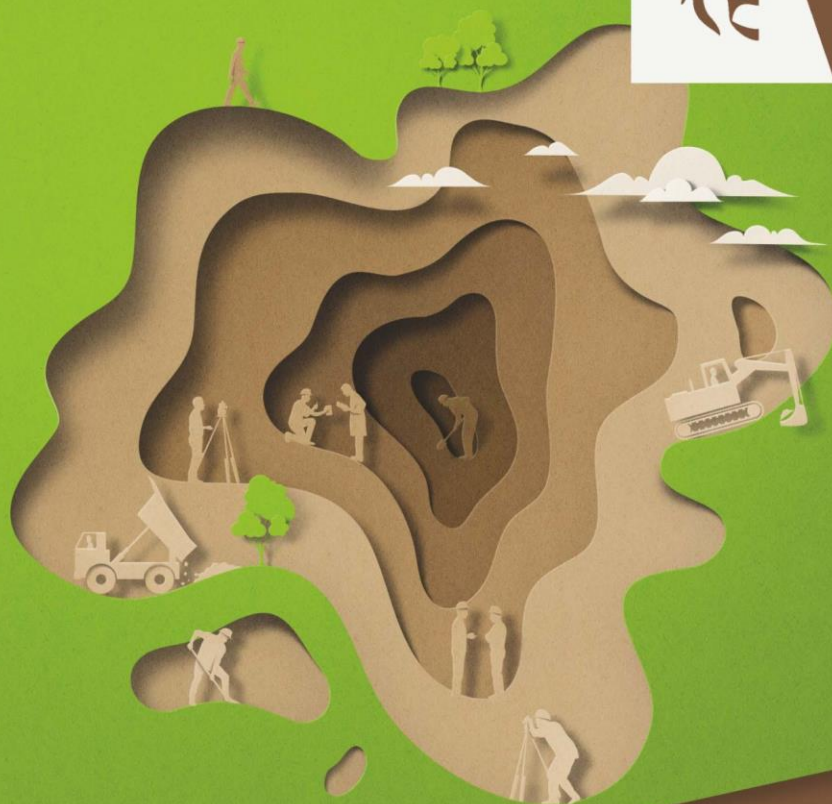




Vlaanderen
is bodembewust



KWALITEITSHANDBOEK VOOR ERKENDE BODEMSANERINGSDESKUNDIGEN

CODE VAN GOEDE PRAKTIJK

SAMEN MAKEN WE
MORGEN MOOIER

OVAM

WWW.OVAM.BE

SAMEN MAKEN WE
MORGEN MOOIER

OVAM



KWALITEITSHANDBOEK

VOOR ERKENDE

BODEMSANERINGSDESKUNDIGEN

Code van goede praktijk
1.09.2020



DOCUMENTBESCHRIJVING

Titel van publicatie:

Kwaliteitshandboek voor erkende bodemsaneringsdeskundigen – code van goede praktijk

Verantwoordelijke Uitgever:

OVAM

Wettelijk Depot nummer: /

Trefwoorden:

Kwaliteitshandboek, kwaliteitszorgsysteem, algemene eisen, erkende bodemsaneringsdeskundige

Samenvatting:

Elke erkende bodemsaneringsdeskundige moet een kwaliteitshandboek hebben dat zijn kwaliteitszorgsysteem beschrijft. Deze code van goede praktijk schetst de basisstructuur voor het kwaliteitshandboek en kwaliteitszorgsysteem. De bodemsaneringsdeskundige gebruikt deze code van goede praktijk als basis om een kwaliteitszorgsysteem op te zetten dat steunt op zijn eigen werking en bedrijfsstructuur.

Aantal bladzijden: 21

Aantal tabellen en figuren: /

Datum publicatie: 2020

Prijs: /*

Begeleidingsgroep en/of auteur:

Pascal Engels (Amelior vzw)
Joris Tallon (OVAM)
Ann Demeyer (OVAM)

Contactpersonen:

Joris Tallon
Ann Demeyer (OVAM)

Andere titels over dit onderwerp: /

U hebt het recht deze brochure te downloaden, te printen en digitaal te verspreiden. U hebt niet het recht deze aan te passen of voor commerciële doeleinden te gebruiken.

De meeste OVAM-publicaties kunt u raadplegen en/of downloaden op de OVAM-website:

<http://www.ovam.be>

* Prijswijzigingen voorbehouden.

INHOUD

1	Inleiding.....	6
2	Het kwaliteitshandboek – algemeen	7
3	Inhoud van het kwaliteitshandboek	8
3.1	Bedrijfsvoorstelling	8
3.2	Bedrijfsprocessen	9
3.3	Bedrijfsstructuur	9
3.3.1	Organigram	9
3.3.2	Communicatie	10
3.3.3	Erkenningen	10
3.4	Directie- en beleidsverklaring	10
3.4.1	Uw kwaliteitsbeleid	10
3.4.2	Directiebeoordeling	11
3.5	Functiebeschrijving en competentiematrix	11
3.5.1	Taken, rollen en verantwoordelijkheden	11
3.5.2	Competenties	12
3.5.3	Vorming, training en opleiding	12
3.5.4	Evaluatie en feedback	12
3.5.5	Kennisbeheer	12
3.5.6	Personeelsbeheer	13
3.6	Interne audits	13
3.6.1	Interne audits op bedrijfsprocessen	13
3.6.2	Klantentevredenheid	13
3.6.3	Nacalculatie	13
3.7	Documentbeheer	14
3.7.1	Beheerssysteem voor documenten	14
3.7.2	Beheer van rapporten die in het kader van het Bodemdecreet worden opgemaakt	14
3.8	Toegangscontrole en beveiliging	14
3.8.1	Beheer van gebouwen	14
3.8.2	Beheer van ICT	15
3.9	Klachtenbehandeling en non-conformiteiten	15
3.9.1	Klachtenbehandeling	15
3.9.2	Non-conformiteiten gesignaleerd door de OVAM	15
3.10	Beoordeling van leveranciers en onderaannemers	16
3.10.1	Leveranciers en onderaannemers	16
3.10.2	Aangekochte producten	16
3.10.3	Evaluatie van leveranciers en onderaannemers	16
3.11	Materieel	16
3.11.1	Materiaal	16
3.11.2	Kalibratie van meetmiddelen	17
3.11.3	Omgeving waarin activiteiten worden uitgevoerd	17

3.12	Deontologie	17
3.13	VLAREL-gebruikseisen voor erkenningen	18
3.14	Projectuitvoering	18
3.14.1	Klantencontacten	18
3.14.2	Werkzaamheden	18
Bijlage 1: Begrippenlijst		18

1 INLEIDING

De taken die een erkende bodemsaneringsdeskundige in het kader van het Bodemdecreet uitvoert, moeten van goede kwaliteit zijn. Die kwalitatieve werking moet objectief geëvalueerd kunnen worden. Daarom moet de erkende bodemsaneringsdeskundige beschikken over een kwaliteitshandboek dat zijn kwaliteitszorgsysteem beschrijft. Dit is een bijzondere gebruikseis voor de erkenning volgens het VLAREL.

Met het kwaliteitszorgsysteem wil de OVAM:

- de erkende bodemsaneringsdeskundigen responsabiliseren;
- het kwaliteitsbewustzijn verhogen;
- de klant kwaliteitsvolle gegevens bezorgen;
- het toezicht van de OVAM op individueel ingediende dossiers verminderen.

In deze code van goede praktijk wordt de basisstructuur voor het kwaliteitshandboek en kwaliteitszorgsysteem geschetst. Deze code van goede praktijk richt zich tot de erkende bodemsaneringsdeskundige en is dan ook in die zin geschreven.

U gebruikt deze code van goede praktijk als basis om een kwaliteitszorgsysteem op te zetten dat steunt op uw eigen werking en bedrijfsstructuur. U hebt dus de ruimte om een eigen uitwerking en invulling te geven aan de algemene eisen.

De algemene eisen die in deze code van goede praktijk beschreven zijn, zijn pragmatisch. Dat betekent dat er van u een resultaatsverbintenis wordt gevraagd en dat u alle gestelde eisen aantoonbaar moet opvolgen.

2 HET KWALITEITSHANDBOEK – ALGEMEEN

Het kwaliteitshandboek moet op elk moment actueel zijn. Het is als gedocumenteerde informatie aanwezig en is in uw werking geïmplementeerd.

Eén personeelslid is verantwoordelijk om het kwaliteitshandboek actueel te houden.

De vorm van het kwaliteitshandboek kan u vrij kiezen. Elke medewerker moet de onderdelen die hij of zij nodig heeft voor de uitvoering van de aan hem of haar toevertrouwde taken wel altijd ter beschikking kunnen hebben.

3 INHOUD VAN HET KWALITEITSHANDBOEK

Het kwaliteitshandboek beschrijft uw kwaliteitssysteem op basis van de onderwerpen die in de volgende hoofdstukken beschreven zijn.

3.1 BEDRIJFSVOORSTELLING

U stelt uw bedrijf voor aan de hand van de volgende elementen:

- Bedrijfsprofiel:
 - Bedrijfsspecifieke kenmerken:
 - Feitelijke gegevens: naam, juridische vorm, adres van de maatschappelijke zetel, adres van vestigingsplaatsen,...
 - Historiek en bedrijfsprofiel: informatie over de oprichting van het bedrijf, eventuele wijzigingen in de bedrijfsstructuur, omschrijving van de activiteiten,...
 - Werkomgeving:
 - > De ruimtelijke aspecten van het bedrijf (voorbeelden: er zijn verschillende gebouwen of afdelingen, u deelt een gebouw met andere bedrijven, er gelden specifieke veiligheidsvoorschriften of kwaliteitseisen,...)
 - > Het geheel van omstandigheden waaronder de taken in het kader van het Bodemdecreet (inclusief veldwerk) worden uitgevoerd.
 - Opdrachten en taken als erkende bodemsaneringsdeskundige.
 - Infrastructuur. De diensten (zoals personeelsdienst, administratieve dienst, informatica,...), de uitrusting, de voorzieningen en het instrumentarium die u nodig hebt om te functioneren.
 - Onafhankelijkheid, integriteit en vertrouwelijkheid. De wijze waarop u onpartijdigheid en onafhankelijkheid ten opzichte van klanten garandeert in uw strategische doelstellingen.
 - Personeel en vakbekwaamheid. Zie hoofdstuk 3.5
 - Klantenrelaties:
 - Registratie van contactgegevens, opdrachten, offertes, facturatie.
 - Communicatie: interne contactpersoon, opdrachtbevestiging, projectcoördinatie en -opvolging, overleg.
 - Leveranciers:
 - Registratie van contactgegevens, bestellingen, offertes, facturatie, aankoop van producten.
 - Communicatie: interne contactpersoon, bestelling, productopvolging, overleg.
- De activiteiten van uw bedrijf.
- De regio of regio's waarin u uw activiteiten uitvoert.

3.2 BEDRIJSPROCESSEN

U hebt een overzicht van uw bedrijfsprocessen. U maakt een onderscheid tussen de primaire, de sturende en de ondersteunende processen. De interactie tussen de beschreven processen wordt aangetoond.

Elk proces heeft een proceseigenaar die de volle bevoegdheid heeft om acties te ondernemen in functie van de effectiviteit en de efficiëntie van het proces.

Elk proces wordt beknopt beschreven, met minimaal de volgende gegevens:

- doel van het proces
- kritische succesfactoren
- kritische prestatie-indicatoren
- bronnen van input (zoals voorafgaande interne processen of externe activiteiten)
- input
- activiteiten
- output
- ontvangers van output (zoals daaropvolgende interne processen of externe activiteiten)
- gerelateerde documenten en documentatie
- betrokken partijen, zowel intern als extern
- ondersteuning en middelen

3.3 BEDRIJFSSTRUCTUUR

3.3.1 Organigram

Uw bedrijfsstructuur is beschreven in een organigram. Het organigram brengt de verschillende afdelingen in kaart en geeft weer in welke hiërarchische verhouding de afdelingen en medewerkers ten opzichte van elkaar staan.

Als uw bedrijf uit meerdere functionele eenheden of vestigingen bestaat, dan geeft u de onderlinge relaties weer.

Maakt uw bedrijf deel uit van een groter geheel (zoals een groep,...)? Beschrijf dan de groepsstructuur.

3.3.2 Communicatie

U hebt de communicatie tussen de verschillende afdelingen en vestigingen en tussen de medewerkers op een gestructureerde manier geregeld.

U hebt een overzicht van de bestaande interne en externe communicatie, de rapporteringslijnen en de overlegorganen. Daarin wordt beschreven:

- waarover er wordt gecommuniceerd;
- wie voor de communicatie verantwoordelijk is;
- wanneer er wordt gecommuniceerd;
- welke communicatievormen worden gebruikt;
- naar wie er wordt gecommuniceerd.

3.3.3 Erkenningen

U hebt een overzicht van alle (relevante) erkenningen waarover u beschikt.

3.4 DIRECTIE- EN BELEIDSVERKLARING

3.4.1 Uw kwaliteitsbeleid

U hebt een kwaliteitsbeleid opgemaakt, ingevoerd en gecommuniceerd. De actualiteit van dat kwaliteitsbeleid wordt bewaakt. Alle medewerkers kennen het kwaliteitsbeleid.

Het kwaliteitsbeleid beschrijft:

- de missie, visie en strategie, waarmee u aantoont dat u:
 - een duidelijk beeld hebt van uw toekomstige richting;
 - uw sterktes en zwaktes kent;
 - zicht hebt op opportuniteiten en bedreigingen die een impact kunnen hebben op uw toekomstige werking;
- de meetbare doelstellingen;
- hoe u de geldende wet- en regelgeving naleeft;
- hoe u aan de eisen van de klant voldoet;
- de interne communicatiekanalen die worden gebruikt om het kwaliteitsbeleid aan de medewerkers bekend te maken en in de praktijk te brengen;
- de externe communicatiekanalen die worden gebruikt om aan belanghebbende partijen het kwaliteitsbeleid kenbaar te maken;
- het engagement van de directie om te streven naar kwaliteit en naar continue verbetering van de activiteiten die in de bedrijfsprocessen beschreven zijn.

3.4.2 Directiebeoordeling

De directie beoordeelt periodiek (minstens jaarlijks) het kwaliteitssystem om de goede werking ervan na te gaan. Alle bedrijfsactiviteiten komen aan bod.

Daarbij worden minimaal de volgende items besproken:

- de realisatie van de acties die waren afgesproken in de voorgaande directiebeoordeling(en);
- actualiteit van uw kwaliteitsbeleid;
- de status van de kwaliteitsdoelstellingen en de kritische prestatie-indicatoren per bedrijfsproces;
- tevredenheid en feedback van klanten en andere betrokken partijen;
- de resultaten van audits en de effectiviteit van de genomen maatregelen bij vastgestelde non-conformiteiten;
- klachtenbeheer: overzicht en corrigerende maatregelen;
- beoordeling van leveranciers en onderaannemers;
- mogelijkheden voor verbetering, onder meer in functie van veranderingen die in het volgende werkjaar te verwachten zijn;
- de noodzakelijke investeringen in middelen, infrastructuur en mensen.

De directiebeoordeling resulteert in beslissingen en actiepunten voor verbetering. De directiebeoordeling, de beslissingen en de actiepunten worden gedocumenteerd.

3.5 FUNCTIEBESCHRIJVING EN COMPETENTIEMATRIX

3.5.1 Taken, rollen en verantwoordelijkheden

U legt vast welke functies er nodig zijn om de activiteiten uit te voeren die in de bedrijfsprocessen beschreven zijn. Voor elke functie hebt u een beschrijving van de taken, rollen en verantwoordelijkheden. De beschrijving vermeldt ook over welke (kritische) competenties, vaardigheden en attitudes de functiehouder moet beschikken.

U geeft voor elke functie aan welke medewerkers die mogen uitvoeren.

U hebt een beleid om met de handtekeningsbevoegdheid¹ om te gaan. Worden taken ook uitgevoerd door medewerkers die niet over handtekeningsbevoegdheid beschikken? Dan moet u kunnen aantonen dat het uiteindelijk resultaat geïmplementeerd werd door de ondertekenaar.

¹ De handtekeningsbevoegdheid is opgenomen in uw technische fiche van de OVAM.

3.5.2 Competenties

U zorgt er voor dat uw medewerkers over de vereiste competenties en vaardigheden beschikken om de activiteiten uit te voeren.

U hebt een competentiematrix met:

- de taken die worden uitgevoerd;
- de wet- en regelgeving die relevant is voor deze taken;
- de functies die de taken mogen uitvoeren;
- de namen van de medewerkers die de taken uitvoeren (eventueel met een vermelding van hun specialisatie).

U geeft voor elke functie aan wie de titularis vervangt bij een korte en bij een lange afwezigheid.

U hebt een overzicht van de interne bevoegdheidsverklaringen per personeelslid, inclusief opleidingen en eindevaluatie.

3.5.3 Vorming, training en opleiding

U zorgt er voor dat uw medewerkers permanent over de vereiste competenties beschikken om de toegewezen taken kwalitatief uit te voeren. U voorziet daarom de nodige vormings-, trainings- en opleidingsactiviteiten.

U hebt:

- een opleidingsplan;
- een onthaal- en opleidingsbeleid voor nieuwe medewerkers;
- per medewerker een overzicht van de gevolgde vormingen, trainingen en opleidingen;
- een evaluatie van de effectiviteit van de gevolgde opleiding.

3.5.4 Evaluatie en feedback

U evalueert uw medewerkers op regelmatige basis (minstens jaarlijks). U bespreekt de doelstellingen en gaat na of de deontologische code wordt gerespecteerd.

Deze evaluaties zijn aantoonbaar.

Op basis van deze evaluatie worden de kwalificaties van de medewerker bevestigd of ingetrokken.

De evaluatie geeft ook input voor het vormings-, trainings- en opleidingsprogramma van de medewerker.

3.5.5 Kennisbeheer

U bepaalt welke kennis nodig is om een kwalitatieve dienstverlening te garanderen en de wet- en regelgeving na te leven bij de uitvoering van de bedrijfsprocessen.

3.5.6 Personeelsbeheer

U hebt aandacht voor personeelsplanning, werving en selectie van personeel, regelingen voor stagiairs en tijdelijke werknemers, beheer en uitvoering van arbeidsvoorwaarden, werkdrukbeheersing, opleiding van nieuwe medewerkers, vorming tijdens de loopbaan en criteria voor promotie.

3.6 INTERNE AUDITS

3.6.1 Interne audits op bedrijfsprocessen

U voert periodiek interne audits uit op alle bedrijfsprocessen om na te gaan of het kwaliteitssysteem voldoet aan de eisen.

U hebt een auditprogramma dat beschrijft welke processen worden geaudit en wanneer en door wie dat gebeurt.

U beschikt over competente en onafhankelijke interne of externe auditoren.

Van elke audit wordt een rapport opgesteld. Het rapport beschrijft de uitgevoerde activiteiten en geeft aan welke corrigerende maatregelen genomen moeten worden.

3.6.2 Klantentevredenheid

U gaat na in welke mate uw klanten tevreden zijn over de geleverde diensten.

Jaarlijks onderzoekt u de algemene tevredenheid van uw klanten via een bevraging. U verwerkt de resultaten van deze bevraging.

3.6.3 Nacalculatie

U zorgt voor een nacalculatie van uw projecten. U hebt een duidelijk beeld van de verhouding tussen de initieel geschatte kostprijs en de uiteindelijke eindafrekening voor de klant. U hebt een visie op de aanvaardbaarheid daarvan.

3.7 DOCUMENTBEHEER

3.7.1 Beheersysteem voor documenten

U hebt een beheerssysteem voor interne en externe documenten.

U zorgt voor:

- een passende identificatie van de documenten;
- een hanteerbaar formaat;
- duidelijkheid over wie documenten wijzigt, beoordeelt en goedkeurt op geschiktheid;
- een medium voor de communicatie van de documenten;
- een correcte toegankelijkheid van de documenten voor relevante functies;
- een beveiliging van de documenten;
- een gepast systeem voor archivering van de documenten.

3.7.2 Beheer van rapporten die in het kader van het Bodemdecreet worden opgemaakt

U zorgt voor een duidelijke en correcte traceerbaarheid van het eindrapport.

Voor elk eindproduct is er duidelijkheid over de auteur(s), de revisor(en) en de eindverantwoordelijke met handtekeningsbevoegdheid.

Met een versiebeheer worden wijzigingen bijgehouden en is duidelijk wat de eindversie van het rapport is.

3.8 TOEGANGSCONTROLE EN BEVEILIGING

3.8.1 Beheer van gebouwen

U verzekert dat uw gebouwen voldoende beveiligd zijn en dat onbevoegden er geen toegang toe hebben.

Administratieve en technische lokalen zijn uitgerust met toegangscontrole.

U toont aan dat er op een gecontroleerde manier wordt omgegaan met toegangsrechten voor derden (zoals leveranciers, monsterophalers,...) tot bepaalde lokalen of delen ervan.

3.8.2 Beheer van ICT

U verzekert dat alle informatie- en communicatietechnologie voldoende beveiligd is, zodat onbevoegden er geen toegang toe hebben en data niet verloren kunnen gaan.

U kan aantonen dat:

- u beschikt over een back-upstelsysteem en dat de back-upbestanden correct bewaard worden;
- de nodige beveiligingsmaatregelen voorzien zijn;
- u beschikt over een paswoordbeheer.

3.9 KLACHTENBEHANDELING EN NON-CONFORMITEITEN

3.9.1 Klachtenbehandeling

U behandelt elke interne of externe klacht van klanten of andere belanghebbende partijen. U hebt hiervoor een klachtenregister.

Het klachtenregister beschrijft:

- Uw reactie op de klacht. Ook de verantwoordelijke van de reactie wordt vermeld. U gaat na of de klant of belanghebbende tevreden is over uw reactie.
- Uw oorzakenanalyse. U onderzoekt hoe de klacht zich heeft kunnen voordoen.
- De maatregelen die u neemt om de klacht in de toekomst te vermijden. Bijvoorbeeld door een risicoanalyse uit te voeren, werkwijzen aan te passen, documentatie aan te passen,...
- De mate waarin de genomen maatregelen tot het gewenste effect hebben geleid.

3.9.2 Non-conformiteiten gesignaleerd door de OVAM

U behandelt elke non-conformiteit die voortkomt uit afkeuringsbrieven van de OVAM, vastgestelde niet-conformiteiten bij veldwerk- of werfcontroles, externe audits door de OVAM en periodieke terugkoppelingen van de OVAM uit het individuele kwaliteitsdossier. U hebt hiervoor een register van non-conformiteiten.

Het register van non-conformiteiten beschrijft:

- Uw oorzakenanalyse. U onderzoekt hoe de non-conformiteit zich heeft kunnen voordoen.
- De maatregelen die u neemt om de non-conformiteit in de toekomst te vermijden. Bijvoorbeeld door een risicoanalyse uit te voeren, werkwijzen aan te passen, documentatie aan te passen,...
- De mate waarin de genomen maatregelen en corrigerende maatregelen tot het gewenste effect heeft geleid.

3.10 BEOORDELING VAN LEVERANCIERS EN ONDERAANNEMERS

3.10.1 Leveranciers en onderaannemers

U garandeert dat werkzaamheden die onder uw bevoegdheid worden uitgevoerd door derden voldoen aan uw eisen, de eisen van de klant en aan de wet- en regelgeving. Derde partijen zijn zowel leveranciers als onderaannemers.

U hebt criteria voor het selecteren en voor het evalueren van leveranciers en onderaannemers.

3.10.2 Aangekochte producten

U voert een kwaliteitscontrole uit op aangekochte producten die direct of indirect een impact hebben op de kwaliteit van de aan de klant geleverde dienst. U voert deze controle uit als u de producten ontvangt.

3.10.3 Evaluatie van leveranciers en onderaannemers

Periodiek be vraagt u uw medewerkers over uw leveranciers en onderaannemers. Deze bevraging leidt tot een interne, formele evaluatie van uw leveranciers en onderaannemers.

Jaarlijks evalueert u uw leveranciers en onderaannemers die een onmiddellijke invloed hebben op de kwaliteit van uw werking (zoals boorfirma's, laboratoria, aannemers,...). Deze evaluatie gebeurt met een leveranciersaudit. Veldwerk en alle eraan gerelateerde activiteiten evalueert u via een witness audit.

U brengt de betrokken leverancier of onderaannemer op de hoogte van de resultaten van uw leveranciersaudit of witness audit.

Aanvaarde leveranciers en onderaannemers worden per categorie² bijgehouden en aan de medewerkers kenbaar gemaakt.

3.11 MATERIEEL

3.11.1 Materiaal

U gaat na welk materiaal u nodig hebt voor een efficiënte dienstverlening. U stelt dit materiaal ter beschikking van uw medewerkers. Het materiaal moet goed onderhouden worden.

U hebt:

- een inventarislijst van al het beschikbare materiaal;
- een onderhoudskalender voor het preventief onderhoud, waarin ook de uit te voeren onderhoudswerkzaamheden worden vermeld.

² Zoals boorfirma's, laboratoria, aannemers van bodemsaneringswerken, bodembeheerorganisaties,...

Het preventief uitgevoerd onderhoud wordt gedocumenteerd.

Materiaal dat defect is of niet meer gebruikt kan worden, wordt hersteld. Hiervan houdt u de nodige documentatie bij. Materiaal dat niet meer hersteld kan worden, wordt definitief buiten gebruik gesteld.

3.11.2 Kalibratie van meetmiddelen

U gaat na welke meetmiddelen u nodig hebt voor een efficiënte dienstverlening. U stelt die meetmiddelen ter beschikking van uw medewerkers. De meetmiddelen moeten correct gekalibreerd worden.

U hebt:

- een inventarislijst van al de beschikbare meetmiddelen;
- een kalibratiekalender om de kalibraties of verificaties uit te voeren.

De uitgevoerde kalibraties worden gedocumenteerd.

U neemt maatregelen als uit de kalibratie of verificatie blijkt dat het meetmiddel buiten tolerantie was.

Meetmiddelen die defect zijn of niet meer gebruikt kunnen worden, worden hersteld. Hiervan houdt u de nodige documentatie bij. Meetmiddelen die niet meer hersteld kunnen worden, worden definitief buiten gebruik gesteld.

3.11.3 Omgeving waarin activiteiten worden uitgevoerd

U gaat na welke omgeving (zoals gebouwen, ruimtes, koelkasten, meettoestellen,...) nodig is om uw activiteiten uit te voeren. Specifieke eisen (bijvoorbeeld temperatuur) worden opgevolgd en de gegevens ervan bijgehouden, óók als u deeltaken uitbesteedt aan onderaannemers.

3.12 DEONTOLOGIE

U legt vast hoe u omgaat met deontologische codes, hoe u hierover periodiek naar de medewerkers communiceert en hen hierin opleidt.

U hebt een centraal meldpunt voor problemen die gerelateerd zijn aan de deontologie.

U kan aantonen hoe u:

- medewerkers beschermt tegen externe druk;
- omgaat met deontologische problemen;
- potentiële risico's op belangenvermenging beheerst.

3.13 VLAREL-GEbruikSEISEN VOOR ERKENNINGEN

U voldoet aan de gebruikseisen die het VLAREL oplegt om van uw erkenning gebruik te kunnen maken.

U kan aantonen dat u beschikt over:

- een polis burgerrechtelijke aansprakelijkheid: het verzekerde bedrag is aangepast aan de grootte en het aantal projecten dat u op jaarbasis uitvoert (artikel 34, §3 VLAREL);
- een geldige technische fiche van de OVAM: elke wijziging van gegevens die met de erkenning te maken hebben, bezorgt u onmiddellijk aan de OVAM (artikel 34, §5 VLAREL);
- een model voor risicoanalyse van bodemverontreiniging: het model is door de OVAM aanvaard en u kan een geldige licentie voorleggen (artikel 53/3, §1, 6° VLAREL).

Bent u erkend als bodemsaneringsdeskundige van type 2? Dan moet u bijkomend aantonen dat u beschikt over een mathematisch grondwatermodel dat door de OVAM is aanvaard (artikel 53/3, §2 VLAREL).

3.14 PROJECTUITVOERING

3.14.1 Klantencontacten

U zorgt voor duidelijke afspraken met de klant en voor een duidelijke beoordeling van de klanteneisen voordat u een contractuele verbintenis aangaat en een bepaalde dienst verleent.

U gaat als een goede huisvader om met de eigendommen van de klant. De eigendommen worden geïdentificeerd, beschermd en beveiligd.

3.14.2 Werkzaamheden

Per project toont u aan dat u de dienst onder beheerste omstandigheden verleende. Deze aantoonbaarheid is nodig voor:

- functies en taakverdeling
- uitvoering van veldwerk
- taken in het kader van grondverzet
- bodemonderzoeken
- bodemsanering
- uitvoering van risico-evaluaties
- uitvoering van grondwatermodelleringen
- uitbesteding van deelopdrachten
- rapportage

Alle werken worden uitgevoerd volgens de veiligheidswetgeving en –regelgeving. Het gebruikte materiaal voldoet aan de wettelijke vereisten.

U zorgt er voor dat monsterstalen op een correcte manier bewaard en aan het laboratorium overgedragen kunnen worden. De integriteit van de monsters moet gevrijwaard worden.

U hebt een procedure voor het uitvoeren van de metingen bij de klant. Als er hiervoor een methode is opgenomen in het CMA dan volgt u die.

BIJLAGE 1: BEGRIPPENLIJST

Corrigerende maatregel	Maatregel om geleverde producten of diensten die niet voldoen aan de gestelde kwaliteitseisen te verbeteren of om klachten op te lossen.
Deontologische code	Het geheel van beginselen, gedragsregels, richtlijnen en principes die als leidraad dienen bij de uitoefening van taken in het kader van het Bodemdecreet.
Klacht	Een uiting van ontevredenheid rond enerzijds de kwaliteit van een geleverd product of dienst, of anderzijds het niet nakomen van afspraken, klantvriendelijkheid.
Klachtenregister	Gedocumenteerd systeem waarin alle klachten zijn opgenomen die aan de erkende bodemsaneringsdeskundige zijn overgemaakt.
Klant	De natuurlijke persoon of rechtspersoon die de erkende bodemsaneringsdeskundige een opdracht geeft om taken in het kader van het Bodemdecreet uit te voeren.
Kritische prestatie-indicator	Variabele om prestaties te analyseren.
Kritische succesfactor	Factor die beslissend is voor het al dan niet behalen van een vooraf gesteld doel.
Kwaliteit	De mate waarin een geheel van eigenschappen en kenmerken voldoet aan eisen. Voor taken in het kader van het Bodemdecreet betekent kwaliteit dat deze taken werden uitgevoerd volgens de opgestelde richtlijnen en de wetgeving.
Kwaliteitsbeleid	Het kwaliteitsbeleid probeert op een gestructureerde wijze de kwaliteitsborging te beschrijven, waarbij continue verbetering van de geleverde diensten centraal staat. De meetresultaten uit interne audits, praktische ervaringen, klachten en externe informatie worden op regelmatige basis geëvalueerd en worden gebruikt om het kwaliteitszorgsysteem bij te sturen.
Kwaliteitsborging	Het aspect van kwaliteitszorg waarmee men vertrouwen wil geven dat aan kwaliteitseisen wordt voldaan.
Kwaliteitsdoelstelling	Wat wordt beoogd of waarnaar wordt gestreefd rond kwaliteit.
(Kwaliteits)eis	Behoeftte of verwachting die kenbaar is gemaakt, vanzelfsprekend is of dwingend voorgeschreven is.
Kwaliteitshandboek	Document dat het kwaliteitszorgsysteem toelicht. Het kwaliteitsbeleid en de kwaliteitsdoelstellingen zijn hierin vastgelegd. Het beschrijft het kwaliteitszorgsysteem dat wordt toegepast om de kwaliteit te waarborgen van de taken die in het kader van het Bodemdecreet worden uitgevoerd.
Kwaliteitszorgsysteem	Managementkader voor een georganiseerde zorgvuldigheid van samenwerken, om de kwaliteit bij de uitvoering van taken in het kader van het Bodemdecreet systematisch en continu te verbeteren.
Leverancier	Een bedrijf of persoon die een dienst of product levert als ondersteuning van uw werking.
Leveranciersaudit	Een audit die in opdracht van de bodemsaneringsdeskundige wordt uitgevoerd. De bodemsaneringsdeskundige bekijkt of de leverancier in staat is om kwaliteit te leveren. De bodemsaneringsdeskundige kan maatregelen eisen als hij afwijkingen vaststelt.

Onderaannemer	Een bedrijf of persoon die taken of deeltaken in het kader van het Bodemdecreet uitvoert in opdracht van de hoofdaannemer. Boorfirma's, laboratoria, aannemers voor de uitvoering van bodemsaneringswerken,... zijn onderaannemers.
Ondersteunend bedrijfsproces	Alle activiteiten die nodig zijn om de primaire bedrijfsprocessen mogelijk te maken.
Primair bedrijfsproces	Alle activiteiten waarvan de output direct bijdraagt aan het resultaat voor de klant. De primaire processen vormen het bestaansrecht van een bedrijf.
Procedure	Document dat de doelstellingen, het onderwerp en het toepassingsgebied van een activiteit beschrijft. Per taak wordt aangegeven door wie die wordt uitgevoerd en welke materialen, richtlijnen en documenten van toepassing zijn.
Richtlijn	Bindend voorschrift waaraan een bepaalde studie, rapport of handeling moet beantwoorden. Richtlijnen kunnen zowel interne als externe documenten zijn. Externe documenten bevatten de richtlijnen die zijn opgesteld door klanten, experts of de overheid. Standaardprocedures, codes van goede praktijk, het CMA, een leidraad, een ministerieel besluit,... zijn richtlijnen van de overheid.
Sturend bedrijfsproces	Alle activiteiten die nodig zijn om het bedrijf en de processen te kunnen besturen.
Uitbesteding	Taken of deeltaken in het kader van het Bodemdecreet die in uw opdracht worden uitgevoerd door een andere erkende bodemsaneringsdeskundige. Deze uitbestedingen kunnen gaan over het opstellen van grondwatermodelleringen of risico-evaluaties, de rapportage van decretale bodemonderzoeken omdat uw erkenning geschorst is of bij een te hoge werkdruk.
Veldwerk	Alle activiteiten en werkzaamheden die worden uitgevoerd op of in de omgeving van de in het kader van het Bodemdecreet te onderzoeken of te saneren grond. Het veldwerk wil veldgegevens verwerven. Veldwerk omvat onder andere: <ul style="list-style-type: none"> – de aanvaarding van de veldwerkopdracht – de planning en voorbereiding van het veldwerk (zoals keuze van materiaal, recipiënten, locatie van boringen en peilbuizen,...) – boringen, peilbuizen en pompputten plaatsen – (deel)stalen nemen, verpakken, conserveren (inclusief filteren en conserveringsmiddelen toevoegen) en transporteren – veldmetingen uitvoeren – in-situ alternatieve onderzoeksmethoden toepassen – veldwerkrapportage – overdracht van data, stalen en rapporten
Veldwerkopdracht	De opdracht waarin het veldwerk, dat moet worden uitgevoerd in het kader van het Bodemdecreet, wordt omschreven en verduidelijkt.
Veldwerkrapportage	Schriftelijke weergave van het veldwerk dat in het kader van het Bodemdecreet werd uitgevoerd en de gegevens die daarbij werden verzameld. De rapportage gebeurt volgens de richtlijnen van het CMA.
Witness audit	De bodemsaneringsdeskundige evalueert een leverancier of onderaannemer door mee te lopen en zo de leverancier of onderaannemer te beoordelen.