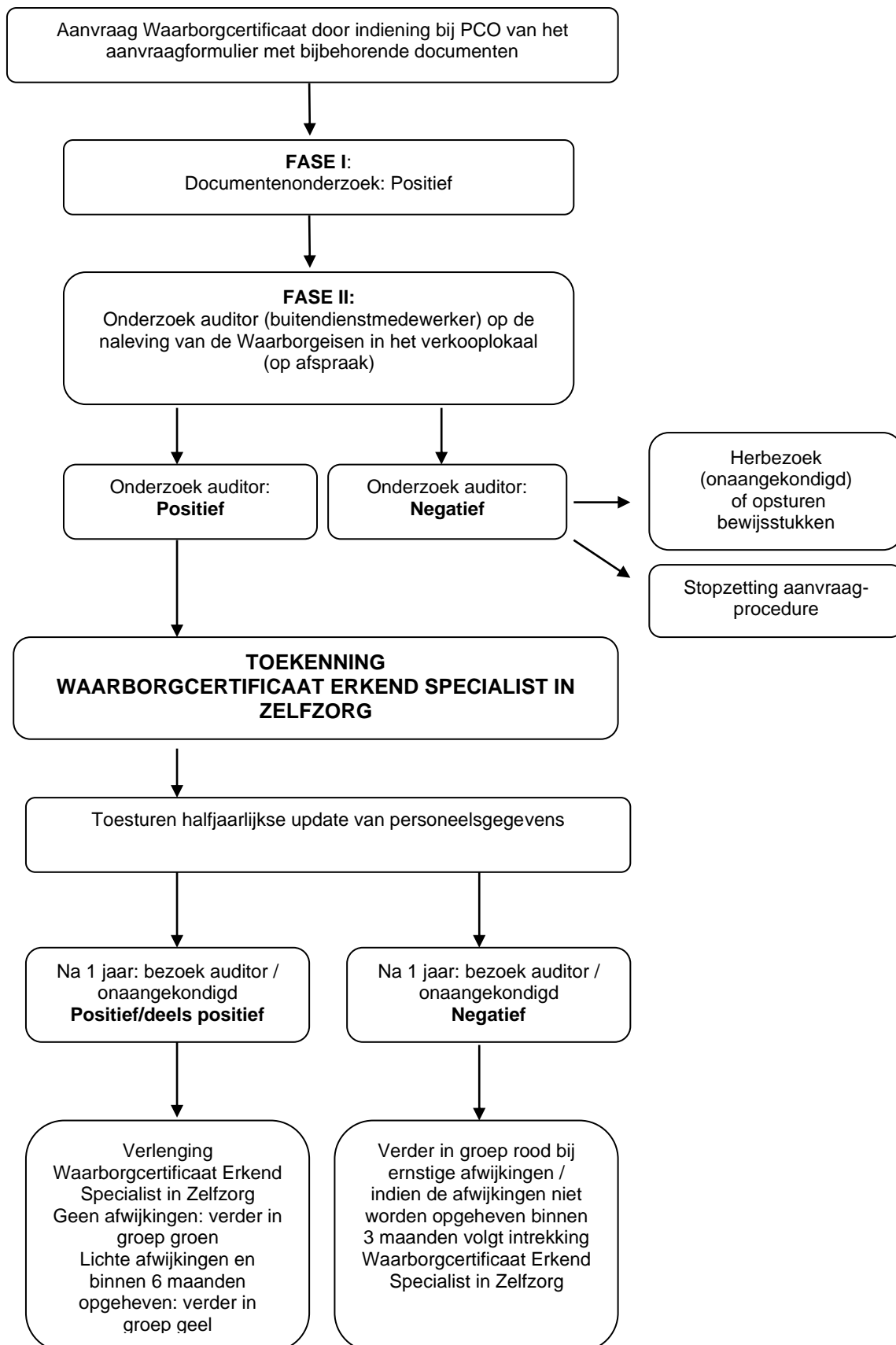


Schematisch overzicht van de aanvraagprocedure van het Waarborgcertificaat Erkend Specialist in Zelfzorg



Toelichting

Fase I

- Aanvraag Waarborgcertificaat door indiening van de aanvraagformulieren met bijbehorende documenten bij PCO.
- Ontvangstbevestiging van de aanvraag door PCO.
- Documentenonderzoek door PCO naar volledigheid en juistheid van het ingediende aanvraagformulier en documenten.
- Als documentatie compleet en juist is: bericht van PCO dat Fase II wordt gestart.

Fase II

- Bezoek auditor (buitendienstmedewerker) met als doel de controle van het verkoopplokaal op de naleving van de waarborgeisen. Dit bezoek is op afspraak.
- Onderzoek van de auditor levert een positief resultaat op:
Het certificaat wordt verleend en de waarborgovereenkomst wordt afgesloten. Het certificaat wordt opgestuurd tezamen met het raamvignet en jaartalsticker. Ook vermeldt het CBD de naam- en adresgegevens van uw drogisterij op de CBD website www.drogistensite.nl. De lijst van drogisten met keurmerk wordt ter informatie toegestuurd aan fabrikanten en leveranciers van zelfzorggeneesmiddelen. Op de lijst staan Erkend Specialisten en ook drogisterijen die in het aanvraagtraject zitten om het keurmerk te krijgen.
- Onderzoek van de auditor levert een negatief resultaat op:
Afhankelijk van de ernst van de tekortkomingen ten opzichte van de Waarborgeisen wordt de aanvrager in de gelegenheid gesteld, verbeteringen aan te brengen. Vervolgens vindt er een herbezoek (onaangekondigd) plaats. Bij een positief resultaat volgt er verlening van het Waarborgcertificaat.
- Bij uitblijven verbeteringen wordt de aanvraag stopgezet.

Vervolg

- Halfjaarlijks toesturen aan PCO van update van personeelsgegevens.
- Na één jaar: bezoek auditor voor een audit (onaangekondigd).
- Indien bezoek positief dan verlenging waarborgcertificaat, jaarlijks nieuw jaartalsticker, vermelding op de lijst van certificaathouders en website www.drogistensite.nl
Winkel gaat verder in groep groen.
- Indien bezoek deels positief, maar er zijn lichte afwijkingen geconstateerd dan gaat de winkel na het opheffen van deze lichte afwijkingen (binnen 6 maanden) verder in groep geel.
- Indien bezoek negatief, dan herbeoordeling binnen 3 maanden.
- Indien herbeoordeling positief, dan verlenging waarborgcertificaat en verder in groep rood.
- Indien herbeoordeling negatief, dan intrekking waarborgcertificaat, inlevering van raamvignet, jaartalsticker en verwijdering van de lijst van certificaathouders en websites

Uitleg groepen groen, geel en rood

Steeds meer winkels blijken bij controle door de auditor van het PCO Certificering Orgaan, jaar op jaar te voldoen aan de eisen voor het Waarborgcertificaat Erkend Specialist in Zelfzorg. Dat is goed nieuws. Een jaarlijkse controle audit op locatie is daardoor niet altijd noodzakelijk. Het bestuur van het Centraal Bureau Drogisterijbedrijven heeft dan ook besloten om vanaf 1 januari 2018 over te stappen op een nieuwe, driejarige auditcyclus waarin de winkels alleen bezocht worden als dit nodig is.

Winkels die hebben aangetoond twee jaar verantwoorde zorg te leveren worden één keer per drie jaar bezocht ("Groep Groen").

Winkels die niet voldoen aan de eisen worden daarentegen wel elk jaar bezocht en krijgen een intensievere begeleiding ("Groep Rood"). Daar tussenin bevindt zich winkels met lichte, vaak administratieve afwijkingen, die binnen 6 maanden zijn opgeheven ("Groep Geel"); deze winkels worden tenminste één keer per drie jaar bezocht en in de overige twee jaren op afstand gecontroleerd. Hieronder treft u een toelichting aan over de groepen groen, geel en rood.

Toelichting op de groepen groen, geel en rood

Groep groen

Bij u zijn in de laatste jaren geen afwijkingen geconstateerd bij de audits.

Een jaarlijkse controle audit op locatie is niet meer nodig en u kunt de eerste twee jaar volstaan met het insturen van schriftelijke gegevens (de checklist "Meet uw eigen kwaliteit" en een overzicht van het personeelsbestand). De auditor controleert op afstand en kosteloos of u nog voldoet aan deze Waarborg-eisen.

In het derde jaar vindt er een kosteloze audit op locatie plaats. Daarin wordt alleen gesproken met de toezichthoudende drogist en zal het gaan op welke wijze de toezichthoudende drogist de verantwoorde zorg in de winkel heeft geregeld en geborgd. Mochten er in deze drie jaar afwijkingen worden geconstateerd, dan belandt u niet meteen in groep geel. Alleen bij een herhaling van dezelfde afwijkingen of bij ernstige afwijkingen (holdpoints) wordt u in groep geel geplaatst. In groep groen betaalt u alleen de jaarlijkse winkelbijdrage en betaalt u niet voor de audits.

Groep geel

De auditor heeft bij u verbeterpunten geconstateerd. De eerste twee jaar stuurt u de checklist "Meet uw eigen kwaliteit", het overzicht van het personeelsbestand en de bewijsstukken op waaruit blijkt dat u de verbeterpunten volgens de actielijst heeft opgelost. De auditor controleert deze op afstand (dus legt geen winkelbezoek af) tenzij voor de beoordeling een winkelbezoek nodig is.

In het derde jaar wordt u bezocht door een auditor voor een audit op locatie. Aan de audits op afstand en de audit op locatie zijn kosten verbonden. Deze kosten zijn vergelijkbaar met de kosten die bij de huidige auditcyclus worden berekend als u verbeterpunten heeft.

Als aan het einde van deze drie jaar blijkt dat u geen verbeterpunten heeft dan wordt u in de "gratis" groep groen geplaatst. Zijn er wel verbeterpunten (lichte afwijkingen) geconstateerd dan wordt u niet in groep rood geplaatst maar blijft u in (de financieel aantrekkelijke) groep geel, met daarbij de kans om op termijn in groep groen te komen. Alleen bij een herhaling van dezelfde afwijkingen of bij ernstige afwijkingen wordt u in groep rood geplaatst.

Groep rood

De auditor heeft bij u holdpoint(s) geconstateerd waardoor u niet voldoet aan de Waarborg-eisen. Daarom zullen er jaarlijks audits op locatie plaatsvinden gedurende drie jaar. Aan deze audits zijn kosten verbonden. Als na drie jaar blijkt dat u wel voldoet aan de Waarborg-eisen, belandt u in groep geel.