

Beoordelingsrichtlijn BouwGarant 2009

1. Inleiding

In 1995 is BouwGarant opgericht met als doel het aanbieden van een verzekerde garantie aan opdrachtgevers van de bij haar aangesloten bouwondernemingen. De BouwGarant-aannemer is met dit garantieproduct in staat geweest zich te profileren in de consumentenmarkt. Binnen enkele jaren liep het aantal deelnemers op tot ruim 1600 bedrijven, een teken dat BouwGarant op de goede weg was.

In 2003 is het kwaliteitslabel BouwGarant ontstaan. Het kwaliteitslabel biedt meer dan uitsluitend het garantieproduct. Om de kwaliteit van de aangesloten bedrijven te kunnen waarborgen, is een aantal labelvereisten toegevoegd. De deelnemers van BouwGarant worden hierop periodiek getoetst. De uitgangspunten voor deze toetsing en het daaraan verbonden sanctiebeleid vindt u in de onderhavige Beoordelingsrichtlijn BouwGarant terug.

BouwGarant beschikt over een professionele Servicedesk, een klachtenprocedure en een bouwbemiddelingsprocedure. BouwGarant streeft hiermee naar optimale zekerheid voor de klant, om zo de marktpositie van de deelnemers te versterken.

2. Deelname

Een bedrijf wordt deelnemer nadat alle juiste stukken zijn ingestuurd en vervolgens zijn geaccordeerd door het secretariaat van BouwGarant (zie 6.1). Elke deelnemer dient in het bezit te zijn van een door het secretariaat ondertekende Deelnemersovereenkomst.

3. Labelvereisten

In figuur 1 zijn de eisen opgenomen die worden gesteld aan de BouwGarant-aannemer. Per eis wordt aangegeven op welke wijze deze wordt getoetst en waarop tijdens de audit wordt gelet, de zogenaamde verificatiepunten.

4. Verificatiepunten

De verificatiepunten, zoals vermeld in figuur 1, vormen de basis van de beoordelingsrichtlijn. Het kan gaan om punten van administratieve aard, fysieke aard of -het al dan niet nalaten van- bepaalde handelingen of gedragingen door de BouwGarant-aannemer. Hij/zij dient de inhoud van deze verificatiepunten in het bedrijf te organiseren en -vanzelfsprekend- ook te onderhouden. Indien uit de toets blijkt dat het bedrijf (nog) niet voldoet aan deze punten, dan leidt dit tot een tekortkoming of opmerking op het betreffende onderdeel. De behaalde scores bij de toets vormen het uitgangspunt bij de beoordeling inzake toelating, schorsing en uitschrijving.

Verificatiepunten als basis voor.....				
Eis	Omschrijving	Toets	Tekortkoming	Opmerking
1.00	Bedrijfsidentificatie Het bedrijf kan stukken overleggen ter identificatie van het bedrijf en is gevestigd en werkzaam als hoofdaannemingsbedrijf in de bouwnijverheid.	Schriftelijk Praktijk	Aanwezigheid stukken <ul style="list-style-type: none"> • Inschrijving KVK \geq 2 jaar • Inschrijving bedrijfsvereniging • BTW nummer • Loonbelastingnummer • Aannemersdiploma * 	Actualiteit stukken * Een Vestigingsvergunning of SER-verklaring afgegeven <u>voor 1996</u> biedt ontheffing voor het Aannemersdiploma. Is de Vestigingsvergunning of SER-verklaring afgegeven <u>na 1996</u> dan dient een door BouwGarant goedgekeurd vaktechnisch diploma aanwezig te zijn.
2.00	Het bedrijf erkent haar aansprakelijkheid voor het bouwproces en beschikt daartoe over de juiste verzekeringen.	Schriftelijk Praktijk	<ul style="list-style-type: none"> • Doorlopende CAR-verzekering • AVB-polis 	Actualiteit stukken
3.00	Het bedrijf hanteert een werkwijze voor het uitbrengen van prijsaanbiedingen.	Praktijk	<ul style="list-style-type: none"> • Schriftelijke offerte • Duidelijkheid offerte (volledigheid, data, verwijzing brongegevens, etc) 	<ul style="list-style-type: none"> • Leveringsvoorwaarden • Bewaking (aanvraag/offertes)
4.00	Het bedrijf hanteert een werkwijze voor het aanvaarden van opdrachten.	Praktijk	<ul style="list-style-type: none"> • Schriftelijke opdrachten \geq € 4500 • Leveringsvoorwaarden • Schriftelijke opdrachtwijzigingen 	• Toelichting VerBOUWgarantie
5.00	Het bedrijf hanteert een werkwijze voor het verwerken van meer- en / of minderwerk.	Praktijk	• Schriftelijk akkoord opdrachtgever voor aanvang uitvoering bij meer- en minderwerkopdrachten \geq € 4500	<ul style="list-style-type: none"> • Registratie meer / minderwerk • Communicatiewijzigingen
6.00	Het bedrijf hanteert een werkwijze voor het opleveren van werken.	Praktijk	<ul style="list-style-type: none"> • Schriftelijke oplevering van werken \geq € 4500 ex BTW • Eerste handtekening van opdrachtgever bij oplevering van het werk 	• Tweede handtekening (akkoord op afhandeling opleverpunten) of schriftelijke melding hierover
7.00	Het bedrijf informeert haar opdrachtgevers over de VerBOUWgarantie, voor zover deze werken binnen de garantieregeling vallen.	Praktijk	<ul style="list-style-type: none"> • Informatieplicht VerBOUWgarantie • Schriftelijke opdracht van aangemelde werken • Leveringsvoorwaarden AVA '92 of AVV '98 	Alle van toepassing zijnde werken
8.00	Het bedrijf hanteert een werkwijze voor het behandelen van klachten.	Praktijk	<ul style="list-style-type: none"> • Registratie (per klacht / index) • Afhandeling • Bewaking 	Bewaartermijn van minimaal 3 jaar
9.00	Het bedrijf stelt zich bemiddelbaar op.	Praktijk	<ul style="list-style-type: none"> • Bemiddelbaar opstellen in bouw-bemiddelingsprocedure BouwGarant • Meewerken aan onafhankelijke toets bij bouwtechnische problemen 	Geen
10.00	Het bedrijf onthoudt zich van gedrag of uitingen die het aanzien van het label BouwGarant kunnen schaden.	Praktijk	• Ter beoordeling van het bestuur	Geen
11.00	Wanneer het bedrijf in haar communicatie logo's hanteert, dient dit het actuele logo van BouwGarant te zijn. Logo's van het NVOB en BouwNed zijn niet toegestaan.	Praktijk	• Actueel logo van BouwGarant op website	• Actueel logo van BouwGarant op drukwerk en overige communicatiemiddelen.

Figuur 1. Labelvereisten BouwGarant, inclusief toetsingsvorm en verificatiepunten.

5. Classificatie in de beoordeling

De mate waarin een bedrijf afwijkt van de gestelde eisen, wordt tijdens de toets aangegeven met behulp van twee gradaties:

1) *Opmerking*: een opmerking houdt in dat het bedrijf afwijkt van de vereisten en de daaraan verbonden controlepunten, maar dat deze afwijking vanuit kwaliteitsperspectief vooralsnog beperkte gevolgen heeft. Ten aanzien van deze afwijking dient bij de eerstvolgende toets verbetering te zijn geboekt. Bij het herhaald uitblijven van deze verbetering wordt de gradatie van opmerking omgezet naar tekortkoming.

2) *Tekortkoming*: een tekortkoming houdt in dat het bedrijf niet aan de gestelde eisen voldoet. Een tekortkoming leidt direct of indirect tot een kwaliteitsrisico in de bedrijfsvoering, het bouwproduct, de service of de gemaakte afspraken tussen aannemer en opdrachtgever. Daarmee tast een tekortkoming het zekerheidsconcept aan waarop BouwGarant is gebaseerd. Een tekortkoming is niet toegestaan en dient binnen drie maanden aantoonbaar te worden opgelost. Tijdens de toets wordt door de controleur / auditor aangegeven hoe deze verbetering gerealiseerd kan worden. Ook wordt aangegeven hoe het bedrijf de verbetering dient aan te tonen.

6. Toetsing

6.1 Richtlijn voor de schriftelijke toets

Wanneer een bedrijf zich aanmeldt bij BouwGarant wordt een schriftelijke toets afgenomen. Een bedrijf wordt deelnemer nadat alle juiste stukken zijn ingestuurd en vervolgens zijn geaccordeerd door het secretariaat van BouwGarant.

De schriftelijke toets kent de volgende labelvereisten:

1. Bedrijfsidentificatie, door het schriftelijk aantonen van:
 - Inschrijving Kamer van Koophandel > 2 jaar
 - Inschrijving bedrijfsvereniging
 - Omzetbelastingnummer
 - Loonbelastingnummer
 - Aannemersdiploma*

* Een Vestigingsvergunning of SER-verklaring afgegeven voor 1996 biedt ontheffing voor het Aannemersdiploma. Is de Vestigingsvergunning of SER-verklaring afgegeven na 1996 dan dient u te beschikken over een door BouwGarant goedgekeurd vaktechnisch diploma.

2. Vereiste verzekeringen, door het schriftelijk aantonen van:
 - CAR-verzekering (doorlopend)
 - AVB-polis

Op de schriftelijke toets mogen geen tekortkomingen worden geconstateerd. Geconstateerde opmerkingen dienen binnen de aangegeven hersteltermijn te worden opgelost.

6.2 Richtlijn voor de praktijktoets

De praktijktoets wordt steekproefsgewijs uitgevoerd onder de deelnemers van BouwGarant en verricht door een daartoe aangewezen onafhankelijke instelling. Iedere deelnemer wordt minimaal eenmaal in de drie jaar op locatie bezocht.

De praktijktoets kent de volgende labelvereisten:

1. Bedrijfsidentificatie (zie 6.1)
2. Verzekeringen (zie 6.1)
3. Schriftelijk offreren
4. Schriftelijk contracteren
5. Schriftelijk vastleggen van meer/minder werk
6. Schriftelijk opleveren
7. Informatieplicht VerBOUWgarantie
8. Klachtenprocedure
11. Logogebruik

Op de praktijktoets mogen geen tekortkomingen worden geconstateerd. Geconstateerde opmerkingen dienen binnen de aangegeven hersteltermijn te worden opgelost.

Voor een gedetailleerde omschrijving van de gehanteerde verificatiepunten, zie figuur 1.

6.3 Grondslag voor toelating, waarschuwing, schorsing en uitschrijving

6.3.1 Toelating

Een bedrijf wordt deelnemer nadat alle juiste stukken zijn ingestuurd en vervolgens zijn geaccordeerd door het secretariaat van BouwGarant (zie 6.1). Elke deelnemer dient in het bezit te zijn van een door het secretariaat ondertekende Deelnemersovereenkomst.

6.3.2 Waarschuwing

Bedrijven ontvangen een waarschuwing als bij de schriftelijke- of praktijktoets tekortkomingen zijn geconstateerd. De schriftelijke waarschuwing bevat een omschrijving van de waarschuwingsgrond, alsmede de termijn waarbinnen het bedrijf de tekortkoming(en) ongedaan dient te hebben gemaakt.

De schriftelijke waarschuwing wordt tevens gehanteerd indien de deelnemer zich niet houdt aan zijn overige administratieve en financiële verplichtingen in het kader van de Deelnemersovereenkomst BouwGarant.

Bij het niet tijdig gehoor geven aan de waarschuwing behoudt BouwGarant zich het recht voor over te gaan tot schorsing of uitschrijving van de deelnemer.

6.3.3 Schorsing

De schorsingsmaatregel wordt gehanteerd indien de deelnemer niet voldoet aan de richtlijn, zoals vermeld

onder paragraaf 6.3.2. De schorsingstermijn is afhankelijk van de toetsuitslag en de aangegeven hersteltermijn. De schorsingsmaatregel wordt na de hersteltermijn op basis van schriftelijk aantonen of een positieve uitslag van een praktijktoets opgeheven.

De schorsing impliceert de volgende maatregelen voor de duur van de schorsingsperiode:

- Verwijdering van de deelnemer uit het Register
- Verwijdering van de deelnemer van de BouwGarant website
- Staking van het gebruik van het BouwGarant beeldmerk door de deelnemer
- Geen aanmelding van werken die vallen onder de VerBOUWgarantie

6.3.4 Uitschrijving

De deelnemer wordt uitgeschreven indien zij nalaat afdoende maatregelen te treffen om haar schorsing ongedaan te maken. Uitschrijving volgt daarnaast indien de deelnemer door haar gedrag of uitingen het aanzien van BouwGarant heeft geschaad. In alle gevallen beslist het bestuur van de Stichting.

7. Overige

7.1 Uitstel van de praktijktoets

Op verzoek van de deelnemer kan BouwGarant besluiten de toets maximaal met één kalendermaand uit te stellen. De Stichting zal een dergelijk verzoek binnen vijf werkdagen inwilligen indien:

- a. er sprake is van dringende omstandigheden en
- b. het verzoek tenminste tien werkdagen voor de aangekondigde periodieke toets door haar is ontvangen.

De deelnemer heeft ontheffing van de toets zolang een besluit van de Stichting, betreffende een verzoek om uitstel, achterwege blijft.

7.2 Vrijstellingen

7.2.1 ISO- en ERB- gecertificeerde bedrijven

Deelnemers aan BouwGarant die beschikken over een geldig ISO- en/of ERB-certificaat, zijn vrijgesteld van de praktijktoets door BouwGarant, echter met uitzondering van de controle op de informatieplicht van de VerBOUWgarantie en het logogebruik.

ISO- en ERB-gecertificeerde deelnemers dienen bij aanmelding wel aan de eisen van de schriftelijke toets te voldoen.

Tot slot

Voor vragen over deze Beoordelingsrichtlijn of andere zaken, kunt u contact opnemen met de BouwGarant Servicedesk, bel 0900 224 2242 of mail naar info@bouwgarant.nl