

PROTOCOL UITVOERING AUDITS

bij de beoordelingsrichtlijn de erkende Molenmaker

Vastgesteld door het Centraal College van Deskundigen Restauratiekwaliteit van de Stichting
Erkende Restauratiekwaliteit Monumentenzorg (ERM) op 23 november 2012

Inhoudsopgave

1. ALGEMEEN.....	3
2. SCHEMATISCH VERLOOP CERTIFICERINGSTRAJECT	3
3. UITGANGSPUNTEN	4
4. WERKWIJZE	4
5. VERSLAGLEGGING.....	5
6. CERTIFICAAT	6
7. CHECKLIST BIJ BRL 'DE ERKENDE MOLENMAKER 2012'	7

1. ALGEMEEN

Dit protocol geeft inzicht in de werkwijze die gevolgd wordt bij het uitvoeren van audits in het kader van de BRL 'De Erkende molenmaker 2012' bij erkende, of te erkennen molenmakersbedrijven (hierna ook 'molenmaker' genoemd).

De BRL staat open voor ieder bedrijf dat aan de eisen voldoet. De BRL is openbaar opvraagbaar en wordt beheerd door een onafhankelijke instantie (Stichting ERM). Om een objectieve beoordeling te garanderen worden gespecialiseerde certificerende instellingen ingeschakeld.

In dit protocol komen de volgende zaken aan de orde:

- Schematisch overzicht certificeringstraject;
- Uitgangspunten voor het uitvoeren van de audits;
- Werkwijze tijdens de audits;
- Globale programma's voor initiële audit en herhalingsaudits;
- Verslaglegging van de audits;
- Certificaat;
- Beoordelingsprotocol;
- Checklist audit, tevens toelichting voor certificaataanvragers en –houders, en interpretatiedocument CI.

2. SCHEMATISCH VERLOOP CERTIFICERINGSTRAJECT

- Aanvraag molenmaker bij certificerende instelling
- Intakegesprek
- Contract
- Jaar 1: Initiële audit (1 dag)
 - o Plannen auditdatum + vaststellen auditteam
 - o Documentenbeoordeling
 - o Vaststelling programma audit
 - o Uitvoering audit + Mondelinge terugkoppeling
 - o Concept rapportage van auditor naar certificerende instelling
 - o Definitieve rapportage
 - o Rapportage naar molenmaker (papieren versie en Pdf per mail) met CC naar auditor (Pdf)
 - o Molenmaker ontvangt indien voldaan wordt aan 'De Erkende molenmaker 2012' een certificaat
- Jaar 2 en 3 : Controletoeetsen (tussentijds 0,5 dag)
 - o Plannen auditdatum + vaststellen auditteam
 - o Voorbereiding op basis van geleverde documenten
 - o Vaststelling programma
 - o Uitvoering audit + Mondelinge terugkoppeling
 - o Concept rapportage van auditor naar certificerende instelling
 - o Definitiever rapportage
 - o Rapportage naar molenmaker (papieren versie en Pdf per mail)met CC naar auditor (Pdf)
- Jaar 4: Herhalingsstoetsen (nieuwe cyclus, 1 dag)
- Proces gelijk aan initiële toets

3. UITGANGSPUNTEN

Doel van de audits

Het doel van de audits is om vast te stellen of een te erkennen of erkende molenmaker voldoet aan de eisen die gesteld zijn in de BRL 'De Erkende molenmaker 2012.'

Uitvoering

De uitgangspunten die gelden bij de uitvoering van de audits:

- 'De Erkende molenmaker 2012' en dit bijhorende protocol vormen de basis voor de uit te voeren audits in het kader van 'De Erkende molenmaker 2012'.
- De certificerende instelling is verantwoordelijk voor de gehele organisatorische procedure vanaf de afspraak met de te erkennen of erkende molenmaker tot en met het opstellen van het rapport van de audit en afgifte van het certificaat.
- Bij alle toetsen bestaat het auditteam uit auditoren van de certificerende instelling en een externe restauratiedeskundige auditor gespecialiseerd op het gebied van molens.
- De certificerende instelling maakt de rapportages van de initiële-, controle- en herhalingstoetsen, in overleg met de externe auditor naar het erkende bedrijf met een digitale kopie naar de externe restauratiedeskundige auditor.
- Als er bij een audit zodanige verbeterpunten of tekortkomingen geconstateerd worden op onderwerpen uit de 'De Erkende molenmaker 2012', dat de certificerende instelling het noodzakelijk acht dat tussentijdse toetsing noodzakelijk is wordt dit aan het einde van de toets waarin de verbeterpunten of tekortkomingen worden geconstateerd aan de molenmaker meegedeeld. De extra kosten hiervan zijn voor de te auditen molenmakersbedrijf.
- Voor klachten over de handelswijze van het auditteam of auditor van de certificerende instelling wordt doorverwezen naar de klachtenregeling van de certificerende instelling.
- De auditor die betrokken was bij de audit worden hiervoor door de certificerende instelling gehoord.

4. WERKWIJZE

Intake gesprek

- Er wordt met het bedrijf een afspraak gemaakt om een intakegesprek te voeren waarin wordt nagegaan of het bedrijf al dan niet gereed is om het certificeringstraject te starten. Op basis van het intakegesprek kan het bedrijf bepalen of en eventueel wanneer het zich wil laten certificeren.

Vorbereiding

Om de audits gestructureerd en efficiënt te laten verlopen, wordt van het volgende uitgegaan:

- De certificerende instelling maakt bij alle toetsen minimaal 6 weken van te voren een afspraak met het bedrijf en de auditor voor het uitvoeren van de toets. In overleg met het bedrijf en de auditor wordt door de certificerende instelling een auditprogramma gemaakt. De certificerende instelling bundelt de benodigde gegevens in een programmaboekje voor de auditoren.
- De restauratiedeskundige auditor beschikt minimaal 7 dagen van te voren over de actuele bescheiden.

Procedure

Hieronder is de globale werkwijze aangegeven. In overleg kan hiervan worden afgeweken, mits dit vooraf met de certificerende instelling is overeengekomen.

Het bedrijf stuurt voor iedere audit op:

- Een referentielijst. Dit is een recente lijst van onderhanden en opgeleverde werken van de laatste vijf jaar aan geregistreerde monumenten. Daarbij wordt vermeld: adres, postcode, monumentnummer, opdrachtgever en adviseur, globale gerealiseerde omzet per project, vermelding werkzaamheden en de totaalomzet per jaar. Zo mogelijk gesplitst in molenbouw, onderhoud en service en welke medewerker er op de projecten werkzaam waren, met vermelding van hun taken op het werk.
- Een management review/directiebeoordeling.

- De certificerende instelling stelt in overleg een auditprogramma met voldoende tijd voor het bezoeken van projecten.
- Bij een initiële toets en een herhalingstoets worden er minimaal twee projecten bezocht waarvan tenminste één in uitvoering zijnde.
- Bij een controletoes wordt er tenminste één werk in uitvoering bezocht. Als dit echt niet mogelijk is kan een opgeleverd werk bezocht worden.
- De audit wordt conform het programma uitgevoerd. Afwijkingen zijn mogelijk. Deze worden aan het begin van de audit door het auditteam met de te erkennen of de reeds erkende molenmaker besproken.
- Aan het einde van elke audit wordt een terugkoppeling verzorgd naar de het molenmakersbedrijf door het auditteam. Daarbij worden ook de aandachtspunten, verbeterpunten en tekortkomingen genoemd. De terugkoppeling komt overeen met het opgestelde auditrapport. Het definitieve auditrapport wordt ca. een maand na de audit aan het bedrijf opgestuurd.

Werkwijze

Hieronder worden de werkwijze en aandachtspunten beschreven bij het uitvoeren van de audits.

- Als eerste wordt een gesprek met de directie gevoerd waarin gesproken wordt over visie en profiel van het bedrijf, bijzonderheden, ontwikkelingen in positionering etc.
- Vragen zijn gericht om vast te stellen in hoeverre het bedrijf wel of niet voldoet aan de eisen van 'De Erkende molenmaker 2012'.
- Daarna worden werken bezocht.
- De toets wordt beëindigd met een mondelinge terugkoppeling door het auditteam van de bevindingen van de audit aan de directie.

5. VERSLAGLEGGING

Aanwijzingen voor het maken van het auditrapport

De certificerende instelling stelt de auditrapporten op volgens onderstaande richtlijnen aan de hand van eigen sjablonen.

- In het auditrapport worden alle aandachtspunten, verbeterpunten en tekortkomingen vermeld met een aanwijzing of suggestie voor de oplossing of afspraken die tijdens de terugkoppeling zijn gemaakt.
- Het auditrapport bestaat uit een tekstueel deel waarin het auditpanel de algemene bevindingen schetst en waarin afspraken zijn opgenomen. Daarop volgt de checklist met per toetspunt de score met aanvullende opmerkingen en de eventuele afwijking.
- Bij de Initiële en herhalingstoetsen wordt de checklist geheel opnieuw ingevuld. Bij de controletoesen wordt de checklist ingevuld naar de gedane bevindingen.

Verzenden van het auditrapport

Tenzij nadrukkelijk anders is overeengekomen, wordt de rapportage van de audit als volgt verspreid:

- Het rapport wordt verzonden naar het betreffende molenmakersbedrijf, standaard per post en per mail, tenzij anders overeengekomen.
- Een exemplaar van het rapport worden ter kennisname in digitale vorm gezonden aan restauratiedeskundige auditor.
- De rapportages mogen zonder toestemming van het betreffende molenmakersbedrijf niet aan derden ter inzage worden gegeven.

6. CERTIFICAAT

Wanneer een molenmakersbedrijf een initiële- of herhalingsstoets met goed gevolg heeft doorstaan ontvangt het een certificaat dat drie jaar geldig is. Op het certificaat wordt vermeld:

- naam BRL ('De Erkende molenmaker 2012') en naam en datum van vaststelling van de BRL door het CCvD Restauratiekwaliteit;
- naam bedrijf;
- de (juridische) onderdelen van het bedrijf die voldoen aan deze beoordelingsrichtlijn;
- het werkerrein volgens paragraaf 1.2. van deze beoordelingsrichtlijn;
- uitgiftedatum en vervaldatum en nummer van het certificaat.

Voor de naamsvermelding op de certificaten is het volgende afgesproken:

- Er kan maximaal één bedrijf op een certificaat staan (zijnde één rechtspersoon).
- Het betreffende bedrijf dient een molenmakersbedrijf te zijn.
- Eventuele handelsnamen waarmee de betreffende rechtspoon zich op de markt profileert kunnen vermeld worden.

Verder gelden:

- Ondertekening van certificaat door directie van de certificerende instelling
- Het certificaat wordt in tweevoud en in digitale versie toegezonden aan de molenmaker
- Een digitaal afschrift wordt naar de stichting ERM verzonden

7. CHECKLIST BIJ BRL 'DE ERKENDE MOLENMAKER-2012'

Hoofdstuk	Omschrijving eis	Toelichting voor certificaat aanvragers en - houders	Interpretatie door CI
3. EISEN AAN DE ERKENDE MOLENMAKER			
3.1	MOLENMAKER		
	<p>De aanvrager of certificaathouder is een natuurlijke persoon of rechtspersoon:</p> <ul style="list-style-type: none"> - die conform de wettelijke bepalingen zelfstandig en voor eigen rekening en risico het bedrijf uitoefent van molenmaker, (mede) gespecialiseerd in de restauratie en; - die als duurzame organisatie in het maatschappelijke verkeer de verantwoordelijkheid en het risico draagt voor het realiseren van molenmakerswerk en; - die vertrouwd is met het restaureren, onderhoud plegen en nieuwbouw van Nederlandse molens op basis van bestendige eigen kennis, ervaring en specialiteit, als prominent onderdeel van de visie, het beleid, de bedrijfsvoering, de continuïteit en de communicatie van het bedrijf en; - die als onderneming investeert in de hiervoor benodigde kennisuitwisseling, vaardigheden, kwaliteitszorg en samenwerking. 		
3.2	Basiseisen		
3.2.1	Identificatie		
	<p>Het bedrijf kan ter identificatie overleggen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - inschrijving in Handelsregister; - inschrijving bij bedrijfsvereniging; - statuten en leveringsvoorwaarden; - het bedrijf is gevestigd en werkzaam als hoofdaannemingsbedrijf in de bouwnijverheid; - bank-, btw en g-rekening nummer vermelden;; - Car- en WA verzekering. - Leveringsvoorwaarden 		
3.2.2	Huisvesting		
	De permanente huisvesting, zoals: kantoor, werkplaats en opslag van materialen en materieel, is afgestemd op de bedrijfsvoering.		
4.	BELEID & KWALITEITSZORG		
4.1	Identiteit en bedrijfsprofiel		
	<p>De bedrijfsidentiteit is aantoonbaar geformuleerd. Omschreven zijn:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Soort werkzaamheden; - Specialismen; - Kennis; - Vaardigheden; - Grootte; - Werkterrein (geografisch); - Waarom is het bedrijf goed in wat het doet; - Bedrijfsgeschiedenis; - Ethiek van restaureren 	<p>Waarom: Om potentiële opdrachtgevers, (toekomstige) werknemers duidelijk te maken met wat voor soort bedrijf ze te maken hebben. Voor de eigenaar: om stil te staan bij wat je doet en eventueel anders zou willen.</p>	

Hoofdstuk	Omschrijving eis	Toelichting voor certificaat aanvragers en - houders	Interpretatie door CI
4.2	Inzicht in producten, dienstverlening en advisering		
	<p>Het bedrijf toont dit aan doormiddel van een referentielijst. Daarop:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Overzicht van alle opgeleverde - werken van de laatste vijf jaar en van de onderhanden werken. - Per werk aangegeven of het een rijks-, provinciaal of gemeentelijk monument betreft. - Monumentnummer; - Adres en postcode; - Globale gerealiseerde omzet (per project en per jaar); - Soort werkzaamheden, zo mogelijk gesplitst in molenbouw, onderhoud, advisering en service; - Naam van de opdrachtgever en/of architect/adviseur. 	<p>Waarom: Inzicht in de ontwikkeling is tevens verklaring voor huidige positie. Uit historie kan blijken dat bedrijf een schat aan ervaring heeft.</p> <p>Monumentnummer: indien beschikbaar.</p> <p>De omzet dient als indicatie van de omvang en complexiteit van het werk en de capaciteit van het bedrijf.</p>	Idem
4.3	Serviceverlening		
	<p>Ons bedrijf verleent service en heeft een overzicht van de meest voorkomende activiteiten die tot service gerekend worden.</p>	<p>Service komt voort uit het lopende werk en ervoor worden geen kosten in rekening gebracht. Hieronder worden garanties en onderhoudsperiodes gerekend; maar ook bijvoorbeeld het doen van kleine extra dingen, het flexibel of punctueel zijn of het snel reageren op een eventuele klacht. Service wordt verleend om de klant tevreden te stellen en te binden.</p> <p>Waarom: Omdat vaak onduidelijk is wat er wel/niet onder service verstaan wordt en om onderscheid te kunnen maken met dienstverlening.</p>	

Hoofdstuk	Omschrijving eis	Toelichting voor certificaat aanvragers en - houders	Interpretatie door CI
4.4	Strategische visie		
	<p>Het bedrijf heeft een strategische geformuleerd met aandacht voor:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Gewenste toekomstsituatie; - Organisatie, huisvesting, materiaal materieel; - Functies en aantal medewerkers; - Rol van de directie; - Financiële situatie; - Rol van opdrachtgevers en het Rijk; - Rol van wet- & regelgeving. 	<p>Dit maakt deel uit van het verbeterbeleid (zie 4.7). Een visie is geeft de gewenste toekomstsituatie aan. Het geeft bijvoorbeeld aan waarom een klant naar het bedrijf komt en wat het bedrijf anders maakt dan collega-bedrijven. Welke soort en hoeveel medewerkers zijn er nodig (functie) om dit toekomst beeld te bereiken? Welke rol speelt de directie daarin. Hoe ziet de organisatie er uit en hoe de huisvesting, materiaal en materieel. Hoe is de financiële situatie. Wat is de situatie van de opdrachtgevers en het Rijk? En wet & regelgeving (onder andere omgevingsvergunning-monumenten)</p>	
		<p>Bij het realiseren van de visie is het van belang inzicht te hebben in de partijen die van invloed zijn op de gewenste verandering. Wie werken mee en wie werken tegen bij het veranderen? En waarom? Een strategische visie beschrijft hoe de dit beeld wordt bereikt. Dit gaat stap voor stap. Per stap worden doelstellingen geformuleerd. Deze worden eens per geanalyseerd en beschreven in een directiebeoordeling, waarin weer nieuwe doelstellingen worden geformuleerd.</p> <p>Waarom:</p> <p>De doelstellingen betreffen de zaken die belangrijk zijn voor het voortbestaan van het bedrijf, of ze geven richting aan voor het bedrijf belangrijke ontwikkelingen. Ze zijn daarmee randvoorwaardelijk voor een gezonde bedrijfsvoering nu en in de toekomst.</p>	

Hoofdstuk	Omschrijving eis	Toelichting voor certificaat aanvragers en - houders	Interpretatie door CI
4.5	Doelstellingen geformuleerd		
	Bij de strategische visie worden bijbehorende doelstellingen geformuleerd. Deze zijn SMART geformuleerd. Specifiek, Meetbaar, Acceptabel, Resultaatgebonden, Tijdsgebonden.	Deze doelstellingen zijn zodanig geformuleerd dat ze specifiek zijn (bijvoorbeeld: het personeel de cursus 'werken op hoogte' laten doen, in plaats van: het personeel cursussen laten doen). De doelstellingen moeten ook meetbaar zijn: (bijvoorbeeld 'al het personeel, of 'het kantoorpersoneel'); ze moeten tevens acceptabel zijn (geen onhaalbare doelen formuleren); tevens resultaat gebonden, (bijvoorbeeld: 'de personeelsleden die de cursus hebben gevolgd dienen een diploma behaald te hebben'); als laatste dienen de doelstellingen tijdsgebonden te worden geformuleerd, bijvoorbeeld: ('de diploma dienen voor het einde van het kalenderjaar behaald te zijn).	
4.6	Verantwoordelijkheid bij de directie		
	De directie is verantwoordelijk voor het formuleren, het actueel houden en het communiceren naar de medewerkers van het beleid.		
4.7	Evaluaties		
	Het bedrijf voert periodiek (op een vaste tijd, één of twee keer per jaar,) evaluaties uit van het beleid, de doelstellingen en de bedrijfsprocessen. Het maakt daarvan een directieverslag/ management review. Daarin staan ook nieuwe doelstellingen voor de volgende periode.		
4.8	Klachten		
	Het bedrijf registreert klachten en toont aan hoe die afgehandeld zijn.		
4.9	Klanttevredenheidsverklaringen		
	Het bedrijf kan klanttevredenheidsverklaringen overleggen. Of toont anderszins aan dat het actief de mening van klanten over de werkzaamheden van het bedrijf probeert te achterhalen. Dit gebeurt standaard na de realisatie van grote projecten en periodiek bij vaste klanten. De vorm waarin dit gebeurt wordt bepaald door het bedrijf.	Omdat dit voor potentiële opdrachtgevers van belang is. Dit kan een standaard formulier zijn of een eenvoudige mail. De vorm is niet van belang.	
4.10	Continuïteit		
	De onderneming dient kennis, vaardigheden en kwaliteitsbewustzijn binnen de organisatie op peil te houden, ook in het geval de directie tijdelijk haar functie niet kan vervullen, om als erkend molenmaker gekwalificeerd te blijven.	Omdat dit voor opdrachtgevers van belang is.	

Hoofdstuk	Omschrijving eis	Toelichting voor certificaat aanvragers en -houders	Interpretatie door CI
4.11	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 en de werken te verlenen en desgevraagd in alle relevante documenten inzage te verschaffen.		
5	KENNIS EN KUNDE BINNEN HET BEDRIJF		
5.1	Kennis en directie		
	De bedrijfsvoering geschiedt onder leiding van een persoon met aantoonbare vakbekwaamheid in molenmakerswerk.	De directie kan dit ondervangen door een ervaren voorman in aan te stellen die de directie op het gebied van het molenmakersvak ondersteunt en op de werkvloer verantwoordelijk is voor het vakinhoudelijke eindresultaat.	
5.2	Voldoende eigen personeel met kennis molenmakersvak		
	Het bedrijf beschikt over voldoende eigen personeel met aantoonbare vakbekwaamheid in molenmakerswerk.	Er mag gewerkt worden met ZZP-ers zolang deze maar vakbekwaam zijn in het molenmakersvak en het bedrijf dit ook kan aantonen (in de vorm van een CV en een lijst met projecten waaraan deze mensen gewerkt hebben inclusief omschrijving van hun werkzaamheden, ondertekend door een opdrachtgever). Het bedrijf dient in dit geval voldoende vakbekwaam eigen personeel te hebben om deze mensen aan te sturen Waarom: Opdat anders de kwaliteit niet te waarborgen is.	Vakbekwaamheid wordt beoordeeld door de restauratie -inhoudelijke auditor.
5.3	Functieomschrijvingen		
	Taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden van de medewerkers zijn omschreven in een functieomschrijving.	Het bedrijf kan ook verwijzen naar de functieomschrijvingen van de CAO- (UTA en bouw) eventueel aangepast aan het molenmakersvak.	
5.4	Hiërarchische verhoudingen		
	De hiërarchische verhoudingen zijn duidelijk en omschreven.	Bijvoorbeeld in een organogram.	

Hoofdstuk	Omschrijving eis	Toelichting voor certificaat aanvragers en - houders	Interpretatie door CI
5.5	Overzicht kennis en kunde		
	Het bedrijf beschikt over een overzicht van de aanwezige kennis en kunde van de medewerkers.	<p>Het heeft per medewerker een overzicht van diploma's en getuigschriften, alsmede van de ervaring. Ervaring blijkt uit de projecten die deze medewerker heeft uitgevoerd en dan specifiek de werkzaamheden die zijn uitgevoerd. Het gaat dan specifiek over (bijzondere) vaardigheden die daarbij zijn opgedaan. Dat kan variëren van iets eenvoudigs als het maken van een bovenwiel.</p> <p>Waarom: Dit is van belang om inzichtelijk te maken wat het bedrijf aan kennis en kunde in huis heeft. Tevens is het een belangrijk instrument om de lacunes in kennis in beeld te brengen ten behoeve van het scholingsplan (zie 5.6.)</p>	
5.6	Scholingsplan		
	Het bedrijf beschikt over een meerjarig scholingsplan gebaseerd op de inventarisatie van aanwezige kennis en kunde onder het personeel en een analyse van de eventuele lacunes daarin. Het scholingsplan dient tenminste de komende twee jaar te beslaan.	Hierin kunnen lopende scholingstrajecten aan de orde komen als BHV, EHBO, aanhanger, vorkheftruck, hoogwerker. Maar ook bijvoorbeeld opleidingen tot restauratie timmerkracht, vrijwillig molenaar, etc.	
6	PRIMAIR PROCES		
6.1	Wijzigingen t.o.v. bestek		
	Voor het verwerken van wijzigingen t.a.v. het bestek tijdens de projectuitvoering hanteert het bedrijf een vaste werkwijze, zowel op kantoor als op de bouwplaats. Wijzigingen worden vastgelegd. (NB. Dit geldt alleen bij aangenomen werk.)	Bijvoorbeeld voor wijziging in tekeningen, materiaal en uitvoering, wijze van afspraken vastleggen, of in het geval van meer- en minderwerk. De wijzigingen worden vastgelegd. (Dit kan zijn in een bouwverslag of op andere manier, bijvoorbeeld per mail).	
6.2	offertes		
	Het bedrijf hanteert een vaste (beschreven) werkwijze voor het uitbrengen van aanbiedingen aan mogelijke klanten.	Hiervoor is een sjabloon aanwezig. Altijd voorzien van leveringsvoorwaarden AVA. Alle werkzaamheden boven de €1000,- in een offerte vast te leggen.	

Hoofdstuk	Omschrijving eis	Toelichting voor certificaat aanvragers en - houders	Interpretatie door CI
6.3	Opdrachtaanvaarding		
	Het bedrijf hanteert een vaste werkwijze voor het aanvaarden van opdrachten en het verwerken van wijzigingen bij opdrachtaanvaarding.	<p>Er zijn drie methoden van opdrachtaanvaarding :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. De opdracht wordt per brief bevestigd; 2. De opdracht wordt telefonisch bevestigd. In dat geval dient het bedrijf af te spreken wie de opdracht op schrift zet. Als de molenmaker het doet moet wel voor een bevestigend antwoord gezorgd worden. 3. Per mail. <p>Als de opdrachtverstrekking betrekking heeft op een offerte wordt daarnaar verwezen. Anders stuurt de molenmaker een AVA contract en AVA voorwaarden.</p>	
6.4	Goederen ter beschikking gesteld door de opdrachtgever		
	Het bedrijf hanteert vaste werkwijzen met betrekking tot de verwerking van goederen die door de opdrachtgever ter beschikking worden gesteld. Die dient ook omschreven te zijn.	Bedrijven voor wie dit van toepassing is dienen een vaste werkwijze te hebben.	
6.5	Bestellen materiaal en goederen		
	Goederen worden altijd met heldere en duidelijke specificaties, in principe altijd schriftelijk en bij uitzondering mondeling besteld.		
6.6	Ingangscntrole en keuring		
	Goederen worden bij ontvangst, aan de hand van keuringsinstructies gekeurd.	Het personeel dient op de hoogte te zijn wie verantwoordelijk is voor het accepteren van goederen en wat de keuringscriteria zijn.	
6.7	Tijdelijke huisvesting		
	De tijdelijke huisvesting en bouwplaatsinrichting, voldoet aan de eisen die de projectuitvoering vraagt.		
6.8	Materieel en gereedschap		
	Het bedrijf heeft geschikt en periodiek op veiligheid gekeurd materieel en gereedschap voor de uitvoering van de werkzaamheden als molenmaker en heeft daarvan een inventarisatie en een onderhoudsoverzicht.		

Hoofdstuk	Omschrijving eis	Toelichting voor certificaat aanvragers en - houders	Interpretatie door CI
6.9	Aanvullende werkinstructies		
	Het bedrijf beschikt over aanvullende werkinstructies voor situaties waarbij het vakmanschap ondersteuning behoeft.	Waarom: als het bedrijf bijvoorbeeld werkzaamheden moet uitvoeren die het weinig doet en waarmee slechts enkele werknemers ervaring hebben. In dit geval wordt een werkinstructie gemaakt. Dat kan een schriftelijke toelichting zijn, maar kan ook in de vorm van een tekening of foto's. Dit onderwerp is ook belangrijk voor de kennisoverdracht en kennisbeheer (bijvoorbeeld door tekeningen/ foto's te bewaren in een archiefje zodat ze later weer geraadpleegd kunnen worden).	
6.10	Bijzondere processen en kritische omgevingscondities		
	Bijzondere processen en kritische omgevingscondities worden onderkent. Het bedrijf treft maatregelen ter beheersing van de kwaliteit en de veiligheid. Deze maatregelen worden per project vastgelegd.	Kan d.m.v. een opstartchecklist. Erin worden o.a. de toegankelijkheid van het werk, de weersomstandigheden, de bereikbaarheid en de risico's die eraan verbonden zijn voor de kwaliteit van het werk (en het behoud van het monument) en de gezondheid van de medewerkers (ook onderaannemers) besproken en vastgelegd.	
6.11	Oplevering		
	Oplevering van werken boven de € 5000,- geschiedt altijd schriftelijk en wordt door de opdrachtgever en het molenmakersbedrijf ondertekend.	Door de oplevering schriftelijk te bevestigen is er een formeel document waaruit blijkt dat het werk is opgeleverd (juridisch van belang). De verzekering kan dan stop gezet worden (bij losse CAR-verzekeringen per werk) en de onderhoudstermijn gaat in. Bij betalingsproblemen kan a.h.v. de getekende oplevering aangetoond worden dat het werk is opgeleverd.	
7	SECUNDAIR PROCES		
7.1	Arbobeleid		
	Het bedrijf beschikt over een arbobeleid waarin aspecten zijn opgenomen als veiligheid, gezondheid en welzijn en hebben dat op papier. Het bedrijf is in bezit van een RIE en het bijbehorende plan van aanpak, inclusief bouwplaatsinspecties. Deze worden door het molenmakersbedrijf zelf uitgevoerd of door een daartoe bevoegd bedrijf.		

Hoofdstuk	Omschrijving eis	Toelichting voor certificaat aanvragers en -houders	Interpretatie door CI
7.2	Personeelsbeleid		
	Het bedrijf heeft een strategisch personeelsbeleid gebaseerd op gegevens van ziekteverzuim, personeelsverloop en leeftijdsopbouw en analyse van kennis en kunde.	Om het personeelsbeleid te bepalen maakt het bedrijf gebruik van een analyse van deze gegevens.	
8	KWALITEIT IN DE KETEN		
8.1	Selectie onderaannemers		
	Het bedrijf heeft vastgelegd hoe en op basis van welke criteria onderaannemers/ZZP-ers worden geselecteerd. Daarbij staat centraal dat door inhuur van onderaannemers/ZZP-ers het kwaliteitsniveau van het molenmakersvak zoals dat door het bedrijf geleverd wordt gehandhaafd blijft.	Bijvoorbeeld: de onderaannemer kan referenties overleggen waaruit blijkt dat hij met goed gevolg aan monumenten kan werken; toont aan dat hij solvabel is; overlegt een VAR-verklaring, etc.	Een molenmaker werkt samen of treedt op als hoofdaannemer voor andere vakdisciplines, zoals metselaars, voegers, schilders, smeden, steenhouwers en rietdekkers. Een molenmakers-bedrijf moet inzicht hebben in hun werkzaamheden om het werk van deze partijen te kunnen beoordelen.
8.2	Selectie toeleveranciers		
	Het bedrijf heeft de selectiecriteria voor toeleveranciers vastgelegd.	Bijvoorbeeld: levert goederen zoals die omschreven zijn in de specificatie waarmee besteld is. Neemt ondeugdelijke goederen terug, etc.	
9	KWALITEIT VAN HET EINDPRODUCT		
9.1	Gerealiseerd werk		
	Het molenmakersbedrijf levert kwaliteit. De werkzaamheden mogen niet in strijd zijn met de Monumentenwet, dan wel de provinciaal of gemeentelijke monumentenverordening.	Te beoordelen door de vakinhoudelijke auditor. Deze is een autoriteit in zijn vak en wordt door de molenmakersbranche als zodanig erkend.	idem
9.2	Verantwoording van het werk (technisch)		
	Het molenmakersbedrijf kan verantwoorden waarom het bepaalde technische keuzes gemaakt heeft.	Te beoordelen door de vakinhoudelijke auditor. Deze is een autoriteit in zijn vak en wordt door de molenmakersbranche als zodanig erkend.	idem
9.3	Verantwoording van het werk (restauratie ethisch).		
	Het molenmakersbedrijf kan verantwoorden en beargumenteren waarom het bepaalde restauratie-ethische keuzes gemaakt heeft. De molenmaker is op de hoogte van de laatste restauratie-opvattingen van de RCE, verwoordt in de brochure "Een Toekomst voor Molens", RCE, 2011.		