

# MPS-Quality

## Certificatiecriteria

Datum van uitgifte	: 17 maart 2006
Herziening	: 2
Versie	: MPS-Quality Certificatieschema v2
Vastgesteld door	: Het College van Deskundigen MPS, d.d. 23 november 2022.
Bekrachtigd door	: Het Bestuur MPS, d.d. 7 december 2022.
Datum van ingang	: 1 januari 2024

In geval van twijfel of onduidelijkheid geldt de Nederlandse versie van het certificatieschema.

Niets uit dit certificatieschema mag worden verveelvoudigd en/of openbaar gemaakt zonder voorafgaande toestemming van Stichting MPS.

Het certificatieschema MPS-Quality bestaat uit de volgende documenten:

**MPS-Quality Certificatiecriteria**

MPS-Quality Termen en definities

MPS Governance

Gebruiksaanwijzingen voor het uniforme MPS-Vignet

## Inhoudsopgave

<b>0</b>	<b>Algemene voorschriften</b> .....	<b>5</b>
0.1	Toepassingsgebied .....	5
0.2	Doel.....	5
0.3	Financiën .....	6
0.4	Aansprakelijkheid .....	6
0.5	Certificatie-instellingen .....	6
0.6	Certificatieonderzoek .....	6
0.7	Periodieke controles .....	7
0.8	Thematisch onderzoek .....	7
<b>1</b>	<b>Managementprocessen</b> .....	<b>8</b>
1.1	Verbetermanagement .....	8
1.1.1	Voorwaarden voor verbetermanagement.....	8
1.2	Personeel & organisatie.....	9
1.2.1	Voorwaarden voor personeel & organisatie.....	9
<b>2</b>	<b>Ondersteunende processen</b> .....	<b>11</b>
2.1	Documentenbeheer .....	11
2.1.1	Voorwaarden voor documentenbeheer .....	11
2.2	Klanttevredenheid.....	11
2.2.1	Voorwaarden voor klanttevredenheid .....	11
2.3	Klachtenbehandeling.....	12
2.3.1	Voorwaarden voor klachtenbehandeling .....	12
<b>3</b>	<b>Sierteelt</b> .....	<b>14</b>
3.1	Inkoop .....	14
3.1.1	Voorwaarden voor inkoop .....	14
3.2	Oogsten, sorteren, verpakken .....	15
3.2.1	Voorwaarden voor oogsten, sorteren en verpakken .....	15
3.3	Opslag .....	16
3.3.1	Voorwaarden voor opslag .....	16
3.4	Verkoop.....	17
3.4.1	Voorwaarden voor verkoop .....	17
3.5	Afleveren .....	18
3.5.1	Voorwaarden voor afleveren.....	18
3.6	Houdbaarheidstest .....	19
3.6.1	Voorwaarden voor houdbaarheidstest.....	19
<b>4</b>	<b>Boomkwekerij</b> .....	<b>21</b>
4.1	Inkoop .....	21
4.1.1	Voorwaarden voor inkoop .....	21
4.2	Contractteelt.....	24
4.2.1	Voorwaarden voor contractteelt .....	24
4.3	Grond.....	26
4.4	Geïntegreerde bestrijding .....	26
4.5	Bemesting .....	27
4.6	Selectie .....	27
4.7	Rooien .....	27
4.8	Opslag .....	28
4.8.1	Voorwaarden voor opslag.....	28
4.9	Sorteren, verpakken en afleveren .....	29
4.9.1	Voorwaarden voor sorteren, verpakken en afleveren.....	29
4.10	Transport.....	31
4.11	Beheersing van producten met afwijkingen .....	32

## **5 MPS-Quality Sanctiereglement ..... 33**

Bijlage A: Normen houdbaarheid MPS-Quality.

Bijlage B: Een praktische leidraad voor het zelf uitvoeren van houdbaarheidsonderzoek.

Bijlage C: Voorwaarden melden klachten bij het Centraal Klachten Meldpunt

## 0 Algemene voorschriften

### 0.1 Toepassingsgebied

~~a) Het certificatieschema is van toepassing op sierteeltproducten. De eisen hebben betrekking op de kwaliteit van sierteeltproducten, de kwaliteit van inkoop-, verkoop- en oogstprocessen, informatie-uitwisseling met leveranciers en afnemers, de interne organisatie van het bedrijf met inbegrip van kwaliteitsbeleid, opleiding en verbetermanagement. Het certificatieschema is van toepassing op het telen, rooien, bewaren, verpakken, afzetten, inkopen en verkopen van boomkwekerijproducten. De eisen hebben betrekking op kwaliteit van boomkwekerijproducten, de kwaliteit van het productieproces, informatie-uitwisseling met leveranciers en afnemers, de interne organisatie van het bedrijf met inbegrip van kwaliteitsbeleid, opleiding en verbetermanagement.~~

Het certificatieschema is van toepassing op sierteelt- en boomkwekerijproducten. De eisen hebben betrekking op de kwaliteit van de producten, de kwaliteit van het productieproces, informatie-uitwisseling met leveranciers en afnemers, de interne organisatie van het bedrijf met inbegrip van kwaliteitsbeleid, opleiding en verbetermanagement.

- b) De certificaathouder is een teler van sierteeltproducten en/ of boomkwekerijproducten.
- c) Teneinde te waarborgen dat productieprocessen, producten en diensten kunnen voldoen aan de in het certificatieschema genoemde eisen, beschikt certificaathouder over een kwaliteitssysteem. De certificaathouder dient aantoonbaar te kunnen maken dat het gehanteerde kwaliteitssysteem en de toepassing daarvan voldoet aan de voorwaarden van het certificatieschema. De certificaathouder kan geen van toepassing zijnde bedrijfsonderdelen, die onder de directe invloedssfeer vallen van het certificatieschema MPS-Quality, uitsluiten. Alle relevante bedrijfsonderdelen moeten worden meegenomen in de beoordeling door de certificatie-instelling.
- d) Certificatie geschiedt per juridische eenheid.

### 0.2 Doel

- a) Het doel van het certificatieschema is:
  - 1. het bevorderen van een herkenbare marktpositie van producenten in de sierteeltsector en boomkwekerijsector, die de kwaliteit van sierteeltproducten/ boomteeltproducten en de processen na de oogst van deze producten op een effectieve wijze beheersen;
  - 2. het stimuleren van verbeteringen in het kwaliteitsmanagement van telers van sierteeltproducten en/of boomkwekerijproducten;
  - 3. het versterken van het (kwaliteits)imago van de sierteeltbranche/ boomkwekerijbranche;
  - 4. het leveren van een bijdrage aan versterking van de kwaliteitsbeheersing in de hele keten van productie en afzet van sierteeltproducten/ boomkwekerijproducten.
- b) Het certificatieschema draagt bij aan het bereiken van dit doel door middel van:
  - 1. het aangeven van criteria voor een goed kwaliteits- en milieumanagement voor producenten van sierteeltproducten/ boomkwekerijproducten in de vorm van voorwaarden;
  - 2. het opnemen van voorwaarden in het certificatieschema, die een goede samenwerking en afstemming met toeleveranciers en afnemers in de keten van productie en afzet van sierteeltproducten en boomkwekerijproducten helpen versterken.
  - 3. de uitgifte van een collectief keurmerk en het bevorderen van de bekendheid van het certificatieschema en dit keurmerk;
  - 4. het stimuleren van verbeteringen in het certificatieschema met als doel het kwaliteitsmanagement van de deelnemende bedrijven en de sierteeltbranche/ boomkwekerijbranche in zijn geheel verder te versterken.

### 0.3 ~~Financiën~~

- ~~a) De deelnemer of certificaathouder is verplicht tot het betalen van een jaarlijkse bijdrage aan MPS. Het bestuur van MPS stelt voor ieder jaar een begroting samen. Bij het besluit tot vaststelling van de begroting wordt de hoogte van deze jaarlijkse bijdrage vastgesteld voor MPS-Quality.~~
- ~~b) De jaarlijkse bijdragen bestaan uit:
  - ~~— bijdragen in de kosten van bestuur en beheer~~
  - ~~— bijdragen in de kosten van promotieactiviteiten.~~~~
- ~~c) De aanvrager en certificaathouder zijn de kosten van het certificatieonderzoek en van de periodieke controles verschuldigd aan de uitvoerende certificatie-instelling. Deze kosten worden door de betreffende certificatie-instelling rechtstreeks gefactureerd op basis van een overeenkomst tussen de certificatie-instelling en de aanvrager respectievelijk de certificaathouder.~~

### 0.4 ~~Aansprakelijkheid~~

- ~~a) MPS, de VBN en haar leden zijn op geen enkele wijze aansprakelijk voor eventuele schade, hoe ook genoemd, van aanvragers, van certificaathouders of van derden voortvloeiende uit of verband houdende met de uitvoering van het certificatieschema. De certificaathouders vrijwaren MPS, de VBN en haar leden tegen aanspraken van derden.~~

### 0.5 Certificatie-instellingen

- a) Controle op het voldoen aan de voorwaarden van MPS-Quality en certificatie wordt uitgevoerd door een certificatie-instelling die daartoe een overeenkomst met MPS heeft gesloten.
- b) Bij de controles dient gebruik te worden gemaakt van gekwalificeerde auditoren:
  - die beschikken over aantoonbare kennis van en ervaring in de sierteeltsector/boomkwekerijsector. Een en ander moet blijken uit een voltooide tuinbouwopleiding op tenminste MBO/HBO niveau of gelijkwaardig, aangevuld met tenminste 2 jaar relevante werkervaring;
  - die beschikken over kennis over kwaliteitszorg;
  - die een meerdaagse cursus voor het uitvoeren van audits hebben gevolgd;
  - die minimaal 10 certificatieaudits hebben uitgevoerd voor product- en/of systeemcertificatie, danwel minimaal 1 initiële certificatieaudit of twee periodieke controles voor MPS-Quality als trainee hebben uitgevoerd onder toezicht van een gekwalificeerde MPS-Quality auditor;
  - die gedegen kennis hebben van het certificatieschema MPS-Quality en deze kennis op peil houden door deelname aan door MPS georganiseerd auditorenoverleg en door jaarlijks tenminste 1 initieel certificatieonderzoek of twee periodieke controles voor MPS-Quality uit te voeren.
  - waarvan de onafhankelijkheid is gewaarborgd.

### 0.6 Certificatieonderzoek

- a) Alvorens een certificatieaudit wordt aangevraagd werkt de aanvrager al minimaal 3 maanden volgens de voorwaarden van MPS-Quality. Tevens dient de aanvrager voordat de certificatie audit plaatsvindt interne controles te hebben uitgevoerd (1.1), een klanttevredenheidsonderzoek (2.2) en een leveranciersbeoordeling (3.1), allen conform het certificatieschema. Indien van één of meerdere van deze punten bij aanvang van de certificatie audit wordt geconstateerd dat deze niet is uitgevoerd, wordt de audit afgebroken. De financiële consequenties van het afbreken van de audit zijn voor rekening van de aanvrager.

- b) Bij de initiële beoordeling (certificatieonderzoek) onderzoekt de certificatie-instelling bij aanvragers van het certificaat of het kwaliteitssysteem en het product van de aanvrager voldoet aan de gestelde eisen zoals weergegeven in het certificatieschema.
- c) De duur van de initiële beoordeling bedraagt minimaal 6 uren. Bij meer dan één locatie wordt in overleg met de inspectie-instelling bepaald hoeveel tijd er extra nodig is voor het bezoeken en beoordelen van het gehele bedrijf.
- d) Het combineren van de certificatieaudit voor MPS-Quality met een audit voor een andere certificatieregeling is toegestaan.
- e) De beoordelingen vinden plaats d.m.v. gesprekken met directie en/of medewerkers van het bedrijf van de aanvrager, waarnemingen op de bedrijfslocaties, beoordeling van registraties en administratieve gegevens en beoordeling van producten.
- f) Binnen een week na toekenning van het certificaat verstrekt de certificatie-instelling aan MPS de volgende gegevens:
  - de naam van de onderneming van de certificaathouder, alsmede - indien deze hiervan verschilt - de handelsnaam waaronder het bedrijf wordt uitgeoefend;
  - de naam van de persoon die de onderneming rechtsgeldig vertegenwoordigt;
  - het adres en de plaats van de onderneming van de certificaathouder en bijbehorende vestigingsplaatsen waar het bedrijf wordt uitgeoefend;
  - de datum van de eerste inschrijving als certificaathouder.
  - Scope

## 0.7 Periodieke controles

- a) De certificaathouder is verplicht tot het periodiek laten uitvoeren van controles door een certificatie-instelling om te beoordelen of het kwaliteitssysteem en de producten van de certificaathouder blijvend voldoen aan de in dit certificatieschema gestelde eisen en of het beeldmerk wordt gebruikt conform het reglement.
- b) De frequentie is vastgesteld op een maal per 12 maanden. MPS kan op termijn besluiten deze frequentie te verhogen indien dit noodzakelijk blijkt.
- c) Voor de uitvoering van de periodieke controles wordt een overeenkomst gesloten tussen de certificatie-instelling en de certificaathouder. ~~De overeenkomst wordt vastgesteld voor de periode van 3 jaar.~~
- d) De duur van de periodieke controles bedraagt tenminste 4 uren. Bij meer dan één locatie wordt in overleg met de inspectie-instelling bepaald hoeveel tijd er extra nodig is voor het bezoeken en beoordelen van het gehele bedrijf.
- e) Het combineren van de periodieke audit voor MPS-Quality met een audit voor een andere certificatieregeling is toegestaan.
- f) De certificatie-instelling kan bepalen dat een extra periodieke controle noodzakelijk is, bijvoorbeeld naar aanleiding van geconstateerde tekortkomingen, of na ontvangst van klachten over de certificaathouder (zie ook 2.3, klachtenafhandeling).
- g) De controles vinden plaats d.m.v. gesprekken met directie en/of medewerkers van het bedrijf van de certificaathouder, waarnemingen op de bedrijfslocaties, beoordeling van registraties en administratieve gegevens en beoordeling van producten.

## 0.8 Thematisch onderzoek

- a) MPS kan periodieke thematische onderzoeken organiseren als onderdeel van de periodieke controles, die ertoe dienen de werking van onderdelen van het certificatieschema te beoordelen. De onderzoeksthema's worden door het College van Deskundigen bepaald.
- b) De certificatie-instelling voert deze onderzoeken uit als onderdeel van de periodieke controles en brengt hiervoor geen extra kosten in rekening. De certificaathouder dient medewerking te verlenen aan deze onderzoeken. De resultaten van deze thematische onderzoeken worden door de certificatie-instelling gerapporteerd aan MPS.

# 1 Managementprocessen

## 1.1 Verbetermanagement

### 1.1.1 Voorwaarden voor verbetermanagement

#### A. *Opstellen verbeterplan*

Het deelnemende bedrijf dient voorafgaand aan de certificatie audit interne controles uit te voeren. Daarna worden door het bedrijf minimaal één keer per jaar interne controles uitgevoerd. Daarmee wordt vastgesteld of de huidige werkwijzen en procesbeschrijvingen voldoen. Ook wordt vastgesteld of er gewerkt wordt volgens de voorwaarden. De uitkomsten van deze controle worden geregistreerd aan de hand van een checklist. Deze worden gebruikt voor een jaarlijks op te stellen verbeterplan.

Voor het verbeterplan wordt tevens gebruik gemaakt van onder andere informatie voortkomend uit het klanttevredenheidsonderzoek (zie 2.2), klachtenbehandeling (zie 2.3) en de procedure voor oogsten, sorteren en verpakken (zie 3.2) of de procedure voor sorteren, verpakken en afleveren (zie 4.9).

De procedure verbetermanagement bestaat minimaal uit de volgende onderdelen:

1. Lijst van wie, wanneer, welke processen evalueert (N.B. De evaluatie mag niet worden uitgevoerd door degene die vanuit zijn functie verantwoordelijk is voor het proces)
2. Registratie van de uitkomsten van de interne controles;
3. Het verbeterplan bestaat uit de volgende onderdelen:
  - a. een beschrijving van aanpassingen of aandachtspunten voor het komende jaar m.b.t. de processen MPS-Quality;
  - b. een activiteitenplan waarin is aangegeven wanneer welke aanpassingen en aandachtspunten worden uitgevoerd;
  - c. de verantwoordelijke voor het realiseren van de aanpassingen of controle op de aandachtspunten.
  - d. Aangeven wat het gewenste houdbaarheidsniveau is, b.v. het volgen van VBN richtwaarde tabel (zie bijlage, alleen van toepassing voor sierteeltproducten).

#### B. *Uitvoeren verbeterplan*

Als een bedrijf alle processen heeft beschreven conform het certificatieschema MPS-Quality, dan moeten deze ook correct worden uitgevoerd. De bedrijfsleiding zorgt ervoor dat de beschrijving van de bedrijfsprocessen binnen het teeltbedrijf wordt gecommuniceerd, begrepen en uitgevoerd. Bedrijfsprocessen zijn onderhevig aan veranderingen. Het is daarom noodzakelijk deze processen



regelmatig te evalueren en aan te passen. Het bedrijf leert hierdoor van de ervaringen. Het groeit daardoor naar een hoger kwaliteitsniveau. De evaluatie en de daaruit voortkomende activiteiten worden vastgelegd in het jaarlijkse verbeterplan.

Wanneer aanpassingen zijn doorgevoerd worden deze opgenomen in het kwaliteitshandboek. Bij het opstellen van het verbeterplan wordt ook gecontroleerd of de aanpassingen / aandachtspunten van het vorige jaar daadwerkelijk zijn doorgevoerd. Gewijzigde procedures moeten door de directie voor akkoord worden getekend.

## 1.2 Personeel & organisatie

### 1.2.1 Voorwaarden voor personeel & organisatie

#### A. *Opstellen personeelsplan*

Binnen het personeelsplan worden minimaal de volgende onderdelen vastgelegd:

1. Tabel en/of organogram, waarin de organisatie en de verschillende functies zijn weergegeven.
2. Taken en verantwoordelijkheden van medewerkers;
  - a. De certificaathouder heeft voor alle processen waaraan MPS-Quality eisen stelt de verantwoordelijke functie schriftelijk vastgelegd.
  - b. De taken en verantwoordelijkheden per proces zijn bekend gemaakt binnen de organisatie.
  - c. Per taak is de vereiste opleiding en ervaring schriftelijk vastgelegd.
3. Vervanging bij afwezigheid;
  - a. Het teeltbedrijf heeft per medewerker schriftelijk vastgelegd welke functie de vervanger is bij afwezigheid.
4. Overlegstructuur. Per soort overleg zijn beschreven:
  - a. het doel;
  - b. de deelnemers;
  - c. aantal keer per jaar = frequentie van het overleg (dagelijks, wekelijks, maandelijks etc.)
  - d. eventueel de verantwoordelijke voor de agenda en het verslag.
5. Functioneringsgesprekken;
  - a. Het teeltbedrijf voert minimaal één keer per jaar functioneringsgesprekken met de medewerkers met een contract voor onbepaalde tijd.
  - b. De gesprekken vinden plaats aan de hand van een standaard checklist.
  - c. De conclusies uit het laatste gesprek zijn de basis voor het volgende.
  - d. De opleidingsbehoefte wordt tijdens het functioneringsgesprek geïnventariseerd.

#### B. *Uitvoeren personeelsplan*

Het personeelsplan wordt uitgevoerd volgens de opgestelde werkwijze. Het teelt bedrijf zorgt ervoor dat functie, taken en verantwoordelijkheden bij de medewerkers bekend zijn. Vervanging bij afwezigheid is beschreven en geregeld. De interne overlegstructuur is duidelijk. Het bedrijf past deze doelmatig toe. Functioneringsgesprekken met alle medewerkers met een contract voor onbepaalde tijd zijn een belangrijk onderdeel van het verbeteren van de prestaties van het bedrijf.

## 2 Ondersteunende processen

### 2.1 Documentenbeheer

#### 2.1.1 Voorwaarden voor documentenbeheer

##### A. *Opstellen werkwijze documentenbeheer*

Het teeltbedrijf legt een werkwijze vast voor het beheer van documenten.

Hierin moeten minimaal worden benoemd:

1. Het bedrijfsproces waarop het document van toepassing is;
2. De bewaartijd van het document en de registraties;
3. De bewaarplaats van het document en de registraties;
4. De code van het document en de registraties;
5. De bewaarplaats van de actuele versie van het document voor de medewerkers;
6. De verantwoordelijke voor het beheer van het document;
7. De werkwijze voor het uitgeven van gewijzigde procedures en documenten.

##### B. *Uitvoeren documentenbeheer*

Het beheer van documenten wordt uitgevoerd volgens de opgestelde werkwijze. De doelstelling, de werkwijze en de verbeterplannen zijn beschreven en gecommuniceerd.

### 2.2 Klanttevredenheid

#### 2.2.1 Voorwaarden voor klanttevredenheid

##### A. *Opstellen werkwijze klanttevredenheidsonderzoek*

Jaarlijks stelt het teeltbedrijf een plan op voor het uitvoeren van een klanttevredenheidsonderzoek.

In dit plan moet minimaal worden beschreven:

1. De informatie die het teeltbedrijf wil verkrijgen waaronder minimaal tevredenheid van de klant over (de kwaliteit van) het product, de dienstverlening en de klachtenafhandeling;
2. De doelgroep van het onderzoek (minimaal de 5 belangrijkste relaties, tenzij aangetoond kan worden dat u minder dan 5 relaties heeft);
3. De manier van onderzoeken;
4. De verantwoordelijke voor het onderzoek;
5. De periode waarin het onderzoek plaatsvindt.

##### B. *Uitvoeren klanttevredenheidsonderzoek*

Het deelnemende bedrijf dient voorafgaand aan de certificatie audit een klanttevredenheidsonderzoek  
MPS-Quality Certificatieschema

uit te voeren. Daarna wordt door het bedrijf één maal per jaar (indien mogelijk) van minimaal de vijf belangrijkste relaties op gestructureerde wijze informatie verkregen van hun tevredenheid over de kwaliteit van het product, de dienstverlening en de afhandeling van klachten (zie ook 2.3: klachtenbehandeling).

Het teeltbedrijf voert hiervoor het klanttevredenheidsonderzoek uit volgens de opgestelde werkwijze. De gegevens verkregen uit het klanttevredenheidsonderzoek worden geregistreerd. Het teeltbedrijf beoordeelt de resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek en bespreekt deze met de betrokken medewerkers.

De te nemen verbeteracties worden uitgevoerd. De daaruit voortkomende wijzigingen in werkwijzen en bedrijfsprocessen worden geregistreerd en opgenomen in het verbeterplan.

## 2.3 Klachtenbehandeling

### 2.3.1 Voorwaarden voor klachtenbehandeling

#### A. *Opstellen werkwijze klachtenbehandeling*

Het teeltbedrijf heeft schriftelijk een werkwijze vastgelegd voor de behandeling van klachten.

In de werkwijze moet minimaal worden beschreven:

1. De klanten en relaties waarvan de klachten worden geregistreerd;
2. De manier van registreren van de klachten;
3. De manier van terugkoppeling van de correctie van de afwijking naar de relatie;
4. De manier van terugkoppeling naar de betrokken medewerkers;
5. De analyse van de klachten, de oorzaken van de afwijkingen, de correcties en de corrigerende maatregelen die minimaal één keer per jaar plaatsvindt;
6. De verantwoordelijke voor de klachtenbehandeling.

#### B. *Uitvoering werkwijze klachtenbehandeling*

Het teeltbedrijf voert de klachtenbehandeling uit volgens de opgestelde werkwijze. Het bedrijf neemt hierbij de volgende punten in acht:

1. Ontvangen klachten:
  - a. snelle afhandeling van een klacht richting de partij met deze klacht;
  - b. binnen één werkdag dient er een eerste contact met de relatie te zijn geweest;
  - c. in dit contact met de relatie wordt melding gemaakt van de mogelijkheid om bij het Centraal Klachten Meldpunt een klacht in te dienen en de daarbij gehanteerde voorwaarden.
2. Op basis van de binnengekomen klachten of van de klachtenanalyse worden de corrigerende maatregelen en eventuele wijzigingen in processen of werkwijzen doorgevoerd en vastgelegd

conform procedure verbetermanagement.. De betrokken medewerkers worden op de hoogte gesteld van deze wijzigingen.

## 3 Sierteelt

Eisen uit dit hoofdstuk zijn van toepassing op bedrijven met sierteeltgewassen.

### 3.1 Inkoop

#### 3.1.1 Voorwaarden voor inkoop

##### A. *Opstellen werkwijze inkoop*

De inkoop van kritische teeltmaterialen vindt plaats bij leveranciers, die voldoen aan de door de teler gestelde voorwaarden. Eigen uitgangsmateriaal valt ook onder de procedure inkoop, alleen de administratieve afhandeling is anders (ingangscontrole vindt plaats tijdens de productie van het uitgangsmateriaal).

In de werkwijze moet minimaal worden beschreven:

1. De kritische teeltmaterialen (in te kopen uitgangsmateriaal is altijd kritisch);
2. De eisen waaraan uitgangsmateriaal en kritische teeltmaterialen moeten voldoen. Hierin moeten minimaal voorwaarden worden beschreven voor:
  - a. productkwaliteit;
  - b. traceerbaarheid;
  - c. tijdige en juiste levering.
3. De inkoopgegevens die moeten worden vastgelegd.  
Hierin moeten minimaal worden beschreven:
  - a. productspecificaties;
  - b. plantenpaspoort;
  - c. hoeveelheid;
  - d. leveringsdatum;
  - e. leveringsvoorwaarden.
4. De beoordeling van de binnengekomen partijen en de wijze van registratie. Bij afwijkingen wordt er een klacht bij de leverancier ingediend. De geregistreerde klachten worden gebruikt bij de beoordeling van de leveranciers.
5. De prestatiebeoordeling van leveranciers (leveranciersbeoordeling) (minimaal één keer per jaar).
6. De verantwoordelijke voor beoordeling, controle en registratie van leveranciers en geleverde producten en diensten. Eventuele acties naar aanleiding van de beoordeling;
7. Een lijst met leveranciers die voorkeur hebben op basis van hun prestaties.

##### B. *Uitvoeren werkwijze inkoop*

Het teeltbedrijf werkt volgens de opgestelde werkwijze inkoop.

Het deelnemende bedrijf dient voorafgaand aan de certificatie audit een leveranciersbeoordeling uit te

voeren. Daarna wordt door het bedrijf minimaal één keer per jaar een leveranciersbeoordeling uitgevoerd. Deze dient door het teeltbedrijf volgens de opgestelde werkwijze inkoop te worden uitgevoerd.

De resultaten van de leveranciersbeoordeling en eventuele acties en afhandeling daarvan dienen te worden vastgelegd.

Op basis van de resultaten dient de door het bedrijf opgestelde werkwijze voor inkoop te worden bijgesteld.

## 3.2 Oogsten, sorteren, verpakken

### 3.2.1 Voorwaarden voor oogsten, sorteren en verpakken

#### A. *Opstellen werkwijze oogsten, sorteren, verpakken*

Het teeltbedrijf stelt een werkwijze op voor het oogsten, sorteren en verpakken en voert deze werkwijze uit.

In deze werkwijze zijn minimaal beschreven:

1. alle werkzaamheden voor deze processen;
2. de kritische beheerspunten;
3. de manier van aanleveren van orderinformatie;
4. productspecificaties;
5. kwaliteitscontrolepunten; minimaal wordt beschreven:
  - A. hoe voor elke partij wordt gecontroleerd dat de partij voldoet aan de gestelde productspecificaties, dat de aanvoerinformatie in overeenstemming is met het bijgeleverde product en dat de informatie betrouwbaar is (volledig, juist en tijdig beschikbaar)
  - B. hoe deze controle aantoonbaar wordt gemaakt
  - C. welke (aantoonbare) corrigerende maatregelen worden genomen indien afwijkingen worden geconstateerd
  - D. hoe deze afwijkingen in het verbetermanagement worden opgenomen (zie ook 1.1 verbetermanagement).
6. de verantwoordelijke voor uitvoering en controle van de werkzaamheden;
7. de bewaarplaats van de schriftelijke werkwijze.

#### B. *Opstellen controleplan en schoonmaakplan*

Het teeltbedrijf maakt jaarlijks:

1. Een controle- en onderhoudsplan voor oogst-, sorteer- en verpakkingsapparatuur.

2. Een schoonmaakplan voor het reinigen van alle oogst- en, sorteermaterialen die met het product in aanraking komen (bijvoorbeeld fust, emmers, etc.) en voor de verwerkingsruimte.

In het controle- en schoonmaakplan worden minimaal beschreven:

1. de benodigde werkzaamheden;
2. hoe vaak de werkzaamheden worden uitgevoerd;
3. de verantwoordelijke voor uitvoering en controle van de werkzaamheden;
4. de registratie van de werkzaamheden;
5. de bewaarplaats van het controleplan en het schoonmaakplan.

### C. *Uitvoeren werkwijze oogsten, sorteren, verpakken en schoonmaak- en controleplan*

1. Informatie over orders, partijen en specificaties wordt mondeling en/of schriftelijk aan verantwoordelijke medewerkers gegeven. Het controleplan en het schoonmaakplan worden schriftelijk ter beschikking gesteld.
2. Het product voldoet na uitvoering van het oogsten, sorteren en verpakken aan:
  - de geldende specificaties van de VBN, tenzij anders overeengekomen met de klant, bij verhandeling via VBN veiling .
  - of aan de specificaties zoals die zijn overeengekomen tussen het teeltbedrijf en zijn klant.
3. Wanneer tijdens het proces oogsten, sorteren, verpakken blijkt dat het product niet voldoet aan de gemaakte afspraken met de klant en deze niet herstelbaar zijn, neemt u contact op met de klant.
4. Indien het bedrijf op een VBN aangesloten veiling aanvoert dan dienen de geldende specificaties van de VBN op het bedrijf aanwezig te zijn. Deze specificaties dienen op een voor iedereen bekende en toegankelijke plaats te worden bewaard.
5. Het teeltbedrijf moet een registratie bijhouden van het aantal klachten dat gemeld wordt met betrekking tot de aanvoer informatie (voor klokaanvoer is dit de BI). Het aantal klachten moet conform het verbeterplan worden verminderd (zie 1.1, Verbetermanagement).
6. Het teeltbedrijf werkt volgens de opgestelde werkwijze, het controleplan en het schoonmaakplan.

## 3.3 Opslag

### 3.3.1 Voorwaarden voor opslag

#### A. *Opstellen werkwijze opslag*

Het teeltbedrijf stelt een werkwijze voor de opslag van producten vast. In deze werkwijze moeten minimaal worden opgenomen:

1. de bewaarcondities;



2. de maximale tijd tussen het oogsten van de producten en de opslag ervan in de geconditioneerde opslagruimte;
3. de maximale opslagduur per product;
4. bij geconditioneerde opslag dient een controleplan voor de opslagruimte aanwezig te zijn. Het bedrijf bewaakt en registreert steekproefsgewijs de condities in alle ruimten, die voor de opslag van producten worden gebruikt.
5. de verantwoordelijke voor de opslag en controle van de opslagruimten.

#### *B. Uitvoeren werkwijze opslag*

Het teeltbedrijf voert de opslag van producten uit volgens de opgestelde werkwijze.

### 3.4 Verkoop

#### 3.4.1 Voorwaarden voor verkoop

##### *A. Opstellen werkwijze verkoop*

Het teeltbedrijf legt een werkwijze vast voor het verkoopproces.

Hierin moeten minimaal worden beschreven:

1. de registratie van de verkooporders;  
Bij het doen van een aanbieding, het aanvaarden van een order of het aangaan van een contract registreert het teeltbedrijf minimaal de volgende specificaties in de offerte, de orderbevestiging of het contract:
  - a. klantgegevens;
  - b. aantallen;
  - c. kwaliteit;
  - d. sorteringseisen;
  - e. prijs;
  - f. leveringsperiode;
  - g. verpakking;
  - h. overige specifieke leveringsvoorwaarden.
2. manier van beoordeling van de haalbaarheid van de order;
3. indien tijdens het traject tussen verkoop en afleveren blijkt dat niet aan de gemaakte afspraken voldaan kan worden, dient contact opgenomen te worden met de klant om nieuwe afspraken te maken.
4. bepaling van orders die schriftelijk dienen te worden bevestigd;
5. de verantwoordelijke voor orderopname, registratie van specificaties, orderbevestiging, acties m.b.t.

afwijkingen en overdracht binnen het bedrijf;

Bij verkoop werkt het teeltbedrijf met de van toepassing zijnde VBN-specificaties, tenzij met de klant andere afspraken worden gemaakt.

#### *B. Uitvoering werkwijze verkoop*

Het teeltbedrijf werkt volgens de vastgelegde werkwijze.

In alle gevallen worden klantorders inclusief de specificaties geregistreerd ten behoeve van de interne orderadministratie. Tussentijdse wijzigingen in de leveringsafspraken worden volgens de werkwijze verkoop behandeld.

### 3.5 Afleveren

#### 3.5.1 Voorwaarden voor afleveren

##### *A. Opstellen werkwijze afleveren*

Het teeltbedrijf stelt een werkwijze op voor het afleverproces.

Hierin moeten minimaal worden beschreven:

1. de uit te voeren activiteiten:
  - a) de partij verzendklaar maken volgens de specificaties van de klant;
  - b) de aanvoerbrieven / leveringsdocument opmaken en bij de partij voegen;
  - c) eventuele overige documenten (~~bijvoorbeeld GP kaarten~~) toevoegen aan de partij;
  - d) steekproefsgewijs controleren van iedere partij op productspecificaties, presentatie en aantallen;
  - e) de aanvoerbrieven / leveringsdocument controleren;
  - f) de verantwoordelijken instrueren;
  - g) de afwijkingen herstellen;
  - h) indien de afwijking niet hersteld kan worden, contact opnemen met de verantwoordelijke voor Verkoop;
  - i) de correcte EAB aanleveren;
  - j) een kopie van de EAB minimaal één jaar bewaren ten behoeve van traceerbaarheid;
  - k) bescherming van de partij bij transport verzorgen ter voorkoming van mogelijk kwaliteitsverlies;
  - l) gebruik maken van zodanig transport dat mogelijk kwaliteitsverlies van het product wordt voorkomen.
  - m) de noodzakelijke documenten aan de transporteur geven;
  - n) eventuele instructies geven met betrekking tot het afleveren van de partij.
2. de verantwoordelijke voor afleveren.

## B. Uitvoeren afleveren

Het teeltbedrijf werkt volgens de vastgestelde werkwijze en voert de opgestelde controles uit.

Deze controles zijn:

- controle van de partij aan de hand van de order;
- controle van de aanvoerbrieff aan de hand van de partij.

## 3.6 Houdbaarheidstest

### 3.6.1 Voorwaarden voor houdbaarheidstest

#### A. Opstellen werkwijze houdbaarheidstest

Het teeltbedrijf is verplicht om vier keer per jaar een houdbaarheidstest uit te voeren bij jaarrond aanwezigheid van eindproduct, waarbij alle seizoenen zijn vertegenwoordigd in het testpatroon (dus 1 test per 3 maanden). Voor seizoensteelten moeten minimaal 2 testen per oogstseizoen worden uitgevoerd. Het teeltbedrijf stelt een werkwijze op voor de uitvoering van de houdbaarheidstest (zie bijlage leidraad houdbaarheidsonderzoek of [www.VBN.nl](http://www.VBN.nl)). Hierin moet minimaal worden beschreven:

1. De producten / mengsels / arrangementen waarop de houdbaarheidstest wordt uitgevoerd. Indien er sprake is van meerdere cultivars is het niet verplicht voor alle producten en variëteiten houdbaarheidsonderzoek uit te voeren. De teler moet vanuit zijn verwachting en ervaring een selectie maken van producten of variëteiten waarvoor hij houdbaarheidsonderzoek uitvoert. Hij of zij motiveert deze keuze in het kwaliteitsboek.
2. De minimale verwachtingswaarde ten aanzien van de houdbaarheid (hierbij kan gebruik gemaakt worden van de richtwaarde vaasleven bloemen en houdbaarheid kamerplanten (zie bijlage));
3. De testomstandigheden (bij voorkeur de testprotocollen van de VBN) met daarin minimaal opgenomen: de testfasen, de lichtsterkte, de luchtvochtigheid en de temperatuur.
4. De beoordelingscriteria die de sierwaarde bepalen (bij voorkeur op basis van de VBN-houdbaarheidskaart);
5. De controle op de test;
6. De registratie van de test;
7. De steekproefgrootte, de frequentie en de testduur van de houdbaarheidstest;

Productgroep	Steekproefgrootte
Snijbloemen	minimaal 2 x 5 takken
Kleine planten (< 17 cm)	minimaal 6 planten
Grote planten (≥ 17 cm)	minimaal 3 planten

8. Minimaal één keer per jaar wordt een referentie houdbaarheidsonderzoek uitgevoerd bij een onafhankelijk bedrijf, dat aantoonbaar ervaring heeft met het uitvoeren van

houdbaarheidsonderzoeken conform de VBN-testprotocollen.

9. De verantwoordelijke voor de uitvoering van de houdbaarheidstest;
10. De verantwoordelijke voor de verbeteractiviteiten wanneer de testresultaten onvoldoende zijn.

#### *B. Uitvoering houdbaarheidstest*

Het teeltbedrijf voert de houdbaarheidstest uit volgens de vastgestelde werkwijze.

Hierbij gelden de volgende uitgangspunten:

1. Het bedrijf verhoogt de frequentie van de houdbaarheidstesten bij problemen met betrekking tot de houdbaarheid tijdens de teelt en / of opslag van de producten.
2. Als de houdbaarheid lager is dan de verwachtingswaarde (negatief resultaat), dan onderzoekt het bedrijf de oorzaak hiervan en voert verbeteractiviteiten uit.
3. Het bedrijf geeft aan hoe de communicatie over de resultaten van het houdbaarheidsonderzoek plaatsvindt. Tevens geeft het bedrijf aan hoe de resultaten beschikbaar worden gesteld aan de klanten. Daarbij worden de resultaten in ieder geval op verzoek aan de klanten beschikbaar gesteld.

## 4 Boomkwekerij

Eisen uit dit hoofdstuk zijn van toepassing op bedrijven met boomkwekerijgewassen.

### 4.1 Inkoop

#### 4.1.1 Voorwaarden voor inkoop

##### A. Opstellen werkwijze inkoop

De inkoop van kritische teeltmaterialen vindt plaats bij aanvaardbare leveranciers. Eigen uitgangsmateriaal valt ook onder de procedure inkoop, alleen de administratieve afhandeling is anders (ingangscntrole vindt plaats tijdens de productie van het uitgangsmateriaal). De certificaathouder (koper) maakt met de leverancier (verkoper) afspraken op welke wijze en onder welke condities het product zal worden afgeleverd. Deze afspraken worden schriftelijk vastgelegd in een koopovereenkomst. Handelsbedrijven beschikken over een procedure inkoop.

In de werkwijze moet minimaal worden beschreven:

1. De kritische teeltmaterialen (in te kopen uitgangsmateriaal is altijd kritisch);
2. De eisen waaraan het ingekochte product moet voldoen en waarop door certificaathouder bij de ingangscntrole gecontroleerd wordt. De producteisen zijn:
  - a. Het afgeleverde product voldoet aan de meest recente kwaliteitsomschrijvingen van de Raad voor de Boomkwekerij voor de betreffende cultuurgroep, de meest recente voorwaarden van VVFN, de meest recente VBN voorschriften, de meest recente HBN voorwaarden of aan schriftelijk overeengekomen aanvullende eisen;
  - b. Het afgeleverde product voldoet aan de eisen van de koopovereenkomst;
  - c. Het product is soort- en rasecht;
  - d. Het product heeft een goed wortelgestel;
  - e. Het product is zichtbaar praktisch vrij van ziekten en plagen
  - f. Het product is bij aflevering 100 % zichtbaar vrij van wortelonkruiden en praktisch vrij van overige onkruiden. De herkomst van het product is bekend en kan tot 1 jaar na aflevering herleid worden tot de leverancier (controle op aanwezigheid leveranciersdocument/afleverbon en voor zover van toepassing een Naktuinbouw-certificaat of een document van een door de Naktuinbouw geaccepteerde keuringsinstelling zoals in Denemarken en Frankrijk);
  - g. Het product voldoet aan de afgesproken lengte- en diktematen;
  - h. Het product is vergezeld van een leveranciersdocument/afleverbon of pakbon en/of waar van toepassing van een plantenpaspoort. Voorts is het product op de juiste wijze geëtiketteerd of op andere wijze voorzien van een herkenningsteken;

- i. Verpakking is deugdelijk en waar van toepassing is informatie bij het product aanwezig;
  - j. Partijen zijn uniform.
3. De inkoopgegevens die moeten worden vastgelegd.
- In de koopovereenkomst wordt vermeld:
- a. datum koopovereenkomst;
  - b. naam en adresgegevens koper;
  - c. naam verkoper;
  - d. indien koper en verkoper andere voorwaarden zijn overeengekomen dan de meest recente versie van de HBN-voorwaarden, dient op de koopovereenkomst aangegeven te zijn welke voorwaarden van kracht zijn;
  - e. aantal te leveren planten;
  - f. omschrijving van het artikel (soort- en rasnaam, kwaliteit en maat);
  - g. prijs, inclusief waarmerkingskosten;
  - h. of het directe aflevering of levering op afroep betreft;
  - i. licentiekosten (indien van toepassing);
  - j. rooidatum (indien van toepassing);
  - k. land van export (indien van toepassing);
  - l. specifieke eisen van koper
4. De beoordeling van de binnengekomen partijen en de wijze van registratie. Bij afwijkingen wordt er een klacht bij de leverancier ingediend. De geregistreerde klachten worden gebruikt bij de beoordeling van de leveranciers.
5. De prestatiebeoordeling van leveranciers (leveranciersbeoordeling) (minimaal één keer per jaar).
6. De verantwoordelijke voor beoordeling, controle en registratie van leveranciers en geleverde producten en diensten. Eventuele acties naar aanleiding van de beoordeling;
7. Een lijst met leveranciers die voorkeur hebben op basis van hun prestaties.

*B. Regels voor de inkoop van planten voor directe verkoop door MPS-Quality-certificaathouders*

(Deze regels gelden niet voor planten die een teeltseizoen op een MPS-Quality-bedrijf zijn doorgeteeld.)

- 1. Alle leveranciers van planten aan een MPS-Quality-certificaathouder zijn of zelf MPS-Quality-certificaathouder of staan bij het deelnemende bedrijf geregistreerd als aanvaardbare leverancier.
- 2. Bij inkoop van nieuwe binnenlandse leveranciers, toetst de certificaathouder deze leverancier aan de volgende criteria: of deze leverancier levert volgens de meest recente kwaliteitsomschrijvingen van de Raad voor de Boomkwekerij voor de betreffende cultuurgroep, de meest recente voorwaarden van VVFN, de meest recente VBN voorschriften, de meest recente HBN voorwaarden

of aan schriftelijk overeengekomen aanvullende eisen en of deze (indien van toepassing) is aangesloten bij Naktuinbouw. Bovendien moet een bezoek aan deze leverancier worden gepland.

3. Voor "de aanvaardbare leveranciers handel" geldt: aanvaardbare leveranciers moeten op een lijst met aanvaardbare leveranciers staan, bezoeken moeten gepland worden en aantoonbaar uitgevoerd binnen 3 jaar (per jaar min. 30%).
4. Voor "de aanvaardbare leveranciers plantmateriaal (voor teelt)" geldt: aanvaardbare leveranciers moeten op een lijst met aanvaardbare leveranciers staan, leveranciers moeten wel aantoonbaar beoordeeld worden, maar hoeven niet bezocht te worden.
5. De MPS-Quality-certificaathouder beoordeelt leveranciers die 80% van het totale inkoopbedrag vormen. De MPS-Quality-certificaathouder maakt een volgorde van de grootste leverancier in aankoopbedrag tot de kleinste leverancier. Op grond van deze lijst beoordeelt de MPS-Quality-certificaathouder zijn leveranciers aflopend van groot tot klein, tot de 80% beoordeeld is. De kleine leveranciers, die 20% van het inkoopbedrag uitmaken, worden dus niet beoordeeld.
6. Een aanvaardbare leverancier voldoet aan de volgende eisen:
  - a. leverancier is aangesloten bij de Naktuinbouw (voor zover van toepassing);
  - b. voor niet-keuringsplichtige percelen heeft de leverancier een AM-vrij verklaring;
  - c. de leverancier levert volgens de meest recente kwaliteitsomschrijvingen van de Raad voor de Boomkwekerij voor de betreffende cultuurgroep, de meest recente voorwaarden van VVFN, de meest recente VBN voorschriften, de meest recente HBN voorwaarden of aan schriftelijk overeengekomen aanvullende eisen, tenzij anders overeengekomen (schriftelijk vastgelegd in koopovereenkomst);
  - d. ARBO- en milieuaspecten worden tijdens een bezoek aan de orde gesteld;
  - e. het product is traceerbaar vanaf aankoop tot aflevering;
  - f. leverancier voert eindcontroles uit;
  - g. rooien, opslag en aflevering, inclusief transport, vindt op gecontroleerde wijze plaats;
  - h. leverancier is leverbetrouwbaar d.w.z. levering volgens specificaties;
  - i. wanneer niet volgens de specificaties geleverd kan worden neemt de leverancier hierover van tevoren contact op met de afnemer;
  - j. verdere beoordelingsaspecten zijn: levertijd, kwaliteit, service en eventueel de prijs.
7. Aanvaardbare leveranciers zijn zelf niet gerechtigd het MPS-Quality-keurmerk te gebruiken.
8. Als het product uit het buitenland (buiten Nederland) komt, is een leveranciersbeoordeling ook noodzakelijk. Beoordeling dient dan plaats te vinden op grond van: de afleverbon, leverbetrouwbaarheid (volgens specificaties), de zelf opgelegde transporteisen en de binnengekomen klachten (volgens de klachtenprocedure).

### *C. Uitvoeren werkwijze inkoop*

De certificaathouder werkt volgens de opgestelde werkwijze inkoop.

De certificaathouder dient voorafgaand aan de certificatie audit een leveranciersbeoordeling uit te voeren. Daarna wordt door het bedrijf minimaal één keer per jaar een leveranciersbeoordeling uitgevoerd. Deze dient door de certificaathouder volgens de opgestelde werkwijze inkoop te worden uitgevoerd. Die leveranciers van plantmateriaal die tezamen 80% van de totale inkoop van de certificaathouder verzorgen, worden door de certificaathouder jaarlijks beoordeeld op het kunnen voldoen aan de inkoopvoorwaarden volgens de checklist leverprestaties leveranciers (op prijs, kwaliteit en levertijd), klachtenformulieren en registraties van keuringen. De uitkomst van deze beoordeling eventuele acties en afhandeling worden geregistreerd (wel of geen aanvaardbare leverancier).

Op basis van de resultaten dient de door het bedrijf opgestelde werkwijze voor inkoop te worden bijgesteld.

## 4.2 Contractteelt

### 4.2.1 Voorwaarden voor contractteelt

#### *B. Opstellen werkwijze contractteelt*

Plantmateriaal dat onder de naam van de certificaathouder wordt verkocht, maar op contract geteeld is, moet ook onder verantwoorde omstandigheden geproduceerd worden. Om dit op een goede manier te beheersen moet de certificaathouder het onderstaande geregeld hebben.

#### 1. Plantmateriaal in eigendom contactnemer

Indien het gaat om een leveringscontract waarbij de contractnemer eigenaar van de planten is totdat de partij aan de contractgever wordt geleverd, dan zijn de eisen die aan deze vorm van contractteelt worden gesteld dezelfde als de eisen voor een aanvaardbare toeleveranciers zoals genoemd onder 4.1.1 B (Regels voor inkoop van planten voor directe verkoop door MPS-Quality certificaathouders) in dit certificatieschema.

#### 2. Plantmateriaal in eigendom certificaathouder

Indien de certificaathouder eigenaar van de planten blijft gedurende de teelt, dan worden aan deze vorm van contract teelt de volgende eisen gesteld:

- a. De certificaathouder heeft een schriftelijk vastgelegd contract waarin de afspraken tussen de certificaathouder en contractnemer zijn vastgelegd. Dit contract is door beide partijen ondertekend.
- b. De certificaathouder heeft een administratie van alle contracttelers waarin het volgende is opgenomen:



- Een kopie van een onderzoeksverklaring (voorheen AM-vrij verklaring genoemd) van het betreffende perceel waarop de contractteelt plaatsvindt;
  - De grondsoort waarop de teelt plaatsvindt (indien relevant);
  - Kopie spuitlicentie;
  - Registratie gewasbescherming;
  - Registratie bemesting;
  - Verklaring dat de Arbo-wet wordt onderschreven en (indien noodzakelijk) een risico inventarisatie is uitgevoerd.
3. De certificaathouder controleert jaarlijks steekproefsgewijs zijn contracttelers en kan de resultaten hiervan aantonen. Dit betreft in ieder geval:
- a. op tijd leveren;
  - b. afspraken nakomen;
  - c. productkwaliteit;
  - d. teeltbegeleiding;
  - e. afhandeling klachten;
  - f. betalingsgedrag;
  - g. naleving meest recente HBN-voorwaarden;
  - h. naleving CAO;
  - i. naleving overige wet- en regelgeving (o.a. **Nieuwe** Mestbeleid, overige organische meststoffen vallen onder BOOM besluit, analyse rapporten zijn aanwezig, onderhoud van de spuitapparatuur uitgevoerd, verplichte keuring is uitgevoerd, gewasbeschermingsmiddelenkast voldoet aan wettelijke normen, vergunningen zijn in orde, Risico inventarisatie en evaluatie is uitgevoerd).
4. Het aantal te controleren contracttelers is als volgt:
- a. Bij 1 tot 5 contracttelers wordt er 1 gecontroleerd;
  - b. Bij 5 tot 10 contracttelers worden er 2 gecontroleerd;
  - c. Bij meer dan 10 contracttelers worden er 3 gecontroleerd.

### *C. Uitvoeren werkwijze contractteelt*

De certificaathouder werkt volgens de opgestelde werkwijze contractteelt.

De certificaathouder dient minimaal één keer per jaar een contractnemersbeoordeling uit te voeren.

Deze dient door de er volgens de opgestelde werkwijze contractteelt te worden uitgevoerd.

De resultaten van de contractnemersbeoordeling en eventuele acties en afhandeling daarvan dienen te worden vastgelegd.

Op basis van de resultaten dient de door het bedrijf opgestelde werkwijze voor contractteelt te worden

bijgesteld.

### 4.3 Grond

1. Van partijen die in de vollegrond geteeld zijn, kan de certificaathouder aantonen van welk perceel de betreffende partij afkomstig is, inclusief vermelding van de grondsoort.
2. Een zodanige vrucht- en teeltwisseling wordt toegepast dat een goede bodemkwaliteit en diversiteit van bodemorganismen wordt gerealiseerd en in stand gehouden.
3. Voor gewassen gekweekt in pot of container wordt RHP-potgrond gebruikt. Indien aangekochte RHP-potgrond op aanvraag van de MPS-Quality-certificaathouder gemengd wordt, dan moet de afnemer aantonen dat de potgrond van origine de RHP status heeft.
4. Indien gebruik gemaakt wordt van aanvulgronden, wordt RAG-goedgekeurde grond gebruikt.
5. Indien geen RHP-potgrond wordt gebruikt, moet de fabrikant van de potgrond binnen twee jaar RHP-potgrond leveren. Hiertoe moet de fabrikant een intentieverklaring overleggen aan de MPS-Quality-certificaathouder. Tot die tijd moet de fabrikant van potgrond aan minimum eisen voldoen, die opvraagbaar zijn bij de certificerende instellingen of Stichting RHP.

### 4.4 Geïntegreerde bestrijding

1. Certificaathouder maakt gebruik van geïntegreerde bestrijding en houdt zich aan de in de AMvB vastgelegde voorschriften ten aanzien van gewasbescherming (besluit beginselen geïntegreerde gewasbescherming).
2. Certificaathouder maakt bij voorkeur gebruik van mechanische onkruidbestrijding, maakt gebruik van de milieumeetlat (~~milieueffect kaarten~~) of de milieu-indicator MPS-MIND en treedt preventief op tegen wortelonkruiden door middel van een bedrijfsschoonmaakplan.
3. Met betrekking tot gewasbescherming en onkruidbestrijding is door certificaathouder het volgende geregeld:
  - a. indien bij het inzetten van chemische gewasbeschermingsmiddelen de keuze bestaat tussen het pleksgewijs toedienen van chemische gewasbeschermingsmiddelen en het toedienen van chemische gewasbeschermingsmiddelen over het gehele gewas, wordt gekozen voor het pleksgewijs toedienen van chemische gewasbeschermingsmiddelen;
  - b. indien bij het inzetten van chemische gewasbeschermingsmiddelen de keuze bestaat tussen zaadbehandeling, plant- of pootgoedbehandeling, dan wel stekbehandeling enerzijds en gewasbehandeling anderzijds, wordt bij voorkeur gekozen voor zaadbehandeling, plant- of pootgoedbehandeling, respectievelijk stekbehandeling;

- c. indien bij onkruidbestrijding de mogelijkheid bestaat om lage-doseringssystemen toe te passen, wordt daarvoor gekozen;
- d. contracthouder houdt zich aan de in ~~de AMvB~~ **het Activiteitenbesluit** vastgelegde voorschriften ten aanzien van gewasbescherming. Dit houdt o.a. in dat zorgvuldig en met de juiste spuittechniek gespoten wordt en dat de teeltvrije zones in acht worden genomen;
- e. vóór chemische grondontsmetting mag worden uitgevoerd, moet de grond zijn onderzocht op wortelknobbelaaltje (*Meloidogyne hapla*) en wortellesie -aaltje (*Pratylenchus penetrans*) en moet de uitslag daarvan positief uitwijzen (aanwezigheid van aaltjes);

#### 4.5 Bemesting

Bij gebruik van kunst- of dierlijke meststoffen voldoet certificaathouder aan de volgende eisen:

1. Certificaathouder voldoet aan de geldende normen van het **Nieuwe MestBeleid** (~~per 1 januari 2006~~);
2. Bij aanwending van dierlijke mest wordt door certificaathouder de vastgestelde uitrijperiode voor dierlijke mest in acht genomen (Besluit Gebruik Dierlijke Meststoffen);
3. Bij aanwending van overige organische meststoffen zoals zuiveringslib, compost of zwarte grond wordt door certificaathouder de regelgeving in het Besluit Overige Organische Meststoffen nageleefd;
4. Certificaathouder voldoet aan de ~~AMvB-eisen Open Teelt en Veehouderij~~ **eisen uit het Activiteitenbesluit**, die gesteld zijn t.a.v. bemesting.

#### 4.6 Selectie

Certificaathouder inspecteert tijdens de teelt doorlopend het gewas op vermenging, soort- en raszuiverheid, soort- en rasechtheid en op het vóórkomen van ziekten en plagen. Afwijkende planten worden doorlopend uit het gewas verwijderd of gemerkt.

#### 4.7 Rooien

Certificaathouder zorgt ervoor dat:

1. producten na het rooien niet in kwaliteit achteruit gaan (op het veld of tijdens intern transport) door uitdroging of uitspoeling;
2. gerooid product praktisch vrij is van beschadigingen;
3. het juiste rooitijdstip wordt gehanteerd, tenzij er andere afspraken gemaakt zijn met de klant. In de overeenkomst moet certificaathouder kenbaar maken welke gevolgen een verkeerd rooitijdstip

kan hebben voor de kwaliteit van het product. (Deze eis is niet relevant voor vaste planten, en pot- en containerteelten);

4. tijdens het rooien een zodanige werkwijze wordt gehanteerd dat vermenging van partijen wordt voorkomen.

## 4.8 Opslag

### 4.8.1 Voorwaarden voor opslag

#### B. Opstellen werkwijze opslag

1. Om een optimale hergroei/aanslag te bewerkstelligen, heeft de certificaathouder een schriftelijk vastgelegde werkinstructie voor opslag, kuilen en overwinteren van zijn producten, wanneer dit in eigen beheer gebeurt. In deze werkinstructie zijn de volgende aspecten opgenomen:
  - a. een beschrijving van het kuilen (richting van de kuil; voorkomen dat de kuil te nat wordt; grondsoort; ligt de kuil uit de wind) en/of het opslaan in de loods (voorkomen dat een partij niet afgedekt wordt bewaard; voorkomen van tocht; handhaven RV; ethyleen-vrije opslag);
  - b. hoe uitdroging wordt voorkomen;
  - c. hoe vermenging van partijen tijdens opslag wordt voorkomen;
  - d. hoe bereikt wordt dat de juiste bewaartemperatuur gehandhaafd wordt (voorkomen van broei);
  - e. hoe aantasting door ziekten en plagen wordt voorkomen;
  - f. wanneer controle op aantastingen wordt uitgevoerd;
  - g. de manier waarop de controles geregistreerd worden;
  - h. hoe de hygiëne tijdens de opslag gewaarborgd wordt;
  - i. hoe ethyleenvrije opslag wordt gewaarborgd.
2. Bij het kuilen moet de kuil 1 maal per 3 jaar op wortelknobbel- en wortellesie -aaltjes zijn bemonsterd of moet schoon zand worden gebruikt (of de kuil ligt op zandgrond). Als er aaltjes worden gevonden in het monster moeten er maatregelen genomen worden: zorgen dat de kuilhoek aaltjesvrij wordt gemaakt (ontsmetten of nieuwe grond aanvoeren) of de kuilhoek verleggen.
3. De kuilhoek moet goed ontwaterd worden.
4. Als producten elders worden opgeslagen, dan heeft de certificaathouder in een contract met het koelbedrijf vastgelegd op welke criteria wordt gecontroleerd en wie de controle uitvoert. Tevens is vastgelegd dat het koelbedrijf afwijkingen registreert en meldt aan de certificaathouder.

5. De verantwoordelijke voor de opslag en controle van de opslagruimten.

### C. Uitvoeren werkwijze opslag

De certificaathouder voert de opslag van producten uit volgens de opgestelde werkwijze.

## 4.9 Sorteren, verpakken en afleveren

### 4.9.1 Voorwaarden voor sorteren, verpakken en afleveren

#### A. Sorteren, verpakken en afleveren

1. De certificaathouder voert vóór aflevering een eindcontrole op de partijen uit, op een moment dat de planten nog te controleren zijn, en controleert of de noodzakelijke administratieve gegevens beschikbaar zijn. De eindcontrole moet aantoonbaar zijn uitgevoerd. Het product wordt gecontroleerd op de onderstaande producteisen. De in deze paragraaf genoemde eisen zijn van toepassing op alle boomkwekerijgewassen.

De producteisen zijn:

- Het afgeleverde product voldoet aan de meest recente kwaliteitsomschrijvingen van de Raad voor de Boomkwekerij voor de betreffende cultuurgroep, de meest recente voorwaarden van VVFN, de meest recente VBN voorschriften, de meest recente HBN voorwaarden of aan schriftelijk overeengekomen aanvullende eisen;
- Het afgeleverde product voldoet aan de eisen van de koopovereenkomst;
- Het product is soort- en rasecht;
- Het product heeft een goed wortelgestel;
- Het product is zichtbaar praktisch vrij van ziekten en plagen;
- Het product is bij aflevering 100 % zichtbaar vrij van wortelonkruiden en praktisch vrij van overige onkruiden. De herkomst van het product is bekend en kan tot 1 jaar na aflevering herleid worden tot de leverancier (controle op aanwezigheid leveranciersdocument/afleverbon en voor zover van toepassing een Naktuinbouw-certificaat of een document van een door de Naktuinbouw geaccepteerde keuringsinstelling zoals Denemarken en Frankrijk);
- Het product voldoet aan de afgesproken lengte- en diktematen;
- Het product is vergezeld van een leveranciersdocument/afleverbon of pakbon en/of waar van toepassing van een plantenpaspoort. Voorts is het product op de juiste wijze geëtiketteerd of op andere wijze voorzien van een herkenningsteken;
- Verpakking is deugdelijk en waar van toepassing is informatie bij het product aanwezig;
- Partijen zijn uniform.

2. Bij het sorteren van onderstammen dienen de onderstammen zo kort mogelijk in de sorteerruimte te zijn om uitdroging te voorkomen (compromis maken tussen goede werkktemperatuur en goede temperatuur voor de onderstammen).
3. Certificaathouder levert af volgens specificaties en is derhalve in het bezit van:
  - een schriftelijk vastgelegde koop- /ruilovereenkomst (in 2.1 staat omschreven wat in de koopovereenkomst moet zijn opgenomen);
  - eventueel klantspecifieke voorwaarden zoals grondsoort, veilingeisen of gemeentebestekeisen.
4. De wijze van verpakken is in de koopovereenkomst beschreven, of refereren aan standaard verpakkingswijze (raamcontract; algemene omschrijving).
5. Verpakkingen zijn adequaat en conform de eisen van de klant.
6. Alle af te leveren partijen zijn vergezeld van een afleverbon met daarop de juiste informatie over het product. Op de afleverbon staan minimaal de volgende gegevens vermeld:
  - naam leverancier;
  - naam koper;
  - afleveradres;
  - datum;
  - Naktuinbouw aansluitingsnummer;
  - soort- en rasnaam van het product;
  - totaal aantal planten.
7. Partijen zijn afzonderlijk geëtiketteerd.
8. Certificaathouder informeert de klant in geval van wijzigingen in de koopovereenkomst (bijvoorbeeld over wijzigingen in aantallen, soort, maatvoering, tijdstip levering) en houdt hiervan registraties bij.
9. Certificaathouder neemt bij het tijdstip van levering de haalbaarheid van het traject als aandachtspunt mee.
10. Het afgeleverde product is uniform.
11. Producten in container zijn bij aflevering voldoende vochtig en zichtbaar vrij van mossen en onkruiden.

### *C. Opstellen controleplan en schoonmaakplan*

De certificaathouder maakt jaarlijks:

3. Een controle- en onderhoudsplan voor alle gebruikte apparatuur.
4. Een schoonmaakplan voor het reinigen van alle sorteermaterialen die met het product in aanraking komen (bijvoorbeeld fust, emmers, etc.) en voor de verwerkingsruimte.

5. In het controle- en schoonmaakplan worden minimaal beschreven:
6. de benodigde werkzaamheden;
7. hoe vaak de werkzaamheden worden uitgevoerd;
8. de verantwoordelijke voor uitvoering en controle van de werkzaamheden;
9. de registratie van de werkzaamheden;
10. de bewaarplaats van het controleplan en het schoonmaakplan.

*D. Uitvoeren werkwijze sorteren, verpakken en schoonmaak- en controleplan*

1. Informatie over orders, partijen en specificaties wordt mondeling en/of schriftelijk aan verantwoordelijke medewerkers gegeven. Het schoonmaak- en controleplan worden schriftelijk ter beschikking gesteld.
2. Het product voldoet na uitvoering van het sorteren en verpakken aan:
  - de geldende specificaties van de Raad voor de Boomkwekerij, tenzij anders overeengekomen met de klant.
  - of aan de specificaties zoals die zijn overeengekomen tussen de certificaathouder en zijn klant.
7. Wanneer tijdens het proces sorteren, verpakken en afleveren blijkt dat het product niet voldoet aan de gemaakte afspraken met de klant en deze niet herstelbaar zijn, neemt u contact op met de klant.
8. De certificaathouder moet een registratie bijhouden van het aantal klachten dat gemeld wordt met betrekking tot de aanvoerinformatie. Het aantal klachten moet conform het verbeterplan worden verminderd (zie 1.1, Verbetermanagement).
9. De certificaathouder werkt volgens de opgestelde werkwijze, het schoonmaak- en controleplan.

#### 4.10 Transport

Om te voorkomen dat producten tijdens transport in kwaliteit achteruit gaan heeft certificaathouder minimaal de volgende maatregelen genomen:

1. het product is tijdens transport te allen tijde afgedekt om uitdroging, uitspoeling en bevriezing te voorkomen; indien dit niet gebeurt, moet het logisch zijn waarom dit niet gebeurt;
2. om beschadiging tijdens transport te voorkomen is het product voorzien van een adequate verpakking en worden handelingen tijdens in- en uitladen met zorg uitgevoerd;
3. de producten worden nooit samen met groenten of fruit vervoerd i.v.m. ethyleenschade
4. indien transport is uitbesteed, moet de vervoerder op de hoogte zijn gebracht van bovenstaande punten.

#### 4.11 Beheersing van producten met afwijkingen

1. Certificaathouder zorgt ervoor dat producten met afwijkingen niet onbedoeld worden gebruikt.  
Als onverhoopt een product van een certificaathouder niet aan de producteisen van het keurmerk voldoet, moet het bedrijf dit nadrukkelijk op het afleverdocument vermelden.
2. Producten met afwijkingen worden duidelijk geïdentificeerd.
3. Verantwoordelijkheid en beslissingsbevoegdheid t.a.v. de behandeling van producten met afwijkingen is geregeld.
4. Ten aanzien van producten met afwijkingen heeft beslissingsbevoegde de volgende mogelijkheden:
  - a. het product kan worden herbewerkt of aangepast om aan de gespecificeerde eisen te voldoen;
  - b. het product kan, al dan niet hersteld, met speciale toestemming worden aanvaard;
  - c. het product kan opnieuw voor alternatieve toepassingen worden geclassificeerd;
  - d. het product kan worden afgekeurd of vernietigd.



## 5 MPS-Quality Sanctiereglement

<b>1 BEDRIJFS-AUDIT</b>		
<b>1.0</b> Er dient te worden voldaan aan de eisen zoals gesteld in het certificatieschema MPS-Quality.	Er zijn meer dan 5 minor of minimaal 1 major NCF geconstateerd.	Het certificaat wordt niet toegekend (certificatieaudit). Deelnemer dient binnen 3 maanden aantoonbaar corrigerende maatregelen te nemen.
	Er zijn maximaal 5 minor NCF geconstateerd.	Waarschuwing: het certificaat wordt toegekend onder voorwaarden van opheffen van de tekortkomingen door corrigerende maatregelen binnen 3 maanden.
<b>1.1</b> Corrigerende maatregelen moeten aantoonbaar worden uitgevoerd binnen de gestelde termijn.	Corrigerende maatregelen zijn niet aantoonbaar uitgevoerd binnen de gestelde termijn.*	Waarschuwing. Er wordt een termijn gegeven van twee weken om de corrigerende maatregelen alsnog aantoonbaar te maken. *
<b>1.2</b> Corrigerende maatregelen moeten aantoonbaar worden uitgevoerd binnen de gestelde termijn.	Corrigerende maatregelen zijn niet uitgevoerd binnen de gestelde termijn.*	Het certificaat wordt niet toegekend / terug getrokken. De overeenkomst wordt tijdelijk opgeschort totdat corrigerende maatregelen aantoonbaar zijn uitgevoerd.**
<b>1.3</b> Aanpassingen in het certificatieschema dienen te worden geïmplementeerd door de deelnemer binnen de gestelde termijn.	Aanpassingen zijn niet geïmplementeerd door de deelnemer binnen de gestelde termijn.	Het certificaat wordt terug getrokken. De overeenkomst wordt tijdelijk opgeschort totdat corrigerende maatregelen aantoonbaar zijn uitgevoerd.**
<b>1.4</b> Corrigerende maatregelen / implementatie van de aanpassingen dienen bij tijdelijke opschorting van de overeenkomst binnen 6 maanden te worden aangetoond.	De corrigerende maatregelen / implementatie van de aanpassingen is niet aangetoond binnen de termijn van 6 maanden.	De overeenkomst wordt ontbonden.

Major Non Conformity Forms (major NCF) worden geschreven indien uitwerkingen van normelementen (in belangrijke mate) zijn niet gedocumenteerd en /of geïmplementeerd, normelementen zijn niet conform (de geest van) het schema gedocumenteerd / geïmplementeerd waardoor structurele tekortkomingen ontstaan.

Minor Non Conformity Forms (minor NCF) worden geschreven indien uitwerkingen van normelementen zijn deels niet gedocumenteerd en /of geïmplementeerd, normelementen zijn niet conform (de geest van) het schema gedocumenteerd / geïmplementeerd waardoor op den duur structurele tekortkomingen kunnen ontstaan.

\* Aantoonbaar corrigeren betekent dat bewijsmateriaal aan MPS ter beschikking wordt gesteld. Indien de aard van de te nemen corrigerende maatregelen een verificatieonderzoek ter plaatse noodzakelijk

maken alvorens het certificaat kan worden toegekend, dan worden de kosten voor deze werkzaamheden in rekening gebracht aan de deelnemer. De deelnemer wordt hierover van tevoren geïnformeerd.

\*\* De tijdelijke opschorting van de overeenkomst duurt maximaal 6 maanden. Indien corrigerende maatregelen niet aantoonbaar zijn genomen zal daarna de overeenkomst worden ontbonden.

## BIJLAGE A

### Normen houdbaarheid MPS-Quality

Tabel 1: MPS-Quality richtwaarden vaasleven snijbloemen na VBN\* transportsimulatie (vaasinhoud water)

No	Product	Richtwaarde (in dagen)				
		3-5	5-7	7-10	10-14	>14
1	Alstroemeria				X	
2	Anemoon		X			
3	Chrysanthemum					X
4	Cymbidium					X
5	Dianthus			X		
6	Eustoma (Lisianthus)		X			
7	Freesia			X		
8	Gerbera			X		
9	Gypsophila		X			
10	Iris	X				
11	Lilium				X	
12	Rosa kleinbloemig			X		
13	Rosa grootbloemig		X			
14	Tulipa	X				

Tabel 2: MPS-Quality Richtwaarden houdbaarheid/bloei duur potplanten na VBN transportsimulatie

No	Product	Groen/bloeiend	Richtwaarde (in we(e)k(en))				
			1	2	3	4	5**
1	Anthurium	Bloeiend					X
2	Begonia	Bloeiend					X
3	Bol op pot	Bloeiend		X			
4	Calathea	Groeiend					X
5	Chrysallidocarpus l.	Groeiend					X
6	Chrysanthemum	Bloeiend			X		
7	Cyclamen	Bloeiend					X
8	Draceana	Groeiend					X
9	Euphorbia pulch.	Bloeiend					X
10	Ficus	Groeiend					X
11	Guzmania	Bloeiend					X
12	Hedera	Groeiend					X
13	Hydrangea	Bloeiend					X
14	Kalanchoë	Bloeiend					X
15	Phalaenopsis	Bloeiend					X
16	Rhododendron	Bloeiend					X
17	Rosa	Bloeiend	X				
18	Saintpaulia	Bloeiend					X
19	Spatiphyllum	Bloeiend					X
20	Yucca	Groeiend					X

\*De VBN en haar leden zijn op geen enkele wijze aansprakelijk voor eventuele schade, hoe ook genoemd, van aanvragers, van certificaathouders of van derden voortvloeiende uit of verband houdende met de uitvoering van het certificatieschema. De certificaathouders vrijwaren de VBN en haar leden tegen aanspraken van derden.

\*\* Voor alle planten geldt: afhankelijk van VBN afschrijfcriteria planten, maximale testduur groene planten aanhouden.

MPS-Quality Certificatieschema

### **Een praktische leidraad voor het zelf uitvoeren van houdbaarheidsonderzoek**

---

Houdbaarheidsonderzoek voor bloemen en planten. Hoe kunt u dat aanpakken en waar moet u dan op letten? Voor telers, handelaren en onderzoeksinstellingen die houdbaarheidsonderzoek willen (gaan) uitvoeren heeft de VBN een leidraad opgesteld, die u vindt in deze folder. Deze leidraad helpt u om uw houdbaarheidsonderzoek goed op te zetten en uit te voeren. Alle elementen die in een houdbaarheidsonderzoek horen, komen aan bod. Het is een hulpmiddel om uw onderzoek af te stemmen op uw situatie en wensen. Het is géén standaard. Immers, uw situatie en wensen bepalen wat voor u geschikt houdbaarheidsonderzoek is. Onderstaande leidraad helpt u uw eigen onderzoek op te zetten en uit te voeren.

#### **1. Doel van het onderzoek**

Het doel van een houdbaarheidsonderzoek kan heel divers zijn. Een doel kan bijvoorbeeld zijn inzicht te krijgen in de houdbaarheid van uw product bij de consument. Maar u kunt ook houdbaarheidsonderzoek doen om meer te weten te komen over het effect van verschillende teeltomstandigheden of –handelingen. De opzet, omvang en de uitvoering van het onderzoek én de voorwaarden die worden gesteld aan het benodigde materiaal zijn afhankelijk van het doel van uw onderzoek. Formuleer daarom voor de start van het onderzoek een duidelijk doel.

#### **2. Methodes en materialen**

##### **Afzetsimulatie**

Om een reëel beeld te krijgen van de houdbaarheid van uw product bij de consument probeert u de weg van de kas naar de consument zo goed mogelijk na te bootsen.

De afzetsimulatie is op te splitsen in verschillende onderdelen, bijvoorbeeld:

- simulatiefase teler-veiling
- simulatiefase veiling-detaillist
- simulatie detaillistenfase

Bedenk per fase welke duur en omstandigheden het meest van toepassing zijn voor het beoogde afzetkanaal. Belangrijke omstandigheden tijdens de afzetsimulatie die van invloed zijn op de houdbaarheid:

- temperatuur
- luchtvochtigheid
- licht
- aanwezigheid hoes
- omverpakking
- beschikbaarheid water
- voorbehandelingsmiddel.

Indien u geen specifiek afzetkanaal voor ogen heeft kunt u gebruik maken van de standaard VBN-afzetsimulatie, te downloaden via [www.vbn.nl](http://www.vbn.nl)

### **Voorwaarden melden klachten bij het Centraal Klachten Meldpunt**

---

#### ▪ **Wat is het Centraal Klachten Meldpunt (CKM)?**

Het CKM is het door MPS ingestelde centrale meldpunt voor klachten. Onder bepaalde voorwaarden kunnen relaties van het teeltbedrijf met een MPS-Quality erkenning een klacht registreren bij MPS.

In deze bijlage is aangegeven hoe en onder welke voorwaarden klachten geregistreerd en afgehandeld worden. Wanneer een klacht gemeld wordt bij het productiebedrijf volgens H2.3. uit het certificatieschema, wordt aan de relatie melding gemaakt dat hij de mogelijkheid heeft zijn klacht onder onderstaande voorwaarden te melden aan het CKM.

#### ▪ **Voorwaarden melden van klachten**

Er mag een klacht gemeld worden bij het CKM indien de volgende situaties zich voordoen:

- a. Een relatie (handelaar) heeft drie maal een klacht over een productiebedrijf
- b. Het productiebedrijf is MPS-Quality gecertificeerd
- c. de relatie (handelaar) heeft onderbouwing beschikbaar
- d. De klacht bij het productiebedrijf gemeld is

Een relatie (handelaar) kan een klacht schriftelijk, telefonisch, per fax of per e-mail doorgeven.

#### ▪ **Registreren van klachten**

Wanneer een klacht binnenkomt, wordt door MPS beoordeeld of de klacht aan de voorwaarden voldoet, wanneer dit het geval is wordt de klacht geregistreerd.

#### ▪ **Afhandeling**

Wanneer een klacht is geregistreerd, wordt het CKM-formulier ter bevestiging naar de indiener (handelaar) verstuurd.

Het productiebedrijf wordt ingelicht over de ontvangen klacht door middel van een brief met het bijgevoegde CKM-formulier.

Het CKM stuurt de klacht door aan de relevante certificatie-instelling (CI).

De CI neemt contact op met het productiebedrijf en beoordeelt of er gewerkt wordt volgens de eisen van het schema.

Indien nodig wordt het certificaat ingetrokken, dit wordt aan MPS gemeld als publicerend orgaan.