



MODEL PROTOCOLLEN DETAILHANDEL IN DIEREN

Beheer van protocollen
Beheer van registraties
Ontvangst dieren
Reiniging en ontsmetting
Voeren
Controle van dieren
Klachten

Onderstaande concept-protocollen bevatten alle onderdelen die voor een certificatie overeenkomstig het certificatieschema van Stichting Dierbaar voor Groot- en detailhandel in dieren. Zij dienen echter wel aan de lokale omstandigheden en werkwijzen te worden aangepast en aangevuld.

Naam Ondernemer	
Protocol behorend bij Artikel 4.1	Naam: Beheer van protocollen
Dit protocol regelt de omgang met protocollen	Versie: 25-01-2011

a) De verantwoordelijke voor uitgifte de protocollen goedkeurt op geschiktheid.

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.

b) De verantwoordelijke de protocollen indien nodig actualiseert en goedkeurt.

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.

c) Relevante versies van de protocollen op de werkplek beschikbaar zijn.

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

d) Protocollen leesbaar en gemakkelijk herkenbaar blijven.

Protocollen worden in plastic hoesjes opgeborgen in de map "Protocollen".

e) Onbedoeld gebruik van vervallen protocollen wordt voorkomen, en geschikte identificatie toe wordt gepast als ze om welke reden dan ook worden bewaard.

Bij actualisatie van protocollen worden de oude versie van het protocol uit de map protocollen verwijderd. De geactualiseerde versie draagt de datum van actualisatie. Al het personeel ontvangt een versie van geactualiseerde protocollen op schrift.

Naam Ondernemer	
Protocol behorend bij Artikel 4.2	Naam: Beheer van registraties
Dit protocol beschrijft de omgang met en de basis voor registraties	Versie: 25-01-2011

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

Naam Registratie	Plaats van opslaan	Toegang	Bewaar periode	Beheerder	Artikel Norm
Opleiding/ werkervaring	Bv. Personeelsdossier	Ondernemer	Onbeperkt	Ondernemer	5.1.1
Taakverdeling	Bv. Personeelsdossier	Personeel	Jaar	Ondernemer	6.1.1
Soorten en herkomst	BV. Map Inkoop	Personeel	5 jaar	Volgens taakverdeling	7.1
Giftige dieren	BV. Computer boek 'Giftige dieren'	Personeel	1 jaar	Volgens taakverdeling	7.2
Afwijkingen bij ontvangst	Bv. Computer boek 'Afwijkingen'	Personeel	1 jaar	Volgens taakverdeling	8.2.1b 8.2.3
Dieren in quarantaine	Bv. Computer boek "Quarantaine"	Personeel	1 jaar	Volgens taakverdeling	11.1.2
Afwijkingen bij controle	Bv. Computer boek 'Dagelijkse controles'	Personeel	1 jaar	Volgens taakverdeling	11.2.2
Contact dierenarts	Bv. Computer boek 'Dierenarts'	Ondernemer	2 jaar	Ondernemer	11.3
Klachten	Bv. 'Klachtenboek'	Personeel	3 jaar	Volgens taakverdeling	13.2

Registraties worden indien van toepassing vernietigd door deponeren in de vuilnisbak, eventueel na versnippering.

Registraties mogen zowel op papier als digitaal beheerd worden.

Naam Ondernemer	
Protocol behorend bij Artikel 8.2.1	Naam: Ontvangst dieren
Dit protocol beschrijft de maatregelen bij ontvangst van levende have.	Versie: 25-01-2011

- a) Bij bestellingen 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 voorkomen.
- b) Voorafgaande aan levering wordt huisvesting voor nieuwe dieren voorbereid, schoongemaakt en indien nodig ontsmet.
- c) 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.
- d) Aangeleverde dieren worden zo spoedig mogelijk na ontvangst uitgepakt. De factuur wordt opgeslagen in de Inkoopmap. Giftige dieren worden ingeschreven in het boek 'Giftige dieren' in de computer.
- e) Alle aangeleverde dieren worden geïnspecteerd op gezondheid, welzijn, misvormingen en stress. Afwijkingen worden door de verantwoordelijke persoon geregistreerd in het boek 'Afwijkingen' in de computer. Hierbij worden geregistreerd: datum, leverancier, soort, afwijking, maatregel.
- f) Bij opvang kunnen de volgende standaard behandelingen worden toegepast:
 - o Siervis: toevoegen zout (maximaal 100 gr./100 liter), antiparasitaire behandeling
 - o Reptielen, vogels, zoogdieren: behandeling tegen wormen
- g) Indien noodzakelijk worden dieren eerst in quarantaine/ziekenboeg 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*.
- h) Er vindt terugkoppeling plaats naar de leverancier over geconstateerde afwijkingen en sterfte bij aankomst en binnen 24 uur na aankomst.
- i) Dieren komen pas uit quarantaine wanneer ze eten.

De namen van de personen verantwoordelijk voor reiniging en ontsmetten van

Naam Ondernemer	
Protocol behorend bij Artikel 9.2.1	Naam: Reiniging en ontsmetting
Dit protocol legt vast hoe er in het bedrijf wordt schoongemaakt en ontsmet	Versie: 25-01-2011

dierverslijven zijn vastgelegd in de taakverdeling.

Verkoopruimte

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

Dierverslijven

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

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

Per diergroep

Aquariumdieren (Bijlage A.3)

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 (Bijlage B.4)

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 (Bijlage C.2)

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 (Bijlage E.2)

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].
- Twee maal per week wordt de bodembedekking gecontroleerd en indien noodzakelijk vervangen.
- Twee maal 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].

Naam Ondernemer	
Protocol behorend bij Artikel 10.1.1	Naam: Voeren
Dit protocol legt vast hoe er binnen het bedrijf wordt gevoerd.	Versie: 25-01-2011

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

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:

- Droogvoerders [merken]
- Diepvriesvoerders [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 korrelvoerders | ○ Lucerne |
| ○ Vlees | ○ Takken |
| ○ Vis | ○ Wortelen/bieten |
| ○ Voedseldieren (diepvries of levend) | ○ Groenten |
| ○ Gras/hooi | ○ 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 | ○ Diepvrieskuikens |
| ○ Universeelvoer | ○ Fruit |
| ○ Korrelvoerders | ○ Voedseldieren |
| ○ Palletvoer | ○ Blikvoerders voor honden en katten |
| ○ Nectar | |
| ○ Vis | |

Naam Ondernemer	
Protocol behorend bij Artikel 11.2.1	Naam: Controle van dieren
Dit protocol legt vast hoe de levende have wordt gecontroleerd	Versie: 25-01-2011

- De namen van de gekwalificeerde personen verantwoordelijk voor dagelijkse controle van dieren zijn vastgelegd in de taakverdeling.
- 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 ziekenboek 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.

Naam Ondernemer	
Protocol behorend bij Artikel 13.2	Naam: Klachten
Dit protocol geeft aan hoe in het bedrijf wordt omgegaan met klachten	Versie: 25-01-2011

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

Klachten worden genoteerd in het 'Klachtenboek' in de computer 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.