

BRL 1017
d.d. 24-08-2016



BEOORDELINGSRICHTLIJN

voor het

KOMO-procescertificaat
voor

Het aanbrengen van tegelwerk

BRL 1017

bezoekadres
Poppenbouwing 56
4191 NZ Geldermalsen

postadres
Postbus 202
4190 CE Geldermalsen

T +31 (0)88 244 01 00
F +31 (0)88 244 01 01
E info@skgikob.nl
I www.skgikob.nl

Vastgesteld door CvD SKG-IKOB d.d. 10-11-2015

Aanvaard door de KOMO Kwaliteits- en Toetsingscommissie d.d. 01-12-2015

Bindend verklaard door het bestuur van SKG-IKOB
d.d. 01-12-2015

Algemene informatie

Deze beoordelingsrichtlijn is een herziening van de beoordelingsrichtlijn BRL 1017 "Het aanbrengen van tegelwerk" d.d. 2009-03-16.

Deze Beoordelingsrichtlijn is opgesteld in samenwerking met o.a. de Bovatin, VLK en KNB, aangevuld met enkele andere deskundigen.

Deze Beoordelingsrichtlijn, het aanbrengen van tegelwerk, is goedgekeurd door het College van Deskundigen Tegelwerken van SKG-IKOB, en is door de certificatie instelling aangewezen als basis voor de afgifte van een KOMO-procescertificaat voor het aanbrengen van tegelwerk.

De publicatiedata van de documenten, waarnaar in de tekst van de BRL wordt verwezen, zijn vastgelegd in Hoofdstuk 9 "Titels vermelde documenten".

Op 24-08-2016 is paragraaf 7.4 redactioneel gewijzigd.



SKG-IKOB Certificatie BV
Poppenbouwing 56
Postbus 202
4190 CE Geldermalsen
T: +31 (0)88 244 01 00
F: +31 (0)88 244 01 01
E: info@skgikob.nl
I: www.skgikob.nl

© SKG-IKOB Certificatie BV, Postbus 202, 4190 CE Geldermalsen

Niets uit deze beoordelingsrichtlijn mag worden gewijzigd, veelelvoudigd en/of openbaar gemaakt door middel van druk, fotokopie, microfilm of op welke andere wijze dan ook, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van SKG-IKOB.

INHOUDSOPGAVE

1. INLEIDING
2. DEFINITIES EN TERMINOLOGIE
3. PROCEDURE VOOR HET VERKRIJGEN VAN EEN PROCESCERTIFICAAT
4. EISEN TE STELLEN AAN HET PROCES
5. EISEN TE STELLEN AAN DE CERTIFICAATHOUDER
6. EISEN TE STELLEN AAN DE INTERNE KWALITEITSBEWAKING VAN DE CERTIFICAATHOUDER
7. EXTERNE CONTROLE DOOR DE CERTIFICATIE INSTELLING
8. EISEN TE STELLEN AAN DE CERTIFICATIE INSTELLING
9. TITELS VERMELDE DOCUMENTEN

1. INLEIDING

1.1 ALGEMEEN

De in deze beoordelingsrichtlijn opgenomen eisen worden door de certificatie instellingen, die hiervoor geaccrediteerd zijn door de Raad voor Accreditatie en die daarvoor een licentieovereenkomst hebben met de Stichting KOMO, gehanteerd bij de aanvraag van c.q. instandhouding van een KOMO-procescertificaat.

Deze BRL is een herziening en vervangt BRL 1017 d.d. 2009-03-16.

Deze beoordelingsrichtlijn heeft tot doel om, op verzoek van de aanvrager, vast te stellen of de aanvrager in staat is om middels interne kwaliteitsbewaking en de inrichting van de realisatie processen de prestaties van het eindresultaat te waarborgen.

Het techniekgebied van de beoordelingsrichtlijn is: PBU, procescertificatie in de B&U sector.

Het KOMO-procescertificaat voor het aanbrengen van tegelwerk heeft betrekking op alle werkzaamheden die noodzakelijk zijn om binnen een bouwkundig kader of een reeds bestaande draagconstructie goed aanvaardbaar tegelwerk aan te brengen dat voldoet aan onderhavige beoordelingsrichtlijn.

De kwaliteitseisen betreffen naast de voorbereiding, uitvoering en nazorg van de werkzaamheden, tevens de bedrijfsvoering, zoals het nakomen van allerlei wettelijke verplichtingen en de zorg voor de veiligheid en de opleiding van het personeel.

De technische kwaliteitseisen zijn vastgelegd in paragraaf 4.3 van deze beoordelingsrichtlijn.

De BRL omschrijft vanuit de certificatie regeling de eisen die aan de administratie en het managementkwaliteitssysteem worden gesteld.

De controle of wordt voldaan aan de bepalingen uit deze BRL geschiedt door middel van zgn. audits en inspecties. Bij de audits wordt een onderscheid gemaakt tussen de toelatingsaudit en de periodieke voortgangsaudit.

De certificaathouder verklaart door het aanvragen van het certificaat zich onverkort te zullen houden aan de verplichtingen die op grond van deze beoordelingsrichtlijn gelden.

Deze BRL omvat proceseisen, eisen te stellen aan de certificaathouder en aan de interne kwaliteitsbewaking (IKB) van de certificaathouder, alsmede eisen te stellen aan de externe kwaliteitsbewaking (EKB) door de Certificatie Instelling.

Uitbesteding van werkzaamheden door een certificaathouder van werkzaamheden die onder deze beoordelingsrichtlijn vallen kan alleen aan andere certificaathouders.

Eventueel inhuren door een certificaathouder van personeel van andere bedrijven is toegestaan, mits het betreffende werk altijd wordt uitgevoerd onder toezicht en onder algehele verantwoording van de certificaathouder en de werkzaamheden voldoen aan de betreffende uitvoeringsrichtlijn.

Certificaten afgegeven op basis van BRL 1017 d.d. 01-12-2015 blijven na de redactionele wijziging van 24-08-2016 hun geldigheid behouden.

1.2 ONDERWERP EN TOEPASSINGSGEBIED

De voorliggende beoordelingsrichtlijn heeft betrekking op "Het aanbrengen van tegelwerk", voor toepassing in gebruiksfuncties zoals omschreven in het Bouwbesluit (BB art. 1.1).

Toelichting

Onder bouwen wordt conform de Woningwet, artikel 1a, verstaan, het plaatsen, het geheel of gedeeltelijk oprichten, vernieuwen of veranderen en het vergroten van een bouwwerk. Renovatiewerkzaamheden vallen hier dus ook onder.

Onder deze BRL zijn de volgende toepassingsgebieden (scopes) van kracht:

- aanbrengen van wand- en vloer tegelwerk in reguliere binnentoepassing.

1.3 PROCESCERTIFICAAT

Op basis van de KOMO-systematiek die van toepassing is voor deze beoordelingsrichtlijn worden de volgende kwaliteitsverklaringen afgegeven:

- KOMO® procescertificaat. In het KOMO procescertificaat is opgenomen voor welke scopes de certificaathouder is gecertificeerd.

Op de website van de Stichting KOMO (www.komo.nl) staan de eisen vermeld waaraan de af te geven procescertificaten moeten voldoen.

Op de website van de Stichting KOMO (www.komo.nl) staan de model-procescertificaten vermeld die voor deze beoordelingsrichtlijn van toepassing zijn. De af te geven en moeten hiermee overeenkomen.

Een KOMO procescertificaat houdt in dat het kwaliteitssysteem en processen initieel zijn beoordeeld tegen de eisen uit deze beoordelingsrichtlijn door of onder verantwoording van een geaccrediteerde instelling. Tevens staat het kwaliteitssysteem en de processen van de producent onder continu toezicht van de geaccrediteerde instelling waarbij beoordeeld wordt of in voldoende mate geborgd is dat het proces bij voortdurende aan de eisen van deze Beoordelingsrichtlijn voldoet en vinden er frequent steekproefsgewijs beoordelingen plaats.

1.4 EISEN TE STELLEN AAN ONDERZOEKSINSTELLINGEN

Ten aanzien van de eisen aan het proces/kwaliteitssysteem kan door een aanvrager (producent/leverancier), in het kader van externe controle, rapporten van onderzoeksinstellingen of laboratoria te worden overlegd om aan te tonen dat aan de eisen van deze beoordelingsrichtlijn wordt voldaan. Er zal moeten worden aangetoond dat deze rapporten zijn opgesteld door een instelling die voor het betreffende onderwerp voldoet aan de van toepassing zijnde accreditatienorm, te weten:

- NEN-EN-ISO/IEC 17020 voor inspectie-instellingen
- NEN-EN-ISO/IEC 17021 voor certificatie instellingen die systemen certificeren
- NEN-EN-ISO/IEC 17065 voor certificatie instellingen die processen certificeren

Een instelling wordt geacht aan deze criteria te voldoen wanneer een accreditatie-certificaat voor het betreffende onderwerp kan worden overlegd, afgegeven door de Raad voor Accreditatie (RvA) of een accreditatieinstelling waarmee de RvA een overeenkomst van wederzijdse acceptatie heeft gesloten. Indien geen accreditatie-certificaat kan worden overlegd zal de certificatie instelling zelf beoordelen of aan de accreditatiecriteria is voldaan.

2 DEFINITIES EN TERMINOLOGIE

De volgende terminologie en begrippen zijn in het kader van deze BRL van belang:

Certificaathouder:

Een bedrijf / onderneming die mede als doelstelling heeft het uitvoeren van werkzaamheden, in het kader van onderhavige BRL, gericht op het vervaardigen van wand- en vloertegelwerk.

Beoordelingsrichtlijn (BRL):

Een door een Certificatie Instelling bindend verklaard document waarin alle eisen zijn opgenomen die door genoemde instelling worden gehanteerd als grondslag voor de afgifte en de instandhouding van het procescertificaat.

Eindproduct:

In het kader van onderhavige beoordelingsrichtlijn wordt met het eindproduct bedoeld het vervaardigde wand- en/of vloertegelwerk.

Hulpmaterialen:

Artikelen, zijnde materialen anders dan de te verwerken tegels zoals, specie, lijm- en voegmateriaal en primer, die nodig zijn voor realisatie van tegelwerk. Verder behoren tot de hulpmaterialen alle materialen die nodig zijn voor een goede toepassing en aansluiting op de overige bouwdeelen, voor zover zij behoren tot de aan de certificaathouder opgedragen werkzaamheden.

IKB-schema:

IKB-schema is de afkorting van Intern Kwaliteits Bewakings-schema (ook wel keuringsplan genoemd). Het IKB-schema is een korte beschrijving van de tot de interne kwaliteitsbewaking van de certificaathouder behorende keuringen, keuringsmethoden, frequenties van keuringen, de wijze van registratie van de keuringsresultaten, registratie van werken, administratie en klachtenverwerking. De certificaathouder dient een voor het kwaliteitssysteem verantwoordelijke medewerker aangewezen te hebben.

Kwaliteit:

Het geheel van eigenschappen en kenmerken van een product, proces of dienst dat van belang is voor het voldoen aan vastgelegde of vanzelfsprekende behoeften.

Wand- en vloertegelwerk:

Een hechte (geordende) samenstelling van tegels, lijm, primer en voegmortel met de bouwmuren en constructieve vloeren als ondergrond.

Proces:

Het voorbereiden, vervaardigen en opleveren van wand- en vloertegelwerken.

Procescertificaat:

Dit is een certificaat voor een proces waarbij eisen worden gesteld aan het proces en het eindresultaat.

Product:

Resultaat van activiteiten of processen, zijnde het tegelwerk.

Uitvoeringsrichtlijn (URL):

Een door een Certificatie Instelling bindend verklaard document waarin alle eisen zijn opgenomen waaraan de certificaathouder ten aanzien van het uit te voeren werk moet voldoen.

3 PROCEDURE VOOR HET VERKRIJGEN EN INSTANDHOUDEN VAN EEN PROCESCERTIFICAAT

3.1 ALGEMEEN

Voor de met de aanvrager vrijwillig af te sluiten certificatie-overeenkomst wordt voor de afgifte van het procescertificaat een toelatingsonderzoek uitgevoerd.

De aanvrager van het procescertificaat geeft aan welke scopes moeten worden opgenomen in het af te geven procescertificaat.

De (kandidaat-)certificaathouder dient medewerking te verlenen aan de door de Certificatie Instelling uit te voeren controlewerkzaamheden, zowel bij het toelatingsonderzoek als bij de reguliere certificaatcontroles, door toegang te verlenen en desgevraagd inzage te verschaffen in alle relevante documenten en dossiers.

3.2 TOELATINGSONDERZOEK

Ten behoeve van het verkrijgen van het KOMO-procescertificaat voert de certificatie instelling een toelatingsonderzoek uit. De certificatie instelling stelt vast in hoeverre de aanvrager in staat is de prestaties van zijn realisatie proces te waarborgen. Tot het toelatingsonderzoek behoren:

- Controle van door de aanvrager verstrekte c.q. te verstrekken documenten waarbij nagegaan wordt of voldaan wordt aan de eisen zoals vastgelegd in deze beoordelingsrichtlijn
- Controle of de in deze beoordelingsrichtlijn opgenomen eisen t.a.v. het eindresultaat van het proces van aanbrengen van tegelwerk voldoen aan de richtlijnen zoals opgenomen in paragraaf 4.3 van deze beoordelingsrichtlijn
- Beoordeling van de interne kwaliteitsbewaking op kantoorlocatie (bedrijfsbezoek) en het uitvoeren van ten minste 2 praktijkbezoeken.

3.3 VERLENING PROCESCERTIFICAAT

De resultaten van het toelatingsonderzoek worden vastgelegd in een dossier dat wordt voorgelegd aan de beslisser. Deze beoordeelt de resultaten en beslist of het KOMO-procescertificaat kan worden verleend of dat aanvullende gegevens en/of onderzoeken nodig zijn voordat het KOMO-procescertificaat kan worden verleend.

3.4 INSTANDHOUDINGSONDERZOEKEN

De controle door de certificatie-instelling dient ten minste te omvatten de eisen zoals vermeld in hoofdstuk 4 tot en met 6 van deze beoordelingsrichtlijn.

De certificatie-instelling controleert steekproefsgewijs op basis van de door de certificaathouder aangemelde projecten op het voldoen aan de eisen zoals weergegeven in onderhavige beoordelingsrichtlijn.

De frequentie wordt in principe jaarlijks vastgesteld door het College van Deskundigen van de certificatie-instelling met een minimum van één maal per jaar. In paragraaf 7.2 is de frequentie en de wijze van controle (bedrijfsbezoek en praktijkbezoeken) opgenomen zoals door het College van Deskundigen is vastgesteld.

4 EISEN TE STELLEN AAN HET PROCES

4.1 Algemeen

De werkzaamheden van de certificaathouder die onder het procescertificaat "Vervaardiging van vloer- en wandtegelwerk" vallen hebben betrekking op alle werkzaamheden die uitgevoerd moeten worden om een goed tegelwerk te verkrijgen (dat wil zeggen tegelwerk dat voldoet aan de bepalingen van de onderhavige Beoordelingsrichtlijn).

Voor het toepassen van bepaalde vloer- en wandtegelwerk kunnen randvoorwaarden worden gegeven, die veelal betrekking hebben op de werkzaamheden van andere partijen dan bezoekende Certificaathouder. De certificaathouder dient zich ervan te vergewissen dat het bouwkundig kader waarop c.q. waarin het vloer- en wandtegelwerk moet worden gerealiseerd voldoet aan de randvoorwaarden die voor een dergelijke vloer- en wandtegelwerk gelden.

Alvorens met de werkzaamheden te beginnen, moet de certificaathouder controleren of aan alle randvoorwaarden is voldaan en dit schriftelijk vastleggen.

De randvoorwaarden die voor het aanbrengen van vloer- en wandtegelwerk in reguliere binnentoepassing gelden zijn opgenomen in de betreffende Uitvoeringsrichtlijn URL 35-101.

De certificaathouder is meestal niet verantwoordelijk voor het voldoen aan eisen, die uit deze randvoorwaarden voortvloeien, voor zover het producten of bouwdelen betreft, die niet tot de opgedragen levering behoren.

Alleen als op het oog (visuele beoordeling) duidelijk is dat de werkelijkheid afwijkt van de opgave van de opdrachtgever of niet voldoet aan de randvoorwaarden, moet de certificaathouder dit schriftelijk melden aan de opdrachtgever, waarmee het bedrijf gevrijwaard wordt van eventuele aansprakelijkheid op dit punt. Dit geldt eveneens wanneer door de opdrachtgever bewust wordt afgeweken (schriftelijk vastgelegd) van de in deze BRL en/of de relevante Uitvoeringsrichtlijn opgenomen eisen.

4.2 Projectvoorbereiding

Alvorens de opdracht te aanvaarden dan wel alvorens het project in uitvoering te nemen, moet de certificaathouder, voor zover van toepassing, controleren of het bouwkundig (aansluit)kader voldoet aan de eisen genoemd in de betreffende Uitvoeringsrichtlijn. De certificaathouder moet de opdracht schriftelijk vastleggen (opdrachtbevestiging) met alle bijbehorende voorwaarden, waarbij tevens aangegeven dient te worden dat het werk wordt uitgevoerd onder KOMO-procescertificaat "Aanbrengen van tegelwerk".

4.2.1 Uitwisseling van informatie

Om de vloer- en/of wandbetegeling onder de juiste condities aan te brengen, is het essentieel dat de betrokken partijen een duidelijk begrip hebben van de eisen van het project. Deze informatie dient schriftelijk (bij het contract) te zijn vastgelegd.

Omdat elk project uniek is, is het onmogelijk een definitieve lijst te geven van de uit te wisselen informatie, maar de volgende voorbeelden zijn algemeen.

- a) Ontwerp: de vereiste informatie (m.n. bestek en bijbehorende tekeningen).
- b) Materialen: technische specificaties en instructies voor transport, opslag, gebruik.
- c) Ondergronden: type en ouderdom van de constructie; ligging in het gebouw, type, eigenschappen (mechanische sterkte, vervorming, enz.) en regelmatigheid van de ondergrond; en eventuele noodzaak van dilatatievoegen.
Leidingen e.d. ingebed of lopend door de ondergronden en aansluitingen met andere naastliggende afwerkingen.
- d) Uitvoering: type, afmeting en kleur van tegels en lay-out vereisten.
- e) Wijze van verwerking: type en techniek.
- f) Werkplanning: een tijdplan voor de voortgang van het werk, waarbij droog- en uithardtijden van ondergronden en betegeling in aanmerking worden genomen tot het werk gereed is.
- g) Bouwplaatsvoorzieningen: toegang, uitladen, takel- en opslagfaciliteiten, warmte, licht en elektrische voeding en alle andere zaken die nodig zijn om het werk vlot te laten verlopen.

4.2.2 Contractvorming

De tegelzetter komt overeen te werken volgens de uitvoeringsrichtlijn URL 35-101 voor het aanbrengen van vloer- en wandtegelwerk in reguliere binnentoepassing. Uit de contractvorming moet duidelijk blijken wie verantwoordelijk is voor de aan te leveren tegels en wanneer aangevraagd kan worden met het verwerken hiervan met eventuele termijnen en de betreffende periode van uitvoering. De toe te passen tegels dienen te worden overeengekomen.

Toelichting:

Bij natuursteen dient een goedkeuring door de opdrachtgever te worden gegeven op het leveringsmonster.

De Tegelzetter werkt conform de bepalingen van de uitvoeringsrichtlijn. Eventuele aanvullende of afwijkende eisen ten opzichte van de uitvoeringsrichtlijn dienen van te voren met de partijen te worden overeengekomen en schriftelijk te worden vastgelegd.

Sommige eisen kunnen in de praktijk strijdig met elkaar zijn. Dan moeten de prioriteiten worden afgewogen. Bij geconstateerde afwijkingen in het ontwerp, bestek en/of tekeningen ten opzichte van deze uitvoeringsrichtlijn, dient dit schriftelijk te worden vastgelegd naar de opdrachtgever.

4.3 Projectuitvoering en eindresultaat van het proces

Voor een juiste uitvoering van het proces van het aanbrengen van tegelwerk gelden de bepalingen zoals opgenomen in de door het CvD vastgestelde uitvoeringsrichtlijnen.

De uitvoeringsbepalingen en eisen ten aanzien van het eindproduct van het proces van aanbrengen van tegelwerk zijn opgenomen in de betreffende Uitvoeringsrichtlijn.

Voor de scope van het aanbrengen van vloer- en wandtegelwerk in reguliere binnentoepassing zijn de bepalingen van URL 35-101 'Uitvoeringsrichtlijn voor het aanbrengen van wand- en vloertegelwerk in reguliere binnentoepassing' van toepassing.

4.4 Oplevering

Alvorens het vloer- en wandtegelwerk over te dragen aan de opdrachtgever ter acceptatie moet een daartoe bevoegde functionaris/medewerker van de certificaathouder controleren of alle overeengekomen werkzaamheden naar behoren zijn verricht.

5 EISEN TE STELLEN AAN DE CERTIFICAATHOUDER

5.1 ALGEMEEN

Teneinde in aanmerking te komen voor het certificaat moet de certificaathouder voldoen aan alle wettelijke verplichtingen, met name betrekking hebbende op veiligheid, gezondheid en milieu, zoals onder andere de arbeidsomstandigheden (ARBO-eisen), een juiste Risico Inventarisatie Evaluatie (RIE) en eventueel van toepassing zijnde A-bladen.

Bovendien dient de certificaathouder een recent uittreksel van de inschrijving bij de kamer van koophandel te overleggen waaruit blijkt dat de certificaathouder ingeschreven staat.

5.2 OPLEIDING EN ERVARING

Binnen het bedrijf van de certificaathouder moet aantoonbaar voldoende vaktechnische kennis aanwezig zijn op het gebied van het vervaardigen van wand- en vloertegelwerk.

Hiertoe dient het bedrijf van de certificaathouder ten minste één persoon als tegelzetter werkzaam te hebben die een erkende vakopleiding op het gebied van tegelwerk met goed gevolg heeft doorlopen met daarnaast aantoonbaar ten minste 5 jaar ervaring op dit gebied.

Bij bedrijven met meer dan 10 tegelzetters (eigen medewerkers of ingehuurd personeel) dient op iedere 5 tegelzetters een dergelijke tegelzetter werkzaam te zijn die minimaal kan aantonen dat hij een leidinggevende functie kan bekleden. Dit kan mogelijk met behulp van "EVC's" (eigen verworven competenties). Richtlijnen voor het opstellen van deze EVC's zijn te vinden op de website van BOVATIN (www.bovatin.nl).

Tevens zal iedere tegelzetter twee scholingsdagen per jaar besteden aan opleiding.

De scholingsdagen van alle werknemers gezamenlijk mogen ook worden besteed aan opleidingen van enkele personen waarvan de opleiding langer dan 2 dagen in beslag neemt.

Toelichting:

Op de website van de BOVATIN staat een actueel overzicht van cursussen of opleidingen die hiervoor in aanmerking komen.

6 EISEN TE STELLEN AAN DE INTERNE KWALITEITSBEWAKING VAN DE CERTIFICAATHOUDER

6.1 INTERNE KWALITEITSBEWAKING (IKB)

De certificaathouder moet schriftelijk hebben vastgelegd op welke wijze de kwaliteitszorg in het bedrijf is geregeld en hoe de kwaliteit van het eindproduct, het wand en vloertegelwerk, is gewaarborgd en moet voldoen aan de eisen zoals vastgelegd in dit hoofdstuk. Een certificaathouder is altijd verantwoordelijk voor de kwaliteit van het realisatie proces, de interne kwaliteitsbewaking en de prestatie van het eindresultaat.

De certificaathouder moet een medewerker hebben aangewezen die verantwoordelijk is voor het kwaliteitsbeleid.

Dit wordt de Interne Kwaliteitsbewaking of het Kwaliteitssysteem genoemd. De certificaathouder stelt een medewerker aan die verantwoordelijk is voor het kwaliteitssysteem. Alle werknemers moeten van dit kwaliteitssysteem op de hoogte zijn.

De navolgende aspecten dienen een onderdeel te zijn van het kwaliteitssysteem:

1. *Organisatiestructuur*, waarin aangegeven de plaats van iedere medewerker in de organisatie met de daarbij behorende taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden;
2. *Beoordeling van het contract*, waarin aangegeven hoe wordt nagegaan of alle noodzakelijke aspecten betrekking hebbende op de uit te voeren werkzaamheden op een juiste wijze zijn geregeld;
3. *Beheersing van documentatie*, waarin aangegeven hoe documentatie "up-to-date" wordt gehouden en op welke wijze wordt bewerkstelligd dat de noodzakelijke en juiste documenten op het werk aanwezig zullen zijn;
4. *Beheersing van de werkzaamheden*, waarin aangegeven de benodigde vakbekwaamheid, ervaring en opleiding van de betrokken medewerkers ;
5. *Kwaliteitscontrole*, waarin vastgesteld welke controles plaatsvinden ten aanzien van processen en producten, en waarvan de uitvoering aantoonbaar gemaakt kan worden met registraties (zie bijlagen 1 en 2 van URL 35-101)
6. *Beheersing van tekortkomingen*, waarin aangegeven hoe in voorkomende gevallen met tekortkomingen ten aanzien van producten en uitvoering wordt omgegaan;
7. *Identificatie van uitgevoerde werken*, waarin aangegeven de dossiervorming van uitgevoerde werken;
8. *Klachtenbehandeling*, waarin aangegeven de klachtenregistratie, de behandeling van de klacht, eventuele corrigerende maatregelen die daaruit voortvloeien en hoe deze geïmplementeerd zijn;
9. *Terugkoppeling van ervaringen*, waarin wordt vastgelegd hoe ervaringen met uitgevoerde werken worden uitgewisseld (werkoverleg, e.d.).

*) Deze aspecten zijn ontleend aan NEN-EN-ISO 9004. Deze norm biedt een leidraad (geeft richtlijnen) over introductie van kwaliteitszorg en de elementen van een kwaliteitssysteem.

Certificatie onderzoek

Door de certificatie instelling wordt nagegaan of de interne kwaliteitsbewaking voldoet aan de eisen van deze beoordelingsrichtlijn, of het personeel in staat is om het realisatie proces en de vereiste controles correct uit te voeren en of de interne kwaliteitsbewaking op een correcte wijze wordt uitgevoerd.

Procescertificaat

In het af te geven procescertificaat wordt vermeld dat de interne kwaliteitsbewaking van de certificaathouder periodiek wordt gecontroleerd en dat op grond daarvan geacht mag worden dat:

- De interne kwaliteitsbewaking overeenkomt met de daaraan te stellen eisen
- Geacht mag worden het realisatie proces voldoet aan de daaraan gestelde eisen
- Geacht mag worden het eindresultaat van de werkzaamheden voldoet aan de daaraan gestelde eisen

6.2 IKB –SCHEMA

Onder punt 5 in de vorige paragraaf is de kwaliteitscontrole genoemd. De certificaathouder dient te beschikken over registraties waarmee de uitgevoerde kwaliteitscontroles aantoonbaar gemaakt worden.

Minimaal de volgende registraties moeten kunnen worden getoond door de certificaathouder:

- contractbeoordeling; (bijvoorbeeld door bevoegde ondertekening);
- controle van materieel en van meet- en beproevingsmiddelen; (bewijs van periodieke controle van de geïdentificeerde middelen, bijvoorbeeld controle of ijking van een meetapparaat, door wie en met welke frequentie, controle op het functioneren van elektrisch gereedschap);
- ingangscntrole op de materialen op het werk en eventueel in het magazijn; (aantoonbare controle van het geleverde ten opzichte van inkoopdocumenten);
- controle op transport en de opslag van materiaal (indien van toepassing, bijvoorbeeld vorst of regen);
- een kwaliteitscontrole tijdens de uitvoering; (aantoonbare controle van kritieke aspecten tijdens uitvoering; zie de betreffende uitvoeringsrichtlijn);
- een controle bij de oplevering; (aantoonbare vastlegging van opleverpunten en overdracht aan de opdrachtgever, zie de betreffende uitvoeringsrichtlijn).

6.3 MAATREGELEN BIJ NIET-OVEREENKOMSTIGE PROCESSEN

Indien uit de resultaten van de interne kwaliteitsbewaking blijkt dat de werkzaamheden voor een bepaald project niet voldoen aan de gestelde eisen worden:

- Dient nagegaan te worden op welke wijze alsnog aan de eisen van het eindresultaat kan worden voldaan.
- Nagegaan te worden wat de oorzaak is en, waar nodig, de werkwijze te worden aangepast

6.4 PROJECT-AANMELDING

Op verzoek van de certificerende instelling is voor uitvoering van de praktijkbezoeken de certificaathouder verplicht de werkzaamheden die betrekking hebben op het werkgebied zoals omschreven in deze beoordelingsrichtlijn en de betreffende uitvoeringsrichtlijnen aan de certificerende instelling op te geven waar en wanneer de werkzaamheden plaatsvinden. Deze gegevens worden door de Certificatie Instelling vertrouwelijk behandeld.

Uitbesteed werk aan andere certificaathouders dient ook te worden gemeld. Werk dat wordt uitgevoerd door ingehuurd personeel dient ook te worden gemeld aan de certificerende instelling.

7 EXTERNE CONTROLE DOOR DE CERTIFICATIE INSTELLING

7.1 ALGEMEEN

De externe controle door de Certificatie Instelling vindt plaats conform het betreffende reglement voor certificatie en attestering. Hierin zijn algemene zaken geregeld zoals:

- administratieve afwikkeling;
- kosten en betalingsvoorwaarden;
- publicatieplicht;
- aansprakelijkheid en vrijwaring;
- behandeling afwijkingen;
- sancties;
- klachtenregeling;
- beroepsprocedures.

7.2 TOELATINGSONDERZOEKSDOSSIER

De Certificatie Instelling legt de bevindingen van het toelatingsonderzoek vast in een rapport. Het rapport moet aan de volgende eisen voldoen:

- volledigheid: het rapport doet een uitspraak over alle in de beoordelingsrichtlijn gestelde eisen;
- traceerbaarheid: de bevindingen waarop uitspraken zijn gebaseerd moeten traceerbaar zijn vastgelegd;
- basis voor beslissing: de beslisser over certificaatverlening moet zijn beslissing kunnen baseren op de in het rapport vastgelegde bevindingen.

7.3 BESLISSING OVER CERTIFICAATVERLENING

De beslissing over certificaatverlening moet plaats vinden door een daartoe gekwalificeerde beslisser, die niet zelf bij het certificaatonderzoek betrokken is geweest. De beslissing moet traceerbaar zijn vastgelegd.

7.4 CONTROLE EN CONTROLEFREQUENTIE

De Certificatie Instelling controleert steekproefsgewijs de door de certificaathouder aangemelde projecten, op het voldoen aan de eisen zoals vermeld in hoofdstuk 4, 5 en 6 van deze BRL. Hiertoe worden controles uitgevoerd op de certificaathouder en op de projecten van de certificaathouder. De controlefrequentie per bedrijf is vastgesteld, op basis van het gemiddeld aantal uitvoerende personen voor en/of namens cq. in opdracht van het bedrijf.

Met ingang van de datum van uitgifte van deze BRL is de controlefrequentie per certificaathouder per jaar als volgt vastgesteld:

	1-4 tegelzetters	5-15 tegelzetters	15+ tegelzetters
Administratieve controle	1x per jaar	n.v.t.	
Bedrijfsaudit *	1x per 3 jaar	1x per jaar	
Projectcontrole	2 per jaar	3 per jaar	4 per jaar

Toelichting: Op basis van mogelijke klachten over de certificaathouder of op basis van de resultaten van de praktijkbezoeken en bedrijfsbezoeken kan de frequentie per certificaathouder worden verhoogd.

Projectcontrole

De projectcontroles geschieden onverwachts, zonder voorkennis van datum of tijd. Er wordt getoetst op de eisen zoals omschreven in de betreffende uitvoeringsrichtlijn. In principe worden de op dat tijdstip in uitvoering respectievelijk gereed zijnde werkzaamheden bij de controle betrokken.

Bedrijfsbezoek

Naast de projectcontrole op in uitvoering zijnde projecten zal periodiek door de Certificatie Instelling een controle uitgevoerd worden op de totale interne kwaliteitsbewaking (IKB) van de certificaathouder en worden getoetst of nog steeds aan de gestelde eisen wordt voldaan. Er wordt getoetst op de eisen zoals omschreven in deze beoordelingsrichtlijn en de betreffende uitvoeringsrichtlijn(-en). Tijdens het bedrijfsbezoek wordt vastgesteld of voldaan wordt aan de in hoofdstukken 4, 5 en 6 van deze BRL opgenomen bepalingen.

Bedrijven 1-4 tegelzetters

Een keer in de 3 jaar wordt een bedrijfsbezoek op kantoorlocatie uitgevoerd waarbij tevens een steekproef over de dossier stukken van voorgaande jaren genomen wordt waarin een administratieve controle heeft plaatsgevonden.

Bedrijven 4+ tegelzetters

Jaarlijks voert de Certificatie Instelling een bedrijfsbezoek uit op kantoorlocatie van de certificaathouder.

Administratieve controle

In de jaren dat er voor bedrijven met 1-4 tegelzetters geen bedrijfsbezoek op kantoorlocatie wordt uitgevoerd, stuurt de betreffende certificaathouder op verzoek van de CI een werkenlijst op waarin de uitgevoerde werken van de laatste 12 maanden zijn opgenomen. De CI selecteert een 3-tal projecten uit de projecten lijst. Van deze projecten worden de dossier stukken door de certificaathouder aan de CI toegezonden. Tevens dient jaarlijks een KvK uittreksel, een kopie verzekeringspolis, de cv's van gekwalificeerde tegelzetters en de klachtenregistratie te worden meegestuurd.

7.5 TEKORTKOMINGEN

Ten aanzien van tijdens praktijkbezoeken of bedrijfsbezoek geconstateerde afwijkingen ten opzichte van de in de BRL of URL opgenomen bepalingen worden door de Certificatie Instelling tekortkomingen uitgeschreven.

Er is een onderscheidt tussen 2 categorieën van geconstateerde tekortkomingen:

- niet kritieke tekortkomingen
- kritieke tekortkomingen

Niet kritieke tekortkoming

- Er wordt niet voldaan aan de eisen uit de BRL. De afwijking heeft geen directe invloed op de kwaliteit van het eindproduct, proces of prestatie-eis.

Kritieke tekortkoming

- Er wordt niet voldaan aan de eisen uit de BRL.
- De afwijking heeft directe invloed op de kwaliteit van het eindproduct, proces of prestatie-eis, of;
- Het betreft een herhaalde afwijking, bijvoorbeeld de corrigerende maatregelen zijn niet of onvoldoende doorgevoerd.

Bij deze 2 categorieën worden de volgende reactietermijnen voor de certificaathouder gehanteerd

Categorie	Termijn
1. Niet kritieke tekortkomingen	Geen (schriftelijke) reactie van de certificaathouder vereist. Beoordeling kan tijdens het volgende bezoek plaatsvinden.
2. Kritieke tekortkomingen	De certificaathouder dient binnen een maand een schriftelijke reactie te geven (corrigerende maatregelen). Beoordeling van het effect van de corrigerende maatregelen kan tijdens het volgende bezoek plaatsvinden.

Ten minste de kritieke tekortkomingen dienen, per controle-aspect, te worden vastgelegd.

Kritieke tekortkomingen per hoofdgroep:

Hoofdgroep	Toelichting op tekortkomingen
Procedures en werkinstructies	heeft betrekking op het niet consequent naleven van de in de URL vastgestelde procedures en werkinstructies.
Gereed tegelwerk	heeft betrekking op afwijkingen van essentiële tegelwerkeigenschappen die van invloed zijn op de prestaties van het tegelwerk in zijn toepassing.
Overig (corrigerende maatregelen)	Heeft betrekking op het niet nakomen van corrigerende maatregelen. Heeft betrekking op het in herhaling vallen van tekortkomingen.

7.6 SANCTIES

Indien tekortkomingen niet binnen de in deze BRL gestelde termijnen worden opgeheven volgt het sanctiebeleid conform het certificatie reglement van de betrokken CI. Sancties worden opgenomen in het jaarverslag van het CvD Tegelwerken.

8 EISEN AAN DE CERTIFICATIE INSTELLING

8.1 ALGEMEEN

De Certificatie Instelling moet voor het onderwerp van deze BRL op basis van NEN-EN-ISO 17065 zijn geaccrediteerd door de Raad voor Accreditatie.

De Certificatie Instelling moet beschikken over een reglement, of een daaraan gelijkwaardig document, waarin de algemene regels zijn vastgelegd die bij certificatie worden gehanteerd. In het bijzonder zijn dit:

- de algemene regels voor het uitvoeren van het toelatingsonderzoek, te onderscheiden naar:
 - de wijze waarop aanvragers worden geïnformeerd over de behandeling van een aanvraag;
 - de uitvoering van het onderzoek;
 - de beslissing naar aanleiding van het uitgevoerde onderzoek.
- de algemene regels ten aanzien van de uitvoering van controles en de daarbij gehanteerde controleaspecten;
- de door de Certificatie Instelling te treffen maatregelen bij tekortkomingen;
- de door de Certificatie Instelling te ondernemen maatregelen bij oneigenlijk gebruik van certificaten, certificatiemerk, pictogrammen en logo's;
- de regels bij beëindiging van een certificaat;
- de mogelijkheid tot het instellen van beroep tegen beslissingen of maatregelen van de Certificatie Instelling.

8.2 CERTIFICATIEPERSONEEL

Het bij certificatie betrokken personeel is te onderscheiden naar:

- auditoren/ certificatie-deskundigen: belast met het uitvoeren van het toelatingsonderzoek en de beoordeling van de rapporten van inspecteurs;
- inspecteurs: belast met de uitvoering van de externe controle bij de leverancier;
- beslissers: belast met het nemen van beslissingen naar aanleiding van uitgevoerde toelatingsonderzoeken, voortzetting van certificatie naar aanleiding van uitgevoerde controles en beslissingen over de noodzaak tot het treffen van corrigerende maatregelen.

8.2.1 Kwalificatie-eisen

De kwalificatie-eisen zijn opgebouwd uit:

- kwalificatie-eisen voor het uitvoerende certificatiepersoneel van een CI die voldoen aan de in NEN-EN-ISO/IEC 17065 gestelde eisen;
- kwalificatie-eisen voor het uitvoerende certificatiepersoneel van een CI die door het College van Deskundigen aanvullend zijn vastgesteld voor het onderwerp van deze BRL.

Opleiding en ervaring van het betrokken certificatiepersoneel moet aantoonbaar zijn vastgelegd.

	certificatie-deskundige /auditor	Inspecteur	Beslisser
Opleiding Algemeen	<ul style="list-style-type: none"> • HBO denk- en werk niveau • Basistraining auditing 	<ul style="list-style-type: none"> • MBO niveau richting Bouwkunde; • Tenminste twee bijwoningen bij de start als inspecteur. 	<ul style="list-style-type: none"> • HBO denk- en werkniveau • Training auditvaardigheden
Ervaring Algemeen	<ul style="list-style-type: none"> • Kennis van BRL 1017. 	<ul style="list-style-type: none"> • Ervaring op het gebied van tegelwerk; • Kennis van URL 35-101 	<ul style="list-style-type: none"> • 4 jaar werkervaring waarvan ten minste 1 jaar m.b.t. certificatie

8.2.2 Kwalificatie

Certificatiepersoneel moet aantoonbaar zijn gekwalificeerd door toetsing van opleiding en ervaring aan bovenvermelde eisen. Indien kwalificatie plaatsvindt op grond van afwijkende criteria, moet dit aantoonbaar zijn vastgelegd. De bevoegdheid om te kwalificeren ligt bij:

- beslissers: kwalificatie van auditors en inspecteurs;
- management van de Certificatie Instelling: kwalificatie van beslissers.

8.3 **RAPPORTAGE AAN COLLEGE VAN DESKUNDIGEN**

De Certificatie Instelling rapporteert ten minste jaarlijks over de uitgevoerde certificatiwerkzaamheden. In deze rapportage moeten de volgende onderwerpen aan de orde komen:

- mutaties in aantal certificaten (nieuw/vervallen);
- aantal uitgevoerde controles in relatie tot de vastgestelde frequentie;
- resultaten van de controles;
- opgelegde maatregelen bij tekortkomingen;
- ontvangen klachten van derden over gecertificeerde producten;
- advies betreffende handhaving c.q. wijziging controlesystematiek.

8.4 **INTERPRETATIE VAN EISEN**

Het College van Deskundigen mag de interpretatie van in deze beoordelingsrichtlijn gestelde eisen vastleggen in één afzonderlijk interpretatiedocument. De Certificatie Instelling is verplicht zich op de hoogte te stellen of er een interpretatiedocument is vastgesteld en, indien dit het geval is, de daarin vastgelegde interpretaties te hanteren.

9. TITELS VERMELDE DOCUMENTEN

Normen:

NEN-EN-ISO 9004: 2009	"Kwaliteitsmanagementsystemen - Richtlijnen voor prestatieverbeteringen"
NEN-EN-ISO/IEC 17020:2012	Conformiteitsbeoordeling - Algemene criteria voor het functioneren van verschillende soorten instellingen die keuringen uitvoeren
NEN-EN-ISO/IEC 17021:2015	Conformiteitsbeoordeling - Eisen voor instellingen die audits en certificatie van managementsystemen uitvoeren - Deel 1: Eisen
NEN-EN-ISO/IEC 17065:2012	Conformiteitsbeoordeling - Eisen voor certificatie-instellingen die certificaten toekennen aan producten, processen en diensten

Uitvoeringsrichtlijnen:

URL 35-101	Uitvoeringsrichtlijn voor het aanbrengen van wand- en vloertegelwerk in reguliere binnentoepassing d.d. 10-11-2015
------------	--