

Versie 4
2019-12-01

Beoordelingsrichtlijn

voor het Kiwa keurmerk voor de
Groothandel voor Bouw en Industrie



**Trust
Quality
Progress**



Voorwoord Kiwa

Dit certificatieschema is opgesteld door het College van Deskundigen van Kiwa, waarin belanghebbende partijen op het gebied van bouw en industrie zijn vertegenwoordigd. Dit college begeleidt ook de uitvoering van certificatie en stelt zo nodig dit certificatieschema bij. Waar in dit certificatieschema sprake is van “College van Deskundigen” is daarmee bovengenoemd college bedoeld.

Dit certificatieschema zal door Kiwa worden gehanteerd in samenhang met het Kiwa-Reglement voor Certificatie, waarin de algemene spelregels van Kiwa bij certificatie zijn vastgelegd.

Kiwa Nederland B.V.

Sir Winston Churchillaan 273
Postbus 70
2280 AB RIJSWIJK

Tel. 088 998 44 00
Fax 088 998 44 20
info@kiwa.nl
www.kiwa.nl

© 2019 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 Kiwa bindend verklaard per 01 december 2019

Beoordelingsrichtlijn

© Kiwa Nederland B.V.

- 1 -

Keurtec

01-12-2019

Inhoud

1	Inleiding	5
1.1	Algemeen	5
1.2	Toepassingsgebied	5
1.3	Kwaliteitsverklaring	5
2	Terminologie	6
2.1	Definities	6
3	Procedure voor het verkrijgen van een Keurmerk certificaat	7
3.1	Toelatingsonderzoek	7
3.2	Certificaatverlening	7
4	Keurmerk eisen	8
4.1	Algemeen	8
4.1.1	Inschrijving en vergunningen	8
4.1.2	Verzekeringen	8
4.1.3	Directieverklaring	8
4.1.4	Ondernemingsplan	8
4.1.5	Jaarplan	9
4.1.6	Managementinformatie	9
4.1.7	Benchmark Groothandelsbedrijf	9
4.2	Personeel en Organisatie	9
4.2.1	Werving en selectie	9
4.2.2	Personeelsreglement	9
4.2.3	Organogram	10
4.2.4	Functie omschrijvingen	10
4.2.5	KAM Functionaris	10
4.2.6	Werkoverleg	10
4.2.7	Functioneringsgesprekken	10
4.2.8	Personeelsadministratie	11
4.2.9	Bedrijfsnoodplan	11
4.2.10	Calamiteitenplan	11
4.3	Opleidingen	11
4.3.1	Opleidingen algemeen	11
4.3.2	Vakopleidingen	12
4.3.3	Opleidingsplan	12

4.4	Inkoop	12
4.4.1	Contract beoordeling	12
4.4.2	Leveranciersbeoordeling	12
4.4.3	Assortimentsoptimalisatie en artikelbestandsbeheer	12
4.4.4	Bestellingen assortimentsartikelen	13
4.4.5	Contractenbeheer	13
4.4.6	Reclameren van overschrijding van levertijden	13
4.5	Verkoop	13
4.5.1	Balieverkoop en Klantenadvisering	13
4.5.2	Beschikbaarheid van productinformatie	13
4.5.3	Productinformatie	13
4.5.4	Omgaan met klanten	13
4.5.5	Telefonische verkoop	14
4.5.6	Verkoop van specials	14
4.5.7	Vastleggen van offertes en opdrachten	14
4.5.8	Aftersales	14
4.5.9	Marketing en promotie	14
4.5.10	Werkzaamheden buitendienstmedewerker	14
4.6	Magazijn en Voorraadbeheer	14
4.6.1	Algemeen	14
4.6.2	Magazijnlocaties	14
4.6.3	Voorraadmanagement	15
4.6.4	Houdbaarheid goederen	15
4.7	Logistiek	15
4.7.1	Ingangscntrole	15
4.7.2	Opslag	15
4.7.3	Order picken en uitgangscntrole	15
4.7.4	Controle van specials	15
4.7.5	Aflevering	15
4.7.6	Retouren leverancier	15
4.8	Administratie	16
4.8.1	Automatiseringsgraad	16
4.8.2	Crediteurenadministratie	16
4.8.3	Beheer computersysteem	16
4.9	Technische Keuringen en Service	16
4.9.1	Technische keuringen en service, indien van toepassing	16
4.10	Kwaliteit-, Arbo- & Milieusysteem	16
4.10.1	Klachten en in- of externe tekortkomingen	16
4.10.2	Klanttevredenheid	17

4.10.3	Interne audits	17
4.10.4	Kwaliteit-, Arbo & Milieuplanning	17
4.10.5	Analyse van KAM-registraties	18
4.10.6	Managementoverleg KAM-systeem	18
4.10.7	KAM-documenten	18
4.10.8	Documentenbeheer en administratie	18
4.10.9	Onderhoud en keuring van middelen	18
4.11	Overige eisen	19
4.11.1	Algemene Verkoop- en Leveringsvoorwaarden	19
4.11.2	Uitingen Keurmerklogo	19
4.12	Bijlage overeenkomst met ISO 9001	20
5	Afspraken over uitvoering certificatie	22
5.1	Algemeen	22
5.2	Certificatiepersoneel	22
5.3	Rapport toelatingsonderzoek	22
5.4	Beslissing over certificaatverlening	22
5.5	Uitvoeringsvorm kwaliteitsverklaring	Error! Bookmark not defined.
5.6	Aard en frequentie van externe controles	22
5.7	Tekortkomingen	23

1 Inleiding

1.1 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.

1.2 Toepassingsgebied

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

1.3 Kwaliteitsverklaring

De op basis van dit certificatieschema af te geven kwaliteitsverklaringen worden aangeduid als Kiwa-keurmerk.

2 Terminologie

2.1 Definities

In dit certificatieschema zijn de volgende termen en definities van toepassing:

- **Certificatieschema:** de in het College van Deskundigen gemaakte afspraken over het onderwerp van certificatie;
- **Certificatiemerk:** een beschermd merk, waarvan het gebruik met machtiging van Kiwa wordt toegestaan aan de leverancier, wiens producten bij aflevering geacht kunnen worden te voldoen aan de geldende eisen;
- **College van Deskundigen:** het College van Deskundigen;
- **Controleonderzoek:** het onderzoek dat na certificaatverlening wordt uitgevoerd om vast te stellen dat de gecertificeerde bedrijven bij voortdurende aan de in het certificatieschema gestelde eisen voldoen;
- **Toelatingsonderzoek:** De initiële beoordeling van het bedrijf ten behoeve van de eerste afgifte van een certificaat;
- **Externe tekortkoming:** Tekortkoming geconstateerd door controlerende instanties (handhavers, certificerende instanties, etc.)
- **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.

3 Procedure voor het verkrijgen van een Keurmerk certificaat

3.1 Toelatingsonderzoek

Het uit te voeren toelatingsonderzoek vindt plaats aan de hand van de in dit certificatieschema opgenomen (keurmerk)eisen inclusief bepalingmethoden en omvat, afhankelijk van de aard van het te certificeren keurmerk:

- de beoordeling van de modules;
- de beoordeling van het kwaliteitssysteem;
- een toetsing op de aanwezigheid en het functioneren van de overige vereiste procedures.

3.2 Certificaatverlening

Na afronding van het toelatingsonderzoek worden de resultaten voorgelegd aan de beslisser (zie 5.2). Deze beoordeelt de resultaten en stelt vast of het certificaat kan worden verleend of dat aanvullende gegevens en/of onderzoeken nodig zijn voordat het certificaat kan worden verleend.

4 Keurmerk eisen

4.1 Algemeen

In dit hoofdstuk zijn de eisen opgenomen, waaraan de groothandel moet voldoen, evenals de bepalingsmethoden om vast te stellen dat aan de eisen wordt voldaan.

4.1.1 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.

4.1.2 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 minimaal verzekerd bedrag als volgt:
Inventaris: Nieuwwaarde
Goederenvoorraad: Vervangingswaarde
- Een uitgebreide Brand-/Bedrijfsschade verzekering die tenminste de schade overeenkomstig de bruto winst (omzet minus variabele lasten) verzekert
- Een werkgeversaansprakelijkheid Motorrijtuigen jegens een schade geleden door een werknemer als gevolg van een verkeersongeval met een motorrijtuig. (zo geheten Arena Arrest) met een minimale dekking van Euro 1.000.000,- per aanspraak en per verzekeringsjaar

4.1.3 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

4.1.4 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.

4.1.5 Jaarplan

Het groothandelsbedrijf dient jaarlijks een plan op te stellen waarin wordt vastgesteld wat externe en interne belangrijke punten (issues) en hoe deze worden gemonitord en beoordeeld zodat 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.

4.1.6 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

4.1.7 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 branchegenoten.

4.2 Personeel en Organisatie

4.2.1 Werving en selectie

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.

4.2.2 Personeelsreglement

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 personeelsreglement te hebben, waarin algemene regels en afspraken voor medewerkers staan opgenomen. Alle medewerkers dienen dit personeelsreglement te hebben ontvangen en voor ontvangst te zijn ondertekend. In het personeelsreglement 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 overige 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, ongewenste intimiteiten);
- Calamiteitenplan.

4.2.3 Organogram

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

4.2.4 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

4.2.5 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.

4.2.6 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.

4.2.7 Functioneringsgesprekken

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.
- Behoeftes aan opleiding en/of functieveranderingen.

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

4.2.8 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.

4.2.9 Bedrijfsnoodplan

Het groothandelsbedrijf dient over een bedrijfsnoodplan te beschikken.

Het bedrijfsnoodplan 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.

Verder moeten de volgende onderdelen vermeld zijn:

- de organisatie van de bedrijfshulpverlening.
- een schema van de commandostructuur van de bedrijfshulpverlening.
- de plaatsvervangende voor de bedrijfsvoering en de hulpverlening.
- Hierin moet de plek opgenomen zijn waar medewerkers zich moeten verzamelen om te kunnen controleren of er mensen zijn achtergebleven en hoeveel.

4.2.10 Calamiteitenplan

Het groothandelsbedrijf dient over een calamiteitenplan te beschikken, waarin duidelijk staat vermeld wat er dient te gebeuren bij 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.

4.3 Opleidingen

4.3.1 Opleidingen algemeen

- Verkoper
 - o De (balie)verkoper, telefonische verkoper cq. vertegenwoordiger dient aantoonbaar een opleiding voor verkoop en advisering in het groothandelsbedrijf te hebben gevolgd.
- Heftruckchauffeur
 - o Alle heftruckchauffeurs en iedereen die met een heftruck rijdt dienen in het bezit te zijn van een diploma / certificaat "Veilig werken met een heftruck".
- Keurmeester Elektrische Apparatuur
 - o Alle medewerkers die zelf periodieke inspecties aan elektrische apparaten verrichten in het kader van NEN 3140 dienen in het bezit te zijn van het certificaat Keurmeester elektrische arbeidsmiddelen.
- Keurmeester Klimmateriaal
 - o 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
 - o 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
- Adviseur t.b.v. het Politiekeurmerk
 - o 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
 - o Alle medewerkers inclusief de directeur die functionele leidinggevende taken hebben dienen aantoonbaar een opleiding c.q. training of aantoonbare ervaring hiertoe te hebben.

4.3.2 Vakopleidingen

De inkoper, (balie)verkoper c.q. vertegenwoordiger en de bedrijfsleider dient aantoonbaar een opleiding te bezitten van de van toepassing zijnde opleiding:

- Bevestigingstechniek en/of
- Hang- en Sluitwerk en/of
- Gereedschappen en/of
- Techniek
- Of op basis van aantoonbare ervaring hiertoe te hebben
- Of op basis van aantoonbare eigen interne opleidingen die (deels) voorzien in de vereiste kennis voor het vakgebied van de betreffende medewerker.

4.3.3 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.

4.4 Inkoop

4.4.1 Contract beoordeling

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

4.4.2 Leveranciersbeoordeling

Het groothandelsbedrijf dient schriftelijk aan te geven aan de hand van 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 centrale 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.

4.4.3 Assortimentsoptimalisatie en artikelbestandsbeheer

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.

4.4.4 Bestellingen assortimentsartikelen

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.

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

Binnen het groothandelsbedrijf spreken we over drie soorten artikelen:

- Binnen assortimentsartikel.
Standaard voorraadartikel met retourrecht
- Buiten assortimentsartikel.
Geen standaard voorraadartikel, maar zondermeer te bestellen bij de leverancier/producent zonder meerprijs en met retourrecht.
- Special.
Klant specifiek artikel op maat geproduceerd.
Zoals maatwerk ventilatieroosters, zetwerk, specifieke onderdelen machines (eventueel met retourrecht), enz.

4.4.5 Contractenbeheer

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 zo nodig vernieuwd
- het archiveren van courante en verlopen contracten

4.4.6 Reclameren van overschrijding van levertijden

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.

4.5 Verkoop

4.5.1 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.

4.5.2 Beschikbaarheid van productinformatie

De beschikbaarheid van productinformatie bij verkoopkantoor / website dient geregeld te zijn.

4.5.3 Productinformatie

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

4.5.4 Omgaan met klanten

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

4.5.5 Telefonische verkoop

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

4.5.6 Verkoop van specials

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.

4.5.7 Vastleggen van offertes en opdrachten

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 gearhiveerd.

4.5.8 Aftersales

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.

4.5.9 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 dan wel 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

4.5.10 Werkzaamheden buitendienstmedewerker

De werkzaamheden van de buitendienstmedewerker moeten 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

4.6 Magazijn en Voorraadbeheer

4.6.1 Algemeen

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

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

4.6.2 Magazijnlocaties

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

4.6.3 Voorraadmanagement

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

Het groothandelsbedrijf dient voor alle goederen een ouderdom analyse uit te voeren.

Tevens dient het groothandelsbedrijf vast te leggen hoe er wordt omgegaan met afval (gescheiden) / hergebruik van verpakkingen.

4.6.4 Houdbaarheid goederen

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

T.H.T producten kunnen worden gesplitst in drie soorten:

- Hoog risico:
Groot risico i.v.m. gebruik door of gevaar voor gebruiker.
- Middel risico:
Normaal risico i.v.m. productaansprakelijkheid tijdens verwerking,
- Laag risico:
Laag risico i.v.m. geen gevolgen tijdens gebruik.

4.7 Logistiek

4.7.1 Ingangscontrolle

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

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

4.7.2 Opslag

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

4.7.3 Order picken en uitgangscontrolle

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

4.7.4 Controle van specials

Bij het vrijgeven van specials is het belangrijk dat dit gebeurt door de bij de bestelling aangewezen medewerker of op basis van vooraf gespecificeerde technische gegevens.

4.7.5 Aflevering

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

4.7.6 Retouren leverancier

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

4.8 Administratie

4.8.1 Automatiseringsgraad

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

Debiteurenadministratie

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

4.8.2 Crediteurenadministratie

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

4.8.3 Beheer computersysteem

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

4.9 Technische Keuringen en Service

4.9.1 Technische keuringen en service, indien van toepassing

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.

Indien het groothandelsbedrijf ook een Algemene webshop / montage heeft zal hiervoor ook procedures voor vast gelegd moeten worden.

4.10 Kwaliteit-, Arbo- & Milieusysteem

4.10.1 Klachten en in- of externe tekortkomingen

Het groothandelsbedrijf dient het volgende te registreren:

- De klacht en/of tekortkoming.
- Datum van melding.
- De oorzaak.
- De omvang
- De gekozen oplossing / structurele maatregel.
- Effectiviteit van de genomen corrigerende maatregelen.
- Terugkoppeling naar de indiener.

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.

Klachten kunnen worden opgesplitst in drie soorten bijvoorbeeld:

- Productklacht:
Een klacht over/aan de eigenschappen van een product.

- Dienstenklacht:
Een klacht over/aan de dienstverlening/service van het groothandelsbedrijf

- Tekortkomingen:
Documenten met tekortkomingen die door controlerende instanties zijn geconstateerd.

4.10.2 Klanttevredenheid

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

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

4.10.3 Interne audits

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

4.10.4 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

4.10.5 Analyse van KAM-registraties

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

4.10.6 Managementoverleg KAM-systeem

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.

4.10.7 KAM-documenten

Het groothandelsbedrijf dient met betrekking tot alle normen 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).

4.10.8 Documentenbeheer en administratie

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

4.10.9 Onderhoud en keuring van middelen

Het groothandelsbedrijf dient, indien aanwezig, over een onderhoudssysteem van minimaal 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 volgens vastgelegde planning te worden gekeurd

4.11 Overige eisen

4.11.1 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.

4.11.2 Uitingen Keurmerklogo

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

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

4.12 Bijlage overeenkomst met ISO 9001

NEN-EN-ISO-9001, versie 2015	Keurmerk Groothandel voor de Bouw en Industrie
Paragraaf nr. en omschrijving	Normparagraaf nr. en omschrijving
4 Context van de organisatie	1.2 Toepassingsgebied, 4.11 Inschrijvingen en vergunningen
4.1 Inzicht in de organisatie en haar context	1.2 Toepassingsgebied, 4.11 Inschrijvingen en vergunningen
4.2 Inzicht in de behoeften en verwachtingen van belanghebbenden	1.2 Toepassingsgebied, 4.11 Inschrijvingen en vergunningen
4.3 Het toepassingsgebied van het kwaliteitsmanagementsysteem vaststellen	1.2 Toepassingsgebied
4.4 Kwaliteitsmanagementsysteem en de processen ervan	
5 Leiderschap	-
5.1 Leiderschap en betrokkenheid	4.1.3 Directieverklaring, 4.1.4 Ondernemingsplan
5.1.1 Algemeen	4.1 algemeen, 4.1.5. Jaarplan
5.1.2 Klantgerichtheid	4.5.0 Verkoop
5.2 Beleid	4.1.3 Directieverklaring, 4.1.4 Ondernemingsplan
5.2.1 Het kwaliteitsbeleid vaststellen	4.1.3 Directieverklaring, 4.1.4 Ondernemingsplan
5.2.2 Het kwaliteitsbeleid kenbaar maken	4.10.6 Managementoverleg KAM-systeem, 4.2.6 Werkoverleg
5.3 Rollen, verantwoordelijkheden en bevoegdheden binnen de organisatie	4.2.3 Organogram, 4.2.4 Functie-omschrijvingen
6 Planning	4.10.6 Managementoverleg KAM-systeem, 4.2.6 Werkoverleg
6.1 Acties om risico's en kansen op te pakken	4.10.5 Analyse van KAM-registraties
6.2 Kwaliteitsdoelstellingen en de planning om ze te bereiken	4.1.3 Directieverklaring, 4.1.4 Ondernemingsplan, 4.10.6 Managementoverleg KAM-systeem, 4.2.6 Werkoverleg
6.3 Planning van wijzigingen	4.10.6 Managementoverleg KAM-systeem, 4.10.8 Documentenbeheer en administratie
7 Ondersteuning	-
7.1 Middelen	4.6.0 Magazijn & Voorraadbeheer, 4.10.9 Onderhoud van middelen
7.1.1 Algemeen	4.2.4 Functie-omschrijvingen, 4.3.0 Opleidingen, 4.2.7 Functioneringsgesprekken
7.1.2 Personeel	4.2.4 Functie-omschrijvingen, 4.3.0 Opleidingen, 4.2.7 Functioneringsgesprekken
7.1.3 Infrastructuur	4.10.9 Onderhoud van middelen
7.1.4 Omgeving voor de uitvoering van processen	-
7.1.5 Middelen voor monitoring en meten	4.10.6 Managementoverleg KAM-systeem, 4.2.6 Werkoverleg
7.1.6 Kennis binnen de organisatie	4.2.2. Personeelsreglement
7.2 Competentie	4.2.4 Functie-omschrijvingen, 4.3.0 Opleidingen, 4.2.7 Functioneringsgesprekken
7.3 Bewustzijn	4.2.6 Werkoverleg, 4.2.7 Functioneringsgesprekken
7.4 Communicatie	4.5.0 Verkoop, 4.10.2 Klanttevredenheid
7.5 Gedocumenteerde informatie	4.5.2 Beschikbaarheid van productinformatie, 4.5.3 Productinformatie
7.5.1 Algemeen	
7.5.2 Creëren en actualiseren	
7.5.3 Beheersing van gedocumenteerde informatie	4.5.2 Beschikbaarheid van productinformatie, 4.5.3 Productinformatie
8 Uitvoering	-
8.1 Operationele planning en beheersing	4.5.7 Vastleggen van offertes en opdrachten
8.2 Eisen voor producten en diensten	4.4.4 Bestellingen en assortimentsartikelen
8.2.1 Communicatie met de klant	4.5.4 Omgaan met klanten, 4.5.5 Telefonische verkoop
8.2.2 Het vaststellen van de eisen voor producten en diensten	4.4.1 contract beoordeling
8.2.3 Beoordeling van de eisen voor producten en diensten	4.4.1 contract beoordeling
8.2.4 Wijzigingen in eisen voor producten en diensten	4.4.1 contract beoordeling, 4.4.5 Contract beheer
8.3 Ontwerp en ontwikkeling van producten en diensten	-
8.3.1 Algemeen	-
8.3.2 Planning van ontwerp en ontwikkeling	-
8.3.3 Inputs voor ontwerp en ontwikkeling	-
8.3.4 Beheersmaatregelen voor ontwerp en ontwikkeling	-
8.3.5 Ontwerp- en ontwikkelingsoutputs	-
8.3.6 Wijzigingen met betrekking tot ontwerp en ontwikkeling	-
8.4 Beheersing van extern geleverde processen, producten en diensten	-
8.4.1 Algemeen	-
8.4.2 Soort en mate van beheersing	-
8.4.3 Informatie voor externe aanbieders	-
8.5 Productie en het leveren van diensten	4.9.0 Technische Keuringen en Service
8.5.1 Beheersing van productie en het leveren van diensten	4.9.0 Technische Keuringen en Service
8.5.2 Identificatie en naspeurbaarheid	4.6.3 voorraad management
8.5.3 Eigendom van klanten of externe aanbieders	-
8.5.4 In stand houden	4.6.4 Houdbaarheid goederen

5 Afspraken over uitvoering certificatie

5.1 Algemeen

De certificatie-instelling moet beschikken over een reglement, of een daaraan gelijkwaardig document, waarin de algemene regels zijn vastgelegd die bij certificatie worden gehanteerd.

In het bijzonder zijn dit:

- de algemene regels voor het uitvoeren van het toelatingsonderzoek, te onderscheiden naar de:
 - wijze waarop leveranciers worden geïnformeerd over de behandeling van een aanvraag;
 - uitvoering van het onderzoek;
 - beslissing naar aanleiding van het uitgevoerde onderzoek.
- de algemene regels ten aanzien van de uitvoering van controles en de daarbij gehanteerde controleaspecten;
- de door de certificatie-instelling te treffen maatregelen bij tekortkomingen;
- de door de certificatie-instelling te ondernemen maatregelen bij oneigenlijk gebruik van certificaten, certificatiemerk, pictogrammen en logo's;
- de regels bij beëindiging van een certificaat;
- de mogelijkheid tot het instellen van beroep tegen beslissingen of maatregelen van de certificatie-instelling.

5.2 Certificatiepersoneel

Het bij certificatie betrokken personeel is te onderscheiden naar:

- Certification assessor (**CAS**): belast met het uitvoeren van ontwerp- en documentatiebeoordelingen, attesteringsonderzoeken, toelatingen, beoordelen van aanvragen en het reviewen van conformiteitsbeoordelingen;
- Site assessor (**SAS**): belast met de uitvoering van de externe controle bij de leverancier;
- Decision maker (**DM**): belast met het nemen van beslissingen naar aanleiding van uitgevoerde toelatingsonderzoeken, voortzetting van certificatie naar aanleiding van uitgevoerde controles en beslissingen over de noodzaak tot het treffen van corrigerende maatregelen.

5.3 Rapport toelatingsonderzoek

De certificatie-instelling legt de bevindingen van het toelatingsonderzoek vast in een rapport. Het rapport moet aan de volgende eisen voldoen:

- volledigheid: het rapport doet een uitspraak over alle in het certificatieschema gestelde eisen;
- traceerbaarheid: de bevindingen waarop uitspraken zijn gebaseerd moeten traceerbaar zijn vastgelegd;
- basis voor beslissing: over certificaatverlening moet de DM zijn beslissing kunnen baseren op de in het rapport vastgelegde bevindingen.

5.4 Beslissing over certificaatverlening

De beslissing over certificaatverlening moet plaatsvinden door een daartoe gekwalificeerde beslisser, die niet zelf bij het certificaatonderzoek betrokken is geweest. De beslissing moet traceerbaar zijn vastgelegd.

5.5 Aard en frequentie van externe controles

De certificatie-instelling moet controle uitoefenen bij de groothandel voor bouw en industrie op de naleving van zijn verplichtingen. Over de aan te houden controlefrequentie beslist het College van Deskundigen.

Bij de inwerkingtreding van dit certificatieschema is de frequentie vastgesteld op 1 controlebezoeken per jaar

De bevindingen van elke uitgevoerde controle zullen door Kiwa herleidbaar worden vastgelegd in een rapport.

5.6 Tekortkomingen

Bij het niet voldoen aan de eisen worden door Kiwa maatregelen genomen conform het sanctiebeleid zoals beschreven in het Kiwa Reglement voor Certificatie.

Het Kiwa Reglement voor Certificatie is beschikbaar op de website van Kiwa.