

Versie 3  
Datum:  
01 maart 2013

# Norm

*voor het Kiwa keurmerk voor de*  
**Groothandel voor Bouw en Industrie**



kiwa gecertificeerd

# Norm

*voor het Kiwa keurmerk voor de*

# Groothandel voor Bouw en Industrie

© 2007 Kiwa N.V.

Alle rechten voorbehouden.  
Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen, of enig andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever.  
Het gebruik van deze Beoordelingsrichtlijn door derden, voor welk doel dan ook, is uitsluitend toegestaan nadat een schriftelijke overeenkomst met Kiwa is gesloten waarin het gebruiksrecht is geregeld.

#### **Bindend verklaring**

Deze beoordelingsrichtlijn is door de directeur Certificatie en Keuringen van Kiwa bindend verklaard per 01 april 2007.

#### **Kiwa Nederland B.V.**

Sir W. Churchill-laan 273  
Postbus 70  
2280 AB RIJSWIJK ZH

Tel. 070 414 44 00  
Fax 070 414 44 20

## ALGEMEEN

Deze norm is een standaard voor het verbeteren en borgen van de belangen in de uitvoering van de activiteiten van de groothandel voor de bouw en industrie. Een groothandelsbedrijf dat genoemde werkzaamheden uitvoert, moet aan de eisen voldoen voor het verkrijgen van het certificaat Kiwa Keurmerk Groothandel voor Bouw en Industrie.

Bij de totstandkoming van de norm is mede uitgegaan van wet- en regelgeving. Bij het maken van de norm is gekeken naar de doelgroep waarvoor de norm is opgesteld. Hierdoor is gekozen voor een drie-kolommen structuur waarbij een toelichting wordt gegeven op de normeisen en waar mogelijk ook een tip is opgenomen om hoe aan de normeisen kan worden voldaan. Hierbij is rekening gehouden met de belangen van belanghebbende partijen bij het stellen van de eisen aan de bedrijfsprocessen van het groothandelsbedrijf. Dit zijn: VERTAZ, Bouwend Nederland, NEMEF B.V. namens de VHS en Altrex B.V. namens de IJG.

Onder auspiciën van de VERTAZ, begeleid door Kiwa N.V., hebben de groothandelsbedrijven Revamco B.V., Giebels Bouw & Techniek B.V., Leys B.V., Gunters & Meuser B.V. en Probin Willemsen B.V. aan de ontwikkeling van de eisen bijgedragen. Deze bedrijven zijn aangesloten bij VERTAZ.

Alle betrokken partijen hebben met de norm ingestemd. De belanghebbende partijen spreken het vertrouwen uit dat hun belangen in voldoende mate door de norm worden gewaarborgd. VERTAZ is van mening dat de norm een bruikbaar instrument is om risico's met betrekking tot klanttevredenheid, klachtenbeheersing en leveringsbetrouwbaarheid in de bedrijfsprocessen van het groothandelsbedrijf te kunnen beheersen.

De stappen waarlangs de norm tot stand is gekomen zijn:

- 1 het verlenen van de opdracht tot het ontwikkelen van de norm;
- 2 het inrichten van een werkgroep van groothandelsbedrijven voor de bouw en industrie die rapporteert aan VERTAZ;
- 3 het benoemen van de aspecten die uitgangspunt zijn voor de eisen;
- 4 het analyseren van de bedrijfsprocessen van het groothandelsbedrijf;
- 5 het analyseren van de risico's in de bedrijfsprocessen van het groothandelsbedrijf met betrekking tot de aspecten klanttevredenheid, klachtenbeheersing en leveringsbetrouwbaarheid;
- 6 het benoemen van belanghebbende partijen en het inventariseren van de belangen in relatie tot de bedrijfsprocessen van het groothandelsbedrijf;
- 7 het vertalen naar eisen in deze norm;
- 8 het inrichten van een normcommissie om de norm te beheren;
- 9 het ter kritiek publiceren van deze norm om de toepasbaarheid, volledigheid en haalbaarheid te toetsen;
- 10 het uitvoeren van pilot audits om de norm te toetsen op de praktijk;
- 11 het vaststellen van de norm door de normcommissie.

## INLEIDING

De norm heeft betrekking op het borgen van de aspecten klanttevredenheid, klachtenbeheersing en leveringsbetrouwbaarheid. Deze aspecten zijn door betrokken belanghebbenden vertaald in belangen met betrekking tot de bedrijfsprocessen van het groothandelsbedrijf. Vanuit de belangen zijn deze eisen ontwikkeld. De eisen zijn toetsbare eisen voor de bedrijfsprocessen van het groothandelsbedrijf.

Met de invulling van deze eisen zullen de bedrijfsprocessen voor wat betreft de aspecten klanttevredenheid, klachtenbeheersing en leveringsbetrouwbaarheid aantoonbaar beheerst kunnen verlopen. Tevens zal met de invulling van deze eisen de ondernemer het vertrouwen kunnen krijgen van belanghebbende partijen inzake het waarborgen van hun belangen. De eisen zijn geformuleerd als eisen waaraan voldaan moet worden voor het behalen van het certificaat. Waar nodig zijn de eisen voorzien van een aanvullende eis. Met het voldoen aan deze eisen kunnen de groothandelsbedrijven voor de bouw en industrie aantonen dat in de uitvoering van de bedrijfsprocessen de belangen op het gebied van klanttevredenheid, klachtenbeheersing en leveringsbetrouwbaarheid zijn geborgd. Met het voldoen aan deze eisen onderscheiden de groothandelsbedrijven zich van andere aanbieders van de artikelen zoals hieronder genoemd, zoals bijvoorbeeld bouwmarkten en groothandels in bouwmaterialen.

## DEFINITIES

Bouwend Nederland	Vereniging van Bouw- en Infrabedrijven
Externe KAM-registraties	Relevante registraties (gegevens) afkomstig van derden, bijv. ontvangen brieven van de handhaver, vergunningen, relevante diploma's, e.d.
Externe tekortkoming	Tekortkoming geconstateerd door controlerende instanties (handhavers, certificerende instanties, etc.).
Gedocumenteerde procedure	Een procedure die verplicht gedocumenteerd moet worden (zie normpunt 10.7).
IJG	Vereniging van Fabrikanten van IJzerwaren en Gereedschappen
KAM	Kwaliteit-, Arbo- en Milieu
Klacht	Klacht komend van derden (klant, buurman, handhaver, e.d.). Het verschil tussen wat een klant verwacht geleverd te krijgen en wat hij daadwerkelijk geleverd krijgt. Een klacht wordt geregistreerd zodra deze niet ter plekke kan worden opgelost en/of als het groothandelsbedrijf actie moet ondernemen.
PVA	Plan Van Aanpak voortvloeiend uit de RIE.
Registraties	Vastgelegde (geregistreerde) gegevens. Dit kan in elke vorm (papier, elektronisch enz.) zijn.
Special	Een artikel dat speciaal op bestelling van de klant wordt besteld en normaal niet uit voorraad leverbaar is.
VERTAZ	Brancheorganisatie Technische handel
VHS	Vereniging van Fabrieken van Hang- en Sluitwerk

## TOEPASSINGSGBIED

De eisen in de norm zijn van toepassing in een contractuele relatie tussen een certificatie-instelling en een groothandelsbedrijf en worden gehanteerd bij de beoordeling van en de controle op de borging van de belangenaspecten in de bedrijfsprocessen van het groothandelsbedrijf.

Indien een certificatie-instelling vaststelt dat de bedrijfsprocessen van het groothandelsbedrijf aan deze eisen en aan de voorwaarden zoals omschreven in het reglement voldoen, wordt aan het groothandelsbedrijf de machtiging verleend tot het voeren van het certificaat behorende bij de norm, conform de in de certificeringsovereenkomst vastgelegde voorwaarden.

De norm is van toepassing op groothandelsbedrijven, waarvan het kernassortiment bestaat uit artikelen in de hieronder genoemde modules en die leveren aan de bouw of aan de industrie of aan allebei. In ieder geval leveren de groothandelsbedrijven in beginsel alleen aan zakelijke eindgebruikers. Het certificaat behorende bij de norm kan dus alleen door deze bedrijven worden behaald.

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.

## AFSTEMMING/VERWIJZING

Ten behoeve van eventuele integratie in andere kwaliteitszorgsystemen is de ontwikkeling van dit certificatiesysteem afgestemd op de NEN-ISO 9001:2008 norm. Om dit aspect duidelijk te maken is een

informatieve bijlage opgenomen in de norm dat de overeenkomst tussen NEN-ISO 9001:2000 en de norm Keurmerk voor de Groothandel voor Bouw en Industrie weergeeft.

## **OVERGANGSBEPALING**

Norm versie 2 is van toepassing vanaf 01 april 2007. Gezien de aard van de wijzigingen (versoepeling of verduidelijking van de normeisen) dienen zowel bestaande alsmede nieuwe certificaathouders aan alle eisen van de normversie 2 te voldoen. Er is derhalve geen sprake van een overgangstermijn.

<b>ALGEMEEN.....</b>	<b>3</b>
<b>INLEIDING .....</b>	<b>3</b>
<b>DEFINITIES.....</b>	<b>4</b>
<b>TOEPASSINGSGEBIED .....</b>	<b>4</b>
<b>AFSTEMMING/VERWIJZING .....</b>	<b>4</b>
<b>OVERGANGSBEPALING .....</b>	<b>5</b>
<b>1.0 DIRECTIEVERANTWOORDELIJKHEID .....</b>	<b>8</b>
1.1 Inschrijving en vergunningen .....	8
1.2 Verzekeringen .....	9
1.3 Directieverklaring .....	10
1.4 Ondernemingsplan .....	10
1.5 Jaarplan .....	11
1.6 Managementinformatie .....	11
1.7 Benchmark Groothandelsbedrijf.....	12
<b>2.0 PERSONEEL EN ORGANISATIE .....</b>	<b>13</b>
2.1 Werving en selectie .....	13
2.2 Huisreglement .....	14
2.3 Organogram.....	15
2.4 Functie-omschrijvingen.....	15
2.5 KAM-functionaris .....	16
2.6 Werkoverleg .....	16
2.7 Functioneringsgesprekken .....	17
2.8 Personeelsadministratie .....	18
2.9 Calamiteitenplan.....	19
<b>3.0 OPLEIDINGEN .....</b>	<b>20</b>
3.1 Opleidingen algemeen - eisen .....	20
3.2 Opleidingen algemeen - vrijstellingen .....	21
3.3 Vakopleidingen - eisen .....	21
3.4 Vakopleidingen - vrijstellingen .....	22
3.5 Ingroeiregeling .....	22
3.6 Opleidingsplan.....	23
<b>4.0 INKOOP .....</b>	<b>24</b>
4.1 Contract beoordeling.....	24
4.2 Leveranciersbeoordeling.....	24
4.3 Assortimentsoptimalisatie en artikelbestandsbeheer .....	25
4.4 Bestellingen - standaard en specials .....	25
4.5 Contractenbeheer .....	26
4.6 Reclameren van overschrijding van levertijden .....	26
<b>5.0 VERKOOP .....</b>	<b>27</b>
5.1 Balieverkoop en Klantenadvisering .....	27
5.2 Beschikbaarheid van productinformatie .....	27
5.3 Productinformatie .....	27
5.4 Omgaan met klanten .....	28

5.5	Telefonische verkoop.....	28
5.6	Verkoop van specials.....	28
5.7	Vastleggen van offertes en opdrachten.....	29
5.8	Aftersales.....	29
5.9	Marketing en promotie .....	30
5.10	Werkzaamheden buitendienstmedewerker .....	30
<b>6.0</b>	<b>MAGAZIJN EN VOORRAADBEHEER .....</b>	<b>31</b>
6.1	Algemeen .....	31
6.2	Magazijnlocaties en codering .....	31
6.3	Voorraadmanagement.....	31
6.4	Houdbaarheid goederen.....	32
<b>7.0</b>	<b>LOGISTIEK.....</b>	<b>33</b>
7.1	Ingangscntrole.....	33
7.2	Opslag.....	33
7.3	Order picken en uitgangscntrole .....	33
7.4	Controle van specials.....	33
7.5	Aflevering .....	34
7.6	Retouren leverancier.....	34
<b>8.0</b>	<b>ADMINISTRATIE .....</b>	<b>35</b>
8.1	Automatiseringsgraad.....	35
8.2	Debiteurenadministratie .....	35
8.3	Crediteurenadministratie.....	36
8.4	Beheer computersysteem .....	36
<b>9.0</b>	<b>TECHNISCHE KEURINGEN EN SERVICE .....</b>	<b>37</b>
9.1	Technische keuringen en service, indien van toepassing.....	37
<b>10.0</b>	<b>KWALITEIT-, ARBO- &amp; MILIEUSYSTEEM .....</b>	<b>38</b>
10.1	Klachten en in- of externe tekortkomingen .....	38
10.2	Klanttevredenheid .....	39
10.3	Interne audits.....	40
10.4	Kwaliteit-, Arbo & Milieuplanning .....	40
10.5	Analyse van KAM-registraties .....	41
10.6	Managementoverleg KAM-systeem.....	41
10.7	KAM-documenten .....	42
10.8	Documentenbeheer en administratie .....	42
10.9	Onderhoud en keuring van middelen .....	43
<b>11.0</b>	<b>OVERIGE EISEN.....</b>	<b>44</b>
11.1	Algemene Verkoop- en Leveringsvoorwaarden .....	44
11.2	Uitingen Keurmerklogo .....	44
	<b>BIJLAGE VOORBEELD INZETBAARHEIDSMATRIX.....</b>	<b>45</b>
	<b>BIJLAGE OVEREENKOMST MET ISO9001 .....</b>	<b>46</b>
	<b>BIJLAGE VOORBEELD CERTIFICAAT .....</b>	<b>47</b>

## 1.0 DIRECTIEVERANTWOORDELIJKHEID

### 1.1 Inschrijving en vergunningen

Het groothandelsbedrijf dient de volgende documenten te kunnen overleggen:

- Uittreksel uit het handelsregister van de Kamer van Koophandel, waar uit de bedrijfsomschrijving duidelijk blijkt dat de bij de betreffende certificering behorende activiteiten onder de bedrijfsactiviteiten vallen.
- Vergunning in het kader van de Wet Milieubeheer voor het uitvoeren van activiteiten waarvoor certificatie is aangevraagd.

#### Aanvullende eis

Het uittreksel uit het handelsregister dient niet ouder dan 12 maanden te zijn.

#### Tip

Het uittreksel uit het handelsregister kan eenvoudig via [www.kvk.nl](http://www.kvk.nl) verkregen worden. Het bekijken van de geldigheid van alle inschrijvingen, vergunningen en verklaringen kan in de KAM-planning worden opgenomen. Het is zodoende praktisch een overzicht op te stellen van alle vergunningen, inschrijvingen, erkenningen, etc., onder vermelding van de termijn dat de betreffende zaken geldig zijn. Indien het overzicht jaarlijks bekeken wordt, kunnen benodigde acties op tijd gepland worden.

Zorg bij een (ver)bouwing bij de aanvraag voor de bouwvergunning ook de gebruiksvergunning te regelen bij de brandweer.



## 1.2 Verzekeringen

Het groothandelsbedrijf dient te beschikken over de volgende verzekeringen:

- Een bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering (AVB) met een minimale dekking van Euro 1.250.000,- per aanspraak en per verzekeringsjaar
- Een uitgebreide Brandverzekering voor Gebouwen, indien van toepassing, met een minimale verzekerde bedrag dat in overeenstemming is met de herbouwwaarde van het pand
- Een uitgebreide Brandverzekering voor Inventaris en Goederen met een minimale verzekerde bedrag als volgt:  
Inventaris: Nieuwwaarde  
Goederenvoorraad: Vervangingswaarde
- Een uitgebreide Brand-/Bedrijfsschade verzekering dat tenminste de schade overeenkomstig de bruto winst (omzet minus variabele lasten) verzekert
- Werkgeversaansprakelijkheid Motorrijtuigen jegens een schade geleden door een werknemer als gevolg van een verkeersongeval met een motorrijtuig. (zo geheten Arena Arrest) minimale dekking van Euro 1.000.000,- per aanspraak en per verzekeringsjaar
- 

### Toelichting

Een AVB biedt dekking voor aanspraken tot schadevergoeding wegens materiële beschadiging, dood of lichamelijk letsel die worden ingesteld door een derde. De dekking van de AVB wordt onder andere beperkt door: de hoedanigheidsomschrijving van het bedrijf, het dekkinggebied, de omschrijving van de soort schade (geen directe vermogensschade), een aantal in de polis genoemde uitsluitingen etc.. Onder de dekking van de polis dient de werkgeversaansprakelijkheid te worden meeverzekerd.

De opstal-, inboedel- en bedrijfsschadeverzekeringen zijn bedoeld om de continuïteit van het bedrijf te waarborgen. Zorg er voor dat de verzekerde bedragen van deze verzekeringen tenminste ééns in de 5 jaar getoetst worden door een beëdigde taxateur of verzekeringsagent.

### Tip

Let op de hoedanigheidsomschrijving (voldoet deze aan uw activiteiten). Controleer de kring van verzekerden (komen zij allemaal voor op de AVB verzekering). Sluit niet zomaar over naar een andere verzekeraar (de kans is zeer groot dat er hiaten in de verzekeringsdekking ontstaan het zogenaamde in/uitlooprisico). Kies voor kwaliteit en niet voor prijs. Neem uw polis op in het overzicht erkenningen en vergunningen, zodat u de geldigheid ervan regelmatig controleert.

Let op de tenaamstelling polis dient overeen te komen met de KvK

Naast de genoemde verzekeringen kan ook gedacht worden aan de volgende verzekeringen:

- Collectieve ongevallenverzekering
- Kredietverzekering
- Transportverzekering
- Rechtsbijstandsverzekering
- Ongevallen inzittendenverzekering
- WA-verzekering Motorvoertuigen

### 1.3 Directieverklaring

De directie van het groothandelsbedrijf dient schriftelijk een verklaring op te stellen en te ondertekenen. Deze dient minimaal eens in de drie jaar geactualiseerd te worden, waarin duidelijk staat opgenomen:

- waarop het kwaliteitssysteem van toepassing is en welk doel het dient. Hierin dient invulling te zijn gegeven aan de aspecten klanttevredenheid, klachtenbeheersing en leveringsbetrouwbaarheid
- dat de eisen van deze norm en alle wet- en regelgeving worden nageleefd
- dat de directie ervoor zal zorgdragen dat iedere medewerker in de organisatie het bovenstaande begrijpt

#### Toelichting

Een verklaring uit zich in een ondertekend schriftelijk document van 1 tot 3 A4-tjes. Behalve de verplicht op te nemen eisen worden veelal meerdere zaken opgenomen als:

- filosofie met betrekking tot de branche
- doelstellingen met betrekking tot de komende 3 á 5 jaar
- de reden van het invoeren van de betreffende norm
- de filosofie met betrekking tot het realiseren van een optimale klanttevredenheid
- arbo- en personeelsbeleid
- milieubeleid

#### Tip

Middels een genotuleerd overleg kan aantoonbaar gemaakt worden dat de verklaring met het personeel besproken is.

### 1.4 Ondernemingsplan

Het groothandelsbedrijf dient een op de middellange termijn (minimaal 3 jaar) gericht ondernemingsplan op te stellen.

Het ondernemingsplan dient jaarlijks aantoonbaar te worden geëvalueerd en zo nodig bijgesteld. Een ondernemingsplan is gebaseerd op doelen, strategie, beleidsplan, resultaten- en de bijbehorende budgetten.

#### Toelichting

Het uiteindelijke doel van elke onderneming is continuïteit en een goed rendement. Het ondernemingsplan is een visie van de bedrijfsleiding en geeft aan hoe ontwikkelingen worden ingeschat en hoe het bedrijf hier vervolgens mee om wil gaan. Vanuit de visie worden doelstellingen ontwikkeld.

#### Tip

Maak een SWOT-analyse (sterkte/zwakte en kansen/bedreigingen) door op papier te zetten hoe men denkt dat het bedrijf er over 3 jaar uit zal moeten zien (bijv.: assortiment, aantal medewerkers, omzet, gebouw, klantenbestand, enz.). Hieruit is een aantal doelstellingen te destilleren die zullen moeten worden nagestreefd.

## 1.5 Jaarplan

Het groothandelsbedrijf dient jaarlijks een plan op te stellen waarin wordt aangegeven hoe knelpunten in de bedrijfsvoering worden opgelost en concrete financiële, kwaliteits- en verbeterdoelstellingen zullen worden gerealiseerd. Dit jaarplan dient regelmatig te worden geëvalueerd met alle betrokkenen.

Dit jaarplan dient te worden getoetst aan de hand van het ondernemingsplan, een evaluatie van bedrijfsresultaten, de kengetallen van de branche en het beleidsplan van het voorafgaande jaar.

### Toelichting

Vanuit doelstellingen wordt strategie cq. beleid ontwikkeld. Alle activiteiten die in en door het bedrijf worden ondernomen moeten in overeenstemming zijn met de visie cq. doelstellingen voor langere termijn.

Door een plan op te stellen wordt het voor iedereen in het bedrijf duidelijk wat er moet gebeuren, waarom en door wie.

Wanneer bijv. de marktsituatie verandert en men de doelen wil bijstellen is er veel meer inzicht in de consequenties van plotselinge wijzigingen.

### Tip

Aan de hand van de doelen op langere termijn (het ondernemingsplan) een opsomming van concrete en haalbare doelstellingen maken.

Het plan van aanpak bevat de noodzakelijke actieplannen met daarin omschreven:

- wat moet worden bereikt
- hoe dit gerealiseerd moet worden
- een eventueel budget
- de verantwoordelijke voor uitvoering
- de verantwoordelijke voor bewaking
- tijdsplanning

Het plan van aanpak kan ook bestaan uit een aantal actiepunten die met elkaar de het realiseren van de doelstellingen voldoende omschrijven

## 1.6 Managementinformatie

Het groothandelsbedrijf dient ieder kwartaal aantoonbaar over de volgende gegevens te kunnen beschikken:

- Winst/verlies rekening met een vergelijking met de begroting
- Liquiditeitspositie met o.a. banksaldo en kortlopende verplichtingen
- Betalingsgedrag van de debiteuren
- Waarde van de voorraad

### Toelichting

Het is voor het bedrijf van groot belang dat er continu zicht is op het financiële reilen en zeilen van het bedrijf zodat er pro-actief op de verkregen gegevens kan worden aangestuurd. Het behalen van de gestelde doelen is alleen mogelijk wanneer er snel gereageerd kan worden op de marktontwikkelingen.

## 1.7 Benchmark Groothandelsbedrijf

Het groothandelsbedrijf dient actief te inventariseren wat de kengetallen zijn in de branche zodat duidelijk wordt hoe zijn bedrijf presteert in vergelijking met branchegeenoten.

### Toelichting

Het verkrijgen van de kengetallen van de branche is van belang bij het opstellen van het jaarlijkse beleidsplan.

### Tip

Maak gebruik van de VERTAZ-benchmark voor de technische handel dat door een onafhankelijk accountantsbureau wordt uitgevoerd. Het is ook mogelijk om een vergelijking te maken met collega's uit de branche (bijvoorbeeld via de inkoopvereniging of banken).

## 2.0 PERSONEEL EN ORGANISATIE

### 2.1 Werving en selectie

#### **Gedocumenteerde procedure**

Het groothandelsbedrijf moet de werving, selectie en inwerken van personeel beheersen. In een gedocumenteerde procedure moeten de beheersmaatregelen vastliggen die nodig zijn voor onder andere:

- de sollicitatie;
- het arbeidscontract;
- het inwerkprogramma;
- de geheimhoudingsverplichting;
- het concurrentiebeding;
- het exit gesprek

#### **Toelichting**

Het scheelt veel tijd wanneer aan dit aspect éénmalig aandacht wordt besteed zodat dit niet bij ieder personeelwisseling opnieuw uitgedacht hoeft te worden.

#### **Tip**

Maak gebruik van de door VERTAZ opgestelde modellen.

## 2.2 Huisreglement

Zodra een medewerker bij het bedrijf in dienst treedt moet de betreffende persoon een volledige introductie van het bedrijf krijgen, waarbij hij/zij gewezen wordt op de risico's en een uitleg krijgt over de werkzaamheden. Het groothandelsbedrijf dient een huisreglement te hebben, waarin algemene regels en afspraken voor medewerkers staan opgenomen. Alle medewerkers dienen dit huisreglement te hebben ontvangen en voor ontvangst te zijn ondertekend. In een huisreglement voor medewerkers dienen minimaal de volgende zaken te zijn opgenomen:

- De specifieke risico's die zich bij de werkzaamheden binnen het groothandelsbedrijf voordoen of aanwezig zijn;
- Het rookbeleid;
- De uiterlijke verzorging;
- Werk- en rusttijden;
- Het naleven van het kledingreglement;
- Het dragen van de persoonlijke beschermingsmiddelen;
- Het voeren van privé telefoongesprekken;
- Het gebruik van de radio en overig geluidsapparatuur;
- Het privé gebruik van e-mail, internet, computers e.d.
- Het beleid t.a.v. het versieren van de muren en meubels;
- De houding en het gedrag van de medewerker;
- De omgang met klanten en collega's (inclusief niet-discriminerend gedrag);
- Calamiteitenplan.

### Toelichting

Het uiterlijk van de medewerker kan maatgevend zijn voor het imago van het groothandelsbedrijf. Stel daarom een kledingvoorschrift, voor zover van toepassing, voor de verschillende functies op. Het dragen van veiligheidsschoenen dient aan alle medewerkers, met uitzondering van het administratieve personeel, verplicht te worden gesteld.

Het gebruik van de radio en andere geluidsapparatuur kan storend werken. Dit kan ook het geval zijn met wandversieringen en overige kunstuitingen. Daarom dienen hiervoor regels te worden opgesteld.

Het beheer van de wijzigingen van het huisreglement dient te geschieden volgens normpunt 10.8.

### Tip

In principe kunt u in een huisreglement alles plaatsen wat u als algemene informatie aan alle medewerkers wil meegeven. Denk aan praktische zaken als roken op de werkplek of bij de klant, gebruik van geestverruimende middelen, werkkleding, werktijden, omgaan met klanten, omgaan met onveilige situaties, etc.

Geadviseerd wordt om in het huisreglement een sanctiebeleid op te nemen dat in werking treedt bij overtreding van de huisregels.

Maak gebruik van de door VERTAZ opgestelde model.

## 2.3 Organogram

Het groothandelsbedrijf dient een schematische weergave te maken van haar organisatie (een organogram).

### Toelichting

Een organogram geeft weer hoe de gezagsverhoudingen liggen (wie geeft leiding aan wie) en welke afdelingen ondersteunend of juist uitvoerend in het bedrijfsproces functioneren.

### Tip

Een organogram wordt doorgaans opgesteld door een organisatie per bedrijfsproces in afdelingen en functies op te delen. Houd het overzichtelijke en eenvoudig: een organogram geeft duidelijkheid over een organisatie en doet dat juist niet als u er een complex schema van maakt.

Maak gebruik van de door VERTAZ opgestelde model.

## 2.4 Functie-omschrijvingen

Per functie dient vastgelegd te zijn wat de verantwoordelijkheden en bevoegdheden inhouden, en welke opleidings- en/of ervaringseisen hiervoor gelden. Minimaal dienen de onderstaande taken op persoonsnaam of functie te zijn verdeeld waarbij vastgelegd wordt wie deze persoon gaat vervangen bij afwezigheid.

- Bedrijfshulpverlening
- Preventiemedewerker
- Inkoop
- (Binnendienst) verkoper
- Expeditie
- KAM-taken
- ICT-beheer
- Administratief medewerker

### Aanvullende eis

Laat de betreffende medewerkers hun functieomschrijving(en) tekenen en bewaar ze in het personeelsdossier.

### Tip

Probeer bij het opzetten van functieomschrijvingen de bestaande situatie los te laten en deel ze zo in als u het beste lijkt. Bespreek dit vervolgens met uw personeel en maak ze na de afgesproken wijzigingen definitief. Houdt functieomschrijvingen praktisch en realistisch. Verval niet in details bij het verdelen van taken, maar zorg dat een ieder duidelijk is wat hij/zij moet doen en dat de belangrijkste taken ten behoeve van de bedrijfsuitvoering geregeld zijn. Vermeld ook specifieke verantwoordelijkheden en bevoegdheden.

Maak gebruik van de door VERTAZ opgestelde modellen.

## 2.5 KAM-functionaris

In het groothandelsbedrijf dient door de directie een medewerker benoemd te worden tot KAM-functionaris, die de bevoegdheid heeft:

- Het groothandelsbedrijf periodiek te controleren op het naleven van het kwaliteitsmanagementsysteem
- verbeteringen aan te geven, door te voeren en vast te leggen
- werkwijzen en afspraken eenduidig vast te leggen in een handboek

### Toelichting

Een KAM-functionaris speelt een belangrijke rol in de organisatie. Zorg, indien de directie niet zelf de KAM-taken uitvoert, dat het iemand is die deze bevoegdheid kan dragen, autoriteit uitstraalt en er daadwerkelijk voor kan zorgen dat uw bedrijf in de loop der tijd verbetert.

## 2.6 Werkoverleg

In het groothandelsbedrijf dient een overlegstructuur te zijn vastgelegd met de medewerkers waarbij aandacht geschonken wordt aan o.a. de kwaliteitsaspecten van de werkzaamheden en de doelen zoals beschreven in het jaarplan. Tevens dient er minimaal éénmaal per jaar overleg te zijn met het volledige personeel waarbij aandacht geschonken wordt aan onder andere kwaliteitszaken. Het overleg dient genotuleerd te worden met vermelding van de aanwezigen.

Wanneer een bedrijf beschikt over een ondernemingsraad of personeelsvertegenwoordiging, dan kan het werkoverleg met het volledige personeel worden vervangen mits de genoemde onderwerpen ten minste éénmaal per jaar aantoonbaar aan de orde komen.

### Toelichting

Bespreek de voor de betreffende medewerkers relevante doelen, de werkzaamheden en de processen in het bedrijf en bespreek de rol van de medewerker daarin.

### Tip

Voorbeelden hiervan zijn:

- Kwaliteit: lopende klachten,
- Arbo: werkplek,
- Milieu: het gescheiden verzamelen van afval.

Houd onderwerpen praktijkgebonden en interessant: een KAM-overleg dient geen verplicht nummer te worden, maar dient iets bij te dragen aan een verbeterde bedrijfsvoering.

Bij het werkoverleg kan het hanteren van een standaardagenda met minimaal te bespreken punten makkelijk zijn. Houdt de notulen kort en duidelijk. Middels een actielijst (wie, wat, wanneer) is het bij het volgende overleg gemakkelijk na te gaan welke afspraken tijdens het overleg zijn gemaakt. Notuleer de datum voor een volgend overleg.

Denk ook aan de mogelijkheid om het werkoverleg te combineren met een eventueel te houden bedrijfsuitje.



## 2.7 Functioneringsgesprekken

### Gedocumenteerde procedure

Minimaal éénmaal per jaar dient elke medewerker een functioneringsgesprek te krijgen, waarin minimaal de volgende onderwerpen aan de orde komen:

- algemene tevredenheid van de medewerker en tevredenheid over de manier van leidinggeven
- algemene tevredenheid van de leidinggevende over de medewerker
- werken volgens procedures
- behoefte aan opleiding en/of functieveranderingen

Bij een gesprek dient duidelijk teruggekoppeld te worden naar de afspraken dat het vorige gesprek heeft opgeleverd.

### Aanvullende eis

Een functioneringsgesprek dient genotuleerd te worden en te worden bewaard in het personeelsdossier. Laat de medewerker tekenen voor het feit dat hij/zij het verslag gelezen en begrepen heeft.

### Tip

Er kan gebruik gemaakt worden van een standaardformulier waarop de minimaal te bespreken punten staan vermeld. Het is raadzaam in te voeren dat zowel de leidinggevende als de medewerker tevoren gesprekspunten kunnen aanleveren. Spreid de gesprekken over een periode, zodat u ze niet alle op één dag voert.

Maak gebruik van de door VERTAZ opgestelde model.

## 2.8 Personeelsadministratie

Het groothandelsbedrijf dient over een personeelsdossier te beschikken waarin per medewerker de volgende zaken zijn opgenomen:

- Kopie van legitimatiebewijs bij indiensttreding
- Arbeidsovereenkomst
- Kopie geldig rijbewijs
- Ondertekend document waaruit blijkt dat het huisreglement is ontvangen
- Relevante diploma's of genoten instructies / werkervaring
- Verslagen functioneringsgesprekken

### Toelichting

In het kader van de certificering heeft de certificerende instantie de bevoegdheid de personeelsdossiers van de werknemers van het groothandelsbedrijf in te zien teneinde te controleren of de personeelsadministratie deugdelijk is. De inzagebevoegdheid dient uitsluitend voor het in de vorige volzin omschreven doel en is beperkt tot het aantal medewerkers. Zij zijn onderworpen aan een geheimhoudingsverplichting. Voor zover kennis wordt genomen van persoonsgegevens in de zin van de Wet Bescherming Persoonsgegevens zullen deze niet voor dezelfde of andere doeleinden aan derden worden verstrekt. Ook zullen zulke gegevens niet worden vastgelegd, tenzij zulks naar de mening van de certificerende instantie noodzakelijk is in het kader van de controle. Het groothandelsbedrijf blijft als enige verantwoordelijk voor de persoonsgegevens. De certificerende instantie verwerkt de gegevens uitsluitend in opdracht van het groothandelsbedrijf

### Tip

Personeelsdossiers zijn gemakkelijk te maken m.b.v. ordners met tabbladen, of archiefladen. Zorg dat per personeelslid de gegevens overzichtelijk zijn. Houdt alle personeelsgegevens inzichtelijk; ook zaken als:

- Loonbelastingverklaring
- Pensioenregeling

## 2.9 Calamiteitenplan

Het groothandelsbedrijf dient over een calamiteitenplan te beschikken, waarin duidelijk staat vermeldt wat er dient te gebeuren i.g.v. brand, ongevallen en milieuschade. Onderdeel van deze plannen zijn afspraken over het begeleiden en informeren van klanten, over de communicatie met andere betrokkenen en over verdere inzetbaarheid van personeel en materieel.

Het bedrijf dient over afdoende toegangs- en vluchtwegen te beschikken die aan de wettelijke eisen voldoen, en vloeren, trappen en wegen dienen vrij te zijn van obstakels en in goede staat van onderhoud.

### Toelichting

Het calamiteiten plan is een aanvulling op het wettelijke vereiste bedrijfsnoodplan

Zorg dat een calamiteitenplan duidelijk is en indien nodig op meerdere plaatsen in het bedrijf hangt. Zorg ook dat u zeker bent dat medewerkers van de inhoud op de hoogte zijn. Maak ook gebruik van de juiste pictogrammen om de aanwezige brandblusapparatuur en de vluchtroutes aan te wijzen.

Denk ook aan het opstarten van het computersysteem in het geval van een calamiteit.

### Tip

Zodra er paniek is, leest niemand het plan!..., dat moet dus tevoren in het hoofd zitten. De beste manier om een calamiteitenplan werkend te krijgen is om het regelmatig te oefenen. De brandweer kan hier wellicht helpen bij calamiteiten te simuleren.

## 3.0 OPLEIDINGEN

### 3.1 Opleidingen algemeen - eisen

#### Verkoper

De (balie)verkoper, telefonische verkoper cq. vertegenwoordiger dient aantoonbaar een opleiding voor verkoop en advisering in het groothandelsbedrijf te hebben gevolgd.

#### Heftruckchauffeur

Alle heftruckchauffeurs en iedereen die met een heftruck rijdt dienen in het bezit te zijn van een diploma cq. certificaat "Veilig werken met een heftruck".

#### Keurmeester Elektrische Apparatuur

Alle medewerkers die zelf periodieke inspecties aan elektrische apparaten verrichten in het kader van NEN 3140, indien van toepassing, dienen in het bezit te zijn van het certificaat Keurmeester elektrische arbeidsmiddelen.

#### Keurmeester Klimmateriaal

Alle medewerkers die zelf klimmateriaal keuren, indien van toepassing, dienen in het bezit te zijn van het certificaat Inspectie Draagbaar Klimmateriaal en certificaat Inspectie Rolsteigers of vergelijkbaar

#### Keurmeester Brandblusmiddelen

Alle medewerkers die zelf brandblusmiddelen keuren, indien van toepassing, dienen in het bezit te zijn van het certificaat Vakopleiding Onderhoudskundige en de benodigde apparatuur en meetmiddelen zoals omschreven in de Regeling Erkenning Onderhoud Blusmiddelen van de Centrum Criminaliteitspreventie Veiligheid.

#### Tip

De opleidingen Inspectie Draagbaar Klimmateriaal en Inspectie Rolsteigers zijn te volgen bij Scaffolding Training Europe te Spijkenisse.

#### Adviseur tbv het Politiekeurmerk

Medewerkers die adviezen geven om aan de eisen van het Politiekeurmerk Veilig Wonen (PKVW) te kunnen voldoen dienen in het bezit te zijn van een geldig certificaat Preventieadviseur

#### Leidinggevend personeel

Alle medewerkers inclusief de directeur die functionele leidinggevende taken hebben dienen aantoonbaar een opleiding cq. training hiertoe te hebben gevolgd.

### **3.2 ~~Opleidingen algemeen – vrijstellingen~~**

~~Er zijn geen vrijstellingen.~~

### **3.3 Vakopleidingen - eisen**

De inkoper, (balie)verkoper cq. vertegenwoordiger en de bedrijfsleider dienen in het bezit te zijn van de van toepassing zijnde modulecertificaten van de Vakopleiding Technische Handel:

- Bevestigingstechniek en/of
- Hang- en Sluitwerk en/of
- Gereedschappen en/of
- Techniek

#### **Toelichting**

Op basis van het assortiment van het groothandelsbedrijf wordt bepaald welke van de modules van toepassing zullen zijn.

Indien het groothandelbedrijf ook verkoopt/adviseert over mechanische beveiliging hoger dan risicoklasse 1 (dwz. klasse 2 t/m 4), dan wordt aanbevolen om de desbetreffende medewerker het diploma Technisch Beheerder Mechanische Beveiliging (TBMB) te laten behalen in het kader van de BORG-regeling.

#### **Tip**

Het is aan te bevelen om ook de expeditie cq. magazijn medewerker ook de benodigde opleidingen te laten volgen. Hiermee kan deze medewerker doorgroeien

### 3.4 Vakopleidingen - vrijstellingen

Een COVIJ-diploma behaald vóór 2001 geeft vrijstelling op de modules:

- Bevestigingstechniek en/of
- Hang- en Sluitwerk en/of
- Gereedschappen.

Verder, een medewerker die al 8 jaar werkzaam is in genoemde productgroep kan door middel van een verklaring van de werkgever als voldoende opgeleid worden beschouwd.

Vakantiekrachten en/of (zaterdag)hulpkrachten zijn vrijgesteld van de opleidingseisen.

#### Toelichting

Voor 2001 bestond de COVIJ-diploma uit alle 3 modules waardoor een volledige vrijstelling gegeven kan worden. Sinds 2001 zijn de opleidingen hergestructureerd waardoor het mogelijk is geworden om alleen een certificaat per module te behalen.

Omdat de module Techniek pas sinds 2005 beschikbaar is, is gekozen om voor ervaren medewerkers een vrijstelling te verlenen.

In het geval van vakantiekrachten en/of (zaterdag)hulpkrachten dient altijd een arbeidsovereenkomst en functie-omschrijving aanwezig te zijn waaruit blijkt dat zij beperkt inzetbaar zijn. Deze medewerkers dienen altijd te werken onder de verantwoordelijkheid van een opgeleide medewerker.

#### Tip

Denk aan het goed inwerken van vakantiekrachten en/of (zaterdag)hulpkrachten en ze waar mogelijk ook productinformatie sessies bij te laten wonen.

### 3.5 Ingroeiregeling

Voor het groothandelsbedrijf geldt voor alle vermelde opleidingen de volgende ingroeiregeling:

- tenminste 1 van de 3 medewerkers per functie moeten voor hen geldende certificaten of diploma hebben gehaald bij de aanvraag voor certificatie van het groothandelsbedrijf.
- tenminste 2 van de 3 medewerkers per functie moeten voor hen geldende certificaten of diploma hebben gehaald binnen 1 jaar na certificatie van het groothandelsbedrijf.

Bij bedrijven waar sprake is van minder dan 3 medewerkers per vestiging dienen tenminste 1 van 2 medewerkers in het bezit te zijn van de voor die

#### Toelichting

Vanwege het wisselen van personeel van werkgever is ervoor gekozen het groothandelsbedrijf niet te verplichten om alle medewerkers een certificaat te laten behalen.

Bij personeelstoename als gevolg van het binnenhalen van een groot contract of bij bedrijfsovername zou dit kunnen leiden tot het niet meer kunnen voldoen aan deze normeis. In dat geval dient het groothandelsbedrijf een plan van aanpak op te stellen waarbij alsnog binnen een periode van 2 jaar aan de eis moet zijn voldaan. Het hiernaast omschreven ingroeimodel wordt daarbij bevroren op het vastgestelde niveau van

functies geldende certificaten of diploma's bij de aanvraag voor certificatie van het groothandelsbedrijf en alle medewerkers na 1 jaar na certificatie.

het moment waarop de personeelstoename een feit is.

### 3.6 Opleidingsplan

Het groothandelsbedrijf dient een opleidingsplan op te stellen en te bewaken zodat de aanmelding voor (opfris)cursussen tijdig plaatsvindt. Dit dient in overeenstemming te zijn met de inzetbaarheidsmatrix van het personeel.

#### **Toelichting**

Denk aan het regelmatig herhalen van de vaardigheidstrainingen zoals voor de preventieadviseur en de BHV-cursus.

In een inzetbaarheidsmatrix wordt in kaart gebracht welke medewerker bevoegd is om welke taken uit te voeren. Hieruit kan de behoefte aan opleidingen worden bepaald.

#### **Tip**

Maak gebruik van het VERTAZ opleidingspaspoort.

Voor een voorbeeld van een inzetbaarheidsmatrix zie bijlage.

## 4.0 INKOOP

### 4.1 Contract beoordeling

#### Gedocumenteerde procedure

Het groothandelsbedrijf dient bij het aangaan van een contract, boven een door de directie vóóraf vastgestelde bedrag, vast te stellen of de verplichting kan worden aangegaan. Afspraken dienen te worden vastgelegd.

### 4.2 Leveranciersbeoordeling

#### Gedocumenteerde procedure

Het groothandelsbedrijf dient schriftelijk aan te geven op welke criteria vaste leveranciers, die zorgen voor 80% van de inkoopwaarde, worden geselecteerd en hoe zij aan de selectiecriteria voldoen.

Wanneer gebruik wordt gemaakt van een centraal inkooporganisatie voor een aantal artikelen dan kan er vanuit gegaan worden dat de leveranciersbeoordeling voor die artikelen aldaar plaatsvindt. In dit geval dient een conditieblad aanwezig te zijn.

#### Toelichting

Duidelijke afspraken met leveranciers voorkomen misverstanden en vertragingen. De volgende selectiecriteria zijn daarom van belang:

- bestelprocedure
- levertijd
- product cq. onderdelen op voorraad
- leverbetrouwbaarheid cq. compleetheid
- melden back-orders
- technische informatie en gegevens

#### Tip

Aanleggen en bijhouden van een lijst met goedgekeurde leveranciers. Afspraken en vervolgesprekken schriftelijk vastleggen op basis van de genoemde selectiecriteria.



### 4.3 Assortimentsoptimalisatie en artikelbestandsbeheer

#### Gedocumenteerde procedure

Het groothandelsbedrijf dient een overzicht te hebben van alle artikelen in het bestand en deze tenminste één keer per jaar te actualiseren. Hierbij dient, op basis van de verkoopinformatie, de voorraad te worden geoptimaliseerd. Ook dient gecontroleerd te worden of het artikel duidelijk en volledig is omschreven.

#### Toelichting

Het hebben van een actuele bestand kan voorkomen dat er een nee moet worden verkocht aan de klant. Met de optimalisatie van het assortiment wordt voorkomen dat er teveel of incurante voorraad wordt aangehouden.

#### Tip

Een goed en regelmatig overleg met de leveranciers is van groot belang om een goed voorraadoptimalisatie te bewerkstelligen.

Ook kan gebruik worden gemaakt van het artikelbestandsbeheer van de EZ Base.

### 4.4 Bestellingen – standaard en specials

#### Gedocumenteerde procedure

Het groothandelsbedrijf dient in een procedure vast te leggen hoe de behoefte van de klant kan worden bepaald. Deze informatie dient dan om de standaard bestellingen te kunnen plaatsen.

#### Toelichting

Door het verwerken van de verkoop informatie kan de klantenbehoefte in kaart worden gebracht en zodoende tijdig worden besteld.

Onder special wordt verstaan een artikel dat op klant specifieke eisen wordt samengesteld

#### Tip

Wanneer sprake is van een bestelling van een special, dan is het belangrijk dat alle klantenafspraken goed worden vastgelegd bij de bestelling. Indien bij de ontvangst het niet altijd mogelijk is om te zien of het geleverde product voldoet aan de bestelling dient vermeld te worden wie het product vrij kan geven voordat het opgeslagen cq. doorgestuurd kan worden. In dit verband kan het in sommige gevallen zelfs wenselijk zijn dat de klant zelf het product accepteert.

Bij het bestellen van specials, boven een door de directie vóóraf vastgestelde bedrag, dient vast te worden gelegd of, en door wie, de vrijgave van het product zal worden bewerkstelligd bij de ingangcontrole.

## **4.5 Contractenbeheer**

### **Gedocumenteerde procedure**

Het groothandelsbedrijf dient in een procedure vast te leggen hoe het beheer van afgesloten contracten wordt geregeld. Hierbij dient te worden vermeld:

- naam of functie van de verantwoordelijke medewerker
- tijdstip wanneer de contracten worden beoordeeld en zonodig vernieuwd
- het archiveren van courante en verlopen contracten

## **4.6 Reclameren van overschrijding van levertijden**

### **Gedocumenteerde procedure**

Het groothandelsbedrijf dient in een procedure vast te leggen hoe gereclameerd wordt bij opdrachten waarvan de verwachte levertijden zijn overschreden. Ook dient te worden vastgelegd hoe en wanneer dit gecommuniceerd wordt aan de klant.

## 5.0 VERKOOP

### 5.1 Balieverkoop en Klantenadvisering

Er dient een regeling te zijn die erin voorziet dat de ontvangst van klanten bij de balie tijdens openingsuren permanent geregeld is.

#### Toelichting

Klanten vinden het zeer onaangenaam om aan hun lot te worden overgelaten bij binnenkomst. Elke klant begrijpt dat er inééns drukte kan ontstaan aan de balie. Juist dan is het van belang dat hij weet dat hij is opgemerkt en weet hoe lang hij nog moet wachten.

#### Tip

Stel iemand aan die naast bijv. administratief werk ook de receptie bemant. Onderling regelen dat er altijd iemand op binnenkomende klanten let, direct oogcontact maakt en vervolgens de klant te woord staat.

### 5.2 Beschikbaarheid van productinformatie

De beschikbaarheid van productinformatie in de buurt van de balie cq. verkoopkantoor dient geregeld te zijn.

#### Toelichting

Wanneer de klant aanvullende informatie nodig heeft is het van belang om deze klaar te hebben liggen zodat lange wachttijden vermeden worden.

#### Tip

Maak een lijst van documenten die volgens jouw aanwezig dienen te zijn. Hierdoor kan de voorraad makkelijk bij worden gehouden en kan niets vergeten worden. Denk hierbij ook aan de veiligheidsinformatie bladen

### 5.3 Productinformatie

Elk bedrijf is aantoonbaar verplicht om van elke module in het gevoerde assortiment tenminste 1 leverancier per jaar uit te nodigen voor uitgebreide informatievoorziening aan het (verkoop)personeel.

#### Toelichting

Hiermee wordt het kennisniveau van het personeel op peil gehouden.

#### Tip

Het is makkelijk om dit aantoonbaar te maken door middel van een presentielijst.

## 5.4 Omgaan met klanten

### Gedocumenteerde procedure

Het groothandelsbedrijf dient vast te leggen hoe omgegaan wordt met:

- de bejegening van de klant
- het maken van de pakbonnen
- het omgaan met nee verkopen
- het omgaan met klachten
- het omgaan met verschil van mening over de prijzen
- het omgaan met retouren

## 5.5 Telefonische verkoop

### Gedocumenteerde procedure

Het groothandelsbedrijf dient vast te leggen hoe hiermee omgegaan dient te worden en wat de responstijden zijn. Ook dient duidelijk te zijn welke klantgegevens dienen vast te worden gelegd en binnen welke tijden naar de klant wordt teruggekoppeld.

### Toelichting

Leg vast hoe de telefoon aangenomen met worden en hoe snel dit moet gebeuren. Bij hulpvragen die via de e-mail binnenkomen stuur een ontvangstbevestiging naar de klant waarin wordt aangegeven binnen hoeveel tijd een antwoord kan worden verwacht.

### Tip

De klant te lang in de wacht zetten wekt erg veel irritaties op. Dit is ook het geval met te vaak doorschakelen van de klant (kastje naar de muur gevoel). Bel in dit soort gevallen de klant op een rustig moment zelf terug.

## 5.6 Verkoop van specials

### Gedocumenteerde procedure

Het groothandelsbedrijf dient de wensen van de klant vast te leggen. Bij bestelling boven een door het groothandelsbedrijf vast te stellen minimum bedrag dient de opdracht door de klant aantoonbaar te zijn bevestigd.

### Toelichting

Doordat de klant expliciet dit soort opdrachten bevestigt, worden er bij de levering problemen voorkomen.

## 5.7 Vastleggen van offertes en opdrachten

### Gedocumenteerde procedure

Het groothandelsbedrijf dient vast te leggen hoe offertes en opdrachten worden vastgelegd en wie bevoegd zijn te beslissen over de offertebedragen en bijbehorende marges. Er dient een opvolgingssysteem voor offertes te zijn totdat een uitgebrachte offerte in een opdracht resulteert of komt te vervallen. Vervallen offertes dienen te worden gearchiveerd.

### Toelichting

Door de offertes goed vast te leggen kan een klant snel worden geholpen. Ook wanneer een opdracht niet doorgaat kan het van belang zijn om de uitgebrachte offerte goed te archiveren zodat het snel te vinden is wanneer de noodzaak ertoe aanwezig is.

## 5.8 Aftersales

### Gedocumenteerde procedure

Het groothandelsbedrijf dient vast te leggen hoe omgegaan wordt met reparaties die onder de (fabrieks)garantie vallen alsmede reparaties waarvan de (fabrieks)garantie verlopen is. Ook dient te worden vastgesteld of er voldaan wordt aan de voorwaarden van de garantiebepalingen van de leverancier.

### Toelichting

Communiceer naar de klant wat de doorlooptijd kan zijn en hoe wordt omgegaan met de terugontvangen onderdelen.

## 5.9 Marketing en promotie

Het groothandelsbedrijf dient bij het gebruik van mailings en flyers de volgende aspecten te waarborgen:

- vermelding van de geldigheidsperiode van de actie,
- het daadwerkelijk voorradig zijn van de aangeboden artikelen danwel dat deze op korte termijn te leveren zijn. In het laatste geval dient dit duidelijk gecommuniceerd te zijn aan de betrokken medewerkers, en
- het voorbehoud maken van eventuele drukfouten

### Toelichting

Er is niets zo irritant als wanneer de klant op een promotie reageert en het artikel niet leverbaar is. Bij duurdere artikelen is het gebruikelijk dat deze vaak niet uit voorraad worden geleverd. Zorg in dat geval dit de klant dit ook weet.

Vaak wordt een flyer een week voordat de actie begint al verspreid. Snelle klanten kunnen dan voor teleurstelling komen te staan wanneer het artikel niet voor de vermelde prijs wordt geleverd. Voor flyers bedoeld voor de particuliere consument dienen de prijzen inclusief BTW te zijn.

### Tip

Zorg er wel voor dat bij op naam gestelde mailings het databestand regelmatig geactualiseerd wordt.

Wanneer gebruik wordt gemaakt van een internetsite dient deze regelmatig geactualiseerd te worden.

## 5.10 Werkzaamheden buitendienstmedewerker

### Gedocumenteerde procedure

De werkzaamheden van de buitendienstmedewerker te zijn vastgelegd in een procedure. Hierin dient ten minste te zijn vermeld:

- hoe de afspraken worden vastgelegd die gemaakt zijn tijdens het bezoek
- hoe de planning van de bezoeken is geregeld, en
- welke folders en documentatie, monsters, e.d. voorradig moeten zijn in de auto

## 6.0 MAGAZIJN EN VOORRAADBEHEER

### 6.1 Algemeen

Het groothandelsbedrijf dient te beschikken over een geautomatiseerde voorraadbeheersysteem. Er dienen tenminste de volgende gegevens te zijn vastgelegd:

- Artikelomschrijving en artikelcode
- De (magazijn)locatie
- Het aantal
- De datum van ontvangst

#### Toelichting

Gezien het zeer groot aantal artikelen dat opgeslagen worden in het magazijn is het ondoenlijk om een goed beheer van de voorraad uit te voeren zonder dat dit geautomatiseerd is.

### 6.2 Magazijnlocaties en codering

#### Gedocumenteerde procedure

Het groothandelsbedrijf dient in een procedure aan te geven welke codering wordt toegepast en hoe de magazijnindeling geregeld is.

### 6.3 Voorraadmanagement

#### Gedocumenteerde procedure

Het groothandelsbedrijf dient een systeem te hebben waarbij ten minste éénmaal per 3 jaar de totale voorraad te inventariseren zodat het bestand altijd actueel wordt gehouden.

Het groothandelsbedrijf dient voor alle goederen een ouderdomanalyse uit te voeren.

#### Toelichting

Hiermee kan in kaart worden gebracht welke goederen te lang in voorraad blijven liggen en welke beslag zij op het kapitaal leggen. Door gerichte acties kan dan getracht worden om dit aandeel omlaag te brengen.

#### Tip

Om het bedrijf tijdens de inventarisatie niet te hoeven sluiten is het beter wanneer de inventarisatie gespreid over het hele jaar uitgevoerd wordt.

## 6.4 Houdbaarheid goederen

### Gedocumenteerde procedure

Voor goederen die beperkt houdbaar zijn dient een systeem te zijn waardoor voorkomen wordt dat een klant goederen toegeleverd krijgt die over de houdbaarheidsdatum zijn.

### Toelichting

Voor deze goederen dient het "First-In-First-Out" systeem te worden gehanteerd.

Indien van toepassing: dient "first-expired-first-Out" te worden gehanteerd.

### Tip

Denk bijvoorbeeld aan helmen, kitten, koffie, slijpschijven, brandblussers, V-snaren, enz.



## 7.0 LOGISTIEK

### 7.1 Ingangscntrole

#### Gedocumenteerde procedure

Het groothandelsbedrijf dient in de procedure voor ingangscntrole vast te leggen:

- wie verantwoordelijk is voor de controle,
- wat wordt gecontroleerd,
- hoe omgegaan wordt met specials,
- hoe omgegaan wordt met afwijkingen.

#### Toelichting

Voor goederen die beperkt houdbaar zijn dient ook de houdbaarheidsdatum te worden gecontroleerd.

### 7.2 Opslag

Het groothandelsbedrijf dient bij de opslag van artikelen rekening te houden met het soort product en eventuele opslaginstructies van de producent.

#### Toelichting

Sommige artikelen, zoals gevaarlijke stoffen, vereisen speciale opslagruimtes. Leg dit vast in de procedure om te voorkomen dat er gevaarlijke situaties kunnen ontstaan.

#### Tip

Denk ook aan het niet onnodig blootstellen aan directe zonlicht van lijmen, katten en rubber- en kunststofproducten. Ook dienen sommige producten rechtop opgeslagen te worden.

### 7.3 Order picken en uitgangscntrole

#### Gedocumenteerde procedure

Het groothandelsbedrijf dient in een procedure vast te leggen welke medewerker verantwoordelijk is voor het order picken. Verder dient er een aantoonbare controle door een andere medewerker op de uit te leveren opdracht te worden uitgevoerd.

#### Toelichting

Het goed samenstellen van de bestelling voorkomt veel ergernis bij de klant. Een onafhankelijke controle door een andere medewerker voorkomt dat er onnodig gereden moet worden om foute leveringen te herstellen.

### 7.4 Controle van specials

Bij het vrijgeven van specials is het belangrijk dat dit gebeurt door de bij de bestelling aangewezen medewerker.

#### Toelichting

Zie 4.4.

## 7.5 Aflevering

### **Gedocumenteerde procedure**

Het groothandelsbedrijf dient in een procedure vast te leggen hoe de goederen bezorgd worden aan de klant.

### **Toelichting**

Denk hierbij aan het laten tekenen voor ontvangst en de benodigde verpakking om beschadiging te voorkomen.

## 7.6 Retouren leverancier

### **Gedocumenteerde procedure**

Het groothandelsbedrijf dient in een procedure vast te leggen hoe om te gaan met goederen die retour gaan naar de leverancier.

### **Toelichting**

Denk hierbij ook aan de financiële afhandeling van deze goederen.

## **8.0 ADMINISTRATIE**

### **8.1 Automatiseringsgraad**

Het groothandelsbedrijf dient te beschikken over een volledig geautomatiseerde financiële boekhouding en administratiesysteem. Tevens dienen facturatie en voorraadbeheer geheel geautomatiseerd te zijn.

### **8.2 Debiteurenadministratie**

#### **Gedocumenteerde procedure**

Het groothandelsbedrijf dient in een procedure vast te leggen hoe omgegaan wordt met de betalingen van de debiteuren. Hierin dient te zijn opgenomen:

- wat is de betalingstermijn
- wanneer en hoe wordt er contact opgenomen met de debiteur
- wie is verantwoordelijk voor dit contact
- wat is de gemiddelde betalingstermijn
- historische gegevens per debiteur
- maximum bedragen per debiteur
- vervolgstappen in het geval van niet betalende debiteuren (incasso, enz.)
- procedure nieuwe debiteuren

### 8.3 Crediteurenadministratie

#### Gedocumenteerde procedure

Het groothandelsbedrijf dient in een procedure vast te leggen hoe omgegaan wordt met de facturen van de crediteuren. Hierin dient te zijn opgenomen:

- of de factuur overeenkomt met de inkoopopdracht
- wanneer en hoe wordt er contact opgenomen met de crediteur
- wie is verantwoordelijk voor dit contact

### 8.4 Beheer computersysteem

#### Gedocumenteerde procedure

Het groothandelsbedrijf dient het beheer van het computersysteem vast te leggen. Hierin moet worden aangegeven hoe de back-ups zijn geregeld. Ook dient er geïmagineerd te zijn met het terugzetten van informatie vanuit het “restore”-bestand.

#### Toelichting

Het verliezen van informatie door een computerstoring kan funest zijn voor het bedrijf. Derhalve is het van groot belang om niet alleen back-ups te maken maar ook er zeker van te zijn dat de bewaarde informatie het bedrijf in staat stellen om binnen één dag na een eventuele ramp weer te kunnen functioneren.

## 9.0 TECHNISCHE KEURINGEN EN SERVICE

### 9.1 Technische keuringen en service, indien van toepassing

#### Gedocumenteerde procedure

Het groothandelsbedrijf dat diensten zoals keuring, montage, reparatie e.d. van artikelen aanbiedt, dient medewerkers aan te wijzen die daarvoor verantwoordelijk zijn. Tevens dient er vastgelegd te worden hoe deze diensten worden uitgevoerd, zoals ontvangst, welke klantgegevens worden vastgelegd, enz.. Besteed hierbij ook aandacht aan hoe omgegaan wordt met het eigendom van de klant.

#### Toelichting

Denk hierbij aan:

- Technische keuringen (NEN 3140) en reparatie van elektrische gereedschappen,
- Sleutel- en cilinderservice,
- Montage hang- en sluitwerk
- Slijpservice,
- Keuring van ladders en trappen (Warenwet Besluit Draagbaar klimmaterieel en NEN 2484) en rolsteigers (NEN-EN 1004 en NEN-EN 1298).

## 10.0 KWALITEIT-, ARBO- & MILIEUSYSTEEM

### 10.1 Klachten en in- of externe tekortkomingen

#### Gedocumenteerde procedure

Het groothandelsbedrijf dient het volgende te registreren:

- de klacht en/of tekortkoming
- datum van melding
- de gekozen oplossing / structurele maatregel
- terugkoppeling naar de indiener
- de oorzaak

Documenten over tekortkomingen die door overige controlerende instanties zijn geconstateerd, dienen door het groothandelsbedrijf beschikbaar te worden gesteld aan de certificerende instantie indien deze ernaar vraagt.

#### Toelichting

Bespreek binnengekomen klachten, mogelijke oorzaken en oplossingen op het werkoverleg. De klacht kan rechtstreeks bij het groothandelsbedrijf zijn binnengekomen of via een externe partij. Onderzoek hoe de tekortkoming in de toekomst kan worden voorkomen middels een structurele maatregel.

Er dient tevens regelmatig (ten minste éénmaal per jaar) analyse van de retouren uitgevoerd te worden, omdat deze meestal het gevolg kunnen zijn van klachten.

#### Tip

Klachten, tekortkomingen en opmerkingen bieden (behalve een noodzaak om deze op te lossen) een kans uw bedrijf te verbeteren. VERTAZ heeft hiervoor een formulier beschikbaar.

## 10.2 Klanttevredenheid

### Gedocumenteerde procedure

Het groothandelsbedrijf dient doorlopend, of minimaal éénmaal per 3 jaar de mate van klanttevredenheid te onderzoeken.

De klanttevredenheidsonderzoek dient 1 jaar na certificering te zijn gestart en beoordeeld.

Ten minste het volgende moet worden onderzocht:

- of de opdracht op tijd is uitgeleverd
- of er goede ervaringen zijn met de (balie)verkoper en/of de buitendienst
- adequaat en op tijd verhelpen van een klacht van de klant
- of de facturatie overeenkomt met hetgeen was afgesproken

Het onderzoek dient representatief en betrouwbaar te zijn. Ook dienen de klantenwensen te worden geïnventariseerd.

De uitkomsten van het onderzoek dienen te leiden tot structurele maatregelen en/of doelstellingen in het bedrijf.

### Toelichting

De methoden voor het verkrijgen en gebruiken van informatie over klanttevredenheid moeten beschreven zijn in de procedure

### Tip

Registratie van de mate van tevredenheid is vaak niet voldoende om uw klanten te behouden. Vaak zijn er niet uitgesproken wensen of opmerkingen. Bedenk van tevoren goed welke informatie u van uw klanten zou willen.

Voorbeelden van klanttevredenheidsonderzoek zijn:

- nabellen van klanten
- enquête
- persoonlijk bezoek van belangrijke klanten

### 10.3 Interne audits

#### Gedocumenteerde procedure

Het groothandelsbedrijf dient jaarlijks audits uit te voeren over het gehele kwaliteitssystem. Deze audits dienen in een planning te worden opgenomen. De resultaten van de audits dienen gerapporteerd te worden, minimaal onder vermelding van onderstaande punten:

- naam auditor
- datum audit
- geaudit proces / geaudit processen
- geconstateerde ondervindingen
- afgesproken vervolgacties
- controledatum ten aanzien van de afgesproken vervolgacties
- verificatie van de vervolgacties

### 10.4 Kwaliteit-, Arbo & Milieuplanning

Het groothandelsbedrijf dient een KAM-planning op te stellen waarin minimaal het volgende staat opgenomen:

- werkoverleg
- te volgen (herhalings)opleidingen
- functioneringsgesprekken
- managementoverleg KAM-systeem
- uitvoering audits
- opvolging uitgevoerde audits

#### Toelichting

Zorg dat te ondernemen vervolgacties op tijd worden uitgevoerd; neem deze bijvoorbeeld op in de planning.

Houd duidelijk bij welke audits zijn uitgevoerd en sla de registraties deugdelijk op.

#### Tip

Maak gebruik van een standaardformulier (al dan niet elektronisch) om de audit op te rapporteren.

Denk eraan om de audits uit te laten voeren door een deskundig persoon. Er bestaan speciale opleidingen hiervoor.

#### Toelichting

Bij intern/externe onderhoud en inspecties denk aan het keuren van de eigen machines en gereedschappen, brandblussers, heftrucks, centrale verwarming, ladders, enz.

#### Tip

Het is raadzaam één overzichtelijke planning te maken van alle acties die u uit moet voeren. Eventueel kunt u de punten die u als PVA vanuit het RIE-rapport hebt opgesteld opnemen in de planning i.p.v. er een apart document van te maken.

Denk hierbij ook aan:

- intern onderhoud en inspecties
- externe keuringen en inspecties



## 10.5 Analyse van KAM-registraties

### Gedocumenteerde procedure

Regelmatig en in ieder geval voorafgaand aan een 'Managementoverleg KAM-systeem' dienen relevante KAM-registraties onderzocht te worden. De resultaten van het onderzoek dienen kort en bondig te worden gerapporteerd. De volgende registraties zijn verplicht te onderzoeken:

- interne en externe auditrapporten
- intern en extern gerapporteerde tekortkomingen
- klachten
- resultaten klanttevredenheidsonderzoek
- offertes die geen opdracht zijn geworden

## 10.6 Managementoverleg KAM-systeem

### Gedocumenteerde procedure

Minimaal éénmaal per jaar dient de directie haar KAM-systeem te beoordelen op gerealiseerde en te realiseren doelen. Het afgelopen jaar dient geëvalueerd te worden en het beleid voor het nieuwe jaar te worden vastgesteld.

De voor het komende jaar te realiseren doelen dienen duidelijk, meetbaar, realistisch en tijdsgebonden te zijn opgesteld en aan het personeel kenbaar te worden gemaakt.

### Toelichting

De analyse van KAM-registraties is nodig om te bepalen in hoeverre de doelstellingen zijn gehaald.

Betrek in het onderzoek de oorzaken van mogelijke problemen en eventuele overeenkomsten tussen deze problemen.

### Tip

Rubriceer indien nodig de registraties om trends zichtbaar te maken.

### Tip

Het is raadzaam om het managementoverleg op een vast tijdstip uit te voeren. Hierdoor worden trends gemakkelijker zichtbaar. Neem dit overleg op in de planning en plan het op een tijdstip wanneer het rustig is.

## 10.7 KAM-documenten

### Gedocumenteerde procedure

Het groothandelsbedrijf dient met betrekking tot alle normeisen waarbij het kopje 'gedocumenteerde procedure' staat vermeldt, een procedure op te stellen waaruit blijkt hoe het groothandelsbedrijf de betreffende eis in de bedrijfsvoering verantwoordt.

Deze documenten dienen tenminste te voorzien zijn van documentnummer en versie(datum).

### Toelichting

Onderstaande punten dienen minimaal in een procedure te worden opgenomen:

- welke middelen zijn nodig en welke informatie is er nodig om met het betreffende proces te kunnen beginnen
- welke stappen zijn er nodig om het proces goed uit te kunnen voeren
- welke functionaris verricht welke stappen
- welke functionaris verantwoordelijk is voor de uitvoering van de procedure
- wat dient het eindresultaat van het proces te zijn

Verschillende eisen mogen desgewenst in één procedure gecombineerd worden.

### Tip

Zorg dat iedere medewerker toegang heeft tot en bekend is met de relevante KAM-documenten. Reik deze bijvoorbeeld uit samen met het huisreglement.

## 10.8 Documentenbeheer en administratie

### Gedocumenteerde procedure

Het groothandelsbedrijf dient de ontwikkelde documenten ten behoeve van het KAM-systeem te beheren. Het volgende dient minimaal geregeld te zijn:

- wijzigingen dienen in de documenten duidelijk herkenbaar te zijn.
- Wijzigingen dienen aan betrokkenen kenbaar gemaakt te worden.
- van alle documenten dient bekend te zijn waar zij en hun eventuele kopieën zich bevinden
- dit geldt ook voor extern ontwikkelde documenten

### Toelichting

Interne / externe documenten zijn o.a.:

- normen en voorschriften inclusief de bewakingsmethodiek m.b.t. de geldigheid hiervan
- werkplaatshandboeken
- handleidingen van software
- functieomschrijving

Indien elektronische registraties aanwezig zijn, dient hiervan op een deugdelijke wijze met een passende frequentie een back-up te worden gemaakt. Bewaar de back-up op een veilige plaats bij voorkeur buiten het bedrijf. Controleer regelmatig of de back-up adequaat is en controleer of de gegevens inderdaad teruggezet kunnen worden op de computer (restore).

### Tip

Om een breed draagvlak te verkrijgen: stel documenten op in samenwerking met alle betrokken medewerkers. Bespreek wijzigingen op het werkoverleg.

Maak een overzicht (tabel) van alle relevante registraties, waar deze worden opslagen, hoe lang en wie verantwoordelijk is voor de registraties.

Voorbeelden van registraties:

- procedures, instructies, formulieren revisienummers
- notulen
- diploma's,
- facturen,
- offertes, e.d..

## 10.9 Onderhoud en keuring van middelen

Het groothandelsbedrijf dient, indien aanwezig, over een onderhoudsysteem van onderstaande middelen te beschikken:

- Roldeuren met spanveer
- Brandblussers
- Heftruck
- Stapelaar

Hierin moeten de volgende zaken zijn vastgelegd:

- Een overzicht van alle aanwezige vermelde middelen
- Per middel een vastgestelde onderhoudsfrequentie
- Per middel de onderhoudsverantwoordelijke (externe bedrijf of interne medewerker)
- Per middel een onderhoudsdossier

Genoemde middelen dienen minimaal jaarlijks te worden gekeurd.

### Toelichting

In het algemeen kan worden gesteld dat keuringen uitgevoerd moeten worden door personen die deskundig zijn en daartoe speciaal zijn opgeleid. In het geval van brandblussers geldt ook nog dat de keurende persoon een onafhankelijke positie bekleedt o.v.v. degenen die bij de keuringsuitkomsten belang hebben. In de praktijk komt het erop neer dat dit door een externe deskundige moet worden gedaan. Het groothandelsbedrijf blijft verantwoordelijk voor het uitvoeren van het onderhoud en dient de onderhoudsverantwoordelijke te controleren op het naleven van hun afspraken met betrekking tot bijvoorbeeld servicecontracten.

Het kan noodzakelijk of wenselijk zijn om de middelen te voorzien van een identificatiecode en een statusvermelding. Bij het woord statusvermelding kunt u denken aan stickers die aangeven dan het middel is goedgekeurd onder vermelding van de datum waarop het goedkeur eindigt.

### Tip

Denk ook aan het jaarlijks laten keuren van de eigen elektrische gereedschappen en ladders, trappen en rolsteigers – zie 9.1.

## 11.0 OVERIGE EISEN

### 11.1 Algemene Verkoop- en Leveringsvoorwaarden

Het groothandelsbedrijf dient de klant te attenderen op de door haar te hanteren Algemene Verkoop- en Leveringsvoorwaarden. Deze dienen te zijn gedeponereerd ter griffie van een Arrondissementsrechtbank of bij de Kamer van Koophandel.

#### Toelichting

Het hebben van leverings- en betalingsvoorwaarden wil niet zeggen dat de klant deze kent. Daarom dient men voor het accepteren van de order de klant de mogelijkheid te geven kennis te nemen van deze voorwaarden. Het minste wat men moet doen is de klant hierop te wijzen d.m.v. het vermelden van de voorwaarden op offertes, orderbevestigingen, etc.

#### Tip

Maak gebruik van de VERTAZ Verkoop- en Leveringsvoorwaarden.

### 11.2 Uitingen Keurmerklogo

Het groothandelsbedrijf dient na certificatie het KeurTec®-logo te gebruiken, volgens het geldende gebruiksreglement, op het briefpapier, offertes en facturen. Tevens dient er een schild cq. sticker te worden geplaatst op of nabij de klanteningang en op de bedrijfsauto's.

Het gebruiksreglement is te downloaden via [www.keurtec.nl](http://www.keurtec.nl).

#### Tip

Denk aan de visitekaartjes en aan de standaard e-mail berichten.

Indien het groothandelsbedrijf beschikt over een eigen website dient het logo op de homepage te worden vermeld.

## BIJLAGE VOORBEELD INZETBAARHEIDSMATRIX

ACTIVITEIT	Medew. A	Medew. B	Medew. C	Medew. D	Medew. E	Medew. F	Medew. G	Medew. H	Medew. I	Medew. J	Medew. K	Medew. L
Verkoop Bevestigingstechniek	V											
Verkoop Hang- en Sluitwerk		V					V				V	
Verkoop Gereedschappen				B		V						
Verkoop Technische producten			V									
Heftruckchauffeur	V	B		B						B		
Keurmeester Elektrische Apparatuur												
Keurmeeste Klimmateriaal				V								
Adviseur Politiekeurmerk											V	B
Inkoop										V		
Magazijn					L							
Order picken					L							
Boekhouding								V				
Kwaliteitszaken									V			

V = Verantwoordelijke persoon

B = Bevoegd persoon

L = Leerling

# BIJLAGE OVEREENKOMST MET ISO9001

## (Informatief)

NEN-EN-ISO-9001, versie 2008	Keurmerk Groothandel voor de Bouw en Industrie
Paragraaf nr. en omschrijving	Normparagraaf nr. en omschrijving
<b>4 Kwaliteitsmanagementsysteem</b>	
4.1 Algemene eisen	10.0 KAM-systeem
4.2 Documentatie-eisen	10.7 KAM-documenten, 10.8 Documentenbeheer en administratie
<b>5 Directieverantwoordelijkheid</b>	
5.1 Betrokkenheid van de directie	1.3 Directieverklaring
5.2 Klantgerichtheid	10.2 Klanttevredenheid
5.3 Kwaliteitsbeleid	1.3 Directieverklaring
5.4 Planning	
5.4.1 Kwaliteitsdoelstellingen	10.6 Managementoverleg KAM-systeem
5.4.2 Planning van het kwaliteitsmanagementsysteem	10.4 KAM-planning
5.5 Verantwoordelijkheid, bevoegdheid en communicatie	
5.5.1 Verantwoordelijkheid en bevoegdheid	2.4 Functie-omschrijvingen
5.5.2 Directievertegenwoordiger	2.5 KAM-functionaris
5.5.3 Interne communicatie	2.6 Werkoverleg, 2.7 Functioneringsgesprekken
5.6 Directiebeoordeling	
5.6.1 Algemeen	10.6 Managementoverleg KAM-systeem
5.6.2 Input voor beoordeling	10.5 Analyse van KAM-registraties
5.6.3 Output voor beoordeling	10.6 Managementoverleg KAM-systeem
<b>6 Management van middelen</b>	
6.1 Beschikbaar stellen van middelen	3.0 Opleidingen
6.2 Personeel	
6.2.1 Algemeen	2.4 Functie-omschrijvingen, 3.0 Opleidingen
6.2.2 Bekwaamheid, bewustzijn en training	2.4 Functie-omschrijvingen, 3.0 Opleidingen, 2.7 Functioneringsgesprekken
6.3 Infrastructuur	10.9 Onderhoud van middelen
6.4 Werkomgeving	--
<b>7 Realiseren van het product</b>	
7.1 Planning van het realiseren van het product	5.0 Verkoop, 6.0 Magazijn & Voorraadbeheer, 7.0 Logistiek, 8.0 Administratie, 9.0 Technische Keuringen en Service
7.2 Processen die verband houden met de klant	5.0 Verkoop, 7.0 Logistiek, 9.0 Technische Keuringen en Service
7.3 Ontwerp en/of ontwikkeling	--
7.4 Inkoop	
7.4.1 Inkoopproces	4.0 Inkoop
7.4.2 Inkoopgegevens	4.0 Inkoop
7.4.3 Verificatie van het ingekochte product	7.1 Ingangscontrole
7.5 Productie en het leveren van diensten	
7.5.1 Beheersing van productie en het leveren van diensten	5.0 Verkoop, 6.0 Magazijn & Voorraadbeheer, 7.0 Logistiek,
7.5.2 Geldigverklaring van processen voor productie en het leveren van diensten	10.8 Documentenbeheer en administratie
7.5.3 Identificatie en naspeurbaarheid	6.0 Magazijn & Voorraadbeheer
7.5.4 Eigendom van de klant	9.0 Technische Keuringen en Service
7.5.5 Instandhouding van het product	6.0 Magazijn & Voorraadbeheer
7.6 Beheersing van bewakings- en meetapparatuur	10.9 Onderhoud van middelen
<b>8 Meting, analyse en verbetering</b>	
8.1 Algemeen	10.0 KAM-systeem
8.2 Bewaking en meting	
8.2.1 Klanttevredenheid	10.2 Klanttevredenheid
8.2.2 Interne audit	10.3 Interne Audits
8.2.3 Bewaking en meting van processen	10.3 Interne Audits
8.2.4 Bewaking en meting van producten	
8.3 Beheersen van afwijkende producten	
8.4 Analyse van gegevens	10.5 Analyse van KAM-registraties
8.5 Verbetering	
8.5.1 Continue verbetering	10.6 Managementoverleg KAM-systeem
8.5.2 Corrigerende maatregelen	10.1 Klachten en in- en externe tekortkomingen
8.5.3 Preventieve maatregelen	--

## BIJLAGE VOORBEELD CERTIFICAAT

Nummer	K12345/01	Vervangt	--
Uitgegeven	2007-04-01	Eerste uitgave d.d.	2007-04-01
Geldig tot	2010-04-01	Scope	29

certificaat

### Keurmerk voor de Groothandel voor Bouw en Industrie

Op grond van onderzoek, alsmede regelmatig door Kiwa uitgevoerde controles, worden de door

### Groothandelsbedrijf ABC B.V.

uitgevoerde processen, gespecificeerd in dit certificaat, geacht te voldoen aan de Kiwa-beoordelingsrichtlijn "Keurmerk voor de Groothandel voor Bouw en Industrie" versie 1 d.d. 01-10-2006 voor de modules:

Bevestigingstechniek  
Hang- en Sluitwerk  
Gereedschappen  
Techniek

Bouke Meekma  
KIWA

Dit certificaat is afgegeven conform het Kiwa-Reglement voor systeemcertificatie.

**Kiwa Nederland B.V.**  
Sir W. Churchill-laan 273  
Postbus 70  
2280 AB RIJSWIJK ZH

Tel. (070) 414 44 00  
Fax (070) 414 44 20  
E-mail [certif@kiwa.nl](mailto:certif@kiwa.nl)  
[www.kiwa.nl](http://www.kiwa.nl)

#### Onderneming

Groothandelsbedrijf ABC B.V.  
Prijzenstraat 1  
1234 AA UITVERKOOP  
Tel.  
Fax  
E-mail [info@abc.nl](mailto:info@abc.nl)  
Internet [www.abc.nl](http://www.abc.nl)

