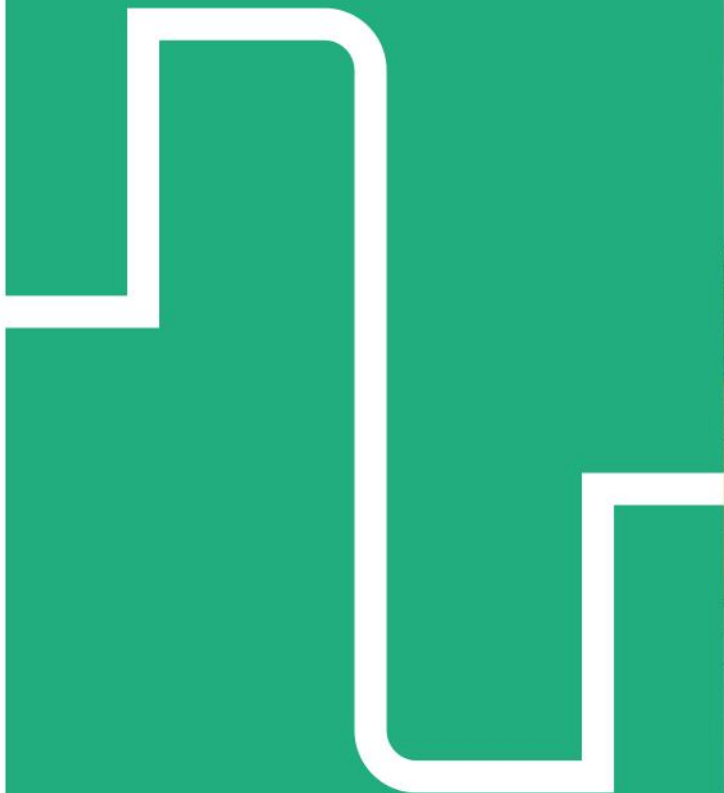


Techniek Nederland

Controle- en sanctiebeleid toelatingscriteria lidmaatschap



Inhoudsopgave

1	Waarom een controle- en sanctiebeleid?	3
1.1	Lidmaatschapscriteria	3
1.1.1	Criterium 1. Vaktechnische Kwaliteit	3
1.1.2	Criterium 2. Kwaliteit Bedrijfsvoering	3
2	Controles	5
2.1	Periodieke controle	5
2.2	Steekproef controle	6
2.3	Ad-hoc controle	6
2.4	Controlerende functie	7
2.5	Controleformulier bedrijfsbrief	7
3	Sanctionering	8
3.1	Beoordeling	8
3.2	Maatregelen sancties	8
4	Bijlagen	9
4.1	Formulier Verklaring Kwaliteit Bedrijfsvoering	9
4.2	Begeleidende mail Verklaring Kwaliteit Bedrijfsvoering	11



1 Waaron een controle- en sanctiebeleid?

Vanaf 1 januari 2019 gelden nieuwe lidmaatschapseisen voor alle leden van Techniek Nederland. Daarmee zetten we als vereniging een grote stap op weg naar het kwaliteitsmerk dat we willen zijn. We rekenen af met het gevoel “dat iedereen zomaar lid kan worden” en voeren strengere criteria in, ook met het oog op veranderende wetgeving. De nieuwe criteria gelden voor bestaande leden en nieuwe leden. Nieuwe leden moeten vanaf 1 januari 2019 direct voldoen aan de eisen. Voor alle bestaande leden is er tot 31 december 2019 de tijd om hieraan te voldoen.

1.1 Lidmaatschapscriteria

We werken met twee Criteria; Criterium 1. Vaktechnische Kwaliteit én Criterium 2. Kwaliteit Bedrijfsvoering. Om lid te blijven / worden moet aan beide criteria worden voldaan.

1.1.1 Criterium 1. Vaktechnische Kwaliteit

Tot nu toe konden bedrijven lid worden van Techniek Nederland als één van de medewerkers in het bezit was van een geschikt vakdiploma (minimaal niveau 4). Vanaf 1 januari 2019 moeten leden aantonen dat zij beschikken over een kwaliteitsregeling voor minimaal één specialisme waarin ze hoofdzakelijk actief zijn. In totaal gaat het om meer dan 60 verschillende kwaliteitsregelingen en ruim 25 specialismen die van toepassing kunnen zijn.

- Ieder lid moet voor één hoofdactiviteit aan de juiste regeling voldoen.
- Is er sprake van meerdere vestigingen binnen een holding dan hoeft slechts één vestiging te voldoen.
- Het kan zijn dat het bedrijf werkzaamheden op andere specialismen uitvoert of laat uitvoeren. Stel, er vinden nevenactiviteiten plaats die niet onder de ‘kwaliteitsregeling’ van het bedrijf vallen, dan is dit aan de ondernemer om hier bewust voor te kiezen. Echter dan wel met de verplichting dat nevenactiviteiten altijd conform de kwaliteitscriteria (de vigerende voorschriften uit de kwaliteitsregeling) van die betreffende discipline worden uitgevoerd, als zou het een hoofdactiviteit zijn; waar een nevenactiviteit niet door het bedrijf zelf wordt uitgevoerd, wordt door de ondernemer gewaarborgd dat de uitvoerder voldoet aan de vastgestelde criteria.

1.1.2 Criterium 2. Kwaliteit Bedrijfsvoering

Het tweede criterium betreft de bedrijfsvoering. Het gaat hier om een uitbreiding van de gedragscode zoals we die al langere tijd hanteren voor leden actief op de particuliere markt. Hier komen twee eisen bij en ook voor leden actief op de zakelijke markt gaan we het criterium Kwaliteit Bedrijfsvoering invoeren. De twee nieuwe eisen voor de particuliere markt betreffen het invoeren van een klantbeoordelingssysteem en het werken met een klachtenprocedure. Ook dient het lid te beschikken over een bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering met een verzekerde som van minstens € 2.500.000,- per aanspraak en maximaal € 5.000.000,- per (verzekerings)jaar.



In de bestuursvergadering van 7 september 2017 is besloten dat naar aanleiding van de nieuwe toelatingscriteria er ook een strenger controle- en sanctiebeleid op handhaving moet komen. Dit beleid kan leiden tot een beperking of het einde van het lidmaatschap van leden.



2 Controles

Techniek Nederland vindt het van belang dat de kwaliteit van de leden voorop staat en onderscheidend is ten opzichte van niet leden. Kwaliteitsborging staat daarom ook voorop, hetgeen betekent dat dit proces continue voor verbetering open staat. Techniek Nederland waarborgt de kwaliteit door periodiek en steekproefsgewijs te toetsen of alle leden in het bezit zijn van de juiste regeling(en) en zich confirmeren aan de eisen voor de bedrijfsvoering.

Tabel 1: *Schematisch overzicht van de verschillende typen controles voor beide criteria:*

	criterium 1.	Wie	criterium 2.	Wie
1. Periodiek	Jaarlijks eerste week januari Doorlopend op te vragen signaleringslijst	CRM	Jaarlijks eerste week september Verklaring Kwaliteit Bedrijfsvoering Mail	
2. Steekproef bij 90% betrouwbaarheid	1x per 2 jaar 250 (125 p/j) Bezoek (15/16 p/j)	Regio team	1 x per 2 jaar 250 (125 p/j) Bezoek (15/16 p/j)	Regio team
3. Ad-hoc	Bij signalen en/of geschillen Bezoek	Regio team	Bij signalen en/of geschillen Bezoek	Regio team

2.1 Periodieke controle

Door middel van een signaleringslijst wordt gecontroleerd of het lid de op de hoofdactiviteit van toepassing zijnde kwaliteitsregeling (Criterium 1.) nog in bezit heeft. Doorlopend kan de status opgevraagd worden, het standaard controle moment vindt in januari van elk jaar plaats.

Criterium 2. Kwaliteit Bedrijfsvoering wordt gecontroleerd door middel van de Verklaring Kwaliteit Bedrijfsvoering (zie bijlage 4.1) door leden afgegeven. Met deze verklaring geeft een lid aan zich te conformeren aan Criterium 2. De Verklaring wordt ieder jaar in september naar alle leden gestuurd. Nieuwe leden worden bij aanmelding gevraagd zich hieraan te confirmeren. Zie bijlage 4.2.

Planning (richtdata)

- 1 Eerste maandag na 1 september versturen van de Verklaring
- 2 1e Reminder laatste maandag voor 1 oktober
- 3 2e reminder 2e maandag na 1 oktober
- 4 Bij akkoord => attribuut 'Voldoet aan C2' wordt op bedrijfsniveau aangevinkt
- 5 Bij geen akkoord => email => reminder => telefoon => bezoek (komt ook in schema)





2.2 Steekproef controle

Voor een representatieve steekproef is het van belang dat de groep een goede afspiegeling van het totale ledenbestand is. Hierbij moet gekeken worden naar:

- Omvang bedrijf
- Regio
- Specialisme van het lid

Om een betrouwbaarheidsniveau van 90% te garanderen dient de groep 250 groot te zijn. Dit betekent 125 controles per jaar.

Planning

- 1 1 juli 2020 Steekproef 250 leden
- 2 Bericht naar de selectiegroep dat ze geselecteerd zijn voor een steekproef controle
- 3 Lid kan zelf contact opnemen en anders regioteam plant bezoek in
- 4 bezoek lid
- 5 invullen controleformulier (zie 2.5)

Tabel 2: Planning steekproef

1 ^e week juni	2 ^e week juni	Tot eind juni	1 ^e week aug	Maandelijks afdelingsoverleg LZ
Selectie Steekproef	Mail naar selectie	Leden gelegenheid geven zelf actie te ondernemen	Start bezoeken Ca. 25 p/j p/p Start invullen formulier	SvZ doornemen inclusief Ad hoc lijst
CRM	CRM		Regioteam	Regioteam

2.3 Ad-hoc controle

De procedure van een ad-hoc controle is gelijk aan die van de steekproef. Er vindt geen selectie plaats aangezien de ad-hoc controle van toepassing is bij signalen en geschillen zoals:

- Een consument dient een klacht in over een lid
- Vakgroep ontvangt een signaal
- Lid komt negatief in het nieuws



2.4 **Controlerende functie**

De relatiebeheerders en regiomanagers zijn het eerste aanspreekpunt voor onze leden en staan in direct contact met de leden in het land. Het doel is de vereniging gezamenlijk naar een hoger niveau brengen waarbij de rol van het regioteam onmisbaar is. Bij de steekproef en ad-hoc controles wordt het regioteam ingezet. Het regioteam vult het controleformulier (zie 2.5) in.

2.5 **Controleformulier bedrijfsbrief**

Het formulier wordt samen met ICT applicatiebeheer ontwikkeld.

UPLOAD



3 Sanctionering

3.1 Beoordeling

Een eerste beoordeling van de controleresultaten wordt gedaan door de desbetreffende regiomanager of relatiebeheerder in kwestie. Controles waarbij afwijkingen zijn geconstateerd worden voorgelegd aan Hoofd Ledenzaken. Deze beoordeelt de afwijkingen met behulp van het sanctioneringsschema. De uitslag wordt binnen 2 weken na de controle per mail aan het lid gerapporteerd, met een kopie van het controlerapport als bijlage.

3.2 Maatregelen sancties

Wanneer tijdens een controle blijkt dat het lid niet (meer) aan de eisen van het lidmaatschap voldoet, kan dit leiden tot ontzetting van het lidmaatschap. Ten allen tijde wordt het lid gevraagd de afwijking ongedaan te maken. De stappen die gezet moeten worden om een ontzetting te voorkomen zijn afhankelijk van:

- de ernst van de afwijking;
- de onomkeerbaarheid van de afwijking;
- de termijn waarbinnen herstel mogelijk is;
- de welwillendheid van het lid om mee te werken.

Er zijn drie typen afwijkingen:

- 1 lichte afwijking => herstel binnen drie maanden mogelijk (1 herstelfase)
- 2 matige afwijking => herstel binnen een half jaar mogelijk (2 herstelfasen)
- 3 zware afwijking => onomkeerbaar binnen één jaar of geen welwillend lid.

1) Lichte afwijking

Eerste waarschuwing: eenvoudig te herstellen.

2) Matige afwijking

Na een eerste waarschuwing is er geen verandering geconstateerd. Indien geen herstel heeft plaatsgevonden binnen een half jaar en er ook bij de eerstvolgende controle geen verbetering zichtbaar is kan het advies tot ontzetting van het lidmaatschap het gevolg zijn.

3) Zware afwijking

Bij een zware afwijking kan ontzetting van het lid toegepast worden indien de afwijking onomkeerbaar is of wanneer bij de eerstvolgende controle geen verbetering zichtbaar is. Ontzetting uit het lidmaatschap is het uiteindelijke gevolg. De bevoegdheid voor het vaststellen van deze sanctie ligt bij de directie die door een onafhankelijk commissie zal worden geadviseerd bij eventuele ontzetting. Het besluit tot ontzetting uit het lidmaatschap zal schriftelijk (aangetekend) aan de rechthebbende worden bevestigd. Zie [artikel 3 Huishoudelijk reglement 2019](#) voor meer informatie over het einde van het lidmaatschap.



4 Bijlagen

4.1 Formulier Verklaring Kwaliteit Bedrijfsvoering

Verklaring Kwaliteit Bedrijfsvoering, Criterium 2 Lidmaatschap Installatie van Techniek Nederland

Wij vragen al onze leden een verklaring af te geven over de kwaliteit van hun bedrijfsvoering. Deze verklaring bestaat uit een lijst van bedrijfsvoeringsaspecten, verdeeld in 5 subcategorieën. Wij vragen u deze lijst goed door te nemen en per categorie te bevestigen hieraan te voldoen.

Heeft u vragen over de zelfverklaring? Neem contact op met Ledenservice: T <079 325 07 90> of E ledenservice@technieknederland.nl

Het lidmaatschap

1. Als lid van Techniek Nederland hebben wij het recht om het logo van Techniek Nederland te gebruiken om aan derden kenbaar te maken dat wij aangesloten zijn bij Techniek Nederland. Wij zullen bij beëindiging van het lidmaatschap het logo van Techniek Nederland niet meer gebruiken en onthouden ons vanaf het einde van het lidmaatschap van elke suggestie dat ons bedrijf aangesloten is bij Techniek Nederland.

Ledenadministratie

2. Ik zorg ervoor dat onderstaande gegevens steeds volledig en juist bij Techniek Nederland staan ingeschreven:

- Naam en contactgegevens directie
- Naam en contactgegevens van medewerkers (indien u dat wenst)
- Bedrijfsadres, algemeen telefoonnummer en mailadres
- KvK- en vestigingsnummer
- Mailadres voor facturatie

3. Ik zorg ervoor dat mijn bedrijfsgegevens, die de wetgever, voor zover voor mij van toepassing, ter inschrijving heeft aangewezen, steeds volledig en juist in het Handelsregister bij de Kamer van Koophandel staan ingeschreven.

Wettelijke bepalingen, normen en branchekaders

4. Alle bedrijfsactiviteiten worden uitgevoerd volgens de voor mijn bedrijf geldende wettelijke bepalingen en normen op het gebied van technische uitvoering, mededinging, veiligheid en gezondheid.

5. Indien onze werkzaamheden onder de werkingssfeer van de cao Technisch Installatiebedrijf vallen, hanteren wij deze voor de bij ons in dienst zijnde medewerkers.



Financiële huishouding

6a. De personen die het beleid van ons bedrijf bepalen, zijn enkel personen die niet betrokken zijn en niet betrokken zijn geweest als beleidsbepaler bij een bedrijf dat in staat van faillissement is verklaard, in surseance van betaling heeft verkeerd, of een schuldsanering heeft uitgevoerd.

6b. De voorgaande zin geldt niet als ik aannemelijk maak dat:

- a. de persoon geen verwijt valt te maken van de oorzaken die hebben geleid tot het faillissement, de surseance van betaling resp. de schuldsanering, of
- b. het faillissement, de surseance van betaling resp. de schuldsanering is geëindigd door middel van volledige voldoening van de vorderingen van de crediteuren.

De relatie met de opdrachtgever

7. Wij maken op het eerste verzoek van de opdrachtgever bekend dat ons bedrijf aangesloten is bij Techniek Nederland en op welk moment het lidmaatschap is aangevangen.

8. Wij geven in een offerte een omschrijving over de uitvoering van het werk en voeren dit werk correct uit en voeren alleen werkzaamheden uit waar de opdrachtgever baat bij heeft.

9. Indien mijn bedrijf voor de uitvoering van de opdracht een beroep doet op derden, doet het alleen een beroep op personen of bedrijven die over voldoende deskundigheid beschikken.

10. Wij stellen op verzoek van de opdrachtgever een opleveringsdocument op.

11. Onze facturen voldoen aan de wettelijke regels en zakelijke gebruiken.

12. Indien ons bedrijf installatiewerkzaamheden uitvoert in opdracht van een consument*:

- Geven wij een prijsopgave inclusief BTW en maken wij de Algemene Voorwaarden voor Installatiewerk voor Consumenten (AVIC) onderdeel van de overeenkomst.
- In een geschil met een consument waarbij wij partij zijn, voeren wij het bindend advies van de Geschillencommissie Installerende Bedrijven (afgekort: GC IB) voortvarend en correct uit.
- Wij vragen klanten, na afronding van de werkzaamheden, een beoordeling te geven, al dan niet gefaciliteerd via de bedrijfswebsite of, in overleg met Techniek Nederland, op een andere wijze.
- Wij beschikken voor de afwikkeling van klachten over een formele klachtenprocedure, en wij maken hiervan ook melding in onze uitingen naar de consument.

**Onder consument wordt verstaan de opdrachtgever in de vorm van een natuurlijke persoon, die niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf.*

Aanvullende eisen

13. Ik zorg ervoor dat mijn bedrijf gedurende het lidmaatschap steeds beschikt over een bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering met een verzekerde som van minstens € 2.500.000,- per aanspraak en maximaal € 5.000.000,- per verzekeringsjaar.



4.2 Begeleidende mail Verklaring Kwaliteit Bedrijfsvoering

Geachte heer/mevrouw <xxx>,

Wij zijn blij met u als lid en willen ervoor zorgen dat het lidmaatschap u ook veel oplevert.

Om de waarde van het lidmaatschap te verhogen, zijn met ingang van 1 januari 2019 de toelatingseisen voor het lidmaatschap aangescherpt.

Dit bestaat uit twee onderdelen: Criterium 1: Kwaliteit Vakmanschap, met kwaliteitsregelingen als basis; en Criterium 2. Kwaliteit Bedrijfsvoering.

Voor Criterium 2 vragen we al onze leden jaarlijks in september een verklaring te tekenen.

Zorg dat u ook voldoet aan Criterium 2 en klik hier om de verklaring te tekenen

Graag ontvangen wij uw verklaring zo spoedig mogelijk, uiterlijk 1 oktober 2019.

Meer informatie over de lidmaatschapscriteria?

Zie onze website www.technieknederland.nl/kwaliteit.

Vragen over de zelfverklaring?

Neem contact op met Ledenservice: T <079 325 07 90> of E ledenservice@technieknederland.nl

Heeft u vragen over uw lidmaatschap?

Neemt u dan contact op met uw contactpersoon(link)

Hartelijk dank voor uw medewerking!

Doekle Terpstra

Voorzitter Techniek Nederland

