

## Themablad Kwaliteitsborging NOM Keur

---

Onderwerp	Themablad Kwaliteitsborging NOM Keur
Datum	19 december 2016
Versie	versie 1.02
Auteurs	Jan Pieter van Dalen, Simon Verduijn
Auteursrechten	© Copyright 2016 door Vereniging De BredeStroomversnelling Niets uit dit handboek/ toetsingsprotocol mag oneigenlijk gebruikt of zonder toestemming gedeeld worden.
Aantal pagina's	10 pagina's inclusief deze
Deelnemers	Hans Kerkhof (BAM) Wichert de Lange (Portaal) Jan Pieter van Dalen (Niemann Raadgevend Ingenieurs)

## Context

NOM Keur op Propositie (Fase 1) gaat over de theoretische prestaties van de woning en de aannemelijkheid dat de prestaties gehaald worden, gegeven de voorgestelde conceptoplossing per type woning. NOM Keur op Toepassing (Fase 2) gaat over het borgen van de kwaliteit van het proces en het eindproduct van de realisatiefase.

Bij het realiseren van een project op basis van een (algemeen) toepasbaar NOM-concept/propositie zullen er altijd afwijkingen zijn tussen wat er daadwerkelijk gerealiseerd wordt en het (papieren)concept. Deze afwijkingen dienen in beeld gebracht te worden met de daarbij behorende effecten van deze afwijkingen op het waarmaken van de NOM Prestatieafspraken zoals vastgelegd in de overeenkomst tussen Afnemer en Aanbieder, EPV-wetgeving en andere relevante stukken.

## Doelstelling

Met fase 2 van het NOM Keur dient te worden gegarandeerd dat de afgesproken prestaties ook daadwerkelijk gehaald/gerealiseerd worden. Daarnaast is het vaststellen en aantonen van de netto warmtevraag belangrijk voor de EPV. En dat dit herleidbaar is voor Afnemers van het NOM-product.

## Wet Kwaliteitsborging Bouw

De overheid werkt aan de Wet Kwaliteitsborging Bouw. In het verlengde hiervan wordt gezocht naar een NOM Keur kwaliteitsborgingsysteem. Daarin wordt het Bouwbesluit als minimale eis en de NOM eisen als extra hoge lat gezien, die bindend is voor het NOM Keur. Extra eisenpakketten bovenop het Bouwbesluit zouden kunnen zijn; Politie Keurmerk Veilig Wonen, Passief Huis.

Het onderstaande voorstel is gebaseerd op het huidige voorstel voor de Wet op Kwaliteitsborging Bouw. Belangrijk aandachtspunt blijft dat binnen het NOM Keur en de EPV-wetgeving en zeker bij de NOM-renovatie voor woningcorporaties het afgesproken prestatiekader leidend is. Aanbieder dient aan te tonen dat de afgesproken prestaties ook daadwerkelijk behaald (kunnen) worden.

## BRL 9500-05 en ISSO 82.5

Belangrijk om te noemen is de BRL 9500-05. De BRL 9500-05 bepaalt de kwaliteitsborging van het proces van de netto warmtevraag van zeer energiezuinige woningen. Om EPV in rekening te mogen brengen moet aan de hand van metingen worden aangetoond hoeveel duurzame energie is opgewekt én worden aangetoond wat de netto warmtevraag is van de woning per vierkante meter woonoppervlak. Door middel van deze publicatie en de opnameprotocollen kan de netto warmtevraag van de woning onder standaard condities worden vastgesteld. Hiermee is deze beoordelingsrichtlijn een belangrijk onderdeel van de kwaliteitsborging zowel om de financiële grondslag van de NOM Business case aan te tonen en als leidraad voor rekenmethodiek.

## Werkwijze op hoofdlijnen

Uitgangspunt om tot een succesvolle kwaliteitsborging te komen is om in basis de verantwoordelijkheid hiervoor bij de bouwer/ontwikkelaar/aanbieder zelf te leggen. De motivatie dient bij de aanvrager van het keurmerk te liggen. Om duidelijk te maken dat het geen vrijblijvend keurmerk is zullen steekproefsgewijs controles plaatsvinden.

De Aanbieder is zelf verantwoordelijk voor de geleverde kwaliteit en het aantonen van deze kwaliteit, ambities en beloofde prestaties middels een afleverdossier. Startpunt is interne verificatie en validatie van het renovatie- of bouwproces van de Aanbieder (intern kwaliteitsborgingsysteem). De mate van bekwaamheid (goed tot iets "minder goed") waarmee dit renovatie- of bouwproces georganiseerd is bij een Aanbieder, heeft invloed op het werk dat een externe controleur/kwaliteitsborger nog aan controles dient uit te voeren om tot een volwaardig afleverdossier te komen. De inzet is om een risico-gestuurd kwaliteitsborgingsysteem op te zetten. De aanbieder benoemt de (grootste) risico's van het product, waarna keuring zich toespitst op die risico's.

Een externe controleur/kwaliteitsborger verifieert en controleert de Aanbieder en baseert zich hierbij op de aangereikte bewijslast. Hij houdt zelf controle door middel van steekproeven tijdens de realisatiefase. De externe kwaliteitsborger wordt ingehuurd door de Aanbieder. Hij levert een verklaring bij het Afleverdossier waarin hij verklaart dat de NOM -propositie (inclusief afwijkingen op projectniveau van de oorspronkelijke Propositie) is uitgevoerd en gerealiseerd zoals beschreven in het Afleverdossier. Uiteindelijk keurt hij dit Afleverdossier goed of af.

Het eindresultaat is een Afleverdossier van ieder project (as built / aanbiedingsdossier). Daarmee kan de Aanbieder aantonen dat de afgesproken ambities in het NOM Keur op Propositie en in de contractueel vastgelegde prestatiegaranties ook daadwerkelijk gerealiseerd zijn (of kunnen worden tijdens de gebruiksfase).

Dit Afleverdossier is in het belang van zowel de Aanbieder als Afnemer. Bij een dispuut over met name de energieprestatie van de woning tijdens de gebruiksfase met (bijvoorbeeld) de bewoner kan het Afleverdossier de bewijslast leveren dat het (renovatie)NOM-product op juiste wijze is gerealiseerd.

Het NOM Keur op Toepassing wordt getoetst op onder meer de volgende onderdelen:

- Daadwerkelijke aanwezigheid van onvoorwaardelijke elementen van de NOM Keur op Propositie (Fase 1);
- Kwaliteitsborgingsplan voor hoe tijdens de toepassing tot de beloofde productprestaties te komen (waarbij de bewijslast bij de productaanbieder ligt);
- Benodigde afspraken (contracten), documentatie, apparatuur en bedrijfsinrichting om Fase 3 (Nom Keur Levensduur) met goed gevolg te kunnen starten. Hier vallen onder andere onder: monitoringssysteem, gebruikershandleiding, (afspraken over een) klantenservice.
- Kwaliteitstoets van het gerealiseerde product (Afleverdossier/ as built dossier: met daarin o.a. metingen, foto's)

#### Rolverdeling actoren

	Actor / Borgingsniveau	Partij	Toelichting
1	Aanbieder Intern kwaliteitssysteem	Bouwer / Aanbieder die op basis van het eigen kwaliteitsplan en een gecontroleerd bouwproces de kwaliteit garandeert. (Hoe beter georganiseerd, hoe minder externe controle nodig is)	Het Kwaliteitsplan beschrijft het gehele systeem van kwaliteitsborging van de Aanbieder. Met daarin beschreven o.a. de diverse rollen van partijen, te leveren bewijslast (o.a. keuringen, metingen).
2	Externe kwaliteitsborger	Technisch inhoudelijk partij voor vaststelling van de interne borgingsresultaten van de Aanbieder (proces) en steekproeven (product)	Audits: "keuring van de keuring", de externe kwaliteitsborger kan de interne kwaliteitschecks van de Aanbieder controleren en valideren. Daarnaast kan de externe kwaliteitsborger steekproefsgewijs op basis van de risicolijsten audits uitvoeren tijdens de realisatie (op



			<p>locatie) van de Aanbieder. De externe kwaliteitsborger levert uiteindelijk op basis van bovengenoemde acties een verklaring van kwaliteit.</p> <p>De frequenties van de (externe) audits zijn afhankelijk van de kwaliteit van het interne kwaliteitsproces. (hoe beter georganiseerd, hoe minder externe controle nodig is).</p>
3	Stroomversnelling NOM Keur	Beheerder NOM Keur, inhoudelijke aspecten (maatlat), beoordelaar van de audits op systeem- en procesniveau.	Toewijzen NOM Keur. Systeem beheerder, ontwikkelaar Maatlat NOM

NOM Keur Toepassing wordt aangevraagd op het moment dat Aanbieder een Propositie gaat realiseren in een project. Graag tijdens de voorbereidende fase van de realisatie.

Stap 1	Als een NOM Keur op Propositie houder de propositie toepast in een concreet project, informeert deze de Stroomversnelling tijdig. Dan wordt de procedure gestart voor NOM Keur op Toepassing voor het betreffende project.
Stap 2	Stroomversnelling stuurt Afnemer en Aanbieder binnen 3 werkdagen na het telefoongesprek een bevestiging van start van het keuringsproces.
Stap 3	Aanbieder volgt gedurende de voorbereiding en uitvoering van het project het eerder opgestuurde Handboek NOM Keur.
Stap 4	Aanbieder contracteert een externe kwaliteitsborger (of heeft dat al in een eerder stadium gedaan) die het tijdens uitvoering te produceren Afleverdossier controleert en meldt aan Afnemer welke partij hiertoe gecontracteerd is. Het staat Aanbieder vrij om de externe kwaliteitsborger een kleiner of groter deel van de kwaliteitsborging uit te laten voeren. De minimale eis voor NOM Keur op dit vlak is dat een externe kwaliteitsborger naar het Afleverdossier heeft gekeken en daar een advies over formuleert.
Stap 5	Afnemer meldt het project voorafgaand aan de uitvoering via de website aan bij Stroomversnelling en geeft daarbij tevens aan welke externe kwaliteitsborger door Aanbieder is gecontracteerd.
Stap 6	<p>Stroomversnelling bepaalt of door Aanbieder een aanvullende factuur betaald dient te worden voor het NOM Keur op Toepassing.</p> <p>Een aanvullende factuur is niet benodigd;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Indien er geen eerder project is uitgevoerd met het betreffende NOM Keur op Propositie;</li> <li>- Of het laatste project geen noemenswaardige problemen aan het licht bracht;</li> <li>- En er niet meer dan zes projecten (één volledige plus vijf beperkte toetsingen) zijn getoetst.</li> </ul> <p>Indien al eerder een project is uitgevoerd én het laatste project bracht noemenswaardige problemen aan het licht, of er zijn al meer dan zes projecten getoetst (één volledige plus vijf beperkte toetsingen) stuurt Stroomversnelling binnen 3 werkdagen na ontvangst van de melding een aanvullende factuur voor NOM Keur op Toepassing aan Aanbieder.</p>
Stap 7	Aanbieder betaalt, indien van toepassing, binnen 14 dagen na ontvangst de factuur.

<b>Stap 8</b>	<p>Stroomversnelling stelt binnen 1 week na ontvangst van de keuringsaanvraag, dan wel betaling van de factuur indien van toepassing, een Panel samen dat de keuringsaanvraag gaat beoordelen. Daarbij geeft het bij het Panel aan hoeveel eerdere projecten van de betreffende NOM-propositie zijn gekeurd en wat de resultaten daarvan zijn. In dit Panel zitten geen leden die door Aanbieder zijn gecontracteerd als externe kwaliteitsborger.</p> <p><b>INDIEN NOG GEEN PROJECT IS GEKEURD EN/OF DE LAATSTE BRACHT NOEMENSWAARDIGE PROBLEMEN AAN HET LICHT:</b> Ga naar Stap 9</p> <p><b>INDIEN ÉÉN OF MEER PROJECTEN ZIJN GEKEURD EN DE LAATSTE BRACHT GEEN NOEMENSWAARDIGE PROBLEMEN AAN HET LICHT:</b> Ga naar Stap 12</p>
<b>Stap 9</b>	<p>Aanbieder stuurt Stroomversnelling tenminste 3 en uiterlijk 6 maanden na aflevering van het project:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Ingevuld Invulformulier, waarop de waarden, die bij NOM Keur op Propositie voor een standaardwoning zijn ingevuld, zijn gecorrigeerd voor de daadwerkelijke woningen in het project. Daarbij dient dit te gebeuren voor tenminste twee tussenwoningen en één hoekwoning (indien van toepassing), zie ook ISO 82.5. De woningen zijn aan te wijzen door Afnemer of onafhankelijke externe kwaliteitsborger.</li> <li>b. Bewijslast van de waarden zoals ingevuld op het Invulformulier en volgens de bewijslasteisen zoals beschreven in het Handboek NOM Keur. Alle bewijslast dient door Aanbieder te worden samengevoegd tot maximaal één word/pdf-bestand en één Excel-bestand.</li> <li>c. Klantreview 0-Meting, zoals gedefinieerd in het Handboek NOM Keur.</li> <li>d. Afleverdossier, zoals gedefinieerd in het Handboek NOM Keur.</li> <li>e. Oplegnotitie op het Afleverdossier door de gecontracteerde externe kwaliteitsborger, zoals gedefinieerd in het Handboek NOM Keur.</li> </ol>
<b>Stap 10</b>	<p>Stroomversnelling legt binnen 3 dagen na ontvangst alle documenten voor aan het Panel.</p>
<b>Stap 11</b>	<p>Panel voert binnen 6 weken na ontvangst een steekproef uit (of laat dit uitvoeren) om het door de externe kwaliteitsborgers beoordeelde Afleverdossier te bevestigen. Onderdeel van deze steekproef is:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Bezoek op locatie bij elk project (tenminste het eerste jaar van NOM Keur)</li> <li>b. Blowertest 3 keer per 20 projecten;</li> <li>c. Infraroodtest 3 keer per 20 projecten;</li> </ol>

	<p><b>VERDER:</b> Ga naar Stap 14</p>
<b>Stap 12</b>	<p>Aanbieder stuurt Stroomversnelling tenminste 3 en uiterlijk 6 maanden na aflevering van het project:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Afleverdossier, zoals gedefinieerd in het Handboek NOM Keur.</li> <li>Beoordeling van het Afleverdossier door de gecontracteerde externe kwaliteitsborger.</li> <li>Klantreviews, zoals gedefinieerd in het Handboek NOM Keur.</li> </ol>
<b>Stap 13</b>	<p>Panel bevestigt binnen 2 weken na ontvangst de bevindingen uit het door de externe kwaliteitsborgers beoordeelde Afleverdossier door Afnemer te bellen met de vraag "Hoe is het project gegaan?".</p> <p>De uitkomsten van de Klantreviews en het gesprek met de Afnemer kunnen grond zijn om bij het volgende project een volledige keuring te vereisen.</p> <p>Het Panel dient in dat geval van mening te zijn dat er te veel is fout gegaan om met een simpele keuring toe te kunnen. De opgestuurde documenten worden verder niet inhoudelijk beoordeeld maar slechts gearchiveerd voor referentie.</p>
<b>Stap 14</b>	<p>Het Panel beoordeelt binnen 1 week na bevestiging/onderzoek van het Afleverdossier of de aanvraag:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>volledig is; en</li> <li>voldoet aan de eisen voor NOM Keur op Toepassing.</li> </ol> <p>Daarnaast kijkt het Panel subjectief naar het project met het oog op het vergroten van de leerervaring. Deze subjectieve blik kan geen grond voor afwijzing zijn.</p> <p><b>INDIEN JA:</b> Ga naar Stap 19 <b>INDIEN NEE:</b> Ga naar Stap 15</p>
<b>Stap 15</b>	<p>Indien de aanvraag niet volledig is, het Panel aanvullende vragen heeft of de aanvraag onvolkomenheden bevat, geeft het Panel dit per ommegaande aan bij de Aanbieder.</p>
<b>Stap 16</b>	<p>Aanbieder heeft in dat geval 2 weken, na de reactie van het Panel, om de aanvraag aan te vullen, te verbeteren en/of vragen te beantwoorden. Hiertoe herziet het de eerder aangeleverde documenten. Verschillen met de eerste versie van deze documenten dienen zichtbaar te worden gemaakt.</p>
<b>Stap 17</b>	<p>Het Panel beoordeelt binnen 2 weken na ontvangst van de vernieuwde documenten of de aanvraag:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>volledig is; en</li> <li>voldoet aan de eisen voor NOM Keur op Toepassing.</li> </ol>



	<p>INDIEN JA: Ga naar Stap 19</p> <p>INDIEN NEE: Ga naar Stap 18</p>
Stap 18	<p>Het Panel geeft binnen 2 weken na ontvangst van de vernieuwde documenten een negatief advies aan Stroomversnelling inzake het NOM Keur op Toepassing van de betreffende aanvraag. Bij dit advies wordt aangegeven op welke punten de aanvraag niet voldoet.</p>
Stap 19	<p>Het Panel geeft binnen 2 weken na ontvangst van de documenten een positief advies aan Stroomversnelling inzake het NOM Keur op Toepassing van de betreffende aanvraag. Bij dit advies wordt aangegeven op welke punten de Aanbieder, gezien de specifieke propositie, extra zal moeten letten bij Levensduur.</p>
Stap 20	<p>Stroomversnelling besluit, op basis van het advies van het Panel, binnen 1 week na ontvangst van het besluit van het Panel, of het NOM Keur op Toepassing voor het betreffende project aan Aanbieder wordt toegekend. Indien het besluit van Stroomversnelling afwijkt van het advies van het Panel, worden de argumenten om dit te doen omschreven. Het Panel wordt hiervan op de hoogte gesteld en kan hierover in overleg treden met Stroomversnelling.</p> <p>INDIEN JA: Ga naar Stap 23</p> <p>INDIEN NEE: Ga naar Stap 21</p>
Stap 21	<p>Stroomversnelling stelt Aanbieder per ommegaande op de hoogte van het besluit en de reden(en) waarom het NOM Keur op Toepassing niet toegekend wordt en doet daarnaast een voorstel voor vervolg. Onderdeel van dit voorstel is in elk geval een inschatting van het benodigde proces en de daarbij behorende kosten voor de Aanbieder om toch tot een NOM Keur op Toepassing te komen. De toekenningsbeslissing van Stroomversnelling kan indien gewenst via de in het Reglement beschreven arbitrageprocedure worden aangevochten.</p>
Stap 22	<p>Aanbieder besluit over hoe verder te gaan en maakt dit bij Stroomversnelling kenbaar.</p> <p>VERDER: Stop of ga naar Stap 6</p>
Stap 23	<p>Stroomversnelling:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. stelt Aanbieder per ommegaande op de hoogte van het besluit en op welke punten de Aanbieder, gezien diens project, extra zal moeten letten bij Levensduur.</li> <li>b. stuurt Aanbieder binnen 1 week na het besluit een certificaat waarop wordt aangegeven dat de getoetste NOM propositie van Aanbieder het NOM Keur op Toepassing heeft ontvangen. Hierop staat de versie van het</li> </ol>

	<p>NOM Keur waarop getoetst is en de geldigheidsduur van het uitgereikte NOM Keur op Toepassing vermeld.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>c. stuurt Aanbieder binnen 1 week na het besluit promotiemateriaal waarmee Aanbieder publiekelijk duidelijk kan maken dat diens getoetste project het NOM Keur op Toepassing heeft ontvangen. Onderdeel hiervan is tenminste het door Stroomversnelling geregistreerde NOM Keur beeldmerk specifiek voor NOM Keur op Toepassing.</li><li>d. neemt het getoetste project van Aanbieder binnen 1 week na het besluit op in het publieke register van NOM Keur houders. Hierin staat de Aanbieder, de versie van het NOM Keur waarop getoetst is en de geldigheidsduur van het uitgereikte NOM Keur op Toepassing (voor zolang NOM Keur op Levensduur geen gekke dingen aan het licht brengt) vermeld.</li></ul> <p>VERDER: NOM Keur op Levensduur</p>
--	--