

Kwaliteit definitie

Kwaliteit ¹ is het geheel van eigenschappen en kenmerken van een product of dienst dat van belang is voor het voldoen aan vastgestelde of vanzelfsprekende behoeften ².

(De 'European Veterinary Code of Conduct' ³ van de Federation of Veterinarians of Europe laatste versie 5 november 2019 voorziet niet in een definitie voor kwaliteit)

Processen in relatie tot kwaliteit

Aspecten die onderdeel uitmaken van de invulling 'kwaliteit & borging', van belang voor het 'plan' m.b.t. weging van vigerende systemen, (eventuele) aanpassingen dan wel een alternatieve aanpak/systeem.

- **Doel**

Bevorderen regel-geleid gedrag ⁴.

- **Aspecten voor de term 'regel'** ⁵

- Voor de regel zelf:
 - is die duidelijk en eenduidig uitlegbaar;
 - is die doelmatig;
 - is die noodzakelijk (bijv. wettelijke bepaling) dan wel nuttig (bijv. bij 'behoefte');
 - is de gradatie duidelijk ⁶ in termen als:
 - 'moet' geeft eis aan (bijvoorbeeld wettelijke bepaling);
 - 'behoort te' geeft een aanbeveling aan;
 - 'mag' geeft een toelating aan;
 - 'kan' geeft een mogelijkheid aan;
 - is de regel gevalideerd m.b.t. actualiteit, continuïteit, herhaalbaarheid;
 - wordt de regel geëvalueerd?
- Voor handelen kan een regel:
 - van kracht zijn (bijvoorbeeld rechtsregels);
 - bovenwettelijk zijn én al dan niet algemeen verbindend;
- Voor de stelselverantwoordelijke die private regels opstelt past verantwoordelijkheid m.b.t.:
 - onpartijdigheid i.c. aanwezigheid van objectiviteit;
 - onafhankelijkheid m.b.t. juridische entiteit;
 - adresseren van verantwoordelijken van de regel(-s) i.c. regel op de juiste plaats wat betreft de actor / doelgroep;
 - weging op toetsbaarheid (beoordeling), werkbaarheid, naleefbaarheid en handhaafbaarheid inclusief mogelijkheden m.b.t. klacht, bezwaar en beroep;
 - kritiseerbaarheid;
 - vatbaarheid voor verandering i.c. systematische revisie;
 - de omgang met registraties en gegevens van geregistreerden;
 - het voorkomen van ongerechtvaardigde uitsluiting waarvoor een (erkennings-) regeling ⁷:

¹ Qualis betekenis welk, dewelke, hetwelk, wat voor een

² Definitie kwaliteit zoals wordt gehanteerd door het internationaal kwaliteitsinstituut ISO.

³ *European Veterinary Code of Conduct*: https://www.fve.org/cms/wp-content/uploads/FVE_Code_of_Conduct_2019_R1_WEB.pdf

⁴ Regels kunnen in acht worden genomen, genegeerd of bewust dan wel onbewust worden overtreden.

⁵ 'Regel' hier tevens gehanteerd in de zin van 'norm'.

⁶ Zoals wordt gehanteerd in de inleiding internationale standard ISO/IEC 17020 voor instellingen die keuringen uitvoeren en ISO/IEC 17065 voor product, proces en dienstcertificatie.

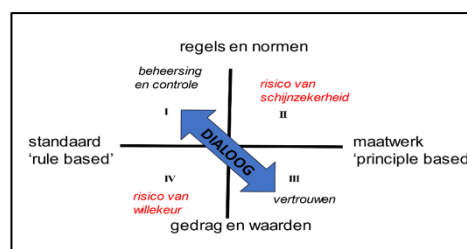
⁷ Autoriteit Consument en Markt 'leidraad samenwerking concurrenten':

<https://www.acm.nl/sites/default/files/documents/2019-02/leidraad-samenwerking-concurrenten.pdf>

- een open karakter dient te hebben,
- de eisen objectief, niet-discriminerend en vóóraf duidelijk zijn,
- de (toelatings)procedure voor erkenning transparant is, en
- de (toelatings)procedure voor erkenning voorziet in een onafhankelijke beslissing over de toelating bij de eerste beoordeling, of nadat erkenning is geweigerd een mogelijkheid tot beroep;
- het voorkomen van gedwongen winkelnering;
- oog voor gevolgen voor aansprakelijkheid;
- het verkrijgen van gerechtvaardigd vertrouwen dan wel wederkerige erkenning bijvoorbeeld door het vastleggen van de erkenning zoals het overheidsproject private borging ⁸.
- Voor degene waarop de bepalingen van toepassing zijn geldt voor regels:
 - herkennen en erkennen;
 - begrijpen en aanvaarden;
 - bekendheid met en handelen naar;
 - aanspreekbaarheid daarop, met functionele rapportage zodat de klant, veterinaire team en derden bij toetsing dan wel inspectie het handelen snapt.
- Aspecten met betrekking tot de organisatie van kwaliteitsborging
 - methode/systeem waarbij processen, procedures en verantwoordelijkheden worden bepaald voor het bereiken van doelstellingen en –beleid. Het omvat zaken als planning, borging, toetsing/controle, evaluatie en verbetering;
 - bepalen van de scope: beschrijving van de ‘behoeften’ en te borgen regels;
 - keuzes voor het verkrijgen van gerechtvaardigd vertrouwen:
 - accreditatie door de Raad voor Accreditatie (RvA) met bepaling van norm voor conformiteitsbeoordeling ⁹;
 - borging overeenkomstig een (internationale) norm voor conformiteitsbeoordeling;
 - borging zonder (internationale) norm voor conformiteitsbeoordeling.

Activiteiten voor BOVP ten behoeve van het ‘plan’

- Nagaan wat in het algemeen belang toebehoort aan het publieke dan wel private domein vanuit het vigerende wettelijke kader met een beoordeling in welk kwadrant ¹⁰ de gangbare systemen zijn te plaatsen en op basis daarvan na gaan wat wenselijk is ten behoeve van het ‘plan’: (aangepast) vigerend systeem dan wel een alternatieve aanpak/systeem.



- Het maken van onderscheid tussen vereisten/systeem m.b.t. permanente educatie en veterinaire handelen.

⁸ Kamerbrief resultaten van het project Private Borging Voedselketens 6 april 2021:

<https://www.rijksoverheid.nl/documenten/kamerstukken/2021/04/06/kamerbrief-over-private-borging-voedselketens>

⁹ Accreditatie betekent letterlijk: vertrouwen geven (<https://www.rva.nl/wat-is-accreditatie/>). Accreditatie is het proces waarmee een erkende instantie, vaak een onafhankelijke derde partij, formeel erkent dat een organisatie, programma of instelling voldoet aan vooraf vastgestelde criteria of normen. Keuringsinstellingen kunnen er bijvoorbeeld voor kiezen om de internationale standaard ISO/IEC 17020 te hanteren en zich daarop te laten beoordelen door de RvA.

¹⁰ van Dijk, G.M., S. Klarenbeek en O. Donck (2021). Publieke Waarde uitgemeten:

<https://www.rijksoverheid.nl/documenten/kamerstukken/2021/12/16/policy-paper-publieke-waarden-vu-zijlstra-center>