

Certificatieschema Kiwa Keurmerk

voor de

Groothandel voor Bouw en Industrie



Versie 3

01 maart 2013

Inhoudsopgave

Inleiding	3
Norm.....	3
Normcommissie	3
Beoordelingsmethodiek en – rapportage.....	4
Certificatiecriteria.....	5
Besluitvorming	6
Beoordelingsschema	7
Tijdsbesteding.....	8
Certificaateisen	8
Vertrouwelijkheid van gegevens	8

Inleiding

Dit certificatieschema is van toepassing op de certificatie van groothandelsbedrijven in de bouw en industrie.

Norm

De van toepassing zijnde norm is de norm "Kiwa Keurmerk voor de Groothandel voor Bouw en Industrie".

De norm valt onder dit certificatieschema en de normcommissie Groothandel voor Bouw en Industrie. Deze norm is niet ondergebracht bij de Raad voor Accreditatie.

De norm Kiwa Keurmerk voor de Groothandel voor Bouw en Industrie is van toepassing op groothandelsbedrijven die leveren aan de bouw of aan de industrie of aan allebei. Bij groothandelsbedrijven die leveren aan bouwgerelateerde bedrijven is er sprake van het leveren van artikelen zoals bevestigingsartikelen, hang- en sluitwerk of gereedschappen. Bij groothandelsbedrijven die leveren aan de industrie is er sprake van het leveren van artikelen zoals gereedschappen, machines of aandrijvingstechniek.

Afhankelijk van de te toetsen "organisatie" kunnen sommige eisen niet van toepassing zijn. Hieronder wordt aangegeven welke opleidingseisen voor welke organisatie van toepassing zijn. Het is dus mogelijk om elk groothandelsbedrijf te certificeren wanneer deze voldoet aan alle eisen van de norm bestaande uit één of meer van onderstaande modules:

- Module Bevestigingstechniek
- Module Hang- en Sluitwerk
- Module Gereedschappen
- Module Techniek

De modules dienen aan te sluiten op het gevoerde assortiment. Het is niet toegestaan om een gedeelte van het assortiment uit te sluiten van het Keurmerk. Bij tussentijdse wijziging van het assortiment is het groothandelsbedrijf tevens verplicht om dit te melden aan de certificatie instelling vanwege de juiste vermelding op het certificaat.

Tijdens de ontwikkeling van de norm Kiwa Keurmerk voor de Groothandel voor de Bouw en Industrie is rekening gehouden met de mogelijkheid dat deze norm geïntegreerd kan worden met andere kwaliteitsmanagementsystemen zoals ISO 9001:2008. In de informatieve bijlage van de norm treft u de verwijzingstabel tussen de ISO 9001:2008 norm en de Norm Kiwa Keurmerk voor de Groothandel voor de Bouw en Industrie aan. Met betrekking tot de ISO 9001:2008 norm heeft de Norm Kiwa Keurmerk voor de Groothandel voor de Bouw en Industrie overeenkomsten op alle normpunten van de ISO 9001-norm behoudens de eisen die ISO 9001 stelt ten aanzien van ontwerp en of ontwikkeling, en eisen die betrekking hebben op het fysieke product. Hier dient in ogenschouw te worden genomen dat de Norm Kiwa Keurmerk voor de Groothandel voor de Bouw en Industrie alle overige eisen dekt zover deze betrekking hebben tot de betreffende scope (zie toepassingsgebied zoals hierboven aangegeven).

Normcommissie

De norm wordt beheerd door de normcommissie Groothandel voor Bouw en Industrie, waarin "belanghebbende partijen" zitting hebben. De normcommissie heeft tot taak toe te zien op de werking van de norm en het certificatieschema en indien nodig deze aan te passen. Tevens beheert de normcommissie de met dit schema samenhangende documenten zoals het certificaat-formaat en de kwalificatie-eisen van de auditors.

Beoordelingsmethodiek en - rapportage

De norm bestaat uit een normtekst met een toelichting en een tip. Per norm en per normparagraaf is bepaald of de desbetreffende normparagraaf een aandachtspunt (A), non-conformiteit (NC) of zwaar non-conformiteit (ZNC) is.

Par.	Beschrijving	ZNC/NC/A
1.0	DIRECTIEVERANTWOORDELIJKHEID	
1.1	Inschrijving en vergunningen	ZNC
1.2	Verzekeringen	ZNC
1.3	Directieverklaring	ZNC
1.4	Ondernemingsplan	ZNC
1.5	Jaarplan	ZNC
1.6	Managementinformatie	NC
1.7	Benchmark Groothandelbedrijf	A
2.0	PERSONEEL EN ORGANISATIE	
2.1	Werving en selectie	NC
2.2	Huisreglement	A
2.3	Organogram	A
2.4	Functie-omschrijvingen	NC
2.5	KAM-functionaris	NC
2.6	Werkoverleg	NC
2.7	Functioneringsgesprekken	NC
2.8	Personeelsadministratie	NC
2.9	Calamiteitenplan	A
3.0	OPLEIDINGEN	
3.1	Opleiding algemeen - eisen	ZNC
3.2	Opleiding algemeen - vrijstellingen	NVT
3.3	Vakopleidingen - eisen	ZNC
3.4	Vakopleidingen - vrijstellingen	NVT
3.5	Ingroeiregeling	ZNC
3.6	Opleidingsplan	ZNC
4.0	INKOOP	
4.1	Contract beoordeling	NC
4.2	Leveranciersbeoordeling	A
4.3	Assortimentsoptimalisatie en artikelbestandsbeheer	NC
4.4	Bestellingen - standaard en specials	NC
4.5	Contractenbeheer	NC
4.6	Reclameren van overschrijding van levertijden	NC
5.0	VERKOOP	
5.1	Balieverkoop en Klantenadvisering	ZNC
5.2	Beschikbaarheid van productinformatie	A
5.3	Productinformatie	NC
5.4	Omgaan met klanten	ZNC
5.5	Telefonische verkoop	ZNC
5.6	Verkoop van specials	NC
5.7	Vastleggen van offertes en opdrachten	NC
5.8	Aftersales	NC
5.9	Marketing en promotie	NC
5.10	Werkzaamheden buitendienstmedewerker	A

6.0	MAGAZIJN EN VOORRAADBEHEER	
6.1	Algemeen	NC
6.2	Magazijnlocaties en codering	NC
6.3	Voorraadmanagement	NC
6.4	Houdbaarheid goederen	NC
7.0	LOGISTIEK	
7.1	Ingangscontrole	NC
7.2	Opslag	A
7.3	Order picken en uitgangscntrole	NC
7.4	Controle van specials	NC
7.5	Aflevering	NC
7.6	Retouren leverancier	NC
8.0	ADMINISTRATIE	
8.1	Automatiseringsgraad	ZNC
8.2	Debiteurenadministratie	NC
8.3	Crediturenadministratie	NC
8.4	Beheer computersysteem	NC
9.0	TECHNISCHE KEURING EN SERVICE	
9.1	Technische Keuring en service, indien van toepassing	NC
10.0	KWALITEIT-, ARBO- & MILIEUSYSTEEM	
10.1	Klachten en in- en externe tekortkomingen	NC
10.2	Klanttevredenheid	NC
10.3	Interne audits	NC
10.4	Kwaliteit-, Arbo & Milieuplanning	NC
10.5	Analyse van KAM-registraties	NC
10.6	Managementoverleg KAM-systeem	NC
10.7	KAM-documenten	NC
10.8	Documentenbeheer en administratie	NC
10.9	Onderhoud en keuring van middelen	NC
11.0	OVERIGE EISEN	
11.1	Algemene Verkoop- en Leveringsvoorwaarden	NC
11.2	Uiting Keurmerklogo	NC

De auditor mag, mits helder onderbouwd, een aandachtspunt geven i.p.v. een non-conformiteit (geldt niet voor zware non-conformiteit).

Certificatiecriteria

De volgende certificatiecriteria gelden:

Bij een initiële audit:

Zware non-conformiteit	geen certificaat afgeven.
Non-conformiteit	geen certificaat afgeven, het groothandelsbedrijf krijgt 3 maanden de tijd om de geconstateerde non-conformiteiten te verhelpen en aantoonbaar te maken aan de CI (= certificerende instelling). Indien het verhelpen van de geconstateerde non-conformiteiten langer duurt dan 3 maanden is een nieuwe initiële audit noodzakelijk.
Aandachtspunt	certificaat afgeven (indien geen zware non-conformiteit, en non-conformiteit en maximaal 5 aandachtspunten). De geconstateerde aandachtspunten moeten bij de opvolgingsaudit zijn verholpen. Indien dit niet is gedaan dan worden de desbetreffende aandachtspunten non-conformiteiten.

Bij een opvolgingsaudit:

Zware non-conformiteit	certificaat onmiddellijk intrekken totdat geconstateerde non-conformiteit is verholpen.
Non-conformiteit	certificaat blijft geldig indien de geconstateerde non-conformiteit binnen 3 maanden is verholpen en aantoonbaar gemaakt aan de CI.
Aandachtspunt	certificaat blijft geldig. De geconstateerde aandachtspunten moeten bij de volgende (opvolgings)audit zijn verholpen. Het groothandelsbedrijf stuurt plan van aanpak hoe en op welke termijn e.e.a. opgelost gaat worden ter beoordeling van de CI. De CI beoordeelt of deze voldoende is of dit tijdens de opvolgingsaudit uitgebreid getoetst moet worden. Indien tijdens de opvolgingsaudit de "oude" aandachtspunten niet zijn opgelost dan worden de desbetreffende aandachtspunten non-conformiteiten.

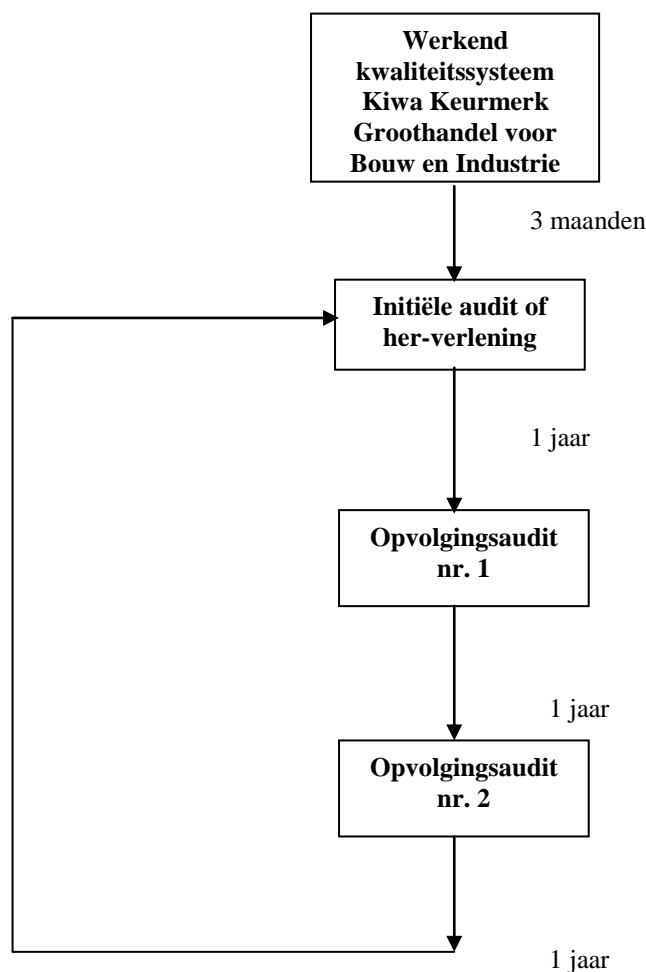
Met de ondernemer wordt afgesproken wanneer een herevaluatie zal plaatsvinden, indien niet gecertificeerd kan worden.

Indien enkele punten gedeeltelijk niet akkoord zijn voor de auditor, maar deze zaken naar het oordeel van de auditor, relatief gemakkelijk en snel op te lossen zijn, kan de ondernemer schriftelijk zijn intenties ter verbetering kenbaar maken.

Besluitvorming

De uitvoering van de toets en de besluitvorming over certificeren zijn twee gescheiden verantwoordelijkheden. Op grond van de rapportage en eventueel de vastgelegde intenties wordt door de "certificatieraad" of de "certificatie-beslisser" van de certificerende instelling een besluit genomen tot wel/niet certificeren. Met de ondernemer wordt afgesproken wanneer een herevaluatie zal plaatsvinden, indien niet gecertificeerd kan worden.

Beoordelingschema



Voordat een initiële audit wordt uitgevoerd moet het kwaliteitsmanagementsysteem van het groothandelsbedrijf minimaal 3 maanden operationeel zijn.

Een certificaat wordt door de certificerende instelling voor 3 jaar afgegeven. Dat wil zeggen dat iedere 3 jaar een volledige certificatieaudit plaatsvindt. De 1^e en 2^e-opvolgingsaudits vinden 1 jaar \pm 2 maanden respectievelijk 2 jaar \pm 2 maanden na de certificatedatum plaats. De her-verleningsaudit vindt tenminste 2 maanden vóór het aflopen van het certificaat plaats.

Nadat het groothandelsbedrijf gecertificeerd is neemt de certificerende instelling contact op voor alle volgende audits, zijnde de opvolgingsaudits en de 2^e initiële audit.

Indien bij de initiële audit niet aan de eisen wordt voldaan, wordt in overleg met het bedrijf een datum voor een hernieuwde audit vastgesteld.

Na klachten over het bedrijf die in tegenstelling zijn met de voorheen geconstateerde conformiteit met de norm kan de certificerende instelling besluiten een tussentijdse evaluatie te doen.

Certificering houdt het recht in van het voeren van het Kiwa Keurmerk.

Het certificatieschema kan wijzigen indien de inhoud van de norm wijzigt. Een en ander in overeenstemming met algemeen aanvaarde praktijk van werken.

Tijdsbesteding

Minimale tijdsbesteding auditor ten behoeve van de audit bij het groothandelsbedrijf

Tijdbesteding Enkel Keurtec

Tijdbesteding Keurtec (indien ISO bij KIWA)

Tijdbesteding Keurtec (indien ISO bij derde)

Audit van	Eerste Initiële audit	Opvolgings audit	+ ISO bij Kiwa initieel	+ISO bij derde initieel	+ISO bij Kiwa opvolging	+ISO bij derde opvolging
tot 10 medewerkers totaal	8 uur	4 uur	4	5	2	3
tot 25 medewerkers totaal	12 uur	6 uur	6	8	3	4

Minimale tijdsbesteding auditor ten behoeve van voorbereiding, documentatiebeoordeling en rapportage

Audit van	Eerste Initiële audit	Opvolgings audit	+ISO bij Kiwa initieel	+ISO bij derde initieel	+ISO bij Kiwa opvolging	+ISO bij derde opvolging
tot 10 medewerkers totaal	4 uur	2 uur	0	2	0	1
tot 25 medewerkers totaal	4 uur	2 uur	0	2	0	1

Voor een bedrijf met meerdere vestigingen zal de door de Raad voor Accreditatie goedgekeurd steekproefmodel genaamd "RvA-richtlijn voor de certificatie van een kwaliteitssysteem van een bedrijf met een netwerk van vestigingen" worden gehanteerd op voorwaarde dat het bedrijf op alle vestigingen hetzelfde kwaliteitssysteem hanteert en interne audits uitvoert op alle vestigingen.

Kosten t.b.v. van controle op (zware) non-conformiteiten, kunnen extra in rekening worden gebracht. Het bijbehorende uurtarief moet van tevoren in het contract worden aangegeven. De rapportage zal getypt zijn waarin de bevindingen van de audits zijn vastgelegd waarbij het verloop van het onderzoek herleidbaar is. Een uitsluitend afwijkingsrapportage door middel van feitenrapporten is niet acceptabel. De rapportage dient dusdanig begrijpelijk, inzichtelijk en klantgericht te zijn dat de betrokken ondernemer ook de rapportage gemakkelijk kan gebruiken als management instrument.

Certificaateisen

Ten minste de volgende informatie dient duidelijk op het certificaat te zijn vermeld:

- de naam van het groothandelsbedrijf conform uittreksel KvK en het bezoekadres (straatnaam, postcode, plaats) van de gecertificeerde locatie,
- het certificaatnummer, uitgiftedatum, geldig tot, vervangt, en datum van de eerste uitgave,
- de naam, functie en handtekening van bevoegd persoon van betreffende certificatie instelling,
- de naam en adresgegevens staan van de betreffende certificatie instelling, en
- minimaal de volgende tekst:

"Heeft aangetoond dat het gehanteerde kwaliteitssysteem en de toepassing daarvan voldoen aan de voorwaarden gesteld in het Kiwa Keurmerk voor de Groothandel voor de Bouw en Industrie versie X:versiedatum voluit voor de modules: Bevestigingstechniek / Hang- en Sluitwerk / Gereedschappen / Techniek". Hierbij dienen de niet van toepassing zijnde modules te zijn weggelaten.

Vertrouwelijkheid van gegevens

Alle gegevens en informatie over het geëvalueerde bedrijf worden door de certificerende instelling strikt vertrouwelijk behandeld.