

# Begrippenlijst GOZ

Versie 1.2 : 04-10-2022

## Veiligheidsinspectie (Vi)

De veiligheidsinspectie houdt in toetsing van de Apparatuur op veiligheidsaspecten conform ~~fabriekspecificaties.~~ fabrieksspecificaties. Tevens wordt de Apparatuur op een goede werking beproefd.

## Periodiek onderhoud (Po)

Het periodieke onderhoud omvat het controleren, afstellen, bijstellen en technisch schoonmaken van de Apparatuur, het ~~zonedig zo nodig~~ smeren van mechanische delen alsmede het vervangen van voorgeschreven onderdelen. Tevens wordt de Apparatuur op de goede werking beproefd. Ook tijdens de uitvoering van het periodieke onderhoud noodzakelijk gebleken reparaties die binnen de geplande tijdsduur kunnen worden uitgevoerd, worden hiertoe gerekend. Het periodieke onderhoud dient te gebeuren conform fabrieksvoorschriften.

# GOZ; eisen aan de organisatie

~~Versie 1.1 : 09-03-2021~~ 1.2 : 04-10-2022

Om in aanmerking te komen voor het GOZ keurmerk moet de organisatie voldoen aan de eisen uit het GOZ certificatieschema. Voor het uitvoeren van GOZ-audits zijn twee certificerende instellingen aangewezen, ~~Lloyd's Register Nederland B.V.-LRQA~~ en TÜV Rheinland Nederland B.V. Om in aanmerking te kunnen komen voor het GOZ keurmerk dient u te beschikken over een Voordrachtsdocument, afgegeven door één van deze aangewezen Certificerende instellingen. Deze wordt door de Certificerende instelling afgegeven nadat een audit positief is afgesloten.

## 3. Opleidingsplan en pasjes

De organisatie beschikt voor elke Service Technicus welke betrokken is bij service en onderhoud over een gedocumenteerd opleidingsplan. In het opleidingsplan zijn ten minste de benodigde competenties, in relatie tot de eisen van de fabrikant, op het gebied van theoretische kennis, training en praktijk ervaring vastgelegd. Het opleidingsplan moet borgen dat de Service Technicus, aantoonbaar en indien door de fabrikant voorgeschreven, periodiek getoetst, beschikt en blijft beschikken over alle benodigde competenties die noodzakelijk zijn voor het juist en veilig uitvoeren van zijn of haar service- en onderhoudsfunctie.

In het opleidingsplan ~~zijn de competenties vastgesteld~~ is voor iedere Service Technicus opgenomen:

1. functieprofiel van de Service Technicus

2. over welke relevante opleidingen, trainingen, diploma's en certificaten de Service Technicus beschikt en wanneer deze zijn behaald;

3. een overzicht van geldigheidsduur van certificaten of diploma's

4. over hoeveel jaar relevante werkervaring de Service Technicus beschikt;

5. rapportage van functionerings- en beoordelingsgesprekken en opvolging van acties/afspraken;

6. voor welke categorie en/of type producten en zo nodig tot welk niveau, de Service Technicus bevoegd en bekwaam is service en onderhoudswerkzaamheden uit te voeren;

## 7. Voor welk type werkzaamheden de Service Technicus bevoegd en bekwaam is service en onderhoudswerkzaamheden uit te voeren.

Indien de organisatie en technici voldoen aan de eisen van GOZ dan kunnen voor technici GOZ pasjes worden aangevraagd. De beheerder van het opleidingsplan of een hiertoe aangewezen persoon binnen de organisatie is verantwoordelijk voor het aanvragen en beheren van pasjes van de Service Technici. Deze is er verantwoordelijk voor dat de informatie welke is, of wordt opgenomen in de NFC chip van het pasje van een Service Technicus, overeenstemt en in overeenstemming blijft met de opleidingen en competenties van de Service Technicus.

De organisatie heeft een procedure die bewaakt dat:

- Het programmeren van de NFC chip is afgeschermd met een afdoende wachtwoordbeveiliging
- Het aan Service Technici niet is toegestaan om zelf informatie op de NFC chip te veranderen of te uploaden
- Het inbrengen of veranderen van informatie op de NFC chip alleen plaats vindt door de beheerder van het opleidingsplan of een hiertoe aangewezen verantwoordelijke binnen de organisatie

Toelichting: omdat bij de initiële audit er nog geen pasjes zijn uitgegeven wordt de procedure voor de pasjes niet getoetst tijdens de initiële audit. Wel dient te zijn vastgelegd wie binnen de organisatie verantwoordelijk wordt voor het beheer van de pasjes.

## **15. Documentbeheer, registraties en archivering**

De organisatie beschikt over de volgende documentatie:

- Schriftelijke procedures en werkinstructies conform het GOZ certificatieschema;
- Werkinstructies, voorschriften en (eventuele) certificaten van de producent van de ingekochte onderdelen en materialen, waar van toepassing.

De organisatie beschikt over de volgende registraties:

- Overzicht van medewerkers, taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden, hiërarchische verbanden;
- Kwalificaties van de Service Technici (behorende bij het pasje van de Service Technicus);
- Overzicht van meetmiddelen, en in geval van gekalibreerde meetmiddelen de resultaten van controles, verificaties en validaties;
- Klachten; • Corrigerende en preventieve maatregelen;
- Resultaten van evaluaties;
- Documenten (bijvoorbeeld contract, bevestiging van een opdracht, eigen registratie van een mondelinge opdracht, e-mail) waarin de opdracht van de zorginstelling aan de organisatie is vastgelegd.
- Gedocumenteerd systeem van service rapportages (herleidbaarheid van acties/afspraken/ etc bij iedere service handling).

De organisatie zorgt voor een overzichtelijke archivering van alle gegevens en documenten die betrekking hebben op de eisen zoals gesteld in het GOZ certificatieschema. De gegevens dienen voor een periode van minimaal 10 jaar bewaard te blijven. Voor apparatuur die buiten bedrijf is gesteld en afgevoerd is, is archivering niet langer van toepassing. De organisatie archiveert de rapporten van ALLE uitgevoerde onderhoudswerkzaamheden, inclusief eventuele onderhoudsrapporten van

onderaannemers.

### **17. End of service/end of support**

End of service/end of support is de datum waarop onderdelen en service vanuit de fabrikant niet meer gegarandeerd kan worden. De organisatie beschikt over een procedure die borgt dat, indien sprake is van end of service/support, uiterlijk zes maanden voor ingang ~~schriftelijk gemeld wordt~~ melding plaats vindt aan de zorginstelling.

### **18. Best effort**

Indien de organisatie onderhoudswerkzaamheden uitvoert aan apparatuur die de status end of service/support heeft, dan geschiedt dit op basis van best effort waarbij de organisatie garant staat voor een goede werking op dat moment, maar niet in kan staan voor veiligheidsrisico's die mogelijk tijdens gebruik kunnen ontstaan. De organisatie informeert de zorginstelling daarover schriftelijk of elektronisch en maakt ook melding van de mogelijke veiligheidsrisico's.

### **19. Afkeur**

Bij afkeur valt het apparaat buiten de veiligheidsspecificaties. Bij afkeur dient altijd een serviceraapport te worden ~~opgemaakt, dat ondertekend moet worden door de door de zorginstelling aangewezen verantwoordelijke. De organisatie dient de schriftelijk opgemaakt. De door de zorginstelling aangewezen verantwoordelijke moet aantoonbaar kennis hebben genomen van dit serviceraapport. De organisatie dient de~~ bevestigde afkeur van apparatuur ~~ook~~ intern te registreren.

### **20. Klanttevredenheid**

De organisatie moet de perceptie van klanten monitoren over de mate waarin de organisatie voldoet aan de gemaakte afspraken en de verwachtingen. Er moet aantoonbaar aan de eisen van de klant en aan de wettelijke en GOZ eisen ~~aantoonbaar~~ worden voldaan.