



Kwaliteitssysteem

Plaagdiermanagement op Bedrijven (KPMB)

Stichting Keurmerk Plaagdiermanagement Bedrijven

Versie 3

23 maart 2023

INHOUDSOPGAVE

TERMEN EN DEFINITIES.....	4
1. INLEIDING.....	8
1.1 TOEPASSINGSGEBIED	8
1.2 DOEL	8
1.3 KOSTEN.....	8
1.4 AANSPRAKELIJKHEID.....	9
1.5 CERTIFICERINGSINSTELLINGEN / AUDITORS	9
1.6 AANVRAAG.....	9
1.7 AUDITS (ALGEMEEN)	10
1.8 CONTROLEFREQUENTIE	11
1.9 STEEKPROEVEN	11
1.10 AUDITRAPPORTAGE	12
1.11 CERTIFICATIE	12
1.12 TEKORTKOMINGEN.....	13
1.13 SANCTIES	14
1.14 WIJZIGINGEN	15
1.15 PUBLICATIE.....	15
1.16 COMMUNICATIE	16
2. HET KWALITEITSMANAGEMENTSYSTEEM.....	17
2.1 ALGEMENE EISEN	17
2.2 DOCUMENTENBEHEER	17
2.3 KWALITEITSREGISTRATIES.....	18
3. DIRECTIEVERANTWOORDELIJKHEID	19
3.1 KWALITEITSPANNING	19
3.2 VERANTWOORDELIJKHEDEN EN BEVOEGDHEDEN	19
3.3 DIRECTIEBEOORDELING	20
4. MANAGEMENT VAN MIDDELEN	21
4.1 PERSONEEL	21
4.2 GEBOUWEN, BEDRIJFSUITRUSTING EN ONDERSTEUNING	21
4.2.1 OPSLAG GEVAARLIJKE STOFFEN.....	21
4.2.2 VERVOER GEVAARLIJKE STOFFEN/BEDRIJFSVOERTUIGEN	22
4.2.3 VERPLICHTINGEN ARBOWETGEVING	22
4.3 BEDRIJFSECONOMISCHE ZAKEN.....	23
4.4 BEDRIJFSKLEDING EN PERSOONLIJKE BESCHERMINGSMIDDELEN (PBM'S)	23
5. REALISEREN VAN DE DIENST	24
5.1 PRODUCTINFORMATIE	24
5.2 INTEGRATED PEST MANAGEMENT (IPM).....	24
5.3 KPMB UITVOERINGSRICHTLIJNEN	24
5.4 INKOOP.....	24
5.5 UITVOERING, VERKOOP EN ADVISERING	25
5.6 IDENTIFICATIE EN TRACEERBAARHEID.....	26
5.7 INSTANDHOUDING VAN HET PRODUCT.....	26

6. METING, ANALYSE EN VERBETERING	27
6.1 INTERNE AUDITS	27
6.2 BEWAKING EN METING VAN PROCESSEN EN PRODUCTEN	27
6.3 BEHEERSING VAN AFWIJKENDE PRODUCTEN.....	27
6.4 CONTINUE VERBETERING.....	28
6.5 KLACHTEN.....	28
BIJLAGE 1 : (VOORBEELD) CERTIFICATIE AUDITPLAN	29
BIJLAGE 2: VOORSCHRIFTEN TEN AANZIEN VAN DE OPSLAG VAN BIOCIDEN < 400 KG	32

Termen en definities

- 5 Aanvrager: bedrijf dat een aanvraag voor certificatie indient bij een door de Stichting erkende conformiteitbeoordelende instelling.
- 10 ADR: Accord Européen relatif au transport international de marchandises Dangereuses par Route. Het ADR is het verdrag voor het internationale vervoer van gevaarlijke stoffen over de weg en is de basis voor de Wet Vervoer Gevaarlijke Stoffen.
- 15 Advies: informatie over hoe en door wie preventieve maatregelen kunnen worden uitgevoerd teneinde de toepassing van een biocide te voorkomen, de toe te passen hoeveelheid te verminderen of het resultaat van de toepassing te optimaliseren.
- 20 ARI&E: Aanvullende Risico Inventarisatie en Evaluatie, ofwel de ARI&E-regeling (artikelen 2.5a-2.5h van het Arbeidsomstandighedenbesluit). De ARI&E is een aanvulling op de bestaande RI&E, de Risico- Inventarisatie en Evaluatie van zware ongevallen met gevaarlijke stoffen.
- 25 Audit / controle: bezoek van een door de Stichting erkende conformiteitbeoordelende instelling volgens het controleplan waar bij het bedrijf dat geregistreerd is wordt gecontroleerd of zij nog aan de eisen voldoet.
- 30 Bedrijf: de onderneming en de aan de onderneming gelieerde ondernemingen wiens werkzaamheden direct dan wel indirect verband houden met plaagdiermanagement.
- 35 Bedrijfshulpverlening of verlener: een actieve (groep) medewerker(s) die in geval van een calamiteit in staat is/zijn om de omvang en de consequenties van een calamiteit zo veel mogelijk te beperken, levensreddende handelingen kunnen verrichten en een ontruiming van het pand kunnen leiden.
- 40 Beslisser: een persoon van de C.I. die voldoet aan de gestelde voorwaarden en vervolgens de besluitvorming met betrekking tot het toekennen of het handhaven van de certificatie van een bedrijf of het toepassen van sancties voor zijn rekening neemt.
- 45 Bestrijdingstechnicus: Persoon die beroepsmatig werkzaamheden ter voorkoming of ter bestrijding van plaagdieren uitvoert.
- 50 Bestuur: het bestuur van de Stichting Keurmerk Plaagdiermanagementbedrijven (KPMB).
- Biocide: werkzame stof of preparaat dat één of meer werkzame stoffen bevat, bestemd of aangewend om schadelijke organismen te voorkomen of te bestrijden.
- Calamiteitenplan: een plan waarin aspecten die een rol spelen en te nemen maatregelen zijn opgenomen om bij calamiteiten, zoals brand en lekkage van biociden, de omvang en de consequenties van de calamiteit zoveel mogelijk te beperken.
- Conformiteitbeoordelende instelling (C.I.): instelling die nagaat of het product of de dienst voldoet aan de vooraf gestelde eisen. Bij een goed resultaat verstrekt de instelling een Certificaat.

- 55 Certificaat: het document, uitgegeven door de C.I., waarmee kenbaar wordt gemaakt dat een gerechtvaardigd vertrouwen bestaat dat de handelingen met biociden in overeenstemming zijn met de eisen zoals vermeld in het Kwaliteitssysteem en op grond waarvan het recht op het voeren van een certificaat wordt verkregen.
Op het certificaat staat minimaal : Naam, adres, vestigingen, toepassingsgebied, datum besluit, het logo en geldigheidsperiode.
- 60 Geregistreerde: Bedrijf (plus nevenvestigingen) dat door de C.I. is gecertificeerd op basis van het Kwaliteitssysteem, het certificaat heeft verkregen en gehouden is tot het nakomen van alle uit het Kwaliteitssysteem voortvloeiende verplichtingen.
- 65 CvD: College van Deskundigen. Dit is het onafhankelijke adviesorgaan van de Stichting waarin partijen die belang hebben bij de goede werking van het Kwaliteitssysteem zitting hebben.
- Gebruiker: iedere natuurlijke persoon of rechtspersoon die een biocide toepast, toedient, doet toepassen, of doet toedienen.
- 70 Gevaarlijke stoffen: hiervoor geldt de definitie die gehanteerd wordt in de Wet Vervoer Gevaarlijke Stoffen, zijnde ontplofbare stoffen en voorwerpen, samengeperste, vloeibaar gemaakte of onder druk opgeloste gassen, brandbare vloeistoffen, brandbare vaste stoffen, voor zelfontbranding vatbare stoffen, stoffen die bij aanraking met water brandbare gassen ontwikkelen, stoffen die de verbranding bevorderen, organische peroxiden, giftige stoffen,
75 infectueuze stoffen, bijtende stoffen, andere stoffen die voor de mens of het milieu gevaarlijk kunnen zijn.
- 80 Hoofdvestiging: een vestiging van het bedrijf van waaruit de aansturing plaatsvindt van eventuele andere vestigingen. Indien er sprake is van nevenvestigingen worden vaak de centrale onderdelen zoals financiën, kwaliteitszorg, verkoop en personeelszaken geregeld op de hoofdvestiging.
- 85 Interpretatiedocument: document waarmee interpretatie van de voorschriften uit het kwaliteitssysteem getoetst kan worden.
- 90 IPM: (Integrated Pest Management) heeft tot doel een duurzame aanpak van dierplagen. Met de toepassing van IPM wordt gestreefd om door middel van het afwegen van alle beschikbare technieken en alternatieven op economisch verantwoorde wijze, in overleg met de opdrachtgever, duurzaam beleid te ontwikkelen ter voorkoming en/of bestrijding van plaagdieren. Uitgangspunt is het streven naar preventie in plaats van bestrijding met als doel om het gebruik van biociden zoveel mogelijk te beperken en indien mogelijk te vermijden en zodoende het milieu te sparen.
- 95 Klacht: hoorbare of schriftelijke uiting van ontevredenheid of ongenoegen.
- KPMB: Stichting Keurmerkplaagdiermanagementbedrijven, eigenaar van het kwaliteitssysteem.
- 100 Kwaliteitsfunctionaris: de persoon die in het bedrijf verantwoordelijk is voor invoering, het goed functioneren en het beheer van het kwaliteitssysteem.

Kwaliteitsmanagementsysteem: de organisatorische structuur, verantwoordelijkheden, procedures en voorzieningen voor het ten uitvoer brengen van kwaliteitszorg in een bedrijf.

105 Kwaliteitssysteem: Kwaliteitssysteem Plaagdiermanagement waarin de eisen waaraan het bedrijf moet voldoen om in aanmerking te komen voor het Keurmerk zijn aangegeven.

Leverancier: (rechts)persoon die aan het bedrijf goederen en/of diensten levert.

110 Nevenvestiging: een vestiging van het bedrijf onder aansturing van het hoofdbedrijf.

Ontruimingsplan: plan waarin acties en verantwoordelijken zijn vastgelegd die van toepassing zijn bij het ontruimen van een bedrijfspand in geval van een calamiteit.

115 Personeelsbestand per bedrijf: Het aantal personeelsleden, dat in het bezit is van een geldig vakbekwaamheidsbewijs voor het uitvoeren van werkzaamheden ter beheersing van plaagdieren.

PBM: persoonlijke beschermingsmiddelen.

120

Plaagdieren: dieren met eigenschappen die als beschadigend of ongewenst worden beschouwd.

Product: De te leveren dienst, de dienstverlening en de te gebruiken of te leveren materialen.

125

Productveiligheidsbladen: informatie over eigenschappen van een biocide, uitgegeven door de fabrikant volgens Verordening nr. 1272/2008 van het Europees Parlement en de Raad van 16 december 2008 betreffende de indeling, etikettering en verpakking van stoffen en mengsels. Deze is in werking getreden op 20 januari 2009.

130

RI&E: Risico Inventarisatie & Evaluatie (artikel 5 van de Arbeidsomstandighedenwet). Dit artikel verplicht werkgevers systematisch te (laten) onderzoeken of het werk veiligheids- of gezondheidsrisico's oplevert voor de werknemers. Dit onderzoek dient schriftelijk te worden vastgelegd. Een plan van aanpak met verbeteringsmaatregelen maakt deel uit van de RI&E. In de RI&E worden alle risico's op het gebied van arbeidsomstandigheden voor werknemers vermeld. Daarnaast dienen alle arbeidsongevallen die tot verzuim hebben geleid in een lijst die deel uitmaakt van de RI&E te worden opgenomen.

135

Schriftelijke instructies: Als hulpmiddel tijdens een noodsituatie na een ongeval, dat kan voorkomen of optreden tijdens het vervoer, moeten schriftelijke instructies (volgens ADR 5.4.3.4 gespecificeerde vorm) worden meegevoerd in de cabine van de bemanning van het voertuig en deze moeten snel beschikbaar zijn.

140

Toelatingsnummer: nummer waaronder de betreffende biocide is toegelaten door het College voor de Toelating van Gewasbeschermingsmiddelen en Biociden (Ctgb) op grond van de Wet gewasbeschermingsmiddelen en biociden.

145

Veiligheidsadviseur: een persoon met een geldig diploma MVK, of een gelijkwaardig diploma uit het buitenland, die onder verantwoordelijkheid van de bedrijfsleider zorgt voor een optimale veiligheid bij het bewaren, gebruiken en vervoeren van biociden. Hij/zij moet ervoor

150

155 zorgen dat het bewaren, gebruiken en vervoeren van gevaarlijke stoffen met inachtneming van de toepasselijke regelgeving en onder optimale veiligheidsvoorwaarden kan plaatsvinden, een jaarverslag opstellen over de activiteiten van het bedrijf met betrekking tot het vervoer van gevaarlijke stoffen en is in geval van calamiteiten verantwoordelijk voor het opstellen van een ongevalrapport. Een externe veiligheidsadviseur inhuren is mogelijk indien deze rechtstreeks rapporteert aan de directie van de onderneming.

160 Verbetermaatregel: maatregel die genomen wordt om een afwijking te verhelpen of te voorkomen.

Vluchtplan: schematisch overzicht / tekening van een bedrijfspand met vluchtroutes en eerste hulpmiddelen, zoals brandblussers en EHBO-middelen.

165 WGB: Wet Gewasbeschermingsmiddelen en biociden: wet van 17 februari 2007; houdende regeling voor de toelating, op de markt brengen en het gebruik van gewasbeschermingsmiddelen en biociden.

1. INLEIDING

170

1.1 Toepassingsgebied

Het kwaliteitssysteem is van toepassing op:

- 175
- het geven van adviezen en uitvoeren van werkzaamheden ter voorkoming en zo nodig bestrijding van plaagdieren door toepassing van IPM en de distributie van middelen daartoe.

1.2 Doel

180

Doel van het kwaliteitssysteem is:

- 185
- het verbeteren van de kwaliteit van de dienstverlening.
 - het verhogen van het imago van de branche.
 - het zorg dragen voor de veiligheid van mens en milieu.
 - inzichtelijk maken / aantonen dat men voldoet aan de wetgeving bij het uitvoeren van werkzaamheden, het opslaan en vervoer van biociden; het voldoen aan de relevante wettelijke opleidingseisen.
 - de nadruk te leggen op de toepassing van IPM teneinde het gebruik van biociden te verminderen en zo mogelijk te voorkomen.
- 190

1.3 Kosten

- 195
- De aanvrager en geregistreerde zijn de kosten van de initiële en periodieke audit verschuldigd aan de uitvoerende C.I. Deze kosten worden door de betreffende C.I. rechtstreeks gefactureerd op basis van een overeenkomst tussen de C.I. en de aanvrager respectievelijk de geregistreerde.
 - De aanvrager en geregistreerde zijn een afdracht aan de stichting KPMB verschuldigd waarvan de hoogte jaarlijks door de stichting wordt vastgesteld. Deze afdracht is bestemd voor het onderhoud en de instandhouding en aanpassing van het kwaliteitssysteem. Deze afdracht wordt rechtstreeks door de stichting aan het bedrijf in rekening gebracht.
- 200

1.4 Aansprakelijkheid

205

De KPMB is op geen enkele wijze aansprakelijk voor eventuele schade, hoe ook genoemd, van aanvragers, van geregistreerden of van derden voortvloeiende uit of verband houdende met de uitvoering van het kwaliteitssysteem. De geregistreerden vrijwaren de KPMB tegen aanspraken van derden.

210

1.5 Certificeringsinstellingen / auditors

215

- a) De controle / audit op het voldoen aan de eisen van het kwaliteitssysteem wordt uitgevoerd door een C.I. die daartoe een overeenkomst met de KPMB heeft gesloten.
- b) De C.I. dient geaccrediteerd te zijn voor ISO 17065 (voorheen NEN-EN 45011) en / of ISO 17021 en de te certificeren bedrijven een beroepsmogelijkheid conform de eisen van deze accreditatie te bieden.
- c) Bij de controles dient gebruik te worden gemaakt van gekwalificeerde auditoren:
 - Minimaal MBO denk- en werkniveau.
 - In bezit zijn van Lead Auditor diploma.
 - Deskundigheid om tekortkomingen duidelijk en begrijpelijk op te stellen en om deze tekortkomingen te wegen.
 - Als introductie de tweedaagse nascholing Knaagdierbeheersing - binnen en buiten, waarvan één dag theorie en één dag praktijk aantoonbaar met een positief resultaat te hebben gevolgd. Vervolgens eens in de drie jaar een periodieke nascholingsbijeenkomst van minimaal één dag, op een relevant werkgebied voor de auditor die binnen de scope valt van het kwaliteitssysteem, en aantoonbaar met een positief resultaat is gevolgd.
 - Kennis hebben van het kwaliteitssysteem.
 - Kennis hebben van biociden(wetgeving) en de toepassing van biociden ten behoeve van plaagdierbeheersing in de breedste zin. Alsmede kennis hebben van de wettelijke eisen ten aanzien van opslag en vervoer van biociden.
- d) De auditor(en) moet(en) zich bij haar/hun werkzaamheden op verzoek van het bedrijf kunnen legitimeren.
- e) De auditor(en) zijn niet direct of indirect betrokken bij de uitvoering van plaagdierbeheersing of advies hieromtrent.
- f) De auditor(en) zijn verplicht tot volledige geheimhouding.

220

225

230

235

240

1.6 Aanvraag

245

- a) Een aanvraag voor bedrijfsregistratie wordt gedaan door het indienen van een volledig ingevuld 'aanvraagformulier bedrijfsregistratie' overeenkomstig het Registratiereglement van de Stichting. Het bedrijf moet alle locaties van waaruit werkzaamheden ter preventie of bestrijding van plaagdieren en/of werkzaamheden ter bestrijding of wering van vogels, van houtparasieten, herstel of voorkoming van vochtproblemen worden georganiseerd of waar biociden worden bewaard of bewerkt, aanmelden voor certificatie.
- b) Alle relevante informatie met betrekking tot bedrijven die een aanvraag indienen voor bedrijfsregistratie moet bij de KPMB aangemeld worden om als gecertificeerd bedrijf

250

te kunnen worden opgenomen in het KPMB register. Daartoe dient het bedrijf bij de KPMB een verzoek in tot opname in het register volgens het daartoe bedoelde formulier dat bij de KPMB is op te vragen.

255 1.7 Audits (algemeen)

- 260 a) De audit bestaat uit een bedrijfsbezoek waarin wordt beoordeeld of aan de gestelde eisen wordt voldaan. Elementen zijn onder andere een visuele controle (van het bedrijf zelf, de bedrijfsuitrusting, de bedrijfsvoering en de registraties op het bedrijf) en een fysieke controle (opslagruimte, aanwezige installaties, bedrijfsauto's, voorraden, aard van de beschermingsmiddelen, administratie). Tevens worden de werkgever en zijn werknemers om eventuele toelichting gevraagd.
- 265 b) De audit staat voor een doelgericht (gepland) en onafhankelijk onderzoek. In dit onderzoek wordt vastgesteld of er gedaan wordt wat gezegd en beschreven is en of de werkwijze overeenkomt met de certificatievoorschriften. Het onderzoek richt zich op het verkrijgen van feitelijke informatie.
- c) De initiële audit bestaat uit de volgende elementen.
- 270 – Documentenonderzoek: aan de hand van het kwaliteitshandboek en onderliggende procedures wordt bekeken of het beschreven kwaliteitsmanagementsysteem van het bedrijf overeenstemt met het kwaliteitssysteem Plaagdiermanagement op Bedrijven.
 - 275 – Implementatie praktijk: aan de hand van interviews, bedrijfsgegevens en projectbezoeken wordt gekeken of het beschreven kwaliteitssysteem goed is ingevoerd en functioneert.
 - Rapportage.

Minimale tijdsbesteding (incl. rapportage) initiële audit:

Personeelsbestand per bedrijf	Aantal te bezoeken projecten	Aantal te besteden uren
1 (ZZP-er)	2	6
2-5	3 met 1 medewerker	11
6-20	4 met 2 medewerkers apart	13
21- 30	5 met 3 medewerkers apart	15
31-60	6 met 4 medewerkers apart	17
> 60	7 met 5 medewerkers apart	19

280

De initiële audit op nevenvestigingen duurt 2 uur per vestiging.

- 285 d) De periodieke controle bestaat uit:
- beperkte documentbeoordeling
 - implementatie onderzoek; steekproefsgewijs
 - projectenbezoek
 - rapportage

Minimale tijdsbesteding (incl. rapportage) periodieke controle:

290

Personeelsbestand per bedrijf	Aantal te bezoeken projecten	Aantal te besteden uren
1 (ZZP-er)	2	4
2-5	3 met 1 medewerker	6
6-20	4 met 1 medewerker	8
21- 30	5 met 2 medewerkers apart	10
31-60	6 met 2 medewerkers apart	12
> 60	7 met 3 medewerkers apart	14

295 e) In de jaren na de initiële audit volgen periodieke controles. Hierbij wordt steekproefsgewijs vastgesteld of het gecertificeerde bedrijf blijvend aan het kwaliteitssysteem voldoet en waar nodig adequate maatregelen treft.

f) Na drie jaar volgt een herbeoordeling.

300 g) De herbeoordeling bestaat uit: documentenbeoordeling en implementatieonderzoek op de hoofdvestiging en op een aantal (zie paragraaf 1.8) nevenvestigingen.

305 1.8 Controlefrequentie

Voor certificering van het bedrijf voert de certificerende instelling aangekondigde controles uit. Ten aanzien van de controlefrequentie wordt een onderscheid gemaakt tussen hoofdvestigingen en nevenvestigingen. De minimale controlefrequentie is als volgt:

- 310
- hoofdvestiging: jaarlijks
 - nevenvestiging:
 - per jaar minimaal 1/3 deel van het totaal aantal nevenvestigingen;
 - wordt bezocht wanneer vorig jaar één of meerdere tekortkomingen zijn vastgesteld;
- 315
- nieuw aangemelde nevenvestigingen krijgen altijd een bezoek.

Indien resultaten van een audit daartoe aanleiding geven, kan de certificerende instelling besluiten de controlefrequentie te wijzigen.

320 1.9 Steekproeven

- Jaarlijks kunnen onaangekondigde audits worden uitgevoerd. KPMB wijst daartoe aselekt vestigingen van bedrijven en het aantal projectlocaties aan en stelt hun C.I. daarvan in kennis.
- 325
- De C.I. zal het bedrijf binnen 48 uur van te voren informeren over het voorgenomen bezoek. In geval van uitzondering als de voorgestelde datum onmogelijk is om door het bedrijf te worden geaccepteerd (door medische of andere gerechtvaardigde redenen), zal het bedrijf één andere kans hebben om geïnformeerd te worden over

330 een onaangekondigde audit. Het bedrijf zal een geschreven waarschuwing
ontvangen als de eerste voorgestelde datum niet geaccepteerd wordt. Als het bezoek
niet plaats kan vinden wegens niet-gerechtigde redenen, zal een schorsing
worden opgelegd.

335 **1.10 Auditrapportage**

335 Van elke audit stelt de auditor een rapportage op met zijn bevindingen. Dit aan de hand van
het certificatie auditplan (zie bijlage 1). Uit de rapportage blijkt welke onderdelen uit het
kwaliteitssysteem zijn besproken, de personen die geïnterviewd zijn, de bevindingen met o.a.
340 het aantal en de aard van de vastgestelde tekortkomingen, en de gemaakte afspraken. Aan
dit auditrapport voegt de auditor een aanbeveling toe. De auditor rapporteert alleen en beslist
niet. Het rapport vormt de basis voor de beslissing omtrent het verlenen dan wel continueren
van het certificaat. Deze beslissing wordt genomen door een onafhankelijk, deskundig
besluitvormend orgaan.

345 **1.11 Certificatie**

350 De besluitvorming met betrekking tot het toekennen of het handhaven van de certificatie van
een bedrijf of het toepassen van sancties wordt genomen door de beslisser. Het besluit is
afhankelijk van de bevindingen van de auditor, met name het aantal en de aard van de
vastgestelde tekortkomingen. Er dient gebruik te worden gemaakt van gekwalificeerde
beslissers:

- Minimaal HBO denk- en werkniveau.
- Minimaal 2 jaar aantoonbare affiniteit met en kennis van de kwaliteitszorg en hygiëne
355 in algemene zin en bij voorkeur in de levensmiddelensector, zorgsector of hotel- of
horecasector.
- In bezit zijn van Lead Auditor diploma.
- Kennis hebben van het kwaliteitssysteem.
- Kennis hebben van biociden(wetgeving) en de toepassing van biociden ten behoeve
360 van plaagdierbeheersing in de breedste zin. Alsmede kennis hebben van de
wettelijke eisen ten aanzien van opslag en vervoer van biociden.
- Moet minimaal 2 audits op dit kwaliteitssysteem bijgewoond hebben.
- Moet tekortkomingen goed kunnen wegen.
- Moet boven auditee en auditor kunnen staan.
- 365 • Moet onafhankelijk zijn.
- Kan geen beslissing nemen, indien de audit zelf is uitgevoerd.

370

1.12 Tekortkomingen

375 Een tekortkoming is een door de auditor vastgesteld feit betreffende een afwijking die tijdens een activiteit of gebeurtenis geconstateerd is, objectief aantoonbaar, die niet in overeenstemming is met het kwaliteitssysteem of het eigen beschreven kwaliteitsmanagementsysteem. Hierbij worden twee typen tekortkomingen onderscheiden die in ernst van elkaar verschillen.

1) Major tekortkoming

380

Een ernstige tekortkoming is een major tekortkoming. Hier is sprake van:

- bij het volledig ontbreken van een uitwerking van een van de eisen van het kwaliteitssysteem;
- bij het volledig niet in de praktijk ingevoerd zijn van een onderdeel van het 385 kwaliteitssysteem;
- bij het constateren van tekortkomingen waarbij de milieuveiligheid direct in gevaar komt;
- bij het constateren van tekortkomingen waarbij de continuïteit van het systeem in gevaar komt.

390

Vanwege het belang van de milieuveiligheid worden de tekortkomingen met betrekking tot dit onderdeel hier expliciet benoemd. Onder tekortkomingen waarbij de milieuveiligheid direct in gevaar kan komen, vallen tenminste de volgende tekortkomingen:

- het ontbreken van een geldige Vergunning Wet milieubeheer of melding 395 activiteitenbesluit in geval van een bewaarplaats van biociden of in geval daar de wettelijke verplichting toe bestaat, de rapportage van de veiligheidsadviseur of een door het bedrijf aan te wijzen persoon met aantoonbare kennis en/of ervaring;
- het ontbreken van een Risico-inventarisatie en -evaluatie;
- het ontbreken van een calamiteitenplan;
- het niet beschikbaar zijn van de bedrijfshulpverlening indien dat wettelijk vereist is;
- het uitvoeren van preventie- of bestrijdingswerkzaamheden in strijd met de wet WGB;
- het uitvoeren van werkzaamheden door personen die niet in bezit zijn van een daartoe wettelijk vereist, geldig vakbekwaamheidsdiploma;
- het toepassen van biociden welke niet voor die toepassing in Nederland zijn 405 toegelaten;
- het overtreden van de Wet Natuurbescherming;
- meerdere gebreken ten aanzien van persoonlijke beschermingsmiddelen of de uitrusting van vervoersmiddelen;
- het niet in staat zijn van het effectief doorvoeren van verbetermaatregelen bij grote 410 voorraadverschillen.

2) Minor tekortkoming

415 Van een minor tekortkoming is sprake:

- bij het niet ingevuld zijn van een deel van een eis van het kwaliteitssysteem;
- bij het afwijken van de eigen procedure en/of instructie;

- bij het constateren van tekortkomingen waarbij de continuïteit van het systeem in het gevaar zou kunnen komen;
- bij het constateren van tekortkomingen waarbij de milieuveiligheid mogelijk geschaad wordt zonder dat kritieke situaties ontstaan.

Initiële-audit

425 Bij een initiële-audit dient het bedrijf alle tekortkomingen binnen een termijn van 3 maanden af te handelen. Pas nadat alle tekortkomingen zijn afgehandeld, kan de certificerende instelling overgaan tot certificatie. Indien de tekortkomingen niet binnen 3 maanden zijn afgehandeld, dient de initiële-audit opnieuw plaats te vinden.

Periodieke audit

430 Bij een periodieke audit moet het bedrijf alle tekortkomingen binnen 3 maanden afhandelen om het certificaat te behouden. Het niet tijdig afhandelen van tekortkomingen bij een periodieke audit leidt tot een schorsing.

De termijn is afhankelijk van de aard van de tekortkoming

435 Voor ernstige tekortkomingen (major) geldt dat deze direct aantoonbaar afgehandeld moeten worden binnen de termijn die de auditor heeft bepaald.

Voor minder ernstige tekortkomingen (minor) geldt dat deze binnen 3 maanden afgehandeld moeten worden. Vervolgens verifieert de certificerende instelling binnen een maand of de afhandeling afdoende is.

440

Afhandeling van tekortkomingen

De afhandeling kan plaatsvinden op administratieve wijze door de gevraagde informatie toe te sturen aan de C.I. of door een extra bezoek. De wijze waarop de afhandeling plaatsvindt, bepaalt de C.I.

445 In alle gevallen dient de volgende informatie aan de certificerende instelling te worden verstrekt:

1. welke correctie is uitgevoerd om het geconstateerde te herstellen.
2. welke grondoorzaak ligt ten grondslag aan het geconstateerde.
- 450 3. welke corrigerende maatregel is genomen om de grondoorzaak op te heffen.
4. documentatie/informatie waarmee aantoonbaar wordt gemaakt wat onder punt 1 t/m 3 is beschreven.

1.13 Sancties

455

In geval de geregistreerde zijn verplichtingen uit hoofde van het kwaliteitssysteem niet naleeft, treedt het sanctiereglement in werking. Binnen het sanctiebeleid bestaan twee vormen, te weten schorsing en intrekking van het certificaat.

460

1. Schorsing

Tijdens een schorsing, welke maximaal 6 maanden duurt, dient het bedrijf alle tekortkomingen te hebben afgehandeld. Vervolgens dient het bedrijf een volledige initiële-audit uit te laten voeren door een C.I. Bij goed gevolg vervalt de schorsing en valt het bedrijf terug in de oorspronkelijke auditfrequentie. Geen goed gevolg leidt tot intrekking van het certificaat. Tijdens de periode van schorsing mag het bedrijf het

465

door de KPMB verstrekte kwaliteitslogo per onmiddellijke ingang niet meer gebruiken. De schorsing zal op de website van de stichting KPMB worden gepubliceerd.

2. Intrekking van het certificaat

470 De certificering van het bedrijf wordt per direct beëindigd. Het bedrijf kan weer gecertificeerd worden na het uitvoeren van een volledige initiële-audit door een certificerende instelling. Deze initiële-audit kan pas na 6 maanden, gerekend vanaf de datum van intrekking van het certificaat, plaatsvinden.

475 Het door de stichting KPMB verstrekte kwaliteitslogo wordt met onmiddellijke ingang ingetrokken en het bedrijf mag het door de stichting KPMB verstrekte kwaliteitslogo met onmiddellijke ingang niet meer gebruiken.

1.14 Wijzigingen

- 480
- Indien de regelgeving, voorwaarden, reglementen of voorschriften, waarnaar in het kwaliteitssysteem wordt verwezen, wijzigen, zal de vernieuwde regelgeving van toepassing zijn op het Kwaliteitssysteem.
 - Wijzigingen in het kwaliteitssysteem, -eisen en relevante reglementen zullen door het CvD worden vastgesteld en door het bestuur worden bekrachtigd, waarna deze

485 tussen partijen bindend zullen zijn. Bedrijven worden over de wijzigingen geïnformeerd. Een reële overgangstermijn wordt bepaald door het CvD om de bedrijven in de gelegenheid te stellen aanpassingen te doen en de gewijzigde eisen te implementeren. Indien de bedrijven na de overgangstermijn hieraan niet kunnen

490 voldoen, kan dit betekenen dat de certificatie niet conform de nieuwe eisen kan worden voortgezet.

1.15 Publicatie

- 495
- De actuele versie van het Kwaliteitssysteem en het interpretatiedocument is beschikbaar via de website (www.kpmb.nl) en op te vragen bij de stichting KPMB.
 - De lijst van gecertificeerde bedrijven is openbaar. De stichting KPMB publiceert de n.a.w.-gegevens, logo met contactgegevens en vervaldatum van het certificaat van de gecertificeerde bedrijven op een openbare website. Met deze publicatie/verstrekking/vermelding verklaart het bedrijf zich akkoord.
- 500
- Zolang de inschrijving voortduurt, ontvangt het bedrijf bericht over wijzigingen van het Kwaliteitssysteem en het interpretatiedocument.

1.16 Communicatie

505

Het bedrijf zal zich in haar communicatie met de markt (de klanten, de potentiële klanten, het (algemene) publiek) in woord en geschrift onthouden van het communiceren van:

510

- Onware, misleidende of ongefundeerde beweringen;
- Aanprijzing van toxische middelen als absoluut veilig of milieuvriendelijk;
- Het gebruik van teksten, afbeeldingen of symbolen die in strijd zijn met de aanwijzingen op het etiket van de biocide;
- Misleidende terminologie voor het beschrijven van de aard van giftige biociden, zoals "natuurlijk", "organisch", "niet toxisch" of "veilig" enz.;
- Misleidende beweringen over de werking van middelen of het resultaat van de uitgevoerde werkzaamheden die een valse indruk van betrouwbaarheid wekken;
- Misleidende beweringen met betrekking tot de aanwezigheid of het risico van de aanwezigheid en/of van de plaagdiersoort en/of schadelijkheid van plaagdier en de noodzaak van bestrijding ervan;

520

Gebruik KPMB logo

Het bedrijf kan op briefpapier, documenten, brochures en op de website het KPMB logo Plaagdiermanagement tonen. Dit logo mag door het bedrijf gebruikt worden in het zakelijke verkeer, zolang het bedrijf hiervoor gecertificeerd is. Dit logo staat geregistreerd bij het Benelux Merkenbureau onder nummer. De PMS kleuren zijn: groen: 355 U en rood: 206 U. De certificerende instantie (C.I.) controleert op het correcte gebruik van het KPMB logo Plaagdiermanagement en de Stichting kan handhavend optreden bij verkeerd gebruik.

525

2. HET KWALITEITSMANAGEMENTSYSTEEM

530 2.1 Algemene eisen

- Het bedrijf moet beschikken over een kwaliteitsmanagementsysteem waarin is vastgelegd hoe gewaarborgd wordt dat wordt voldaan aan de eisen die zijn vastgelegd in het kwaliteitssysteem. Met het kwaliteitsmanagementsysteem streeft het bedrijf een doeltreffende en doelmatige uitvoering en beheersing van processen na waarbij metingen en gegevens worden gebruikt om te bepalen of het bedrijf voldoet aan de eisen van het kwaliteitssysteem. Het bedrijf moet ervoor zorgdragen dat het systeem is ingevoerd, voortdurend wordt toegepast en wordt verbeterd.
- Het bedrijf dient te beschikken over een Beleidsverklaring Veiligheid, Gezondheid, Welzijn en Milieu die aan alle medewerkers aantoonbaar is gecommuniceerd en op aanvraag aan geïnteresseerden dient te worden verstrekt.
- In de beleidsverklaring dienen minimaal de volgende elementen te worden geregeld:
 - Het naleven van de heersende wet- en regelgeving.
 - Het recht op een veilige en gezonde werkplek.
 - Het op veilige en verantwoordelijke wijze omgaan met de gezondheid van medewerkers, derden en het milieu en het motiveren van de medewerkers om een actieve bijdrage hierin te leveren.
 - Het voorkomen van misbruik van biociden.
 - Het voorkomen van onnodige schade aan het milieu, onder meer door het stelselmatig toepassen van IPM.
 - Het op verantwoordelijke en wettige wijze ontdoen van (restanten van) biociden, lege verpakkingen, TL buizen, batterijen en ander klein gevaarlijk afval (KGA).
 - Het voorkomen van monotone arbeid en het bevorderen van de ontplooiing van de medewerkers in hun werk.
 - Het voorkomen van seksuele intimidatie, discriminatie en pesterijen.
- Het bedrijf dient te beschikken over een veiligheidsinstructie waarin het gebruik van PBM's, regels voor veilig werken en de risico-inventarisatie voor uitvoering van werkzaamheden zijn geregeld.

560 2.2 Documentenbeheer

Het bedrijf moet de werkwijze vastleggen met betrekking tot het beheer van kwaliteitsdocumenten. Dit betreft de volgende:

- het kwaliteitshandboek en de documenten die daarin zijn opgenomen;
- van toepassing zijnde externe normen, richtlijnen, voorschriften en reglementen;
- externe documenten zoals productveiligheidsbladen, inkoopopdrachten, afleveringsbonnen en de schriftelijke instructies vanuit het ADR.

570 Alle documenten moeten worden voorzien van een éénduidige naam, de uitgifte of revisiedatum en eventueel een nummer.

Vastgesteld moet zijn welke beheersmaatregelen nodig zijn om documenten te beoordelen, indien nodig te actualiseren en goed te keuren. Wijzigingen in documenten moeten herkenbaar zijn.

575

2.3 Kwaliteitsregistraties

Kwaliteitsregistraties moeten worden bijgehouden om te voldoen aan gespecificeerde eisen en om de doeltreffende werking van het kwaliteitsmanagementsysteem aan te tonen.

580 Voor de beheersing van kwaliteitsregistraties moet het bedrijf het volgende vastleggen:

- de verantwoordelijke voor uitvoering en archivering;
- bewaartermijn;
- bewaarplaats;
- wijze van vernietiging.

585

Alle kwaliteitsregistraties moeten voorzien zijn van een éénduidige naam of op andere wijze geïdentificeerd, leesbaar zijn en zodanig worden opgeslagen en bewaard dat ze gemakkelijk terug te vinden zijn in ruimten die een passende omgeving bieden om beschadiging of achteruitgang en verlies te voorkomen.

590 Registraties kunnen in de vorm van allerlei soorten media voorkomen, zoals op papier of elektronisch.

3. DIRECTIEVERANTWOORDELIJKHEID

595 3.1 Kwaliteitsplanning

De directie dient ervoor te zorgen dat het belang om te voldoen aan zowel de eisen van de klant als aan de wet- en regelgeving bekend is binnen het bedrijf. Dergelijke eisen dienen te zijn opgenomen in het kwaliteitsmanagementsysteem.

600 De directie stelt jaarlijks een verbeterplan op en informeert de medewerkers hierover. Het verbeterplan is erop gericht om te voldoen aan de eisen van het kwaliteitssysteem en de doeltreffendheid van het kwaliteitsmanagementsysteem continu te verbeteren. Het verbeterplan omvat minimaal:

- 605 • het verbeterplan naar aanleiding van de risico-inventarisatie en –evaluatie (RI&E);
- verbetermaatregelen voortkomend uit het calamiteitenplan;
- indien dit rapport van toepassing is, verbetermaatregelen voortkomend uit het inspectierapport van de veiligheidsadviseur;
- verbetermaatregelen naar aanleiding van interne audits, klachten en besprekingen.

610 In het verbeterplan is opgenomen: de verantwoordelijke voor de uitvoering en de realisatiedatum.

3.2 Verantwoordelijkheden en bevoegdheden

615 De directie moet ervoor zorgen dat verantwoordelijkheden en bevoegdheden zijn gedefinieerd en kenbaar zijn gemaakt in het bedrijf.

620 De directie moet een lid van het management benoemen die de verantwoordelijkheid en de bevoegdheid heeft om het kwaliteitsmanagementsysteem te onderhouden, te verbeteren en in te voeren.

De directie moet ervoor zorgen dat geschikte communicatieprocessen worden vastgesteld binnen het bedrijf en dat communicatie plaatsvindt met betrekking tot:

- 625 • de doeltreffendheid van het kwaliteitsmanagementsysteem;
- actuele informatie ten aanzien van biociden met betrekking tot de toepassing en de toelating;
- actuele informatie ten aanzien van biociden met betrekking tot het milieu in relatie tot markteisen en overheidsbeleid.

630

3.3 Directiebeoordeling

635 De directie moet het kwaliteitsmanagementsysteem tenminste 1 keer per jaar beoordelen om ervoor te zorgen dat dit passend en doeltreffend is. Hierbij moet tevens worden bekeken welke verbeteringen ten aanzien van het kwaliteitsmanagementsysteem en de processen mogelijk zijn.

Registraties van directiebeoordelingen moeten worden bijgehouden.

De directiebeoordeling moet informatie bevatten over:

- 640 • resultaten van de interne controles;
- resultaten van externe controles, waaronder controles door Inspectie Leefomgeving en Transport (IL&T) en/of de Nederlandse Voedsel en Warenautoriteit (NVWA);
- opleidingsplan;
- risico-inventarisatie en evaluatie;
- 645 • calamiteitenplan;
- rapportage van de veiligheidsadviseur;
- veranderde wet- en regelgeving;
- beoordeling van de leveranciers;
- terugkoppeling van klanten, incl. klachten;
- controles van de voorraadadministratie, incl. voorraadverschillen;
- 650 • in- en verkoopoverzicht van biociden;
- vervolgmaatregelen van de vorige directiebeoordeling;
- veranderingen die van invloed kunnen zijn op het kwaliteitsmanagementsysteem;
- evaluatie van het verbeterplan;
- 655 • het verbeterplan voor het komende jaar.

4. MANAGEMENT VAN MIDDELEN

4.1 Personeel

660 Personeel dat adviezen geeft, werkzaamheden uitvoert ter voorkoming en zo nodig bestrijding van plaagdieren door toepassing van IPM en de distributie van middelen daartoe, dan wel het voorkomen en bestrijden en herstellen van problemen met houtaantastende organismen en problemen met vocht door toepassing van IPM, moet bekwaam zijn, gebaseerd op passende opleiding, training, vaardigheden en ervaring.

665 Het bedrijf moet vaststellen welke bekwaamheden het personeel nodig heeft. Registratie van gevolgde opleidingen en ervaringen worden bijgehouden.

670 Het bedrijf moet een opleidingsplan opstellen om het praktische en theoretische kennisniveau van de medewerkers te laten meegroeien met de productontwikkelingen in de branche en om de instandhouding van het vakbekwaamheidsdiploma verzekeren.

4.2 Gebouwen, bedrijfsuitrusting en ondersteuning

675 4.2.1 Opslag gevaarlijke stoffen

Biociden, groter dan de dagvoorraad, resten ervan en gebruikte, vuile verpakkingen mogen alleen bewaard worden in een hiervoor speciaal ingerichte bewaarplaats.

680 Het bedrijf gaat zelf na of de inrichting vergunningplichtig is of dat een melding volstaat in het kader van de Wet milieubeheer of valt onder de zorgplicht (artikel 2a van de Wet Gewasbeschermingsmiddelen en biociden (Wgb)).

685 Deze zorgplicht (artikel 2a) geldt voor opslagen onder de 400 kilogram. Ter invulling van deze zorgplicht moet het bedrijf minimaal invulling geven aan de punten opgenomen in bijlage 2.

Voor de opslag van gevaarlijke stoffen gelden als minimale voorschriften:

- 690 • Alle opgeslagen stoffen dienen voorzien te zijn van een etiket waaruit de gevaarsaspecten van de stof tot uiting komen (ADR-etiket of Wm-gebruikersetiket);
- Van alle opgeslagen en gebruikte stoffen dienen Veiligheidsinformatiebladen (VIB of MSDS) aanwezig te zijn;
- Gevaarlijke stoffen worden opgenomen in een stoffenregister waarin vermeld:
 - 695 – de juiste vervoersnaam;
 - het UN-nummer;
 - de ADR-klasse;
 - de verpakkingsgroep;
 - de hoeveelheid.

700

705 Indien het bedrijf niet periodiek gecontroleerd wordt door het bevoegde gezag, controleert het bedrijf de voorschriften uit de milieuvergunning of de melding minimaal jaarlijks zelf. Dit door de controle door een veiligheidsadviseur of een door het bedrijf aan te wijzen persoon met aantoonbaar kennis en/of ervaring. De resultaten van deze beoordeling worden schriftelijk vastgelegd.

4.2.2 Vervoer gevaarlijke stoffen/bedrijfsvoertuigen

710 Alle vervoer van gevaarlijke stoffen, zowel ter distributie als voor gebruik tijdens het werk, dient te voldoen aan de voorschriften van het VLG (Regeling Vervoer over Land van Gevaarlijke stoffen) van de Wet Vervoer Gevaarlijke Stoffen.

715 Deze voorschriften hebben o.a. betrekking op het ompakken en etiketteren van verpakte gevaarlijke stoffen;

720 Als algemene voorzorgsmaatregelen dienen tijdens transport alle opengemaakte verpakkingen en losse flessen minimaal in vloeistofdichte bakken te staan op zodanige wijze dat de verpakkingen niet kunnen lekken en niet kunnen schuiven (stuwage).

Het bedrijf draagt er zorg voor dat alle stoffen die als gevaarlijk zijn ingedeeld, tijdens het vervoer op een juiste wijze geëtiketteerd zijn.

Het bedrijf maakt gebruik van vervoersdocumenten waarop minimaal staat vermeld:

- 725 – de juiste omschrijving van de lading van de gevaarlijke stoffen;
- het aantal en de omschrijving van de verpakking(en);
- de totale hoeveelheid van elke gevaarlijke stof met een verschillend(e) UN-nummer of omschrijving.

730 Het is verboden biociden te vervoeren door personen beneden de leeftijd van 16 jaar. Bij het vervoer van biociden dient alle zorg in acht te worden genomen wat o.a. betekent dat:

1. De verpakking onbeschadigd moet blijven.
2. Men de middelen niet verliest, waardoor zij in handen van onbevoegden (waaronder kinderen) kunnen komen.
- 735 3. Men de verpakkingen niet onbeheerd achterlaat op voor publiek toegankelijke plaatsen.

4.2.3 Verplichtingen Arbowetgeving

740 Op grond van de Arbowetgeving dient het bedrijf de risico's bij de arbeid schriftelijk vast te leggen en te evalueren in een zogenaamde Risico–Inventarisatie en –Evaluatie (RI&E). Deze RI&E dient actueel te zijn.

745 Op basis van de RI&E wordt een plan van aanpak ter verbetering van de arbeidsomstandigheden opgesteld. Het bedrijf beoordeelt minimaal jaarlijks de voortgang van de uitvoering van de maatregelen uit het plan van aanpak.

Op grond van de Arbowetgeving dient het bedrijf te voldoen aan:

- 750 • Organiseren bedrijfshulpverlening;
- Registreren en melden van ongevallen en incidenten.

De bedrijfshulpverlening bestaat minimaal uit bedrijfshulpverleners, technische uitrusting en een schriftelijk bedrijfsnoodplan (calamiteitenplan).

Het bedrijf beschikt over minimaal één bedrijfshulpverlener. Indien meerdere personen werkzaam zijn op de inrichting dienen meerdere bedrijfshulpverleners aanwezig te zijn.

755 Het exacte aantal dient gebaseerd te zijn op de risico's en vastgelegd te zijn in de RI&E. De technische uitrusting bestaat minimaal uit een aantal brandblusmiddelen en EHBO-middelen.

Ernstige ongevallen (ziekenhuisopname binnen 24 uur of blijvend lichamelijk letsel) dienen gemeld te worden aan de Arbeidsinspectie.

760 Om te leren van ongevallen en incidenten dient het bedrijf een register bij te houden waarin alle (bijna) ongevallen en incidenten met oorzaken en verbetermaatregelen worden vastgelegd.

765 **4.3 Bedrijfseconomische zaken**

Het bedrijf dient tenminste te beschikken over of te voldoen aan:

- Een geldige bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering.
- Leverings- en betalingsvoorwaarden.
- Beschrijving van werkwijze bij het vastleggen van eenmalige opdrachten.
- Schriftelijke overeenkomsten met opdrachtgevers voor de uitvoering van éénmalige plaagdierpreventie- en bestrijdingswerkzaamheden die uit meer dan één inspectie c.q. behandeling bestaan.
- De serviceovereenkomsten (meermalig uitvoeren van werkzaamheden gedurende één of meerdere jaren) die het bedrijf met de klant afsluit dienen te vermelden welke werkzaamheden zullen worden uitgevoerd en het daarvoor in rekening te brengen tarief alsmede de looptijd van de overeenkomst, de opzegtermijn, de locaties en de soorten plaagdier die onder de overeenkomst vallen, het aantal uit te voeren inspecties en/of behandelingen, wel of niet inbegrepen extra behandelingen, wel of niet inbegrepen zijn van te gebruiken biociden en hulpmaterialen, enz. en de eventuele rapportagevormen en de garanties.

770

775

780

785 **4.4 Bedrijfskleding en Persoonlijke Beschermingsmiddelen (PBM's)**

Bestrijdingstechnici van een bedrijf dienen zich te houden aan voorschriften ten aanzien van kleding en van persoonlijke beschermingsmiddelen tijdens de uitvoering van werkzaamheden op de terreinen en in de gebouwen van hun klanten.

790 De bedrijfskleding dient schoon te zijn en in goede staat te verkeren,.

- De voorschriften voor het gebruik van PBM's van het eigen bedrijf dienen te worden opgesteld en opgevolgd.
- Indien de klant aanvullende eisen stelt ten aanzien van het gebruik van PBM dienen deze te worden opgevolgd.
- De PBM's dienen in goede staat te verkeren.

795

5. REALISEREN VAN DE DIENST

800 5.1 Productinformatie

Het bedrijf moet het volgende bepalen:

- 805 a) Door de klant gespecificeerde eisen en eisen die voortvloeien uit de aard van het bedrijf van de klant, inrichting van het bedrijf, de mate van hygiëne en wering en bouwkundige toestand; de werkwijze bij opdrachtwijzigingen, zowel door de klant als het eigen bedrijf, dient te zijn vastgelegd.
- b) Documentatie en eigenschappen van te gebruiken biociden die van belang zijn voor de veiligheid van de klant en de kwaliteit van zijn producten.
- 810 c) Eisen vanuit wet- en regelgeving met betrekking tot het uitvoeren van de dienstverlening.

5.2 Integrated Pest Management (IPM)

- 815 a) Het bedrijf dient Integrated Pest Management toe te passen.
- b) Het bedrijf stelt per contract een IPM plan op, waarmee onder meer wordt aangetoond hoe dat in de praktijk gebeurt.
- c) Jaarlijks evalueert het bedrijf de opgestelde IPM plannen aantoonbaar en moet daarbij minimaal gebruik maken van de volgende aspecten:
 - 820 – Inspectie, rapportage, statistische gegevens.
 - Identificatie van plagen.
 - Huishouding en hygiëne.
 - Inkoop, opslag en transport van grondstoffen, halffabricaten en eindproducten.
 - Weringsmaatregelen.
 - Klimaatbeheersing (temperatuur en vochtigheid).
 - 825 – Bouwkundige maatregelen.
 - Toepassing van lokmiddelen en vallen.
 - Toepassing van biociden.
 - Evaluatie van de effectiviteit van de beheer- of managementmaatregelen.
 - 830 – Deugdelijkheid en kosten.

5.3 KPMB Uitvoeringsrichtlijnen

835 Het bedrijf stelt vast welke KPMB-uitvoeringsrichtlijnen (URL) voor zijn bedrijf van toepassing zijn en maakt dit bekend aan zijn certificerende instelling. Het bedrijf voert vervolgens de werkzaamheden uit volgens de KPMB-URL die voor het bedrijf van toepassing zijn, waar het bedrijf op wordt beoordeeld door de certificerende instelling..

5.4 Inkoop

840 Het bedrijf moet ervoor zorgen dat de ingekochte producten voldoen aan de gespecificeerde inkoop-eisen. Dit moet aantoonbaar zijn middels een ingangscontrole.

845 Het bedrijf moet proceskritische leveranciers bepalen. Het bedrijf moet jaarlijks aantoonbaar beoordelen of deze leveranciers kunnen voldoen aan de inkoop-eisen. Het bedrijf moet hebben vastgelegd op welke criteria leveranciers gekozen en beoordeeld worden. Indien een bedrijf werkzaamheden heeft uitbesteed, moet uit de jaarlijkse beoordeling blijken dat deze werkzaamheden voldoen aan de eisen die in het Kwaliteitssysteem genoemd zijn.

850 **5.5 Uitvoering, verkoop en advisering**

Het bedrijf moet verkoop en uitvoering van preventie en bestrijdingswerkzaamheden, verkoop en advisering van biociden plannen en onder beheerste omstandigheden uitvoeren. Deze beheerste omstandigheden moeten, voor zover van toepassing, bestaan uit:

- 855 • de beschikbaarheid van informatie die de eigenschappen van de dienstverlening en de biociden beschrijft (procesbeschrijvingen en productveiligheidsbladen);
- de beschikbaarheid van werkinstructies, waar nodig;
- het gebruik van geschikte uitrusting;
- bedrijf verstrekt gebruiker het bij het te gebruiken middel behorende gebruiksvoorschrift;
- 860 • bedrijf legt per toepassing van biociden deze toepassing vast met vermelding van:
 - naam, adres en datum waar de toepassing plaatsvond,
 - naam van het middel en
 - verbruikte hoeveelheid.
- bedrijf voert een sluitende (voorraad)administratie

865 Het bedrijf moet de werkwijze beschrijven, waarbij tenminste vastgelegd moet worden:

- de kwaliteitscontrolepunten;
- de verantwoordelijke voor uitvoering en controle van de werkzaamheden;
- registratie van de kwaliteitscontrole.

870 Als verslaglegging van uitgevoerde werkzaamheden dient minimaal het volgende vastgelegd te zijn:

- Naam klant, naam uitvoerder
- Dag, tijdsduur
- 875 • Determinatie van de plaagdier(en) of houtaantastende organismen
- Bestrijding (incl. gebruikte middel(en)/materiaal)
- Eventueel het geven van advies

880 **5.6 Identificatie en traceerbaarheid**

Het bedrijf moet op geschikte wijze de biociden identificeren, vanaf de ontvangst en gedurende de interne behandeling en het gebruiken of afleveren.

885 De administratie is op zodanige wijze opgezet dat hieruit per biocide blijkt:

- a) de naam, zoals die op de verpakking is vermeld, en het toelatingsnummer,
- b) het aantal verpakkingseenheden per ontvangst of aflevering alsmede de op de verpakking aangegeven volume- of massa-eenheden,
- 890 c) de totale hoeveelheid voorraad en de veranderingen van de voorraad,
- d) de datum van ontvangst, aflevering of verandering als bedoeld in de onderdelen b en c, en
- e) de naam, het adres en de woonplaats van de leverancier
- 895 f) per toepassing van biociden: naam, adres en datum waar de toepassing plaatsvond, naam van de toegepaste biociden en verbruikte hoeveelheid.

De administratie bestrijkt een periode van de laatste vijf jaar.

5.7 Instandhouding van het product

900

Het bedrijf moet ervoor zorgen dat tijdens de interne behandeling en de aflevering van het product de producteisen in stand gehouden worden. Deze omvatten identificatie, behandeling, verpakking, opslag en bescherming.

905 **6. METING, ANALYSE EN VERBETERING**

6.1 Interne audits

910 Het bedrijf voert interne audits uit. Voordat er een externe audit plaatsvindt, dient er minimaal één interne audit te hebben plaatsgevonden. De audit met betrekking tot de dienstverlening volgens het Integrated Pest Management principe vindt jaarlijks plaats. Overige procedures worden tenminste een keer per drie jaar geaudit.

915 Bij een interne audit wordt vastgesteld of de huidige werkwijzen voldoen en overeenkomen met de beschrijving van de werkwijzen. De werkwijze van deze interne audits moet zijn vastgelegd.

920 De interne audits worden uitgevoerd door een interne auditor. Uitzonderd hiervan is een ZZP-er, die een interne audit kan uitvoeren op basis van een checklist. De interne auditor moet, bij een bedrijf met meer dan 25 medewerkers, zijn opgeleid tot interne auditor, objectief en onpartijdig ten opzichte van het te auditten proces. Auditoren mogen geen audit uitvoeren van hun eigen werk.

925 Registraties van de interne audits moeten worden bijgehouden en gearchiveerd. Ten aanzien van de verbetermaatregelen die worden vastgesteld tijdens de interne audits moet het volgende worden vastgelegd:

- omschrijving van de verbetermaatregel;
- vaststelling dat de verbetermaatregel is doorgevoerd;
- een beoordeling van de getroffen verbetermaatregel.

930 **6.2 Bewaking en meting van processen en producten**

935 Het bedrijf moet geschikte methoden toepassen voor de bewaking van de processen en de producten om te verifiëren of aan de proces- en producteisen worden voldaan. De uitvoering van controles en de registratie daarvan dient te zijn geregeld. Er moet zijn vastgelegd hoe en door wie de controles moeten worden uitgevoerd. Het bedrijf moet ervoor zorgen dat de vereiste controles worden uitgevoerd.

6.3 Beheersing van afwijkende producten

940 Het bedrijf moet ervoor zorgen dat producten die niet overeenkomen met de producteisen worden vastgesteld en beheerst om niet beoogd gebruik of aflevering ervan te voorkomen. De afwijkende producten moeten zich duidelijk onderscheiden van overige producten. De beheersing en hiermee samenhangende verantwoordelijkheden en bevoegdheden om met afwijkende producten om te gaan, moeten worden vastgelegd.

945 Producten met afwijkingen mogen worden aangepast om aan de gespecificeerde eisen te voldoen, mits deze aanpassingen niet in strijd zijn met de Wet Gewasbeschermingsmiddelen en biociden. Aangepaste producten moeten opnieuw worden gecontroleerd of deze voldoen aan de eisen.

950

Registraties van de aard van afwijkingen en eventueel later getroffen maatregelen, waaronder verkregen goedkeuringen, moeten worden bijgehouden.

955 Wanneer er een afwijkende dienst wordt ontdekt na aflevering, moet het bedrijf maatregelen treffen die gericht zijn op de gevolgen of mogelijke gevolgen van de afwijking. (Bij afwijkend product kan worden gedacht aan producten waarvan na aflevering van het product productiefouten ontdekt worden).

6.4 Continue verbetering

960 Het bedrijf moet verbetermaatregelen nemen als voorafgaande, tijdens of na afloop van het proces blijkt dat aan één van de overeengekomen product- of proceseisen niet of onvoldoende wordt voldaan. Het bedrijf moet maatregelen treffen om de oorzaak van afwijkingen op te heffen om herhaling te voorkomen.

965 Bij het nemen van verbetermaatregelen moet het volgende zijn vastgelegd:

- de aard van de afwijking (waaronder klachten van klanten);
- de oorzaak van de afwijking;
- de maatregelen om de afwijking op te heffen;
- 970 • vaststelling dat de maatregelen zijn doorgevoerd;
- een beoordeling van de getroffen maatregelen.

975 Verbeterpunten vastgesteld in besprekingen worden vastgelegd. Bij de verbeterpunten is opgenomen: de verantwoordelijke voor de uitvoering en de realisatiedatum. De voortgang van de verbeterpunten wordt bewaakt.

6.5 Klachten

980 Het bedrijf stelt een klachtenprocedure op.

Bijlage 1 : (Voorbeeld) Certificatie auditplan

- 985 **Auditee:**
Naam bedrijf
Adres
- 990 **Toepassingsgebied:**
Wat wordt er gecertificeerd:
- 995 **Kwaliteitssysteem:**
Kwaliteitssysteem en bijvoorbeeld tegelijkertijd de NEN-EN-ISO 9001: 2008
- 1000 **Producten, processen en/of diensten:**
Zie toepassingsgebied.
- 1005 **Samenstelling auditteam:**
Naam en functie
- 1010 **Contactpersoon:**
Naam en functie
- 1010 **Activiteiten van aanmerkelijk belang en voorkeurstijdstip:**
-
- 1015 **Aanvullende afspraken:**
-
- 1020 **Datum uitvoering audit:**
-
- 1020 **Bijlagen:**
Overzicht programma audit

(Voorbeeld)
Overzicht programma certificatie audit bij middelgroot bedrijf
(6-20 FTE)

1025

Locatie :

Datum

1030

08.30 – 10.00 uur

kwaliteitsteam/directie
- ontwikkelingen, beleid, klachten, documentbeheer,
preventieve en corrigerende maatregelen, interne audits,
directiebeoordeling

1035

10.00 - 12.30 uur

Ronde door het bedrijf
- ontvangst, opslag/voorraadbeheer, verwerking,
verpakking en expeditie
- gesprekken met verantwoordelijke van de opslag
- voertuigen : uitrusting, onderhoudsplan
- klachten, analyses, verbeteracties

1040

12.30 - 13.30 uur

Lunch en opmaken rapportage

1045

13.30 - 14.30 uur

Check op administratie / kwaliteitsregistraties

14.30 - 15.30uur

Personeelszaken
- beleid, opleiding, inwerkprogramma's,
functioneringsgesprekken,
dossiers medewerkers, functiebeschrijvingen, PBM, BHV,
etc.

1050

15.30 - 17.00 uur

Inkoop, verkoop, advies, bedrijfseconomische zaken,
automatisering (back-up)

1055

1060

De interviews zullen zoveel mogelijk op de werkplek uitgevoerd worden. Daar worden registraties, analyses, notulen, klachten, actieplannen en verbeteracties besproken.

1065

1070

Datum

1075	08.30 - 09.30 uur	Op kantoor het uitkiezen van de projecten - dossiers bekijken van de te bezoeken projecten - in auto op weg naar een project kan e.e.a. met medewerker doorgesproken worden
1080	09.30 - 10.30 uur	Bezoek 1e project - beoordeling effectiviteit preventie / bestrijding - dossier beoordelen op volledigheid
1085	10.30 - 11.30 uur	Vervoer naar 2e project - beoordeling effectiviteit preventie / bestrijding - dossier beoordelen op volledigheid
	11.30 - 12.30 uur	Vervoer naar 3e project - beoordeling effectiviteit preventie / bestrijding - dossier beoordelen op volledigheid
1090	12.30 - 13.00uur	Lunch
1095	13.00 - 14.30 uur	Vervoer naar 4e en 5e project - beoordeling effectiviteit preventie / bestrijding - dossier beoordelen op volledigheid
	14.30 - 15.00 uur	Terug naar kantoor voor de eindbespreking
	15.00 - 16.00 uur	Vorbereiding eindrapportage
1100	16.00 -	Eindbespreking

1105 De interviews zullen zoveel mogelijk op de werkplek uitgevoerd worden. Daar worden registraties, analyses, notulen, klachten, actieplannen en verbeteracties besproken.

Bijlage 2: Voorschriften ten aanzien van de opslag van biociden < 400 kg

1110 Voor opslagen onder de 400 kilogram biociden geldt een zorgplicht (artikel 2a van de Wet Gewasbeschermingsmiddelen en biociden). Ter invulling van deze zorgplicht moet het bedrijf minimaal invulling geven aan onderstaande punten.

De meest fundamentele regel is dat het bedrijf biociden uiterst zorgvuldig moet behandelen. Alle nadere voorschriften zijn in feite een uitwerking van deze algemene zorgplicht.

1115 Zo moeten biociden altijd in een speciale bewaarplaats worden opgeslagen. In deze ruimte mogen geen branchevreemde producten worden opgeslagen. Uitsluitend producten die met biociden te maken hebben zoals apparatuur waarmee biociden worden toegediend, mogen indien zij niet risico verhogend zijn, in een opslagruimte voor biociden worden opgeslagen.

1120 Deze bijlage geeft regels voor twee soorten bewaarplaatsen, te weten betreedbare en niet betreedbare. Aan een niet betreedbare bewaarplaats worden de volgende eisen gesteld:

Niet betreedbare bewaarplaats:

- De bewaarplaats dient te zijn voorzien van een deugdelijk slot. Het is vooral van belang dat de bewaarplaats daadwerkelijk wordt afgesloten op het moment dat er geen direct toezicht wordt uitgeoefend door het personeel;
- De bewaarplaats dient te zijn voorzien van een waarschuwingsbord, met daaronder duidelijk leesbaar het opschrift "BIOCIDEN";
- De bewaarplaats dient doelmatig ingericht, doelmatig geventileerd en van deugdelijke constructie te zijn. Zij moet in goede staat van onderhoud verkeren;
- Nabij de bewaarplaats moeten brandblusmiddelen en absorptiemiddelen evenals persoonlijke beschermingsmiddelen aanwezig zijn;
- Nabij de bewaarplaats dient een wasplaats aanwezig te zijn;
De bewaarplaats dient voorzien te zijn van een opvangcapaciteit van minimaal 10 procent van de opgeslagen hoeveelheid gevaarlijke vloeistoffen;
- De elektrische installatie mag geen gevaar lopen in verband met eventuele breuk van biociden.

Betreedbare bewaarplaats:

1140 Indien de bewaarplaats betreedbaar is, worden **bovenop** de hiervoor genoemde voorschriften, de volgende eisen gesteld:

- De ventilatie dient plaats te vinden op de buitenlucht;
- Eventuele ramen moeten van draadglas of vergelijkbaar materiaal zijn;
- De vloer dient vloeistof kerend te zijn;
- De bewaarplaats dient voorzien te zijn van een opvangcapaciteit van minimaal 10 procent van de opgeslagen hoeveelheid gevaarlijke vloeistoffen;

1145 In verband met de betreedbaarheid dient een verbodsbord voor roken alsmede een duidelijk leesbaar opschrift "verboden toegang voor onbevoegden" aan de bewaarplaats te zijn bevestigd.