



**Erkenningsregeling
Restauratie Schilderbedrijven**

Versie 1.1

Erkenningsregeling Restauratie Schilderbedrijven

Hobéon® Certificering BV

Versie 1.0 September 2006

Versie 1.1 Juli 2009

Auteurs:

H. Bleijs

W.L.M. Blomen

M. in 't Veld

INHOUDSOPGAVE

VOORWOORD	1
INLEIDING	2
1. BEOORDELINGSCRITERIA	3
1.1. Bedrijfsvoering en continuïteit	3
1.2. Expertise en vakmanschap	3
1.3. Eisen m.b.t. het "product"	4
1.4. Verbetering van de restauratieketen	4
1.5. Kwaliteitszorg, meting en verbetering	4
1.6. Resultaat	5
2. TOETSINGSPROCEDURE	6
2.1. Aanmelding	6
2.2. Contractvorming	6
2.3. Levering informatie	6
2.4. Documentbeoordeling	6
2.5. Initiële toets	6
2.6. Rapportage	6
2.7. Certificaat	7
2.8. Controletoetsen	7
2.9. Herhalingstoets	7
2.10. Externe klachtenregeling (optioneel)	7
2.11. Benchmarking (optioneel)	7
BIJLAGE 1; TOETSINGSMATRIX	1

VOORWOORD

Deze *Erkenningsregeling voor Restauratie Schilderbedrijven* is opgezet ter erkenning én verdere ontwikkeling van het vakmanschap, de kennis en de expertise die aanwezig zijn bij restauratie schilderbedrijven.

De doelen die de erkenningsregeling naast 'Erkenning en verdere ontwikkeling van vakmanschap, kennis en expertise' beoogt, zijn:

- Versterking van de restauratieketen;
- Verbetering van eigen bedrijf (zowel van bedrijfsvoering als van kwaliteit van het werk);
- Onderscheiding in de markt op basis van kwaliteit.

Het initiatief voor de totstandkoming van deze erkenningsregeling is afkomstig uit de restauratie-schilderbranche. De basis hiervoor was de behoefte om hoogwaardige restauratie schilders op basis van kwaliteit te onderscheiden van andere marktpartijen en het specialisme van de restauratie schilders te profileren binnen de schildersbranche én binnen het vakgebied restauratie en monumentenzorg. De inhoud van de regeling is bepaald in overleg met onder andere deskundigen van de Rijksdienst voor het Cultureel erfgoed en met vertegenwoordigers van het werkveld.

De erkenningsregeling is een 'levend document'. Dit houdt in dat er op termijn wijzigingen in aangebracht kunnen worden ten behoeve van het vergroten van effectiviteit en inzetbaarheid. Bijvoorbeeld naar aanleiding van belangrijke ontwikkelingen in het werkveld of relevante wetswijzigingen (bijv. op het gebied van Arbo).

Op deze erkenningsregeling zijn de algemene leveringsvoorwaarden van de Hobéon Groep van toepassing.

INLEIDING

Deze erkenningsregeling gaat verder dan aspecten die het restauratie schilderwerk betreffen. Er zijn daarnaast ook onderwerpen opgenomen die betrekking hebben op de bedrijfsvoering, de kwaliteit van de producten en diensten en de continuïteit van het bedrijf. De regeling voorziet derhalve in een beoordelingskader waarlangs de integrale kwaliteit het bedrijf te toetsen is. Dit uitgangspunt is gekozen omdat niet alleen de restauratieschilder zelf maar ook de kennis, kunde en organisatie van het gehele bedrijf bijdraagt aan haar prestaties.

Een restauratie schilderbedrijf wordt erkend op basis van de beoordeling van de criteria die in deze regeling zijn opgenomen.

Op basis van een positieve beoordeling krijgt het restauratie schilderbedrijf een certificaat. Jaarlijks zal getoetst worden of het bedrijf nog voldoet aan de in deze erkenningsregeling gestelde eisen (zie voor de toetsingsprocedure hoofdstuk 4). Het certificaat is onafhankelijk en kan daarom door alle bedrijven die aan de eisen uit deze erkenningsregeling voldoen worden behaald.

In hoofdstuk 1 'Beoordelingscriteria' zijn de eisen opgenomen waaraan een schildersbedrijf moet voldoen om gecertificeerd te worden als 'Erkend Restauratie Schildersbedrijf'. De criteria bestaan uit vijf onderdelen, te weten:

- Bedrijfsvoering en continuïteit;
- Expertise en vakmanschap;
- Het geleverde product;
- Versterking van de restauratieketen;
- Kwaliteitszorg, meten en verbeteren.

Elk onderdeel wordt beoordeeld op meerdere aspecten. Deze aspecten staan beschreven in hoofdstuk 1 en zijn opgenomen in 'de toetsmatrix' (Bijlage I) die gebruikt wordt als leidraad tijdens de audit.

In hoofdstuk 2 'Toetsingsprocedure' is stapsgewijs de gehele certificeringsprocedure beschreven.

1. BEOORDELINGSCRITERIA

1.1. Bedrijfsvoering en continuïteit

Ten aanzien van de bedrijfsvoering en de continuïteit van het bedrijf wordt het getoetst op de volgende onderwerpen:

- de structuur, het eigendom en de zeggenschap in de onderneming;
- de (beoogde) opvolging van het management;
- de formele grondslag van de onderneming (rechtspersoon, statuten, BTW-nummer, etc);
- het beleid(splan) en de positie in de markt zijn beschreven;
- de relatie met opdrachtgevers, hoofd- en nevenaannemers, toeleveranciers en eventuele onderaannemers;
- interne processen met betrekking tot de voorbereiding en uitvoering van werken;
 1. (her)kent het bedrijf zijn eigen kwaliteiten en krachten, maar ook zijn eigen zwakten en weet zij wanneer andere partijen ingeschakeld moeten worden?
 2. Wordt er een gedegen vooronderzoek gedaan, waarbij alle aspecten die van belang kunnen zijn worden behandeld? Te denken valt aan constructieve aspecten, bouwfysische aspecten, omgevingsfactoren.
- is er een werkend kwaliteitstzorgsysteem? Evalueert het bedrijf zijn eigen functioneren en leert het van de ervaringen die zij hiermee opdoet?;
- houdt het bedrijf zich aan de eisen ten aanzien van Arbo, milieu en veiligheid?
-

1.2. Expertise en vakmanschap

Met betrekking tot de expertise en het vakmanschap worden de volgende eisen gesteld:

- functieomschrijvingen van medewerkers en eisen t.a.v. opleiding, ervaring zijn beschreven;
- referenties van medewerkers (wat hebben ze voor opleiding en ervaring) zijn vastgelegd;
- er is een scholingsplan voor bij- en nascholing van medewerkers;
- directie en medewerkers hebben een gedegen kennis m.b.t.
 1. de leeftijd van objecten;
 2. ondergronden;
 3. specifieke omstandigheden;
 4. kleurgebruik;
 5. stijlen; en
 6. technieken.
- Er is aandacht voor kennisontwikkeling en -deling. Bijvoorbeeld door participatie bij discussiegroepen en betrokkenheid bij restauratiespecifieke opleidingen;
- Leveranciers, onderaannemers en schilders worden op basis van relevante criteria geselecteerd en beoordeeld;
- De restauratieschilder kent de afbakening van zijn werkgebied en schakelt wanneer nodig (bijvoorbeeld bij bijzondere ontdekkingen, onvoorziene omstandigheden, twijfel over welke aanpak te volgen) bij de restauratie van monumentaal schilderwerk deskundige partijen in.

1.3. Eisen m.b.t. het “product”

Monumentaal schilderwerk laat zich niet in een harde en meetbare norm vastleggen. Dat geldt overigens ook voor vele andere producten van partijen die in de monumentenzorg werkzaam zijn. De vraag is dan ook meer of bij de realisering van het “product” voldoende rekening is gehouden met:

- de culturele waarde van het erfgoed;
- de bij het monument passende technieken, verfsoorten en kleuren;
- de kwaliteit van de afwerking van het resultaat;
- historische materialen en technieken;
- adviezen van deskundigen (bijv RCE, NRC) over de toepassing van technieken, verfsoorten en kleuren;
- specifieke eisen vanuit arbeidsomstandigheden, milieu en ontheffingsmogelijkheden of uitzonderingen daarop.

1.4. Verbetering van de restauratieketen

De keten is zo sterk als de zwakste schakel. In dit kader moet de communicatie en de bewaking van de processen en producten worden geborgd. Er zal op de volgende punten worden getoetst:

- de afstemming van de verschillende partijen in het restauratieproces;
- proces- en productbewaking;
- overlegstructuur, interne overdracht- en beslismomenten, externe deskundigheidsbewaking, sturing en bevordering;

1.5. Kwaliteitszorg, meting en verbetering

Met kwaliteitszorg wordt bedoeld het bewustzijn van het eigen functioneren en de verbetering daarvan. De hieronder opgenomen punten worden in dat kader aan de orde gesteld:

- Zelfevaluatie waarin opgenomen is:
 - o de voortgang van de uitvoering van het beleidsplan
 - o de werking van het managementsysteem
 - o meting effectiviteit van genomen maatregelen n.a.v. klachten, interne audits, klanttevredenheidsmetingen etc...
 - o bijstelling n.a.v. de conclusies in de zelfevaluatie.
- interne toetsing
 - o interne toetsplanning
 - o toetsers
 - o wijze van rapportage
 - o verbetermaatregelen n.a.v. de toetsen
- klachten
 - o registratie
 - o maatregelen ter verbetering
 - o bewaking van uitvoering en implementatie maatregelen
- klanttevredenheid
 - o opdrachtgevers
 - o interne klanten → medewerkers

- o aannemers en adviseurs waarmee samengewerkt wordt
- o externe instellingen, overheidsinstellingen e.d.

1.6. Resultaat

De beoordeling van het resultaat worden de volgende aspecten beoordeeld:

- gerealiseerde werk;
- financiële resultaten;
- vervolg opdrachten n.a.v. eerdere opdrachten;
- publicatie en voorkomen in vakbladen;
- verantwoording van het werk.

2. TOETSINGSPROCEDURE

2.1. Aanmelding

Het schilderbedrijf meldt zich aan bij certificerende instelling. Het stuurt algemene informatie mee over het eigen bedrijf. Hobéon Certificering gaat in samenspraak met het bedrijf na of certificering haalbaar is en wat er eventueel nog gedaan moet worden voordat de initiële toets succesvol doorlopen kan worden.

2.2. Contractvorming

Hobéon Certificering stelt een contract op. Na ondertekening door het bedrijf wordt een afspraak gemaakt voor de initiële toets.

2.3. Levering informatie

Ter voorbereiding op de audit verstrekt het schildersbedrijf de volgende informatie aan Hobéon Certificering:

- ingevuld formulier met basisgegevens;
- eventuele certificaten van andere relevante kwaliteitssystemen;
- een beschrijving van het kwaliteitssysteem;
- een beschrijving van het beleid(splan) en een zelfevaluatie;
- overzicht van de onderhanden en opgeleverde werken van de laatste 3-jaar, met vermelding van naam monument, aard van het werk, opdrachtgever/architect, omvang van het werk.

2.4. Documentbeoordeling

Hobéon Certificering voert een documentbeoordeling uit en koppelt de uitkomsten terug naar het bedrijf. Deze rapportage bestaat uit algemene beschrijving van de bevindingen en een checklist waarin deze nader staan omschreven.

2.5. Initiële toets

De aanvangstoets wordt uitgevoerd door een auditteam bestaande uit:

- Een lead-auditor: auditdeskundige en deskundig t.a.v. organisatie en bedrijfsvoering;
- restauratiedeskundige(n): deskundig m.b.t. de monumentenzorg en het restauratieschilderwerk;
- een secretaris.

De duur van de audit en de omvang van het auditteam kunnen mede afhankelijk zijn van omvang en van het bedrijf en de complexiteit van de producten en diensten die zij levert. Bij kleinere bedrijven kan de lead-auditor eveneens de rol van secretaris hebben.

2.6. Rapportage

De rapportage vindt plaats op basis van een rapportagemodel (Bijlage 1 met daarbij een algemene beoordeling in tekstvorm).

2.7. Certificaat

Bij een positieve beoordeling krijgt het bedrijf van Hobéon Certificering een certificaat; dit is voor 3 jaar geldig.

2.8. Controletoetsen

De controletoetsen worden uitgevoerd in jaar twee en jaar drie. Hierbij focust Hobéon Certificering op aandachtspunten, verbeterpunten en tekortkomingen en worden de overige onderwerpen uit de regeling steekproefsgewijs getoetst.

Bij majeure tekortkomingen kan uiteindelijk het certificaat vervallen.

2.9. Herhalingstoets

In het vierde jaar wordt wederom een uitgebreide toets uitgevoerd (vergelijkbaar met de initiële toets). Deze toets leidt bij positief resultaat tot de voortzetting van de erkenning en een nieuw certificaat voor 3 jaar.

2.10. Beoordeling van de criteria

Bij de beoordeling van de criteria die in deze erkenningsregeling zijn opgenomen, wordt door Hobéon Certificering rekening gehouden met de schaalgrootte van het bedrijf. Bijvoorbeeld: Bij een éénmanszaak zullen de eisen ten aanzien van de bedrijfsvoering en kwaliteitszorg anders gehanteerd worden dan bij een groot bedrijf, waar veel personeel werkzaam is.

Wanneer een aspect niet als voldoende beoordeeld wordt, volgt een aanduiding als aandachtspunt, verbeterpunt of tekortkoming.

Een **aandachtspunt** is een afwijking die niet van directe invloed is op de kwaliteit van het te leveren restauratieschilderwerk.

Een **verbeterpunt** is een afwijking van meer kritieke aard dan een aandachtspunt of een aandachtspunt waaraan geen gevolg –in de zin van verbetering- gegeven is.

Een **tekortkoming** is een ernstige afwijking waardoor de kwaliteit van het geleverde werk onvoldoende is of in het geding komt. Een verbeterpunt dat niet opgepakt blijkt te zijn wordt eveneens een tekortkoming. In het geval van een tekortkoming geeft Hobéon Certificering aan het bedrijf een termijn aan, waarop verbetering van de situatie aantoonbaar moet zijn. Is dit niet het geval dan wordt het certificaat ingetrokken.

2.11. Externe klachtenregeling

Hobéon Certificering hanteert een klachtenregeling. Deze regeling geeft aan derden de mogelijkheid een klacht in te dienen tegen een bedrijf dat erkend is, als het zich niet of onvoldoende aan de eisen van de regeling houdt. Kan ik dit zo zeggen?

2.12. Benchmarking

Hobéon Certificering maakt op basis van de verschillende beoordelingen op landelijk niveau een rapportage over de ontwikkeling van de kwaliteit van de bedrijven in de sector (geanonimiseerd). Uiteraard is dit pas mogelijk op het moment dat er een substantieel aantal gecertificeerde bedrijven is.

BIJLAGE 1; TOETSINGSMATRIX

Verklaring van de symbolen:	+	In overeenstemming met de Erkenningseisen	AP	Aandachtspunt
	-	Niet in overeenstemming met de Erkenningseisen	VP	Verbeterpunt
	+/-	Gedeeltelijke informatie aangetroffen	TK	Tekortkoming
	/	Niet beoordeeld of niet aangetroffen		
	P	Praktijktoets		

Toets-punt	Omschrijving eis	P	AP VP TK	Opmerkingen/ beoordeling
1.	Bedrijfsvoering en continuïteit			
	<p>Ten aanzien van de bedrijfsvoering en de continuïteit van het bedrijf wordt het getoetst op de volgende onderwerpen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - de structuur, het eigendom en de zeggenschap in de onderneming; - de (beoogde) opvolging van het management; - de formele grondslag van de onderneming (rechtspersoon, statuten, BTW-nummer, etc); 			
	<ul style="list-style-type: none"> - het beleid(splan) en de positie in de markt; - de relatie met opdrachtgevers, hoofd- en nevenaannemers, toeleveranciers en eventuele onderaannemers; 			

Toets- punt	Omschrijving eis	P	AP VP TK	Opmerkingen/ beoordeling
	<ul style="list-style-type: none"> - interne processen met betrekking tot de voorbereiding en uitvoering van werken; <ul style="list-style-type: none"> • (her)kent het bedrijf zijn eigen kwaliteiten en krachten, maar ook zijn eigen zwakten? Weet het wanneer andere partijen ingeschakeld moeten worden? • Wordt er een gedegen vooronderzoek gedaan, waarbij alle aspecten die van belang kunnen zijn worden behandeld? Te denken valt aan constructieve aspecten, bouwfysische aspecten, omgevingsfactoren. 			
	<ul style="list-style-type: none"> - is er een werkend kwaliteitssystem? Evalueert het bedrijf zijn eigen functioneren en leert het van de ervaringen die zij hiermee opdoet?; - houdt het bedrijf zich aan de eisen ten aanzien van Arbo, milieu en veiligheid? 			
2.	<p>Expertise en vakmanschap</p> <p>Met betrekking tot de expertise en het vakmanschap worden de volgende eisen gesteld:</p> <ul style="list-style-type: none"> - functieomschrijvingen van medewerkers en eisen t.a.v. opleiding, ervaring; - referenties van medewerkers (wat hebben ze voor opleiding en ervaring); - bij- en nascholing van medewerkers; 			

Toets- punt	Omschrijving eis	P	AP VP TK	Opmerkingen/ beoordeling
	<ul style="list-style-type: none"> - kennis van directie en medewerkers m.b.t. <ol style="list-style-type: none"> 1. de leeftijd van objecten; 2. ondergronden; 3. specifieke omstandigheden; 4. kleurgebruik; 5. stijlen; 6. technieken; en 7. restauratie-ethiek. - Kennisontwikkeling en -deling. Onder andere participatie bij discussiegroepen en betrokkenheid bij restauratiespecifieke opleidingen; - Selectie en beoordeling van leveranciers, onderaannemers en schilders; - Het inschakelen van deskundige partijen op het juiste moment. 			
	Eisen m.b.t. het "product"			
	<p>Monumentaal schilderwerk laat zich niet in een harde en meetbare norm vastleggen. Dat geldt overigens ook voor vele andere producten van partijen die in de monumentenzorg werkzaam zijn. De vraag is dan ook meer of bij de realisering van het "product" een verantwoording kan worden afgelegd waarin de volgende afwegingen zijn meegenomen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - (een inventarisatie van) de culturele waarde van het betreffende erfgoed; - de bij het monument passende aanpak m.b.t. technieken, verfsoorten en kleuren; 			

Toets- punt	Omschrijving eis	P	AP VP TK	Opmerkingen/ beoordeling
	<ul style="list-style-type: none"> - de kwaliteit van de afwerking van het resultaat; - adviezen van deskundigen (bijv RDMZ, NRC) over de toepassing van technieken, verfsoorten en kleuren; - specifieke eisen vanuit arbeidsomstandigheden en milieu en ontheffingsmogelijkheden of uitzonderingen daarop. 			
	<p>Verbetering van de restauratieketen</p> <p>De keten is zo sterk als de zwakste schakel. In dit kader moet de communicatie en de bewaking van de processen en producten worden geborgd. Er zal op de volgende punten worden getoetst:</p> <ul style="list-style-type: none"> - weten wat het niet weet; wanneer schakelt het bedrijf een andere expert in?; - de afstemming van de verschillende partijen in het restauratieproces; - proces- en productbewaking. <ul style="list-style-type: none"> - overlegstructuur, interne overdracht- en beslismomenten, externe deskundigheidsbewaking, sturing en bevordering. 			
	<p>Kwaliteitszorg, meting en verbetering</p> <p>Met kwaliteitszorg wordt bedoeld het bewustzijn van het eigen functioneren en de verbetering daarvan. De hieronder opgenomen punten worden in dat kader aan de orde gesteld:</p>			

Toets- punt	Omschrijving eis	P	AP VP TK	Opmerkingen/ beoordeling
	<ul style="list-style-type: none"> - Zelfevaluatie waarin opgenomen moet worden: <ul style="list-style-type: none"> o de voortgang van de uitvoering van het beleidsplan o de werking van het managementsysteem o meting effectiviteit van genomen maatregelen n.a.v. klachten, interne audits, klanttevredenheidsmetingen etc... o bijstelling n.a.v. de conclusies in de zelfevaluatie. 			
	<ul style="list-style-type: none"> - interne toetsing <ul style="list-style-type: none"> o interne toetsplanning o toetsers o wijze van rapportage o verbetermaatregelen n.a.v. de toetsen 			
	<ul style="list-style-type: none"> - klachten <ul style="list-style-type: none"> o registratie o maatregelen ter verbetering o bewaking van uitvoering en implementatie maatregelen - klanttevredenheid <ul style="list-style-type: none"> o opdrachtgevers o interne klanten → medewerkers o aannemers en adviseurs waarmee samewerkt wordt o externe instellingen, overheidsinstellingen e.d. 			
	<p>Resultaat</p> <ul style="list-style-type: none"> - Gerealiseerd werk - Financiële resultaten 			

Toets- punt	Omschrijving eis	P	AP VP TK	Opmerkingen/ beoordeling
	<ul style="list-style-type: none"> - Vervolg opdrachten n.a.v. eerdere opdrachten - Publicatie en voorkomen in vakbladen 			
	<ul style="list-style-type: none"> - Verantwoording van het werk 			