

**MODELDOCUMENTEN EN -PROTOCOLLEN**

DETAILHANDEL/GROOTHANDEL

[ADMINISTRATIE 3](#_Toc22204881)

[**Uittreksel KvK-, btw- en ubn-nummer** 4](#_Toc22204882)

[**Privacybeleid** 4](#_Toc22204883)

[**RI&E** 4](#_Toc22204884)

[**Modelprotocol ‘beheer van protocollen’** 4](#_Toc22204885)

[**Modelprotocol ‘beheer van registraties’** 4](#_Toc22204886)

[PERSONEEL 6](#_Toc22204887)

[**Bewijs van vakbekwaamheid, diploma’s en certificaten kwalificaties** 7](#_Toc22204888)

[**Modelorganigram (** 7](#_Toc22204889)

[DIER 8](#_Toc22204890)

[**Protocol ontvangst en controle zending levende have** 9](#_Toc22204891)

[**Modelregistratie ontvangst en controle zending levende have** 9](#_Toc22204892)

[**Modelreinigingsprotocol** 10](#_Toc22204893)

[**Modelvoerprotocol** 11](#_Toc22204894)

[**Modelregistratie huisvesting bij ziekte** 12](#_Toc22204895)

[**Gezondheidsprotocol** 12](#_Toc22204896)

[**Modelregistratie dierenartsbezoek** 12](#_Toc22204897)

[KLANT 14](#_Toc22204898)

[**Algemene voorwaarden** 15](#_Toc22204899)

[**Privacyverklaring** 15](#_Toc22204900)

[**Modelprotocol retour gekomen dieren** 15](#_Toc22204901)

[**Modelregistratie retour gekomen dieren** 15](#_Toc22204902)

[**Modelklachtenregistratie** 15](#_Toc22204903)

[**Modelklachtenprotocol** 15](#_Toc22204904)

# **ADMINISTRATIE**

## **Uittreksel KvK-, btw- en ubn-nummer**

- Voeg hier toe -

## **Privacybeleid**

- Voeg hier toe -

## **RI&E**

- Voeg hier toe -

## **Modelprotocol ‘beheer van protocollen’**

De ondernemer: [naam], vestiging [naam] is verantwoordelijk voor de uitgifte en goedkeuring op geschiktheid van deze protocollen. Dit gebeurt door zelf aan de hand van deze protocollen alle werkzaamheden een keer uit te voeren.

De protocollen worden naar behoefte geactualiseerd. Minimaal eens per jaar worden alle protocollen doorgenomen om te zien of actualisatie noodzakelijk is. Goedkeuring geschiedt door het opnemen van de geactualiseerde protocollen in de map protocollen.

Nieuw personeel ontvangt een set met protocollen bij indiensttreding. Tevens is de map/ordner ‘Protocollen’ in het bedrijf aanwezig en beschikbaar voor het personeel.

Protocollen worden in een (digitale) map opgeslagen met de naam ‘protocollen’.

Bij actualisatie van protocollen worden de oude versie van het protocol uit de (digitale) map verwijderd. De geactualiseerde versie draagt de datum van actualisatie. Al het personeel ontvangt een versie van geactualiseerde protocollen op schrift. In de map protocollen is een lijst aanwezig met daarop alle van toepassing zijnde protocollen en het versienummer van de meest recente versie.

## **Modelprotocol ‘beheer van registraties’**

De door het bedrijf gevoerde registraties worden op de onderstaande manier beheerd.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Naam Registratie** | **Plaats van opslaan** | **Toegang** | **Bewaarperiode** | **Beheerder** |
| **Bedrijfsgegevens** | Administratie onderneming | Beheerder/personeel | vast | Volgens taakverdeling |
| **Vakbekwaamheid en** **kwalificaties** | Administratieonderneming | Beheerder/personeel | vast | Volgens taakverdeling |
| **Soorten- en herkomstgegevens**  | Excelsheet/ordner | Beheerder/Personeel | vast | Volgens taakverdeling |
| **Ontvangst en controle zending levende have** | Excelsheet/ordner | Beheerder/personeel | vast | Volgenstaakverdeling |
| **Huisvesting bij ziekte** | Excelsheet/ordner | Personeel | nvt | Volgens taakverdeling |
| **Dierenartsenbezoek** | Excelsheet/ordner | Personeel | nvt | Volgens taakverdeling |
| **Klachten** | Excelsheet/ordner(Klachtenboek) | Personeel | nvt | Volgens taakverdeling |

- Lees de norm en beschrijf hier jouw werkwijze -

Denk aan de volgende punten:

* Registraties mogen zowel digitaal als op papier (map/ordner) beheerd worden. Je mag uiteraard je eigen systeem van registratie gebruiken zolang de verplichte informatie (zie boven) maar vindbaar is.
* Registraties worden indien van toepassing vernietigd door versnippering in de papierversnipperaar of verscheurd en in de papiercontainer gedeponeerd.

# **PERSONEEL**

## **Bewijs van vakbekwaamheid, diploma’s en certificaten kwalificaties**

- Voeg hier toe -

## **Modelorganigram (**

1.A. Vul hier de functienaam en taken van de ‘beheerder’ in

1.B. Vul hier de naam en kwalificaties (afgeronde opleidingen en cursussen) van de ‘beheerder’ in

2.A. Vul hier de functienaam en taken van de ‘gekwalificeerde dierverzorger(s) en/of de vervanger(s) van de beheerder’ in

2.B. Vul hier de naam en kwalificaties (afgeronde opleidingen en cursussen) van de ‘gekwalificeerde dierverzorger(s) en/of de vervanger(s) van de beheerder’ in

3.A. Vul hier de functienaam en taken van de ‘dierverzorger(s) in die onder leiding werken’ in

3.B. Vul hier de naam en kwalificaties (afgeronde opleidingen en cursussen) van de ‘dierverzorger(s) in die onder leiding werken’ in

# **DIER**

## **Protocol ontvangst en controle zending levende have**

- Lees de norm en beschrijf hier jouw werkwijze -

Denk aan de volgende punten:

* Bij de zending wordt rekening gehouden met aspecten van welzijn, diergezondheid, voorkomen van insleep van dierziekten en risico’s met betrekking tot invasieve soorten. Er worden alleen dieren ingekocht die in de positieflijst/huisdierenlijst voorkomen.
* Voorafgaande aan levering wordt huisvesting voor nieuwe dieren voorbereid, schoongemaakt en indien nodig ontsmet.
* Dieren worden te allen tijde van de leverancier aangenomen, tenzij de geleverde dieren niet aan alle eisen voldoen en de terugreistijd naar de leverancier minder dan 5 uur bedraagt.
* Aangeleverde dieren worden zo spoedig mogelijk na ontvangst uitgepakt. De factuur wordt in een vaste (digitale) map opgeslagen. Giftige dieren worden geregistreerd in een (digitaal) document.
* Alle aangeleverde dieren worden geïnspecteerd op gezondheid, welzijn, misvormingen en stress. Afwijkingen worden door de verantwoordelijke persoon geregistreerd in een (digitaal) document. Hierbij worden geregistreerd: datum, leverancier, soort, afwijking, maatregel.
* Bij opvang kunnen de volgende standaard behandelingen worden toegepast:
	+ Siervis: toevoegen zout (maximaal 100 gr./100 liter), antiparasitaire behandeling;
	+ Reptielen, vogels, zoogdieren: behandeling tegen wormen.
* Indien noodzakelijk worden dieren eerst in quarantaine/ziekenboeg/isolatieruimte geplaatst en medisch behandeld. Medische behandelingen moeten worden afgemaakt. Bij import van dieren wordt een quarantaine periode aangehouden van minimaal 3 dagen, met uitzondering van mannetjes van *Betta splendens*.
* Er vindt terugkoppeling plaats naar de leverancier over geconstateerde afwijkingen en sterfte bij aankomst en binnen 24 uur na aankomst.
* Dieren komen pas uit quarantaine wanneer ze eten.

## **Modelregistratie ontvangst en controle zending levende have**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Datum | Soort | Aantal | Ziekte-verschijnsel / gebreke / sterfte | Maatregel | Leverancier | Datum terug-koppeling naar leverancier |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |

## **Modelreinigingsprotocol**

**Verkoopruimte**

De verkoopruimte voor levende dieren wordt wekelijks op [dag] schoongemaakt en ontsmet met [gebruikte schoonmaak / ontsmettingsmiddel].

**Dierverblijven**

De namen van de personen verantwoordelijk voor reiniging en ontsmetten van dierverblijven zijn vastgelegd in de taakverdeling.

Uitsluitend personeel en dierenarts hanteren dieren. Het is anderen (klanten) niet toegestaan dieren aan te raken.

**Per diergroep**

Aquarium- en vijverdieren

Dagelijkse reiniging vindt plaats in de ochtend volgens taakverdeling.

Wekelijkse reiniging vindt plaats op [dag] volgens taakverdeling.

* Dagelijks worden voedselresten verwijderd.
* Wekelijks worden alle aquaria gereinigd: ruiten worden aan binnenkant gereinigd, voorruit wordt aan de buitenkant gereinigd.
* Filters worden gecontroleerd en filtermassa eventueel uitgespoeld, indien nodig vervangen.

Reptielen en amfibieën

Dagelijkse reiniging vindt plaats in de ochtend volgens taakverdeling.

Wekelijkse reiniging vindt plaats op [dag] volgens taakverdeling.

* Dagelijks worden aanwezige voeder- en drinkbakken gereinigd. Bij gebruik van vochtige voeders worden voederbakken dagelijks ontsmet met [ontsmettingsmiddel].
* Voedseloverschotten vervellingsresten worden, indien relevant, verwijderd.
* Wekelijks worden aanwezige voeder- en drinkbakken ontsmet met [ontsmettingsmiddel].
* Wekelijks worden alle terraria gereinigd: ruiten worden aan binnenkant gereinigd, voorruit wordt aan de buitenkant gereinigd.
* Wekelijks wordt de bodembedekking gecontroleerd en indien noodzakelijk vervangen.
* Terraria worden na uitverkoop volledig gereinigd en tenminste eens per half jaar volledig ontsmet met [ontsmettingsmiddel].

Zoogdieren

Dagelijkse reiniging vindt plaats in de ochtend volgens taakverdeling.

Wekelijkse reiniging vindt plaats op [dag] volgens taakverdeling.

* Dagelijks worden aanwezige voeder- en drinkbakken gereinigd. Bij gebruik van vochtige voeders worden voederbakken dagelijks ontsmet met [ontsmettingsmiddel].
* Voedseloverschotten worden, indien relevant, verwijderd.
* Wekelijks worden aanwezige voeder- en drinkbakken ontsmet met [ontsmettingsmiddel].
* Wekelijks worden alle verblijven gereinigd: ruiten worden aan binnenkant gereinigd, voorruit wordt aan de buitenkant gereinigd.
* Wekelijks wordt de bodembedekking gecontroleerd en indien noodzakelijk vervangen.
* Verblijven worden na uitverkoop volledig gereinigd en tenminste eens per half jaar volledig ontsmet met [ontsmettingsmiddel].

Vogels

Dagelijkse reiniging vindt plaats in de ochtend volgens taakverdeling.

Reiniging vindt plaats op [dag] en op [dag] volgens taakverdeling.

* Dagelijks worden aanwezige voeder- en drinkbakken gereinigd. Bij gebruik van vochtige voeders worden voederbakken dagelijks ontsmet met [ontsmettingsmiddel].
* Tweemaal per week wordt de bodembedekking gecontroleerd en indien noodzakelijk vervangen.
* Tweemaal per week worden verblijven wanden en zitstokken gereinigd.
* Wekelijks worden aanwezige voeder- en drinkbakken ontsmet met [ontsmettingsmiddel].
* Verblijven worden na uitverkoop volledig gereinigd en tenminste eens per half jaar volledig ontsmet met [ontsmettingsmiddel].

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Schoonmaak van | Omschrijving schoonmaaktaak | Schoonmaakmiddelen/-benodigdheden | Wie | Wanneer |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

## **Modelvoerprotocol**

- Lees de norm en beschrijf hier jouw werkwijze –

De namen van de personen verantwoordelijk voor voeren van dieren zijn vastgelegd in de organigram.

**Per diergroep**

Aquariumdieren

Er wordt dagelijks voor opening van de winkel naar behoefte van de dieren gevoerd.

Er wordt afhankelijk van de soort, gebruik gemaakt van de volgende voeders:

* Droogvoeders [merken]
* Diepvriesvoeders [merken]
* Levende voedseldieren [soorten]

Reptielen en amfibieën

Er wordt dagelijks voor opening van de winkel naar behoefte van de dieren gevoerd (bij sommige dieren kan dit betekenen dat er soms langdurig niet gevoerd wordt). Er wordt afhankelijk van de soort gebruik gemaakt van de volgende voeders:

* Fruit [soorten]
* Vloeibaar voer [merk]
* Levende voedseldieren [soorten]
* Eventueel ander voer [aangeven]

Zoogdieren

Er wordt dagelijks voor opening van de winkel naar behoefte van de dieren gevoerd.

Er wordt afhankelijk van de soort gebruik gemaakt van de volgende voeders:

* Samengestelde korrelvoeders
* Vlees
* Vis
* Voedseldieren (diepvries of levend)
* Gras/hooi
* Lucerne
* Takken
* Wortelen/bieten
* Groenten
* Fruit
* Melkproducten

Vogels

Er wordt dagelijks voor opening van de winkel naar behoefte van de dieren gevoerd.

Er wordt afhankelijk van de soort gebruik gemaakt van de volgende voeders:

* Gemengde zaden
* Universeelvoer
* Korrelvoeders
* Palletvoer
* Nectar
* Vis
* Diepvrieskuikens
* Fruit
* Voedseldieren
* Blikvoeders voor honden en katten

## **Modelregistratie huisvesting bij ziekte**

*Huisvesting in quarantaine, isolatieruimte of ziekenboeg*

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Datum | Soort | Aantal | Reden | Maatregel |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

## **Gezondheidsprotocol**

- Lees de norm en beschrijf hier jouw werkwijze –

Denk aan de volgende punten:

* De namen van de gekwalificeerde personen verantwoordelijk voor dagelijkse controle van dieren zijn vastgelegd in de organigram.
* Alle dieren worden dagelijks [vóór/kort na] opening van de winkel gecontroleerd.
* Bij de dagelijkse controle wordt gelet op conditie, gedrag en ziekteverschijnselen.
* Afwijkingen die maatregelen behoeven en de genomen maatregelen worden bijgehouden in het boek ‘Dagelijkse controles’ in de computer.
* Zieke dieren, behalve siervissen, worden in een ziekenboeg geplaatst. Bij siervissen wordt op het aquarium aangegeven dat de dieren ziek zijn. Zieke dieren worden niet verkocht.
* Indien noodzakelijk wordt de dierenarts ingeschakeld. Dierenartsenbezoek wordt vastgelegd in het boek “Dierenartsenbezoek’ in de computer.
* Dode dieren worden direct bij constatering of attenderen verwijderd

## **Modelregistratie dierenartsbezoek**

Naam Dierenarts:

Adres:

Postcode en plaats:

Telefoon:

E-mail:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Datum | Reden voor bezoek | Acuut ingrijpen noodzakelijk | Ingrijpen besproken met/gemeld aan klant |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

# **KLANT**

## **Algemene voorwaarden**

- Voeg hier toe -

## **Privacyverklaring**

- Voeg hier toe -

## **Modelprotocol retour gekomen dieren**

- Lees de norm en beschrijf hier jouw werkwijze –

Denk aan de volgende punten:

* Vraag de klant naar reden retourneren;
* Controleer gezondheid dier;
* Plaats het dier in quarantaine voor de duur van [x] dagen;
* Registreer het dier;
* Bepaal vervolgacties.

## **Modelregistratie retour gekomen dieren**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Datum retour | Datum verkoop | Soort | Aantal | Reden retourneren | Aangenomen of geweigerd  | Bijzonderheden |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |

## **Modelklachtenregistratie**

|  |  |
| --- | --- |
| Gegevens klant (Naam, adres, telefoon, e-mail) |  |
| Datum klacht |  |
| Omschrijving klacht |  |
| Naam klachtenbeheerder |  |
| Omschrijving actie klachtenbeheerder |  |
| Genomen maatregel |  |
| Datum terugmelding naar klant |  |

## **Modelklachtenprotocol**

Klachten worden afgehandeld door een klachtenbeheerder. In de taakverdeling is aangegeven wie deze functie vervult.

Klachten worden genoteerd in het ‘Klachtenboek’ in de computer (of in de papieren versie) volgens de formulering door de klant. Hierbij wordt naam, adres en telefoonnummer van de klant genoteerd.

Indien de klacht de behandeling door een medewerker betreft, wordt de klacht besproken met deze medewerker. Onderzocht wordt in hoeverre de klacht terecht is en hoe dergelijke klachten in de toekomst kunnen worden voorkomen.

Indien een klacht een geleverd product betreft wordt onderzocht in hoeverre de klacht terecht is en hoe dergelijke klachten in de toekomst kunnen worden voorkomen.

Van conclusies, genomen acties en maatregelen ter preventie wordt aantekening gehouden in het Klachtenboek. De klager ontvangt tevens bericht van conclusies, acties en genomen maatregelen.