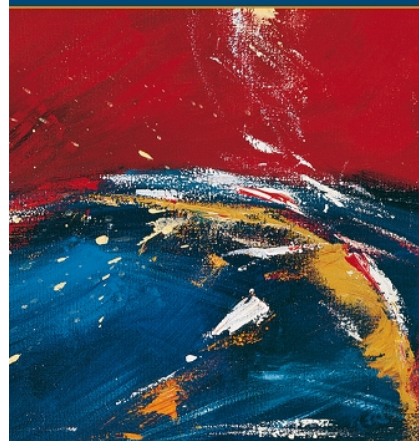


BRL-K14017/02
15 december 2011

Beoordelingsrichtlijn

voor het Kiwa-procescertificaat voor
Naleving van de Regeling Kwaliteitsborging
Watermeters (RKW)



Voorwoord Kiwa

Deze Beoordelingsrichtlijn is opgesteld door de Commissie Regeling Kwaliteitsborging Watermeters (CRKW) van Vewin. De CRKW fungeert tevens als College van Deskundigen van Kiwa voor deze Beoordelingsrichtlijn. In het college zijn belanghebbende partijen op het gebied van naleving van de Regeling Kwaliteitsborging Watermeters vertegenwoordigd. Het college begeleidt ook de uitvoering van certificatie en stelt zonodig deze Beoordelingsrichtlijn bij. Waar in deze Beoordelingsrichtlijn sprake is van "College van Deskundigen" is daarmee bovengenoemd college bedoeld.

Deze Beoordelingsrichtlijn zal door Kiwa worden gehanteerd in samenhang met het Kiwa-Reglement voor Productcertificatie, waarin de algemene spelregels van Kiwa bij certificatie zijn vastgelegd.

Deze BRL moet ten minste iedere 5 jaar door het beherende College van Deskundigen opnieuw worden vastgesteld doch uiterlijk voor 15 december 2016.

Deze BRL kent enkele aspecten die ook bij ISO 9001-certificering aan de orde komen; bij de opzet van deze BRL is er vooralsnog voor gekozen deze "dubbeling" te handhaven totdat nadere afspraken gemaakt zijn. Het is toegestaan bij certificering in het kader van deze BRL te verwijzen naar het ISO 9001-traject van de (aspirant-)certificaathouder.

Kiwa N.V.
Sir W. Churchill-laan 273
Postbus 70
2280 AB RIJSWIJK

Tel. 070 414 44 00
Fax 070 414 44 20
www.kiwa.nl

© 2011 Kiwa Nederland B.V.

Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze uitgave mag worden veeelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen, of enig andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever.
Het gebruik van deze Beoordelingsrichtlijn door derden, voor welk doel dan ook, is uitsluitend toegestaan nadat een schriftelijke overeenkomst met Kiwa is gesloten waarin het gebruiksrecht is geregeld.

Bindend verklaring

Deze beoordelingsrichtlijn is door Kiwa bindend verklaard per 15 december 2011.

Inhoud

1	Inleiding	4
1.1	Algemeen	4
1.2	Toepassingsgebied	4
1.3	Kwaliteitsverklaring	4
2	Terminologie	5
3	Procedure voor het verkrijgen van een kwaliteitsverklaring	6
3.1	Toelatingsonderzoek	6
3.2	Certificaatverlening	6
4	Proceseisen en bepalingsmethoden	7
4.1	Algemeen	7
4.2	Eisen	7
5	Eisen aan het kwaliteitssysteem	10
5.1	Beheerder van het kwaliteitssysteem	10
5.2	Interne kwaliteitsbewaking/kwaliteitsplan	10
5.3	Werkinstructies en controleformulieren	10
6	Samenvatting onderzoek en controle	11
6.1	Onderzoeksmatrix producten	11
6.2	Controle op het kwaliteitssysteem	11
7	Afspraken over de uitvoering van certificatie	12
7.1	Algemeen	12
7.2	Certificatiepersoneel	12
7.3	Rapport toelatingsonderzoek	13
7.4	Beslissing over certificaatverlening	13
7.5	Uitvoeringsvorm kwaliteitsverklaring	13
7.6	Aard en frequentie van externe controles	13
7.7	Interpretatie van eisen	14
8	Lijst van vermelde documenten	15
I	Model certificaat	16
II	Model IKB-schema of raam-IKB-schema	17

1 Inleiding

1.1 Algemeen

De in deze beoordelingsrichtlijn opgenomen eisen worden door Kiwa gehanteerd bij de behandeling van een aanvraag en de instandhouding van een procescertificaat voor Naleving van de RKW.

Deze beoordelingsrichtlijn vervangt BRL-K14017/01 d.d. 24 februari 2009.

Bij de uitvoering van certificatiwerkzaamheden is Kiwa gebonden aan de eisen, als opgenomen in NEN-EN 45011 en die in het hoofdstuk "Afspraken over de uitvoering van certificatie" zijn vastgelegd.

1.2 Toepassingsgebied

De beschreven processen vormen onderdeel van het naleven door drinkwaterbedrijven van de Regeling Kwaliteitsborging Watermeters (RKW) van Vewin en de uitwerking daarvan in het Handboek RKW.

1.3 Kwaliteitsverklaring

De op basis van deze BRL af te geven kwaliteitsverklaringen worden aangeduid als Kiwa-procescertificaat.

Het model van deze kwaliteitsverklaring is als bijlage bij deze BRL opgenomen.

2 Terminologie

In deze beoordelingsrichtlijn zijn de volgende termen en definities van toepassing:

Beoordelingsrichtlijn: de in het College van Deskundigen gemaakte afspraken over het onderwerp van certificatie.

College van Deskundigen: de Commissie Regeling Kwaliteitsborging Watermeters (CRKW) van Vewin.

IKB-schema: een beschrijving van de door het drinkwaterbedrijf uitgevoerde kwaliteitscontroles, als onderdeel van zijn kwaliteitssysteem.

Toelatingsonderzoek: het onderzoek om vast te stellen dat aan alle in de BRL gestelde eisen wordt voldaan.

Controleonderzoek: het onderzoek dat na certificaatverlening wordt uitgevoerd om vast te stellen dat de gecertificeerde processen bij voortduring aan de in de BRL gestelde eisen voldoen.

Opmerking

In de onderzoeksmatrix is samengevat welk onderzoek zal worden uitgevoerd door Kiwa bij de toelating en bij controles, en met welke frequentie het controleonderzoek zal worden uitgevoerd.

Procescertificaat: een document waarin Kiwa verklaart dat een proces geacht wordt te voldoen aan de in het certificaat vastgelegde processpecificatie.

Beheerder: de door Vewin aangewezen partij die het beheer heeft over de uitvoering van de RKW.

RKW: Regeling Kwaliteitsborging Watermeters van Vewin.

Q_n: nominale volumestroom die bij normaal gebruik kan worden aangehouden zonder dat de maximaal toegestane fout wordt overtreden (uit: Richtlijn 75/33/EEG).

Q₃: hoogste volumestroom die op een acceptabele wijze met de maximaal toegestane fout onbeperkt kan worden aangehouden ("permanent flowrate"; uit NEN-EN 14154).

3 Procedure voor het verkrijgen van een kwaliteitsverklaring

3.1 Toelatingsonderzoek

Het uit te voeren toelatingsonderzoek vindt plaats aan de hand van de in deze beoordelingsrichtlijn opgenomen eisen inclusief bepalingmethoden en omvatten:

- Beoordeling van de processen;
- Beoordeling van het kwaliteitssysteem en het IKB-schema;
- Toetsing op de aanwezigheid en het functioneren van de overige vereiste procedures.

3.2 Certificaatverlening

Na afronding van het toelatingsonderzoek worden de resultaten voorgelegd aan de beslisser. Deze beoordeelt de resultaten en stelt vast of het certificaat kan worden verleend of dat aanvullende gegevens en/of onderzoeken nodig zijn voordat het certificaat kan worden verleend.

4 Proceseisen en bepalingmethoden

4.1 Algemeen

In dit hoofdstuk zijn de proces-eisen opgenomen, waaraan de door het drinkwaterbedrijf uitgevoerde werkzaamheden in het kader van de Regeling Kwaliteitsborging Watermeters (RKW) moeten voldoen, evenals de bepalingmethoden om vast te stellen dat aan de eisen wordt voldaan.

4.2 Eisen

4.2.1 Scope

4.2.1.1 Prestatie-eis

Het drinkwaterbedrijf heeft alle watermeters voor drinkwater met een nominale volumestroom (Q_n) van 1,5 m³/uur en 2,5 m³/uur respectievelijk een permanente volumestroom (Q_3) van 2,5 m³/uur en 4 m³/uur onder de scope van de RKW gebracht.

4.2.1.2 Bepalingmethode

Het drinkwaterbedrijf hanteert een methode waarmee wordt aangetoond dat alle watermeters $Q_n=1,5$ m³/uur en $Q_n=2,5$ m³/uur, respectievelijk $Q_3=2,5$ m³/uur en $Q_3=4$ m³/uur van het drinkwaterbedrijf onder de scope vallen.

4.2.2 Homogeniteit

4.2.2.1 Prestatie-eis

Een populatie voldoet aan de homogeniteitseisen op het punt van capaciteitseisen en nauwkeurigheidsklasse (of verhouding Q_3/Q_1) en meetprincipe, gebruiksduur en eventueel waterkwaliteit.

4.2.2.2 Bepalingmethode

Bij de vaststelling en bij aanpassing van een populatie toetst het drinkwaterbedrijf en legt schriftelijk vast dat de populatie aan de homogeniteitseisen voldoet.

4.2.3 Uitzonderingen t.a.v. homogeniteit

4.2.3.1 Prestatie-eis

Uitzonderingen t.a.v. de homogeniteitseisen (zie 4.2.2.1) zijn onderbouwd en vastgesteld.

4.2.3.2 Bepalingmethode

Het drinkwaterbedrijf legt uitzonderingen t.a.v. de homogeniteitseisen schriftelijk vast en laat deze door de CRKW vaststellen.

4.2.4 Initiële levensduur

4.2.4.1 Prestatie-eis

De initiële levensduur van een populatie is onderbouwd en vastgesteld.

4.2.4.2 *Bepalingsmethode*

Het drinkwaterbedrijf onderbouwt de initiële levensduur van een populatie (op basis van onderzoek, kennis en/of ervaring), legt deze schriftelijk vast en laat deze door de CRKW vaststellen.

4.2.5 *Planning testen*

4.2.5.1 *Prestatie-eis*

Het drinkwaterbedrijf start activiteiten op een dusdanig tijdstip dat beoordeling van testresultaten van een populatie kan plaatsvinden in de eerste helft van het jaar waarop die populatie staat ingepland in de testplanlijst van de beheerder.

4.2.5.2 *Bepalingsmethode*

Het drinkwaterbedrijf heeft een procedure vastgesteld en operationeel die ertoe leidt dat genoemde beoordeling van testresultaten van een populatie in genoemde periode kan plaatsvinden.

4.2.6 *Steekproeflijst*

4.2.6.1 *Prestatie-eis*

Het drinkwaterbedrijf volgt het in het Handboek RKW beschreven protocol (paragraaf 3.2.1) bij het aanleveren van jaarpopulatielijsten aan de beheerder en bij het omgaan met de door de beheerder gegenereerde steekproeflijst.

4.2.6.2 *Bepalingsmethode*

Het drinkwaterbedrijf heeft het RKW-protocol als interne procedure vastgesteld en operationeel.

4.2.7 *Behandeling watermeters*

4.2.7.1 *Prestatie-eis*

Uitname door, vervoer naar en opslag bij het drinkwaterbedrijf, evenals vervoer vanuit de opslag bij het drinkwaterbedrijf naar het testlaboratorium verloopt volgens de daarvoor in het Handboek RKW beschreven procedure (Handboek RKW, hoofdstuk 4 en 5).

4.2.7.2 *Bepalingsmethode*

Het drinkwaterbedrijf heeft de beschreven procedure intern operationeel.

4.2.8 *Opgvolging keuringen*

4.2.8.1 *Prestatie-eis*

Uitkomsten van keuringen zijn door het drinkwaterbedrijf geïmplementeerd.

4.2.8.2 *Bepalingsmethode*

Het drinkwaterbedrijf heeft een procedure vastgesteld en operationeel waarin uitkomsten van keuringen, overeenkomstig de afspraken (Handboek RKW, hoofdstuk 8 en 9) worden omgezet in acties.

4.2.9 Verantwoordelijkheden en taken

4.2.9.1 Prestatie-eis

Verantwoordelijkheden en taken van de bij watermeterbeheer betrokken functionarissen zijn aantoonbaar vastgelegd.

4.2.9.2 Bepalingsmethode

Het drinkwaterbedrijf houdt een registratie bij van verantwoordelijkheden en taken van de bij watermeterbeheer betrokken functionarissen.

4.2.10 Kwalificatie van in te zetten personeel

4.2.10.1 Prestatie-eis

Per te onderscheiden (hoofd)activiteit in het kader van watermeterbeheer is vastgelegd aan welke kwalificaties het in te zetten personeel moet voldoen.

4.2.10.2 Bepalingsmethode

Het drinkwaterbedrijf houdt een registratie bij van de kwalificaties van in het kader van watermeterbeheer in te zetten personeel.

4.2.11 Documentenbeheer

4.2.11.1 Prestatie-eis

Documenten, die dienen als bewijsvoering dat aan eisen wordt voldaan, zijn beschikbaar¹.

4.2.11.2 Bepalingsmethode

Het drinkwaterbedrijf heeft een procedure vastgesteld en operationeel voor bedoeld documentenbeheer.

4.2.12 Interne audits

4.2.12.1 Prestatie-eis

Er zijn interne audits gehouden om de implementatie van de RKW vast te stellen en de bevindingen zijn schriftelijk gerapporteerd.

4.2.12.2 Bepalingsmethode

Het drinkwaterbedrijf heeft een procedure vastgesteld en operationeel voor het periodiek houden van en schriftelijk rapporteren over resultaten van interne audits.

¹ Dit mag ook geregeld zijn door middel van verwijzing naar websites waar de betreffende documenten kunnen worden geraadpleegd en/of gedownload.

5 Eisen aan het kwaliteitssysteem

In dit hoofdstuk zijn de eisen opgenomen waaraan het kwaliteitssysteem van de certificaathouder moet voldoen.

5.1 Beheerder van het kwaliteitssysteem

Binnen de organisatiestructuur van de certificaathouder moet een functionaris zijn aangewezen die belast is met het beheer van het kwaliteitssysteem van de certificaathouder.

5.2 Interne kwaliteitsbewaking/kwaliteitsplan

De certificaathouder moet beschikken over een door hem toegepast schema van interne kwaliteitsbewaking (IKB-schema).

In dit IKB-schema moet aantoonbaar zijn vastgelegd hoe de certificaathouder bewaakt dat bij voortdurende voldoening aan de eisen uit paragraaf 4.2.

Dit IKB-schema moet ten minste een gelijkwaardige afgeleide zijn van het in de bijlage vermelde model IKB-schema.

5.3 Werkinstructies en controleformulieren

De certificaathouder moet gehanteerde werkinstructies en controleformulieren kunnen overleggen.

6 Samenvatting onderzoek en controle

In dit hoofdstuk is de samenvatting gegeven van het bij certificatie uit te voeren:

- Toelatingsonderzoek;
- Controleonderzoek op toxicologische eisen en producteisen;
- Controle op het kwaliteitssysteem.

Daarbij is tevens aangegeven met welke frequentie controleonderzoek door Kiwa zal worden uitgevoerd (zie paragraaf 7.6).

6.1 Onderzoeksmatrix processen

Omschrijving eis	Artikel BRL	Onderzoek in kader van		
		Toelatingso nderzoek	Toezicht door Kiwa na certificaatverlening	Frequentie (aantal/jaar)
Proceseisen			Controle	
Scope	4.2.1	x	x	1
Homogeniteit	4.2.2	x	x	1
Uitzonderingen t.a.v. homogeniteit	4.2.3	x	x	1
Initiële levensduur	4.2.4	x	x	1
Planning testen	4.2.5	x	x	1
Steekproeflijst	4.2.6	x	x	1
Behandeling watermeters	4.2.7	x	x	1
Opvolging keuringen	4.2.8	x	x	1
Verantwoordelijkheden en taken	4.2.9	x	x	1
Kwalificatie van in te zetten personeel	4.2.10	x	x	1
Documentenbeheer	4.2.11	x	x	1
Interne audits	4.2.12		x	1

6.2 Controle op het kwaliteitssysteem

Het kwaliteitssysteem van de producent zal door de Kiwa worden beoordeeld.

Deze beoordeling omvat ten minste de aspecten die vermeld zijn in het Kiwa-Reglement voor Productcertificatie.

7 Afspraken over de uitvoering van certificatie

7.1 Algemeen

Naast de eisen die in deze beoordelingsrichtlijn zijn vastgelegd, gelden de algemene regels voor certificatie die zijn vastgelegd in het Kiwa-Reglement voor Productcertificatie.

In het bijzonder zijn dit:

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

7.2 Certificatiepersoneel

Het bij certificatie betrokken personeel is te onderscheiden naar:

- Certificatie Deskundigen: belast met het uitvoeren van het (initiële) toelatingsonderzoek en de beoordeling van de rapporten van inspecteurs;
- Inspecteurs: belast met de uitvoering van de externe controle bij de certificaathouder;
- Beslissers: belast met het nemen van beslissingen naar aanleiding van uitgevoerde toelatingsonderzoeken, voortzetting van certificatie naar aanleiding van uitgevoerde controles en beslissingen over de noodzaak tot het treffen van corrigerende maatregelen.

7.2.1 Kwalificatie-eisen

Door het College van Deskundigen zijn de volgende kwalificatie-eisen vastgesteld voor het onderwerp van deze BRL:

EN45011	Certificatie Deskundige	Inspecteur	Beslisser
Opleiding - Algemeen	<ul style="list-style-type: none">• Relevante techn. HBO denk- en werkniveau• Interne training certificatie en Kiwabeleid• Training auditvaardigheden	<ul style="list-style-type: none">• Techn. MBO denk- en werkniveau• Interne training certificatie en Kiwabeleid• Training auditvaardigheden	<ul style="list-style-type: none">• HBO denk- en werkniveau• Interne training certificatie en Kiwabeleid• Training auditvaardigheden
Opleiding - Specifiek	<ul style="list-style-type: none">• op BRL toegespitste opleiding• specifieke cursussen en trainingen (kennis en vaardigheden)	<ul style="list-style-type: none">• op BRL toegespitste opleiding• specifieke cursussen en trainingen (kennis en vaardigheden)	<ul style="list-style-type: none">• n.v.t.

EN45011	Certificatie Deskundige	Inspecteur	Beslisser
Ervaring - Algemeen	<ul style="list-style-type: none"> 1 jaar relevante werkervaring met minimaal 4 onderzoeken waarvan: zelfstandig onder toezicht 1 volledig toelatingsonderzoek 	<ul style="list-style-type: none"> 1 jaar relevante werkervaring met minimaal 4 onderzoeken waarvan 1 zelfstandig onder toezicht 	<ul style="list-style-type: none"> 4 jaar werkervaring waarvan ten minste 1 jaar m.b.t. certificatie
Ervaring - Specifiek	<ul style="list-style-type: none"> kennis van BRL op detailniveau en 2 onderzoeken betrekking hebbend op de specifieke BRL of op BRL's die aan elkaar verwant zijn 	<ul style="list-style-type: none"> kennis van BRL op detailniveau en 2 onderzoeken betrekking hebbend op de specifieke BRL of op BRL's die aan elkaar verwant zijn 	<ul style="list-style-type: none"> kennis van de specifieke BRL op hoofdlijnen

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

7.2.2 *Kwalificatie*

Certificatiepersoneel moet aantoonbaar zijn gekwalificeerd door toetsing van opleiding en ervaring aan bovenvermelde eisen. Indien kwalificatie plaats vindt op grond van afwijkende criteria, moet dit schriftelijk zijn vastgelegd.

De bevoegdheid om te kwalificeren ligt bij:

- Beslissers: kwalificatie van auditors en inspecteurs
- Management van Kiwa: kwalificatie van beslissers.

7.3 **Rapport toelatingsonderzoek**

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

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

7.4 **Beslissing over certificaatverlening**

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

7.5 **Uitvoeringsvorm kwaliteitsverklaring**

Het productcertificaat moet zijn uitgevoerd conform het als bijlage opgenomen model.

7.6 **Aard en frequentie van externe controles**

De certificatie-instelling moet controle uitoefenen bij de certificaathouder op de naleving van zijn verplichtingen. Over de aan te houden controlefrequentie beslist het College van Deskundigen. Bij de inwerkingtreding van deze beoordelingsrichtlijn is de frequentie vastgesteld op 1 controlebezoek per jaar.

Controles zullen in ieder geval betrekking hebben op:

- Het IKB-schema van de certificaathouder en de resultaten van door de certificaathouder uitgevoerde controles;
- De naleving van de vereiste procedures.

De bevindingen van elke uitgevoerde controle zullen door Kiwa naspeurbaar worden vastgelegd in een rapport.

7.7 Interpretatie van eisen

Het College van Deskundigen mag de interpretatie van in deze beoordelingsrichtlijn gestelde eisen vastleggen in één afzonderlijk interpretatiedocument.

8 Lijst van vermelde documenten

-	Regeling Kwaliteitsborging Watermeters (RKW) - Vewin	11 november 2010
-	Handboek Regeling Kwaliteitsborging Watermeters (RKW) - Vewin	7 september 2010
Richtlijn 75/33/EEG	Richtlijn 75/33/EEG van de Raad van 17 december 1974 betreffende de onderlinge aanpassing van de wetgevingen der Lidstaten inzake koudwatermeters	17 december 1974
NEN-EN 14154-1	Water meters – Part 1: General requirements	Maart 2005 + A1: 2007
BRL-K618/05	Evaluation Guideline for the Kiwa product certificate for water meters	19 maart 2004
BRL-K618/06	Evaluation Guideline for the Kiwa product certificate for water meters	21 juni 2010

I Model certificaat

Certificaat	procescertificaat KXXXXXXX/OX	 Partner for progress
	Uitgegeven	
	Vervangt	
	Pagina 1 van 2	
	Naleving regeling Kwaliteitsborging Watermeters	
	VERKLARING VAN KIWA Met dit conform het Kiwa-Reglement voor Productcertificatie afgegeven procescertificaat verklaart Kiwa dat het gerechtvaardigd vertrouwen bestaat dat de door Naam drinkwaterbedrijf uitgevoerde processen, die zijn gespecificeerd in dit certificaat voldoen aan de in BRL-K14017/02 d.d. 15 december 2011 gestelde eisen.	
	Kiwa Nederland B.V.  ing. B. Meekma directeur	
	Openbaarmaking van dit certificaat is toegestaan. Advies: raadpleeg www.kiwa.nl om na te gaan of dit certificaat geldig is.	
Kiwa Nederland B.V. Sir W. Churchill-Haan 273 Postbus 70 2280 AB RIJSWIJK Tel. 070 414 44 00 Fax 070 414 44 20 www.kiwa.nl	Certificaathouder Tel. Fax www. E-mail	Certificatieproces bestaat uit initiële en periodieke beoordeling van: • kwaliteitssysteem • proces

II Model IKB-schema of raam-IKB-schema

Controleonderwerpen	Controleaspecten	Controlemethode	Controlefrequentie	Controleregistratie
Procedures/registraraties: <ul style="list-style-type: none">• planning testen• steekproeflijst• behandeling watermeters• opvolging keuringen• verantwoordelijken en taken• kwalificatie personeel• documentenbeheer• interne audits				