

Retningslinjer for tildeling, vedligeholdelse og tilbagekaldelse af akkreditering

September 2018

Indhold

Indledning	3
Uddrag af RådgivningsDanmarks vedtægter.....	4
Uddrag af forretningsorden for Akkrediteringsnævnet	4
Om tildeling af akkreditering.....	5
Procedure i forbindelse med tildeling af akkreditering.....	5
Procedure i forbindelse med afvisning af akkreditering.....	6
Om tilbagekaldelse af akkreditering	7
Procedure i forbindelse med tilbagekaldelse på førstkommende møde i akkrediteringsnævnet...	7
Procedure i forbindelse med tilbagekaldelse med øjeblikkelig virkning ved særlig grove tilfælde.	8
Om vedligeholdelse og fornyelse af akkreditering	9
Procedure i forbindelse med årlig opfølgning.....	9
Procedure i forbindelse med genakkreditering.....	10

Indledning

Retningslinjerne for tildeling, vedligeholdelse og tilbagekaldelse af akkreditering er udarbejdet med det formål at skabe gennemsigtighed i forhold til afgørelser truffet af RådgivningsDanmarks akkrediteringsnævn. Ligesom retningslinjerne er med til at sikre ensartethed i forbindelse med de procedurer, der følger de forskellige typer afgørelser. Retningslinjerne tjener således både et internt og et eksternt formål.

Kontakt [RådgivningsDanmarks sekretariat](#) i tilfælde af spørgsmål til retningslinjerne eller til akkreditering i det hele taget.

Uddrag af RådgivningsDanmarks vedtægter

Af foreningens gældende vedtægter fremgår følgende relevante paragraffer:

§ 3.6 Medlemskab ophører umiddelbart ved udmeldelse eller manglende overholdelse af økonomiske forpligtelser overfor foreningen. Medlemskab kan suspenderes af bestyrelsen på grund af adfærd, der skader foreningens omdømme eller manglende overholdelse af foreningens vedtægter, beslutninger og aftaler ind til førstkommende generalforsamling, der træffer endelig afgørelse om eksklusion. Ved grov eller gentagen misligholdelse kan suspension ske med omgående virkning og ellers med rimelig frist for høring og evt. mægling.

§ 3.7.: Opnåelse, fornyelse, afvisning eller tilbagekaldelse af akkreditering sker efter foreningens regler om akkreditering, jf. § 9.

§ 9.2.: Akkrediteringsnævnet har ansvaret for alle forhold omkring udvikling af og afgørelser om foreningens akkreditering inden for de vedtagne rammer.

§ 9.3. Akkreditering af foreningens associerede medlemmer sker på grundlag af en kvalitetsmodel bestående af temaer, formål og kriterier, som løbende udvikles og justeres af sekretariatet med input fra og godkendelse af nævnet og bestyrelsen. Kvalitetsmodellen skal være tilgængelig for medlemmer af foreningen.

Uddrag af forretningsordenen for Akkrediteringsnævnet

Af den gældende forretningsorden fremgår følgende relevante afsnit:

2.2. Akkrediteringsnævnet er beslutningsdygtigt, når alle medlemmer af nævnet deltager, og træffer beslutninger med simpelt flertal blandt nævnets menige medlemmer.

2.3. Formanden deltager ikke i afgørelser, men har ansvaret for, at afgørelserne foretages i overensstemmelse med formål og fastlagt procedure, se Retningslinjer for tildeling, vedligeholdelse og tilbagekaldelse af akkreditering. I tilfælde af uenighed blandt auditorerne træffer formanden dog endelig afgørelse på baggrund af en vurdering af de fremlagte perspektiver.

2.5. Hvis et medlem har forfald, kan mødet alligevel gennemføres, og nævnet kan træffe afgørelse. Hvis mere end ét medlem har forfald, skal mødet udsættes.

4.1. Afgørelser i individuelle sager tilsendes parten uden eventuelle mindretalstilkendegivelser, men i øvrigt i fuldstændig form med nævnets sagsfremstilling og henvisning til de regler og faktiske omstændigheder, der ligger til grund for nævnets afgørelse, samt klagevejledning. Herudover udarbejdes en gang årligt en samling af anonymiserede ekstrakter, der er tilgængelige for foreningens associerede og akkrediterede medlemmer.

4.2. Akkreditering kan tilbagekaldes, hvis det vurderes, at rådgivningstilbuddet ikke længere lever op til RådgivningsDanmarks kvalitetsmodel. Se Retningslinjer for tildeling, vedligeholdelse og tilbagekaldelse af akkreditering.

5.1. Akkrediteringsnævnets afgørelser om skønsmæssige faglige spørgsmål vedrørende kvalitetsmodellens temaer, formål og kriterier er endelige og kan ikke indbringes for foreningens bestyrelse eller generalforsamling, men kan begrundet i særlige omstændigheder efter anmodning fra bestyrelsens formand genindbringes for nævnet til revurdering. Akkrediteringsnævnets afgørelser om formelle og almene juridiske spørgsmål, herunder om sagsbehandling, habilitet samt

gebyrer, kan indbringes for og afgøres af foreningens bestyrelse efter høring af akkrediteringsnævnets formand.

Om tildeling af akkreditering

RådgivningsDanmark kan tildele akkreditering til rådgivningstilbud, der har gennemgået et akkrediteringsforløb hos RådgivningsDanmark og lever op til kvalitetsmodellen.

Procedure i forbindelse med tildeling af akkreditering

1. Akkreditering tildeles af

Akkrediteringsnævnet.

2. Nævnets forudsætninger for at træffe afgørelse om tildeling

Nævnet læser auditorers auditrapport samt indstilling og drøfter på nævnsmøde eventuelle uoverensstemmelser og opmærksomhedspunkter. På denne baggrund træffer nævnet beslutning om tildeling af akkreditering, herunder eventuel handleplan til rådgivningstilbuddet.

3. Beslutningsproces

Beslutning om tildeling træffes på baggrund af afstemning i akkrediteringsnævnet. Formanden kan ikke stemme, jf. vedtægternes § 2.3.

4. Afgørelser

Der kan træffes beslutning om *akkreditering*, *betinget akkreditering* og *afvisning af akkreditering*.

5. Meddelelse om hhv. tildeling eller betinget tildeling af akkreditering

- a. Sekretariatet meddeler tildeling af akkreditering til leder af rådgivningstilbud per mail inklusiv et digitalt akkrediteringslogo, fysisk certifikat og andre relevante kommunikationsprodukter samt klagevejledning.
- b. Sekretariatet meddeler betinget tildeling af akkreditering til leder af rådgivningstilbud per mail inklusiv klagevejledning og en handleplan med tidsplan.

6. Høring og mægling

Jf. forretningsorden for akkrediteringsnævnet, § 5.1. er det i særlige tilfælde muligt at genindbringe afgørelse om skønsmæssige faglige spørgsmål vedrørende kvalitetsmodellen til nævnet. Afgørelser om formelle og almene juridiske spørgsmål kan indbringes for bestyrelsen efter høring af akkrediteringsnævnets formand.

7. Konsekvenser af tildeling og betinget tildeling

- a. Ved tildeling: Rådgivningstilbud må bruge akkrediteringslogo på diverse produkter og have certifikatet hængende i rådgivningen. Akkrediteringslogo tilføjes af sekretariatet på RådgivningsPortalen, og tildeling omtales via RådgivningsDanmarks kommunikationskanaler.
- b. Ved betinget tildeling: Rådgivningstilbud skal dokumentere efterlevelse af handleplan, før akkrediteringslogo mv. må anvendes.
- c. Ved afvisning: Se afsnit om Procedure i forbindelse med afvisning af akkreditering.

Procedure i forbindelse med afvisning af akkreditering

En afvisning af akkreditering kan blive tildelt på forskellige måder:

1. Ved afslutningen af akkrediteringsforløb. Det vil sige som udfald af afstemning på nævnsmøde.
2. Undervejs i akkrediteringsforløbet, fx når rådgivningstilbud afleverer sin kvalitetsbeskrivelse.

I tilfælde 1 vil rådgivningstilbud skulle handle på feedback fra auditrapport og nævnets bedømmelse og påbegynde et nyt akkrediteringsforløb, når rådgivningstilbud vurderer, at det efterlever kvalitetsmodellen. I RådgivningsDanmarks årsberetning vil denne type afvisning fremgå som "afslag på akkreditering".

I tilfælde 2 vil rådgivningstilbud blive tilbudt et opkvalificerende forløb, således at det kan blive klar til at påbegynde akkreditering. I RådgivningsDanmarks årsberetning vil denne type afvisning fremgå som "opkvalificeringsforløb".

Der kan også være tilfælde, hvor det vurderes allerede inden opstart af et akkrediteringsforløb, fx i forbindelse med en indledende dialog med RådgivningsDanmark, at det ikke er meningsfuldt for rådgivningstilbuddet at påbegynde en akkreditering. Her vil rådgivningstilbuddet ligeledes blive tilbudt et opkvalificerende forløb.

Om tilbagekaldelse af akkreditering

RådgivningsDanmark kan tilbagekalde en akkreditering, hvis det vurderes, at et rådgivningstilbud ikke (længere) lever op til kvalitetsmodellen og dermed til kvalitetskravene, der stilles for at blive akkrediteret. Tilbagekaldelsen vil typisk være midlertidig, indtil rådgivningen igen lever op til kvalitetsmodellen.

Tilbagekaldelse af akkreditering kan ske på grund af manglende efterlevelse af RådgivningsDanmarks kvalitetsmodel. Beslutning om tilbagekaldelse af akkreditering kan ske på førstkommende møde i akkrediteringsnævnet eller med øjeblikkelig virkning ved særlig grove tilfælde.

Procedure i forbindelse med tilbagekaldelse på førstkommende møde i akkrediteringsnævnet

1. **Tilbagekaldelse kan sættes på dagsordenen af**
Auditorer, nævnsmedlemmer inkl. formand samt bestyrelse.
2. **Nævnets forudsætninger for at træffe afgørelse om tilbagekaldelse**
Nævnet skal forelægges dokumentation af problematik samt beskrivelse af, hvilke konsekvenser problematikken har for efterlevelse af et eller flere kriterier i kvalitetsmodellen. Dokumentation kan fx være dokumenter udarbejdet i forbindelse med den årlige opfølgning, pressedækning eller anden type dokumentation fx indhentet af RådgivningsDanmarks sekretariat.
3. **Beslutningsprocessen**
Beslutning om tilbagekaldelse træffes på baggrund af afstemning i nævnet – samme procedure som ved tildeling (jf. punkt 2.3 i forretningsorden for akkrediteringsnævnet).
4. **Afgørelser**
Der kan træffes beslutning om *tilbagekaldelse af akkreditering, midlertidig tilbagekaldelse og ikke tilbagekaldelse*.
5. **Høring og mægling**
Jf. Forretningsorden for akkrediteringsnævnet, § 5.1. er det i særlige tilfælde muligt at genindbringe afgørelse om skønsmæssige faglige spørgsmål vedrørende kvalitetsmodellen til nævnet. Afgørelser om formelle og almene juridiske spørgsmål kan indbringes for bestyrelsen efter høring af akkrediteringsnævnets formand.
6. **Meddelelse om hhv. midlertidig og varig tilbagekaldelse af akkreditering**
 - a. Sekretariatet meddeler midlertidig tilbagekaldelse til leder af rådgivningstilbud per mail inklusiv nævnets begrundelse, klagevejledning og en handleplan med tidsfrist.
 - b. Sekretariatet meddeler varig tilbagekaldelse til leder af rådgivningstilbud per mail inklusiv nævnets begrundelse og klagevejledning.
7. **Konsekvenser af tilbagekaldelse af akkreditering**
 - a. Ved midlertidig tilbagekaldelse: Rådgivningstilbud skal fjerne akkrediteringslogo og tekster herom fra diverse online platforme og digitale kommunikationsprodukter samt fjerne certifikatet fra rådgivningen, indtil nævnet har godkendt dokumentation af

efterlevelse af handleplan. Akkrediteringslogo fjernes ligeledes af RådgivningsDanmarks sekretariat på RådgivningsPortalen, indtil dokumentation af efterlevelse er godkendt.

- b. Ved varig tilbagekaldelse: Rådgivningstilbud skal fjerne akkrediteringslogo og tekster herom fra diverse online platforme og samtlige kommunikationsprodukter samt fjerne og tilbagelevere certifikatet til RådgivningsDanmark. Akkrediteringslogo fjernes ligeledes af RådgivningsDanmarks sekretariat på RådgivningsPortalen.

Procedure i forbindelse med tilbagekaldelse med øjeblikkelig virkning ved særlig grove tilfælde

1. Akkreditering kan tilbagekaldes med øjeblikkelig virkning af

Formanden for akkrediteringsnævnet og bestyrelsens formand træffer sammen afgørelse om tilbagekaldelse med øjeblikkelig virkning. Ved uenighed træffer formanden for akkrediteringsnævnet endelig afgørelse.

2. Meddelelse om tilbagekaldelse af akkreditering med øjeblikkelig virkning

Sekretariatet meddeler tilbagekaldelse til leder af rådgivningstilbud per mail med formandens begrundelse, orientering om det videre forløb inklusiv klagevejledning.

3. Høring og mægling

Jf. forretningsordenen for akkrediteringsnævnet, § 5.1. er det i særlige tilfælde muligt at genindbringe afgørelse om skønsmæssige faglige spørgsmål vedrørende kvalitetsmodellen til nævnet. Afgørelser om formelle og almene juridiske spørgsmål kan indbringes for bestyrelsen efter høring af akkrediteringsnævnets formand.

4. Konsekvenser af tilbagekaldelse

Rådgivningstilbud skal fjerne akkrediteringslogo og tekster herom fra diverse online platforme og digitale kommunikationsprodukter samt fjerne certifikatet fra rådgivningen, indtil nævnet har truffet afgørelse (jf. pkt. 5). Akkrediteringslogo fjernes ligeledes af RådgivningsDanmarks sekretariat på RådgivningsPortalen.

5. Det videre forløb

Tilbagekaldelsen sættes på dagsordenen til førstkommende møde i akkrediteringsnævnet. Herfra forløber processen som beskrevet i forbindelse med tilbagekaldelse ved førstkommende møde i akkrediteringsnævnet.

Tilbagekaldelse af akkreditering kan i enkelte tilfælde føre til suspendering af medlemskab. Se foreningens vedtægter § 3.6.

Om vedligeholdelse og fornyelse af akkreditering

Rådgivninger skal dokumentere, at de vedligeholder deres akkreditering, det vil sige fortsat lever op til kvalitetsmodellen, gennem en årlig opfølgning. Hvert tredje år skal akkrediteringen decideret fornyes, hvilket vil sige, at rådgivningen skal genakkrediteres. Årlige opfølgninger og genakkreditering sker efter den til enhver tid gældende kvalitetsmodel.

Procedure i forbindelse med årlig opfølgning

1. Påbegyndelse af årlig opfølgning

RådgivningsDanmarks sekretariat kontakter rådgivningstilbud ifm. årlig opfølgning og sender opfølgningsskema inkl. deadline for returnering af udfyldt skema.

2. Dokumentation

Opfølgningsskema udfyldes af rådgivningstilbuddets kvalitetsansvarlige og sendes til sekretariatet.

3. Beslutningsproces

Sekretariatet gennemgår opfølgningsskema samt dokumenter vedrørende den generelle opfølgning

- a. Hvis sekretariatet kan godkende opfølgning, bekræftes modtagelsen af det udfyldte opfølgningsskema til rådgivningstilbuddets leder.
- b. Hvis tvivlsspørgsmål eller markante ændringer sender sekretariatet opfølgning videre til akkrediteringsnævnet, som ved afstemning tager stilling til den årlige opfølgning på baggrund af opfølgningsskema samt sekretariatets vurdering.

4. Afgørelser

Der kan træffes beslutning om *fortsat akkreditering, betinget fortsat akkreditering og afvisning af fortsat akkreditering.*

Beslutning træffes på baggrund af afstemning i nævnet – samme procedure som ved tildeling (jf. punkt 2.3 i forretningsorden for akkrediteringsnævnet).

5. Meddelelse om hhv. fortsat, betinget eller afvisning af fortsat akkreditering

- a. Sekretariatet meddeler fortsat akkreditering til leder af rådgivningstilbud per mail.
- b. Sekretariatet meddeler betinget fortsat akkreditering til leder af rådgivningstilbud per mail inklusiv nævnets begrundelse, klagevejledning og en handleplan med tidsfrist.
- c. Sekretariatet meddeler afvisning af fortsat akkreditering til leder af rådgivningstilbud per mail inklusiv nævnets begrundelse og klagevejledning.

6. Høring og mægling

Jf. forretningsorden for akkrediteringsnævnet, § 5.1. er det i særlige tilfælde muligt at genindbringe afgørelse om skønsmæssige faglige spørgsmål vedrørende kvalitetsmodellen til nævnet. Afgørelser om formelle og almene juridiske spørgsmål kan indbringes for bestyrelsen efter høring af akkrediteringsnævnets formand.

7. Konsekvenser af betinget fortsat akkreditering og afvisning af fortsat akkreditering

- a. Ved afvisning af fortsat akkreditering: Der er ingen konsekvenser heraf, forudsat at rådgivningen umiddelbart efter meddelelsen indsender dokumentation for efterlevelsen af handleplanen.
- b. Ved afvisning af fortsat akkreditering: Rådgivningstilbud skal fjerne akkrediteringslogo og tekster herom fra diverse online platforme og samtlige kommunikationsprodukter samt fjerne og tilbagelevere certifikatet fra rådgivningen til RådgivningsDanmark. Akkrediteringslogo fjernes af RådgivningsDanmarks sekretariat på RådgivningsPortalen.

Procedure i forbindelse med genakkreditering

1. Påbegyndelse af genakkreditering

RådgivningsDanmarks sekretariat kontakter rådgivningstilbud i forbindelse med genakkreditering et halvt år før akkrediteringens udløb og aftaler deadline for aflevering af ny kvalitetsbeskrivelse og tidspunkt for auditbesøg. Processen for genakkreditering følger overordnet processen i forbindelse med den oprindelige akkreditering. Dog gennemføres genakkreditering med én auditor og vil have særligt fokus på ændringer siden akkreditering samt eventuelle emner, som rådgivningen selv ønsker særlig opmærksomhed på, fx ud fra et ønske om udvikling. Kvalitetsbeskrivelsen udfyldes af rådgivningen på baggrund af de tidligere års opfølgninger og uploades i medlemssystemet.

2. Nævnets forudsætninger for at træffe afgørelse om genakkreditering

Nævnet læser auditors auditrapport samt indstilling og drøfter på nævnsmøde eventuelle uoverensstemmelser og opmærksomhedspunkter. På denne baggrund træffer nævnet beslutning om genakkreditering, herunder eventuel handleplan til rådgivningstilbuddet.

3. Beslutningsproces

Beslutning om genakkreditering træffes på baggrund af afstemning i akkrediteringsnævnet. Formanden kan ikke stemme, jf. vedtægternes § 2.3.

4. Afgørelser

Der kan træffes beslutning om *genakkreditering*, *betinget genakkreditering* og *afvisning af genakkreditering*.

5. Meddelelse om hhv. genakkreditering eller betinget genakkreditering

- a. Sekretariatet meddeler genakkreditering til leder af rådgivningstilbud per mail inklusiv relevante kommunikationsprodukter samt klagevejledning.
- b. Sekretariatet meddeler betinget genakkreditering til leder af rådgivningstilbud per mail inklusiv klagevejledning og en handleplan med tidsplan.

6. Høring og mægling

Jf. forretningsorden for akkrediteringsnævnet, § 5.1. er det i særlige tilfælde muligt at genindbringe afgørelse om skønsmæssige faglige spørgsmål vedrørende kvalitetsmodellen til nævnet. Afgørelser om formelle og almene juridiske spørgsmål kan indbringes for bestyrelsen efter høring af akkrediteringsnævnets formand.

7. Konsekvenser af genakkreditering og betinget genakkreditering

- a. Ved genakkreditering: Rådgivningstilbud får tilsendt nyt certifikat og opdateret akkrediteringslogo, som må anvendes på diverse platforme og kommunikationsprodukter.
- b. Ved betinget genakkreditering: Rådgivningstilbud skal dokumentere efterlevelse af handleplan, før nye akkrediteringslogo mv. må anvendes og nyt certifikat fremsendes.
- c. Ved afvisning: Se afsnit om Procedure i forbindelse med afvisning af akkreditering.