

Keurmerk voor erkende bodemsaneringsdeskundigen

Auteur	Janneck Peersman	Datum	2010-04-19
Status	Norm	Versie	2.0

Inhoudsopgave

1.	Directie verantwoordelijkheid.....	1
1.1.	Betrokkenheid directie	1
1.2.	Verantwoordelijkheden en structuren	2
1.3.	Handboek.....	2
2.	Kwalificatie van het personeel	2
2.1.	Kritische taken.....	2
2.2.	Initiële eisen aan het personeel	3
2.3.	Opvolging van competentie en evaluatie.....	3
2.4.	Vereisten aan het ingehuurd personeel	4
2.5.	Verantwoordelijkheden en bevoegdheden.	4
3.	Kennisbeheer.....	4
3.1.	Wet - en regelgeving	4
3.2.	Technieken.....	4
3.3.	Opleiding	5
3.4.	Archivering en beheersing van documenten	5
4.	Inkoop en uitbesteding.....	5
4.1.	Inkoop van diensten:	5
4.2.	Inkoop van goederen:.....	6
5.	Interactie met klanten	6
5.1.	Contractuele aspecten	6
5.2.	Communicatie	6
5.3.	Klantentevredenheid	7
5.4.	Klanteigendom.....	7
6.	Veiligheid	7
7.	Continu verbeteren	7

1. Directie verantwoordelijkheid

1.1. Betrokkenheid directie

De directie moet het bewijs leveren van haar betrokkenheid bij het invoeren van het keurmerk.

Het is van uiterst belang te voldoen aan de klanteisen, in overeenstemming met de geldende wet - en regelgeving op het grondgebied waar de werken worden uitgevoerd, en met de deontologische code opgesteld door en aanvaard binnen de VEB

- Vastleggen van de scope van de onderneming: wat is de "core business", in termen van regio waarin de onderneming actief is / wil zijn, en in welke product-marktcombinaties. Waar zitten de gaps tussen huidige situatie en gewenste toekomst situatie (bijv. kennis wetgeving en technische competenties werknemers, ...) ?
Hoe borgt de organisatie dat de aangenomen taken niet boven de capaciteit van de organisatie uitgroeien ?
Hoe kan de deontologische code van de VEB nageleefd worden, en waar zitten nog lacunes ? Actieplan om deze gaps weg te werken.
- Dit te communiceren binnen de organisatie
- Dit vast te leggen in een beleidsverklaring

- Dit te communiceren naar alle belanghebbende partijen
- De betrokkenheid minstens één maal/jaar te evalueren en bij te sturen indien nodig (actieplan)
- Hiervoor de nodige middelen ter beschikking te stellen.

1.2. *Verantwoordelijkheden en structuren*

De directie moet structuren opzetten die toelaten dat aan de aan het keurmerk gebonden eisen kan worden voldaan

- Documenteren van de gehele werking in een "handboek" (ISO 9000:2008 § 4.2.2)
- Organogram
- Taken, bevoegdheden, verantwoordelijkheden voor alle relevante functies, eventueel met onderscheid tussen primaire en secundaire functies. Onder primaire functies wordt minimaal begrepen
 - o Project manager
 - o Projectleider
 - o Project medewerker
 - o Milieukundig begeleider
 - o Boormeester / veldwerkcoördinator
 - o Veldwerker

Deze functies moeten duidelijk omschreven worden, zodat de taken en verantwoordelijkheden duidelijk zijn.

- Vastleggen van de overlegstructuren en deze documenteren: wie, wat, wanneer.
 - Frequentie van het overleg
 - Vaste agendapunten
 - Deelnemers
 - Actiepunten (wie lost tegen wanneer wat op plus controle effectiviteit)
 - Opvolging van de actiepunten (plus controle effectiviteit)

1.3. *Handboek*

De organisatie moet een handboek hebben dat processen, structuren en registraties op een beknopte maar heldere manier vastlegt.

Minimum inhoud van het handboek:

- Scope van de onderneming
- Organogram
- Functies binnen de organisatie
- Beknopte beschrijving van de primaire en secundaire processen (hier kunnen stroomdiagrammen aangewend worden)
- Voor het keurmerk vastgestelde procedures of een verwijzing ernaar.
- Beknopte beschrijving van de gehanteerde registraties en procedure voor beheersing ervan
- De deontologische code van het VEB, en de link tussen deze code en de beschreven processen en structuren

2. Kwalificatie van het personeel

De directie moet een geborgd proces opstellen en toepassen dat garandeert dat elke kritische taak in de organisatie door een persoon wordt uitgevoerd die de nodige competentie bezit. Hiertoe is een gedegen analyse nodig van hoe de organisatie dient te werken, en welke competentie aspecten hiertoe nodig zijn.

2.1. *Kritische taken*

Met kritisch wordt een taak bedoeld die rechtstreeks of onrechtstreeks een impact heeft op de kwaliteit van het eindproduct of -dienst, of op het correct naleven van de wetgeving of de deontologische code.

De directie moet een overzicht maken van deze kritische taken, gelinkt aan de primaire en secundaire processen, evenals van welke functies opgesteld staan om deze taken uit te voeren. Voor dit laatste aspect worden functieomschrijvingen uitgewerkt.

2.2. *Initiële eisen aan het personeel*

De directie moet de minimumeisen vastleggen waaraan het personeel dient te voldoen om gekwalificeerd te worden voor een bepaalde functie. Voor elke functie die één of meerdere kritische taken uitvoert, dient een set van initiële kwalificatie criteria opgesteld worden.

- Deze hebben betrekking op opleiding, ervaring, en de criteria aan de hand waarvan initiële competentie kan aangetoond worden. Opleiding kan zowel extern als intern gerealiseerd worden, zolang er maar een aantoonbare registratie van bestaat.
- Competentie is een complex begrip maar komt in principe neer op het correct kunnen toepassen van opgedane kennis en vaardigheden. Het volstaat niet om te verwijzen naar diploma's of ervaring. De organisatie moet er zich van vergewissen dat een personeelslid deze ook kan toepassen. Het is aan de onderneming om hier een proces voor op te stellen.
- Speciale aandachtspunten liggen bij kennis van de meest recente wet – en regelgeving, van toepassing in de regio waar de organisatie actief is, en bij kennis van de best beschikbare uitvoeringstechniek. Deze twee aspecten zullen expliciet aan bod komen bij het opstellen van de kwalificatie eisen.
- De organisatie dient zich te vergewissen of andere, specifieke vaardigheden moeten meegenomen worden. Dit kan gaan van “zachte” skills zoals luisterbereidheid, empathie; integriteit, naar “hardere” skills zoals “nauwkeurigheid”, “efficiëntie”, enz.
- Voor veldwerkers moet vastgelegd worden welke monsternames zij/hij kan / mag uitvoeren
- Er dient aangegeven te worden hoe de criteria afgetoetst worden . Dit kan documentair zijn (bijv. copie diploma), of praktijkgericht (bijv. witness door daartoe gekwalificeerde collega volgens daartoe opgesteld document).
- Er wordt vastgelegd wie een kwalificatie kan bekrachtigen, en met welke documenten
- Kwalificatie gegevens dienen ook een levensduur te hebben. Sector ervaring die 20j niet meer is opgefrist is bijv. niet meer relevant.

Voor elke medewerkers dient deze initiële kwalificatie uitgevoerd te worden, zodat de organisatie kan aantonen dat alle medewerkers voldoen aan de gestelde eisen.

2.3. *Opvolging van competentie en evaluatie*

De organisatie dient een proces te hebben dat na de initiële kwalificatie borgt dat de competentie van de personeelsleden intact blijft, en sterker nog, dat er een proces van continue verbetering actief is. Eenmaal een medewerker gekwalificeerd, dient hij een proces van continue monitoring te ondergaan dat deze doelstelling ondersteunt.

De organisatie bepaalt zelf hoe deze continue monitoring plaats grijpt. Daartoe definieert zij relevante bronnen van feedback, op basis waarvan het personeelslid kan geëvalueerd worden. Enkele voorbeelden zijn de volgende.

- Klachten, interne en externe audits, feedback van klanten, ...)
- Operationele evaluatie adhv witness
- Operationele evaluatie adhv beoordeling proces dat tot rapport geleid heeft
- Interne evaluatie door hiërarchische overste, bijv. behalen persoonlijke doelstellingen, company values, ...
- Eigen evaluatie door de medewerker

Op basis van deze continue monitoring wordt het evaluatieproces onderbouwd. Op regelmatige tijdstippen wordt een evaluatie gemaakt. Het doel ervan is het bevestigen van de kwalificatie, en het ondersteunen van het continue verbeterproces.

De organisatie bepaalt zelf hoe het evaluatie proces eruit ziet. Enkele minimum eisen kunnen als volgt geformuleerd worden.

- Op basis van de evaluatie wordt de kwalificatie formeel bekrachtigd (of ingetrokken). Een kwalificatie kan ingekrompen of uitgebreid worden.
- Op basis van de evaluatie wordt aangegeven welke de specifieke opleidingsbehoefte zijn voor de betrokken medewerker. Deze opleidingsbehoefte dienen afgestemd te zijn op de prestatie van betrokken medewerker in huidige functie, en op de verwachte toekomstige groei naar een andere functie of niveau.
- Doelstellingen uit het verleden worden besproken en geëvalueerd, en de toekomstige doelstellingen worden vastgelegd.
- De medewerker wordt geëvalueerd op het respect voor de deontologische code.
- De medewerker wordt geëvalueerd op omgang met derden (collega's, meerdere, klant, onderaannemer, controlerende overheden, enz..)
- De medewerker heeft een eigen inbreng in de evaluatie, kan feedback geven over zichzelf en zijn haar werk, maar kan ook bijdragen tot zijn of haar verdere ontwikkeling.

De organisatie heeft een proces dat borgt dat enkel die medewerkers aan een project worden toegewezen, die ook de nodige competenties hebben, en voert daar ook de nodige registraties voor uit. Voor veldwerkers bijvoorbeeld betekent dit dat traceerbaar is welke veldwerker een taak heeft uitgevoerd, en of deze veldwerker hiervoor gekwalificeerd is.

2.4. Vereisten aan het ingehuurd personeel

Ingehuurd personeel wordt op een analoge manier gekwalificeerd en geëvalueerd als eigen personeel. De organisatie mag afwijkingen om praktische of operationele redenen toelaten voorzover deze onderbouwd zijn. Echter, de kwaliteit van het werk van de ingehuurde mensen dient wel geborgd te zijn.

Daarnaast dient de organisatie specifiek voor ingehuurde mensen bijkomende vereisten te bepalen naar veiligheid, werkpost analyse, gebruik van organisatiegebonden en ter beschikking gestelde materialen en materieel.

2.5. Verantwoordelijkheden en bevoegdheden.

De verschillende functies en vastgestelde competenties worden in een overzichtstabel samengevat, dat upgedated wordt bij elke wijziging. Deze tabel bevat ook doublures zodat voorzien kan worden in vervanging van de betrokken medewerker. Als dit praktisch niet haalbaar is, dan beschrijft de organisatie welke stappen doorlopen worden om de nodige competentie te vrijwaren in geval een medewerker moet vervangen worden

3. Kennisbeheer

3.1. Wet – en regelgeving

De organisatie zorgt ervoor dat ze op de hoogte is van de laatste versie van de relevante en geldende wet – en regelgeving, dat ze deze kenbaar maakt aan de betrokken medewerkers binnen de organisatie. Daarnaast zorgt ze ervoor dat de betrokken medewerkers toegang hebben tot de meest recente teksten aangaande wet en regelgeving, en verifieert ze dat de betrokken medewerkers deze kennis ook actief toepassen in de dagelijkse uitvoering van de taak.

Kennis van wet- en regelgeving dient een onderdeel te zijn van initiële kwalificatie, en de continue monitoring, en dient dan ook getoetst te kunnen worden.

3.2. Technieken

De organisatie heeft een proces dat ervoor zorgt dat op elk moment de beschikbare technieken gekend zijn door de medewerkers, zowel eigen als eventueel ingehuurde, op een dusdanige manier dat ten allen tijde een keuze kan gemaakt worden die het meest geschikt is voor de concrete toepassing. Dit houdt onder meer in dat

evoluties in de stand der techniek kenbaar gemaakt worden binnen de organisatie op een manier dat de betrokken medewerkers deze meteen kunnen toepassen.

Kennis van best beschikbare technologie dient een onderdeel te zijn van initiële kwalificatie, en de continue monitoring, en dient dan ook getoetst te kunnen worden.

3.3. *Opleiding*

De opleiding van de medewerkers dient rekening te houden met de resultaten van het kwalificatie en monitoringsproces.

De VEB richtlijn bestaat er daarnaast in dat een inhoudelijke medewerker 3 volle dagen opleiding dient te volgen, en dat de milieukundig begeleider minimaal anderhalve dag per jaar bijkomende vorming per jaar volgt.

De effectiviteit van de opleiding dient getoetst te worden, dit komt erop neer dat de organisatie zich moet vergewissen dat de opleiding het gewenste effect gesorteerd heeft.

De organisatie moet een proces hebben waarmee de kwaliteit van de opleiding wordt beoordeeld op basis van feedback van de betrokken medewerker, maar ook van de getoetste effectiviteit

3.4. *Archivering en beheersing van documenten*

De organisatie heeft een proces dat bewerkstelligt

- dat de verkregen kennis wordt doorgegeven en opgeslagen.
- dat "oude kennis" zo gearcheveerd is dat zij teruggevonden kan worden doch niet als geldend kan gebruikt worden.
- dat de betrokken medewerker "weet" waar en hoe hij kan raadplegen, archiveren en gebruik kan maken van de gearcheveerde kennis.

4. **Inkoop en uitbesteding**

4.1. *Inkoop van diensten:*

De organisatie analyseert welke ingekochte diensten rechtstreeks of onrechtstreeks een impact hebben op de kwaliteit van het eindproduct of -dienst, of op het correct naleven van de wetgeving of de deontologische code. Ze legt vast in een proces hoe ze de kwaliteit van de geleverde dienst, en het respect voor de deontologische code en wetgeving contractueel kan borgen. De richtlijn vanuit de VEB specificeert dat dit met name geldt voor volgende thema's

- Haalbaarheidstesten
- Grondwatermodellering
- Inhoudelijk werk
- Stabiliteit
- Explosieveilgheid
- Pilootproeven
- Veiligheidscoördinator VCO-VCU

Wat er ook uitbesteed wordt: werk of personeel, de organisatie draagt zorg dat de uitbesteding aan dezelfde voorwaarden voldoet als het in eigen beheer geleverde werk..Met andere woorden, de vereisten aan een uitbesteed werk liggen gelijk aan deze als zou het werk door eigen personeel worden uitgevoerd. De eisen opgenomen in een vraag naar personeel kunnen nooit hoger liggen dan de eisen die aan "eigen" personeel worden gesteld.

Er kan nooit uitbesteed worden wanneer dit tegenstrijdig zou zijn met geldende wet – of regelgeving.

De organisatie mag slechts bij uitzondering afwijken van deze richtlijn om eigen en uitbestede werk volgens hetzelfde proces van kwalificatie en competentiebeoordeling uit te voeren, en enkel als de uitzonderingen duidelijk en correct gemotiveerd worden.

In geval van uitbesteding aan een geaccrediteerd labo, mag verondersteld worden dat de overheid de nodige kwaliteitscontroles op dit labo uitvoert. Een labo dat voor een aangevraagde analyse niet erkend is, mag gebruikt worden mits gegronde motivatie waarom niet van een erkend labo gebruik wordt gemaakt, en hoe de kwaliteit van de meting geborgd wordt.

4.2. *Inkoop van goederen:*

De organisatie analyseert welke ingekochte goederen rechtstreeks of onrechtstreeks een impact hebben op de kwaliteit van het eindproduct of -dienst, of op het correct naleven van de wetgeving of de deontologische code. Ze legt vast in een proces hoe ze de kwaliteit van de geleverde dienst, en het respect voor de deontologische code en wetgeving contractueel kan borgen.

Verder draagt de organisatie zorg dat het aangekochte goed op een:

- correcte wijze gereceptioneerd wordt.
- opgenomen wordt in de cycli keuringen, weging of calibratie of welke andere vorm ter bevestiging van goede werking ook.
- het aangekochte goed op een correcte wijze bediend of gebruikt kan worden.

5. Interactie met klanten

5.1. *Contractuele aspecten*

De organisatie heeft een vaste template die voor offertes en contracten gehanteerd wordt, en waarin een aantal vaste elementen terug komen.

- Confidentialiteit wordt gegarandeerd
- Aansprakelijkheid wordt duidelijk geregeld.
- Verwijzing naar het relevante wetgevend kader, oa. door gebruik van de terminologie die in wettelijke bepalingen gehanteerd wordt
- Verwijzing naar het respect voor de deontologische code, en de relevante passages daaruit voor wat betreft klantenrelaties
- Verwijzing naar het respect voor de VEB norm
- Een niet-technische beschrijving of begeleidend schrijven, die het technische jargon duidelijk verklaart

Het contract moet voldoende gedetailleerd worden om mogelijk meerwerk transparant te maken voor de klant

5.2. *Communicatie*

De organisatie heeft voorgeschreven templates en eisen voor communicatie zowel in offerte als in contract als in opdrachtbevestiging als in uitvoering van werkzaamheden. Daarnaast heeft de organisatie eisen naar project coördinatie en opvolging: rolverdeling, inhoud project documentatie voor de verschillende medewerkers, formats en templates, ..., waarbij validatie van project definitie en eindresultaten kritische elementen zijn, evenals het respect voor de vigerende wet- en regelgeving.

Bij het opstellen van het rapport en het aanbevelen van technieken wordt de klant ten allen tijde correct en volledig geïnformeerd. Correct betekent dat de verstrekte informatie juist is in een technisch en een wetgevend kader. Volledig betekent dat de klant de voor- en nadelen van de voorgestelde aanpak, evenals van eventuele alternatieven op een zodanige manier worden toegelicht, dat deze klant een weloverwogen beslissing kan nemen.

5.3. Klantentevredenheid

De organisatie heeft een proces waarmee klantentevredenheid kan worden geregistreerd. Dit houdt minimaal klachten registratie in, evenals minstens één andere techniek om klantentevredenheid te meten.

De resultaten van deze metingen worden geanalyseerd zodat duidelijk is welke conclusies de organisatie er uit kan trekken. Voor klachten en negatieve feedback wordt een oorzaakanalyse uitgevoerd, en desgevallend een corrigerend actieplan.

5.4. Klanteigendom

De organisatie draagt zorg dat:

- de verkregen informatie enkel kan gebruikt worden voor hetgeen waarvoor ze werd gegeven.
- de vertrouwelijkheid van deze info gegarandeerd blijft en deze niet aan derden kan kenbaar gemaakt worden
- deze informatie terug aan de klant bezorgd kan worden op verzoek.

6. Veiligheid

De organisatie heeft een proces dat borgt

- dat elk uitgevoerd werk conform de geldende veiligheidswet – en regelgeving ter plaatse werd aangevat en uitgevoerd. (federaal, gewestelijk, klantgebonden, enz..)
- dat de gebruikte materialen en materieel in goede staat van gebruik en conform de wettelijke vereisten verkeren (machine richtlijn, arbeidsmiddel, enz..)
- dat elke medewerker met voldoende kennis en ervaring deze werken uitvoert, dat zij bij twijfel beroep kunnen doen op een persoon uit de hiërarchische lijn met voldoende kennis en ervaring om een gepast antwoord te kunnen geven.

Specifiek zorgt de organisatie voor

- een proces dat enerzijds voorschrijft hoe medewerkers omgaan met kabels en leidingen, en dat toeziet op de goede toepassing hiervan
- opleiding hoe de werknemers moeten omgaan met veiligheid en gezondheid op het werk
- een beleid van bewustmaking van de medewerkers rond specifieke risico's (waaronder minstens toxische stoffen, explosies, stabiliteit)

7. Continu verbeteren

De organisatie heeft een proces dat de bedrijfsprocessen op voldoende regelmatige wijze opvolgt en evalueert, waarbij de nodige acties worden gedefinieerd en uitgevoerd om de beoogde continue verbetering waar te maken. Acties worden daarbij altijd beoordeeld op hun effectiviteit, dat wil zeggen dat een analyse plaatsgrijpt of de afgewerkte acties ook het beoogde objectief hebben behaald.

De organisatie stelt zich op om alle relevante bronnen van feedback correct te capteren, en definieert de nodige analyse- en overlegmomenten, evenals de nodige instrumenten. Onder relevante bronnen van feedback wordt onder meer verstaan verslagen van interne of externe audits, verslagen van toezichthoudende ambtenaren, verslagen van aangestelde veiligheidscoördinatoren, opmerkingen van klanten, verbeter suggesties van medewerkers, enz.

De organisatie identificeert ook een aantal relevante KPI's die toelaten om de (al dan niet) gerealiseerde vooruitgang te meten.

Een kritisch punt in dit proces is de betrokkenheid van de directie, die de nodige middelen dient vrij te maken om dit proces van continue verbetering op effectieve wijze te kunnen uitvoeren. In de directiebeoordeling, die minstens één maal per jaar dient plaats te grijpen, worden de verschillende analyses en daaruit voortvloeiende acties besproken, inclusief de bereikte resultaten, en verdere nodige inspanningen.