

Model - Kwaliteitshandboek

**Voor aannemers met een certificaat o.b.v.
BRL 4000 Onderhoud en restauratie monumenten**



Samenwerken aan restauratiekwaliteit

Inhoud

Toelichting op het model-kwaliteitshandboek		4
1	Eisen aan het bedrijf - hoe is uw bedrijf georganiseerd?	7
1.1	Beleid van de onderneming	7
1.2	Directieverantwoordelijkheid; samenhang met beleid, onderhoud kwaliteitssysteem	8
1.3	Bedrijfsprofiel	9
1.4	Ervaring van uw bedrijf (aantonen ervaring met referenties)	10
1.5	Continuïteit van kennis	11
1.6	Scholingsplan	12
1.7	Overlegstructuur (n.v.t. voor kleine bedrijven)	12
1.8	Inkoop (n.v.t. voor kleine bedrijven)	13
1.9	Bedrijfsuitrusting en meetmiddelen	13
1.10	KvK, handelsnaam, verzekering	14
2	Uitvoering - hoe verloopt de uitvoering van het werk?	15
2.1	Uitgangspunten bij beslissingen over onderhoud en restauratie (Restauratiecategorieën)	15
2.2	Instapmomenten	16
2.3	Vergunningen en aanvullende eisen / wet- en regelgeving	17
2.4	Contractvorming en goedkeurmomenten	17
2.5	Beschikbare kennis en technieken bij eigen bedrijf en onderaanneming	19
2.6	Opname bestaande situatie	19
2.7	Werkvoorbereiding	20
2.8	Vastleggen in projectdossier (Uitvoering)	21
2.9	Oplevering, garantie, nazorg	21

3	Borgen van de kwaliteit - hoe zorgt u ervoor dat het werk goed verloopt?	22
3.1	Directiebeoordeling (n.v.t. voor kleine bedrijven) en onderhoud kwaliteitssysteem	22
3.2	Interne audits (n.v.t. voor kleine bedrijven)	23
3.3	Scholingsplan (evaluatie en bijstellen)	24
3.4	Ketenkwaliteit (uitbesteding, onderaanneming/inhuur)	25
3.5	Behandelen van klachten	26
3.6	Corrigerende maatregelen bij afwijkingen	26
3.7	Logo-gebruik	27

B	Bijlagen	
1	Voorbeeld 'Beleid van de onderneming'	28
2	Voorbeeld 'Directieverklaring'	29
3	Voorbeeld 'Referentielijst'	30
4	Voorbeeld 'Scholingsplan'	31
5	Voorbeeld 'Directiebeoordeling'	32
6	Voorbeeld 'Jaarplanning kwaliteitssysteem'	33
7	Voorbeeld 'Formulier interne audit'	34
8	Voorbeeld 'Formulier projectevaluatie'	35
9	Voorbeeld 'Beoordelen toeleveranciers en onderaannemers'	37
10	Voorbeeld 'Formulier behandelen van klachten'	39

Toelichting op het model-kwaliteitshandboek

Doel

Dit model-kwaliteitshandboek is opgesteld voor aannemers die een certificaat hebben of willen behalen op basis van de beoordelingsrichtlijn BRL ERM 4000 'Onderhoud en restauratie van monumenten', versie 1.5 van 30 november 2018 (in combinatie met een of meer uitvoeringsrichtlijnen).

Het model-kwaliteitshandboek helpt kwaliteitsbewuste organisaties bij het opstellen van een eigen kwaliteitshandboek en bij het voldoen aan de eisen van deze beoordelingsrichtlijn (BRL) en de bijhorende uitvoeringsrichtlijnen (URL-en). Het is geschreven voor het management en/of de kwaliteitscoördinator. Het model-kwaliteitshandboek is een aanzet: het is de bedoeling dat u het zelf verder aanvult op een manier die past bij uw eigen organisatie.

Hoe ziet uw kwaliteitshandboek er uit?

Het model-kwaliteitshandboek is ingedeeld in 3 hoofdstukken en een aantal bijlagen. Uitgangspunt van het model is dat u voor uw eigen kwaliteitshandboek een zelfde indeling hanteert.



Hoofdstuk 1 - Eisen aan het bedrijf - *Hoe is uw bedrijf georganiseerd?*

Hoofdstuk 2 - Uitvoering - *Hoe verloopt de uitvoering van het werk?*

Hoofdstuk 3 - Borgen van kwaliteit -
Hoe zorgt u ervoor dat het werk goed verloopt?

Bijlagen - *verklaringen, werkinstructies, formulieren*



Items per eis van het model-kwaliteitshandboek	Toelichting
Tekst uit de BRL (tekstvak)	De paragrafen in dit model-kwaliteitshandboek beginnen met een tekstvak waarin de tekst uit de BRL is weergegeven, zodat helder is wat de eis is.
Toelichting	Het tekstvak wordt gevolgd door een toelichting op de tekst van de BRL.
Voorbeelddocument	Soms wordt verwezen naar voorbeelddocumenten die u kunnen inspireren bij het maken van een eigen kwaliteitshandboek. Deze voorbeelddocumenten zijn opgenomen in de bijlage. Verder kennen we de Checklist Uitvoering. Deze is bedoeld als hulp voor de uitvoerende medewerkers, maar kan ook gebruikt worden bij het opstellen van uw kwaliteitshandboek.
Inhoud van uw kwaliteitshandboek	Tips voor het opstellen van het kwaliteitshandboek voor uw eigen organisatie.

Checklisten per URL

Naast het model-kwaliteitshandboek kennen we Checklisten. De Checklisten zijn bedoeld voor de uitvoerende medewerker om er voor te zorgen dat hij/zij bij een werk aan alle belangrijke zaken denkt.

Er zijn 6 Checklisten:

1. Contractvorming
2. Opname
3. Voorbereiding
4. Uitvoering
5. Oplevering
6. Projectdossier



Niet voor iedere URL zijn Checklisten op gesteld.
Informeer bij ERM welke URL-en zijn voorzien van Checklisten.

Relatie kwaliteitshandboek met BRL 4000, ISO 9001:2015 en VCA

In de tabel op de volgende pagina is aangegeven waar de teksten van BRL 4000 zijn verwerkt in het model-kwaliteitshandboek.

Het is voor BRL ERM 4000 niet verplicht om een certificaat voor ISO 9001:2015 of VCA te hebben. Wel wordt bij aanbestedingen regelmatig gevraagd naar een ISO 9001- of VCA-certificaat. Daarom is in de tabel op de volgende bladzijde aangegeven welke eisen uit ISO 9001 en uit VCA in het model-kwaliteitshandboek zijn ingevuld.

Let wel: BRL ERM 4000 dekt niet alle eisen uit ISO 9001 en VCA. Een handboek voor ISO 9001 en/of VCA kent dan ook meer en/of andere eisen dan dit model-kwaliteitshandboek.

Model-kwaliteitshandboek		Vindplaats in BRL 4000	Vindplaats in ISO 9001:2015	Vindplaats in VCA versie 5.1 (alleen VGM-aspecten)
1	Eisen aan het bedrijf			
1.1	Beleid van de onderneming	5.1	4.1, 4.2, 4.3., 5.1.2, 6.1, 6.2, 7.1.2, 7.1.3, 7.1.4, 7.1.5, 7.1.6, 7.2, 7.5.1b, 9.1.1, 9.1.2, 9.1.3, 10.3	1.1
1.2	Directieverantwoordelijkheid; samenhang met beleid, onderhoud kwaliteitssysteem	7.2 en 7.1.C en 7.5	4.1, 4.2, 4.3, 4.4, 5.1.1, 5.2, 6.1, 6.2, 6.3, 7.1.1, 7.1.2, 7.1.3, 7.1.4, 7.1.5, 7.1.6, 7.2, 7.5.1, 7.5.2, 7.5.3, 8.5.2, 8.5.4, 9.1, 9.1.3	1.6, 1.8
1.3	Bedrijfsprofiel	4.2	4.1, 4.3	
1.4	Ervaring van uw bedrijf (aantonen ervaring met referenties)	4.4	5.3, 7.1.2, 7.1.6, 7.2, 8.4.1, 8.5.1, 8.5.2	
1.5	Continuïteit van kennis	4.6	5.3, 7.1.2, 7.1.6, 7.2	1.3, 3.1, 3.2,3.3, 3.4
1.6	Scholingsplan	4.5 en hfst. 5 URL	7.1.2, 7.1.6, 7.2	1.4
1.7	Overlegstructuur (n.v.t. voor kleine bedrijven)	5.2	5.2.2, 5.2.3, 7.3, 7.4, 8.5.6	4.1
1.8	Inkoop (n.v.t. voor kleine bedrijven)	5.3	8.4.1, 8.4.2, 8.4.3	11.1, 11.2
1.9	Bedrijfsuitrusting en meetmiddelen	4.3 en 7.3	6.2.2, 7.1, 7.1.3, 7.1.4, 7.1.5, 8.5.1, 8.4.1, 8.4.2, 8.4.3	2.4, 10.1, 10.2
1.10	KvK, handelsnaam, verzekering	4.1 en 4.7		
2	Uitvoering			
2.1	Uitgangspunten bij beslissingen over onderhoud en restauratie (restauratiecategorieën)	6.1.1 en 6.1.2	8.2.1, 8.2.2	5.4
2.2	Instapmomenten	6.4	8.2.1, 8.2.2	
2.3	Vergunningen en aanvullende eisen / wet- en regelgeving	5.5, 6.2.2	8.2.2, 8.2.3.1	
2.4	Contractvorming en goedkeurmomenten	6.2.3 en 6.3	8.2.1, 8.2.2, 8.2.3.1, 8.2.3.2, 8.2.4, 8.5.1, 8.5.6	
2.5	Beschikbare kennis en technieken bij eigen bedrijf en onderaanneming	6.2.4	7.1.2, 7.1.6, 7.2, 8.4.1., 8.4.2, 8.4.3	11.1, 11.2
2.6	Opname bestaande situatie	6.2.1		
2.7	Werkvoorbereiding	6.2.5	8.1	5.1
2.8	Vastleggen in projectdossier (Uitvoering)	6.2	8.5.2	
2.9	Oplevering, garantie, nazorg	6.2.7	8.5.2, 8.5.5, 8.6	
3	Borgen van kwaliteit			
3.1	Directiebeoordeling	7.1.c en 7.2.1	4.4, 6.2, 6.3, 7.5.2, 7.5.3, 9.1.1, 9.1.2, 9.1.3, 9.3.1, 9.3.2, 9.3.3, 10.1, 10.2, 10.3	8.2
3.2	Interne audits	7.1.a	9.2	8.1
3.3	Scholingsplan (evaluatie en bijstellen)	7.1.b	7.1.2, 7.1.7, 7.1.6, 7.2	
3.4	Ketenkwaliteit (uitbesteding, onderaanneming/inhuur)	7.1.d	8.4.1 t/m 8.4.3	
3.5	Behandelen van klachten	7.3 en 7.1.f	9.1.1, 9.1.3, 10.2	
3.6	Corrigerende maatregelen bij afwijkingen	7.1.e	10.2	12.3,12.4
3.7	Logogebruik	Bijlage 5		

NB: Hoofdstuk 8.3 'Ontwerp en Ontwikkeling van producten en diensten' van ISO 9000:2015 is niet van toepassing op BRL ERM 4000, omdat het onderwerp van de BRL niet gaat over ontwerp, maar over onderhoud en restauratie.



Eisen aan het bedrijf

Hoe is uw bedrijf georganiseerd?

Toelichting op dit hoofdstuk:

In dit deel van uw kwaliteitshandboek beschrijft u hoe u uw organisatie heeft ingericht om te voldoen aan hoofdstuk 4 en 5 van BRL 4000. Niet alle eisen zijn van toepassing op kleine bedrijven. Dit staat steeds vermeld bij de diverse paragrafen.

1.1 Beleid van de onderneming

BRL § 5.1 'Beleid'

De onderneming heeft in de eigen organisatie een beleid gedocumenteerd, bekendgemaakt en doorgevoerd:

- gebaseerd op:
 - een strategische visie
 - een analyse van de concurrentiepositie
 - een analyse van eigen sterkten, zwakten, kansen en risico's
 - een risicoanalyse van de kritieke kenmerken voor kwaliteitsbeheersing
- met aandacht voor:
 - de eigen positie in de restauratiemarkt
 - ketengerichte afstemming en verbetering
 - wet- en regelgeving
 - Arbo-beleid (het toetsen op het navolgen van de Arbo wetgeving valt niet onder de verantwoordelijkheid van deze BRL)
 - personeelszaken (inclusief kennis en kunde van de medewerkers).
- voorzien van SMART geformuleerde doelstellingen
- dat voorwaarden schept voor uitvoering van het beleid
- inclusief kwaliteitszorg en verbetermanagement.

Toelichting op de tekst van de BRL:

Grote bedrijven omschrijven alle bovenstaande punten. Kleine bedrijven beschrijven alleen de eigen positie in de restauratiemarkt; ketengerichte afstemming en verbetering; wet- en regelgeving; ARBO; personeelszaken.

Voorbeeld-document:

[Bijlage 1, 'Beleid van de onderneming'](#).

Inhoud van uw kwaliteitshandboek:

Strategische visie

Een strategische visie betreft de manier waarop de middelen van de organisatie worden ingezet om een zelf gesteld toekomstbeeld te bereiken. Een strategische visie geeft in een korte tekst (bijvoorbeeld op circa 1 A4'tje) aan hoe de organisatie er over circa 5 jaar uit ziet (personeel, huisvesting, materiaal en materieel, financiële situatie, etc.). Ook geeft de visie aan waarom een klant naar de organisatie komt en wat de organisatie anders maakt dan collega-organisaties, welke soort en hoeveel medewerkers er nodig zijn (functie) om dit toekomstbeeld te bereiken en tot slot welke rol de directie en de medewerkers daarin spelen.

Dit kan het beste voor een periode van 5 jaar beschreven worden. De termijn kan per organisatie en per situatie verschillen. Soms zal een termijn van twee of drie jaar meer van toepassing zijn. De visie wordt na afloop van de termijn bijgesteld. Bij het realiseren van de visie is het van belang inzicht te hebben in de partijen die van invloed zijn op de gewenste verandering (bijvoorbeeld de situatie van de opdrachtgevers en het Rijk, wet- en regelgeving).

Analyse van de concurrentiepositie

Wat is uw positie in de restauratiemarkt (hiermee wordt bedoeld de directe markt waarbinnen u opereert; dit kan op kleine schaal zijn, regionaal of landelijk)? Wie zijn uw concurrenten? Waar bevinden ze zich (regio/landelijk)? Waarom zijn ze op het gebied van de BRL en de van toepassing zijnde URL uw concurrent? Wat moet u doen om uw positie te handhaven, dan wel te verbe



Eisen aan het bedrijf

Hoe is uw bedrijf georganiseerd?

teren? (Let op: De BRL focust op restauratiekennis en restauratievaardigheden. Vanuit een bredere bedrijfskundige invalshoek kunt u natuurlijk ook andere overwegingen meenemen.)

Sterkten, zwakten, kansen en risico's

Omschrijf uw bedrijf in termen van sterkten, zwakten, kansen en risico's.

Bijvoorbeeld:

- Sterkten: goed in ambachtelijk, kleinschalig werk.
- Zwakten: veel kleine opdrachten, arbeidsintensief, afhankelijk van grote partijen om (samen) grotere werken aan te kunnen nemen.
- Kansen: sterk in kennis; mensen opleiden.
- Risico's: weglekken vakkennis door vergrijzing, Maar denk ook aan bewaken van de grens van het eigen kunnen: weten welke kennis of vaardigheden u niet in huis heeft; weten wanneer een specialist in te schakelen.

Neem bij deze beschrijving ook mee:

- Uw eigen positie.
- Ketengerichte afstemming en verbetering. In de restauratie bent u afhankelijk van het beschikbaar zijn van goede ketenpartners (bijvoorbeeld onder- en nevenaannemers). Hoe zorgt u ervoor dat de door u geleverde kwaliteit bij het wegvallen van een van deze partners toch verzekerd is?
- Hoe blijft uw bedrijf op de hoogte van wet- en regelgeving?
- Hoe zorgt u ervoor dat u aan de Arbo-voorschriften voldoet?
- Welk risico is er op het gebied van (de kennis en kunde van) uw personeel?

Nadat u bovenstaande punten in beeld heeft gebracht, kunt u uw beleid formuleren. Het beleid dient om uw visie te verwezenlijken. Daarom stelt u het beleid periodiek vast (eens per jaar of per twee jaar). In het beleid maakt u bijvoorbeeld concreet op welke manier u de sterkten, kansen, kansen en risico's omzet in acties. Ook stelt u doelstellingen vast. De doelstellingen worden periodiek (jaarlijks) gemeten in de directiebeoordeling (zie § 3.1). Het beleid wordt periodiek aangepast.

1.2 Directieverantwoordelijkheid; samenhang met beleid, onderhoud kwaliteitssysteem

BRL § 7.2 'Verantwoordelijkheid' en § 7.1.c 'Onderhoud kwaliteitssysteem'

Het kwaliteitsbeleid maakt een volwaardig en samenhangend onderdeel uit van het bedrijfsbeleid en de directieverantwoordelijkheid. Het kwaliteitssysteem wordt onderhouden.

BRL § 7.5 Externe kwaliteitsbewaking

De certificaathouder dient medewerking te verlenen aan de door of namens de certificatie-instelling uit te voeren controlewerkzaamheden door toegang tot het bedrijf te verlenen en desgevraagd in alle relevante documenten inzage te verschaffen en monsters ter beschikking te stellen.

Toelichting op de tekst van de BRL:

De directie is verantwoordelijk voor het kwaliteitsbeleid en het kwaliteitssysteem; aan die verantwoordelijkheid wordt daadwerkelijk invulling gegeven. Dit doet de directie onder andere door te zorgen dat het personeel van het beleid en het kwaliteitssysteem op de hoogte is en gebruikmaakt van de daarvoor ontwikkelde documenten. En dat de documenten die gebruikt worden voor het kwaliteitssysteem worden onderhouden (bijvoorbeeld dat een klachtenformulier wordt verbeterd als blijkt dat dit nodig is).

Ook is de directie er verantwoordelijk voor dat de certificerende instelling **audits kan uitvoeren** om te controleren of u nog aan de eisen voldoet. De directie stelt de certificerende instelling in staat de audits uit te voeren volgens paragraaf 9.2 van de BRL en (indien van toepassing) de bijlage uit de BRL: 'Bijzondere bepalingen', die van toepassing is/zijn op de voor uw organisatie van toepassing zijnde URL(en).



Eisen aan het bedrijf

Hoe is uw bedrijf georganiseerd?

Voorbeeld-document:

[Bijlage 2, 'Directieverklaring'](#).

Inhoud van uw kwaliteitshandboek:

Neem hier een verklaring op dat de directie verantwoordelijk is voor het opstellen, onderhouden en uitvoeren van het kwaliteitssysteem (het kwaliteitsbeleid maakt een volwaardig en samenhangend onderdeel uit van het bedrijfsbeleid en de directieverantwoordelijkheid.) Dit doet de directie onder andere door te zorgen dat het personeel van het beleid en het kwaliteitssysteem op de hoogte is en gebruikmaakt van de daarvoor ontwikkelde documenten. Ook zorgt de directie ervoor dat het kwaliteitssysteem onderhouden wordt (het actueel houden). De verantwoordelijkheid komt tot uiting in de directieverklaring.

Neem ook een **verklaring op dat het bedrijf medewerking verleent aan de door of namens de certificatie-instelling uit te voeren controlewerkzaamheden door toegang tot het bedrijf te verlenen en desgevraagd in alle relevante documenten inzage te verschaffen en monsters ter beschikking te stellen.**

1.3 Bedrijfsprofiel

BRL § 4.2 'Bedrijfsprofiel'

De certificaathouder beschrijft het eigen bedrijfsprofiel met aandacht voor specialiteiten, kennis en vaardigheden. Bij het bedrijfsprofiel beschrijft de certificaathouder de identiteit en geschiedenis ('roots') van het eigen bedrijf.

Toelichting op de tekst van de BRL:

Voor uzelf, uw medewerkers en de communicatie met uw klanten is het van belang dat u een helder beeld heeft van de identiteit van uw bedrijf.

Voorbeeld-document:

Geen.

Inhoud van uw kwaliteitshandboek:

Beschrijf het bedrijfsprofiel.

Vermeld daarbij de specialiteiten, kennis, vaardigheden + identiteit en geschiedenis van uw bedrijf. Voeg als bijlage toe:

- de toedeling van taken, bevoegdheden, verantwoordelijkheden;
- een organogram.



Eisen aan het bedrijf

Hoe is uw bedrijf georganiseerd?

1.4 Ervaring van uw bedrijf (aantonen ervaring met referenties)

BRL § 4.4 'Ervaring'

- De certificaathouder is vertrouwd met restauratiewerkzaamheden aan monumenten. De certificaathouder moet vertrouwd zijn met historische bouwstijlen, bouwconstructiewijzen en materialen die kenmerkend zijn voor zijn specialisatie(s).
- Via een referentielijst toont de certificaathouder aan dat hij gedurende vijf jaar voorafgaande aan de aanvraag voor diverse opdrachtgevers werkzaamheden heeft gerealiseerd. Deze lijst geeft een overzicht van relevante projecten en van de betrokken medewerkers (uit het eigen en ingeleend personeel). De lijst geeft verder het adres, de gerealiseerde omzet (per project en per jaar), het soort restauratieproject (conserveren/onderhouden, repareren en/of vernieuwen), het soort werkzaamheden en de naam van de opdrachtgever en/of architect.
- Bedrijfsvoering dient te gebeuren onder verantwoordelijkheid van een persoon met een aantoonbare vakbekwaamheid op het gebied van restauratie (5 jaar onafgebroken in restauratie werkzaam).
- Bij de certificaathouder dient toereikende kennis aanwezig te zijn van de volgende aspecten:

Vorbereiding:

- bouw- en monumentenregelgeving op het niveau van rijk, provincie en gemeente;
- de technische en bouwhistorische opname van een bestaande situatie;
- ernst en oorzaken van tekortkomingen in de technische staat van een bestaande situatie (dus inclusief de te verwachten ontwikkeling zonder ingrijpen);
- onderhoudsinspecties;

- historische vormgeving (bouwstijlen), detailleringen, constructies (verbindingen) en materialen;
- materialen (herkomst, samenstelling, variëteiten, eigenschappen, duurzaamheid, gedrag onder extreme omstandigheden, uiterlijk, behandeling, bewerkbaarheid, normen, controle);
- ouderdom, authenticiteit en bouwsporen;
- waardenstelling (materie, vorm en functie);
- restauratie-ethiek, visies en doelstellingen;
- de mogelijke gevolgen van (voorgenomen) ingrepen op de bestaande situatie (waardenstelling, prestaties, functioneren en onderhoudsbehoefte);
- idem van eventuele alternatieve oplossingen;
- verhoging van eigentijdse prestaties (bijvoorbeeld thermische isolatie en geluidwering)

Uitvoering:

- historische vervaardigingstechnieken;
- traditionele en moderne technieken van conserveren, repareren, kopiëren, imiteren en verbeteren;
- maatvoering;
- demontage;

Evaluatie en oplevering:

- documenteren van bevindingen, werkzaamheden en gemaakte keuzes;
- onderhoudsplannen, aandachtspunten voor het beheer.
- Voor bovenvermelde aspecten dienen bij de certificaathouder toereikende technieken beschikbaar te zijn.



Eisen aan het bedrijf

Hoe is uw bedrijf georganiseerd?

Toelichting op de tekst van de BRL:

De BRL en de erbij horende URL gaan uit van een professioneel werkniveau op het gebied van restauratie. Om voldoende ervaring in een vakgebied op te bouwen en zelfstandig werkzaamheden uit te kunnen voeren in complexe en minder complexe situaties, is tijd nodig. In de BRL is daarvoor een termijn van vijf jaar geformuleerd.

Voorbeeld-document:

[Bijlage 3, Voorbeeld 'Referentielijst'](#)

Inhoud van uw kwaliteitshandboek:

Maak een werkenlijst van projecten van de laatste 5 jaar die vallen onder de definitie van de betreffende URL, inclusief een overzicht van de medewerkers die aan de projecten werkten.

Maak een overzicht van de kennis en ervaring van de medewerkers waaruit blijkt dat kennis en ervaring aan de eisen uit de BRL en hoofdstuk 5 van de betreffende URL voldoen. Het overzicht bevat alle medewerkers die werkzaamheden uitvoeren die vallen onder de betreffende URL, dus van directie tot de uitvoerenden.

1.5 Continuïteit van kennis

BRL § 4.6 'Eisen aan continuïteit en kennis'

De certificaathouder dient aannemelijk te maken, dat de continuïteit van de kennis binnen het bedrijf is gewaarborgd. De certificaathouder dient kennis, vaardigheden en kwaliteitsbewustzijn op peil te houden, ook in een periode zonder restauratieprojecten, om als restauratiespecialist gekwalificeerd te blijven voor belangrijke restauratieprojecten.

De noodzakelijke kennis wordt in de uitvoeringsrichtlijn gespecificeerd.

Toelichting op de tekst van de BRL:

De gedachte is dat kennis en vaardigheden afnemen als ze niet worden gebruikt. Door het regelmatig toepassen van kennis en vaardigheden blijven ze in stand. De certificaathouder moet dit ook aannemelijk kunnen maken voor een periode zonder restauratieprojecten.

Voorbeeld-document:

Geen.

Inhoud van uw kwaliteitshandboek:

Invulling naar eigen inzicht.

(Is een periode zonder restauratieprojecten bij u wel eens voorgekomen?)

Wat deed u toen om kennis en kunde van uw medewerkers op peil te houden?

Voorziet u dat dit mogelijk weer gebeurt en hoe gaat u het dan aanpakken om de kennis en kunde op peil te houden?)

Eisen aan het bedrijf

Hoe is uw bedrijf georganiseerd?

1.6 Scholingsplan

BRL § 4.5 'Opleiding' en URL hoofdstuk 5

Bij de certificaathouder dient een specifiek meerjarig scholingsplan te functioneren, op basis van de aanwezige behoefte en rekening houdend met eventueel geconstateerde tekortkomingen. Dit scholingsplan dient mede als doel te hebben: het opleiden van instromers.

Toelichting op de tekst van de BRL:

Er functioneert een specifiek (dus gericht op de specialisatie restauratiewerk uit de URL) meerjarig scholingsplan. Bij 1.4 (BRL § 4.4.) is de benodigde kennis al geïnventariseerd. Het scholingsplan wordt periodiek geactualiseerd. Het is daarom verstandig om in het handboek een niet-ingevulde onderlegger (sjabloon) op te nemen voor het scholingsplan. Het (geactualiseerde) scholingsplan vormt een bijlage bij uw kwaliteitshandboek.

Voorbeeld-document:

[Bijlage 4, Voorbeeld 'Scholingsplan'](#).

Inhoud van uw kwaliteitshandboek:

Hier maakt u op basis van de in § 1.4 beschreven inventarisatie een scholingsplan. Dit woord moet niet té letterlijk genomen worden. Onder scholing wordt ook verstaan: het bijwonen van symposia, lezingen, platforms, VCA-cursussen, etc. In het scholingsplan bepaalt u (voor minimaal het komende jaar) welke kennis wordt verkregen of bijgehouden en hoe. Gebruik de eisen uit hoofdstuk 5 van de URL.

1.7 Overlegstructuur (n.v.t. voor kleine bedrijven)

BRL § 5.2 'Overlegstructuur'

Om een volledige informatieoverdracht en stroomlijning van de activiteiten te kunnen waarborgen heeft de certificaathouder een heldere overlegstructuur, gebaseerd op een analyse van de overdrachtsmomenten. Met betrekking tot de afzonderlijke overleggen wordt door de certificaathouder bepaald:

- Wie aanwezig zijn bij het overleg.
- In welke frequentie of op welke momenten het overleg plaats dient te vinden.
- Of vastlegging van het overleg dient plaats te vinden, of het verslag wordt verspreid en op welke wijze dit gebeurt en wie hiervoor verantwoordelijk is.

Toelichting op de tekst van de BRL:

Door van te voren na te denken op welke momenten en met wie u overleg pleegt, en over hoe en door wie de besluiten worden vastgelegd, voorkomt u dat noodzakelijke informatie verloren gaat of dat er fouten worden gemaakt. Denk daarbij aan het overdragen van informatie van de ene naar de andere fase, bijvoorbeeld van werkvoorbereiding naar uitvoering, of overdracht van adviseur naar u als opdrachtnemer, of overdracht van gegevens van u als uitvoerende partij naar de opdrachtgever.

Voorbeeld-document:

Geen.

Inhoud van uw kwaliteitshandboek:

Voor grote bedrijven: beschrijf de overlegstructuur. Dit kunnen (diverse) interne overleggen zijn, maar ook externe overleggen. Beschrijf wie aanwezig zijn, wanneer en met welke frequentie overlegd wordt, of vastlegging noodzakelijk is en wie daarvoor verantwoordelijk is.

NB: Toon aan dat de overleggen gebaseerd zijn op een analyse van de overdrachtsmomenten.



Eisen aan het bedrijf

Hoe is uw bedrijf georganiseerd?

1.8 Inkoop (n.v.t. voor kleine bedrijven)

BRL § 5.3 'Inkoop'

De certificaathouder heeft omschreven welke functionarissen welke (teken-) bevoegdheden hebben in het inkoopproces. Als de voorbereiding en inkoop gebeuren door verschillende functionarissen, dan dient de overdracht van de juiste en volledige informatie te worden gewaarborgd.

Toelichting op de tekst van de BRL:

Door van te voren na te denken wie verantwoordelijk is voor de inkoop, welke bevoegdheden deze persoon heeft en hoe informatie wordt overgedragen, voorkomt u dat er fouten worden gemaakt.

Dit onderwerp is niet van toepassing voor kleine bedrijven en hoeft door hen daarom niet te worden ingevuld.

Voorbeeld-document:

Geen.

Inhoud van uw kwaliteitshandboek:

Grote bedrijven: geef een beknopte beschrijving. Neem eventueel een organogram op.

1.9 Bedrijfsuitrusting en meetmiddelen

BRL § 4.3 'Bedrijfsuitrusting' en § 7.4 'Meetmiddelen'

- De bedrijfs- en opslagruimten en de bedrijfsinrichting en bedrijfsuitrusting dienen aan de aard en omvang van de werkzaamheden te zijn aangepast en dienen te waarborgen dat de kwaliteit van materialen, werkzaamheden, omstandigheden en resultaten beheersbaar zijn. Dit geldt eveneens voor werkzaamheden aan het gebouw of object ter plaatse, (de)montage, transport en opslag.
- De aanvrager (certificaathouder) dient te beschikken over de voor hem relevante meetmiddelen om in eigen beheer de kwaliteitsaspecten te bewaken van ten minste de onderdelen/punten zoals vermeld in de relevante uitvoeringsrichtlijnen behorende bij deze beoordelingsrichtlijn.

Toelichting op de tekst van de BRL:

Het bedrijf heeft meetmiddelen die worden voorgeschreven in de betreffende URL. De kwaliteit van het werk kan alleen gehaald worden als het bedrijf over de juiste uitrusting beschikt. Onder meetmiddelen wordt verstaan: apparatuur om de kwaliteit te meten, of apparatuur om maten te nemen, bijvoorbeeld een voeghardheidsmeter, een vochtmeter, een infrarood-afstandsmeter, etc.

Voorbeeld-document:

Geen.

Inhoud van uw kwaliteitshandboek:

Omschrijf kort uitrusting, materiaal, materieel en meetmiddelen. Omschrijf ook hoe u daarmee aan de eisen van de BRL en de betreffende URL voldoet.



Eisen aan het bedrijf

Hoe is uw bedrijf georganiseerd?

1.10 KvK, handelsnaam, verzekering

BRL § 4.1 'Inschrijving Handelsregister'

De certificaathouder dient te zijn ingeschreven in het Handelsregister van de Kamer van Koophandel of een in het land van vestiging van de certificaathouder vergelijkbaar register. Als bewijs daarvan moet een recent uittreksel (maximaal 1 jaar oud) van het Handelsregister van de betreffende Kamer van Koophandel worden overgelegd aan de certificatie-instelling.

BRL § 4.7 'Bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering' en Bijlage 6

De certificaathouder moet beschikken over een wettelijke bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering van € 500.000 voor een kleinbedrijf en € 1.000.000 voor midden- en grootbedrijf. (Indien dit bedrag afwijkt van de betreffende URL waarvoor de organisatie gecertificeerd is of een certificaat aanvraagt, dan geldt het bedrag in de URL.)

Toelichting op de tekst van de BRL:

Certificatie is alleen mogelijk voor bedrijven. Inschrijving is dus noodzakelijk. De bedrijfszekerheid vereist ook een verzekering.

Voorbeeld-document:

Geen.

Inhoud van uw kwaliteitshandboek:

Geef weer: handelsnaam, KvK-nummer en de bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering (verzekering en polis noemen).



Uitvoering

Hoe verloopt de uitvoering van het werk?



Toelichting op dit hoofdstuk:

In dit deel van uw kwaliteitshandboek beschrijft u hoe u de procedures in uw organisatie heeft ingericht, om ervoor te zorgen dat het werk verloopt conform de afspraken. Het betreft de eisen in hoofdstuk 6 en § 5.5 van BRL 4000.

Voor de uitvoerende medewerkers zijn bij de verschillende uitvoeringsrichtlijnen Checklisten opgesteld. Deze Checklisten hebben betrekking op:

- Checklist 1 Contractvorming
- Checklist 2 Opname
- Checklist 3 Voorbereiding
- Checklist 4 Uitvoering
- Checklist 5 Oplevering
- Checklist 6 Projectdossier

2.1 Uitgangspunten bij beslissingen over onderhoud en restauratie (Restauratiecategorieën)

BRL § 6.1.1 'Uitgangspunten voor het nemen van beslissingen bij onderhoud en restauratie' en § 6.1.2 'Vastlegging volgens de restauratieladder'

Het bedrijf is zich bewust van de ethiek van restaureren en werkt volgens de 'restauratieladder'. Per project wordt de in overleg met de opdrachtgever gekozen restauratiecategorie vastgelegd. Het werk wordt conform die afspraken uitgevoerd. In het geval van onvoorziene zaken die tijdens de werkzaamheden worden gesignaleerd, wordt opnieuw een restauratiecategorie afgestemd met de opdrachtgever.

Toelichting op de tekst van de BRL:

Bij onderhoud en restauratie is het uitgangspunt dat monumentale waarden behouden blijven. De gekozen aanpak komt tot stand door een bewuste afweging van de diverse mogelijkheden. In de monumentenzorg is deze set van afwegingen onder andere in het Charter van Venetië (1964) omschreven. Dit is in de BRL-en en URL-en van de ERM in de Restauratieladder vertaald naar de uitvoeringspraktijk. In alle URL-en is dit § 3.1.1 en 3.1.2 en Bijlage 1.

Uitzonderingen (zie ook 2.2 'Instapmomenten'):

Let op: Dit punt is niet van toepassing als de opdracht afkomstig is van een professionele opdrachtgever, een GEAR-erkend architect, een BRL-EMA-erkend adviesbedrijf of van een ERB-aannemer.

Dit punt is ook niet van toepassing als de opdracht via een niet-erkende architect komt en de opdracht beperkt blijft tot werkzaamheden waarvoor de voorschriften van ethiek in de fase van uitvoering geen keuzemogelijkheden meer met zich meebrengen voor de certificaathouder.

Voorbeeld-document:

'Checklist 1, Contractvorming'.

Inhoud van uw kwaliteitshandboek:

Omschrijf hoe hieraan wordt voldaan. Handig is wellicht om te verwijzen naar Bijlage 1 uit de URL (Keuzetabel Restauratiecategorieën) en naar 'Checklist 1 Contractvorming'.

2.2 Instapmomenten

BRL § 6.4 'Afbakening verantwoordelijkheid (instapmomenten)'

De certificaathouder kan de aanvraag of opdracht ontvangen terwijl het proces van voorbereiding al geheel of gedeeltelijk is afgerond door een opdrachtgever, architect of aannemer. Omdat dit gevolgen heeft voor de feitelijke verantwoordelijkheid van de certificaathouder, onderscheidt deze beoordelingsrichtlijn verschillende soorten opdrachten:

1. Opdrachten afkomstig van een professionele opdrachtgever die zich heeft toegelegd op het eigendom en/of beheer monumenten, bijvoorbeeld blijken uit de statuten.
2. Opdrachten waarvan de specificaties en voorwaarden tot stand zijn gekomen via een kwaliteitssysteem volgens de Gezamenlijke Erkenningsregeling Architecten werkzaam in de Restauratie (GEAR) bijvoorbeeld blijken uit een registratie als erkend GEAR architect.
3. Opdrachten waarvan de specificaties en voorwaarden tot stand zijn gekomen via een kwaliteitssysteem volgens de Erkenningsregeling Monumentenadviesbureaus (EMA) bijvoorbeeld blijken uit een registratie als erkend monumentenadviesbureau.
4. Opdrachten waarvan de specificaties en voorwaarden tot stand zijn gekomen via een kwaliteitssysteem volgens de BRL Erkend Restauratiebouwbedrijf (ERB), bijvoorbeeld blijken uit een registratie als erkend ERB.
5. Overige opdrachten, bijvoorbeeld van een particuliere of niet gespecialiseerde opdrachtgever.

In het kader van deze beoordelingsrichtlijn wordt de certificaathouder door de certificerende instelling niet beoordeeld op de inhoud van paragraaf 6.1.1 en 6.2.1 indien:

- a. de opdracht behoort tot de soorten 1, 2, 3 of 4, of
- b. de via een niet erkende architect geformuleerde opdracht zich beperkt tot werkzaamheden waarvoor de voorschriften van ethiek in de fase van uitvoering geen keuzemogelijkheden meer met zich mee brengen voor de certificaathouder.

De certificaathouder dient deze beperking tot uiting te laten komen in de prijsaanbieding en de opdrachtbevestiging/overeenkomst.

Toelichting op de tekst van de BRL:

Een opdrachtnemer is niet verantwoordelijk voor keuzes die gemaakt zijn voordat hij bij het werk betrokken werd. Hij heeft wel een waarschuwingsplicht.

Voorbeeld-document:

'Checklist 1, Contractvorming'.

Inhoud van uw kwaliteitshandboek:

Omschrijf hoe u ervoor zorgt dat bij het aanvaarden van een opdracht het volgende wordt vastgelegd:

- het instapmoment;
- de verantwoordelijkheid voor het vastleggen van de restauratiecategorie conform de BRL en URL.

U kunt verwijzen naar de 'Checklist 1, Contractvorming'.

2.3 Vergunningen en aanvullende eisen / wet- en regelgeving

BRL § 5.5 'Wet en Regelgeving' en § 6.2.2 'Vergunningen en aanvullende eisen'

Bij de opdrachtgever moet worden gecontroleerd of de werkzaamheden een monument betreffen en of er vergunnings- of subsidievoorwaarden van toepassing zijn. In het geval van een vergunning wordt in het werk rekening gehouden met de gestelde voorwaarden. De certificaathouder attendeert de opdrachtgever erop wanneer deze vergunningplichtige werkzaamheden wil laten uitvoeren zonder vergunning.

Toelichting op de tekst van de BRL:

De BRL vraagt dat u zich aan de wet- en regelgeving houdt en dat u controleert of de verstrekte opdracht aan de vergunningsvoorwaarden voldoet.

Voorbeeld-document:

'Checklist 1 Contractvorming'.

Inhoud van uw kwaliteitshandboek:

Omschrijf hoe aan deze eis wordt voldaan, bijvoorbeeld door te verwijzen naar de 'Checklist 1, Contractvorming'.

2.4 Contractvorming en goedkeurmomenten

BRL § 6.2.3 'Contractvorming' en 6.3 'Goedkeurmomenten'

Bij het tot stand komen van de overeenkomst is de opdrachtgever verantwoordelijk voor het verstrekken van:

- de besteksvoorschriften waaronder de vermelding van de restauratiecategorie(en) volgens welke de werkzaamheden uitgevoerd dienen te worden (indien van toepassing gespecificeerd op onderdeelniveau);
- de benodigde gegevens van de vergunning- en/of subsidievoorwaarden;
- alle overige informatie die noodzakelijk is om tot een volledige en eenduidige offerte te komen.

De certificaathouder controleert een offerteaanvraag of besteksvoorschrift op juistheid, volledigheid en eenduidigheid van de beoogde opdracht. Als er voor de uitvoer van de werkzaamheden in het bestek geen restauratiecategorie is omschreven verzoekt de certificaathouder de opdrachtgever om deze alsnog vast te stellen.

Bij een onjuiste of tegenstrijdige (besteks)omschrijving van het werk zorgt de certificaathouder voor duidelijkheid in de offerte, waarmee hij vastlegt wat het werk feitelijk inhoudt. Voor de opdrachtgever moet dit herkenbaar zijn.

Een certificaathouder vermeldt in elke offerte op welke restauratiecategorie het aanbod is gebaseerd.

Ook attendeert de certificaathouder de opdrachtgever op zaken die voor de opdrachtgever relevant zijn (zaken waar hij als doorgaans minder gespecialiseerde en wellicht minder professionele partij mogelijk niet bij stil staat). Voor zover er sprake is van een verhoging van prestaties, zoals eisen vermeld in het Bouwbesluit en/of eisen voortvloeiend uit deze beoordelingsrichtlijn en bijbehorende uitvoeringsrichtlijnen, dienen deze tot uitdrukking te komen in de prijsaanbieding.

Indien de werkzaamheden gepaard gaan met (tussentijdse) besprekingen (bouwvergaderingen) tussen opdrachtgever en certificaathouder, geeft de overeenkomstig, tenzij anders overeengekomen, invulling aan de volgende zaken:

- beslisprocedure om aanwezige zaken (vrijkomende delen) prijs te geven;
- wijze van rapporteren door de certificaathouder;
- wijze van (tussentijds) evalueren;
- wijze van eindcontrole en oplevering

BRL § 6.3 'Goedkeurmomenten'

Werkzaamheden dienen te worden uitgevoerd op basis van de volgende, door de certificaathouder en de opdrachtgever overeengekomen, goedkeurmomenten. In het kader van deze BRL en bijbehorende URL-en zijn er de volgende goedkeurmomenten:

Standaard via offerte en opdrachtbevestiging:

- opname
- noodzaak onafhankelijk(e) documentatie/onderzoek
- afbeeldingen en/of specificaties
- classificatie in restauratiecategorie (vooraf) (tabel 1, 6.1.2)
- inspectierecht
- aanvullende eigenschappen/prestaties

Nader te bepalen:

- toetsing van opname (indien niet uitgevoerd door certificaathouder)
- ontheffing vragen
- deponeren van documenten

Standaard via notulen bouwvergadering:

- beslisprocedure onverwachte zaken
- wijze van rapporteren
- wijze van eindcontrole en oplevering

Toelichting op de tekst van de BRL:

Contractvorming:

De systematiek van de BRL en de URL-en gaat ervan uit dat ingrepen in een monument plaatsvinden op basis van degelijk onderzoek en heldere afwegingen. Hiervoor is het nodig dat de uitvraag gedaan wordt op basis van kwalitatief hoogstaande en volledige informatie, waardoor een heldere en eenduidige opdrachtformulering mogelijk is. (Onder-)aannemers weten dan precies wat de vraag is, waardoor offertes vergelijkbaar zijn. Een opdrachtnemer moet daarom controleren of de opdracht helder is, volledig is en voldoet aan de kwaliteitseisen uit de BRL en de URL-en die van toepassing zijn.

Goedkeurmomenten:

De URL-en onder deze BRL stellen aanvullende eisen aan goedkeurmomenten.

Voorbeeld-document:

'Checklist 1, Contractvorming'.

Inhoud van uw kwaliteitshandboek:

Omschrijf naar eigen inzicht hoe het proces van contractvorming binnen uw organisatie verloopt. U kunt hiervoor verwijzen naar 'Checklist 1 Contractvorming', maar natuurlijk ook een zelf ontwikkelde werkwijze omschrijven.

2.5 Beschikbare kennis en technieken bij eigen bedrijf en onderaanneming

BRL § 6.2.4 'Onderaanneming'

Op basis van de (bouw)historische opname, de verleende vergunningen en aan de restauratie ten grondslag liggende documenten (contract, bestek en tekeningen) stelt de certificaathouder vast of de beschikbare kennis en technieken toereikend zijn, en zo niet, op welke wijze hierin wordt voorzien. Bij uitbesteding van werkzaamheden houdt de certificaathouder rekening met certificatie en erkenningsregelingen zoals omschreven in paragraaf 5.4. De certificaathouder is ervoor verantwoordelijk dat alle relevante eisen en randvoorwaarden die aan de uitvoering zijn gesteld, worden doorgegeven aan de onderaannemer.

Toelichting op de tekst van de BRL:

Deze paragraaf heeft een relatie met paragraaf 3.4 ('Ketenkwaliteit (uitbesteding, onderaanneming/inhuur)').

In deze paragraaf gaat het erom dat u zich - op basis van de opname, vergunningen en (indien van toepassing) bestek en tekeningen - de vraag stelt of u over de benodigde kennis, vaardigheden en uitvoeringscapaciteit beschikt. Het uitgangspunt is dat u het werk zelf kunt uitvoeren. Als dat niet het geval is, bepaalt u hoe u ervoor zorgt dat het werk toch voldoet aan de gevraagde kwaliteit. Bij het inhuren van partijen maakt u gebruik van de selectiecriteria die u bij paragraaf 3.4 heeft omschreven. U zorgt ervoor dat de ingehuurde partij over alle nodige informatie kan beschikken om het werk volgens de afgesproken uitgangspunten te kunnen uitvoeren.

Voorbeeld-document:

'Checklist 3, Voorbereiding'.

Inhoud van uw kwaliteitshandboek:

Omschrijf hoe u ervoor zorgt dat er tijdens het proces van contractvorming een moment is waarop u afweegt of u beschikt over de kennis en ervaring die gevraagd wordt voor de opdracht. Als u besluit een partij in te huren, kunt u verwijzen naar de selectiecriteria in paragraaf 3.4. Wanneer er door u een onderaannemer wordt ingezet, beschrijft u hoe wordt geborgd dat deze de afgesproken kwaliteit levert. U kunt hiervoor verwijzen naar 'Checklist 2 Voorbereiding', maar natuurlijk ook een zelf ontwikkelde werkwijze omschrijven.

2.6 Opname bestaande situatie

BRL § 6.2.1 'Bouwtechnische en bouwhistorische opname'

De certificaathouder dient een bouwtechnische en (bouw)historische opname uit te voeren waarbij aantoonbaar minimaal de volgende aspecten aan bod komen:

- a. Opname bestaande situatie.
- b. Vaststelling specificaties materiaal, constructie, techniek, detaillering, vormgeving, kleurstelling
- c. Vaststellen maatregelen tot herstel.
- d. Noodzaak tot documentatie of nader onderzoek door een onafhankelijk deskundige.

Indien bovenstaande niet door de certificaathouder is verricht, dient dit aantoonbaar gecontroleerd te zijn door de certificaathouder op de eisen zoals vastgelegd in BRL 6.1.1. en 6.2.

Toelichting op de tekst van de BRL:

Het is van groot belang om voor de start van het werk een juist beeld te hebben van waardevolle onderdelen, van de bouwkundige staat en van schadeorzaken. Als u als certificaathouder werkzaamheden uitbesteedt, dan moet u zorgen dat ook uw onderaannemer voldoet aan de eisen van paragraaf 6.2.1.

Voorbeeld-document:

'Checklist 2, Opname'.

Inhoud van uw kwaliteitshandboek:

Omschrijf hoe u aan deze eis voldoet. U kunt hiervoor verwijzen naar 'Checklist 2 Opname', maar natuurlijk ook een zelf ontwikkelde werkwijze omschrijven.

2.7 Werkvoorbereiding

BRL § 6.2.5 'Werkvoorbereiding'

In het proces van werkvoorbereiding toont de certificaathouder de volgende aspecten aan:

- De overall planning, waarin de inzet van personeel, materiaal en materieel en relevante deadlines (onder andere in verband met levertijden en de huur van materieel) zijn opgenomen.
- Omschrijving van de werkzaamheden, materialen en technieken in overeenstemming met de in het contract vastgelegde voorwaarden.
- De risicoanalyse met betrekking tot de (restauratie)kwaliteit (constructies, materialen, technieken, afwerking, cultuurhistorische waarden).

Toelichting op de tekst van de BRL:

Deze paragraaf vraagt van u als organisatie dat u een werkwijze heeft die ervoor zorgt die aan de eisen van de BRL voldoet.

Inhoud van uw kwaliteitshandboek:

Geef aan hoe de planning wordt gemaakt en hoe deze met de opdrachtgever wordt gecommuniceerd. Borg verder werkvoorbereiding naar eigen inzicht. (Gebruik daarbij de stappen uit de betreffende URL.)

2.8 Vastleggen in projectdossier (Uitvoering)

BRL § 6.2 'Eisen aan Restauratieproces'

Vanaf de start van een restauratieproject legt de certificaathouder een projectdossier aan. Er wordt per project vanaf de start een dossier bijgehouden. In bijlage 1 van BRL ERM 4000 is opgenomen welke documenten hierin opgenomen kunnen worden.

Toelichting op de tekst van de BRL:

Bij restauraties is het van belang dat latere generaties nog kunnen zien wat er aan een monument is gewijzigd, waarom dit gebeurde, op welke manier en met welke materialen en methoden. Daarom is het van belang dat u een projectdossier samenstelt.

Voorbeeld-document:

'Checklist 6, Projectdossier'.

Inhoud van uw kwaliteitshandboek:

Omschrijf hoe u aan deze eis voldoet. U kunt hiervoor verwijzen naar 'Checklist 6 Projectdossier', maar natuurlijk ook een zelf ontwikkelde werkwijze omschrijven.

2.9 Oplevering, garantie, nazorg

BRL § 6.2.7 'Oplevering, garantie, nazorg'

De certificaathouder heeft omschreven hoe het opleverproces wordt ingevuld. Hij beschikt over een opleveringsdossier waarin in ieder geval de volgende aspecten zijn opgenomen:

- a. Het proces-verbaal van oplevering.
- b. De verstrekte garanties.
- c. Het projectdossier (de relevante onderdelen ervan).
- d. De contractuele bepalingen betreffende de nazorg.

Toelichting op de tekst van de BRL:

De BRL vraagt dat u oplevert op een standaard werkwijze waarbij u voldoet aan de eisen uit de BRL en URL.

Voorbeeld-document:

'Checklist 5, Oplevering'.

Inhoud van uw kwaliteitshandboek:

Omschrijf hoe u de oplevering en garantie in uw organisatie plaatsvindt, zodat het voldoet aan de BRL en de van toepassing zijnde URL. U kunt hiervoor verwijzen naar 'Checklist 5. Oplevering', maar natuurlijk ook een zelf ontwikkelde werkwijze omschrijven.

Borgen van de kwaliteit

Hoe zorgt u ervoor dat het werk goed verloopt?

Toelichting op dit hoofdstuk:

In dit deel van uw kwaliteitshandboek beschrijft u hoe u de procedures in uw organisatie heeft ingericht om ervoor te zorgen dat het werk niet 'toevallig' goed verloopt, maar geborgd is. De eisen hiervoor staan in hoofdstuk 7 van BRL 4000.

BRL § 7.1 'Eisen aan systeem voor interne kwaliteitsborging / algemeen'

De organisatie beschikt over een actueel en doeltreffend functionerend kwaliteitssysteem. De certificaathouder dient ten minste procedures te hebben vastgelegd in zijn kwaliteitssysteem m.b.t.:

- a. interne audits (waaronder ook projectcontroles/evaluaties);
- b. vakbekwaamheid/scholing;
- c. ketenkwaliteit (uitbesteding/onderaanneming/inhuur);
- d. behandeling van klachten;
- e. onderhoud van het kwaliteitssysteem;
- f. corrigerende maatregelen bij geconstateerde afwijkingen.

Een 'systeem' functioneert pas als het wordt gebruikt.

Dit betekent dat u periodiek:

- interne audits uitvoert (waaronder projectcontroles/evaluaties);
- dat u het scholingsplan up to date houdt;

Verder dat:

- uitbesteding aan of inhuur van specialisten wordt gedaan aan/van partijen waarvan u weet dat ze de juiste kwaliteit bieden (kwaliteit in de keten) én dat u het functioneren van deze partijen evalueert;
- er een klachtenregeling is en dat klachten worden geanalyseerd;
- er jaarlijks wordt nagedacht over de resultaten van de hierboven genoemde zaken in een Directiebeoordeling (ook wel Management review genoemd) en dat naar aanleiding van die beoordeling verbeteringen worden doorgevoerd; bijvoorbeeld in de werkwijze of in de onderliggende documenten;
- verbeteringen doorvoert (in de BRL worden dit 'Corrigerende maatregelen' genoemd).

Dit is in de volgende paragrafen uitgewerkt.

3.1 Directiebeoordeling (n.v.t. voor kleine bedrijven) en onderhoud kwaliteitssysteem

BRL § 7.2.1 'Management Review'

Het management en de kwaliteitscoördinator besteden ten minste een maal per jaar in de management review (MR) aandacht aan het analyseren van sterkten, zwakten, kansen en bedreigingen.

BRL § 7.1.c

De BRL vraagt dat het kwaliteitssysteem onderhouden wordt.

Toelichting op de tekst van de BRL:

De BRL noemt de directiebeoordeling een 'Management review'. Om tot verbetering te komen, moet een kwaliteitssysteem voortdurend onderhouden worden. De Directiebeoordeling (of Management review) is het jaarlijkse onderzoek door de directie van de organisatie naar het functioneren van het kwaliteitssysteem en het beleid in het kader van de BRL ERM 4000 (uw bedrijf voert als het ware een meting uit en houdt zichzelf 'de spiegel voor').

Het onderhouden van het kwaliteitssysteem gebeurt op basis van resultaten van:

- interne audits, projectevaluaties, externe audits (incl. eventuele genomen maatregelen);
- eventuele ontvankelijk verklaarde klachten en daarbij genomen maatregelen;
- eventuele klanttevredenheidsonderzoeken;
- evaluatie van het scholingsplan;
- eventuele wijzigingen in wet- en regelgeving ;
- herevaluatie van sterkten, zwakten, kansen en risico's (niet van toepassing voor kleine bedrijven);
- analyse van de eerder door het bedrijf opgestelde doelstellingen (zijn de doelstellingen gehaald?).

Borgen van de kwaliteit

Hoe zorgt u ervoor dat het werk goed verloopt?

In de Directiebeoordeling worden deze resultaten vastgelegd.

De directiebeoordeling bevat ook de uitkomsten van de beoordelingen van ketenpartners/onderaannemer. Bovendien wordt de eigen vakbekwaamheid geanalyseerd (voldoen we nog aan de eisen uit de URL en onze eigen eisen?) en wordt het scholingsplan bijgesteld.

Ook wordt er stilgestaan bij het beleid, waarbij de vraag is of dat bijgesteld moet worden (bijvoorbeeld als er nieuwe kansen of onverwachte 'bedreigingen' zijn). Daarvoor voert u een korte herbeoordeling uit van uw sterkten, zwakten, kansen en risico's (zie bij § 1.1. 'Beleid van de onderneming').

Op basis van deze gegevens wordt er voor het komende jaar weergegeven of het beleid aangepast wordt en waar het bedrijf wil verbeteren, wie dat gaat doen en wanneer, en wat de nieuwe doelstellingen zijn.

Kleine bedrijven zorgen dat hun kwaliteitssysteem onderhouden wordt, maar hoeven geen analyse van sterkten, zwakten, kansen en risico's te maken.

Voorbeeld-document:

[Bijlage 5, Voorbeeld 'Directiebeoordeling'](#).

Inhoud van uw kwaliteitshandboek:

Omschrijf:

- wanneer u resultaten van beoordelingen, onderzoek en analyse vastlegt in de directiebeoordeling (zie bijlage 6 Jaarplanning kwaliteitssysteem);
- door wie de directiebeoordeling en onderliggende analyses gemaakt wordt;
- hoe u de directiebeoordeling maakt (bijvoorbeeld door gebruikmaking van bijlage 6 (let op dat u deze bijlage naar eigen bevindingen gebruikt en desgewenst aanpast));
- wanneer en door wie de beoordeling wordt vastgesteld;
- wie verantwoordelijk is voor besluitvorming over aanpassingen en voor het uitvoeren van aanpassingen in beleid, doelstellingen en procedures;

- hoe u zorgt dat het eventueel aangepaste beleid, de doelstellingen en de procedures binnen het bedrijf ingevoerd worden.

3.2 Interne audits (n.v.t. voor kleine bedrijven)

BRL § 7.1.a 'Interne audits (waaronder ook projectcontroles)'

De BRL verlangt dat u interne audits (waaronder ook projectcontroles/ evaluaties) uitvoert.

Toelichting op de tekst van de BRL:

Een interne audit kan zowel gepland (jaarplanning) als ongepland plaatsvinden en heeft tot doel te beoordelen of de in het kwaliteitshandboek omschreven werkwijze, de eigen sjablonen of werkinstructies uit het kwaliteitssysteem worden nageleefd, of het kwaliteitsmanagementsysteem doeltreffend is en welke verbetermogelijkheden er zijn. Ook wordt in een interne audit beoordeeld of afwijkingen die tijdens de externe audit (door de certificerende instelling) zijn gesignaleerd, zijn verholpen.

De interne audits dragen bij aan het op peil houden van het kwaliteitsmanagementsysteem en aan het systematisch verbeteren van de organisatie en de kwaliteit van het werk.

Het is nuttig om een meerjarenplanning te maken met auditonderwerpen (bijvoorbeeld: inkoop, invoeren restauratieladder in offertes, opleveren, etc.); ook kan men de te auditen onderwerpen bepalen op basis van bijvoorbeeld uitkomsten van de externe audit (uit de externe audit blijkt bijvoorbeeld dat er extra aandacht nodig is voor scholing) of actuele ontwikkelingen in de markt (een bepaald materiaal mag bijvoorbeeld niet meer gebruikt worden).

Borgen van de kwaliteit

Hoe zorgt u ervoor dat het werk goed verloopt?

Van een interne audit wordt een verslag gemaakt, dat de volgende onderdelen bevat:

- naam van de auditor, datum interne audit;
- het proces dat in de audit is onderzocht (bijv. 'contractvorming', 'oplevering', 'uitvoering', 'juiste gebruik van ERM-logo');
- de mensen met wie tijdens de audit is gesproken;
- de bevindingen en verbetervoorstellen;
- een voorstel tot 'hoe, wanneer en door wie er vervolg aan wordt gegeven'.

Een vorm van interne audit is de projectevaluatie. Daarbij wordt een recent opgeleverd project door de organisatie geanalyseerd op verbeterpunten. In het kader van een projectevaluatie of een onderzoek naar klanttevredenheid kan er ook met een opdrachtgever, architect of onderaannemer gesproken worden.

Een richtlijn kan zijn om per jaar minimaal één projectevaluatie van een recent opgeleverd project uit te voeren; zie bijlage 8, 'Formulier Projectevaluatie'.

Voorbeeld-document:

[Bijlage 6, Voorbeeld 'Jaarplanning kwaliteitssysteem'](#),
[Bijlage 7, Voorbeeld 'Formulier interne audit' en](#)
[Bijlage 8, Voorbeeld 'Formulier projectevaluatie'](#).

Inhoud van uw kwaliteitshandboek:

Omschrijf:

- hoe u interne audits uitvoert (bijvoorbeeld door gebruikmaking van bijlage 7 'Formulier interne audits'. Let op dat u deze bijlage naar eigen bevindingen gebruikt en desgewenst aanpast);
- wie de interne audits uitvoert. Indien mogelijk kan er één kwaliteitscoördinator worden aangewezen, als die niet kan of dit niet wenselijk is, is het nuttig om een interne audit door een medewerker te laten doen die niet betrokken was bij het proces/project, omdat die met 'frisse ogen' kijkt (en

mogelijk objectiever oordeelt);

- wanneer u de interne audits uitvoert (bijvoorbeeld door gebruikmaking van bijlage 5 'Jaarplanning kwaliteitssysteem'. Let op dat u deze bijlage naar eigen bevindingen gebruikt en desgewenst aanpast).

3.3 Scholingsplan (evaluatie en bijstellen)

BRL § 7.1.b

De BRL vraagt dat er een scholingsplan is en dat dit actueel gehouden wordt.

Toelichting op de tekst van de BRL:

U voert periodiek een analyse uit van de vraag of de kennis en ervaring in uw organisatie nog aan de eisen van hoofdstuk 5 van de URL voldoen. U doet dit van alle medewerkers die werkzaamheden uitvoeren die vallen onder de betreffende URL. Op basis van de analyse stelt u het scholingsplan bij. (U wilt bijvoorbeeld meer leerlingen opleiden, maar heeft niet genoeg leermeesters; één medewerker is daarvoor erg geschikt en wil zich graag op dit gebied bijscholen. Of u wilt in de toekomst een nieuwe methode of techniek leren; u neemt in het scholingsplan op over een jaar een cursus te volgen.)

NB: U kunt bijlage 4. 'Scholingsplan' zowel gebruiken voor de analyse van de aanwezige kennis en ervaring, als voor het inplannen van scholingsactiviteiten.

Voorbeeld-document:

[Bijlage 4, Voorbeeld 'Scholingsplan'](#).

Borgen van de kwaliteit

Hoe zorgt u ervoor dat het werk goed verloopt?

Inhoud van uw kwaliteitshandboek:

Omschrijf:

- hoe u het scholingsplan analyseert en bijstelt (bijvoorbeeld door gebruikmaking van bijlage 4 'Scholingsplan'. Let op dat u deze bijlage naar eigen bevindingen gebruikt en desgewenst aanpast);
- wie dit doet;
- wanneer dit gedaan wordt (bijvoorbeeld door gebruikmaking van bijlage 6 'Jaarplanning kwaliteitssysteem'. Let op dat u deze bijlage naar eigen bevindingen gebruikt en desgewenst aanpast).

NB: Sommige organisaties kiezen ervoor deze stap te combineren met de functioneringsgesprekken met de medewerkers.

3.4 Ketenkwaliteit (uitbesteding, onderaanneming/inhuur)

BRL § 5.4 'Beoordelen toeleveranciers en onderaannemers' / § 7.1.d

Onderaannemers en toeleveranciers worden beoordeeld op relevante selectiecriteria op basis waarvan de certificaathouder de betreffende partij kiest die kwalitatief goed werk levert onder de juiste voorwaarden. Vastligt welke criteria relevant zijn, wanneer leveranciers en onderaannemers geselecteerd en beoordeeld worden. Selecties en beoordelingen worden geregistreerd.

Toelichting op de tekst van de BRL:

Om de gewenste kwaliteit van het werk te behalen, is het van belang dat u dat u de criteria heeft geformuleerd op basis waarvan een partij wordt ingeschakeld. In ieder geval moet een ingeschakelde partij voldoen aan alle relevante eisen en randvoorwaarden die aan de uitvoering worden gesteld (zie ook § 6.2.4 van de BRL). Een ingeschakelde specialist moet voldoen aan de competentie-eisen die

voor de werkzaamheden staan genoemd in § 4.4 van de BRL en in de URL.

Door de onderaannemers/toeleveranciers periodiek te beoordelen, controleert u of de partijen nog steeds functioneren. Als dit niet zo blijkt te zijn, kunt u maatregelen nemen. Als u met een aannemer of andere vakgenoot evalueert, vraagt u deze naar wat hij van uw werk vond en geeft u terugkoppeling over zijn werk.

Voorbeeld-document:

[Zie bijlage 9, Voorbeeld 'Beoordelen toeleveranciers en onderaannemers'](#).

Inhoud van uw kwaliteitshandboek:

Beschrijf wanneer er wordt geselecteerd/beoordeeld. (Doet u dat altijd? Of bijvoorbeeld bij het werken aan monumenten en kwetsbare objecten?)

Welke relevante criteria gebruikt u daarbij? (Bijvoorbeeld kennis en ervaring.)

Omschrijf die selectiecriteria bij de selectie van onderaannemers/toeleveranciers (kennis van het werk dat uw organisatie uitvoert volgens de URL, materialen, tijdige levering, etc.). Leg de selecties en beoordelingen vast (dit kan in het projectdossier of in het kwaliteitssysteem).

Borgen van de kwaliteit

Hoe zorgt u ervoor dat het werk goed verloopt?

3.5 Behandelen van klachten

BRL § 7.1.f en § 7.3

De BRL vraagt dat er een klachtenregeling is. De certificaathouder dient een aantoonbaar goed functionerende klachtenregistratie en -behandeling te hebben als integraal onderdeel van het kwaliteitssysteem. Per klacht dient te zijn aangegeven hoe de klacht is geanalyseerd en afgehandeld.

Toelichting op de tekst van de BRL:

Een klacht is een (elke) uiting van ontevredenheid van een belanghebbende. Het doel van een klachtenregeling is het afhandelen van klachten op een gestructureerde, eenduidige en transparante manier.

Voorbeeld-document:

[Bijlage 10, Voorbeeld 'Formulier behandelen van klachten'](#).

Inhoud van uw kwaliteitshandboek:

Omschrijf uw klachtenregeling wat betreft klachten over aspecten die vallen onder deze BRL (en bijhorende URL). Die omschrijving omvat in ieder geval hoe u klachten volgens die regeling registreert, wie ze afhandelt, binnen welke termijn, dat de klager bericht krijgt dat zijn klacht in behandeling is genomen en binnen welke termijn deze antwoord krijgt. Ook omschrijft u welke klachten ontvankelijk zijn ('ontvankelijk' betekent dat de klacht in behandeling wordt genomen), hoe u de klachten afhandelt en ten slotte hoe u de klachten periodiek analyseert met het doel ervan te leren.

3.6 Corrigerende maatregelen bij afwijkingen

BRL § 7.1.e en § 7.1.c

De BRL vraagt dat er corrigerende maatregelen plaatsvinden als er afwijkingen zijn vastgesteld.

Toelichting op de tekst van de BRL:

Een 'afwijking' is in eerste instantie een situatie of product waarbij is afgeweken van de werkwijze die de organisatie zelf heeft afgesproken (zoals opgeschreven in het kwaliteitssysteem, zo'n afwijking wordt bijvoorbeeld vastgesteld in een interne audit), of waarbij is afgeweken van de URL.

Het kan ook zijn (bijvoorbeeld bij een terechte klacht) dat er wel volgens de eigen werkwijzen werd gewerkt, maar dat de klacht aan het licht brengt dat de werkwijze niet het gewenste resultaat oplevert. Een afwijking kan ook worden vastgesteld in een externe audit (door de certificerende instelling).

Een 'corrigerende maatregel': als bijvoorbeeld in een interne audit wordt vastgesteld dat een standaarddocument van het bedrijf niet (op de juiste wijze) gebruikt wordt is het de bedoeling dat dit wordt gecorrigeerd. Dit kan door ervoor te zorgen dat er in de toekomst wél volgens deze werkwijze, dit sjabloon of deze werkinstructie wordt gewerkt. Maar het kan ook zijn dat die niet voldoet en de werkwijze, het sjabloon of de werkinstructie wordt aangepast.

In de directiebeoordeling wordt al aangegeven wat er aangepast moet worden en wordt een voorstel gedaan hoe dit kan gebeuren. De directie moet hier vervolgens over besluiten.

Voorbeeld-document:

[Zie Bijlage 5, Voorbeeld 'Directiebeoordeling'](#).



Borgen van de kwaliteit

Hoe zorgt u ervoor dat het werk goed verloopt?

Inhoud van uw kwaliteitshandboek:

Omschrijf:

- hoe u de corrigerende maatregelen uitvoert;
- wie dit doet (dit kan een kwaliteitscoördinator zijn, de direct verantwoordelijke, of een andere medewerker. Het maakt niet uit wie het doet, zolang het maar duidelijk is wie het werk gaat uitvoeren);
- wanneer dit gedaan wordt (bijvoorbeeld door gebruikmaking van bijlage 6 'Jaarplanning kwaliteitssysteem'; let op dat u deze bijlage naar eigen bevindingen gebruikt en desgewenst aanpast).

In alle gevallen besluit de directie tot het al dan niet uitvoeren van een voorgestelde maatregel en wie de maatregel gaat uitvoeren.

3.7 Logo-gebruik

BRL § 5.6 en Bijlage 5

Het beeldmerk 'Restauratiekwaliteit' is ontwikkeld om naar alle betrokken partijen duidelijkheid te verschaffen over de kwaliteitsborging van activiteiten in de monumentenzorg.

De certificaathouder heeft het recht om het beeldmerk te plaatsen:

- op briefpapier, mits de brief geen melding maakt van restauratie-activiteiten die niet zijn of worden uitgevoerd onder certificatie;
- in algemene zin (inclusief promotie en bedrijfspresentatie op bijvoorbeeld bedrijfsauto's), als dit materiaal:
 - mede betrekking heeft op de restauratie van monumenten die is of wordt uitgevoerd onder certificatie en
 - op geen enkele manier betrekking heeft op de restauratie van monumenten die niet zijn of worden uitgevoerd onder certificatie

Wanneer een document over meerdere activiteiten gaat, waarvan een deel wel en een deel niet onder certificatie is of wordt uitgevoerd, dan mag het beeldmerk alleen in dat document worden geplaatst op een zodanige manier dat volstrekt duidelijk is welke activiteiten onder certificatie zijn uitgevoerd.

Met 'onder certificatie' wordt bedoeld 'conform de eisen en de interne en externe kwaliteitsborging, zoals omschreven in de beoordelingsrichtlijn en uitvoeringsrichtlijn'. Hierbij geldt de bij aanvang van de uitvoering van de restauratie vigerende versie van de beoordelingsrichtlijn en uitvoeringsrichtlijn.

Toelichting op de tekst van de BRL:

In bijlage 5 van BRL 4000 is een richtlijn omtrent het gebruik van het logo Erkende Restauratiekwaliteit opgenomen. Als gecertificeerde partij heeft u het recht op gebruik van het logo (het is geen verplichting). U dient wel te zorgen dat u het logo op de juiste wijze gebruikt.

Inhoud van uw kwaliteitshandboek:

Omschrijf dat u zich houdt aan bijlage 5 van de BRL en dat u het logogebruik controleert tijdens interne audits.



Bijlage 1

Voorbeeld 'Beleid van de onderneming'

Deze bijlage hoort bij paragraaf 1.1

[NAAM] heeft als beleid en strategische visie het bij voortduring uitoefenen van het bedrijf als [XXXXX]. De organisatie levert altijd kwaliteit op het gebied van onderhoud als op het gebied van restauratie van [XXX] en voldoet daarmee aan de eisen van BRL 'Onderhoud en Restauratie Monumenten' en URL [XXXXX] van Stichting ERM.

De organisatie is gecertificeerd volgens de URL [XXXX]. [NAAM] voert geen werkzaamheden uit die in strijd zijn met de Erfgoedwet dan wel de provinciale of gemeentelijke erfgoedverordening. Bij onderhoud en restauratie hanteert de organisatie een restauratie-ethische manier van werken en hanteert het de restauratieladder en de werkwijze uit de URL [XXX].

Ketengerichte afstemming en verbetering heeft doorlopend de aandacht, waarbij het uitgangspunt is dat de ketenpartners die door [NAAM] ingeschakeld worden kwalitatief goed werk leveren dat voldoet aan de eisen van de URL's van de ERM.

[NAAM] heeft tevreden klanten die terugkomen. In haar bedrijfsvoering wil [NAAM] bewerkstelligen dat het personeel zijn kennis en kunde optimaal kan benutten en zo mogelijk op collega's kan overdragen, optimaal eigen verantwoordelijkheid kan dragen en onder veilige en gezonde werkomstandigheden zijn beroep kan uitoefenen.

[NAAM] heeft daarbij als ambitie ondanks de druk van concurrentieverhoudingen in de markt de huidige concurrentiepositie [: 'te handhaven', of: uit te breiden].

Daarbij is het streven de omzet van [XXX] [BIJV.: 'te handhaven', 'jaarlijks te laten groeien', etc.]. Het streven is om de situatie van de huidige bedrijfshuisvesting [BIJV.: 'voort te zetten', 'binnen X jaar een nieuwe werkplaats in gebruik te nemen', 'nieuwbouw van kantoor', 'verhuizing', etc.].



Bijlage 2

Voorbeeld 'Directieverklaring'

Deze bijlage hoort bij paragraaf 1.2

De directie van [NAAM] legt haar kwaliteitszorg vast in een kwaliteitsmanagementsysteem volgens de BRL 4000 en de URL [NAAM]. De directie is verantwoordelijk voor het opstellen, onderhouden en uitvoeren van het kwaliteitssysteem. Het kwaliteitsbeleid maakt een volwaardig en samenhangend onderdeel uit van het bedrijfsbeleid en de directieverantwoordelijkheid.

Doelstellingen hierbij zijn:

- het actief onderhouden van een kwaliteitsmanagementsysteem met als doel een continu verbeterproces binnen de organisatie wat betreft de kwaliteit van de diensten en producten;
- de bewustwording onder het vaste en het flexibele personeel met betrekking tot de door [NAAM] gehanteerde kwaliteitsstandaarden, o.a. door actieve begeleiding bij de uitvoering van projecten.

Om dit beleid te kunnen realiseren, stelt de directie adequate middelen ter beschikking en zorgt deze ervoor dat het kwaliteitssysteem wordt uitgevoerd. Procedures en werkwijzen zijn vastgelegd in het kwaliteitshandboek en in procedures om de uitvoering van het beleid te analyseren, te beoordelen en bij te sturen. De directie zorgt ervoor dat de documenten die gebruikt worden voor het kwaliteitssysteem worden onderhouden.

De directie voert periodiek interne audits en projectevaluaties uit, legt de resultaten hiervan vast en analyseert deze. Ook worden klachten geëvalueerd. De bevindingen worden verwerkt in een jaarlijkse directiebeoordeling waarin de gegevens vertaald zijn naar doelstellingen ter verbetering van de organisatie, de processen en de werkzaamheden voor het navolgende jaar. Zo nodig worden de bevindingen gebruikt voor een aanpassing van het beleid. De uitkomsten van de directiebeoordeling worden gecommuniceerd met de medewerkers van de organisatie.

Ook laat de directie een externe audit uitvoeren door een certificerende instelling, om continuïteit en naleving van de certificering te waarborgen. De directie verleent medewerking aan de door of namens de certificatie-instelling uit te voeren controlewerkzaamheden door toegang tot het bedrijf te verlenen en desgevraagd in alle relevante documenten inzage te verschaffen en/of monsters ter beschikking te stellen.

Door ondertekening van dit document autoriseert de directie van [NAAM] het kwaliteitshandboek als bindend document voor de organisatie.



Bijlage 4

Voorbeeld 'Scholingsplan'

Deze bijlage hoort bij paragraaf 1.6

Naam	Taak	Relevante opleidingen en ervaring volgens hfst. 5 van de URL	Relevante ervaring volgens hfst. 5 van de URL	Geplande opleidingen voor komend jaar	Geplande opleiding voor het jaar erna
Jaap Jansen					
	Restauratievoeger Leermeester, meewerkend voorman en projectleider	Rest. Voegen niv. III	Werk aan Oude Kerk Delft, en projecten, X, X en X. (invullen naar eigen inzicht).		
		Rest. Medewerker niv. IV	Opname Zuiderkerk Amsterdam, en projecten, X, X en X (invullen naar eigen inzicht).	NRC Cursus toepassen kwaliteitsnormen in de monumentenzorg	Interne scholing kalkvoegen
Kees Keessen					
	Restauratiemetselaar	Rest. Metselen niv. IV	Werk aan Fort Ramme-kens, en projecten, X, X en X (invullen naar eigen inzicht).	Rest. Medewerker Niv IV	Bouwkeramiek
Piet Pietersen					
	Hakker		Werk aan project X, en X, etc. (invullen).	Rest. Voegen niv. II	Meelopen met J. Jansen en meesterproef maken.



Bijlage 5

Voorbeeld 'Directiebeoordeling'

Deze bijlage hoort bij paragraaf 3.1

Directiebeoordeling van: [NAAM ORGANISATIE]

Over het jaar:

Opgesteld door:

Datum:

Vastgesteld door de directie op:

Onderwerp	Bevinding	Doelstelling voor komend jaar	Corrigerende maatregelen / actie (wat, wie, wanneer)	Afgehandeld
Beleid - Moet dit worden bijgesteld? Zo ja, nieuwe analyse nodig van sterkten, zwakten, kansen en risico's (zie 1.1. van dit handboek)?				
Marktontwikkelingen - Wat zijn de ontwikkelingen? Waar moeten we in het komend jaar rekening mee houden?				
Personeelszaken - Ontwikkelingen die relevant zijn om (ook in de toekomst) te kunnen voldoen aan eisen aan restauratiekwaliteit.				
Scholing - Analyse van benodigde bijscholing. Is het scholingsplan bijgewerkt? Bijzonderheden waarmee we rekening moeten houden voor komend jaar?				
Uitkomsten van interne audits				
Uitkomsten van externe audits				
Uitkomsten van projectevaluaties - (incl. beoordeling en evaluaties van onderaannemers/ketenpartners)				
Klanttevredenheidsevaluatie				
Evaluaties van klachten				
Eventueel veranderde wet- en regelgeving				
Andere relevante onderwerpen				



Bijlage 6

Voorbeeld 'Jaarplanning kwaliteitssysteem'

Deze bijlage hoort bij paragraaf 3.2

Jaarplanning kwaliteitssysteem	
Kwartaal 1	Onderhoud kwaliteitssysteem en doorvoeren van verbetervoorstellen (Corrigerende maatregelen) naar aanleiding van de Directiebeoordeling van het vorige jaar.
Kwartaal 2	- Interne audits en Projectevaluaties - Beoordeling ketenkwaliteit
Kwartaal 4	- Evaluatie en bijstellen scholingsplan
Hele jaar (indien van toepassing)*	- Directiebeoordeling

* Klachten worden behandeld in de periode dat ze worden ingediend



Bijlage 7

Voorbeeld 'Formulier interne audit'

Deze bijlage hoort bij paragraaf 3.2

Formulier interne audit BRL ERM 4000 Onderhoud en Restauratie Monumenten en URL [NAAM]

- auditdatum [bijv.: voorjaar 2018]
- beschrijving van beoordeelde procedure [invullen wat van toepassing is, bijv. procedure 'offerte'.]
- beoordeelde project [bijv. offertes van werken voor opdrachtgever X, of offertes maand maart, etc.]
- eventueel: gesproken met: [bijv.: opsteller van de offertes]
- acties en verbetervoorstellen

Beoordeelde eisen	Bevinding	Oordeel	Acties (met evt. verantwoordelijke)	Controle, wat, wie, wanneer
Procedure Proefvlak				
Aantal proefvlakken is conform de URL	Nee, er werden maar 2 proefvlakken gezet. URL vraagt er minimaal 3	Niet akkoord	Opgenomen in standaardformat uitvoering.	Bij interne audit najaar van dit jaar.
Procedure Offerte				
Noemen restauratieladder	Ja, maar er wordt alleen verwezen naar § 3.1.2 van de URL. De specifieke categorie wordt niet genoemd.	Niet akkoord	[NAAM] Sjabloon aanpassen met keuzemenu restauratie-ladder.	Idem
Toevoegen juiste bijlagen	Nee, verwezen wordt naar oude UAV.	Niet akkoord	[NAAM] Oude UAV van server verwijderd en correcte versie nu vindbaar.	Idem
Etc.				
Samenvatting				
Melden aan directie / Verbetervoorstel				Is gedaan. Na update van het najaar samenvatting in/bij Directie-beoordeling opnemen.



Bijlage 8

Voorbeeld 'Formulier Projectevaluatie'

Toelichting: Deze bijlage hoort bij paragraaf 3.2

Projectevaluatie kan plaatsvinden voor intern gebruik of voor extern gebruik (evaluatie met een klant of met de architect, aannemer, onderaannemer of andere vakgenoot). Voor deze verschillende toepassingen staan hieronder voorbeelden. Als we met een klant evalueren, nemen we de uitkomsten ervan op in de Management review onder het kopje 'klanttevredenheid'.

Projectevaluatie intern gebruik

Evaluatiedatum + projectnaam + betrokkenen

Vorbereiding - *wanneer vond dit plaats, wie waren betrokken?*

- Voldeed de voorbereiding aan onze eigen eisen (kwaliteitshandboek)?
Aan de BRL en URL?
- Wat kon er beter?
- Moeten er in het kwaliteitshandboek omschreven werkwijzen aangepast worden?
- Moeten er sjablonen aangepast worden?
- Andere te verbeteren zaken?

Offerte-/contractfase - *wanneer vond dit plaats, wie waren betrokken?*

- Voldeden de geproduceerde stukken uit de offerte-/contractfase (bijvoorbeeld: offerte en opname) aan onze eigen eisen (kwaliteitshandboek) en aan de BRL en URL?
- Wat kon er beter?
- Moeten er in het kwaliteitshandboek omschreven werkwijzen aangepast worden?
- Moeten er sjablonen aangepast worden?
- Andere te verbeteren zaken?

Uitvoering - *wanneer vond dit plaats, wie waren betrokken?*

- Voldeed de uitvoering aan onze eigen eisen (kwaliteitshandboek)?
Aan de BRL en URL? Aan de offerte?
- Wat kon er beter?
- Moeten er in het kwaliteitshandboek omschreven werkwijzen aangepast worden?
- Moeten er sjablonen aangepast worden?
- Andere te verbeteren zaken?
- Hebben we de afgesproken restauratiekwaliteit bereikt?
- Voldeed de planning?
- Hebben we op tijd opgeleverd?
- Was de restauratiecategorie duidelijk?
- Zijn de monumentale waarden gerespecteerd?
- Hoe voldeden de leveranciers?
- Hoe verliep het contact met opdrachtgever/overheid/architect?
- Wat kan er verbeterd worden?

Oplevering - *wanneer vond dit plaats, wie waren betrokken?*

- Voldeed de oplevering aan onze eigen eisen (kwaliteitshandboek)?
Aan de BRL en URL?
- Wat kon er beter?
- Moeten er in het kwaliteitshandboek omschreven werkwijzen aangepast worden?
- Moeten er sjablonen aangepast worden?
- Andere te verbeteren zaken?

Waarover zijn we het meest tevreden? -> *Minimaal 2 voorbeelden*

- Kwaliteit
- Organisatie
- Informatie/afstemming



Bijlage 8

Voorbeeld 'Formulier Projectevaluatie'

- Tijd-doorlooptijd
- Resultaat
-

Waar zijn we het minst tevreden over? *Minimaal 2 voorbeelden*

- Kwaliteit
- Organisatie
- Informatie/afstemming
- Tijd-doorlooptijd
- Resultaat
-
- Wat gaan we structureel verbeteren/aanpassen (dus meenemen in de Management review)

Evaluatie met opdrachtgever - *klanttevredenheidsonderzoek*

Evaluatiedatum + projectnaam + betrokken personen van bedrijf

- Voorbereiding [wanneer vond dit plaats, wie waren betrokken?]
- Voldeed de voorbereiding aan uw eisen ?
- Wat kon er beter?

Offerte/contract fase - *wanneer vond dit plaats, wie waren betrokken?*

- Wat kon er beter?
- Andere te verbeteren zaken?

Uitvoering - *wanneer vond dit plaats, wie waren betrokken?*

- Voldeed de uitvoering aan uw eisen? Aan de offerte/het contract?
- Wat kon er beter? (kwaliteit, planning, inzet vakkennis, etc.)
- Andere te verbeteren zaken?
- Etc.

Oplevering - *wanneer vond dit plaats, wie waren betrokken?*

- Wat kon er beter?
- Andere te verbeteren zaken?
- Waarover bent u het meest tevreden?
- Waarover bent u het minst tevreden?
- Wat kunt u ons in algemene zin meegeven ter verbetering?
- Zou u ons bedrijf aanbevelen?
- Waarom wel/niet?



Bijlage 9

Voorbeeld 'Beoordelen toeleveranciers en onderaannemers'

Deze bijlage hoort bij paragraaf 3.4

Selectiecriteria onderaannemers en toeleveranciers kunnen zijn:

- werkt volgens de URL of is gecertificeerd;
- heeft voldoende specifieke vakkennis;
- beschikt over de/het juist(e) materialen/gereedschap/werkplaats/laboratorium, etc.;
- leidt leerlingen op;
- levert tijdig.

NB: Dit formulier kan ook worden gebruikt om het eigen bedrijf te laten beoordelen door de aannemer / onderaannemer / andere vakgenoot.

Evaluatie van aannemer / onderaannemer / andere vakgenoot of dienst

Evaluatiedatum + projectnaam + betrokken personen van het te beoordelen bedrijf

Voorbereiding - Wanneer vond dit plaats, wie waren betrokken?

- Voldeed de voorbereiding aan onze eigen eisen ? (En aan de BRL en URL?)
- Wat kon er beter?

Offerte-/contractfase - Wanneer vond dit plaats, wie waren betrokken?

- Vb1: Heldere uitvraag (van hoofdaannemer aan ons als onderaannemer)
- Vb2: Heldere aanlevering van gegevens (van onderaannemer aan ons als hoofdaannemer)
- Wat kon er beter?
- Andere te verbeteren zaken?

Uitvoering - Wanneer vond dit plaats, wie waren betrokken?

- Voldeed de uitvoering aan onze eigen eisen (kwaliteitshandboek)?
Aan de BRL en URL? Aan de offerte?
- Wat kon er beter (kwaliteit, planning, inzet vakkennis, etc.)?
- Andere te verbeteren zaken?
- Etc.

Oplevering - wanneer vond dit plaats, wie waren betrokken?

- Wat kon er beter?
- Andere te verbeteren zaken?

- Waar zijn we het meest tevreden over? -> Minimaal 2 voorbeelden

-

- Waar zijn we het minst tevreden over? -> Minimaal 2 voorbeelden

- Resultaat

-

- Wat gaan we structureel verbeteren/aanpassen (bijvoorbeeld: aanpassen in onze procedure inkoop/inhuur onderaannemers?)

- Wat koppelen we terug? (Bijvoorbeeld: omdat het bedrijf kan leren, dit de restauratiekwaliteit bevordert en we een volgende keer nog beter samenwerken.)



Bijlage 9

Voorbeeld 'Beoordelen toeleveranciers en onderaannemers'

Evaluatie van toeleverancier

- Waar zijn we het meest tevreden over? -> Minimaal 2 voorbeelden
- Waar zijn we het minst tevreden over? -> Minimaal 2 voorbeelden
- Resultaat
- Wat gaan we structureel verbeteren/aanpassen? (Bijvoorbeeld: aanpassen in onze procedure bij inkoop/inhuur van onderaannemers.)
- Wat koppelen we terug ? (Bijvoorbeeld: omdat het bedrijf kan leren, dit de restauratiekwaliteit bevordert en we een volgende keer nog beter samenwerken.)



Bijlage 10

Voorbeeld 'Formulier behandelen van klachten'

Deze bijlage hoort bij paragraaf 3.5

Stappen klachtenprocedure:

1. Melding klacht (invullen klachtenformulier).
2. Registreren klacht (op een vaste plek).
3. Intern bespreken klacht (het kan zijn dat de klacht besproken wordt met de belanghebbende).
4. Informeren belanghebbende dat de klacht in behandeling is en binnen welke termijn de klager antwoord kan verwachten.
5. Onderzoeken en afhandelen klacht.
6. Intern bespreken klachten (moeten er intern maatregelen worden getroffen?).
7. Opvolging en controle of verbeteringen zijn doorgevoerd door bijv. kwaliteitscoördinator of directie.
8. Jaarlijkse rapportage en evaluatie (als input voor de directiebeoordeling).
9. Documenten archiveren.



Klachtenformulier



Klacht betreft: intern van klant

Naam:

Datum:

Ordernummer of naam/plaats werk:

Omschrijving van de klacht:

Omschrijving oorzaak & mogelijke oplossing:

Opmerking(en) van medewerker:

Maatregel(en) ter verbetering:

Terugkoppeling naar klager:

Datum klacht in behandeling: Datum klacht afgehandeld:

Klacht afgehandeld door: Verbeteracties n.a.v. klacht:

Termijn: Opvolging:

Colofon

Dit model-kwaliteitshandboek is opgesteld voor aannemers die een certificaat hebben of willen behalen op basis van de beoordelingsrichtlijn BRL ERM 4000 'Onderhoud en restauratie van monumenten', versie 1.5 van 30 november 2018 (in combinatie met een of meer uitvoeringsrichtlijnen).

Samenwerken aan restauratiekwaliteit



Stichting
Erkende
Restauratiekwaliteit
Monumentenzorg

Postbus 420, 2800 AK Gouda
T (085) 486 24 80
secretariaat@stichtingERM.nl
www.stichtingERM.nl