



Erkenningsregeling

Info en reglement

Versie DN16-0118w



INHOUD

Achtergrond van het Keurmerk Vertrouwd Onderhoud	3
Doel van het Keurmerk Vertrouwd Onderhoud	3
Betrokken partijen bij het Keurmerk Vertrouwd Onderhoud	5
KVO Auditor	5
KVO technisch auditor	5
Technisch beheerder	5
Opdrachtgever	6
Leverancier	6
Preferred supplier	6
Geschillencommissie	7
De leverancier	8
1. De pluspunten	8
2. Selectieprocedure	8
3. Structurele beoordeling	9
4. Controle werkzaamheden tijdens het werk	9
5. Commerciële en bedrijfsmatige voordelen	10
6. Zekerheden volgens het Keurmerk Vertrouwd Onderhoud	11
7. Aanmelden bij het Keurmerk Vertrouwd Onderhoud	11
8. Certificaten	12
Bijlagen	13
Bijlage 1: Klantvriendelijke gedragscode Keurmerk Vertrouwd Onderhoud	14
Goed werkgever- en opdrachtnemerschap	14
Klachtenprocedure	15
Offerte en contractvorming	17
Bijlage 2: Reglement erkenningsregeling Keurmerk Vertrouwd Onderhoud	19



ACHTERGROND VAN HET KEURMERK VERTROUWD ONDERHOUD

Vanuit de behoefte van opdrachtgevers om zekerheid te krijgen over de kwaliteit, professionaliteit en continuïteit van leveranciers en uitvoerders van onderhoud, is het Keurmerk Vertrouwd Onderhoud ontwikkeld. Doordat steeds vaker middels internet en andere digitale kanalen naar leveranciers wordt gezocht en offertes gevraagd, bestaat ook een toenemende vraag naar betrouwbare informatie. Het keurmerk spant zich in deze te leveren en garanderen.

Deelnemers aan het keurmerk zijn bedrijven die beroepsmatig bezig zijn met het verrichten van werkzaamheden voor (ver)bouw en onderhoud van onroerend goed. Alle schakels vanaf toe te passen producten, middels een duidelijk aanbestedingstraject tot en met de oplevering van het uitgevoerde werk, zijn van invloed.

Vanuit de praktijk blijkt dat het continu bewaken en bijsturen van het hele proces in deze keten, meerwaarde biedt voor het beheer en onderhoud van het onroerend goed. Door dit te optimaliseren blijkt dat de kosten structureel omlaag kunnen. Daarbij is voor leveranciers de wetenschap dat in het gunningstraject niet (alleen) de prijs, maar de werkelijke kosten bepalend zijn, een uitdaging om zich aan te sluiten. Hierdoor ontstaat er niet alleen een win-win situatie voor klant en leverancier, maar ook ruimte voor innovatie. Deze krachtenbundeling levert ook een gezamenlijke inkoopkracht op, die alle betrokken partijen zeker ten goede zal komen.

DOEL VAN HET KEURMERK VERTROUWD ONDERHOUD

Stichting Keurmerk Vertrouwd Onderhoud streeft de volgende doelstellingen na:

- het herkenbaar maken van de kwaliteit van uitvoerende bedrijven op het gebied van (ver)bouw en onderhoud van onroerend goed
- het bieden van waarborgen aan de opdrachtgevers
- het profileren van de bedrijfstak
- het stimuleren van verbetering van relevante bedrijfsprocessen voor een goede bedrijfsvoering
- het bieden van commerciële- en inkoop voordelen vanuit het KVO-netwerk

Alle eisen die gesteld worden aan de relevante bedrijfsprocessen van de deelnemende bedrijven, staan omschreven in de erkenningsregeling onder het onderdeel 'de leverancier', waarvan tevens de klantvriendelijke gedragscode voor KVO bedrijven een onderdeel uitmaakt.

Het Keurmerk streeft ernaar om alle betrokken partijen voordeel te bieden in het complete proces van onderhoud van vastgoed. Voor de opdrachtgever staat maximale ontzorging centraal. De keuze voor een KVO leverancier, begint met een zoveel mogelijk gestandaardiseerde procedure, waarin de stappen van het proces helder zijn weergegeven. De (uitvoerende) leverancier geniet voordeel door mogelijk collectieve inkoop en onafhankelijke beoordeling van zijn relevante bedrijfsprocessen.

Tevens stelt Stichting Keurmerk Vertrouwd Onderhoud zichzelf als doel het aanbod en de diversiteit in gecertificeerde bedrijven per categorie onderhoud en (ver)bouw zo groot mogelijk te maken, zonder de doelstelling van waarborgen aan opdrachtgevers uit het oog te verliezen. Daarbij zullen erkenningsregeling en certificatie eisen zo transparant mogelijk zijn. Deze doelstelling vraagt ook een voortdurend streven naar een hoge kwaliteit van geleverd werk, met goede producten tegen zo laag



mogelijk kosten, zodat de leverancier een optimale prestatie levert en de opdrachtgever waar voor zijn geld krijgt.

Stichting Keurmerk Vertrouwd Onderhoud zal zich inspannen om de product- en diensten ontwikkeling voor alle partijen te optimaliseren en onder de aandacht te brengen. Uitgangspunt hierbij is dat opdrachtgevers in hun zoektocht naar kwaliteit en zekerheid, en deelnemende bedrijven in het inspelen hierop, door middel van het keurmerk elkaar weten te vinden. Leveranciers worden gestimuleerd om, wanneer opdrachten deels buiten de eigen competenties vallen, andere deelnemende leveranciers van het keurmerk in te schakelen.

Met deze doelstellingen beoogt de Stichting Keurmerk Vertrouwd Onderhoud het profileren van de bedrijfstak als geheel, met daarbinnen de focus op de belangen van de deelnemers. Uiteindelijk zal daardoor 'profilieren' resulteren in 'profiteren'. En dat voor alle betrokkenen in de keten.



BETROKKEN PARTIJEN BIJ HET KEURMERK VERTROUWD ONDERHOUD

KVO AUDITOR

De KVO Auditor treedt namens het Keurmerk op als verantwoordelijke voor zowel de beoordeling van de aanmelding van leden, alsmede de uitvoering van de initiële en reguliere audits. Ook zaken als het up-to-date houden van het register van deelnemende bedrijven, documenten e.d., het proces rond de afhandeling van klachten en garantieclaims, alsmede de toetsing van de KVO technisch inspecteurs, is de taak van de KVO Auditor. De KVO Auditor voldoet tenminste aan de volgende eisen:

- a. De KVO Auditor heeft voldoende kennis en ervaring in het beoordelen van bedrijfsprocessen, financiële vastleggingen en rapportages, wet- en regelgeving en personeels- en salarisadministratie.
- b. De KVO Auditor is volledig onafhankelijk ten opzichte van de te auditen organisaties en personen.
- c. De KVO Auditor beschikt over de volgende eigenschappen: communicatieve vaardigheden, vasthoudendheid, analytisch vermogen en heeft geen vooroordelen.
- d. De KVO Auditor is volledig op de hoogte van de procedures en is in staat vragen hierover te beantwoorden en informatie te verstrekken.

KVO TECHNISCH AUDITOR

De KVO Technisch auditor heeft als functie namens het Keurmerk (project)werkzaamheden te controleren. Dit kan steekproefsgewijze of op verzoek van de opdrachtgever worden gedaan. Een KVO technisch inspecteur dient aan een aantal eisen te voldoen:

- a. De KVO inspecteur heeft een bewezen staat van dienst in relatie tot de omvang van het project.
- b. De KVO inspecteur beoordeelt alle relevante documentatie rondom het offerte- en opdrachtproces en legt deze indien nodig digitaal vast.
- c. De KVO inspecteur heeft in voorkomende gevallen een bemiddelende rol tussen opdrachtgever en (uitvoerende) leverancier en is in staat om deze rol onafhankelijk en objectief uit te oefenen. Uitgangspunt hierbij is om te allen tijde een, voor alle betrokkenen, zo optimaal mogelijke uitvoering te bereiken.
- d. De KVO inspecteur maakt een verslag van alle controle bezoeken op het werk en levert het verslag ook aan opdrachtgever en leverancier aan.

TECHNISCH BEHEERDER

De Technisch beheerder is een intermediair, welke namens een opdrachtgever zich toelegt op één of meerdere van de volgende taken en/of verantwoordelijkheden:

- a. Het opstellen van onderhoudsbeleid, bijvoorbeeld door het opstellen van meerjaren onderhoudsplannen en het bewaken en uitvoeren hiervan.
- b. Het opstellen van werkomschrijvingen en werkplannen, alsmede het schrijven van bestekken.



- c. Het uitvragen van en adviseren over offertes van leveranciers.
- d. Het uitvoeren van technische begeleiding, opnamen en inspecties voor, tijdens en na onderhouds-, bouw- en verbouwwerkzaamheden, inclusief de verslaglegging hiervan.

OPDRACHTGEVER

Indien in dit reglement wordt gesproken van 'opdrachtgever', betreft dit geen opdrachtgever van KVO zelf, maar van één van de bij het keurmerk aangesloten leveranciers. KVO kan wel de opdrachtgever vooraf informeren over de meerwaarde van bij het keurmerk aangesloten leveranciers. De opdrachtgever heeft vrije keuze voor de inzet van een KVO leverancier. Als opdrachtgever een eigen leverancier voorstelt, kan deze zich aansluiten bij het KVO. De leverancier doorloopt dan alle relevante procedures en de uitkomst wordt aan opdrachtgever meegedeeld. Als een leverancier niet voldoet aan de eisen, wordt een opdracht niet onder verantwoordelijkheid van het KVO uitgevoerd.

LEVERANCIER

De in dit reglement beschreven leveranciers betreffen de aangesloten leden van het KVO. Leveranciers kunnen zich aansluiten om reden van kwaliteit, professionaliteit en commerciële overwegingen. Daarnaast biedt het KVO leveranciers een inkoopvoordeel. Dit omdat het KVO richting product- en toeleveranciers als inkooporganisatie van de aangesloten uitvoerders zal optreden. Vanwege de te realiseren volumes is het mogelijk om een maximaal inkoopvoordeel te behalen.

Maakt de leverancier gebruik van onderaannemers, ingeleend personeel, uitzendkrachten, zzp-ers of elke andere vorm van extern verkregen medewerkers (in het geval de leverancier een zgn. loketfunctie vervult), dan zal het KVO deze beoordelen conform de eisen welke gesteld worden aan de leverancier zelf. Tevens zal het gebruik maken van goedgekeurde (model) overeenkomsten en het toepassen van maatregelen op het gebied van aansprakelijkheidstelling voor belasting-/premie-afdrachten moeten worden aangetoond. De leverancier is te allen tijde eindverantwoordelijk voor de werkzaamheden en alle daaruit voortvloeiende verplichtingen van de ingezette medewerkers, zowel eigen als ingeleend.

PREFERRED SUPPLIER

Een preferred supplier is een toeleverancier waarmee het KVO afspraken heeft gemaakt over product samenstelling, kwaliteit, verwerkings- en toepassingsvoorschriften, alsmede garantie-bepalingen. Door de beheersing van de hele keten van 'materiaal tot en met oplevering van het werk', is het mogelijk om voor alle betrokken partijen meerwaarde te bieden. Het KVO heeft daarbij een onafhankelijke positie en rol in het gehele proces en gedurende de gehele doorlooptijd van toepassing tot oplevering, nazorg en garantieverlening. De selectie van preferred suppliers vindt plaats op basis van ruime ervaring met de toe te passen producten en/of materialen. Hierbij worden duidelijke en opvolgbare afspraken gemaakt en vastgelegd.



GESCHILLENCOMMISSIE

De geschillencommissie van het KVO bestaat uit tenminste 3 personen. De samenstelling is als volgt: een bestuurslid van het KVO en/of een KVO auditor, een KVO technisch auditor en indien gewenst een (vakinhoudelijk) KVO leverancier. Indien de aard van het geschil daartoe aanleiding geeft, zal de geschillencommissie uitgebreid kunnen worden met specialisten, bijvoorbeeld een jurist of accountant.

Een beroep op de geschillencommissie kan worden gedaan in de volgende gevallen:

- a. Door een opdrachtgever in geval van geschillen aangaande de uitvoering van het werk, of afwijkingen ten opzichte van bestek, werkomschrijving, tekening, materiaalgebruik e.d. Uiteraard dient vooraf eerst met leverancier een klachtenbehandeling te hebben plaatsgevonden, waaruit geen (redelijke) oplossing is voortgekomen. Voorwaarde om een klacht over (het werk van) een leverancier in te dienen, is dat het gaat over of verband houdt met werkzaamheden welke onder KVO certificaat van werk worden of zijn uitgevoerd.
- b. Door een leverancier in geval van een besluit tot het opleggen van een sanctie zoals bedoeld in artikel 18 van de erkenningsregeling. Hierbij zal te allen tijde een door stichting KVO aangewezen jurist in de geschillencommissie plaatsnemen.



DE LEVERANCIER

1. DE PLUSPUNTEN

- + (Extra) professionele uitstraling door gebruik van het kwaliteitskeurmerk
- + Vermelding op de website van KVO
- + Onderdeel uitmaken van de kwaliteitscampagne van KVO
- + Kostenverlaging door goed beheer van kosten
- + Inkoopkracht door bundeling
- + Onafhankelijke beoordeling van de relevante bedrijfsprocessen
- + KVO zekerheden voor opdrachtgever
- + Bemiddeling in geval van geschillen
- + Commerciële voordelen
- + Marketing activiteiten

Bij onderdeel 5 worden deze verder uitgewerkt weergegeven.

2. SELECTIEPROCEDURE

Door het Keurmerk wordt een strenge selectieprocedure aangehouden voordat een (toe) leverancier zich mag aansluiten. Hiermee krijgt de leverancier gratis een onafhankelijke beoordeling van zijn relevante bedrijfsproces. Deze beoordeling leidt tot een ondertekende overeenkomst, waarin alle relevante afspraken zijn vastgelegd. De beoordeling betreft o.a. de volgende elementen:

- a. Er vindt controle plaats van de financiële positie, waarbij een risico inschatting wordt gemaakt in relatie tot de te verwachten aanneemsommen;
- b. Er vindt een controle plaats op inschrijving KvK, deponeren jaarrekening, afgesloten verzekeringen en voldoen aan wettelijke verplichtingen (o.a. in het kader van keten- en inlenersaansprakelijkheid);
- c. Er dienen minstens drie relevante en recente referenties te worden opgegeven voor een beoordeling van de kwaliteit van reeds uitgevoerd werk;
- d. Er worden afspraken gemaakt met betrekking tot de aanlevertijd van offertes (binnen 10 werkdagen), reactiesnelheid op vragen en klachten (binnen 5 werkdagen), format van aanleveren offertes e.d. volgens de KVO norm;
- e. Er wordt vastgesteld of er een procedure is voor schademeldingen of klachten- en geschillenregeling. Tevens wordt gecontroleerd of deze in lijn is met de KVO eisen. Zo niet dan dient deze te worden opgesteld of aangepast;
- f. De bestaande garantieregelingen worden beoordeeld en er worden afspraken gemaakt over hoe dient te worden omgegaan met garantie werkzaamheden;
- g. Scannen van algemene leveringsvoorwaarden van leverancier;
- h. Er wordt gekeken naar de grootte van het bedrijf (aantal uitvoerende personeelsleden in vaste dienst en ingeleende medewerkers/zzp-ers).



3. STRUCTURELE BEOORDELING

Jaarlijks vinden reguliere audits plaats om zo de kwaliteit te waarborgen en eventuele afgesproken aanpassingen te bezien. Beoordeling vindt plaats volgens een uitgebreide checklist. Op basis hiervan wordt een score bepaald die kan worden meegenomen in het advies aan de opdrachtgevers bij een offerte advies. Als de score onvoldoende is, dan krijgt men een kans om de aandachtspunten en/of tekortkomingen te verbeteren. Er zal een verbetertermijn afgesproken worden, lukt het de leverancier niet dan zal hij (al dan niet tijdelijk) uit het Keurmerk geweerd worden. De volgende zaken worden o.a. beoordeeld:

- a. Offereert men wat gevraagd is. Houdt de leverancier zich aan de omschrijving en hoeveelheden. Bouwt de leverancier geen onzekerheden in zijn offerte in, waar in de uitvoering discussie over kan ontstaan;
- b. Bevat een werkplan minimaal een voldoende gedetailleerde omschrijving van het werk, geplande tijd, te gebruiken materialen en vermelding van normen die gehanteerd worden;
- c. Is de leverancier innovatief, ofwel offereert hij ook wel eens een alternatief met onderbouwing. Hoe vaak is een leverancier met een innovatieve oplossing gekomen;
- d. Houdt men zich aan de gemaakte procesafspraken. Wordt de afgesproken planning nagekomen en wordt er adequaat gereageerd op afwijkingen;
- e. Heeft de leverancier de juiste houding voor een KVO deelnemer, dat wil zeggen, eerst een probleem oplossen zodat de opdrachtgever geholpen is en achteraf vaststellen waar het mis ging;
- f. Voldoet de leverancier nog aan de vereisten van het KVO met betrekking tot zijn financiële positie ten opzichte van de gerealiseerde aanneemsom;
- g. Voldoet de leverancier aan alle wettelijke en KVO vereisten zoals WKA en IA, AVB- en CAR-verzekering e.d. Heeft de leverancier tijdig aan zijn updateplicht hiervoor voldaan.

4. CONTROLE WERKZAAMHEDEN TIJDENS HET WERK

Tijdens de uitvoering van de werkzaamheden zal er vanuit het KVO, steekproefsgewijze, controles van en op de werken plaatsvinden. Ook kunnen er na het opleveren van de werken controles worden uitgevoerd. Opdrachtgevers kunnen ook om een controle verzoeken. Afhankelijk van de aard van het verzoek en de omvang van werkzaamheden, kan het KVO hiervoor kosten aan de opdrachtgever berekenen, gebaseerd op de bestede tijd en altijd vooraf afgestemd. Voor het uitvoeren van de steekproeven en controles worden o.a. het reglement erkenningsregeling KVO, de Klantvriendelijke Gedragscode, de van toepassing zijnde audit checklist en/of het controleplan van Centraal Bureau Bouwbegeleiding gebruikt. Er zal worden gecontroleerd op o.a. de volgende onderdelen:

- a. Worden de werkzaamheden conform de opdrachtspecificaties (werkplan) uitgevoerd;
- b. Is er voldoende overleg bij afwijkingen van het werkplan;
- c. Is de kwaliteit van het uitgevoerde werk voldoende. Houdt de leverancier zich aan de voorgeschreven eisen van de gebruikte materialen, zoals verf-technisch advies, CBB, etc.;
- d. Worden de opmerkingen van de KVO inspecteur die vastgelegd zijn in een bezoekverslag opgevolgd;



- e. Hebben de medewerkers de juiste papieren, zodat de opdrachtgever geen kans loopt op boetes, het stilleggen van werk, etc.;
- f. Worden de veiligheidsvoorschriften nageleefd en/of direct actie ondernomen als de KVO inspecteur aanwijzingen geeft.

5. COMMERCIEËLE EN BEDRIJFSMATIGE VOORDELEN

Deelname aan het keurmerk KVO biedt de leverancier een aantal commerciële en bedrijfsmatige voordelen. Naast het feit dat een leverancier meelift op de kracht van een landelijk keurmerk, worden er ook allerlei directe voordelen geboden.

- a. Het geeft de leverancier een professionele uitstraling naar de markt en tevens laat de leverancier daarmee zien zelf te streven naar een hoge kwaliteit van geleverd werk;
- b. De leverancier is onderdeel van de kwaliteitscampagne van het keurmerk;
- c. De bijbehorende vermelding op de KVO website bevordert de naamsbekendheid van de leverancier, alsmede de vindbaarheid op internet;
- d. Doordat leveranciers het Keurmerk Vertrouwd Onderhoud naar hun opdrachtgevers communiceren, zullen alle deelnemers hiervan profiteren in de vorm van herkenbaarheid en naamsbekendheid;
- e. De leverancier kan gebruik maken van de collectieve inkoopkracht van het KVO voor de inkoop van omzet-gerelateerde producten en diensten. Het inkoopvoordeel kan verder oplopen indien er gewerkt wordt met omzetstaffels. Uitgangspunt is dat het minimale inkoopvoordeel hoger is dan bij eigen inkoop;
- f. Door bepaalde bedrijfskosten via het keurmerk gezamenlijk te contracteren kunnen leveranciers in de prijsvoordelen hiervan delen;
- g. Aangezien er zekerheid bestaat over de geleverde kwaliteit van de leverancier, krijgt deze meer mogelijkheden op de markt. Hierdoor hoeft de leverancier zich niet meer te bewijzen, maar doet dit door gebruik te maken van de uitstraling van het KVO;
- h. Het periodiek en onafhankelijk beoordelen van de relevante bedrijfsprocessen en de bewaking ervan, geeft de leverancier een steun in de rug om tot optimale bedrijfsresultaten te komen. De aanwijzingen en, waar nodig, bijsturing zullen hieraan een belangrijke bijdrage vormen;
- i. De leverancier maakt gebruik van producten waarvan de garantie goed is geregeld tussen het KVO en de productleverancier;
- j. De leverancier wordt geïnformeerd over nieuwe ontwikkelingen en kan gebruik maken van kennisuitwisseling via het KVO.
- k. Juridische ondersteuning tegen (standaard) scherpe tarieven, zowel interne als externe zaken, zoals screening algemene voorwaarden, contracten, arbeidsovereenkomsten en incasso-ondersteuning.
- l. Middels marketing gerichte activiteiten: het verzamelen en doorgeleiden van offerte-aanvragen van opdrachtgevers vanuit de markt, alsmede het, voor alle betrokken partijen, optimaliseren van het digitale proces hiervan.



6. ZEKERHEDEN VOLGENS HET KEURMERK VERTROUWD ONDERHOUD

Gebruik maken van een KVO leverancier biedt een opdrachtgever een aantal zekerheden.*

Het streven is om middels screening en auditing optimale zekerheden te geven. Zoals al eerder vermeld, betreft dat procesmatige en controlerende zekerheden. Keurmerk Vertrouwd Onderhoud handelt hierbij nadrukkelijk niet in de hoedanigheid van hoofdaannemer. De zekerheden gelden alleen wanneer er een, door de uitvoerend leverancier ondertekend, KVO certificaat van werk aanwezig is.

- a. Klantvriendelijke Gedragscode. Het KVO heeft een gedragscode opgesteld waaraan de aangesloten leveranciers zich dienen te conformeren. Een leverancier die zich niet aan deze gedragscode houdt, loopt het risico te worden geroyeerd als lid. Dit is naast de eerder genoemde kwalitatieve elementen met name een gedragselement;
- b. De opdrachtgever heeft zekerheid over de uitvoering van het werk, waarbij werkplan, prijs en kwaliteitsniveau goed zijn vastgelegd tussen partijen;
- c. Indien een uitvoerende leverancier het werk na de start wegens dringende omstandigheden niet meer kan uitvoeren volgens het afgesproken werkplan en kwaliteit, zal KVO zich inzetten om de werkzaamheden te laten hervatten door een andere leverancier. Hierbij wordt gestreefd om hetzelfde werkplan, prijs en kwaliteit zoveel mogelijk te handhaven**;
- d. Keurmerk Vertrouwd Onderhoud geeft garantie op het werk en de gebruikte materialen, conform de garantiebepalingen van de fabrikant;
- e. Het KVO is voortdurend bezig met product- en diensten ontwikkeling om het resultaat van de inspanningen voor alle partijen te optimaliseren;
- f. Gegarandeerde oplossing van schade cq klachten wanneer deze aantoonbaar door leverancier zijn veroorzaakt;
- g. Bemiddeling tussen opdrachtgever en leverancier in geval van geschillen aangaande de uitvoering van het werk.

* In geval van faillissement van de leverancier, vervalt elke aanspraak van deze leverancier op eventuele zekerheden van het Keurmerk Vertrouwd Onderhoud.

** KVO draagt maximaal 10% van de restant aanneemsom bij aan een eventuele wijziging in de aanneemsom van het werk. Voorbeeld: de aanneemsom bedraagt € 20.000 en hierop is reeds € 10.000 betaald, dan zal KVO maximaal € 1.000 vergoeden van de eventuele extra kosten veroorzaakt door de stop van de werkzaamheden. Deze garantie geldt zolang het waarborgfonds van Keurmerk Vertrouwd Onderhoud hier mogelijkheden voor biedt.

7. AANMELDEN BIJ HET KEURMERK VERTROUWD ONDERHOUD

Bedrijven die zich willen aansluiten bij het Keurmerk Vertrouwd Onderhoud, dienen eerst een initieel aanmeldingsformulier in te vullen. Aan de hand hiervan zal er een afspraak gemaakt worden voor een persoonlijk gesprek. Hierbij zullen alle eisen voor de selectieprocedure worden doorgelopen. Zaken die extern moeten worden bekeken (bv. referenties) zullen vervolgens opgepakt worden. Wanneer de procedure positief is doorlopen, is het bedrijf gedurende maximaal 2x een periode van een half jaar aspirant lid. Het bedrijf mag wel vanaf dat moment het Keurmerk voeren en dit ook kenbaar maken aan zijn opdrachtgevers op zijn website, briefpapier, etc. Tevens zal het bedrijf op



de website van Keurmerk Vertrouwd Onderhoud worden vermeld. Hier zal geen onderscheid worden gemaakt tussen aspirant en volwaardige leden.

De kosten voor aansluiting bij het Keurmerk zijn te vinden in het 'Contributieblad' (bijlage 3). In ruil hiervoor mogen bedrijven het Certificaat Keurmerk Vertrouwd Onderhoud uitgeven, wat de opdrachtgever de Zekerheden volgens het Keurmerk Vertrouwd Onderhoud geeft.

8. CERTIFICATEN

Er zijn twee verschillende certificaten, welke door het KVO worden uitgegeven:

- a. Het certificaat van lidmaatschap. Hierop staan de volgende gegevens vermeld: Naam bedrijf, vestigingsadres, inschrijfnummer KvK, registratienummer KVO, datum van uitgifte, datum geldigheid en het aantal vestigingen. Zodra dit certificaat is uitgegeven, zal de leverancier ook een voor bezoekers van de website van KVO zichtbare vermelding krijgen. Het certificaat kan daarbij worden ingezien. Zonder namens het bestuur van de Stichting Keurmerk Vertrouwd Onderhoud ondertekend Certificaat zijn de KVO Zekerheden niet van toepassing.
- b. Het certificaat van werk, waarop de volgende gegevens vermeld zijn: Naam bedrijf, inschrijfnummer KvK, offerte nummer, offerte datum, start datum werkzaamheden, opleveringsdatum werkzaamheden, locatiebeschrijving of adres werkzaamheden. Zonder namens het bestuur van de Stichting Keurmerk Vertrouwd Onderhoud ondertekend Certificaat zijn de KVO Zekerheden niet van toepassing. De in het Certificaat vermelde gegevens inzake de werkzaamheden worden door zowel Leverancier als Opdrachtgever gecontroleerd en akkoord bevonden.



BIJLAGEN

Bijlage 1: Klantvriendelijke gedragscode Keurmerk Vertrouwd Onderhoud

Bijlage 2: Reglement erkenningsregeling Keurmerk Vertrouwd Onderhoud

Bijlage 3: Contributieblad Keurmerk Vertrouwd Onderhoud



BIJLAGE 1: KLANTVRIENDELIJKE GEDRAGSCODE KEURMERK VERTROUWD ONDERHOUD

Deze Gedragscode is een nadere uitwerking van de te hanteren gedragscode voor deelnemers aan de erkenningsregeling Keurmerk Vertrouwd Onderhoud. Met deze code wordt professionaliteit en verantwoordelijk gedrag, in de context van maatschappelijke verantwoordelijkheid, nagestreefd. Hieronder wordt verstaan een transparante en communicatieve houding, betrokkenheid en goede omgangsvormen.

De Gedragscode is van toepassing op leveranciers, alsmede de door hen ingezette medewerkers, en verder allen die door of namens leveranciers worden ingeschakeld. De leveranciers zien er op toe dat deze gedragscode ook wordt nageleefd en nemen hiertoe de gepaste maatregelen. Tevens zal in de van toepassing zijnde gevallen door leveranciers de van toepassing zijnde wettelijke bepalingen in acht worden genomen.

Door ondertekening van deze code onderschrijven leveranciers de visie en uitgangspunten voor verantwoord marktgedrag. Uiteindelijk zal dit niet alleen leiden tot een hechtere relatie tussen klanten en leveranciers, maar ook een grotere tevredenheid over de kwaliteit van het geleverde werk.

GOED WERKGEVER- EN OPDRACHTNEMERSCHAP

Leveranciers worden aangesproken in hun rol als opdrachtnemer en werkgever. De kernwaarden hierbij zijn: zorgvuldigheid, sociale identiteit, transparantie, controleer- en aanspreekbaarheid. Als opdrachtnemer kan de leverancier ook hoofdaannemer zijn van werk dat wordt uitgevoerd door een bedrijf als onderaannemer. Ook op die relatie ziet de gedragscode als ware de hoofdaannemer opdrachtgever en de onderaannemer opdrachtnemer.

De kernwaarden worden met alle medewerkers gedeeld en leveranciers zorgen ervoor dat deze ook in praktijk worden gebracht.

1.1. Zorgvuldigheid

Leveranciers nemen bij de uitoefening van hun werkzaamheden een zo groot mogelijke zorgvuldigheid in acht. Uitgangspunt is dat zij zich richten op de belangen van opdrachtgevers en betrokken werknemers, onder meer door navolging van de geldende wet- en regelgeving. Leveranciers verplichten zich hun kennis, ervaring en capaciteit in te zetten bij de uitvoering van de opdracht. Zij maken de opdrachtgever duidelijk wat verwacht mag worden en leggen afspraken schriftelijk vast.

Leveranciers communiceren met zowel medewerkers als opdrachtgevers helder over eventuele veranderingen. Medewerkers worden niet geconfronteerd met onduidelijkheden of onhaalbaarheden in de werkuitvoering. Werkzaamheden worden gerealiseerd conform afspraken en de gewekte verwachtingen.

De zekerheden gelden alleen wanneer er een, door de uitvoerend leverancier ondertekend, KVO certificaat van werk aanwezig is. Leverancier zorgt er voor dat opdrachtgever tijdens het offertetraject



vroegtijdig hierover wordt geïnformeerd, zodat deze hiervoor een afgewogen keuze kan maken en op de hoogte is van de voordelen verbonden aan het KVO certificaat van werk.

1.2. Sociale identiteit

Leveranciers hanteren een verantwoord, goed afgewogen en feitelijk in de praktijk vertaald sociaal beleid, waarin de belangen van werknemers goed en fair worden behartigd. Daarbij zullen zij op geen enkele wijze discriminatoir handelen, in het bijzonder met betrekking tot werving, selectie, introductie, aanstelling, functie en schalen van werknemers.

Leveranciers zorgen ervoor dat hun organisatie goed is toegerust voor coachend leidinggeven aan uitvoerend personeel. Bij werving en selectie van leidinggevend personeel wordt bijzondere aandacht gegeven aan vakinhoudelijke kwaliteit, karakter en een hanteerbare span of control. Uitgangspunt is altijd een respectvolle bejegening.

Leveranciers stimuleren de opleiding en ontwikkeling van hun medewerkers. Prioriteit wordt gegeven aan de basisopleiding voor het vak, opleiding Nederlandse taal en veiligheidstraining.

Leveranciers voeren een actief gezondheids- en veiligheidsbeleid. Daarbij is het van belang dat risico-inventarisatie en –evaluaties van leverancier en opdrachtgever vooraf zorgvuldig en in overleg op elkaar worden afgestemd.

1.3. Transparantie

Leveranciers respecteren het recht van medewerkers om zich te laten vertegenwoordigen door vakbonden en andere werknemersvertegenwoordigers, waarbij de communicatie wordt gevoerd met een open en constructieve houding.

1.4. Controleer- en aanspreekbaarheid

Leveranciers staan controles door Keurmerk Vertrouwd Onderhoud op naleving van deze gedragscode toe. Ook zullen de gegeven aanwijzingen worden opgevolgd. Het gaat daarbij in het bijzonder om het verlenen van medewerking en het verstrekken van alle benodigde informatie voor controle op de juistheid van de aangeleverde informatie. Controles vinden plaats bij de initiële aanmelding (initiële audit), periodiek tijdens de looptijd van het lidmaatschap (reguliere audit) en steekproefsgewijs tijdens de uitvoering van werken onder certificaat (project audit).

KLACHTENPROCEDURE

Indien er sprake is van een klacht over een leverancier is in beginsel de klachtenprocedure van de leverancier van kracht. Indien deze onvoldoende is, of niet aanwezig, zal Stichting KVO de procedure bepalen. Alle klachten dienen door de opdrachtgever met redenen omkleed en schriftelijk te worden ingediend bij de leverancier en/of bij Stichting KVO.

De klachtenprocedure van een leverancier moet minimaal vergelijkbaar zijn met de volgende procedure.



1. Algemeen:

- a. Onder klacht wordt verstaan: iedere uiting van ongenoegen, al dan niet voorzien van een verzoek tot financiële genoegdoening (claim);
- b. Klachten cq. opmerkingen van klanten ten aanzien van de dienstverlening dienen te allen tijde serieus in behandeling te worden genomen;
- c. Een klacht dient binnen 5 werkdagen in behandeling te worden genomen en vervolgens zo snel en efficiënt mogelijk te worden opgelost, in het belang van alle partijen. Hierbij rekening houdend met een realistische en haalbare termijn.

2. Melding klacht:

- a. Een klacht wordt in beginsel ingediend bij de leverancier. Indien de klachtenprocedure van de leverancier onvoldoende of niet aanwezig is, zal Stichting KVO de klacht in behandeling nemen. Dit is ook het geval in situaties dat de klacht niet naar behoren of binnen redelijke termijn wordt opgelost (zie punt 4 en 5);
- b. Klachten dienen schriftelijk en met redenen omkleed ingediend te worden. Indien de melding telefonisch wordt gedaan, zal de klager altijd verzocht worden de klacht schriftelijk in te dienen. Klachten die op een andere wijze dan schriftelijk zijn ingediend, worden niet in behandeling genomen.

3. Wie handelt de klacht af:

- a. In beginsel wordt een klacht door de leverancier afgehandeld. Indien deze hier niet toe in staat is door het ontbreken of door een onvoldoende klachtenprocedure, zal Stichting KVO de klacht in behandeling nemen;
- b. Wanneer Stichting KVO de klacht in behandeling neemt, onthoudt de leverancier zich te allen tijde van inhoudelijke uitspraken, persoonlijke meningen of toezeggingen richting de opdrachtgever. Stichting KVO treedt richting de klager of diens belangenbehartiger op namens de leverancier en zal nimmer in de plaats treden van de leverancier. Dit zal ook naar de opdrachtgever worden gecommuniceerd;
- c. Indien de leverancier buiten Stichting KVO om een klacht in behandeling neemt, inhoudelijke uitspraken doet, persoonlijke meningen ventileert of toezeggingen doet, terwijl de klachtenprocedure onvoldoende is, aanvaardt Stichting KVO geen enkele verantwoordelijkheid. Dit komt volledig voor rekening en risico van de leverancier.

4. Ter afhandeling van een klacht (door Stichting KVO) worden de volgende stappen ondernomen :

- a. Contact opnemen en de door opdrachtgever ingediende klacht voorleggen aan leverancier;
- b. Beide partijen reageren inhoudelijk op de klacht en overleggen zoveel mogelijk visueel materiaal;
- c. Eventueel een kopie opvragen van het projectdossier met daarin offertes, fotomateriaal en correspondentie, voor zover nog niet in bezit;
- d. Onderzoek naar de oorzaak van de klacht, eventueel kan voor de volledigheid van het dossier en de beeldvorming een bezoek aan de locatie noodzakelijk zijn. Kosten hiervan komen voor rekening van de leverancier;
- e. Beoordeling van de klacht en suggestie voor oplossing ervan overleggen;



- f. Elke klacht wordt schriftelijk aan de opdrachtgever beantwoord. Indien een klacht als niet terecht wordt beoordeeld, zal de afwijzing met behoorlijke argumenten aan de opdrachtgever gemeld worden. Indien een klacht als terecht wordt beoordeeld, zal dit aan de leverancier worden voorgelegd. Wanneer hierdoor een financiële genoegdoening of inzet van een gespecialiseerd bedrijf noodzakelijk is, zullen deze kosten door de leverancier betaald dienen te worden.

5. Registratie klacht:

- a. Indien een klacht na een eerste reactie niet blijkt te zijn afgehandeld, of indien de leverancier of Stichting KVO wordt aangeschreven door een advocaat, rechtsbijstandsverzekeraar of een andere ingeschakelde derde, wordt de klacht geregistreerd middels een klachtendossier. Aan de klacht wordt een uniek registratienummer gekoppeld. Alle relevante informatie zoals rapporten, fotomateriaal, correspondentie etc. worden aan het klachtendossier toegevoegd;
- b. Direct na ontvangst wordt er een standaard schriftelijke ontvangstbevestiging aan de klant gestuurd. Hierin staat minimaal:
 1. Namens welke leverancier wordt opgetreden;
 2. Het registratienummer van de klacht;
 3. De termijn waarbinnen reactie zal worden gegeven, deze is maximaal 14 werkdagen na dagtekening van de ontvangstbevestiging;
 4. In de brief worden geen toezegging gedaan of persoonlijke meningen over de inhoud van de klacht gegeven.

6. Voortgangsbewaking:

- a. Naar aanleiding van de klachtenregistratie wordt de voortgang van de klachten en een tijdige afhandeling ervan, bewaakt door de Stichting KVO;
- b. Kosten klachtenbehandeling: indien de klacht in behandeling wordt genomen, zal de ontvangstbevestiging en de eerste reactie naar de opdrachtgever kosteloos worden afgehandeld. De kosten voor een bezoek (voor eventuele second opinion) aan het object, zijn voor rekening van de leverancier. Indien de klacht na de eerste reactie niet is afgehandeld, zal met de leverancier worden overlegd voor verdere afhandeling van de klacht en eventueel hiermee gepaard gaande kosten. Indien er een jurist moet worden ingeschakeld, zullen de kosten hiervan bij de leverancier in rekening worden gebracht.

OFFERTE EN CONTRACTVORMING

1. Leveranciers en toeleveranciers respecteren de wens van opdrachtgevers die te kennen geven geen publiciteit te willen ontvangen. Leveranciers en toeleveranciers communiceren met de opdrachtgever op redelijke tijdstippen, tenzij nadrukkelijk anders met de opdrachtgever is afgesproken;
2. Leveranciers en toeleveranciers maken geen misbruik van de positie van de opdrachtgever. Zo worden er bijvoorbeeld geen overeenkomsten aangeboden of afgesloten met een opdrachtgever die niet in staat is om de draagwijdte van de voorgestelde overeenkomst te beoordelen. Zij treden eveneens bijzonder zorgvuldig op ten aanzien van ouderen, mindervaliden en kansarmen;
3. Leveranciers en toeleveranciers moeten, zodra ze contact hebben gelegd, de leverancier die ze vertegenwoordigen, hun bedoeling en in voorkomend geval hun identiteit kenbaar maken, met



- vermelding van naam en voornaam van de natuurlijke persoon die het contact legt. In geval van verkopen van producten en/of diensten ontvangt de opdrachtgever bij het begin van het gesprek een document met die gegevens;
4. Leveranciers en toeleveranciers beëindigen het gesprek en/of verlaten het pand onmiddellijk wanneer opdrachtgever dat verzoekt. Leveranciers en/of toeleveranciers verbreken vrijwillig het contact met de opdrachtgever, als deze duidelijk laat blijken dat het contact storend, ongewenst of ongepast is;
 5. Bij het opstellen van een leveringsovereenkomst informeren de leverancier en de toeleveranciers naar een eventueel lopende overeenkomst. Ze wijzen de opdrachtgever erop dat hij de overeenkomst op elk ogenblik kan opzeggen en dat hij daarvoor geen enkele vergoeding zal moeten betalen, indien hij de opzegtermijn van 14 kalenderdagen in acht neemt. In geen geval wekken zij, op welke manier dan ook, de indruk dat dit recht alleen bij hen geldt of tijdsgebonden is;
 6. Leveranciers en toeleveranciers moeten op te allen tijde vermijden dat de opdrachtgever enige doorgegeven informatie verkeerd begrijpt of valse veronderstellingen maakt, vooral in verband met mogelijke besparingen. In geval er bij verkopen een prijsberekening en/of een berekening van een voordeel gebeurt door de leverancier of toeleveranciers, verschaffen die leverancier of toeleveranciers de opdrachtgever een (handgeschreven) document middels offertes en de gehanteerde basisgegevens. Dit document is gedateerd en draagt de voornaam, naam en handtekening van de persoon die de offertes heeft gemaakt;
 7. Leveranciers en toeleveranciers waken erover dat de opdrachtgever heeft begrepen:
 - a. Dat hij een contract heeft getekend of heeft ingestemd volgens de offerte omschrijving;
 - b. Met welke leverancier en/of toeleveranciers hij een overeenkomst heeft afgesloten;
 - c. Welke de toegepaste all-in prijs is die overeenstemt met de overeengekomen offerte;
 - d. Of de voorgestelde datum van uitvoering of levering juist in de overeenkomst staat;
 - e. Dat hij over een recht op herroeping beschikt, met precisering van de juiste herroepingstermijn van 14 kalenderdagen, van de dag vanaf wanneer deze herroepingstermijn loopt en van de stappen die de opdrachtgever moet ondernemen om zijn contract te herroepen.

Onverminderd de bepalingen van de wet van 6 april 2010 betreffende marktpraktijken en consumentenbescherming bevestigt de leverancier schriftelijk het contract via een aan de opdrachtgever persoonlijk gerichte offerte of opdrachtbevestiging.

De bevestiging vermeldt, onverminderd de bepalingen van de wet marktpraktijken, op een heldere en duidelijke manier omschrijving van de diensten:

- a. De datum en de wijze van de sluiting van het contract;
- b. De identificatie van het gekozen product/tarief;
- c. De overeengekomen betalingswijze;
- d. De looptijd van het contract;
- e. De vermelding van de eventuele NEN normen;
- f. De voorgestelde begindatum en de bepaalde duur van de overeengekomen diensten;
- g. De contactgegevens voor het geval de opdrachtgever een klacht heeft;
- h. De mogelijkheid en wijze van herroeping binnen de 10 werkdagen.

De bevestiging bevat tevens een exemplaar van het door de leverancier of toeleverancier ondertekend contract, met inbegrip van de algemene en eventuele bijzondere voorwaarden.



Artikel 1 – Begrippen

Erkenningsregeling:

Erkenningsregeling voor leveranciers, alsmede de ter uitvoering van deze erkenningsregeling vastgestelde voorschriften en bepalingen. Bij onduidelijkheden met betrekking tot een artikel kan de Erkenningsregeling geraadpleegd worden.

Erkenningsregister:

Het register van deelnemers, zoals omschreven in artikel 19.

Deelnemer:

De ondernemer die voldoet aan de in de erkenningsregeling opgenomen toelatingsvoorwaarden en door middel van ondertekening van een inschrijfformulier, en na toelating door de Stichting KVO, in het register staat ingeschreven.

Aanvrager:

De ondernemer die door indiening van een ingevuld en ondertekend inschrijfformulier te kennen heeft gegeven te willen deelnemen aan de erkenningsregeling.

Beheerder:

De natuurlijke persoon die voldoet aan de daartoe gestelde eisen van vaktechniek en die in het bedrijf van de deelnemer belast is met de feitelijke leiding over de werkzaamheden waarop deze erkenningsregeling van toepassing is. De beheerder heeft de bevoegdheid zelfstandig technische beslissingen te nemen ten aanzien van de uitvoering van de werken

Bedrijfsleider:

De natuurlijke persoon die voldoet aan de daartoe te stellen eisen van bedrijfstechneik en die in het bedrijf van de deelnemer algemene leiding geeft aan de uitoefening van de deelnemer

Artikel 2 – Doel

De regeling heeft tot doel:

- a. Het stimuleren van verbetering van relevante bedrijfsprocessen voor een goede bedrijfsuitoefening;
- b. Het bieden van waarborgen aan de opdrachtgevers;
- c. Het profileren van de bedrijfstak;
- d. Het herkenbaar maken van kwaliteit aan zowel opdrachtgevers als deelnemers.

Artikel 3 – Werkingsfeer

Deze regeling is van toepassing op bedrijven in Nederland die zich bedrijfsmatig bezig houden met (ver)bouw en onderhoud van onroerend goed, grondbewerking en terreinonderhoud, installatie- en elektrotechniek en tuinaanleg en –onderhoud. Ook bedrijven die zich toeleggen op het plaatsen van uit- en aanbouwen, bijgebouwen, erfafscheidingen, dakkapellen en dakramen, renovatie, energiebesparing en isolatie, kunnen deelnemer worden aan het keurmerk.



Artikel 4 – Stichting Keurmerk Vertrouwd Onderhoud (KVO) en onafhankelijkheid

1. Stichting KVO is belast met de uitvoering van de erkenningsregeling. Tot deze taken behoren:
 - a. Behandelen van aanvragen of verlengingen van erkenning volgens de KVO erkenningsregeling;
 - b. De periodieke toetsing of aan de verplichtingen van artikel 11 wordt voldaan;
 - c. Klachtenbehandeling;
 - d. Het bijhouden van een erkenningsregister;
 - e. Alle overige werkzaamheden die naar het oordeel van de Stichting KVO nodig zijn voor het goed functioneren van de erkenningsregeling.
2. Stichting KVO draagt de taken ad a) tot en met ad d) zoals aangegeven in het eerste lid van dit artikel op aan een secretariaat;
3. Het secretariaat controleert of de deelnemer de, uit de erkenningsregeling voortvloeiende, verplichtingen nakomt. De deelnemer is verplicht volledige medewerking te verlenen aan deze controles.

Artikel 5 – toelatingsvoorwaarden

1. Een verzoek tot erkenning wordt door de Stichting KVO in behandeling genomen indien de aanvrager:
 - a. Bedrijfsmatig een beroep maakt van het verrichten van werkzaamheden voor (ver)bouw en onderhoud van onroerend goed;
 - b. Naar het oordeel van de Stichting KVO voldoet aan de voor de bedrijfsleider en/of beheerder te stellen vereisten van vak- en bedrijfstechniek;
 - c. Beschikt over een, naar het oordeel van de Stichting KVO, voldoende gedetailleerd organisatieschema, als men op het moment van aanvraag, vijftig of meer werknemers in dienst heeft;
 - d. Zich bereid verklaart aan de verplichtingen, zoals omschreven in artikel 10 en 11 van dit reglement, te voldoen;
 - e. Als bedrijf staat ingeschreven in het handelsregister van de Kamer van Koophandel;
 - f. Als bedrijf werkt volgens de, in de betreffende branche gebruikelijke en toepasselijke, wet- en regelgeving;
 - g. Indien gewenst door Stichting KVO, een recente verklaring van de belastingdienst inzake betalingsgedrag kan leveren, waaruit blijkt dat aanvrager aan zijn betalingsverplichtingen voldoet, tenzij aanvrager aannemelijk maakt dat hij werkzaam is als zelfstandige zonder personeel;
 - h. In het geval gebruik wordt gemaakt van (ingeleende) ZZP'ers, beschikt over actuele overeenkomsten, opgesteld volgens een van toepassing zijnde goedgekeurde (model) overeenkomst (zoals o.a. beschikbaar is op de website van de belastingdienst);
 - i. Verklaart, door het ondertekenen van het inschrijfformulier voor aanvraag om erkenning, op de hoogte te zijn van de inhoud van dit reglement Keurmerk Vertrouwd Onderhoud en de daaruit voortvloeiende verplichtingen vanaf het moment waarop de erkenning is verleend;
 - j. Zich verplicht, door het ondertekenen van het inschrijfformulier dat, indien er verplichtingen blijven bestaan (die naar hun aard niet door het beëindigen van de KVO erkenning vervallen), deze zullen worden nagekomen totdat aan de verplichting is voldaan;



- k. Uitdrukkelijk verklaart relevante wijzigingen ten opzichte van de toelatingsvoorwaarden direct te melden aan het secretariaat van Stichting KVO. Onder relevante wijzigingen wordt verstaan: wijzigingen met betrekking tot NAW gegevens, rechtspersoon, KvK-inschrijving, aandeelhouders, beheerders, bedrijfsleiders, functionarissen en van toepassing zijnde diploma's en/of certificaten.

Artikel 6 – aanvang erkenning

1. Een aanvraag om erkenning wordt ingediend op een door Stichting KVO vastgesteld inschrijfformulier. Het formulier, alsmede de daarbij gevraagde stukken als genoemd in artikel 7, dienen ondertekend te zijn door de eigenaar van het aanvragende bedrijf, of door degene die blijkens het handelsregister bevoegd is het bedrijf rechtsgeldig te vertegenwoordigen;
2. Over de aanvraag wordt niet eerder beslist dan nadat alle door het Stichting KVO gevraagde bewijsstukken zijn ontvangen, alsmede betaling van het inschrijfgeld heeft plaatsgevonden. Door de indiening van de aanvraag verklaart de aanvrager bekend te zijn met de inhoud van de erkenningsregeling en de daaruit voortvloeiende verplichtingen en deze te zullen nakomen vanaf het moment waarop de erkenning is verleend;
3. Bij aanvang van de erkenning zal er maximaal 2x een (aaneengesloten) periode van een half jaar van aspirant lidmaatschap gelden. Stichting KVO bepaalt na de 1^e en/of de 2^e periode of het aspirant lidmaatschap zal worden omgezet in het reguliere lidmaatschap;

Artikel 7 – overleggen van bewijsstukken bij aanvraag erkenning

1. De aanvrager dient bij de aanvraag om erkenning de volgende bescheiden te overleggen:
 - a. Een volledig en naar waarheid ingevuld inschrijfformulier, met de daarop gevraagde bewijsstukken;
 - b. Indien van toepassing een volledig ingevuld organisatieschema, als genoemd in artikel 5 lid c van deze regeling;
 - c. Een door Kamer van Koophandel afgegeven en gewaarmerkt uittreksel uit het handelsregister, mits niet eerder gedagtekend dan 3 maanden voor de indiening van het verzoek om erkenning;
 - d. Indien gebruik gemaakt wordt van ingeleende ZZP'ers, een afschrift van de gebruikte (model)overeenkomsten, zoals o.a. opgesteld door de belastingdienst;
 - e. Andere bewijsstukken die naar het oordeel van Stichting KVO nodig zijn voor een juiste beoordeling van de aanvraag tot erkenning, zoals behaalde diploma's en/of certificaten.

Artikel 8 – ontheffing

1. In bijzondere gevallen kan Stichting KVO, met inachtneming van eventueel daartoe nader vastgestelde richtlijnen, ontheffing verlenen van een toelatingsvoorwaarde indien er naar haar oordeel sprake is van bijzondere omstandigheden en gewichtige belangen;
2. Aan de ontheffing kunnen voorwaarden worden verbonden en is in beginsel voor bepaalde tijd;
3. Stichting KVO kan de ontheffing met onmiddellijke ingang intrekken:
 - a. Indien niet meer wordt voldaan aan de voorwaarden welke aan de ontheffing zijn verbonden;
 - b. Indien naar het oordeel van Stichting KVO redelijkerwijs moet worden aangenomen dat de feitelijke toestand niet meer in overeenstemming is met het in de aanvraag vermelde;



- c. Indien er naar het oordeel van het secretariaat zodanige belangrijke en bijzondere redenen zijn dat van Stichting KVO niet meer kan worden verlangd de ontheffing te handhaven.

Artikel 9 – besluit tot erkenning

1. De erkenning wordt verleend en bekrachtigd door een besluit tot erkenning, indien naar het oordeel van stichting KVO voldaan wordt aan alle in artikel 5 t/m 7 vermelde toelatingsvoorwaarden of waarvoor krachtens artikel 8 ontheffing is verleend;
2. Stichting KVO zal geen besluit tot erkenning verlenen, indien het eventuele inschrijfgeld niet is voldaan;
3. De inschrijving tot deelnemer wordt geweigerd als:
 - a. Niet aan de toelatingsvoorwaarden zoals geformuleerd in artikel 5 is voldaan en geen ontheffing is verleend zoals in artikel 8 vermeld is;
 - b. Wordt verzuimd (een deel van) de vereiste bewijsstukken te overleggen.

Artikel 10 – bedrijfsmatige verplichtingen

De deelnemer is vanaf het moment van verlenen van de erkenning verplicht tot:

1. Het blijven voldoen aan de vereisten van artikel 5 t/m 7 van dit reglement. In geval de door deelnemer van de aan Stichting KVO verstrekte gegevens, als genoemd in artikel 5 t/m 8 van dit reglement, wijzigen en hierdoor niet meer actueel zijn, dient de deelnemer Stichting KVO hiervan direct schriftelijk op de hoogte te stellen;
2. Het benoemen van een verantwoordelijke, en tevens contactpersoon, voor het nakomen van de verplichtingen uit de erkenningsregeling, het regelmatig toetsen en waar nodig aanpassen van de interne kwaliteitsbewaking. Toetsingen moeten worden vastgelegd;
3. Het, in geval van onderaanneming c.q. uitbesteding van werkzaamheden door de deelnemer, bedingen dat deze werkzaamheden worden uitgevoerd conform de richtlijnen van deze erkenningsregeling;
4. Het uitbrengen van schriftelijke offertes die voldoen aan de richtlijnen van de klantvriendelijke gedragscode, waarbij de klant reeds in het offertestadium schriftelijk wordt geïnformeerd over de zekerheden van het keurmerk en dat deze slechts van toepassing zijn indien het werk onder KVO certificaat van werk wordt uitgevoerd;
5. Het schriftelijk bevestigen aan de klant van afwijkingen van de overeenkomst;
6. Het op een aantoonbare wijze plannen en uitvoeren van de werken volgens een werkplan;
7. Het beschikken over en het naleven van een geldige Risico-Inventarisatie en – Evaluatie (RI&E) of het naleven van een dergelijk branche gerelateerde RI&E (indien van toepassing);
8. Het voldoen aan de wettelijke verplichtingen ten aanzien van arbeidsomstandigheden en milieu;
9. Het registreren en onderzoeken van (bijna) ongevallen en het centraal archiveren van de registratie;
10. Het registreren van klachten met vermelding hoe deze (oplossingsgericht) zijn afgehandeld en welke maatregelen zijn genomen om herhaling te voorkomen. De opdrachtgever moet aantoonbaar worden geïnformeerd over de afhandeling;
11. Het hebben van een WA-verzekering en, indien van toepassing, een CAR-verzekering;
12. Het naleven van de bepalingen van de, in de branche geldende, Collectieve Arbeidsovereenkomst (indien van toepassing);



13. Het registreren van de opleidingen van de werknemers binnen het bedrijf en het opstellen van een opleidingsplan (indien van toepassing);
14. Het voldoen van alle verschuldigde financiële bijdragen zoals omschreven in artikel 20 van dit reglement.

Artikel 11 – verplichtingen t.a.v. de uitvoering

De deelnemer is vanaf het moment van het verlenen van de erkenning verplicht tot:

1. Alle in de erkenningsregeling opgenomen richtlijnen op te volgen en het geldige en ondertekende KVO-certificaat, indien gevraagd, te tonen.
2. Het uitvoeren van het werk volgens een, door de opdrachtgever goedgekeurd, werkplan;
3. Het kwalitatief verantwoord uitvoeren van de werkzaamheden volgens verwerkings- en/of materiaalvoorschriften van de toeleveranciers indien van toepassing en met inachtneming van de controlelijsten;
4. Het waar mogelijk gebruik maken van materialen waarvan is aangetoond dat ze voldoen aan erkende normen of beoordelingsrichtlijnen;
5. Het uitvoeren van werkzaamheden met deugdelijke hulpmaterialen en gereedschappen. Voor het materiaal dient de frequentie voor onderhoud en keuring te zijn vastgesteld;
6. Het informeren van de opdrachtgever over zaken die de kwaliteit van het werk negatief kunnen beïnvloeden, zoals onjuistheden in de door de opdrachtgever verlangde constructies en werkwijzen en ongeschiktheid van materialen en/of hulpmiddelen die door de opdrachtgever ter beschikking zijn gesteld;
7. Het naleven van bepalingen met betrekking tot meer- en minderwerk;
8. Het bijhouden van een projectdossier waarin per project alle relevante correspondentie en contracten zijn opgeborgen (incl. registratie ondergrond- en omgevingscondities, bestek en tekeningen, aanvullende stukken, nota van inlichtingen, verslagen van werkoverleg en bouwvergaderingen e.d.);
9. Het bewaren van het projectdossier voor een periode van tenminste 5 jaar. Indien er een garantietermijn is overeengekomen langer dan 5 jaar dan dienen deze gegevens tenminste gedurende de gehele garantietermijn bewaard te worden;

Artikel 12 – controle nakomen verplichtingen

Stichting KVO onderzoekt of de deelnemer de uit deelname aan het Keurmerk Vertrouwd Onderhoud en dit reglement voortvloeiende verplichtingen nakomt. Stichting KVO zal daartoe:

1. Steekproefsgewijs een audit uitvoeren van een willekeurig werk;
2. Minimaal 1x per jaar een bedrijfsmatige (reguliere) audit uitvoeren;
3. Een onderzoek (laten) uitvoeren naar klachten.

Hiervoor worden o.a. dit reglement Erkeningsregeling Keurmerk Vertrouwd Onderhoud, de Klantvriendelijke Gedragscode, checklist audit en/of het controleplan Centraal Bureau Bouwbegeleiding gebruikt.

Artikel 13 – bevoegdheden / rechten deelnemer

1. De deelnemer is bevoegd het beeldmerk Keurmerk Vertrouwd Onderhoud te hanteren bij te verrichten werkzaamheden op door hem gebruikt materiaal / materieel, correspondentie en publicaties. Het beeldmerk wordt aangeleverd door Keurmerk Vertrouwd Onderhoud;



2. Voorts heeft de deelnemer het recht op:
 - a. Het al dan niet tegen vergoeding participeren in collectieve activiteiten;
 - b. Een ondersteuning bij het commercieel uitdragen van het beeldmerk;
 - c. Vermelding van het bedrijf in het register en op de website van Keurmerk Vertrouwd Onderhoud;
 - d. Gebruik maken van eventuele collectieve korting en/of inkoopvoordelen. De ondernemer / het bedrijf dient zich dan wel te kunnen identificeren als deelnemer van Keurmerk Vertrouwd Onderhoud.
3. Keurmerk Vertrouwd Onderhoud is verplicht de verkregen bedrijfsinformatie (over o.a. personen en financiën) van deelnemers slechts te gebruiken voor de doeleinden waartoe deze verkregen zijn. Tevens geldt geheimhouding hiervan.

Artikel 14 – duur en beëindiging van de erkenning

1. Jaarlijks zal deze inschrijving door Stichting KVO worden herzien;
2. Deelname aan de Stichting KVO erkenningsregeling kan door de deelnemer worden beëindigd door opzegging per aangetekend schrijven. De opzegging dient uiterlijk 3 maanden voor de op het certificaat vermelde geldigheidsdatum te geschieden;
3. Indien de opzegging na de onder artikel 14.2 genoemde datum geschiedt, dienen de financiële verplichtingen zoals vastgesteld in het Contributieblad nog te worden voldaan tot de in art. 14.2 vermelde opzegtermijn van 3 maanden na de op het certificaat vermelde geldigheidsdatum;
4. De erkenning wordt beëindigd door:
 - a. Beëindiging van de onderneming van de deelnemer;
 - b. Het faillissement / surseance van betaling of een vergelijkbare situatie van feitelijk ophouden van betalen door de deelnemer;
 - c. De verkoop van het KVO-erkende bedrijf, dan wel het verlies van de feitelijke zeggenschap over het KVO-erkende bedrijf;
 - d. Het niet voldoen aan de financiële verplichtingen, voortkomend uit de KVO-erkenning, jegens de Stichting KVO;
 - e. Het, naar oordeel van Stichting KVO, niet meer voldoen aan de voorwaarden voor deelname aan de erkenningsregeling zoals in artikel 5 t/m 7.
5. Een besluit tot beëindiging van de erkenning wordt door de Stichting KVO bekend gemaakt onder vermelding van:
 - a. De beweegreden(en);
 - b. Het beraad op mogelijke noodzakelijke juridische stappen;
 - c. De mogelijkheden van bezwaar en beroep.
6. Tussentijdse of voortijdige beëindiging, om welke reden dan ook, geeft nimmer recht op terugvordering van betaalde contributies of andere betaalde bedragen.

Artikel 15 – certificering van bedrijven in holdingstructuur of met meerdere vestigingen

1. In geval van bedrijven met meerdere vestigingen dient elke vestiging te voldoen aan de eisen als vermeld in dit reglement;
2. Indien wordt voldaan aan de eisen als omschreven in dit reglement, kan één overkoepelend Certificaat worden verleend op naam van de hoofdvestiging (of op naam van de geregistreerde handelsnaam van de hoofdvestiging). Op het Certificaat zal elke gecertificeerde dochter- of nevenvestiging worden vermeld;



3. Tijdens het jaarlijkse onderzoek zullen meerdere vestigingen steekproefsgewijs worden onderzocht;
4. Vestigingen die niet voldoen aan de eisen komen niet in aanmerking voor het Keurmerk en zullen niet op het Certificaat worden vermeld. Indien deze vestigingen niet voldoen aan de eisen binnen één jaar na aanvraag of na het jaarlijkse onderzoek, komt het overkoepelende Certificaat voor de hoofdvestiging te vervallen.

Artikel 16 – bezwaar en beroep aantekenen

1. Een aanvrager kan bij Stichting KVO binnen 30 dagen na dagtekening van een besluit schriftelijk en met redenen omkleed bezwaar maken tegen een beslissing inzake:
 - a. Het weigeren van een erkenning te verlenen;
 - b. Het verbinden van beperkingen, voorwaarden of voorschriften aan een erkenning;
 - c. Besluit tot weigering ontheffing zoals bedoeld in artikel 8 lid 3.
2. Een deelnemer kan bij Stichting KVO binnen 30 dagen na dagtekening van een besluit schriftelijk en met redenen omkleed bezwaar maken tegen een beslissing inzake:
 - a. Besluit tot beëindiging van de erkenning zoals aangegeven in artikel 14;
 - b. Besluit tot het verbinden van beperkingen, voorwaarden of voorschriften aan de erkenningsregeling;
3. Besluit tot het opleggen van een sanctie zoals bedoeld in artikel 18 van de erkenningsregeling. Indien een bezwaar door Stichting KVO wordt afgewezen kan de aanvrager of de deelnemer tegen deze beslissing, binnen dertig dagen na de dagtekening van deze beslissing, in beroep gaan bij de Geschillencommissie.

Artikel 17 – klachten over een deelnemer

Hiervoor is de klachtenprocedure van de deelnemer van kracht. De richtlijnen hiervoor zijn opgenomen in Bijlage 1: Klantvriendelijke gedragscode KVO onder 'Klachtenprocedure'. Indien deze onvoldoende of niet aanwezig is, of onvoldoende of niet wordt gevolgd, zal Stichting KVO de procedure bepalen. Klachten dienen door een opdrachtgever met redenen omkleed en schriftelijk te worden ingediend bij de deelnemer of Stichting KVO.

Artikel 18 – herstel werkzaamheden en sancties

1. Indien naar het oordeel van Stichting KVO door de deelnemer is of wordt gehandeld in strijd met de bepalingen van de erkenningsregeling, dient de deelnemer onmiddellijk te handelen naar en binnen door Stichting KVO aangegeven aanwijzingen en termijn om zodoende de gevolgen van de niet-naleving te herstellen, te vervangen of schadeloos te stellen;
2. Indien in strijd is gehandeld met de bepalingen van de erkenningsregeling kunnen de kosten van het betreffende onderzoek naar overtreding van de bepalingen van de erkenningsregeling, alsmede de administratieve afhandeling van het onderzoek, op de deelnemer worden verhaald.
3. Stichting KVO kan een deelnemer die handelt in strijd met de bepalingen van de erkenningsregeling, achtereenvolgend de volgende sancties opleggen:
 - a. Een berisping;
 - b. Een geldboete, vastgesteld op basis van het aantal maluspunten conform onderstaand schema. De werking is dat wanneer als sanctie een berisping wordt opgelegd (n.a.v. een klachtenprocedure of anderszins), deelnemer 6 maanden de tijd heeft deze weg te werken, dit naar het oordeel van Stichting KVO. Is dit niet het geval, of volgt er binnen



genoemde 6 maanden opnieuw een berisping, zal conform onderstaand schema het aantal maluspunten worden bepaald. Op het moment dat er een tekortkoming in één van omschreven beoordelingen vastgesteld wordt, zal ook op andere punten gecontroleerd worden. Alle beoordelingen worden dan vervolgens in schema geplaatst en in het geval meerdere punten negatief scoren, zal dit middels de onderste regel meegewogen worden in het totaal aantal berekende maluspunten. Per vastgestelde maluspunt zal de boete € 500,00 bedragen, met een maximum van € 5.000,00;

<u>Omschrijving beoordeling</u>	<u>Berisping</u>	<u>Tekort-</u>		<u>Malus-</u>
		<u>koming</u>	<u>Weging</u>	
niet voldoen aanleverplicht volgens reglement art.5	0	0	1	0
handelen in strijd met eigen of KVO voorwaarden	0	0	1	0
zonder overleg afwijken van werkafspraken	0	0	1	0
zonder overleg afwijken van materiaal specificaties	0	0	1	0
klachtenafhandeling met oordeel 'nalatig'	0	0	1	0
klachtenafhandeling met oordeel 'verwijtbaar'	0	0	2	0
klachtenafhandeling met oordeel 'ontoelaatbaar'	0	0	3	0
bij meerdere gelijktijdige negatieve beoordelingen		0	1	0
<u>Totaal maluspunten</u>				<u>0</u>

- c. Opschorting of beëindiging van het KVO lidmaatschap, waarbij Stichting KVO de bevoegdheid heeft de sanctie openbaar te maken met vermelding van de bepaling van de erkenningsregeling waarop de opschorting of doorhaling is gebaseerd.

Artikel 19 – erkenningsregister

1. Uiterlijk 5 werkdagen na de inwerkingtreding van een erkenning neemt Stichting KVO de deelnemer op in het register;
2. Het register bevat in ieder geval de volgende gegevens:
 - a. De naam van de onderneming van de deelnemer, alsmede – indien deze hiervan verschilt – de handelsnaam waaronder het erkend bedrijf wordt uitgeoefend;
 - b. Het adres, telefoonnummer, faxnummer, e-mail adres en het website-adres van de onderneming;
 - c. De datum van de eerste inschrijving;
 - d. De namen van de beheerder en de bedrijfsleider.
3. Het register is openbaar en ligt ter inzage bij Stichting KVO.

Artikel 20 – tarieven

1. Voor de uitvoering van de verschillende aan Stichting KVO opgedragen taken, alsmede door de deelname aan de erkenningsregeling, kunnen aan aanvragers en deelnemers vergoedingen worden gevraagd;
2. Ook kan een bijdrage worden gevraagd voor de bestrijding van de kosten van behandeling van bezwaar- en beroepschriften;



3. De hoogte van de in de vorige leden bedoelde vergoedingen worden vastgesteld door Stichting KVO;
4. De vergoedingen en bijdragen worden bekend gemaakt in het Contributieblad, welke als bijlage 3 van de Erkenningsregeling KVO is toegevoegd;
5. De vergoedingen en bijdragen zijn verschuldigd aan Stichting KVO.

Artikel 21 – aansprakelijkheid

Stichting KVO is op geen enkele wijze aansprakelijk voor de eventuele schade geleden door aanvragers of deelnemers, voortvloeiende uit, of verband houdende met, de uitvoering van de erkenningsregeling.

Artikel 22 – vaststelling en wijziging erkenningsregeling

1. De erkenningsregeling wordt pas na goedkeuring van het bestuur van Stichting KVO gewijzigd;
2. De deelnemer ontvangt van Stichting KVO een schriftelijke mededeling omtrent wijzigingen in de erkenningsregeling;
3. In verband met de vaststelling of wijziging van de erkenningsregeling kan Stichting KVO bepalen dat onderdelen van de erkenningsregeling geheel of gedeeltelijk op een nader vast te stellen tijdstip in werking zullen treden.