassing op de CI.

De Stichting Beheer Certificatieregeling Arbodiensten (SBCA) functioneert als schemabeheerder voor het Certificatieschema Arbodiensten. SBCA is verantwoordelijk voor het opstellen en wijzigen van het Certificatieschema Arbodiensten.

Het onderhavige Interpretatiedocument bevat interpretaties van beide delen van het Certificatieschema Arbodiensten d.d. 9 november 2018. Het gaat hier om beleidsregels die bedoeld zijn om de door de CI uit te voeren audits te harmoniseren. Een in het Interpretatiedocument opgenomen interpretatie is geen nieuwe eis, maar bevat een uitleg van een bestaande eis. Interpretatievragen over het Certificatieschema Arbodiensten kunnen door de leden van het College van Deskundigen van SBCA worden geagendeerd. Deze worden in het College van Deskundigen behandeld, waarna zo nodig en mogelijk een interpretatie wordt vastgesteld.

Een door het College van Deskundigen van de SBCA vastgesteld Interpretatiedocument wordt door SBCA naar het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW) gestuurd ter goedkeuring. Ná goedkeuring door het Ministerie van SZW zal het Interpretatiedocument worden doorgestuurd naar de RvA en worden opgenomen op de website van de SBCA.



SBCA Interpretatiedocument Certificatieschema Arbodiensten

Na akkoordbevinding door SZW en publicatie van het interpretatiedocument op de website van SBCA zorgen de certificerende instellingen voor een geharmoniseerde uitvoering van certificatie audits.

Een vastgestelde interpretatie kan een aanleiding vormen voor een toekomstige aanpassing van het certificatieschema.

2. VASTGESTELDE INTERPRETATIES

Deel 1: Eisen aan arbodiensten

1.1. Artikel 1.1 lid 1 Initiële certificatie van een arbodienst

21-11-2019

Normeis: artikel 1.1 lid 1 1.1 Onderwerp en toepassingsgebied

De eisen zoals in de norm ISO 9001 verwoord worden aangevuld met de volgende eisen:

1. *Arbodiensten die (opnieuw) gecertificeerd willen worden, voldoen aan de eisen van ISO 9001 en aan alle aanvullende eisen in Deel 1 van dit Certificatieschema.*

Interpretatie:

Een nieuwe (niet gecertificeerde) arbodienst, dient vóór de initiële audit, de activiteiten volgens paragraaf 8.2.2 lid 1 t/m 5 van dit Certificatieschema te hebben uitgevoerd.

Dit betreft ook de concrete inzet van de verschillende interne- of externe kerndeskundigen (de gecertificeerde hogere veiligheidkundige, de BIG-geregistreerde bedrijfsarts, de gecertificeerde arbeidshygiënist en de gecertificeerde arbeids- en organisatiedeskundige).

Een nieuwe (niet gecertificeerde) arbodienst, dient deze bovenstaande activiteiten uit te voeren, bij één of meerdere klanten, met in achtneming van artikel 14 van de Arbowet.

1.2. Artikel 1.1 lid 2 Moeder-dochter relatie arbodienst

14-04-2022

Normeis: artikel 1.1 lid 2 Onderwerp en toepassingsgebied

2. Er zijn 2 typen arbodiensten:

- *Externe arbodiensten (op basis van artikel 14a, derde lid, van de Arbeidsomstandighedenwet), die worden onderscheiden in:*
 - a) *externe arbodienst bestaande uit één juridische eenheid met rechtspersoonlijkheid en ingeschreven bij de Kamer van Koophandel, met één of meer vestigingen; en*
 - b) *externe arbodienst bestaande uit meerdere juridische eenheden met rechtspersoonlijkheid en ingeschreven bij de Kamer van Koophandel, die de volgende kenmerken heeft:*
 - *hiërarchische gezagsverhoudingen, procesverantwoordelijkheden en tekenbevoegdheden zijn eenduidig vastgelegd. Cruciaal is dat de moeder-arbodienst (hoofdvestiging) opdrachten moet kunnen geven aan de dochter-arbodiensten (nevenvestigingen) qua doelstellingen, werkwijze en correctieve handelingen;*
 - *moeder en dochter(s) werken met hetzelfde kwaliteitssysteem, inclusief doelstellingen, processen, registers, audits en verbetercyclus; en*
 - *de multidisciplinaire samenwerking is geborgd. Er zijn overeenkomsten met de vier soorten kerndeskundigen die zowel werkzaam zijn voor de klanten van de moeder als van de dochters*

Interpretatie:

De moeder-dochter relatie (holdingstructuur) en de betrokken juridische eenheden, dient te voldoen aan de eisen van artikel 2:24a BW en als zodanig te zijn ingeschreven bij de Kamer van Koophandel.

De arbodienst en haar vestigingen dienen (omdat zij ook als zorgaanbieder handelen) conform artikel 12 van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg, correct te zijn geregistreerd in het LRZa. Onder correct wordt verstaan de juiste SBI-codes en/of AGB-registratie.

Wordt aan deze eisen niet voldaan dan dienen de individuele bedrijven afzonderlijk te worden gecertificeerd als arbodienst. Certificering van een groep van onafhankelijke bedrijven als arbodienst is niet mogelijk op basis van de wettelijke- en de accreditatie eisen.

1.3. Artikel 7.1.4: Privacy waarborg digitaal overleg tussen bedrijfsarts en cliënt 21-11-2019

Normeis: artikel 7.1.4 Omgeving voor de uitvoering van processen

De eisen zoals in de norm ISO 9001 verwoord worden aangevuld met de volgende eis: met inachtneming van artikel 2.11 van het Arbeidsomstandighedenbesluit zijn wachtruimtes, spreekuurkamers en onderzoeksruimten zo ingericht dat ze geschikt zijn voor het doel waarvoor ze dienen en dat de privacy van cliënten van de arbodienst wordt gewaarborgd.

Interpretatie:

Ook de ruimtes waarin gesprekken tussen de bedrijfsarts en cliënt door middel van digitale hulpmiddelen (bijv. telefoon, skype, video etc.) plaatsvinden, dienen geschikt te zijn voor het doel en dienen de privacy van de cliënt te waarborgen.

1.4. Artikel 7.5.3 lid 1: Wettelijke voorschriften informatiebeveiliging 19-10-2020

Normeis: artikel 7.5.3 lid 1 Beheersing van gedocumenteerde informatie

De arbodienst voldoet aan de wettelijke voorschriften betreffende informatiebeveiliging, privacy en verwerking van persoonsgegevens.

Interpretatie:

Met de in dit artikel bedoelde wettelijke voorschriften worden bedoeld de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG), de Uitvoeringswet AVG (UAVG) en de Beleidsregels (voorheen richtsnoeren) van de Autoriteit Persoonsgegevens. Voor informatiebeveiliging wordt specifiek verwezen naar artikel 32 (Beveiliging van de verwerking) van de AVG.

Een arbodienst is een zorgaanbieder voor wat betreft de gezondheidszorg voor individuele werknemers, waarmee de onderstaande regelgeving van toepassing is:

- Besluit elektronische gegevensverwerking door zorgaanbieders
- Wet aanvullende bepalingen verwerking persoonsgegevens in de zorg
- Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg.

1.5. Artikel 7.5.3 lid 2: Technische en organisatorische maatregelen

19-10-2020

Normeis: artikel 7.5.3 lid 2 Afdoende technische en organisatorische maatregelen

De arbodienst neemt afdoende technische en organisatorische maatregelen om persoonsgegevens te beveiligen tegen verlies of tegen enige vorm van onrechtmatige verwerking. Papieren dossiers met (medische) persoonsgegevens zijn in afsluitbare kasten opgeborgen. Er zijn afspraken over sleutelbeheer. Elektronische (medische) persoonsgegevens worden zodanig beveiligd dat onbevoegden geen toegang kunnen krijgen tot deze gegevens.

Interpretatie:

Afdoende technische en organisatorische maatregelen dienen, overeenkomstig het gestelde in artikel 7.5.3 lid 1 en in het bijzonder artikel 32 AVG, rekening te houden met o.a. de stand van de techniek, te worden getroffen. Als stand der techniek wordt aangehouden de NEN 7510-1. Medische informatica - Informatiebeveiliging in de zorg - Deel 1: Managementsysteem. Dit ook in overeenstemming met art. 3 lid 2 van het Besluit Elektronische Gegevensverwerking door Zorgaanbieders.

1.6. Artikel 7.5.3 lid 3: Norm voor uitvoeren risicoanalyse informatiebeveiliging

19-10-2020

Normeis: artikel 7.5.3 lid 3 Beheersing van gedocumenteerde informatie

De arbodienst voert minimaal eens in de drie jaar een risicoanalyse uit ten aanzien van informatiebeveiliging en neemt afdoende maatregelen om die risico's te verkleinen. De arbodienst registreert en analyseert incidenten met betrekking tot informatiebeveiliging, die door eigen medewerkers, leveranciers, klanten of cliënten worden gemeld. Zo nodig worden corrigerende acties genomen. Het incidentenregister vormt de input voor de planning van interne audits, voor de directiebeoordeling en de eerstvolgende risicoanalyse.

Interpretatie:

De in dit artikel bedoelde risicoanalyse dient volgens NEN 7510-1. Medische informatica - Informatiebeveiliging in de zorg - Deel 1: Managementsysteem te worden uitgevoerd.

1.7. Artikel 7.5.3 lid 2 en 3: Informatiebeveiliging

19-10-2020

De hieronder genoemde interpretatie geeft een nadere invulling t.a.v. de in lid 2 genoemde beheersmaatregelen en in lid 3 genoemde risicoanalyse.

Interpretatie

Overeenkomstig het gestelde in artikel 7.5.3 lid 2 en 3 dient de risicoanalyse en beheersmaatregelen t.a.v. de informatiebeveiliging te voldoen aan het gestelde in de hierna genoemde paragrafen van NEN 7510-1: Medische informatica - Informatiebeveiliging in de zorg - Deel 1: Managementsysteem:

- 6.1.2 Risicobeoordeling van informatiebeveiliging;
- 6.1.3 Behandeling van informatiebeveiligingsrisico's;
- 8.1 Operationele planning en beheersing;
- 8.2 Risicobeoordeling van informatiebeveiliging;
- 8.3 Informatiebeveiligingsrisico's behandelen.

en de daaraan gerelateerde eisen volgens:

- NEN 7512: Medische informatica – Informatiebeveiliging in de zorg – Vertrouwensbasis voor gegevensuitwisseling
- NEN 7513: Medische informatica – Logging – Vastleggen van acties op elektronische patiëntdossiers.

Opmerking:

Mocht een organisatie **beschikken over een certificaat NEN 7510-1** dat onder accreditatie is afgegeven door een daartoe bevoegde Certificerende Instelling, dan kan hiermee worden aangetoond dat aan bovengenoemde eisen wordt voldaan. Is certificatie niet beschikbaar dan zal de Certificerende Instelling een specifieke beoordeling uitvoeren op bovengenoemde eisen.

De scope van het certificaat NEN 7510-1 dient expliciet de werkzaamheden van de Arbodienst te beschrijven, inclusief de vermelding van alle locaties zoals zijn aangegeven op certificaat van het Certificatieschema Arbodiensten.

1.8. Artikel 7.5.3 lid 4: Data Protection Impact Analyse (DPIA)

21-11-2019

Normeis: artikel 7.5.3 Beheersing van gedocumenteerde informatie – lid 4

Er wordt jaarlijks een privacy impactanalyse gedaan op de naleving van de voorschriften met betrekking tot privacy, informatiebeveiliging en verwerking van persoonsgegevens.

Interpretatie

De in dit artikel vermelde “privacy impact assessment” dient te worden gelezen als “data protection impact analyse (DPIA)”, zoals bedoeld in de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG). Deze DPIA dient jaarlijks te worden beoordeeld op actualiteit.

1.9. Artikel 7.5.3 lid 5: Leveranciers van de arbodienst**19-10-2020***Normeis: artikel 7.5.3 Beheersing van gedocumenteerde informatie – lid 5*

De leveranciers van de arbodienst, die hardware (hostingomgeving), netwerkverbindingen of softwarepakket(ten) ter ondersteuning van de dienstverlening, installeren, onderhouden, beheren en daartoe fysieke of logische toegang hebben tot de informatiesystemen, werken conform de richtsnoeren van de Autoriteit Persoonsgegevens en zijn NEN-EN-ISO/IEC 27001:2017 (Informatietechnologie – Beveiligingstechnieken – Managementsystemen voor informatiebeveiliging – Eisen – NEN-EN-ISO/IEC 27001) gecertificeerd, door een daartoe geaccrediteerde CI.

Interpretatie

Indien de uitgevoerde werkzaamheden niet vallen onder het gezag en verantwoordelijkheid van de arbodienst (dus buiten de scope van het managementsysteem van de arbodienst), dan worden deze werkzaamheden beschouwd als uitgevoerd door een leverancier van de arbodienst conform artikel 7.5.3 lid 5.

Indien de arbodienst beschikt over eigen of ingehuurd personeel dat hardware (hostingomgeving), netwerkverbindingen of softwarepakket(ten) ter ondersteuning van de dienstverlening, ontwikkelt, installeert, onderhoudt, beheert en daartoe fysieke of logische toegang heeft tot de informatiesystemen, dan worden deze personen niet beschouwd als leverancier en vallen de werkzaamheden onder artikel 7.5.3 lid 1 tot en met lid 4 en lid 6.

1.10. Artikel 7.5.3 lid 5: NEN 7510 gelijkgesteld met ISO 27001**21-11-2019***Normeis: artikel 7.5.3 Beheersing van gedocumenteerde informatie – lid 5*

De leveranciers van de arbodienst, die hardware (hostingomgeving), netwerkverbindingen of softwarepakket(ten) ter ondersteuning van de dienstverlening, installeren, onderhouden, beheren en daartoe fysieke of logische toegang hebben tot de informatiesystemen, werken conform de richtsnoeren van de Autoriteit Persoonsgegevens en zijn NEN-EN-ISO/IEC 27001:2017 (Informatietechnologie – Beveiligingstechnieken – Managementsystemen voor informatiebeveiliging – Eisen – NEN-EN-ISO/IEC 27001) gecertificeerd, door een daartoe geaccrediteerde CI.

Interpretatie

Als een leverancier van een arbodienst voldoet aan de eisen in NEN 7510 (informatiebeveiliging in de zorg), dan wordt er van uit gegaan dat de leverancier impliciet voldoet aan de eisen van ISO/IEC 27001 inzake informatietechnologie.

1.11. Artikel 7.5.3 lid 5: Beleidsregels Autoriteit Persoonsgegevens**21-11-2019***Normeis: artikel 7.5.3 Beheersing van gedocumenteerde informatie – lid 5*

De leveranciers van de arbodienst, die hardware (hostingomgeving), netwerkverbindingen of softwarepakket(ten) ter ondersteuning van de dienstverlening, installeren, onderhouden, beheren en daartoe fysieke of logische toegang hebben tot de informatiesystemen, werken conform de richtsnoeren van de Autoriteit Persoonsgegevens en zijn NEN-EN-ISO/IEC 27001:2017 (Informatietechnologie – Beveiligingstechnieken – Managementsystemen voor informatiebeveiliging – Eisen – NEN-EN-ISO/IEC 27001) gecertificeerd, door een daartoe geaccrediteerde CI.

Interpretatie

De in deze bepaling genoemde “richtsnoeren” dienen gelet op de inwerkingtreding van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG), te worden gelezen als “beleidsregels” van de Autoriteit Persoonsgegevens.

1.12. Artikel 7.5.3 lid 5: Uitleg Informatiesystemen**21-11-2019***Normeis: artikel 7.5.3 Beheersing van gedocumenteerde informatie – lid 5*

De leveranciers van de arbodienst, die hardware (hostingomgeving), netwerkverbindingen of softwarepakket(ten) ter ondersteuning van de dienstverlening, installeren, onderhouden, beheren en daartoe fysieke of logische toegang hebben tot de informatiesystemen, werken conform de richtsnoeren van de Autoriteit Persoonsgegevens en zijn NEN-EN-ISO/IEC 27001:2017 (Informatietechnologie - Beveiligingstechnieken - Managementsystemen voor informatiebeveiliging - Eisen - NEN-EN-ISO/IEC 27001) gecertificeerd, door een daartoe geaccrediteerde CI.

Interpretatie

Het gaat hier om de informatiesystemen die gekoppeld zijn aan de dienstverlening (kerntaken) van de arbodienst. Het gaat dan over de systemen die (privacygevoelige) cliëntgegevens of bedrijfsgegevens bevatten zoals:

- medisch dossier
- verzuimgegevens
- groepsrapportages verzuim
- rapportages PAGO (Periodiek Arbeids- Gezondheidskundig Onderzoek) en PMO (Preventief Medisch Onderzoek)
- werkplekonderzoeken
- de RI&E en toetsing daarvan.

Het gaat niet om:

- het HR-systeem waarin de eigen medewerkers zijn opgenomen
- het financiële rapportagesysteem.

1.13. Artikel 7.5.3 lid 7: Verwerkingsregister in overeenstemming met de AVG **21-11-2019**

Normeis: artikel 7.5.3 Beheersing van gedocumenteerde informatie – lid 7

In het kwaliteitssysteem van de arbodienst is beschreven in welke registratie(s), op welke wijze en op basis van welke grondslag en met welk doel de arbodienst (medische) gegevens vastlegt met betrekking tot de cliënten van de ‘aangesloten’ klanten.

Interpretatie

Deze bepaling dient, gelet op de inwerkingtreding van de AVG, zo te worden gelezen dat de registratie van (medische) gegevens een verwerkingsregister is volgens de AVG.

1.14. Artikel 10.2 Afwijkingen en corrigerende maatregelen **14-04-2022**

Normeis: artikel 10.2 Afwijkingen en corrigerende maatregelen

De eisen zoals in de norm ISO 9001 verwoord worden aangevuld met de volgende eisen:

1. *Er is een gedocumenteerde procedure vastgelegd voor de klachtafhandeling van klanten en cliënten alsmede van andere belanghebbenden bij de dienstverlening van de arbodienst.*
2. *De tekst van de klachtenprocedure is voor iedereen toegankelijk of wordt op verzoek kosteloos beschikbaar gesteld aan de klant en de cliënt.*
3. *De beslissing over de reactie op een klacht wordt genomen door een andere persoon dan de persoon waarop de klacht betrekking heeft.*

Interpretatie:

Voor het behandelen van klachten zijn de bepalingen uit de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (WKKGZ) over klachten- en geschillenbehandeling, hoofdstuk 3, van toepassing. Daarnaast dient, als stand der techniek voor het klachtenproces de bepalingen uit de ISO 10002:2018, hoofdstuk 7, te worden aangehouden.

Een klacht wordt gedefinieerd, overeenkomstig ISO 10002:2018, als een uitdrukking van ontevredenheid gericht aan een organisatie met betrekking tot haar producten of diensten of het proces van klachtenbehandeling zelf waarbij expliciet of impliciet een respons of oplossing wordt verwacht.

Klachten binnen een arbodienst betreffen ofwel de werkwijze van de arbodienst of handelingen van personen namens de arbodienst.

De gedocumenteerde klachtenprocedure dient, op basis van bovenstaande, tenminste te bevatten:

1. een beschrijving van de wijze waarop:
 - a. een klacht wordt behandeld en indien van toepassing wanneer klagers worden doorverwezen naar externe instanties;
 - b. een beschrijving van het proces van het ontvangen, onderzoeken en beoordelen van de klacht, inclusief de wijze waarop de klacht kan worden ingediend en de doorlooptijden en fasering van de klacht;
 - c. een beslissing over de klacht wordt genomen, en wordt verzekerd dat eventuele naar aanleiding van de beslissing over de klacht genomen maatregelen worden uitgevoerd;
 - d. de wijze waarop onafhankelijk onderzoek en besluitvorming over de klacht is geborgd;
 - e. het proces van klachtafhandeling wordt gemonitord;

- f. de klacht, onderzoek, beoordeling en besluitvorming, inclusief de interne en externe communicatie over de klacht wordt gedocumenteerd.
2. een beschrijving van de wijze waarop de indiener van de klacht wordt:
 - a. geïnformeerd over de ontvangst van de klacht en de procedure die van toepassing is op de afhandeling van de klacht;
 - b. geïnformeerd over de voortgang van de behandeling van de klacht;
 - c. met redenen omkleed medegedeeld tot welk oordeel het onderzoek van de klacht heeft geleid en welke beslissing is genomen, en
 - d. indien van toepassing, medegedeeld binnen welke termijn maatregelen waartoe besloten is, worden gerealiseerd;
 - e. geïnformeerd over de mogelijkheid en wijze van het maken van een bezwaar tegen het genomen besluit indien de klager niet akkoord is met het besluit of voorgesteld maatregel;
 - f. indien van toepassing, geïnformeerd over de behandeling en voortgang en besluit over het bezwaar;
 - g. geïnformeerd over de toepasselijke geschilleninstantie of klachtencommissie waartoe de indiener zich moet kunnen wenden, te weten:
 - Geschillencommissie Arbodiensten (VWS erkende geschilleninstantie in de zorg)
 - Commissie Klachtenbehandeling Aanstellingskeuringen (CKA, medische keuringen en aanstellingskeuringen)
 - Regionaal Tuchtcollege voor de Gezondheidszorg.

Deel 2: Eisen aan certificatie instellingen

Hieronder zijn interpretaties van aanwijzings- en toezichteisen waaraan CI's dienen te voldoen opgenomen.

2.1 Artikel 9.2.2 lid 1: Inzet specialist informatiebeveiliging

20-10-2020

Normeis: artikel 9.2.2 Selectie van en aanstellingen in het auditteam

De eisen zoals in de norm ISO 17021-1 verwoord, worden aangevuld met de volgende eisen:

- 1. De initiële- en hercertificeringsaudit wordt door een team van ten minste twee auditoren uitgevoerd.*

Interpretatie

Indien een specifieke beoordeling benodigd is conform artikel 7.5.3 lid 2 en 3 van Deel 1 van het Certificatieschema arbodiensten en de daarbij behorende interpretaties, ten aanzien van Informatiebeveiliging is het volgende van toepassing:

- De specifieke beoordeling door de CI vindt plaats tijdens de initiële- en hercertificeringsaudit;
- Een specifieke beoordeling op informatiebeveiliging is bij een controle audit afhankelijk van het resultaat van eerdere audits;
- De specifieke beoordeling zal plaatsvinden door een informatiebeveiligings- auditor/specialist (NEN 7510).

2.2 Artikel 9.2.2 lid 1 en 2: Inzet bedrijfsarts

21-11-2019

Normeis: artikel 9.2.2 Selectie van en aanstellingen in het auditteam

De eisen zoals in de norm ISO 17021-1 verwoord, worden aangevuld met de volgende eisen:

- 1. De initiële- en hercertificeringsaudit wordt door een team van ten minste twee auditoren uitgevoerd.*
- 2. Bij een initiële audit en een hercertificeringsaudit is één van de auditoren een BIG-geregistreerde bedrijfsarts.*

Interpretatie

De inzet van een BIG-geregistreerde bedrijfsarts bij een controle audit is op grond van artikel 9.2.2 lid 1 en 2 afhankelijk van het resultaat van eerdere audits.