

# Beoordelingsrichtlijn BouwGarant 2014

## 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 kon zich met dit garantieproduct onderscheiden in de markt. Hoewel het garantieproduct een succes bleek, nam de roep om een volwaardig keurmerk in de bouw toe. Zowel door opdrachtgevers als door de bouwbedrijven.

In 2003 is het kwaliteitslabel BouwGarant ontstaan. Het kwaliteitslabel biedt meer dan uitsluitend het garantieproduct. In 2008 is BouwGarant getoetst door de Raad voor Accreditatie en als zeer goed beoordeeld. Om de kwaliteit van de aangesloten bedrijven te kunnen waarborgen, is een aantal labelvereisten opgesteld. 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 bemiddelingsprocedure. Sinds 1 september 2010 is BouwGarant aangesloten bij de Geschillencommissie. BouwGarant streeft naar optimale zekerheid voor de opdrachtgever, om zo de marktpositie van de deelnemers te versterken.

## 2. Deelname

Een bedrijf wordt deelnemer nadat aantoonbaar aan alle labelvereisten is voldaan (zie figuur 1 op pagina 2). Sinds 1 november 2010 maakt een financiële toets deel uit van de labelvereisten. 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.

Figuur 1. Labelvereisten BouwGarant, inclusief toetsingsvorm en verificatiepunten.

Verificatiepunten als basis voor.....				
Eis	Omschrijving	Toets	Tekortkoming	Opmerking
1.00	<i>Bedrijfsidentificatie</i> 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"> <li>• Inschrijfdatum KVK <math>\geq 2</math> jaar</li> <li>• Inschrijving bedrijfsvereniging</li> <li>• BTW nummer</li> <li>• Loonbelastingnummer</li> <li>• Aannemersdiploma*</li> </ul>	Actualiteit stukken * Een Vestigingsvergunning of SER-verklaring afgegeven voor 1996 biedt ontheffing voor het Aannemers-diploma. Is de Vestigingsvergunning of SER-verklaring afgegeven na 1996 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"> <li>• Doorlopende CAR-verzekering</li> <li>• AVB-polis</li> </ul>	Actualiteit stukken
3.00	Het bedrijf hanteert een werkwijze voor het uitbrengen van prijsaanbiedingen.	Praktijk	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Schriftelijke offerte</li> <li>• Duidelijkheid offerte (volledigheid, data, verwijzing brongegevens, etc)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Leveringsvoorwaarden</li> <li>• Bewaking (aanvraag/offertes)</li> </ul>
4.00	Het bedrijf hanteert een werkwijze voor het aanvaarden van opdrachten.	Praktijk	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Schriftelijke opdrachten <math>\geq \text{€ } 4500</math></li> <li>• Juiste leveringsvoorwaarden</li> <li>• Schriftelijke opdrachtwijzigingen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Toelichting Verbouwgarantie</li> </ul>
5.00	Het bedrijf hanteert een werkwijze voor het verwerken van meer- en / of minderwerk.	Praktijk	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Schriftelijk akkoord opdrachtgever voor aanvang uitvoering bij meer- en minderwerkopdrachten <math>\geq \text{€ } 4500</math></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Registratie meer / minderwerk</li> <li>• Communicatiewijzigingen</li> </ul>
6.00	Het bedrijf hanteert een werkwijze voor het opleveren van werken.	Praktijk	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Schriftelijke oplevering van werken <math>\geq \text{€ } 4500</math> ex BTW</li> <li>• Eerste handtekening van opdrachtgever bij oplevering van het werk</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tweede handtekening (akkoord op afhandeling opleverpunten) of schriftelijke melding hierover</li> </ul>
7.00	Het bedrijf informeert haar opdrachtgevers over de Verbouwgarantie en Nieuwbouwarantie, voor zover deze werken binnen de garantieregeling vallen.	Praktijk	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informatieplicht Verbouwgarantie en Nieuwbouwarantie</li> <li>• Schriftelijke opdracht van aangemelde werken</li> <li>• Leveringsvoorwaarden AVA '92 / 2013 of Covo2010 of modelovereenkomst Nieuwbouwarantie.</li> </ul>	Alle van toepassing zijnde werken
8.00	Het bedrijf hanteert een werkwijze voor het behandelen van klachten.	Praktijk	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Registratie (per klacht / index)</li> <li>• Afhandeling</li> <li>• Bewaking</li> </ul>	Bewaartermijn van minimaal 3 jaar
9.00	Het bedrijf stelt zich bemiddelbaar op.	Praktijk	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bemiddelbaar opstellen in bouw-bemiddelingsprocedure BouwGarant</li> <li>• Meewerken aan geschillenregeling</li> </ul>	Geen
10.00	Het bedrijf onthoudt zich van gedrag of uitingen die het aanzien van het label BouwGarant kunnen schaden.	Praktijk	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ter beoordeling van het bestuur</li> </ul>	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	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Actueel logo van BouwGarant op website</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Actueel logo van BouwGarant op drukwerk en overige communicatiemiddelen.</li> </ul>
12.00	Toets op kredietwaardigheid	On-line	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Individueel advies</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Individueel advies</li> </ul>

## 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 (zie ook figuur 1)

### 6.1 Richtlijn voor de schriftelijke toets

Iedere deelnemer van BouwGarant dient te voldoen aan de eisen van de schriftelijke toets. De schriftelijke toets kent de volgende labelvereisten:

1. Bedrijfsidentificatie, door het schriftelijk aantonen van:
  - Inschrijfdatum Kamer van Koophandel > 2 jaar
  - Inschrijving bedrijfsvereniging
  - Omzetbelastingnummer
  - Loonbelastingnummer
  - Aannemersdiploma\*
2. Vereiste verzekeringen, door het schriftelijk aantonen van:
  - CAR-verzekering (doorlopend)
  - AVB-polis (doorlopend)

#### \* Toelichting 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.

Mocht een bestaande deelnemer niet (meer) aan de eisen van het Aannemersdiploma voldoen, dan verzoekt BouwGarant de Examencommissie Bouwend Nederland een toets bij de deelnemer af te nemen. Dit kan zijn: een toets Vaktechniek, een toets Bedrijfstechniek of beiden. Op basis van een intake en een audit binnen het bedrijf wordt de deelnemer getoetst (toetsbare praktijkervaring en door middel van het overleggen van bewijsstukken). Deze methode valt onder de term EVC, Eerder of Elders Verworven Competenties.

Bestaande deelnemers met een ISO- en/of ERB certificaat voldoen automatisch aan het onderdeel Bedrijfstechniek van het Aannemersdiploma (beleid vastgesteld mei 2011).

Voor aspirant-deelnemers geldt een afwijkend beleid. Zij kunnen deelnemen aan de Toetsing Vaktechniek en/of Bedrijfstechniek als aan de volgende criteria is voldaan:

- Aan alle labelvereisten van de schriftelijke toets is voldaan (behalve Aannemersdiploma)
- Het bedrijf vijf jaar rechtmatig gevestigd is en ingeschreven bij de Kamer van Koophandel als bouwbedrijf dat werkzaamheden van constructieve aard uitvoert;
- De aanvrager heeft aantoonbaar in de afgelopen vijf jaar een functie bekleed als beheerder/bedrijfsleider van bovengenoemd bedrijf.

*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 uitgevoerd door een onafhankelijke instelling. De praktijktoets kent de volgende labelvereisten:

1. Bedrijfsidentificatie (zie 6.1)
2. Verzekeringen (zie 6.1)
3. Schriftelijk offrenen
4. Schriftelijk contracteren
5. Schriftelijk vastleggen van meer/minder werk
6. Schriftelijk opleveren
7. Informatieplicht garantie
8. Klachtenprocedure
11. Logogebruik
12. Toets op kredietwaardigheid

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

## **6.3 Grondslag voor toelating, waarschuwing, schorsing en uitschrijving**

### **6.3.1 Toelating**

Een bedrijf wordt deelnemer nadat aan alle labelvereisten van BouwGarant (zie figuur 1) is voldaan. 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 garantie.

### **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 garantie, het logogebruik en de toets op kredietwaardigheid. Uiteraard dienen zij daarnaast 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](mailto:info@bouwgarant.nl)