
Toetsingmethodiek

versie TMC2017-v1.0

STICHTING KEURMERK
— SENIOREN BELANGEN —

Opbouw van het Keurmerk

Het keurmerk is gelaagd opgebouwd door middel van 2 verschillende kwaliteitniveaus die gelden voor beide bedrijfsklassen:

Bedrijfsklasse I en II

- ★ : Keurmerk Senior-OK criteria, Niveau I, BASIS
Keurmerkhouders voldoen aan predicaat *Gecontroleerde organisatie*
- ★★★ : Keurmerk Senior-OK criteria, Niveau II, PREMIUM
Keurmerkhouders voldoen aan predicaat *Klantfocus op senioren*
- : criterium niet van toepassing op deze bedrijfsklasse

Toelichting verschillende Keurmerk niveau's

★ Predicaat “Betrouwbare organisatie” (niveau I, BASIS)

De keurmerkhouders leveren vanuit goed ondernemerschap en idealisme een positieve bijdrage aan de maatschappij in het algemeen en senioren in specifiek. Hierbij heeft de keurmerkhouders aandacht voor de lange termijn, de strategische richting, en voegt waarde toe aan de omgeving waarin zij opereert.

De keurmerkhouders maken vanuit zijn/haar integriteit de verbinding met de senioren klant, waarbij rekening gehouden wordt met de ‘corporate responsibility’ (bedrijfs-verantwoordelijkheid) van de organisatie.

Doordat de keurmerkhouders dit doet met in achtneming van de Nederlandse wet- en regelgeving, vereiste vergunningen en certificeringen en zijn/haar vak kundig uitoefent met bezieling en inzet, wordt hij/zij aangemerkt voor senioren als **Betrouwbare organisatie**.

★★★ Predicaat “Klantfocus op senioren” (niveau II, PREMIUM)

De keurmerkhouders moeten op dit PREMIUM-niveau in staat zijn een langetermijnstrategie te ontwikkelen of al te hebben, die gericht is op het ontwikkelen, opbouwen en onderhouden van de relatie met de senioren klant.

Door deze senioren klant continue de juiste aandacht te geven en diensten, producten en procedures voortdurend aan te passen op wensen van die senioren klant, is de keurmerkhouders in staat om een langdurige en loyale relatie met hen op te bouwen.

De keurmerkhouders moeten op dit hoogste niveau de overtuiging hebben om te excelleren in de dienstverlening naar zijn/haar senioren klanten toe. Dit moet zich uiten in het naar het hoogst mogelijke niveau brengen van betrouwbaarheid naar de senioren klant toe.

Geleverd wordt waar de senioren klant om vraagt, met een zo hoog mogelijke kwaliteit, snelheid, leverbetrouwbaarheid en innovatie, waarbij sprake is van operationeel excellente organisatieprocessen. Pas als hier sprake van is wordt hij/zij aangemerkt voor senioren als een **operationeel uitmuntende organisatie met klantfocus op senioren**.

Kernwaarden

Om te beoordelen of een bedrijf of organisatie voldoet aan een kwaliteitsniveau, zijn zorgvuldig een aantal criteria geselecteerd. Hieraan moet voldoen worden, alvorens het bedrijf of organisatie het Keurmerk Senior-OK kan voeren.

Deze criteria zijn ontstaan uit een aantal kernwaarden. Deze kernwaarden zijn gebaseerd op het generieke profiel van de doelgroep van zelfstandig thuiswonende senioren, zonder onderscheid te maken naar specifieke behoeften of leeftijdscategorieën binnen de doelgroep zelf.

De kernwaarden zijn bepaald door een inventarisatie van de behoeften van deze doelgroep, marktonderzoek en vraaggesprekken gehouden met de doelgroep.

Ook zijn door diverse gemeenten en instanties onderzoeken uitgevoerd onder senioren, die de kernwaarden onderschrijven en bevestigen, zoals die uiteindelijk zijn vastgesteld door het Stichtingsbestuur.

Kernwaarden	
Veiligheid	Het gevoel van veiligheid, waarbij het gaat om zowel fysieke veiligheid als mentale veiligheid. Een voorbeeld hiervan is het met een onbezorgd gevoel alleen thuis zijn.
Betrouwbaarheid	Betrouwbaarheid kent vele aspecten en facetten. Een voorbeeld hiervan is het nakomen van overeengekomen schriftelijke en mondelinge afspraken.
Privacy	De opslag en het gebruik van persoonlijke gegevens.
Zekerheid / Professionaliteit	Zekerheid omvat alles wat te maken heeft met de mate waarop men kan rekenen dat een dienst op de juiste wijze wordt uitgevoerd en afspraken worden nagekomen worden. Ook bereikbaarheid en snelheid van handelen en communicatie spelen hier een rol.
Communicatie	Op welke wijze en met welke middelen wordt er gecommuniceerd en wat is de gemiddelde reactietijd. Dit kan variëren voor eenmalige en wederkerende diensten en is mede afhankelijk van de soort dienstverlening.
Nazorg	Op welke wijze en in welke mate wordt de juiste nazorg verleend en worden garantiezaken en problemen snel en adequaat opgelost.
Eenvoud & duidelijkheid	De overeenkomst, aanbieding of het contract dient zo opgesteld te zijn, dat het volkomen duidelijk is wat senioren kunnen verwachten en dat ongewenste verrassingen zich niet zullen voordoen.
Eerlijkheid	De aangeboden dienst moet in overeenstemming zijn met algemene en vergelijkbare aanbiedingen in de markt. Het gaat hierbij om een juiste balans tussen de inhoud van de aangeboden dienst en de vergoeding(en) die hier tegenover staan.

Domeinen en subdomeinen

De kernwaarden vormen de basis van het Keurmerk Senior-OK en zijn opgenomen en verdeeld over verschillende zogenaamde domeinen.

Deze domeinen bestaan uit diverse basisonderdelen en eigenschappen die van belang zijn voor ieder type organisatie, ongeacht de grootte of de branche waar zij actief is. Zij hebben alle betrekking op het functioneren van de organisatie, de professionaliteit en de kwaliteit die men levert bij de uitvoering van werkzaamheden (het leveren van de dienst).

Een voorbeeld van een domein is 'Communicatie'.

De domeinen zijn onderverdeeld in meerdere Subdomeinen die een specifiek onderdeel van een domein belichten. Bij het voorbeeld van het domein 'Communicatie' is het subdomain "Bereikbaarheid".

Uiteindelijk zijn de individuele toetsingsisen (criteria) verdeeld over deze subdomeinen.

De domeinen met hun respectievelijke subdomeinen zijn in onderstaand overzicht weergegeven.

Domein	Subdomein
Organisatie	Administratief Operationeel Structuur
Procedures	Klachtenprocedure Kwaliteit Algemeen
Wet & Regelgeving	Privacy Wetgeving
Informatie	Website Aanbieding
Communicatie	Contact Bereikbaarheid Algemeen
Service & Support	Advies Garantie Nazorg (after-sales)

De criteria bestaan uit harde criteria, zogenaamde 'knock-out' criteria. Voldoet een bedrijf of organisatie niet aan een specifiek criterium, komt het niet in aanmerking voor het betreffende kwaliteitsniveau.

Deze harde criteria moeten dus alle positief beantwoord worden om uiteindelijk te voldoen aan de minimeisen om het Keurmerk te mogen voeren.

Omdat niet alle bedrijven en organisaties exact hetzelfde zijn, is er ruimte ingebouwd voor de keuringsinstantie voor "interpretatie". Immers kan het voorkomen dat een aanvrager niet 100% voldoet aan een specifiek gesteld criterium, de alternatieve wijze waarop de aanvrager toch denkt te voldoen aan het betreffende subdomein, kan reden zijn voor de keuringsinstantie om toch positief te oordelen. De keuringsinstantie beoordeelt dan de interpretatie, in hoeverre toch wordt voldaan in de geest van het gestelde criterium.

De kwaliteitsniveaus geven uiteindelijk weer hoe "Senior-OK" een bedrijf of organisatie is.

Het voordeel van deze methodiek is dat op vele onderdelen en aspecten een bedrijf of organisatie belicht wordt en de score een realistische weergave is van de totale organisatie.

Afbeelding: opbouw methodiek en voorbeeld



Bedrijfsklasse

De gehele methodiek wordt toegepast, rekening houdende met de bedrijfsgrootte. Voor een ZZP-er kunnen namelijk niet altijd dezelfde criteria gelden als voor een groot bedrijf met veel medewerkers.

Onderscheid wordt gemaakt naar het type organisatie, door het wel of niet actief opnemen van een criterium. Dit is afhankelijk van de relevantie en geschiktheid voor de bedrijfsgrootte. Zo is het bijvoorbeeld voor een ZZP-er niet relevant om een personeelsbeleid vast te leggen en ten uitvoer te brengen.

Als indeling voor de bedrijfsklassen is gekozen om 2 categorieën aan te houden. Beide klassen bieden een passend platform van het Keurmerk voor de kwaliteitsniveaus. Dat wil zeggen dat afhankelijk van de toetsing en de score een bedrijf de BASIS, dan wel de REMIUM classificatie kan behalen.

Klasse I	Bedrijven & Organisaties (max. 1 medewerker)	Keurmerk niveau: ★/★★★
Klasse II	Bedrijven & Organisaties (>1 medewerker)	Keurmerk niveau: ★/★★★

Het Keurmerkinstituut

De toetsing vindt plaats door een onafhankelijk instituut. De Stichting heeft hiertoe een overeenkomst gesloten met het Keurmerkinstituut te Zoetermeer.

Zij zullen toetsen of de aanvrager voldoet aan de door de Stichting gestelde keurmerkeisen.

Gebruik gemaakt zal worden, bij aanvang van de certificeringsaanvraag, van een vragenlijst. Een aantal gegevens zullen naar waarheid verklaard moeten worden, door de verantwoordelijk directeur/eigenaar van het aanvragende bedrijf of organisatie. Daarnaast zal de directeur/eigenaar ook de gedragscode moeten ondertekenen van de Stichting voor hem zelf en indien van toepassing namens zijn of haar medewerkers.

De Stichting zal de controle uitvoeren van de gegevens, welke nodig zijn voor dossieropening. Het Keurmerkinstituut zal de verklaring toetsen van het aanvragende bedrijf of organisatie. Dit om te controleren of de verklaring voldoet aan de gestelde criteria en of deze naar waarheid is afgegeven.

Periodiek zal een steekproef genomen worden onder de keurmerkhouders, om te borgen dat deze ook daadwerkelijk blijven voldoen aan de gestelde criteria van het Keurmerk.

Een positieve beoordeling wordt openbaar gemaakt in het register op de website. Een negatieve beoordeling wordt onderbouwd toegelicht aan het aanvragende bedrijf of organisatie. Beroep tegen de beoordeling kan ingesteld worden bij het Keurmerkinstituut en daarna bij de Stichting.