



Inspectie SZW
Ministerie van Sociale Zaken en
Werkgelegenheid

Liftkeuringen, onafhankelijk of niet?

*Een vervolgonderzoek
naar de onafhankelijkheid
van keurende instellingen
bij periodieke liftkeuringen
in relatie tot grote
contracten.*

Inhoud

1	Samenvatting	3
2	Inleiding	4
2.1	Aanleiding	4
2.2	Onderzoeksvraag en methode	4
2.3	Oriëntatie	5
3	Keuren in de praktijk	6
3.1	Inspecteurs aan het woord	6
3.2	Planners aan het woord	8
3.3	Bijwoningen door de Inspectie	8
4	De keurende instellingen	10
5	Conclusies en oordeel inspectie SZW	12
5.1	Conclusies	12
5.2	Oordeel	12
6	Reacties certificerende instellingen	13
6.1	Aboma B.V.	13
6.2	Bureau Veritas Inspection and Certification The Netherlands B.V.	13
6.3	Chex Liftkeuringen B.V.	13
6.4	Liftinstituut B.V.	13
6.5	TÜV Nederland QA B.V.	13
6.6	Veturo B.V.	14

1

Samenvatting

De Inspectie SZW houdt toezicht op certificatie- en keuringsinstellingen (cki's) op het gebied van arbeidsomstandigheden. Voor u ligt het rapport van het in 2013 door de Inspectie uitgevoerde vervolgonderzoek naar de onafhankelijkheid van de zes door de minister van SZW aangewezen instellingen voor periodieke liftkeuringen.

Lifteigenaren betalen een cki voor de liftkeuringen. Algemeen wordt onderkend dat deze inkomstenbron van een cki een potentiële bedreiging vormt voor de onpartijdigheid. Van een cki kan daarom worden verlangd maatregelen te nemen om dit risico zoveel mogelijk te elimineren. Dit risico is nog meer aan de orde als er een beperkt aantal opdrachtgevers is. Onafhankelijkheid is vooral van belang als cki's met onderhoudsfirma's contracten sluiten over het keuren van grote aantallen liften, waarbij de onderhoudsfirma's zowel het onderhoud als de keuring in één contract aan de eigenaar aanbieden. De focus van het onderzoek lag op de onafhankelijkheid in de dagelijkse praktijk van het keuren en de maatregelen die sinds het vorige onderzoek door de cki's genomen zijn om de onafhankelijkheid te waarborgen.

Het onderzoek heeft bestaan uit interviews bij de cki's, bijwoningen van keuringen en een enquête bij de inspecteurs van de cki's. Uit de enquête komt naar voren dat de cki's en hun inspecteurs zich bewust zijn van het belang van hun onafhankelijke rol. De inspecteurs geven aan dat enige druk bij het werk hoort, maar 'hun handtekening' staat onder het keuringsrapport. De inspecteurs voelen zich verantwoordelijk. Gemiddeld worden er vijf liften per dag gekeurd. De meeste inspecteurs vinden de geplande tijd voor een keuring voldoende, maar er wordt ook wel enige tijdsdruk ervaren. Ook wordt wel eens druk ervaren op de keuringsresultaten en is er wat discussie met de assisterende monteurs van de onderhoudsfirma. Dat leidt nagenoeg niet tot een ander oordeel, en als dat wel het geval is, zijn daar goede inhoudelijke redenen voor. De inspecteurs geven aan bij het keuren van een lift geen verschil te ervaren of de lift valt onder een groot contract of niet.

Ook uit de bijwoningen is dit niet gebleken. Vaak weten de inspecteurs niet of er sprake is van een dergelijk contract. Bij de planning van de cki's wordt eveneens geen onderscheid gemaakt tussen liften wel of niet vallende onder een groot contract. Bij de bijwoningen bleek dat de inspecteurs deskundig zijn.

De Inspectie is van oordeel dat grootschalige contractering in de praktijk geen risico's met zich mee brengt voor de onafhankelijkheid bij de keuring van liften. De inspecteur van de cki laat zich niet leiden door het gegeven of een lift wel of niet onder een groot contract valt. Ook laat hij zich niet leiden door inhoudelijke discussies met de monteur van het onderhoudsbedrijf. In het keuringsproces bij de cki speelt grootschalige contractering evenmin een rol.

De Inspectie merkt op dat de cki's beter moeten borgen dat bij een liftkeuring alle toetspunten aan de orde komen. Ook heeft de Inspectie geconstateerd dat bij twee cki's sprake is van een hogere ervaren tijdsdruk op de keuring dan bij de andere cki's. De Inspectie verwacht dat de cki's aan deze punten aandacht besteden en passende maatregelen nemen, en zal hierop toezien.

2 Inleiding

2.1 Aanleiding

Het gebruik van en het werken aan liften moet veilig zijn. Daarom moeten liften in de gebruiksfase elke 18 maanden gekeurd worden door een door de minister van SZW aangewezen keurende instelling (cki). Tot 1 maart 2000 was het uitvoeren van wettelijk voorgeschreven periodieke liftkeuringen in de gebruiksfase opgedragen aan één cki. Vanaf dat moment kwam er concurrentie doordat er meerdere cki's werden aangewezen om deze keuringen uit te voeren. Daarna was er een ontwikkeling dat de lifteigenaren (of hun beheerders) de organisatie van de keuringen steeds vaker over lieten aan liftonderhoudsfirma's, die hiervoor contracten sloten met eigenaren waarin zowel onderhoud als keuringen opgenomen waren. Hierdoor werden de cki's voor hun opdrachten voor een deel afhankelijk van enkele grote opdrachtgevers.

Daar een te grote afhankelijkheid van een beperkt aantal opdrachtgevers een risico kan inhouden voor een onafhankelijke en kwalitatief goede uitvoering van de keuring, heeft de Inspectie al in 2004 een onderzoek uitgevoerd naar de onafhankelijkheid van de keuringsinstellingen. Het onderzoek richtte zich op de borging van een onafhankelijke en integrale keuringsuitvoering, de onafhankelijkheid in de praktijk was niet onderzocht. In het rapport (titel 'Onafhankelijkheid bij periodieke liftkeuringen') was als oordeel opgenomen dat de onafhankelijkheid en integriteit van de cki's op middellange termijn gevaar lopen als het aantal periodieke liftkeuringen dat in opdracht van onderhoudsfirma's wordt uitgevoerd blijft toenemen. Bij een toenemende financiële afhankelijkheid kunnen tijd en geld bepalende factoren worden voor de kwaliteit van de keuringen. In 2005 had de minister van SZW afspraken gemaakt met de toen aangewezen cki's over aanvullende maatregelen die cki's moeten nemen om hun onafhankelijkheid beter te borgen.

In februari 2012 is het rapport 'Onafhankelijkheid van certificerende instellingen bij periodieke liftkeuringen in het licht van grootschalige contractering' verschenen. De focus van dit onderzoek (uitgevoerd in 2010 en 2011) lag op de organisatorische en economische onafhankelijkheid. De onafhankelijkheid in de praktijk viel door de

omvang en de complexiteit buiten het kader van dat onderzoek. Door gesprekken met sleutelpersonen was voldoende inzicht verkregen in knelpunten rond de onafhankelijkheid van individuele keuringen. De Inspectie oordeelde dat vijf van de zes cki's positief scoren op onafhankelijkheid, maar bij drie daarvan kan de onafhankelijkheid in de toekomst onder druk komen te staan wanneer de afhankelijkheid van grote contracten toeneemt en de cki's geen aanvullende maatregelen nemen. De zesde cki had een dusdanige relatie met een onderhoudsfirma dat daarmee haar onafhankelijkheid teveel onder druk stond. De cki had maatregelen toegezegd om de onafhankelijkheid beter te borgen. De minister gaf aan dat de Inspectie deze cki zal monitoren op het nakomen van deze maatregelen.

In een Algemeen Overleg van de vaste commissie voor SZW in 2012 waarin bovengenoemd rapport werd besproken, heeft de minister toegezegd in 2013 nogmaals een onderzoek te laten uitvoeren. De onafhankelijkheid en de beïnvloeding bij de individuele keuringen in de praktijk zou worden onderzocht.

2.2 Onderzoeksvraag en methode

De hoofdvraag van het onderzoek is of grote contracten (vooral met onderhoudsfirma's) in de praktijk gevolgen hebben voor de onafhankelijkheid van cki's bij periodieke keuringen.

De onderzoeksvraag bestaat uit twee delen:

1. Is er in de dagelijkse praktijk bij het keuren op basis van een groot contract sprake van beïnvloeding van de inspecteur?
2. Welke maatregelen hebben de cki's genomen naar aanleiding van het vorige onderzoek en zijn deze afdoende?

Om deze vragen te beantwoorden is een enquête gehouden onder de inspecteurs van de cki's. Daarbij is gevraagd of zij druk ervaren in wat voor vorm dan ook, zo ja door wie, en of het daarbij verschil maakt of het een keuring onder een groot contract is of niet. Daarnaast is een aantal keuringen bijgewoond door een deskundige. Daarbij is speciaal aandacht gegeven aan de interactie tussen inspecteur en de assisterende monteur van de onderhoudsfirma, de eventuele

tijdsdruk en de druk op het wel of niet goedkeuren. Ook is gesproken is met de planners en verantwoordelijke managers van de cki's. Ten slotte is gesproken met de beheerstichting, de Raad voor Accreditatie¹ en een onderhoudsfirm.

Relevante regelgeving voor het keuren van liften in de gebruiksfase is te vinden in bijlage 2 en bijlage 3 van de Warenwetregeling liften. Daarbij is de norm NEN-EN ISO/IEC 17020:2004 (type A) van belang. Bijlage 2 en bijlage 3 worden beheerd door de Stichting Beheer Certificatieregeling Liften (SBCL).

2.3 Oriëntatie

Een indicator voor de veiligheid van liften is het aantal meldingen van een ongeval aan de Inspectie. Indien een ongeval plaatsvindt waarbij sprake is van een ziekenhuisopname, blijvend letsel of overlijden van een werknemer, dient dit gemeld te worden aan de Inspectie. Ongevallen waarbij geen werknemers zijn betrokken worden door de Inspectie niet geregistreerd, hier heeft de Inspectie dan ook geen zicht op. Over de periode 2008-2013 zijn 13 meldingen binnen gekomen en geanalyseerd. Er is daarbij geen relatie gevonden tussen de ongevallen en de kwaliteit van het keuren van liften. In alle gevallen betrof de oorzaak het menselijk handelen. Een andere indicator betreffende de veiligheid van liften is het stilzetten van een lift door een cki indien er direct gevaar voor de veiligheid is. De cki's moeten dit melden aan de Inspectie. In 2012 heeft de Inspectie 16 meldingen ontvangen. In 2012 zijn ruim 65.000 certificaten afgegeven voor periodieke keuringen.

Er zijn zes cki's in Nederland, aangewezen door de minister van SZW, die liften keuren in de gebruiksfase. Deze cki's staan onder toezicht van de Inspectie SZW. Dit zijn de volgende:

- Aboma B.V.
- Bureau Veritas Inspection and Certification The Netherlands B.V.
- Chex Liftkeuringen B.V.
- Liftinstituut B.V.
- TÜV Nederland QA B.V.
- Veturo B.V.

¹ Vijf van de zes cki's zijn voor deze werkzaamheden geaccrediteerd door de Raad voor Accreditatie.

3

Keuren in de praktijk

3.1 Inspecteurs aan het woord

De vragen in het Algemeen Overleg van de vaste commissie voor SZW hadden vooral betrekking op de praktijk van het keuren. Is er sprake van beïnvloeding van de inspecteur door de monteur, eigenaar of cki? En is dit bij grote contracten meer aan de orde?

Als er iemand weet of beïnvloeding in de praktijk aan de orde is, is dit de inspecteur van de cki zelf. Die ervaart immers de eventuele druk. Aan alle inspecteurs is gevraagd een enquête in te vullen. Van de 135 inspecteurs in Nederland hebben 132 inspecteurs deelgenomen aan de anonieme enquête (98%).

Een cki moet een gedragscode hebben. Iedere werknemer moet deze code kennen en toepassen. In deze gedragscode moeten in ieder geval onafhankelijkheid, onpartijdigheid en integriteit aan de orde komen. Iedere cki heeft deze code en vrijwel alle inspecteurs geven aan deze te kennen en toe te passen.

Een belangrijke indicator voor druk op de monteur is het aantal liften dat op een dag gekeurd wordt. De gedachte leefde dat de ene cki beduidend meer liften per dag zou keuren dan een ander. Het blijkt dat gemiddeld 5 liften per dag worden gekeurd. Dit varieert per cki van 4,5 tot 5,5 liften per dag. Om

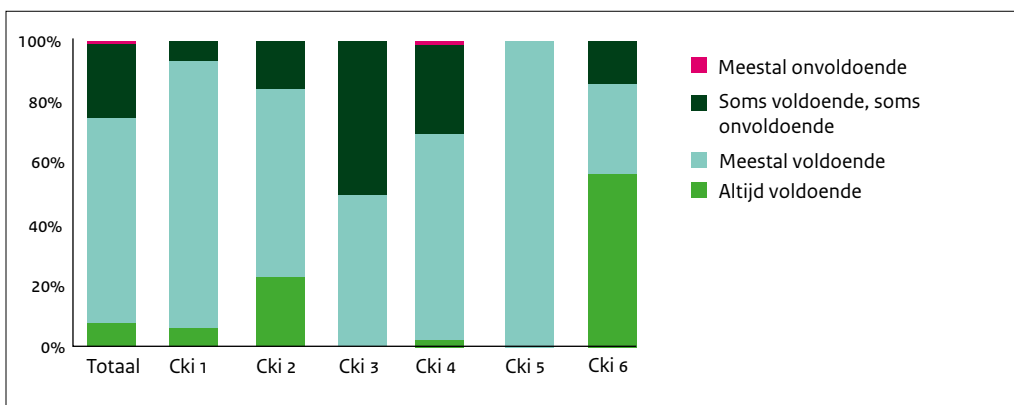
eventuele uitschieters te achterhalen is ook gevraagd hoeveel liften op een normale werkdag maximaal is gedaan. Het gemiddelde hiervoor ligt op 6,2. De range hierbij is van 5,9 tot 6,7.

Het is ook van belang hoe inspecteurs de geplande tijd ervaren. Gevraagd is of de geplande tijd voor een keuring voldoende of onvoldoende is. Het blijkt dat 75% aangeeft dat de tijd altijd of meestal voldoende is, en 24% geeft aan 'soms voldoende / soms onvoldoende'. Eén werknemer geeft aan 'meestal onvoldoende'. Hierbij moet bedacht worden dat enige druk niet onacceptabel is, de druk mag echter niet te hoog worden. Zie voor de resultaten per cki kolomdiagram 1.²

Het blijkt dat bijna de helft van de inspecteurs bij een keuring weet of de lift valt onder een combinatiecontract. Deze inspecteurs geven niettemin aan dat de geplande tijd voor contracten vallende onder een combinatiecontract met een onderhoudsfirma of contract met een eigenaar/ beheerder hetzelfde is. Op één dag keuren inspecteurs liften die wel en niet onder een combinatiecontract vallen.

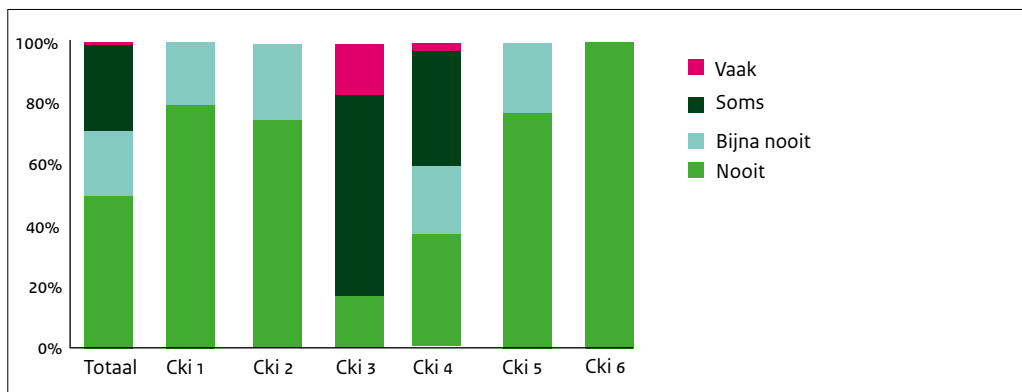
De vraag is gesteld of de inspecteurs wel eens druk van de cki voelen om meer liften op een dag te doen. Bij twee cki's geven inspecteurs regelmatig aan 'soms' of

Kolomdiagram 1. Is de geplande tijd toereikend?



² In dit rapport worden de cki's op willekeurige volgorde aangeduid met de benamingen cki 1 t/m cki 6. Gezien het grote verschil in het aantal inspecteurs per cki zijn de kolomdiagrammen indicatief. Naarmate een cki minder inspecteurs heeft, is de invloed van een individuele geënquêteerde groter.

Kolomdiagram 2. Druk van de cki om meer liften op een dag te doen.



‘vaak’ druk te voelen. Zie voor de verdeling kolomdiagram 2. Deze uitkomsten liggen in de lijn van kolomdiagram 1. Bij cki 3 geeft de helft van de inspecteurs aan dat hun prestaties (het aantal keuringen per dag) door de cki onderling worden vergeleken.

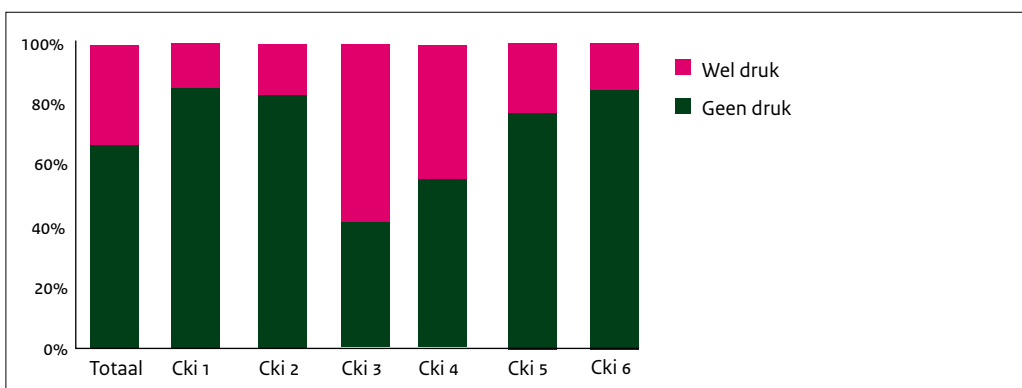
Naast tijdsdruk kan ook druk op de keuringsresultaten aan de orde zijn, bijvoorbeeld om een lift ondanks een afkeerpunt toch goed te keuren, of juist af te keuren. Belangrijk is dat de monteur zich neutraal opstelt, en niet probeert de keuring te beïnvloeden. Aan de inspecteurs is gevraagd aan te geven hoe ze de omgang met de monteur omschrijven. Het blijkt dat er vrijwel geen spanning of invloed wordt ervaren. Iets anders is of er met de monteur ‘wel eens’ een inhoudelijk verschil van mening is over de keuringsresultaten, dan wel de eigenaar/beheerder. Dit blijkt door 66% met ja beantwoord te worden. Bij één cki is dit door 83% met ja beantwoord. Dan is het van belang te weten of dat verschil van mening leidt tot aanpassing van het oordeel van de inspecteur. Van de inspecteurs die wel eens verschil van mening hebben, past 26% het oordeel wel eens aan. Reden

van aanpassing kan zijn dat de monteur de inspecteur kan overtuigen van zijn gelijk. Vrijwel alle inspecteurs geven aan dat druk op zichzelf niet of nauwelijks van invloed is op het oordeel. Bij meldingen van druk aan de cki voelen ze zich door de cki gesteund.

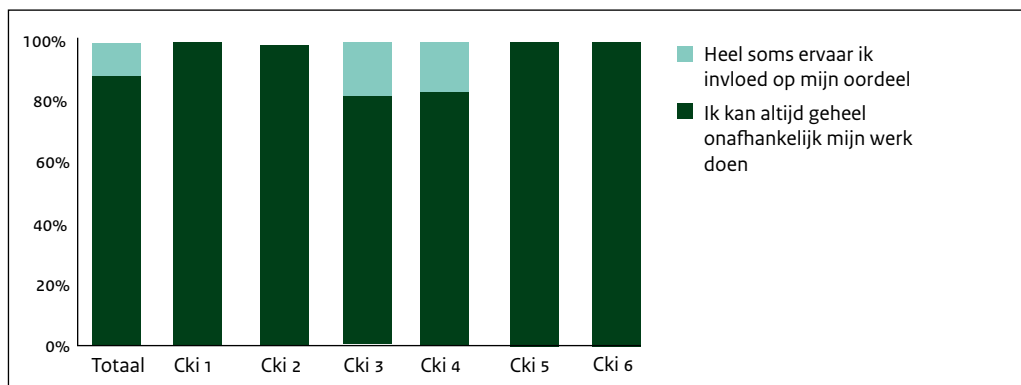
Nagegaan is waar de eventuele druk op keuringsresultaten vandaan komt en of dit bij contractsituaties meer aan de orde is. In kolomdiagram 3 is te zien dat ‘wel eens’ enige druk door de monteur wordt uitgeoefend. Dit varieert sterk per cki. Deze kolomdiagrammen geven overigens niet aan bij hoeveel keuringen er druk wordt uitgeoefend, doch hoeveel inspecteurs ‘wel eens’ druk ervaren. Binnen het kader van dit onderzoek is ook relevant of er vaker druk ervaren wordt bij keuringen vallende onder een groot contract. Dit blijkt nagenoeg niet het geval.

Aan de inspecteurs is gevraagd wat, alle aspecten overziend, hun mening is over hun onafhankelijkheid bij het keuren van liften waarbij er geen sprake is van een contract met een eigenaar of een gecombineerd contract (keuring en onderhoud).

Kolomdiagram 3. Wel eens enige druk van monteur?



Kolomdiagram 4. Kan zonder contract onafhankelijk gekeurd worden?



In de situatie dat er wel een contract is, wijkt alleen cki 4 af. Iets meer inspecteurs geven dan aan 'soms' en een enkeling 'regelmatig' (samen 27%) invloed te ervaren.

Meerdere inspecteurs geven aan dat ze betrokken zijn met hun werk en dat onafhankelijkheid hoog in het vaandel staat, het is de 'meerwaarde van de bedrijfstak'. Druk van buitenaf hoort bij het werk, dat is het spel. Niettemin 'staat hun handtekening er onder', en bepalen ze zelf onafhankelijk wat de uitslag wordt.

3.2 Planners aan het woord

Niet alleen de inspecteurs kunnen bij hun dagelijkse werkzaamheden druk ervaren, dit kan ook het geval zijn bij de planners van de cki's. Een planner is een belangrijke spil bij de organisatie van het keuren van liften. De Inspectie heeft gesproken met de planners. Het blijkt arbeidsintensief om een goede planning te maken, omdat deze voortdurend wijzigt door bijvoorbeeld uitval van een assisterende monteur. Sommige cki's gebruiken een speciale planningstool, anderen plannen grotendeels handmatig. Het aantal inspecteurs dat een planner inplant, varieert van 3 tot 14 inspecteurs per planner.

Alle planners zeggen uit te gaan van 1,5 uur per keuring. Er zijn afwijkingen mogelijk afhankelijk van de grootte van de lift of het type. Soms staat deze informatie in het systeem. De planners geven aan gemiddeld vijf keuringen op één dag te plannen. De marge is meestal van vier tot zes, en die hangt vooral af van de locatie. De inspectie heeft bij de cki's ook gerealiseerde plannen ingezien. Dit komt overeen met wat de planners aangeven: het aantal liften varieert tussen vier en zes, maar meestal vier of vijf. Het maakt voor de planners geen verschil of een lift valt onder een groot combinatiecontract of niet. Daar

wordt bij de keuringstijd per lift geen rekening mee gehouden, ze weten het ook niet altijd. Er wordt geen druk van bovenaf ervaren.

3.3 Bijwoningen door de Inspectie

Om de verkregen informatie aan de praktijk te kunnen toetsen heeft de Inspectie keuringen laten bijwonen door een externe deskundige. Daarbij is er speciaal aandacht geweest voor de interactie tussen de inspecteur en de assisterende monteur van de onderhoudsfirma. Ook is gelet op de eventuele tijdsdruk of druk op wel of niet goedkeuren en de kwaliteit van de keuring. Er zijn in de maanden juli en augustus 2013 51 keuringen bezocht, verdeeld over 29 inspecteurs.

Gebleken is dat de assisterende monteur zich in vrijwel alle gevallen open en coöperatief opstelt en er een collegiale sfeer is. In één geval gaf de monteur aan op de keuringspunten te worden afgerekend, maar de inspecteur hield voet bij stuk, net als in enkele andere situaties waarbij er een inhoudelijke discussie was tussen monteur en inspecteur. Bij de keuring kan de relatie tussen monteur en inspecteur een rol spelen. Tijdens de bijwoningen bleek dat in de helft van de gevallen de inspecteur de monteur kende.

Bij de bijwoningen is gelet op eventuele tijdsdruk. De gerealiseerde keuringstijd bij de bijwoningen was iets meer dan de geplande tijd. De bijwoning door de deskundige speelt hierbij mogelijk een rol. Gemiddeld was de geplande tijd voor een keuring 87 minuten, hetgeen overeenkomt met de informatie uit de voorgaande paragrafen dat gemiddeld wordt uitgegaan van 90 minuten. De deskundige heeft bij de keuringen niet kunnen waarnemen dat de inspecteur onder tijdsdruk stond. De inspecteur neemt de tijd die hij nodig heeft, ongeacht het aantal liften dat in de planning staat. Wel heeft een aantal

inspecteurs aangegeven dat de bovengrens van het aantal per dag te keuren liften wel is bereikt.

De deskundige kwalificeerde de deskundigheid van de inspecteurs als 'goed', op één inspecteur na die pas in dienst was en die nog door de cki gecontroleerd werd. Alle inspecteurs gaven aan te merken dat de rapporten door de cki's worden nagezien. De deskundige was het in alle gevallen eens met de door de inspecteur geconstateerde tekortkomingen en de weging daarvan. Er zijn geen tekortkomingen over het hoofd gezien. Wel blijken inspecteurs soms toetspunten niet of onvolledig uit te voeren, zoals de controle op de tractie, de goede werking van de vang en de onderste schachtdeur, en soms de draagkabels op te weinig plaatsen te controleren.



4 De keurende instellingen

Uit voorgaande rapporten van de Inspectie is gebleken dat het aantal liften waarvoor onderhoudsfirma's opdracht gaven tot keuring, tussen 2004 en 2010 ongeveer 2,5 keer zo groot is geworden. Tussen 2010 en 2012 is het aantal keuringen in opdracht van onderhoudsfirma's gering toegenomen.

Tabel 1. Ontwikkeling opdrachtgeverschap 2004 - 2012

Jaar	2004	2010	2012
In opdracht van onderhoudsfirma's	9%	18%	21%
In opdracht van lifteigenaren	91%	82%	79%
Totaal aantal liften	100%	100%	100%

De cki's geven aan dat intern voortdurend aandacht is voor onafhankelijkheid, bijvoorbeeld bij presentaties, leermodules en regiobijeenkomsten. De inspecteurs zijn zich er volgens de cki's van bewust. Citaat: 'Onafhankelijkheid is immers je core business'. Inspecteurs weten volgens de cki's vaak niet of een keuring onder een contract valt, 'ze doen gewoon hun werk als professional'.

Bij de vaste commissie voor SZW bestond het beeld dat er tussen de cki's grote verschillen zijn in de afkeurpercentages van de liften, één cki had 0% opgegeven, het hoogste was 10%. Bij nadere uitvraag bij de cki's blijkt dit een onjuiste opgave te zijn, geen van de cki's heeft 0%. Het gewogen landelijk gemiddelde is in 2012 6,8%. Het gemiddelde afkeurpercentage komt overeen met wat bij de bijwoningen gezien is. Een afkeuring op basis van urgentiecode 1 (stillegging van de lift in verband met een gevaarlijke situatie) komt naar schatting van de cki's per jaar totaal nog geen tienmaal voor. De hoofdschakelaar wordt omgezet en er komt een sticker op de deur dat de lift buiten gebruik is gesteld.

Een indicator voor onafhankelijkheid is de rechtstreekse communicatie met de eigenaar; de certificaathouder. Die is immers verantwoordelijk voor de lift en de aanwezigheid van een geldig certificaat van goedkeuring. Het rapport en het certificaat dienen dan ook aan de eigenaar te worden toegezonden, niet alleen aan de eventuele onderhoudsfirma. Gebleken is dat nu het certificaat met het rapport in alle gevallen naar de eigenaar gaat.

Een andere indicator is het contract, vooral met de onderhoudsfirma's. In 2002 vroegen de gezamenlijke cki's de minister van SZW om een principiële uitspraak over de toelaatbaarheid van contractering van cki's door onderhoudsfirma's voor het uitvoeren van periodieke keuringen. De minister stelde dat dit niet strijdig is met de wettelijke bepalingen, zolang de cki bij de keuringen blijft voldoen aan de criteria die bij de aanwijzing op het gebied van onafhankelijkheid, integriteit en deskundigheid zijn gesteld. De cki kan hier ondermeer aan voldoen wanneer in het contract tussen de onderhoudsfirma en de cki extra maatregelen genomen worden. De cki's kwamen in 2005 met het voorstel om expliciet in de overeenkomst met de onderhoudsfirma's op te nemen dat hun leveringsvoorwaarden prevaleren boven die van de onderhoudsfirma, en de inkoopvoorwaarden van de onderhoudsfirma moeten worden uitgesloten. Voorts moet expliciet worden vastgelegd dat de keuring inhoudelijk en procedureel niet beïnvloed wordt. De minister heeft aangegeven zich in deze voorstellen te kunnen vinden. Bij het vorige onderzoek heeft de Inspectie hier naar gekeken en bleken zaken nog niet conform deze voorstellen te zijn. Bij het huidige onderzoek is bezien of de situatie sindsdien verbeterd is.

Het blijkt dat nu in de meeste gevallen wel de leveringsvoorwaarden van de cki gehanteerd worden, maar bij een grote onderhoudsfirma die met verschillende cki's werkt zijn de leveringsvoorwaarden van de onderhoudsfirma meestal bepalend. Vaak staat in contracten dat als de keuring niet tijdig wordt afgemeld er kosten gefactureerd worden, en soms is er sprake van een boete bij het wegblijven van een monteur. Dit wordt in de praktijk niet gehanteerd; 'het is immers een klant'. Dat expliciet moet worden vastgelegd dat de keuring niet beïnvloed mag worden, is niet in alle contracten opgenomen. Bij één cki is niet met alle onderhoudsfirma's een schriftelijk contract. Aangegeven wordt dat het contract vaak een raamcontract is, de prijsafsprake is het belangrijkste. Het aantal liften is vaak indicatief, kun je de klant immers toch niet aan houden. De contracten voor kleine klanten zijn vaak marginaal, er staat weinig in.

Sommige cki's staan positief tegenover grote contracten met onderhoudsfirma's. Aangegeven wordt dat daardoor efficiënter gewerkt kan worden.

De assistentie van de monteur is dan ook beter geregeld. Risico's worden wel gezien. Een onderhoudsfirmat heeft geprobeerd op een groter aantal keuringen voor dezelfde prijs te sturen, maar daar is door een cki niet op ingegaan waardoor niet tot een contract is gekomen. De cki's met een kleiner marktaandeel zijn kritischer, die zien een personeel probleem indien een contract niet verlengd wordt.

Inspecteurs zijn bij kleine cki's niet zomaar elders inzetbaar. Dit is bij de keuze tot het al dan niet aanvaarden van een groot contract een punt van overweging. Een cki met groot marktaandeel is kritisch ten aanzien van grote contracten met onderhoudsfirmas waarbij de eigenaar niet de bepalende factor is in de keuze van de cki.



5

Conclusies en oordeel inspectie SZW

5.1 Conclusies

Uit het onderzoek kunnen de volgende conclusies worden getrokken.

- Het blijkt dat inspecteurs van de cki's zich bewust zijn van de gedragscode, waarin onder meer onafhankelijkheid is opgenomen. Wat verder naar voren komt is hun grote betrokkenheid met het werk.
- Een vorm van druk is tijdsdruk. Volgens opgave van de inspecteurs worden bij een volledige dag keuren gemiddeld vijf liften gekeurd. De meeste inspecteurs geven aan de geplande tijd voldoende te vinden, maar bij twee cki's wordt wel eens druk ervaren meer liften op een dag te keuren. De inspecteurs merken hierbij geen onderscheid of er wel of niet een groot contract aan de orde is, vaak weten de inspecteurs dit ook niet. Wel vinden inspecteurs dat de bovengrens van het aantal keuringen per dag bereikt is.
- Een andere vorm van druk is druk op keuringsresultaten. Er blijkt geen spanning te zijn tussen de assisterende monteur en de inspecteur, er is een collegiale sfeer. Er is wel eens discussie, maar die is volgens de inspecteurs niet of nauwelijks van invloed op het oordeel; alleen indien er goede inhoudelijke argumenten zijn. Ook hier wordt geen verschil ervaren of er een groot contract is of niet.
- De planners geven aan geen druk van bovenaf te ervaren, zij plannen doorgaans standaard 1,5 uur per keuring. Er wordt daarbij ook geen onderscheid gemaakt of er een groot contract is of niet.
- Bij de bijwoningen bleek dat de inspecteurs deskundig zijn. Wel bleek dat de inspecteurs niet alle verplichte toetspunten (volledig) beoordeelden, maar dit heeft geen relatie met (on)afhankelijkheid.
- Het aantal liften dat onder een onderhoudscontract gekeurd wordt is de laatste jaren gering toegenomen.
- Bij de vaste commissie voor SZW bestond het beeld dat er tussen de cki's grote verschillen zijn in de afkeurpercentages daar één cki eerder 0% afkeur opgaf. Dit blijkt een onjuiste opgave te zijn.
- De cki waarbij uit het vorige onderzoek bleek dat de onafhankelijkheid onder druk stond heeft maatregelen genomen om de risico's te minimaliseren.

5.2 Oordeel

De Inspectie is van oordeel dat grootschalige contractering in de praktijk geen risico's met zich mee brengt voor de onafhankelijkheid bij de keuring van liften. De inspecteur van de cki laat zich niet leiden door het gegeven of een lift wel of niet onder een groot contract valt. Ook laat hij zich niet leiden door inhoudelijke discussies met de monteur van het onderhoudsbedrijf. In het keuringsproces bij de cki speelt grootschalige contractering evenmin een rol.

De Inspectie merkt op dat de cki's beter moeten borgen dat bij een liftkeuring alle toetspunten aan de orde komen. Ook heeft de Inspectie geconstateerd dat bij twee cki's sprake is van een hogere ervaren tijdsdruk op de keuring dan bij de andere cki's. De Inspectie verwacht dat de cki's aan deze punten aandacht besteden en passende maatregelen nemen. De Inspectie zal hierop toezien.

6

Reacties certificerende instellingen

De Inspectie heeft het conceptrapport voor een bestuurlijke reactie voorgelegd aan de betrokken cki's. In dit hoofdstuk staat de kern van deze reacties.

6.1 Aboma B.V.

De cki geeft aan dat de risico's in de praktijk bij grootschalige contractering goed zijn onderzocht en in beeld zijn gebracht. Volgens de cki blijkt uit het onderzoek, zoals zij dat ook zelf ervaart, dat de branche hier volwassen mee kan omgaan en dat er geen escalatie is ten aanzien van onafhankelijkheid bij bepaalde contractvormen. De cki heeft de overtuiging dat het maximaliseren van de transparantie rond de processen bij het keuren van liften de sleutel is om ook in de toekomst te voorkomen dat de onafhankelijkheid van een keuringsinstantie in gevaar wordt gebracht. De kern is dat er op basis van vakmanschap en het verantwoordelijkheidsbesef dat daaraan verbonden is goed wordt gekeurd met oog voor de veiligheid en de behoeften bij de gebruikers en eigenaren.

6.2 Bureau Veritas Inspection and Certification The Netherlands B.V.

De cki is tevreden met de conclusies van het rapport dat grootschalige contractering in de praktijk geen risico's met zich meebrengt voor de onafhankelijkheid bij de keuring van liften. Dat bij een keuring niet alle toetspunten aan de orde komen zou bij deze cki niet het geval moeten zijn omdat de inspecteur met een checklist werkt. Ervaringen van tijdsdruk zijn volgens de cki persoonlijk en kunnen hooguit indicatief worden meegewogen als dit gepaard gaat met een onvoldoende kwaliteit van keuring. Een norm voor keuringstijd is niet voorhanden.

Reactie: De Inspectie merkt op dat ervaringen van tijdsdruk inderdaad indicatief worden meegewogen, maar is niettemin van oordeel dat de cki's die dit betreft in het kader van borging van risico's dit aspect hun aandacht dienen te geven, en maatregelen moeten nemen.

6.3 Chex Liftkeuringen B.V.

De cki kan zich vinden in het rapport.

6.4 Liftinstituut B.V.

De cki geeft aan dat beïnvloeding op minder zichtbare plaatsen tot uiting komt dan bij de keuring, bijvoorbeeld door het achterwege laten van keuringspunten vanuit de leiding van de cki. De cki stelt dat dit onderzocht zou kunnen worden.

Reactie: De Inspectie merkt op dat bij dit onderzoek ook de keuringslijsten zijn gezien.

De cki vraagt zich af of de RvA en de Inspectie bij een andere cki naar aanleiding van het vorige onderzoek voldoende maatregelen hebben genomen.

Reactie: De Inspectie gaat niet in op andere cki's, anders dan te melden dat de betreffende cki zelf maatregelen heeft genomen.

De cki stelt dat op basis van de nieuwe norm ISO/IEC 17020 een grootschalig contract met onderhoudsfirma's niet kan, en doet een dringend beroep op de overheid om in te grijpen.

Reactie: De Inspectie is van oordeel dat grootschalige contracten niet in strijd blijken met die norm als er voldoende waarborgen ten aanzien van onafhankelijkheid zijn.

6.5 TÜV Nederland QA B.V.

De cki geeft aan een voorstander te zijn van de benadering van dit onderzoek om in de praktijk te bezien of er sprake is van beïnvloeding. Daardoor is een goed beeld verkregen hoe het er in de praktijk aan toegaat. De conclusies zijn in lijn met wat de cki verwachtte. De inspecteur ervaart geen druk van buitenaf welke van invloed kan zijn op de keuringsresultaten, ongeacht de contractvorm. Onafhankelijkheid maakt deel uit van de kernwaarden van de cki en staat ieder werkoverleg op de agenda.

6.6 Veturo B.V.

De cki geeft aan geen grote contracten met liftenfirma's te hebben en voor wat betreft grote contracten met eigenaren een evenwichtige spreiding in haar klantenbestand te hebben. Wel voelt de cki zich onevenredig zwaar belast omdat relatief meer bijwoningen van keuringen hebben plaats gevonden (er zijn weinig keurmeesters in dienst). Daardoor zouden de onderzoeksresultaten niet representatief zijn.

Reactie: De Inspectie wil benadrukken dat ongeacht het aantal keurmeesters een minimum aantal bijwoningen noodzakelijk is om een beeld te vormen.

Dit inspectierapport is een uitgave van:

Inspectie SZW

De Inspectie SZW maakt deel uit van het Ministerie van
Sociale Zaken en Werkgelegenheid

Projectleider en contactpersoon

dhr. W.A.M. Klever
T 0618302 95 0
WKlever@minszw.nl
Directie Arbeidsomstandigheden
Expertisecentrum

Auteurs

dhr. W.A.M. Klever
dhr. drs. G.B. Ouwehand

vijfkeerblauw | SSV-622166

© Rijksoverheid | Januari 2014

