

**Auditrapportage
Certificatieregeling Kabelinfrastructuur
en Buizenlegbedrijven
betreffende het certificatiejaar
2012**

S T I C H T I N G



Vastgesteld door het Centraal College van Deskundigen CKB

© 17 april 2013 Stichting CKB

INLEIDING

Ten behoeve van de Certificatieregeling Kabelinfrastructuur en Buizenlegbedrijven worden jaarlijks de certificatie-resultaten bijeengebracht en gerangschikt in de auditrapportage. Het doel van deze rapportage is om zowel de Certificaathouders als het Centraal College van Deskundigen CKB over het afgelopen jaar inzicht te verschaffen in de totale auditresultaten en in de verschillen en overeenkomsten in de resultaten van de individuele Certificatie-Instellingen die certificeren conform de CKB-regeling.

De input voor de rapportage wordt aangeleverd door de Certificatie-Instellingen op basis van een daartoe vastgesteld format. Deze input wordt verwerkt en geanalyseerd in voorliggende auditrapportage. Het concept van deze rapportage is met de Certificatie-Instellingen besproken, waarna het eindconcept ter vaststelling is voorgelegd aan het Centraal College van Deskundigen.

De opbouw van het rapport is zo gekozen dat allereerst de ontwikkelingen in de certificaten worden beschreven. Na het overzicht van geregistreerde klachten worden de Certificatie-Instellingen vergeleken met het aantal uitgevoerde audits en de daarbij geconstateerde afwijkingen en tekortkomingen. Bij de laatstgenoemde twee items wordt tevens aangegeven hoe deze verdeeld zijn over de verschillende onderdelen uit de CKB-regeling.

Tot slot is in deze rapportage een verbeterimpuls opgenomen. Ten behoeve van het voortdurend streven naar verbetering van kwaliteit heeft het Centraal College van Deskundigen CKB in het rapportage jaar 2008 voor het eerst verbeterpunten neergelegd. Deze punten betreffen de audit-onderdelen uit de Regeling.

Van 2008 tot en met 2011 werd bij het analyseren van de verbeterpunten gebruik gemaakt van een rekenmethodiek, waarbij de grenswaarden per item als volgt bepaald werden:

bovenwaarde	onderwaarde	Berekening
groen	oranje	de gemiddelde waarde van de voorgaande drie jaren
oranje	rood	het gemiddelde van de twee hoogste waarden van de voorgaande drie jaren

De grenswaarden waarmee het stoplicht van kleur veranderde, veranderden daarmee jaarlijks. Een grenswaarde steeg daarbij niet t.o.v. voorgaand jaar, ook niet als de getalsmatige ontwikkeling door de jaren heen, daar aanleiding toe gaf. Zo nam over de jaren de kwaliteit verder toe.

In 2011 werd geconstateerd dat de hieruit resulterende drempelniveaus niet meer goed aansloten bij de praktijk: sommige onderwerpen werden te licht beoordeeld, andere te zwaar. Om die reden is er in 2012 besloten een nieuwe rekenmethodiek te introduceren, waarbij de kleur van het stoplicht bepaald wordt aan de hand van vaste grenswaarden. De drempelwaarden zijn daarbij voor auditonderdelen die betrekking hebben op de specifieke CKB-eisen ten aanzien van het primaire proces strenger vastgesteld, dan voor auditonderdelen die betrekking hebben op CKB-eisen die al vanuit andere normstellingen (bijv. ISO) worden getoetst. Zo wordt optimaal gestuurd op het specifieke afbreukrisico en de bedrijfscontinuïteit met betrekking tot de CKB-regeling. De nieuwe rekenmethodiek is in 2012 voor het eerst geïntroduceerd naast de oude rekenmethodiek om een goede vergelijking en evaluatie mogelijk te maken.

Elk jaar wordt in hoofdstuk 5 gekeken of de constatering uit de rapportage van het jaar daarvoor zijn opgelost en of er mogelijk nieuwe verbeterpunten zijn ontstaan. De opmerkingen in de rapportages worden per thema geanalyseerd. Van auditonderdelen die 'oranje' en 'rood' kleuren, wordt door de Certificatie-instellingen een oorzakanalyse gedaan. Auditoren besteden uit preventief oogpunt extra aandacht aan de oorzaken van de 'oranje' auditonderdelen. Van audit-onderdelen die 'rood' kleuren worden structurele oorzaken van de tekortkomingen geïdentificeerd en wordt voor het betreffende auditonderdeel concreet aangegeven hoe certificaathouders hun score kunnen verbeteren. De oorzaken, auditspeerpunten en verbeterplannen worden via de Auditrapportage aan Certificaathouders gecommuniceerd, teneinde continue verbetering te bewerkstelligen.

Inhoudsopgave

Inleiding	2
Samenvatting en conclusies.....	4
1. Ontwikkeling aantal ckb-gecertificeerde bedrijven.....	8
1.1 Goedgekeurde en ingetrokken certificaten	8
1.2 Ontwikkeling aantal CKB gecertificeerde bedrijven	8
1.3 Ontwikkelingen in het aantal scopes per certificaat	8
1.4 Ontwikkelingen per scope	10
1.5 Ontwikkelingen per Certificatie-Instelling	11
2. Klachten.....	13
2.1 Algemeen	13
2.2 Overzicht 2012	13
3. Aantal audits per gecertificeerd bedrijf	14
3.1 Systeemaudits	14
3.2 Procesaudits	15
4. Geconstateerde fouten, afwijkingen en tekortkomingen.....	17
4.1 Definities	17
4.2 Overzicht kritische fouten.....	17
4.3 Overzicht gerapporteerde afwijkingen.....	18
4.4 Overzicht gerapporteerde tekortkomingen.....	19
5. Verbeterpunten	20
5.1 Nieuwe rekenmethodiek	20
5.2 Vergelijking oude versus nieuwe rekenmethodiek	20
5.3 Resultaat acties 2012	21
5.4 Continue verbetering 2013.....	22

SAMENVATTING EN CONCLUSIES

Belangrijke ontwikkelingen

De Raad voor Accreditatie heeft op 30 november 2012 besloten de accreditatie van MKB-Certificatie in te trekken. Daarmee voldeed MKB-Certificatie niet meer aan de door de Stichting CKB gestelde voorwaarden. De overeenkomst tussen MKB-Certificatie en de Stichting CKB is daarmee van rechtswege op 30 november 2012 vervallen. Dit betekent dat MKB-certificatie sinds 1 december geen certificaten meer onder de CKB-regeling mag afgeven. De door MKB-Certificatie gecertificeerde bedrijven zijn hierover door de Stichting CKB op dat moment geïnformeerd. De betreffende Certificaathouders zijn daarbij geïnformeerd over de mogelijkheid hun CKB-certificering onder te brengen bij een van de overige vier CI's. Dit dient voor 1 juni 2013 te gebeuren om overname van het certificaat mogelijk te maken.

MKB Certificatie heeft over 2012 geen jaarrapportage ingediend, waardoor detailgegevens over hun certificaten over 2012 ontbreken. Voor de Auditrapportage over 2012 zijn de betreffende certificaten opgenomen als ingetrokken certificaten – overige reden. Er wordt van uitgegaan dat de bestaande Certificaathouders in de loop van 2013 zullen overstappen naar een van de vier andere Certificatie-Instellingen en zo vanaf komend jaar weer opgenomen worden in de cijfers.

Certificaten (hoofdstuk 1)

Het aantal afgegeven certificaten is in 2012 gedaald met 11% van 131 tot 117. Er werden 11 nieuwe certificaathouders geregistreerd, 9 certificaten werden op verzoek van het gecertificeerde bedrijf zelf ingetrokken en 16 certificaten van MKB-Certificatie zijn vanwege de opzegging van de overeenkomst niet meegenomen in de cijfers. Wanneer de certificaten van MKB-Certificatie buiten beschouwing worden gelaten, is er sprake van een stijging van een kleine 2% van 115 in 2011 naar 117 certificaten in 2012. De stijgende lijn sinds de start van de regeling zet daarmee licht door.

In 2012 combineerden bedrijven gemiddeld 2 scopes op 1 certificaat. Het aantal certificaten met twee scopes is daarbij licht gegroeid. Het aantal certificaten met 1 en 3 scopes is sterk gedaald. De daling wordt hoofdzakelijk verklaard door de opzegging van de overeenkomst met MKB-Certificatie (8 certificaten met 1 scope, 6 certificaten met alle scopes).

De certificaten met "Alle scopes" vormen sinds 2005 de grootste groep (40 stuks in 2012). Sinds 2011 vormt het combinatiecertificaat "Kabelwerken en Buizenleggen" met 33 stuks de op een na grootste groep. Op grotere afstand volgen vervolgens de certificaten met alleen "Kabels (25 stuks) en "Sleufloze Technieken" (11 stuks). Zo'n 86% van de gecertificeerde bedrijven is voor de scope "Kabelwerken" gecertificeerd. De scope "Buizenleggen" volgt hier op met 67% en de scope "Sleufloze Technieken" met 47%. De verdeling van de scopes blijkt daarmee redelijk constant door de tijd heen.

Certificatie-Instellingen

Door de intrekking van de accreditatie van MKB Certificatie te Geleen is de overeenkomst met MKB Certificatie per 1 december 2012 beëindigd. Op 31 december 2012 zijn er derhalve nog vier Certificatie-Instellingen door de Stichting CKB toegelaten voor het afgeven van CKB-certificaten:

- Aboma Certificering B.V. (Aboma)
- Bureau Veritas Inspection & Certification the Netherlands B.V. (BV I&C)
- Kiwa Nederland B.V. (Kiwa)
- Lloyd's Register Quality Assurance (LRQA)

Het aantal certificaten van KIWA is in 2012 met 4 gestegen van 59 naar 63, dat van Bureau Veritas met 4 gedaald van 40 naar 36 certificaten. Aboma en Lloyds Register zijn beide met 1 certificaat gegroeid naar resp. een totaal aantal van 10 en 8. Kiwa blijft met 54% van het totaal aantal certificaten marktleider.

Klachten (hoofdstuk 2)

Er zijn in 2012 geen klachten ingediend over de regeling, certificaathouders en de Certificatie-Instellingen. Wel hebben diverse Certificaathouders in meer of mindere mate hinder ondervonden van de intrekking van de accreditatie van MKB-Certificatie en de dientengevolge opzegging van de overeenkomst tussen Stichting CKB en MKB-Certificatie.

Audits (hoofdstuk 3)

Het aantal systeemaudits lag in 2012 bij alle Certificatie-Instellingen nagenoeg in lijn met het aantal audits dat hiervoor was gepland. Twee CI's verwachten over 2013 meer audits ten gevolge van de

groei in het aantal certificaten. Jaarlijks dient er per gecertificeerd bedrijf minimaal 1 systeemaudit te worden uitgevoerd. Dit is in 2012 gemiddeld genomen gehaald.

Twee CI's hebben meer procesaudits uitgevoerd dan gepland. De andere twee hebben minder procesaudits uitgevoerd dan gepland. Hiervoor zijn verschillende oorzaken geïdentificeerd. Het komend jaar zal hier vanuit de Stichting CKB op worden toegezien. Het gemiddeld aantal uitgevoerde procesaudits per gecertificeerd bedrijf is – na een licht dalende trend sinds 2007 – weer gestegen van 5,1 naar 5,6.

Kritische fouten, afwijkingen en tekortkomingen (hoofdstuk 4)

In 2012 is er één kritische fout geconstateerd op het onderwerp administratieve, financiële en fiscale eisen. Het gemiddeld aantal geconstateerde afwijkingen is – zeker wanneer rekening wordt gehouden met de daling van het aantal certificaten met 11% – sterk gestegen ten opzicht van 2011 van 1,35 naar 1,73 (+28%). Het totaal aantal tekortkomingen daarentegen is gedaald van 108 in 2011 naar 72 in 2012. Het gemiddeld aantal tekortkomingen per gecertificeerd bedrijf is daarmee met ruim 25% gedaald van 0,82 naar 0,62. Bij de Certificaathouders werden daarmee in 2012 3,9% (totaal 274 t.o.v. 285) minder afwijkingen en tekortkomingen geconstateerd dan in 2011 (excl. cijfers MKB-Certificatie).

Verbeterpunten (hoofdstuk 5)

In de vergadering van het Centraal College van Deskundigen d.d. 10 oktober 2012 is besloten om een andere rekenmethodiek te gaan hanteren voor het bepalen van de grenswaarden voor het in 2008 ingevoerde “stoplichtmodel” ingevoerd, dat is gebaseerd op de totaalsom van de afwijkingen, tekortkomingen en kritische fouten. Het “stoplicht” kent een drietal situaties: ‘groen’, ‘oranje’ of ‘rood’.

Vanaf 2008 werd een rekenmethodiek gehanteerd, waarbij de stoplichtscore op basis van de resultaten uit het verleden iteratief werd bepaald. In 2011 werd geconstateerd dat de hieruit resulterende drempelniveaus niet meer goed aansloten bij de praktijk: sommige onderwerpen werden te licht beoordeeld, andere te zwaar. Om die reden is er in 2012 een subcommissie ingesteld, die de gewenste rekenmethodiek heeft onderzocht.

Er zijn 31 items waarop bij de audits gecontroleerd wordt. Sommige van deze items zijn direct te herleiden tot het primaire CKB-proces, andere (zoals documenten en debiteurenbeheer) hebben nauwe verbanden met ISO en VCA. De nieuwe rekenmethodiek gaat uit van een strenge en een lichte norm, waarbij alle items die direct gerelateerd zijn aan het primaire CKB-proces volgens de strenge norm beoordeeld worden. Zo komt de focus voor de continue verbetering te liggen op de voor het CKB meest belangrijke onderwerpen. De overige onderwerpen worden tevens vanuit andere normen (ISO / VCA) beoordeeld en krijgen daarmee al extra aandacht. Daarvoor is besloten dat het hebben van een geldig ISO resp. VCA certificaat voldoende is om aan te tonen dat voldaan wordt aan de eisen uit hoofde van ISO en VCA, waarnaar vanuit de CKB-Regeling wordt verwezen. In de CKB-audit kan daarmee optimaal gefocust worden op de aanvullende eisen die vanuit de CKB-Regeling gesteld worden.

Daarbij wordt vanaf 2012 de volgende beoordeling gehanteerd:

	Lichte norm (ISO/VCA gerelateerd)	Strenge norm (CKB-gerelateerd)	Actie
Groen	Score < 0,1 (1 op 10 afwijkingen acceptabel)	Score < 0,05 (1 op 20 afwijkingen acceptabel)	Geen actie nodig
Oranje	Score 0,1 – 0,2	Score 0,05 – 0,1	Aandacht door de CI
Rood	Score > 0,2 (> 1 op 5 afwijkingen niet acceptabel)	Score > 0,1 (> 1 op 10 afwijkingen niet acceptabel)	Verbeterpunt o.b.v. oorzaak-analyse in het kader van CKB voor Certificaathouders

Daarnaast leidt het item “Administratieve en financiële eisen” altijd tot een kritische fout. Afwijkingen/tekortkomingen op dit item vereisen daarmee in alle gevallen actie. De score voor dit item is > 0 = rood).

Om structurele oorzaken van de afwijkingen/tekortkomingen te identificeren, wordt voor alle ‘oranje’ en ‘rode’ items vanuit het Harmonisatieoverleg een oorzaak-analyse uitgevoerd. De ‘oranje’ items worden vervolgens door de CI's meegenomen als aandachtspunt bij de volgende audit. Voor de ‘rode’ items wordt in deze auditrapportage een analyse van de mogelijke oorzaken en verbeterpunten vermeld, zodat certificaathouders hun processen aan de hand van deze informatie kunnen verbeteren.

Daarmee krijgen de certificaathouders vanuit het CKB concrete handvaten voor continue verbetering, die ze kunnen gebruiken in hun managementrapportage.

De nieuwe rekenmethodiek is voor de auditrapportage over 2012 naast de oude rekenmethodiek toegepast. Op basis van het resultaat zal in de loop van 2013/2014 geëvalueerd worden of de methodiek/drempels goed gekozen zijn.

Belangrijkste resultaten

Zowel bij de oude als de nieuwe rekenmethodiek scoren ongeveer evenveel items 'rood' en 'oranje'. De onderwerpen die onder de nieuwe rekenmethodiek 'rood' en 'oranje' scoren, zijn de onderwerpen met relatief hoge aantallen afwijkingen/tekortkomingen resp. onderwerpen die in het kader van de CKB-Regeling als meest relevant worden gezien. Daarmee lijkt de nieuwe rekenmethodiek een relevanter en reëler resultaat te geven voor continue verbetering op grond van de CKB-Regeling.

Rode items

Uit de nieuwe rekenmethodiek resulteren 5 items die rood scoren en aandacht van de Certificaathouder behoeven. Auditoren zien op deze onderwerp komend jaar extra streng toe. Het betreft hierbij de volgende items, waarbij ook is aangegeven wat er van de certificaathouder verwacht wordt:

1. **“Opleidingen/persoonlijke certificaten”**: Het aantonen van vakmanschap en daarmee het voldoen aan de gestelde opleidingseisen vormt een belangrijk onderdeel van de CKB-Regeling. Ook vanuit ISO wordt nadrukkelijk getoetst op de aanwezigheid van de juiste diploma's en certificaten. Certificaathouders worden nadrukkelijk gewezen op het meest recente Overzicht Toegelaten Opleidingen, dat te downloaden is via www.ckb.nl. Dit overzicht vervangt bijlage II uit de Regeling (versie 2009). Elk CKB-gecertificeerd bedrijf dient ervoor te zorgen dat zowel de eigen als de ingehuurde medewerkers (zowel van onderaannemers als van inleenbedrijven) die tewerkgesteld worden in CKB-gerelateerde functies aan de in het meeste actuele Overzicht Toegelaten Opleidingen voldoen. Dit dient tijdens een audit te worden aangetoond met kopieën van diploma's en certificaten in de dossiers van de betreffende medewerkers resp. d.m.v. een kopie van het geldige CKB-certificaat van de gecontracteerde onderaannemer. In bijzondere gevallen kan door de Projectgroep Opleidingen van de Stichting CKB voor individuele medewerkers vrijstelling verleend worden. Hiervoor dient de Certificaathouder een aanvraag in te dienen conform de “Procedure voor het aanmelden van een niet in de Regeling genoemde opleiding”, die eveneens te downloaden is via www.ckb.nl. Verleende vrijstellingen dienen eveneens ter bewijsoverleg te worden opgeborgen in het dossier van de betreffende medewerker. Voor vragen over dit onderwerp kunt u contact opnemen met het Secretariaat van de Stichting CKB (info@ckb.nl / 079 325 21 77).
2. **“Beheersing van productie/leveren van diensten”**: Beheersing van productie/levering van diensten wordt gezien als een wezenlijk onderdeel van de CKB-Regeling (paragraaf 7.5.1). Het gaat bij 'beheersing van productie/leveren van diensten' met name om het voldoen aan de eisen zoals gesteld in bestek, werkinstructies en procedures (van zowel opdrachtgever als leverancier) en (kwaliteits-)voorschriften in wet- en regelgeving (zoals de CKB-regeling, VIAG/BEI, VEWA, CROW250 (zorgvuldig graven), NEN3840, hygiëncodes e.d.). Tevens dienen documenten, tekeningen en schetsen op het werk aanwezig te zijn. Op aanwezigheid van het werkplan/V&G-plan wordt voor de scope Sleufloze Technieken nog separaat getoetst. Voor de Scope “Buizenleggen” wordt nadrukkelijk getoetst op de aanwezigheid van geldige Lasmethodekwalificatie (LMK), lasmethodebeschrijving (LMB) en lasserskwalificatie (LK, ook voor ingehuurde medewerkers). Daarnaast is van belang dat voorafgaand, tijdens en bij oplevering van de werkzaamheden de juiste toestemmingen van de opdrachtgever verkregen zijn. Tenslotte wordt ook gecontroleerd of het opleveringsrapport voldoet aan de in paragraaf 5.7.1 van de regeling gestelde eisen.
3. **“Beheersing van bewakings- en meetapparatuur”**: Paragraaf 7.6 van de CKB Regeling verwijst voor een nadere uitleg naar de paragrafen 7.5.4 en 7.6 van de ISO 9001-regeling. Tijdens de CKB-audit wordt met name getoetst of de juiste keurings-, meet- en beproevingsmiddelen beschikbaar en gekeurd zijn en voor het juiste doel worden ingezet resp. voor het gebruiksdoel geschikt zijn. Hierbij geldt tevens dat zorgvuldig moet worden omgegaan met eigendommen van derden.

4. “**Arbo en milieu**”: Ten aanzien van arbeidsomstandigheden en milieu dient te worden voldaan aan de wettelijke voorschriften, alsmede aan de eisen van het verplichte ISO en VCA Certificaat (aan te tonen door middel van een geldig ISO en VCA Certificaat). Daarnaast gelden aanvullende specifiek CKB-gerelateerde eisen:
- de onderaannemer/inlener aan wie CKB-gerelateerde werkzaamheden zijn uitbesteed, dient tevens te voldoen aan de wettelijke eisen en ISO/VCA-certificering. Dit dient contractueel te zijn vastgelegd;
 - Er moeten richtlijnen voor beheersing, scheiding, verzameling, opslag en afvoer van afvalstromen zijn opgesteld. Deze moeten jaarlijks geëvalueerd en indien nodig aangepast worden;
 - Er moet voldaan worden aan eventuele verplichtingen voortvloeiende uit de Provinciale Milieuverordening;
 - Papier- en kunststofgeïsoleerde kabelrestanten moeten verwijderd worden overeenkomstig de Wet Milieubeheer. Dit is uitgewerkt in het Landelijk Afvalbeheerplan (LAP2). Uitgangspunt hierbij is dat de ondoener (eigenaar) verantwoordelijk is voor het verwijderen van kabelrestanten;
 - Isolatiematerialen, geïsoleerde buizen of restanten daarvan dienen volgens de vigerende regelgeving en aanvullende voorschriften te worden verwijderd. Uitgangspunt hierbij is dat de ondoener (eigenaar) verantwoordelijk is voor het verwijderen van restanten;
 - Bij een proces gebruikte boorvloeistof dient op verantwoorde wijze verwerkt te worden. Bij aanleg in een verontreinigde bodem dient de overblijvende verontreinigde boorvloeistof conform de geldende eisen en normen te worden behandeld. De toegepaste wijze van behandeling moet schriftelijk vastgelegd worden. ;
5. “**Inkoop**”: Dit item ; wordt gezien als een wezenlijk onderwerp in het kader van de CKB-regeling. Over dit onderwerp komen ook regelmatig vragen uit de markt. Onder Inkoop valt het inschakelen van onderaannemers, het inlenen van mensen, het inhuren van materieel en het inkopen van materiaal. Ingeschakelde onderaannemers en / of ingeleend personeel en / of gehuurd materieel dient eveneens aan de in de CKB-regeling gestelde eisen te voldoen, wanneer zij worden ingezet op (een gedeelte van) een CKB gecertificeerd proces. Dit betekent dat ingeleende mensen en personeel van onderaannemers dienen te voldoen aan de geldende eisen (zie ook verbeterpunt 1 inzake opleidingseisen en verbeterpunt 4 inzake voldoen aan Arbo en Milieu wet- en regelgeving, alsmede ISO en VCA Certificering, waaronder keuring). Ingehuurd materieel en materieel van onderaannemers dat ingezet wordt bij de processen, dient in ieder geval te voldoen aan de in de CKB regeling gestelde eisen en de eisen van de opdrachtgever.

Certificaathouder dient een registratie bij te houden van de ingeleende mensen en personeel van onderaannemers die voor CKB-gerelateerde werkzaamheden op gecertificeerde processen worden ingezet. Deze registratie dient minimaal de kwalificaties van de betreffende personen, een urenregistratie, het (deel van het) werk waarbij zij ingezet zijn alsmede een accordering door een daartoe bevoegde persoon van de werkgever (het uitlenende bedrijf) te bevatten. Als het bedrijf waarvan personeel wordt ingeleend eveneens CKB-gecertificeerd is voor het betreffende proces, kan volstaan worden met een kopie van het geldige CKB-certificaat.

Oranje items

Daarnaast valt bij de nieuwe rekenmethodiek een vijftal items ‘oranje’:

1. “**Technische voorschriften en normen**”. Zie o.a. Hoofdstuk 2, alsmede de diverse verwijzingen naar normen, wetten, regels, richtlijnen en voorschriften in de Regeling.
2. “**Bewaking en meting**”: Zie o.a. paragraaf 8.2 uit de Regeling, betreft een verwijzing naar ISO, aangevuld met eisen t.a.v. het keuringsplan.
3. “**Verbetering**”: Zie o.a. paragraaf 8.5 uit de Regeling, betreft een verwijzing naar ISO.
4. **Documentatie-eisen – “volledigheid/juistheid**”: Zie o.a. paragraaf 4.2 uit de Regeling.
5. “**Infrastructuur**”: Zie o.a. paragraaf 6.3 uit de Regeling

De Certificatie-Instellingen zullen deze onderwerpen komend jaar als speerpunt meenemen, om zo bij de gecertificeerde bedrijven meer bewustwording over de CKB-eisen te creëren.

1. ONTWIKKELING AANTAL CKB-GECERTIFICEERDE BEDRIJVEN

1.1 Goedgekeurde en ingetrokken certificaten

In onderstaande tabellen wordt de ontwikkeling van het aantal certificaten in 2012 weergegeven.

Aantal certificaten	
Aantal certificaten per 31.12.2011	131
Aantal goedgekeurde nieuwe aanvragen in 2012	11
Aantal ingetrokken certificaten in 2012, waarvan	-25
<i>door faillissement</i>	-
<i>door niet tijdig omzetten</i>	-
<i>op verzoek bedrijf</i>	9
<i>n.a.v. sancties CI</i>	-
<i>overige reden</i>	16
Saldo groei/daling 2012	-14
Aantal certificaten per 31.12.2012	117

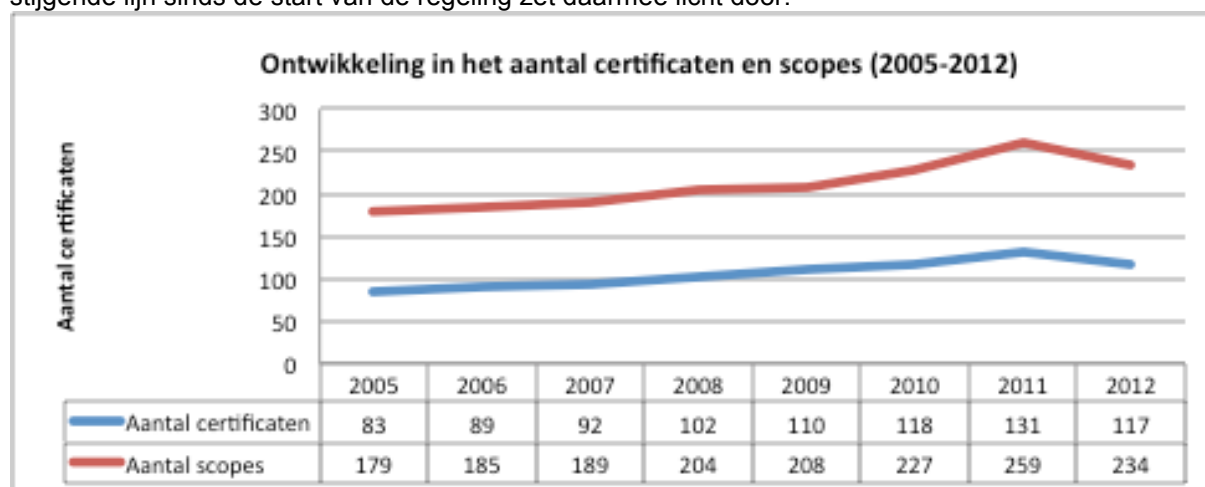
In 2012 zijn 11 nieuwe aanvragen goedgekeurd en 9 certificaten ingetrokken op verzoek van het bedrijf zelf.

Door de intrekking van de accreditatie van MKB Certificatie te Geleen is de overeenkomst met MKB Certificatie per 1 december 2012 beëindigd. MKB Certificatie is derhalve niet meer bevoegd tot het uitgeven of auditen van CKB-certificaten. De 16 door MKB-Certificatie gecertificeerde bedrijven zijn hierover door de Stichting CKB geïnformeerd.

MKB Certificatie heeft over 2012 geen jaarrapportage ingediend, waardoor detailgegevens over de certificaten in de loop van 2012 ontbreken. Voor de Auditrapportage over 2012 zijn de betreffende 16 certificaten opgenomen als ingetrokken certificaten – overige reden. Er wordt van uitgegaan dat de bestaande Certificaathouders in de loop van 2013 zullen overstappen naar een van de vier andere Certificatie-Instellingen en zo vanaf komend jaar weer opgenomen worden in de cijfers.

1.2 Ontwikkeling aantal CKB gecertificeerde bedrijven

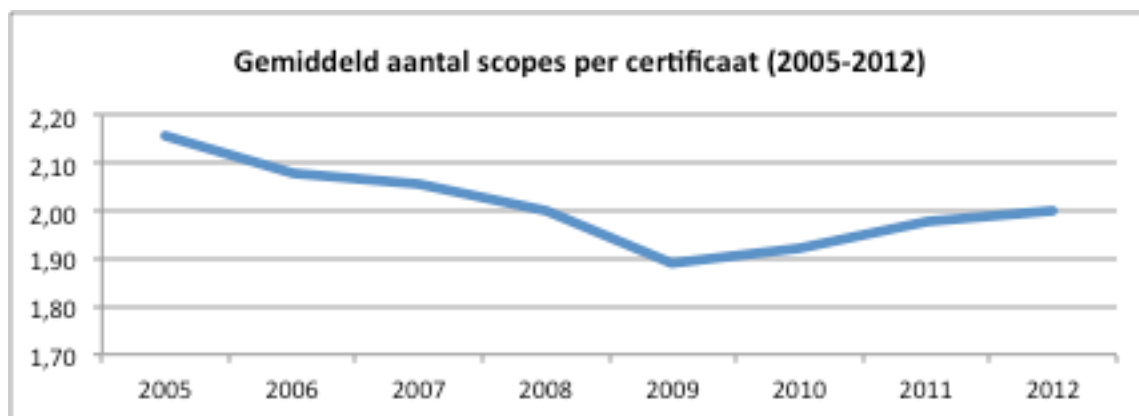
Het totaal aantal certificaten daalt daarmee per saldo met 14 van 131 in 2011 naar 117 in 2012, een daling van 11%. Wanneer de 16 certificaten van MKB-Certificatie buiten beschouwing worden gelaten, is er sprake van een stijging van een kleine 2% van 115 in 2011 naar 117 certificaten in 2012. De stijgende lijn sinds de start van de regeling zet daarmee licht door.



1.3 Ontwikkelingen in het aantal scopes per certificaat

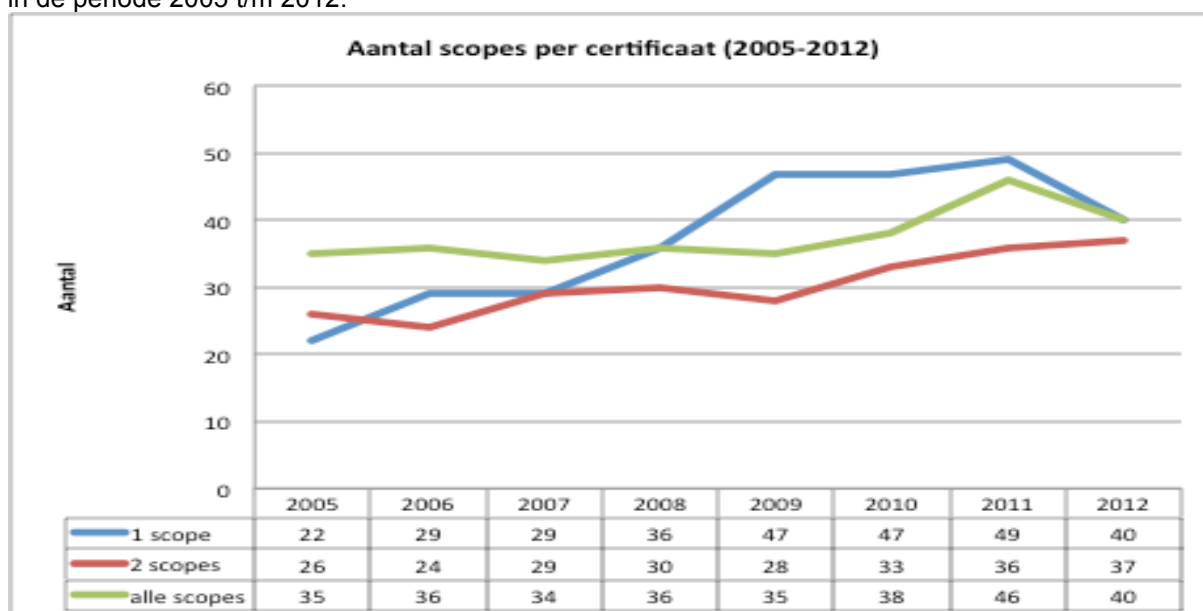
Een bedrijf kan zich voor meerdere scopes laten certificeren, te weten:

- kabelwerken (K)
- buizenleggen (B) en
- sleufloze technieken (ST)



Het gemiddeld aantal scopes per certificaat vertoont sinds 2009 een trendbreuk en groeit weer, na een dalende trend vanaf 2005. Dit betekent dat bedrijven sinds 2009 meer scopes op 1 certificaat combineren (in 2012 gemiddeld 2) en zich dus breder georiënteerd in de markt presenteren.

Onderstaande grafiek geeft weer hoeveel certificaten er met één, twee of drie scopes zijn uitgegeven in de periode 2005 t/m 2012.

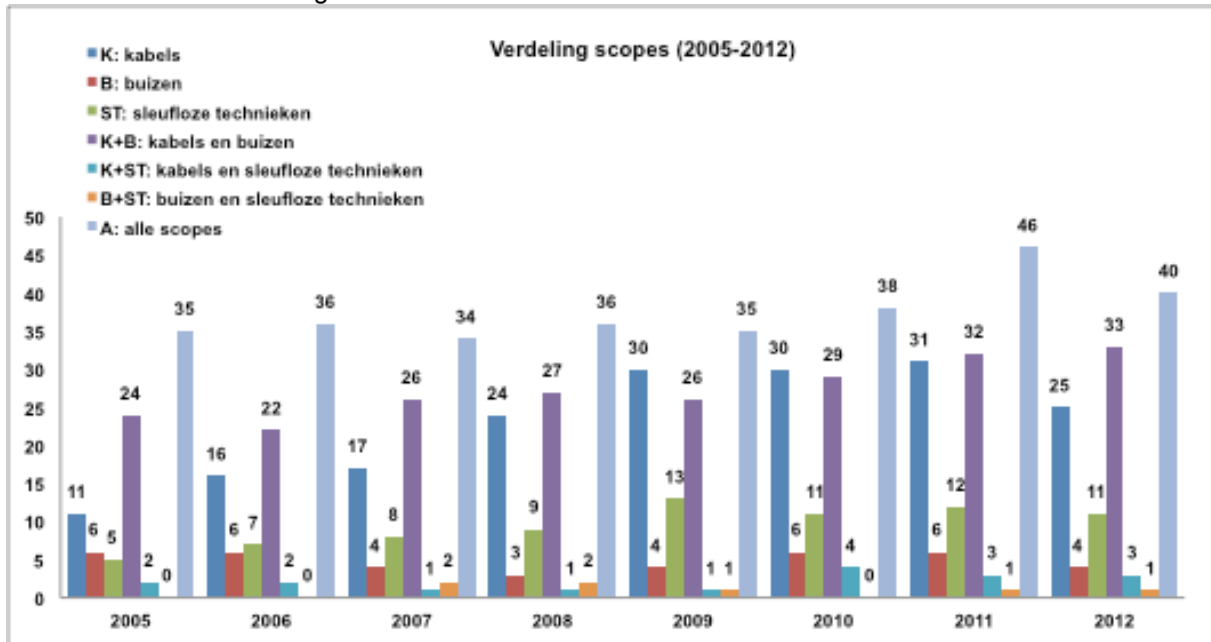


Het aantal certificaten met twee scopes is licht gegroeid. Het aantal certificaten met 1 en 3 scopes is sterk gedaald. De daling wordt hoofdzakelijk verklaard door de opzegging van de overeenkomst met MKB-Certificatie (8 certificaten met 1 scope, 6 certificaten met alle scopes).

Per certificaat zijn de volgende combinaties van scopes te maken:

Certificaat	Afkorting	Aantal scopes	Aantal 2011	Saldo Mutaties 2012	Aantal 2012
Kabelwerken	K	1	31	-6	25
Buizenleggen	B	1	6	-2	4
Sleufloze technieken	S.T.	1	12	-1	11
Kabelwerken+ Buizenleggen	K+B	2	32	1	33
Kabelwerken+ Sleufloze technieken	K+S.T.	2	3	-	3
Buizenleggen + Sleufloze technieken	B+S.T.	2	1	-	1
Alle scopes	K+B+S.T.	3	46	-6	40
Totaal			131	-14	117

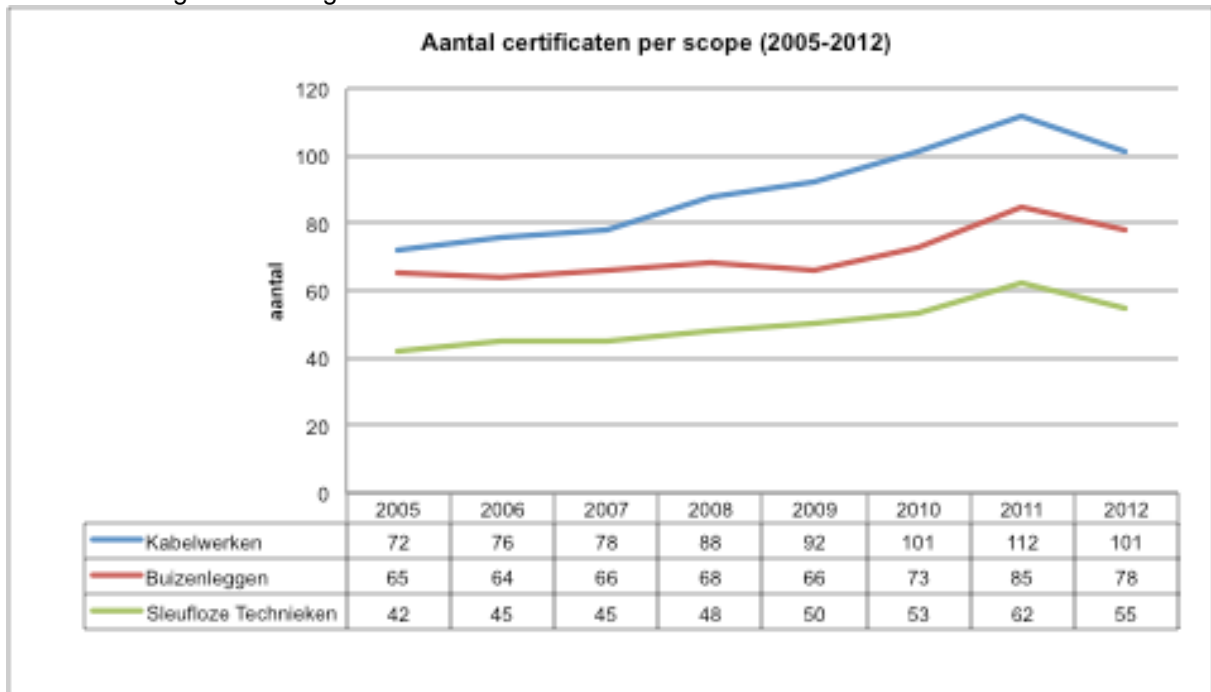
In voorgaande tabel staan ook de totalen per certificaat in 2011 en 2012 en het saldo van de mutaties over 2012 vermeld. Uitgaande van deze combinaties en mutaties, is de ontwikkeling in de verdeling over de certificaten als volgt:



De certificaten met “Alle scopes” vormen sinds 2005 constant de grootste groep (40 stuks in 2012). Sinds 2011 vormt het combinatiecertificaat “Kabelwerken en Buizenleggen” met 33 stuks de op een na grootste groep. Op grotere afstand volgen vervolgens de certificaten met alleen “Kabels (25 stuks)” en “Sleufloze Technieken” (11 stuks).

1.4 Ontwikkelingen per scope

Het aantal certificaten waarin bijv. de scope “Kabelwerken” is opgenomen, kan worden getotaliseerd door K-, K+B en K+S.T. certificaten op te tellen bij het aantal certificaten met alle scopes. Per scope is de ontwikkeling dan als volgt:



Net als de voorgaande jaren is de scope “Kabelwerken” het grootst. Zo’n 86% (101 van de 117) van de gecertificeerde bedrijven is voor deze scope gecertificeerd. De scope “Buizenleggen” volgt hier op met 67% (78 van de 117). De scope “Sleufloze Technieken” staat op 47% van alle certificaten (55 van 117). De verdeling van de scopes blijkt daarmee redelijk constant door de tijd heen.

1.5 Ontwikkelingen per Certificatie-Instelling

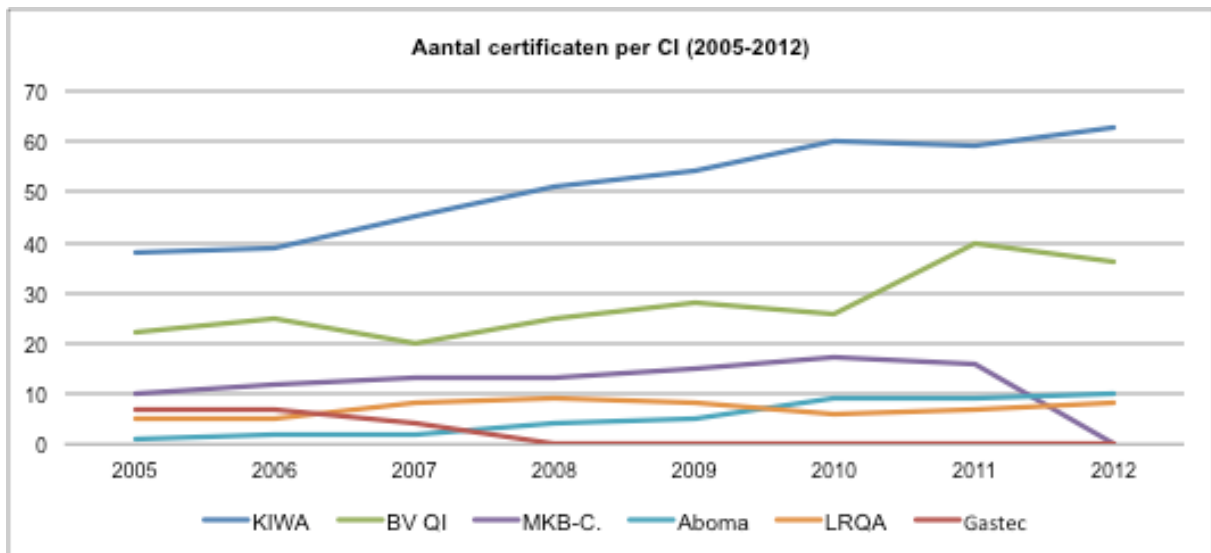
In totaal waren er op 1 januari 2012 vijf Certificatie-Instellingen door de Stichting CKB toegelaten voor het afgeven van CKB-certificaten:

- Aboma Certificering B.V. (Aboma)
- Bureau Veritas Inspection & Certification the Netherlands B.V. (BV I&C)
- Kiwa Nederland B.V. (Kiwa)
- Lloyd's Register Quality Assurance (LRQA)
- MKB-Certificatie B.V. (MBK-C).

Door de intrekking van de accreditatie van MKB Certificatie te Geleen is de overeenkomst met MKB Certificatie per 1 december 2012 beëindigd. Op 31 december 2012 zijn er derhalve nog vier Certificatie-Instellingen door de Stichting CKB toegelaten voor het afgeven van CKB-certificaten:

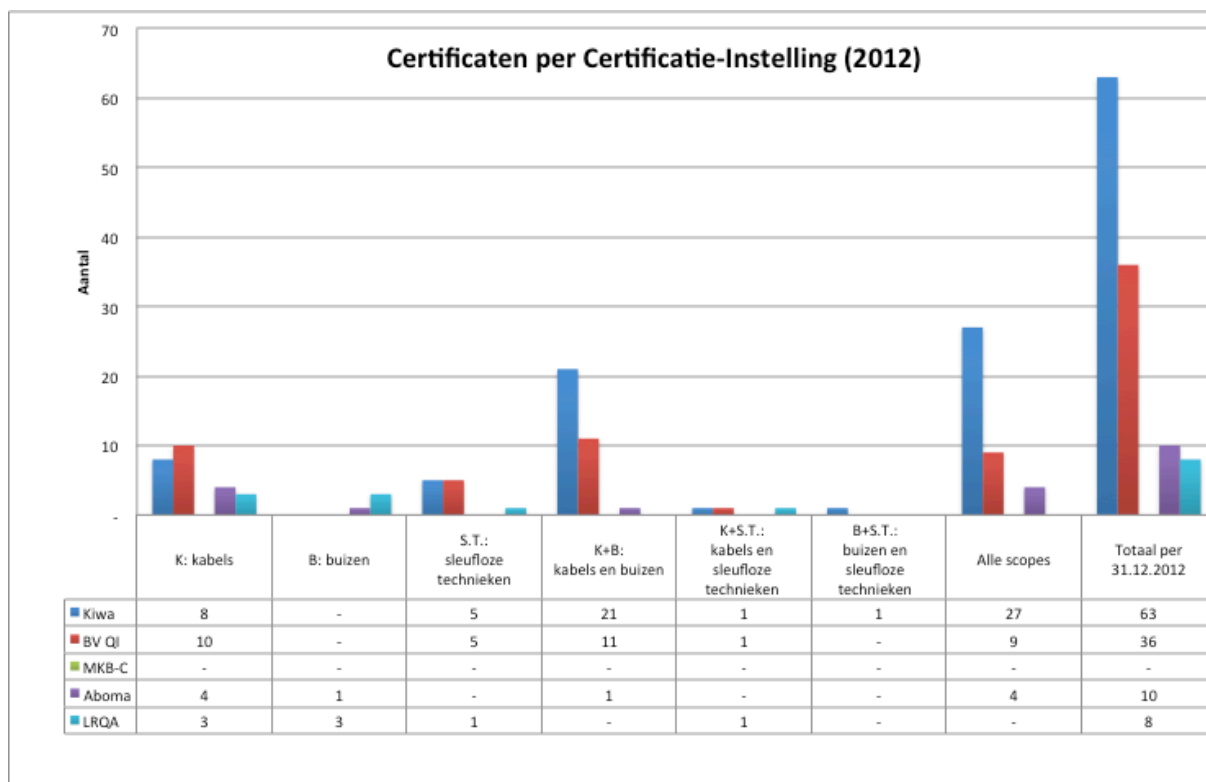
- Aboma Certificering B.V. (Aboma)
- Bureau Veritas Inspection & Certification the Netherlands B.V. (BV I&C)
- Kiwa Nederland B.V. (Kiwa)
- Lloyd's Register Quality Assurance (LRQA)

Onderstaand is de verdeling weergegeven van de uitgegeven certificaten over de toegelaten CI-en gegeven sinds 2005:



Het aantal certificaten van KIWA is in 2012 met 4 gestegen van 59 naar 63. Het aantal certificaten van Bureau Veritas is in 2012 gedaald met 4 van 40 naar 36 certificaten. Aboma en Lloyds Register zijn beide met 1 certificaat gegroeid naar resp. een totaal aantal van 10 en 8. Door opzegging van de overeenkomst met MKB-Certificatie is het aantal certificaten gedaald met 16 naar 0.

De onderverdeling van de certificaten over deze Certificatie-Instellingen is in de volgende grafiek weergegeven:



2. KLACHTEN

2.1 Algemeen

Een Klacht is een uiting van ongenoegen over het functioneren van het certificatiesysteem betrekking hebbende op de CKB-regeling. Klachten kunnen handelen over een Certificaathouder, een Certificatie-instelling of over de CKB-regeling.

Klachten over Certificatie-instellingen kunnen ingediend worden bij de betreffende Certificatie-instelling die deze volgens haar interne klachtenprocedure afhandelt. Bij herhaling van klachten bij een Certificatie-Instelling kan de klacht gemeld worden bij het Bestuur van de Stichting CKB die deze volgens de klachtenprocedure van de Stichting CKB afhandelt. Klachten over Certificatie-instellingen worden jaarlijks door de betreffende Certificatie-instelling aan de Stichting CKB gerapporteerd.

Klachten over de CKB-regeling kunnen ingediend worden bij het Bestuur van de Stichting CKB, die deze volgens de klachtenprocedure van de Stichting CKB afhandelt.

Klachten over een Certificaathouder kunnen worden ingediend bij de betreffende Certificatie-instelling. De klachten, inclusief de afhandeling, worden jaarlijks gerapporteerd aan de Stichting CKB. Dit geldt ook voor klachten die de Certificatie-instelling zelf heeft over de Certificaathouder.

Daar elke klacht een mogelijkheid tot verbetering in zich herbergt, worden zowel Certificaathouders als hun Opdrachtgevers gewezen op de klachtenprocedure in bijlage I.4 van de CKB-regeling. Alle klachten die door de Certificatie-Instellingen bij de Stichting CKB worden gemeld, worden samen met de klachten die bij het Bestuur CKB zijn gemeld, gerapporteerd in de Auditrapportage CKB van de Stichting CKB.

2.2 Overzicht 2012

Onderstaand is het overzicht van de klachten sinds 2006 weergegeven.

Klachten	Aantal 2006	Aantal 2007	Aantal 2008	Aantal 2009	Aantal 2010	Aantal 2011	Aantal 2012
Over Certificatie-instellingen	-	2	2	4	1	2	-
Over de CKB-regeling	-	-	-	-	-	-	-
Over Certificaathouders	-	-	-	2	-	-	-
Sancties C.I. n.a.v. klachten	-	-	-	-	-	-	-

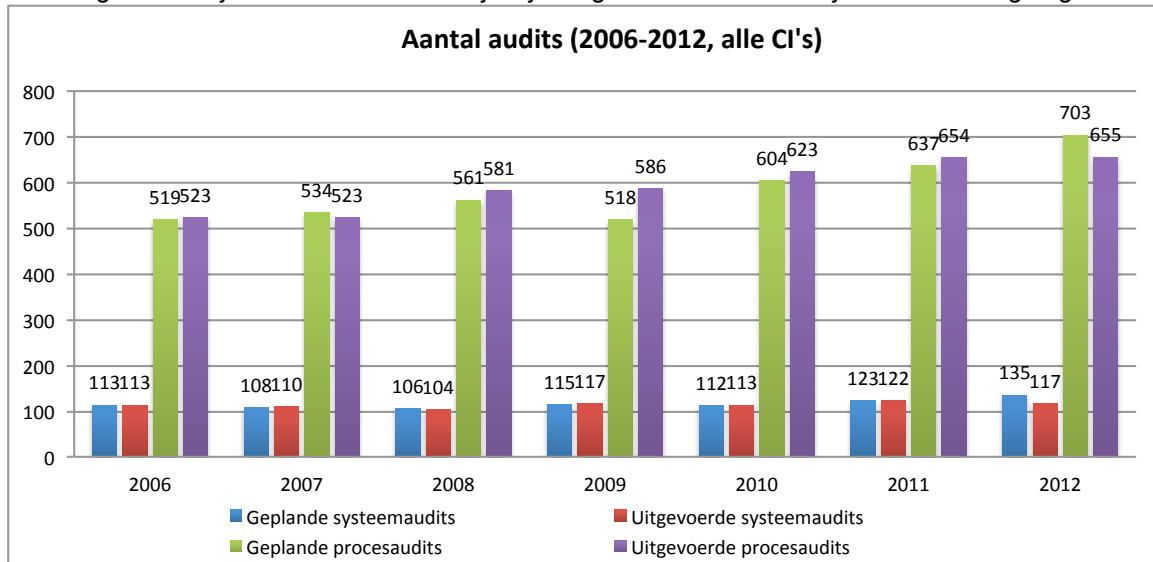
Toelichting 2012:

Er zijn in 2012 geen klachten binnengekomen over de regeling, certificaathouders en de vier nog gecontracteerde Certificatie-Instellingen (CI's) resp. sancties van de CI's. Wel hebben diverse Certificaathouders in meer of mindere mate hinder ondervonden van de intrekking van de accreditatie van MKB-Certificatie en de dientengevolge opzegging van de overeenkomst tussen Stichting CKB en MKB-Certificatie. De betreffende Certificaathouders zijn geïnformeerd over de mogelijkheid hun CKB-certificering onder te brengen bij een van de overige vier CI's.

3. AANTAL AUDITS PER GECERTIFICEERD BEDRIJF

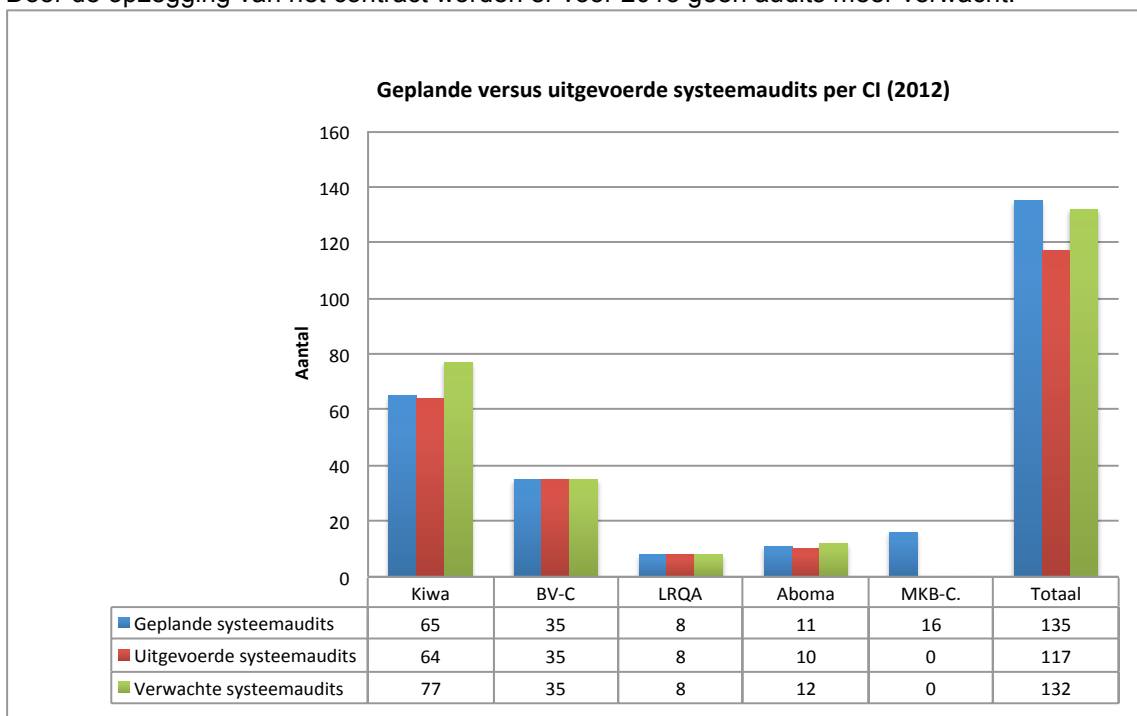
In de CKB-regeling staan richtlijnen voor het aantal audits dat per bedrijf per jaar uitgevoerd moet worden. Dit aantal is afhankelijk van het aantal processen waarvoor een bedrijf wordt gecertificeerd en van de resultaten van de audits bij het bedrijf in het verleden.

Onderstaande grafiek geeft aan hoeveel audits gepland waren en hoeveel bezoeken de Certificatie-Instellingen in het jaar 2012 daadwerkelijk bij alle gecertificeerde bedrijven hebben afgelegd.



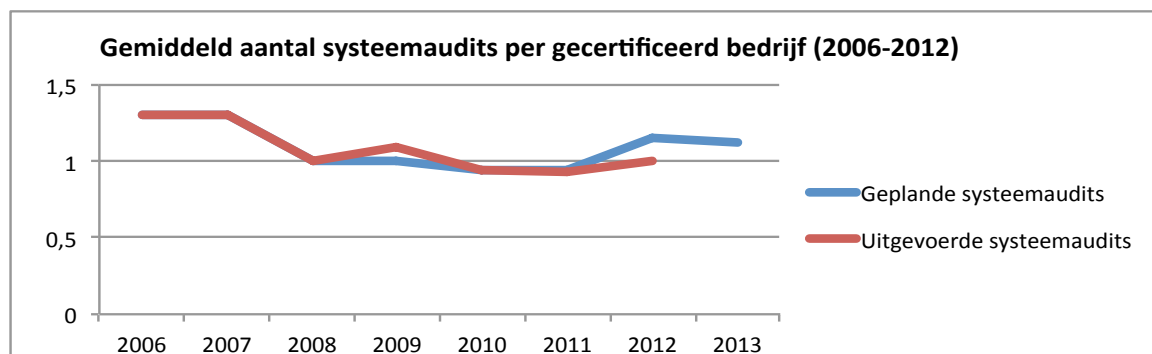
3.1 Systeemaudits

Het aantal uitgevoerde systeemaudits ligt bij alle Certificatie-Instellingen nagenoeg in lijn met het aantal audits dat hiervoor was gepland. Kiwa en Aboma hebben 1 audit minder gehouden. Het verwachte aantal systeemaudits voor het jaar 2013 ligt in lijn met de aantallen over 2012, met uitzondering van Kiwa en Aboma, waar meer audits verwacht worden ten gevolge van de groei in het aantal certificaten. Voor MKB-certificatie is geen informatie bekend over het aantal uitgevoerde audits. Door de opzegging van het contract worden er voor 2013 geen audits meer verwacht.



Jaarlijks dient er per gecertificeerd bedrijf minimaal 1 systeemaudit te worden uitgevoerd. Dit is in 2012 gemiddeld genomen gehaald.

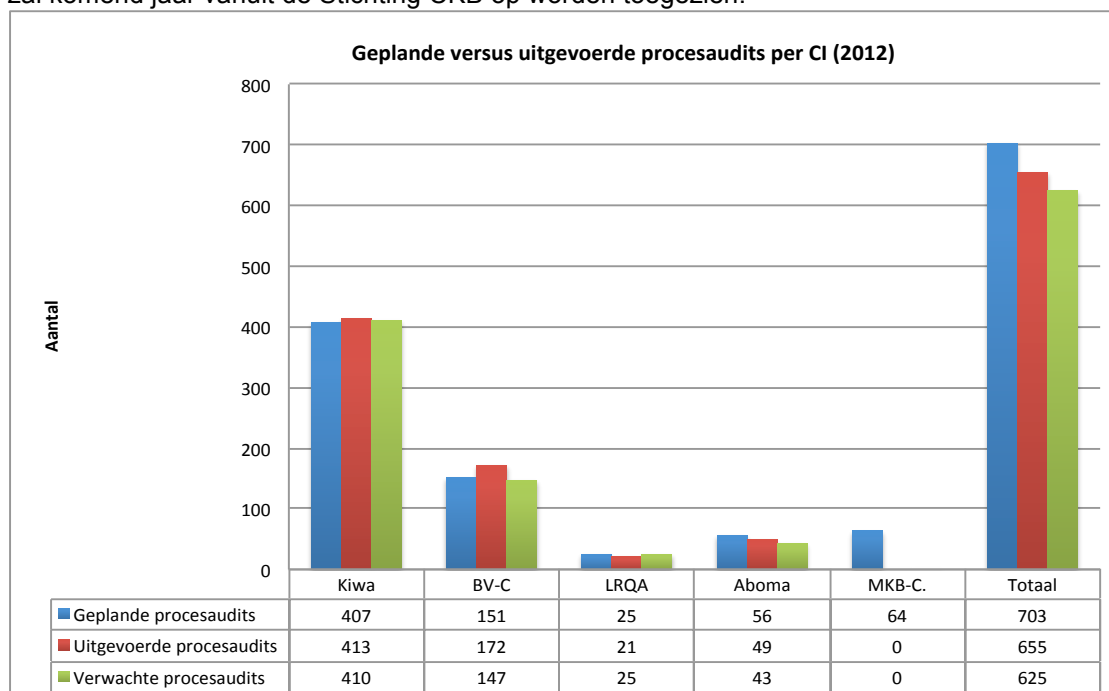
Steeds meer bedrijven kiezen voor een halfjaarlijkse systeemopvolging. Dit leidt tot een hoger gemiddeld aantal geplande systeemaudits voor 2013. Daarnaast komt het steeds vaker voor dat de CKB-audits gecombineerd worden met andere systeemaudits (zoals ISO en VCA). In een aantal gevallen leidt dit tot verschuivingen in de certificatieperiode. Ook kan het voorkomen dat dochterondernemingen gezamenlijk geaudit worden.

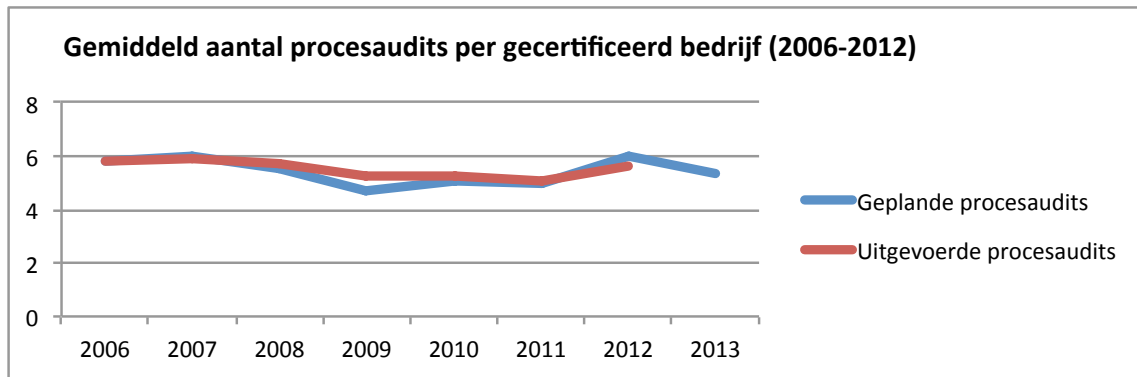


3.2 Procesaudits

Kiwa en Bureau Veritas hebben meer procesaudits uitgevoerd dan gepland. Lloyds Register heeft in 2012 16% minder procesaudits uitgevoerd dan gepland. Vorig jaar voerden zij ook al 21% minder procesaudits uit dan gepland. Aboma heeft 9% minder procesaudits uitgevoerd dan was voorzien. Aboma heeft daarmee voor het derde jaar op rij minder procesaudits uitgevoerd dan gepland, bij een stijgend aantal certificaten. Voor 2013 worden minder procesaudits verwacht door de terugloop van het aantal processen per certificaat. Van MKB-certificatie is geen informatie bekend over het aantal in 2012 uitgevoerde audits. Door de opzegging van het contract worden er voor 2013 geen audits verwacht.

Omdat bedrijven niet altijd op het moment van een audit werkzaamheden hebben op de voor de audit geplande processen, komt het voor dat er aanvullende procesaudits worden uitgevoerd, wanneer deze processen wel worden uitgevoerd. Daarnaast kan het voorkomen dat op een bepaald project meerdere processen beoordeeld zijn, die vervolgens als 1 proces zijn gerapporteerd en niet als losse processen (bijv. meerdere processen op 1 locatie; kabel en buis in 1 sleuf). Het werkelijke aantal procesaudits zou hoger uitkomen, wanneer deze processen wel los gerapporteerd zouden zijn. Hier zal komend jaar vanuit de Stichting CKB op worden toegezien.





Het gemiddeld aantal uitgevoerde procesaudits per gecertificeerd bedrijf is – na een licht dalende trend sinds 2007 – weer gestegen van 5,1 naar 5,6.

Eind 2008 zijn door het Centraal College van Deskundigen van de Stichting CKB de regels omtrent procesaudits ten behoeve van hercertificering nader verduidelijkt, waardoor extra proces-audits ten behoeve van hercertificering zijn uitgevoerd. Dit verklaart het grotere verschil tussen vastgelegde en uitgevoerde procesaudits tussen 2008 en 2010.

Met ingang van de herziening van de CKB-regeling in oktober 2010 is het aantal processen dat op een CKB-certificaat behaald kan worden, uitgebreid. Dit leidt tot een toename van het gemiddeld aantal scopes en processen per certificaat. Bedrijven die over een bewezen goed functionerend kwaliteitssysteem beschikken, kunnen een verlaging van de standaard auditfrequentie krijgen (max. 1).

4. GECONSTATEERDE FOUTEN, AFWIJKINGEN EN TEKORTKOMINGEN

4.1 Definities

De volgende indeling wordt gehanteerd (zie CKB-regeling, Bijlage I – I.1):

Afwijking:

een constatering gedurende de audit dat Certificaathouder deels niet voldoet aan de norm-eis, omdat er iets uit de regeling incidenteel ontbreekt; een afwijking is geen directe belemmering voor de continuïteit van het Certificaat of van de verstrekking ervan.

Tekortkoming:

een constatering gedurende de audit dat Certificaathouder niet voldoet aan de norm-eis, omdat er iets uit de regeling structureel ontbreekt; een tekortkoming is een directe belemmering voor de continuïteit van het Certificaat of van de verstrekking ervan.

Kritische fout:

een constatering gedurende de audit dat Certificaathouder niet of niet volledig voldoet aan de eisen van artikel 5.7 (administratieve, financiële en fiscale eisen); een kritische fout is een directe belemmering voor de continuïteit van het Certificaat of van de verstrekking ervan. Tekortkomingen in de “administratieve en financiële eisen” zijn daarmee formeel altijd kritische fouten, waarbij elke overtreding direct gevaar oplevert voor de continuïteit van het certificaat. De fout moet binnen vijf werkdagen hersteld zijn, anders volgt schorsing.

In de navolgende drie tabellen treft u de overzichten aan m.b.t. kritische fouten, afwijkingen en tekortkomingen.

4.2 Overzicht kritische fouten

	aantal kritische fouten 2006	aantal kritische fouten 2007	aantal kritische fouten 2008	aantal kritische fouten 2009	aantal kritische fouten 2010	aantal kritische fouten 2011	aantal kritische fouten 2012
Aboma	-	-	-	-	-	-	-
BV-C	-	-	1	1	1	-	-
KIWA	-	-	1	-	-	-	-
LRQA	-	-	-	-	-	-	1
Totaal	-	-	2	1	1	-	1

In 2012 is er één kritische fout geconstateerd op het onderwerp administratieve, financiële en fiscale eisen.

5.3.1 Rode items 2011

In 2011 waren er drie items **rood**:

6. **“Technische voorschriften en normen”**: In 2011 is geconstateerd dat de oorzaak van de afwijkingen en tekortkomingen vaak niet CKB-, maar ISO-gerelateerd is. Zowel in de oude als in de nieuwe rekenmethodiek blijkt het aantal afwijkingen/tekortkomingen op dit onderwerp aanleiding te geven er ook vanuit de CKB Regeling aandacht aan te besteden. Omdat het item ook in een ISO-audit aandacht krijgt, is de ‘oranje’ score (aandacht door de CI) reëler, dan de ‘rode’ (verbeterpunt in het kader van CKB).
7. **“Werkomgeving/werkterrein”**: In 2011 is geconstateerd dat de oorzaak van de afwijkingen en tekortkomingen vaak niet CKB-, maar VCA- en/of ISO-gerelateerd is. Het ontbreken van een start-werkoverleg bijvoorbeeld, een tekortkoming op VCA geconstateerd tijdens een CKB-audit, werd als afwijking voor CKB gerapporteerd. Dergelijke afwijkingen hoeven in de toekomst niet meer onder CKB gerapporteerd te worden. De rapportage van deze afwijkingen en tekortkomingen ligt nl. meer in de lijn van VCA dan van CKB. Zowel in de oude als in de nieuwe rekenmethodiek blijkt dit onderwerp in 2012 overigens “groen” te vallen.
8. **“Bewaking en meting”**: Een deel van de gerapporteerde tekortkomingen op dit onderwerp is direct te herleiden tot het ontbreken van het keuringsplan. Op dit onderwerp wordt vanuit CKB ook nog apart getoetst (een-na-laatste item). De oorzaak van diverse afwijkingen en tekortkomingen is daarnaast gelegen in onvoldoende traceerbaarheid van meetresultaten (bijv. in geval van afpersingen):
 - doordat bijv. meetresultaten direct worden afgegeven aan de opdrachtgever, zonder hiervan een kopie in het eigen dossier op te nemen, of;
 - door het ontbreken van projectnummers op de schijven waarop de meetresultaten zijn opgeslagen, waardoor de koppeling met het project in een latere fase niet meer te maken valt.

Naar verwachting zullen VIAG/BEI-eisen in de toekomst leiden tot een toename in het aantal metingen. Dit onderwerp vereist dan ook - mede in het belang van de aannemer - de aandacht met het oog op bewijslast in geval van problemen. Zowel volgens de oude als de nieuwe rekenmethodiek behoeft dit onderwerp aandacht (‘oranje’). De Certificatie-Instellingen zullen dit onderwerp komend jaar dan ook wederom als speerpunt meenemen, om zo bij de gecertificeerde bedrijven meer bewustwording van de risico’s te creëren.

5.3.2 Oranje items 2011

Daarnaast waren er in 2011 twee items **oranje**:

1. **“Beheersing afwijkende producten”**: In 2010 is de actie genomen dat aantoonbaar moet worden vastgesteld dat de ingangscntrole volledig is uitgevoerd, dat wil zeggen dat de hoeveelheden en bijbehorende specificaties aantoonbaar zijn gecontroleerd. Dit heeft tot verbetering geleid. De Certificatie-Instellingen hebben de certificaathouders in 2012 tijdens de audits extra gewezen op het belang van artikel 8.3 van de CKB Regeling, met als resultaat dat het aantal afwijkingen en tekortkomingen op dit item sterk is afgenomen. Het item is daarmee zowel in de oude als de nieuwe rekenmethodiek ‘groen’ gevallen.
2. **“Berekeningen”** bij de Sleufloze Technieken: De oranje score in 2010 en 2011 wees op mogelijke problemen, maar actie was nog niet noodzakelijk. In de oude rekenmethodiek zou het onderwerp nog steeds ‘oranje’ scoren. Met de nieuwe rekenmethodiek wordt dit onderwerp streng beoordeeld en valt het onderwerp toch ‘groen’, omdat het aantal afwijkingen op het totaal (2%) als acceptabel gezien wordt.

5.4 Continue verbetering 2013

5.4.1 Oude versus nieuwe rekenmethodiek

Volgens de oude berekeningsmethodiek zouden in 2012 de volgende items ‘rood’ en ‘oranje’ scoren:

berekingsmethode	Oud			Nieuw		
	grens groen-oranje	grens oranje-rood	2012 oud	grens groen-oranje	grens oranje-rood	2012 nieuw
Documentatie-eisen:						
- aanwezig	0,07	0,08	0,09	0,10	0,20	0,09
Opleidingen/persoonlijke certificaten	0,38	0,39	0,44	0,10	0,20	0,44
Beheersing van productie/leveren van diensten	0,17	0,18	0,20	0,05	0,10	0,20
Beheersing bewakings- en meetapparatuur	0,25	0,28	0,25	0,05	0,10	0,25
Verbetering	0,13	0,13	0,15	0,10	0,20	0,15
Sleufloze technieken						
- werkvoorbereiding	0,00	0,01	0,02	0,05	0,10	0,02
- keuringsplan	0,02	0,03	0,04	0,05	0,10	0,04

6. **Documentatie-eisen – “aanwezig”**: de documentatie-eisen vallen in de oude situatie op ‘aanwezigheid’ rood. Dit onderwerp wordt tevens via ISO-certificering geaudit. Onder de nieuwe berekeningsmethodiek valt dit item

daarmee onder de lichte norm, waarbij het huidige aantal afwijkingen en tekortkomingen als acceptabel wordt gezien. Omdat de toets op aanwezigheid onder ISO relatief eenvoudig is aan te tonen, wordt de uitkomst van de nieuwe berekeningsmethodiek als reëler ervaren.

7. **“Opleidingen/persoonlijke certificaten”**: Het aantonen van vakmanschap en daarmee het voldoen aan de gestelde opleidingseisen vormt een belangrijk onderdeel van de CKB-Regeling. Ook vanuit ISO wordt nadrukkelijk getoetst op de aanwezigheid van de juiste diploma's en certificaten. Dit item heeft de meeste afwijkingen/-tekortkomingen van alle items. Het aantal afwijkingen/tekortkomingen op dit onderwerp leidt daardoor bij zowel de oude als de nieuwe berekeningsmethodiek tot een 'rode' score:

VERBETERPUNT VOOR CERTIFICAATHOUDERS:

Certificaathouders worden nadrukkelijk gewezen op het meest recente Overzicht Toegelaten Opleidingen, dat te downloaden is via www.ckb.nl. Dit overzicht vervangt bijlage II uit de Regeling (versie 2009). Elk CKB-gecertificeerd bedrijf dient ervoor te zorgen dat zowel de eigen als de ingehuurde medewerkers (zowel van onderaannemers als van inleenbedrijven) die tewerkgesteld worden in CKB-gerelateerde functies aan de in het meeste actuele Overzicht Toegelaten Opleidingen voldoen. Dit dient tijdens een audit te worden aangetoond met kopieën van diploma's en certificaten in de dossiers van de betreffende medewerkers resp. d.m.v. een kopie van het geldige CKB-certificaat van de gecontracteerde onderaannemer. In bijzondere gevallen kan door de Projectgroep Opleidingen van de Stichting CKB voor individuele medewerkers vrijstelling verleend worden. Hiervoor dient de Certificaathouder een aanvraag in te dienen conform de “Procedure voor het aanmelden van een niet in de Regeling genoemde opleiding”, die eveneens te downloaden is via www.ckb.nl. Verleende vrijstellingen dienen eveneens ter bewijsvoering te worden opgeborgen in het dossier van de betreffende medewerker. Voor vragen over dit onderwerp kunt u contact opnemen met het Secretariaat van de Stichting CKB (info@ckb.nl / 079 325 21 77). Auditoren zien op dit onderwerp extra streng toe.

8. **“Beheersing van productie/leveren van diensten”**: Beheersing van productie/levering van diensten wordt gezien als een wezenlijk onderdeel van de CKB-Regeling (paragraaf 7.5.1). Het item scoort door het relatief hoge aantal afwijkingen/tekortkomingen zowel onder de oude als de nieuwe rekenmethodiek 'rood':

VERBETERPUNT VOOR CERTIFICAATHOUDERS:

Het gaat bij 'beheersing van productie/leveren van diensten' met name om het voldoen aan de eisen zoals gesteld in bestek, werkinstructies en procedures (van zowel opdrachtgever als leverancier) en (kwaliteits-)voorschriften in wet- en regelgeving (zoals de CKB-regeling, VIAG/BEI, VEWA, CROW250 (zorgvuldig graven), NEN3840, hygiëncodes e.d.). Tevens dienen documenten, tekeningen en schetsen op het werk aanwezig te zijn. Op aanwezigheid van het werkplan/V&G-plan wordt voor de scope Sleufloze Technieken nog separaat getoetst. Voor de Scope “Buizenleggen” wordt nadrukkelijk getoetst op de aanwezigheid van geldige Lasmethodekwalificatie (LMK), lasmethodebeschrijving (LMB) en lasserskwalificatie (LK, ook voor ingehuurde medewerkers). Daarnaast is van belang dat voorafgaand, tijdens en bij oplevering van de werkzaamheden de juiste toestemmingen van de opdrachtgever verkregen zijn. Tenslotte wordt ook gecontroleerd of het opleveringsrapport voldoet aan de in paragraaf 5.7.1 van de regeling gestelde eisen. Auditoren zien op dit onderwerp extra streng toe.

9. **“Beheersing van bewakings- en meetapparatuur”**: Dit onderwerp zou onder de oude rekenmethodiek 'oranje' vallen, maar valt onder de nieuwe rekenmethodiek gezien het belang van het onderwerp voor de kwaliteit van het eindproduct versus het relatief hoge geconstateerde aantal afwijkingen en tekortkomingen 'rood':

VERBETERPUNT VOOR CERTIFICAATHOUDERS:

Paragraaf 7.6 van de CKB Regeling verwijst voor een nadere uitleg naar de paragrafen 7.5.4 en 7.6 van de ISO 9001-regeling. Tijdens de CKB-audit wordt met name getoetst of de juiste keurings-, meet- en beproevingsmiddelen beschikbaar en gekeurd zijn en voor het juiste doel worden ingezet resp. voor het gebruiksdoel geschikt zijn. Hierbij geldt tevens dat zorgvuldig moet worden omgegaan met eigendommen van derden. Auditoren zien op dit onderwerp extra streng toe.

10. **“Verbetering”**: Dit onderwerp zou onder de oude rekenmethodiek 'rood' vallen, maar valt onder de nieuwe rekenmethodiek 'oranje'. De Regeling verwijst in dit kader rechtstreeks naar paragraaf 8.5 uit de ISO norm. Er worden geen aanvullende specifiek CKB-gerelateerde eisen gesteld, waardoor het onderwerp in de nieuwe rekenmethodiek onder de lichte normering valt. Er is geen aanleiding voor nadere actie vanuit de Certificaathouder met betrekking tot de CKB-Regeling. Wel heeft het onderwerp mede met het oog op het voldoen aan de ISO-eisen de aandacht van de auditor.
11. **“Werkvoorbereiding”**: Onder de oude norm golden op basis van de resultaten uit het verleden voor dit item bijzonder strenge grenswaarden. Daardoor zou het onderwerp op irreële gronden 'rood' scoren. In de nieuwe rekenmethodiek blijft het aantal afwijkingen/tekortkomingen ruim onder de grenswaarde. Er is geen actie vereist.

12. **“Keuringsplan” Sleufloze Technieken:** In 2010 is bij de afwijkingen/ tekortkomingen geconstateerd dat keuringsplannen wel aanwezig waren, maar dat hier geen gebruik van werd gemaakt. Onder de oude norm golden voor dit item op basis van de resultaten uit het verleden strenge grenswaarden. Daardoor zou het onderwerp op irreële gronden ‘rood’ scoren. In de nieuwe rekenmethodiek blijft het aantal afwijkingen/-tekortkomingen onder de grenswaarde. Er is geen actie vereist.

5.4.2 Nieuwe rekenmethodiek

In de nieuwe rekenmethodiek is er een aantal aanvullende items dat ‘oranje’ of ‘rood’ scoort:

Verbeteringstabel	Oud			Nieuw		
	grens groen-oranje	grens oranje-rood	2012 oud	grens groen-oranje	grens oranje-rood	2012 nieuw
Documentatie-eisen:						
- volledigheid/juistheid	0,18	0,21	0,15	0,10	0,20	0,15
Infrastructuur	0,20	0,23	0,19	0,10	0,20	0,19
Arbo en milieu	0,28	0,33	0,22	0,10	0,20	0,22
Inkoop	0,16	0,17	0,13	0,05	0,10	0,13

13. **Documentatie-eisen – “volledigheid/juistheid”:** Het onderwerp wordt tevens via ISO-certificering beoordeeld. Onder de nieuwe berekeningsmethodiek valt dit item daarmee onder de lichte norm. Door het relatief hoge aantal afwijkingen/tekortkomingen op dit item, scoort het bij de nieuwe rekenmethodiek ‘oranje’. In de oude situatie zou het onderwerp op ‘volledigheid/juistheid’ juist ‘groen’ vallen. De auditor zal aan dit onderwerp komend jaar mede vanuit ISO-oogpunt extra aandacht besteden. Hiervoor is van de auditor specifieke CKB-gerelateerde kennis en ervaring vereist over de documentatie die nodig is en wanneer deze als volledig/juist beoordeeld kan worden. Dit staat beschreven in de CKB-Regeling (paragraaf 4.2).
14. **“Infrastructuur”:** het item valt in de oude situatie op basis van de resultaten uit het verleden ‘groen’. Het onderwerp wordt tevens via ISO-certificering beoordeeld. Onder de nieuwe berekeningsmethodiek valt dit item daarmee onder de lichte norm. Door het relatief hoge aantal afwijkingen/tekortkomingen op dit item, scoort het bij de nieuwe rekenmethodiek ‘oranje’. De auditor zal aan dit onderwerp komend jaar mede vanuit ISO-oogpunt extra aandacht besteden. Hierbij zal met name gekeken worden naar de in het kader van de CKB-regeling gestelde aanvullende eisen (paragraaf 6.3 van de regeling).
15. **“Arbo en milieu”:** Dit item zou onder de oude rekenmethodiek ‘groen’ zijn gevallen op basis van de grenswaarden gebaseerd op de resultaten uit het verleden. Het onderwerp wordt tevens vanuit ISO en VCA Certificering getoetst. Ondanks de dientengevolge lichtere normering in de nieuwe rekenmethodiek, leidt het geconstateerde aantal afwijkingen/tekortkomingen ertoe dat het item in de nieuwe rekenmethodiek ‘rood’ scoort:

VERBETERPUNT VOOR CERTIFICAATHOUDERS:

Ten aanzien van arbeidsomstandigheden en milieu dient te worden voldaan aan de wettelijke voorschriften, alsmede aan de eisen van het verplichte ISO en VCA Certificaat (aan te tonen door middel van een geldig ISO en VCA Certificaat). Daarnaast gelden vanuit paragraaf 6.4.2 uit de Regeling de volgende aanvullende specifiek CKB-gerelateerde eisen:

- de onderaannemer/inlener aan wie CKB-gerelateerde werkzaamheden zijn uitbesteed, dient tevens te voldoen aan de wettelijke eisen en ISO/VCA-certificering. Dit dient contractueel te zijn vastgelegd.
- Er moeten richtlijnen voor beheersing, scheiding, verzameling, opslag en afvoer van afvalstromen zijn opgesteld. Deze moeten jaarlijks geëvalueerd en indien nodig aangepast worden.
- Er moet voldaan worden aan eventuele verplichtingen voortvloeiende uit de Provinciale Milieuverordening.
- Papier- en kunststofgeïsoleerde kabelrestanten moeten verwijderd worden overeenkomstig de Wet Milieubeheer. Dit is uitgewerkt in het Landelijk Afvalbeheerplan (LAP2). Uitgangspunt hierbij is dat de ontdoener (eigenaar) verantwoordelijk is voor het verwijderen van kabelrestanten.
- Isolatiematerialen, geïsoleerde buizen of restanten daarvan dienen volgens de vigerende regelgeving en aanvullende voorschriften te worden verwijderd. Uitgangspunt hierbij is dat de ontdoener (eigenaar) verantwoordelijk is voor het verwijderen van restanten.
- Bij een proces gebruikte boorvloeistof dient op verantwoorde wijze verwerkt te worden. Bij aanleg in een verontreinigde bodem dient de overblijvende verontreinigde boorvloeistof conform de geldende eisen en normen te worden behandeld. De toegepaste wijze van behandeling moet schriftelijk vastgelegd worden.

Deze aspecten dienen door de Certificaathouder op een goede wijze te worden gecommuniceerd, voor aanvang van de werkzaamheden. Dit kan door integratie in het Startwerkoverleg, dat zowel de veiligheids- als kwaliteitsaspecten dient te omvatten. Afval en milieu is daarbij een belangrijk onderwerp, mede doordat steeds meer certificaathouders ISO14001 gecertificeerd zijn of worden en vanuit de opdrachtgeverskant de regels de laatste jaren ook steeds verder zijn aangescherpt. Auditoren zullen op dit onderwerp extra streng toezien.

16. **“Inkoop”**: Dit item zou onder de oude rekenmethodiek ‘groen’ zijn gevallen, maar wordt gezien als een wezenlijk onderwerp in het kader van de CKB-regeling. Over dit onderwerp komen ook regelmatig vragen uit de markt. De strengere norm in combinatie met het geconstateerde aantal afwijkingen/tekortkomingen leidt ertoe dat het item in de nieuwe rekenmethodiek ‘rood’ scoort:

VERBETERPUNT VOOR CERTIFICAATHOUDERS:

Onder Inkoop valt het inschakelen van onderaannemers, het inlenen van mensen, het inhuren van materieel en het inkopen van materiaal. Ingeschakelde onderaannemers en / of ingeleend personeel en / of gehuurd materieel dient eveneens aan de in de CKB-regeling gestelde eisen te voldoen, wanneer zij worden ingezet op (een gedeelte van) een CKB gecertificeerd proces. Dit betekent dat ingeleende mensen en personeel van onderaannemers dienen te voldoen aan de geldende eisen (zie ook verbeterpunt 2 inzake opleidingseisen en verbeterpunt 10 inzake voldoen aan wet- en regelgeving, alsmede ISO en VCA Certificering, waaronder keuring). Ingehuurd materieel en materieel van onderaannemers dat ingezet wordt bij de processen, dient in ieder geval te voldoen aan de in de CKB regeling gestelde eisen en de eisen van de opdrachtgever.

Certificaathouder dient een registratie bij te houden van de ingeleende mensen en personeel van onderaannemers die voor CKB-gerelateerde werkzaamheden op gecertificeerde processen worden ingezet. Deze registratie dient minimaal de kwalificaties van de betreffende personen, een urenregistratie, het (deel van het) werk waarbij zij ingezet zijn alsmede een accordering door een daartoe bevoegde persoon van de werkgever (het uitlenende bedrijf) te bevatten. Als het bedrijf waarvan personeel wordt ingeleend eveneens CKB-gecertificeerd is voor het betreffende proces, kan volstaan worden met een kopie van het geldige CKB-certificaat.