

ERL 0002, versie: 1 juli 2020



Certificatieregeling  
“Vastgoedonderhoud en renovatie Keurmerk”  
VGO-Keur®

Ten behoeve van bedrijven  
die resultaatgericht onderhoud en renovatie uitvoeren

Uitgegeven door stichting VGO

## **ALGEMENE INFORMATIE**

Deze Certificatieregeling is opgesteld door de stichting VGO. Wijzigingen in de ERL zijn goedgekeurd door het College van Deskundigen VGO (CvD) en vastgesteld door het bestuur van de stichting VGO.


### **©2017 Copyright stichting VGO**

Niets uit deze uitgave mag verveelvoudigd en/of openbaar gemaakt worden door middel van druk, fotokopie, microfilm of op welke andere wijze dan ook, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever. Alle rechten rusten bij de stichting VGO.

Het gebruik van deze Certificatieregeling door derden, voor welk doel dan ook, is uitsluitend toegestaan nadat een schriftelijke Overeenkomst met stichting VGO is gesloten waarin het gebruiksrecht is geregeld.

### **Bindend verklaring**

Deze certificatieregeling is door de stichting VGO bindend verklaard per 1 juli 2020, vervangt de versie d.d. 1 januari 2020.



Prof.dr.ir. J.W.F. Wamelink  
Voorzitter stichting VGO

E.J. Meeuwsen  
Secretaris stichting VGO

## **INHOUD**

### **1 INLEIDING**

1.1 Algemeen

1.2 Onderwerp

1.3 Toepassingsgebied

1.4 Certificering van bedrijven in een holdingstructuur of met meerdere vestigingen

1.5 Certificering van consortia

### **2 TERMINOLOGIE**

2.1 Algemeen

2.2 Begrippen

### **3 PROCEDURE VOOR HET VERKRIJGEN VAN HET VGO-KEUR**

3.1 Algemeen

3.2 Aanvraag

3.3 Initiële beoordeling

3.4 Verlening van de erkenning

3.5 Periodieke herbeoordeling

### **4 EISEN**

4.1 Algemeen

4.2 Competenties

4.3 Financiële eisen

4.4 Klanttevredenheid

4.5 Projecttoets

4.6 Deelnemerschap St. VGO en de stappen van het certificatieproces

### **5 EISEN TE STELLEN AAN DE EXTERNE TOETSING**

5.1 Algemeen

5.2 Geheimhouding

5.3 Externe toetsing

5.4 Eisen te stellen aan de Certificatie Instelling

### **6 LIJST VAN GEBRUIKTE DOCUMENTEN**

### **7 OVERZICHT VAN WIJZIGINGEN**

### **8 CONTACTGEGEVENS STICHTING VGO**

BIJLAGE 1: Competentiescan

BIJLAGE 2: Model VGO-Keur certificaat

BIJLAGE 3: Externe toetsing

BIJLAGE 4: Richtlijn voor uitvoering van VGO audits bij bedrijven in een holdingstructuur of met meerdere vestigingen

BIJLAGE 5: Klanttevredenheidsonderzoek

BIJLAGE 6: Projecttoets

BIJLAGE 7: Model 403-verklaring en model aanvullende verklaring

BIJLAGE 8: Onderzoeksprotocol financiële toetsing met samenstellingsverklaring

# 1 INLEIDING

## 1.1 Algemeen

De in deze certificatieregeling opgenomen eisen worden door een certificatie instelling in licentie van stichting VGO gehanteerd bij de behandeling van een aanvraag voor of de instandhouding van een keurmerk ten behoeve van vastgoedonderhoud en renovatie.

De af te geven kwaliteitsverklaring wordt als volgt aangeduid: VGO-Keur. VGO-Keur is bedoeld voor onderhouds- en renovatiebedrijven die hebben aangetoond te voldoen aan de eisen op het gebied van Resultaatgericht Samenwerken (RGS). De kwaliteitscriteria die voor het keurmerk belangrijk zijn, hebben niet alleen een relatie met de organisatie en kennis getoetst met de competentiescan, maar ook met klanttevredenheid, financiële zekerheid en de wijze waarop het proces in de praktijk verloopt (projecttoets). Van bedrijven met VGO-Keur mag een proactieve houding worden verwacht, niet alleen tijdens projecten, maar vooral ook als vast onderdeel van de normale bedrijfsprocessen en -bedrijfsvoering. Hiermee is VGO-Keur een onderscheidend keurmerk. Onderhouds- en renovatiebedrijven met VGO-Keur kunnen daarom rekenen op het gerechtvaardigde vertrouwen van opdrachtgevers in de producten en diensten die zij leveren.

## 1.2 Onderwerp

Het onderwerp van deze certificatieregeling betreft een keurmerk dat opdrachtgevers op onafhankelijke basis vertrouwen biedt in de kwaliteit en stabiliteit van het onderhouds- of renovatiebedrijf en diens producten en diensten. Bedrijven die VGO-Keur bezitten, zijn op het gebied van resultaatgericht samenwerken op alle essentiële kwaliteitskenmerken positief beoordeeld.

## 1.3 Toepassingsgebied

Deze richtlijn is van toepassing op onderhouds- en renovatiebedrijven. Er is sprake van één certificaat, namelijk VGO-Keur. Op het certificaat staat vermeld voor welke disciplines het bedrijf het VGO-Keur heeft behaald.

VGO-Keur onderscheidt de volgende disciplines/specialismen:

- gevels (open en gesloten gevel, inclusief afwerking):
  - schilderen (hout, steen/beton en metaal)
  - beglazingswerkzaamheden
  - houtrotreparatie en deelvervanging gevelelementen
  - complete vervanging gevelelementen
  - betonreparatie en afwerking (spuitwerk, vloercoating e.d.) en reparatie voegen metselwerk (reparaties en –deel-vervanging aan buitengevels)
  - stucwerk buitengevel
  - zinkwerk en loodwerk buitengevel
  - isolatiewerk gevel
  - sanering asbest
- daken:
  - platte daken – dakreparatie en vervanging inclusief loodgieterswerk
  - hellende daken – dakreparatie en vervanging inclusief loodgieterswerk
  - isolatiewerk daken
  - bliksembeveiliging daken
  - sanering asbest daken
- installaties:
  - verwarmings- en warmwaterinstallaties inclusief elektra-, loodgieter- en gasfitterwerk
  - energieopwekkende voorzieningen (PV, zonneboilers, warmte-/koudeopslag e.d.) inclusief elektra- en loodgieterwerk
  - ventilatie installaties (MV, ventilatoren e.d.) inclusief elektrawerk

- airconditioning installaties inclusief elektra- en loodgieterwerk
- drukverhogende installaties (waterleiding/hydrofoor, faecaliënpompen e.d.) inclusief elektra- en loodgieterwerk
- brandveiligheid installaties (meldinstallaties en brandmanchetten, brandkleppen, brandblus- en sprinklerinstallaties, vluchtweg en noodverlichting e.d.) inclusief elektra- en loodgieterwerk
- regelinstallaties (gebouwbeheer systemen, domotica, toegang e.d.)
- sanering asbest installaties
- interieur:
  - plafonds interieur – alle soorten toepassingen
  - wanden interieur – alle soorten toepassingen
  - vloeren interieur – alle soorten toepassingen
  - elektra interieur
  - loodgieterswerk (water, gas) interieur
  - sanitairwerk interieur
  - isolatiewerk vloer
  - sanering asbest interieur

Een VGO bedrijf levert onderhoud en/of renovaties en/of transformaties op basis van RGS<sup>1</sup>. Op het certificaat wordt aangetekend, welke discipline(s)/specialisme(n) het betreft. Binnen een specialisme hoeven niet alle genoemde activiteiten met eigen personeel te worden uitgevoerd. Wel moeten de genoemde werkzaamheden onder verantwoordelijkheid van het bedrijf worden aangeboden, aangestuurd en verantwoord en in geval van advisering op de juiste manier worden verwerkt in de advisering en scenario's.

Indien een bedrijf voor alle specialismen/disciplines een aantekening behaalt dan is het bedrijf in staat om totaalonderhoud en renovatie te leveren op basis van RGS.

Liften en roltrappen zijn niet meegenomen in het VGO-Keur. Dit is een specialisme waarvoor opdrachtgevers vaak rechtstreeks afspraken met leveranciers maken. Tevens is er binnen dit specialisme maar een beperkt aantal partijen actief.

Nieuwbouw is uitgesloten van het keurmerk.

#### **1.4 Certificering van bedrijven in een holdingstructuur of met meerdere vestigingen**

Bedrijven met meerdere vestigingen kunnen één overkoepelend certificaat verkrijgen. Daarvoor dient een aangepast audit te worden uitgevoerd. Uit deze audit moet blijken dat het managementsysteem aantoonbaar van toepassing is op elke vestiging. Elke vestiging dient te voldoen aan de financiële eisen als vermeld in deze ERL. Tijdens de audit zullen meerdere vestigingen worden bezocht, aan de hand van een steekproefschema. Indien wordt voldaan aan de eisen, zal één overkoepelend certificaat worden verstrekt met daarop vermeld de vestigingen die onder het certificaat vallen.

N.B.: VGO-certificaten kunnen niet aan holdings of beheer-BV's worden verstrekt. De richtlijn voor uitvoering van VGO audits bij bedrijven in een holdingstructuur of met meerdere vestigingen is opgenomen als bijlage 4.

#### **1.5 Certificering van consortia**

Samenwerkingen van bedrijven zijn doorgaans gebaseerd op een samenwerkingsovereenkomst (s.o.k.), een Vereniging onder Firma (VOF) of een Coöperatie en in sommige gevallen wordt een aparte BV opgericht. Bij een BV, een formele VOF of een formele Coöperatie is er geen probleem om het keurmerk te behalen, indien dit juridische entiteiten zijn die zijn

---

<sup>1</sup> N.B. Dit betekent dat bedrijven die niet zelf (een deel van) de uitvoering met eigen personeel doen, het VGO-keur niet kunnen behalen.

ingeschreven bij de KvK. Bij een s.o.k. is doorgaans geen sprake van een formele juridische entiteit die is ingeschreven bij de KvK. In die gevallen geldt dat de s.o.k. het VGO-Keur mag voeren, indien elke afzonderlijke partij binnen de s.o.k. het VGO-Keur bezit. Daarbij geldt dat de s.o.k. het Keurmerk niet meer mag voeren indien één der partijen het keurmerk verliest.

## **2 TERMINOLOGIE**

### **2.1 Algemeen**

Voor de definitie van de terminologie en alle achtergronden die hebben geleid tot deze certificatieregeling wordt verwezen naar de lijst van gebruikte documenten, zie hoofdstuk 6.

### **2.2 Begrippen**

Resultaatgericht samenwerken/vastgoed onderhoud en renovatie:

Resultaatgericht samenwerken is ketengericht samenwerken waarbij efficiënte bedrijfsprocessen en continu verbeteren centraal staan en op basis van prestatie-eisen afspraken worden gemaakt over het te behalen resultaat. Het resultaat sluit aan op de doelstellingen, uitgangspunten en randvoorwaarden van de opdrachtgever en wordt geoptimaliseerd op onderscheiden kwaliteitsthema's tegen de laagst mogelijke levensduurkosten aangeboden.

Prestatie-eis:

Gekwantificeerde eigenschappen van een bouwdeel (of -systeem).

Opmerking: een prestatie-eis heeft een grenswaarde die ondubbelzinnig meetbaar is.

VGO-Keur:

Keurmerk VastGoedOnderhoud. Keurmerk afgegeven door de stichting VGO aan opdrachtnemer waaruit blijkt dat opdrachtnemer aan basale eisen voldoet met betrekking tot resultaatgericht werken (kennis, bekwaamheid, organisatie, financiële gezondheid en klanten- en medewerkerstevredenheid). Het keurmerk is op basis van een certificatieregeling. Dit biedt opdrachtgevers op onafhankelijke basis zekerheid over de kwaliteit en stabiliteit van het bedrijf en diens producten en diensten.

Op het certificaat wordt door middel van een aantekening de disciplines/specialismen vermeld waarvoor een bedrijf zich heeft gekwalificeerd.

Erkenning:

Officiële toelating op basis van een eisenpakket met daarbij behorende procedures opgesteld door of in overleg met belanghebbende partijen.

\*Voor overige begrippen wordt verwezen naar bijlage A van de Leidraad Resultaatgericht Samenwerken bij Investeren en Onderhoud, aangepaste herdruk maart 2015.

### **3 PROCEDURE VOOR HET VERKRIJGEN VAN HET VGO-KEUR**

#### **3.1 Algemeen**

Het onderhoud- en/of renovatiebedrijf wendt zich tot de certificatie instelling die in licentie de certificatieregeling uitvoert.

#### **3.2 Aanvraag**

De ontvangst door de certificatie instelling van een volledig ingevulde en ondertekende offerte betekent de start van de procedure. Een bedrijf moet (aspirant-) deelnemer zijn van de stichting VGO. Het bedrijf toont dit aan via de schriftelijke ontvangstbevestiging die het van St. VGO ontvangt (zie par. 4.6).

De benodigde documenten voor de toetsing aan de eisen, zoals beschreven in hoofdstuk 4, zijn als download beschikbaar op [www.vgokeur.nl](http://www.vgokeur.nl). Een overzicht van de audits is opgenomen in hoofdstuk 4.

#### **3.3 Initiële beoordeling**

Bij aanmelding voor het verkrijgen van het initiële certificaat moeten tenminste 3 projecten worden ingebracht die conform RGS principes zijn voorbereid en uitgevoerd. De dossiers moeten minimaal in de afgelopen 3 jaar de oplevering of aanvangskeuring hebben gehad.

De gelicentieerde certificatie instelling verifieert of de ondernemer aan alle eisen voldoet zoals aangegeven in hoofdstuk 4 van deze certificatieregeling. Stichting VGO gebruikt voor de toetsing van de eisen externe, door stichting VGO erkende, certificatie instellingen (CI) die de eisen, of een deel van de eisen, toetsen. Deze richtlijn bevat een algemene procedure met betrekking tot de externe instellingen voor deze specifieke werkzaamheden, zie hoofdstuk 5.

De initiële beoordeling bestaat uit de volgende onderdelen:

- Competentiescan (zie par. 4.2)
- Financiële toets (par. 4.3)
- Klant tevredenheidsonderzoek (par. 4.4)
- Projecttoets (par. 4.5)
- Deelnemerschap st. VGO (par. 4.6)

#### **3.4 Verlening van de erkenning**

Als blijkt dat de onderneming aantoonbaar voldoet aan alle eisen zoals opgenomen in hoofdstuk 4 van deze richtlijn, wordt door de certificatie instelling overgegaan tot verlening van het VGO-Keur. Bij een negatief resultaat wordt de betreffende onderneming in de gelegenheid gesteld om binnen 90 dagen tot een geslaagde toets te komen.

De behaalde disciplines/specialismen (gevels, daken, interieur en installaties) worden door middel van een aantekening op het certificaat vermeld.

Indien het bedrijf na certificering niet (meer) voldoet aan de voorwaarden voor deelnemerschap van St. VGO, wordt het VGO-certificaat ingetrokken.

#### **3.5 Periodieke herbeoordeling**

Het afgegeven certificaat (keurmerk) heeft een geldigheid van 3 jaar. Instandhouding van het certificaat (keurmerk) vindt plaats door middel van hercertificatie om de drie jaar. Daarnaast is sprake van tussentijdse deeltoetsen:

- Jaarlijkse financiële toetsing (par. 4.3)
- Projecttoets, eens per 3 jaar (par. 4.5)

Bij de herbeoordeling dienen 3 projecten conform RGS te worden getoond. Hierbij geldt dan dat deze niet ouder mogen zijn dan 3 jaar (in de projecten moet actief gewerkt zijn conform de RGS-methode).



Bij een negatief resultaat van de herbeoordeling wordt de betreffende onderneming in de gelegenheid gesteld om binnen 90 dagen tot een geslaagde toets te komen. Indien gedurende deze 90 dagen-termijn de geldigheid van het oude certificaat verloopt, dan vervalt de VGO-certificering. Indien binnen deze 90 dagen wordt aangetoond dat de onderneming wel aan de eisen voldoet van het VGO-keurmerk, dan wordt de bestaande VGO-certificering hervat.

In algemeenheid geldt dat, indien de geldigheid van een certificaat verloopt voordat de recertificatieprocedure (inclusief certificatiebeslissing) is afgerond, de VGO-certificering van het bedrijf vervalt totdat het bedrijf weer in het bezit is van een geldig VGO-certificaat.

## 4 EISEN

### 4.1 Algemeen

Uitgangspunt bij VGO is dat bedrijven tenminste moeten voldoen aan de geldende wet- en regelgeving. Denk daarbij aan het Bouwbesluit, WKA, Arbowet e.d.

Een externe, onafhankelijke certificatie instelling (CI) toetst of de onderneming voldoet aan de criteria als vermeld in deze ERL.

Het is niet toegestaan dat externen, zoals adviseurs, aanwezig zijn bij VGO-audits uitgevoerd door de certificatie-instelling.

De onderwerpen waarop de onderneming wordt getoetst zijn:

- Competenties (par. 4.2)
- Financiën (par. 4.3)
- Klanttevredenheid (par. 4.4)
- Projecttoets (par. 4.5)
- Deelnemerschap St. VGO (par. 4.6)

### 4.2 Competenties: driejaarlijkse beoordeling

De kwaliteitscriteria die met het onderwerp competentie te maken hebben, zijn uitgewerkt in een competentiescan (zie par. 4.2.3 en bijlage 1). De competentiescan toetst in welke mate een onderneming over competenties beschikt om resultaatgericht samenwerken/vastgoedonderhoud, renovatie en transformatie uit te kunnen voeren. De competenties worden bepaald door het beantwoorden van een aantal vragen waarbij aangetoond wordt dat het gewenste organisatie- en kennisniveau in een bedrijf aanwezig is.

#### 4.2.1 Disciplinematrix

Het bedrijf vult voor aanvang van de competentiescan een disciplinematrix in. Hierin geeft het bedrijf aan welke disciplines en specialismen het bedrijf beheerst en op resultaatgerichte wijze kan uitvoeren.

#### 4.2.2 Open vragen, aansluitend op de RGS-procesfases en de INK-organisatiegebieden

De vragen in de competentiescan zijn rechtstreeks verbonden met de Leidraad RGS en het procesmodel RGS. Er zijn 5 vragenclusters over de INK-organisatiegebieden en 13 vragenclusters over de RGS-procesfases. Elke vraag in de competentiescan wordt beoordeeld met "1: niet van toepassing", "2: beperkt van toepassing", "3: grotendeels van toepassing" of "4: geheel van toepassing".

#### 4.2.3 Goedkeuringscriteria Competentiescan

De competentiescan maakt voor het behalen van het VGO-keur onderscheid tussen:

- Must-vragen: deze dienen allemaal "grotendeels van toepassing" of "geheel van toepassing" te zijn en moeten dus allemaal een 3 of 4 scoren.
- Gewone vragen (niet zijnde must- of extra vragen): deze moeten minimaal "beperkt van toepassing" zijn, derhalve een 2, 3 of 4 scoren.
- Extra vragen: mogen "niet van toepassing" zijn, derhalve een 1 scoren. Dit zijn vragen waarvoor het bedrijf afhankelijk is van de ruimte die een opdrachtgever biedt, bijvoorbeeld het werken met een modelwoning.

De goedkeuringseisen zijn:

- 100% op alle must-vragen: alle must-vragen moeten tenminste 3 of 4 scoren.
- 60% score: Tenminste 60% van alle gewone vragen plus alle extra vragen dient een 3 of een 4 te hebben gescoord.

Alle vragen zijn terug te vinden in bijlage 1 en in de Competentiescan. Deze is als download beschikbaar op [www.vgokeur.nl](http://www.vgokeur.nl)

#### 4.2.4 Ontwikkelvragen

De competentiescan kent Ontwikkelvragen. Dit zijn vragen die niet van invloed zijn op het al dan niet behalen van het VGO-keur, maar die wel laten zien op welke onderdelen een bedrijf zich kan ontwikkelen. Er is geen minimale score voor deze vragen vereist.

#### 4.2.5 Toelichting op de competentiescan

Dit openbare document vermeldt per vraag van de competentiescan: het doel van de vraag, de kernwoorden, verwijzingen naar de relevante onderdelen uit de Leidraad RGS, de wijze van aantonen en wat voor soort vraag het betreft (gewone vraag, must vraag, extra vraag of ontwikkelvraag). Met de toelichting kunnen bedrijven zich voorbereiden op de audit, waarmee de toelichting bijdraagt aan de ontwikkeling van de bedrijven.

#### 4.2.6 Beschikbaarheid competentiescan en Toelichting op de competentiescan

Alle vragen van de competentiescan zijn opgenomen in Bijlage 1 bij deze ERL. Daarnaast is de competentiescan geautomatiseerd en te downloaden via de website van St. VGO: [www.vgokeur.nl](http://www.vgokeur.nl). De Toelichting is openbaar en eveneens als download beschikbaar via voornoemde website. Daarnaast kunnen deze documenten worden opgevraagd bij St. VGO.

### 4.3 Financiële eisen: jaarlijkse beoordeling

De prestatie-eisen die voor VGO tenminste moeten worden behaald om in aanmerking te komen voor het keurmerk bedragen:

	Solvabiliteit <sup>2</sup>	Rentabiliteit <sup>3</sup>	Current ratio <sup>4</sup>
Alle jaren t/m 2016	≥ 20%	≥ 1%	Geen eis
Boekjaar 2017	≥ 21%	≥ 1%	≥ 1,2
Boekjaar 2018	≥ 22%	≥ 1%	≥ 1,2
Boekjaar 2019	≥ 23%	≥ 1%	≥ 1,2
Boekjaar 2020	≥ 24%	≥ 1%	≥ 1,2
Boekjaar 2021 en verder	≥ 25%	≥ 1%	≥ 1,2

Deze percentages moeten gelden voor 3 van de laatste 5 jaren tot beoordeling.

De financiële toets wordt in verband met het belang dat opdrachtgevers eraan hechten jaarlijks uitgevoerd.

In geval van signalen heeft de CI in opdracht van de stichting VGO het recht om tussentijds te controleren. Bedrijven hebben een meldingsplicht bij het ontstaan van onvoldoende solvabiliteit; bij faillissementen vervallen van rechtswege alle rechten op het certificaat.

De volgende formules worden gehanteerd voor de berekening van de kengetallen:

<sup>2</sup> Solvabiliteit biedt inzicht in de mate waarin een onderneming aan haar verplichtingen kan voldoen. Het laat ook zien in hoeverre een onderneming afhankelijk is van schuldeisers.

<sup>3</sup> Rendement betekent letterlijk opbrengst/winst. Winst is een korte termijn begrip. Het zegt iets over het afgelopen jaar. Het levert vervolgens een positieve of negatieve bijdrage aan de solvabiliteit. Rendement kan op verschillende schaalniveaus worden berekend: totale bedrijf of bijvoorbeeld een bepaald project. In relatie tot 'financiële bedrijfszekerheid' die opdrachtgevers in de scan zoeken is het niveau van het totale bedrijf het meest interessant. De opbrengst/winst kan worden uitgedrukt als percentage van de investering bij een project of in dit geval van een totaal bedrijf van de omzet. Indien we het op deze manier uitdrukken dan is het beter om het begrip rendement te vervangen door rentabiliteit.

<sup>4</sup> Current ratio is een getal dat iets zegt over de liquiditeit van een onderneming en of de onderneming in staat is om op korte termijn de kortlopende schulden te voldoen.

Rentabiliteit = Winst voor belasting / Netto omzet x 100%  
Solvabiliteit = Eigen vermogen / Totaal vermogen x 100%  
Current-ratio = Vlottende activa / Kortlopende schulden

#### 4.3.1 Eisen voor aanlevering van de benodigde financiële gegevens

Indien de onderneming vanuit de Wet de verplichting heeft tot controle van de jaarrekening door een accountant, dient de onderneming een kopie van deze jaarrekening voorzien van een controleverklaring in te leveren bij de CI.

Ondernemingen die vanuit de Wet niet verplicht zijn tot controle van de jaarrekening, dienen een jaarrekening in te leveren welke is opgesteld conform het "Onderzoeksprotocol financiële toetsing VGO-Keur" (bijlage 8) voorzien van een door een registeraccountant (RA) of accountant-administratie consulent (AA) ondertekende Samenstellingsverklaring (eveneens bijlage 8).

De onderneming dient financiële rapportages, inclusief eventuele aanvullende verklaringen, zo spoedig mogelijk na afloop van het boekjaar, maar uiterlijk op 1 juli, bij de certificerende instelling (Kiwa) aan te leveren. Bedrijven die een gebroken boekjaar hanteren, kunnen bij de Certificatie Instelling een schriftelijk verzoek indienen om een andere deadline te hanteren.

#### 4.3.2 Financiële eisen bij nieuw opgerichte ondernemingen

Voor nieuw opgerichte ondernemingen geldt dat zij als "aspirant deelnemer" 2 jaar lang moeten kunnen aantonen dat zij aan de financiële eisen voldoen. Voor deze bedrijven geldt na deze 2 jaar aspirant-deelnemerschap dat de percentages gelden voor 2 van de laatste 2 jaar. Vervolgens geldt voor deze bedrijven: 2 gezonde jaren uit 3 jaar, 3 gezonde jaren uit 4 jaar en tenslotte 3 gezonde jaren uit 5 jaar. Zie navolgende tabel:

Ouderdom bedrijf	Aantal "gezonde jaren"
1 jaar	Certificering niet mogelijk
2 jaren	2 gezonde jaren
3 jaren	2 gezonde jaren
4 jaren	3 gezonde jaren
5 jaren	3 gezonde jaren

#### 4.3.3 Eisen aan holding bij werkmaatschappijen in een holdingstructuur

Indien het voor VGO-Keur te certificeren bedrijf als werkmaatschappij onderdeel uitmaakt van een holding, dan dient ook de holding aan navolgende solvabiliteitseisen te voldoen:

	Solvabiliteit
Alle jaren t/m 2016	≥ 20%
Boekjaar 2017	≥ 21%
Boekjaar 2018	≥ 22%
Boekjaar 2019	≥ 23%
Boekjaar 2020	≥ 24%
Boekjaar 2021 en verder	≥ 25%

Deze percentages moeten gelden voor 3 van de laatste 5 jaren tot beoordeling.

Indien de aandelen van de werkmaatschappij overgaan van de ene naar een andere holding, blijft de historie voor de werkmaatschappij gehandhaafd. Er worden dan geen nieuwe financiële audits uitgevoerd op de nieuwe holding over de jaren voorafgaand aan de overname. De reeds uitgevoerde financiële audits op de oude holding blijven hun geldigheid behouden. Ook hier geldt dat maximaal 5 jaar wordt teruggekeken.

N.B.: Het VGO-keur wordt nooit afgegeven op holding-niveau, maar uitsluitend op het niveau van werkmaatschappijen. Zie paragraaf 1.4 en bijlage 4.

#### **4.3.4 Garantstelling binnen holdings (bijlage 7)**

Voor werkmaatschappijen binnen een holdingstructuur is het mogelijk om voor een periode van maximaal 5 jaar te werken met een garantstelling van de holding naar de betreffende werkmaatschappij, mits aan de volgende voorwaarden wordt voldaan:

1. In plaats van de werkmaatschappij dient de holding te voldoen aan alle financiële eisen van VGO-Keur als beschreven in paragraaf 4.3, 4.3.1 en 4.3.2 van de ERL.
2. De holding dient een 403-verklaring conform artikel 2:403 BW af te geven voor de werkmaatschappij. N.B.: Alleen de holding mag een 403-verklaring afgeven voor de werkmaatschappij.
3. Naast de 403-verklaring dient de holding een aanvullende verklaring af te geven. In deze verklaring staat dat de 403-verklaring bij de Kamer van Koophandel KvK wordt gedeponereerd, dat Kiwa het bewijs van neerlegging bij de KvK zal ontvangen, dat jaarlijks de jaarrekening van zowel holding als werkmaatschappij bij Kiwa zullen worden aangeleverd, dat de holding Kiwa schriftelijk zal informeren van het voornemen om de 403-verklaring in te trekken en dat Kiwa een kopie ontvangt van de jaarlijkse instemmingsverklaring.
4. De 403-verklaring dient te worden neergelegd bij de KvK. De aanvullende verklaring dient te worden neergelegd bij Kiwa.
5. Jaarlijks dient een door een accountant opgestelde jaarrekening van zowel holding als werkmaatschappij te worden aangeleverd bij Kiwa.
6. Tegelijk met de aanlevering van de jaarrekening dient een recent bewijs van neerlegging van de 403-verklaring bij de KvK c.q. van de jaarlijkse instemmingsverklaring bij de KvK te worden aangeleverd.
7. Indien blijkt dat de werkmaatschappij zelfstandig voldoet aan de eisen van VGO-Keur, dan kan de 403-verklaring worden ingetrokken via een 404-verklaring conform artikel 2:404 BW.
8. De 403-verklaring mag maximaal 5 jaren worden gebruikt om aan de financiële eisen van het VGO-Keur te voldoen. Na deze 5 jaar dient de werkmaatschappij zelfstandig aan de eisen te voldoen.

#### **4.3.5 Bedrijfsovernames en afsplitsingen**

In geval van bedrijfsovernames of afsplitsingen, waarbij formeel een nieuwe onderneming ontstaat zonder historie, kan de situatie worden voorgelegd aan een door het college aangestelde, onafhankelijke financieel expert (register accountant) van St. VGO, om te beoordelen of op basis van de historie van de onderneming voor afsplitsing of overname alsmede de financiële gegevens van de nieuw ontstane onderneming, er sprake is van een onderneming die als financieel gezond kan worden beschouwd en vergelijkbaar presteert overeenkomstig de gestelde financiële eisen in de ERL.

#### **4.4 Klanttevredenheid (bijlage 5): driejaarlijkse beoordeling**

De kwaliteitscriteria voor het onderwerp opdrachtgevers- en gebruikerstevredenheid zijn uitgewerkt in een klanttevredenheidonderzoek. De prestatie-eis die tenminste moet worden behaald om in aanmerking te kunnen komen voor het keurmerk bedraagt: van 10 willekeurig benaderde opdrachtgevers van het onderhoudsbedrijf, behorende bij de 25 grootste opdrachtgevers, is de totale klanttevredenheid groter dan 3,5 op een schaal van 0 tot 5. Het onderzoek is gekoppeld aan de integrale 3-jaarlijkse herbeoordeling. Het onderzoek wordt uitgevoerd door de CI. Echter, indien het bedrijf het onderzoek zelf heeft laten uitvoeren als onderdeel van de eigen, resultaatgerichte bedrijfsvoering, kan het bedrijf de resultaten van deze onderzoeken aan de CI beschikbaar stellen. De CI beoordeelt of deze resultaten gehanteerd kunnen worden, waarbij van belang is dat het bedrijf duidelijk en overtuigend aan kan tonen dat over een langere periode het klanttevredenheidsonderzoek op betrouwbare en onafhankelijke wijze, door een onafhankelijke partij, wordt uitgevoerd en de door VGO-Keur

gehanteerde vragenlijst daarin herkenbaar is. In dat geval hoeft het KTO niet (opnieuw) door de CI te worden uitgevoerd.

#### **4.5 Projecttoets (bijlage 6): driejaarlijkse beoordeling**

De projecttoets is een praktijktoets die deel uitmaakt van de vereisten voor het VGO-Keur. Eén project bij een opdrachtgever wordt qua processen nader geanalyseerd en geëvalueerd. Centraal staat de vraag: 'beheerst het bedrijf het uitvoerend proces voldoende?' en werkt het bedrijf in de uitvoering zoals op basis van de Competentiescan mag worden verwacht. Een bedrijf moet dit bij de projecttoets aantonen.

De toets vindt eens in de 3 jaar plaats en eventueel tussentijds in geval van 'signalen'. De toets wordt uitgevoerd door de Certificerende Instelling (CI). Grondslag is de Leidraad Resultaatgericht Samenwerken bij Investeren en Onderhouden (RGS) zoals verwerkt in de criteria van de VGO-Competentie scan. De opzet volgt de algemeen gangbare procesfasen in de uitvoering. De projecttoets sluit aan op de Competentiescan.

##### **4.5.1 Moment van uitvoering van de projecttoets**

De projecttoets wordt op verschillende momenten afgenomen.

##### **Bij initiële beoordelingen<sup>5</sup>**

Bij initiële beoordelingen maakt de projecttoets onderdeel uit van de toelatingsaudit. Deze audit bestaat uit de volgende onderdelen:

- Competentiescan (zie par. 4.2)
- Financiële toets (par. 4.3)
- Klant tevredenheidsonderzoek (par. 4.4)
- Projecttoets
- Deelnemerschap st. VGO (par. 4.6)

##### **Bij her-certificaties<sup>6</sup>**

Bij her-certificaties wordt de projecttoets uitgevoerd in het 1<sup>e</sup> of 2<sup>e</sup> jaar na uitvoering van de her-certificatie. Bij her-certificatie bestaat de audit uit de volgende onderdelen:

- Competentiescan (zie par. 4.2)
- Financiële toets (par. 4.3)
- Klant tevredenheidsonderzoek (par. 4.4)
- Deelnemerschap st. VGO (par. 4.6)

Vervolgens wordt in het eerste of tweede jaar na her-certificatie de projecttoets afgenomen bij het bedrijf.

##### **4.5.2 Werkwijze uitvoering projecttoets**

De CI meldt zich bij het bedrijf en vraagt lopende RGS-werken op. De projecttoets wordt binnen één week na melding door de CI bij één RGS-werk uitgevoerd. Daarmee wordt een 'ghost shopper' effect beoogd. De toets duurt één dagdeel.

De 'ghost shopper' krijgt na melding toegang tot alle informatie van het werk en beoordeelt dit. Het oordeel is in termen van 'voldoende' of 'onvoldoende'. Het oordeel onvoldoende komt tot stand indien een hoofdgroep gemiddeld onvoldoende scoort (zie de goedkeuringscriteria onderaan de vragenlijst).

Uitgangspunten van de projecttoets

- De onderwerpen van de projecttoets zijn universeel toepasbaar op elke discipline (gevel, dak, installaties en interieur).

---

<sup>5</sup> Initiële beoordeling: Toelatingsaudit van een bedrijf dat niet in het bezit is van een geldig VGO-certificaat.

<sup>6</sup> Her-certificatie: Herbeoordeling van een bedrijf dat in het bezit is van een certificaat waarvan de geldigheid ten einde loopt.

- De toets beperkt zich uitsluitend tot de uitvoering op de bouwplaats.
- De Leidraad RGS vormt het toetsingskader van de projecttoets. Alle vragen worden getoetst aan en in de geest van de Leidraad RGS.

De toets is gebaseerd op de procesfasen in de uitvoering (hoofdgroepen): 1. Overdracht en projectplan/uitvoeringsplan (inclusief keuringsplan), 2. Uitvoering, 3. Voortgangsbewaking, 4. Interne oplevering, 5. Aanvangskeuring.

#### **4.6 Deelnemerschap St. VGO**

Een bedrijf dient deelnemer of aspirant-deelnemer te zijn van St. VGO en hiertoe het Aanmeldingsformulier te hebben ingevuld, ondertekend en opgestuurd naar St. VGO. Dit formulier is te downloaden via <https://www.vgokeur.nl/downloads/>. Na aanmelding ontvangt het bedrijf een schriftelijke ontvangstbevestiging van St. VGO.

## **5 EISEN TE STELLEN AAN DE EXTERNE TOETSING**

### **5.1 Algemeen**

Stichting VGO hanteert kwaliteitscriteria bij aanwijzing van de toetsende instellingen. Deze criteria hebben betrekking op het uitvoeren van onderzoek naar competenties, financiën, klanttevredenheid en proces van vastgoedonderhoud- en renovatiebedrijven. De instellingen die momenteel een licentie van stichting VGO hebben verkregen zijn in bijlage 3 opgenomen. Per onderwerp van toetsing dient de CI aantoonbaar te maken dat aan de criteria wordt voldaan. Indien voldaan wordt aan de criteria dan verklaart stichting VGO dat de instelling het onderwerp van toetsing mag uitvoeren.

De in bijlage 3 vermelde toetsende instellingen en of toetsingscriteria kunnen tussentijds door de stichting VGO gewijzigd worden.

### **5.2 Geheimhouding**

De door stichting Vastgoedonderhoud gelicentieerde onafhankelijke certificatie instellingen moeten alle informatie verkregen van de onderhoud- en renovatiebedrijven als strikt vertrouwelijk behandelen.

Het resultaat van de toetsing wordt alleen het onderhoud-/renovatiebedrijf verstrekt.

### **5.3 Externe toetsing**

De externe toetsing omvat de volgende elementen:

- initiële beoordeling;
- financiële toets;
- klanttevredenheidsonderzoek;
- projecttoets;
- Periodieke herbeoordeling conform de in hoofdstuk 4 opgenomen frequentie

#### **5.3.1 Initiële toetsing**

De door stichting Vastgoedonderhoud aangewezen onafhankelijke instellingen toetsen de aangemelde bedrijven aan de hand van alle in hoofdstuk 4 omschreven onderwerpen.

Als aan alle eisen wordt voldaan, komt het onderhoudsbedrijf in aanmerking voor het keurmerk. Deze zal dan namens stichting VGO door de certificatie instelling worden verstrekt.

#### **5.3.2 Periodieke herbeoordelingen**

Na verlening van het certificaat (keurmerk) is het certificaat (keurmerk) 3 jaar geldig.

Periodieke beoordelingen worden eens in de drie jaar uitgevoerd. Uitzondering hierop is de financiële toets die jaarlijks wordt uitgevoerd. Tussentijds onderzoek kan door stichting VGO ingezet worden bij klachten over het onderhoudsbedrijf of bij melding van faillissementen en andere grote veranderingen in de bedrijfsvoering. Dit kan leiden tot intrekken van het certificaat door de CI. Het onderhoud-/renovatiebedrijf wordt bij gemelde klachten aan de CI of stichting VGO altijd in de gelegenheid gesteld om de klachten op te lossen.



#### 5.4 Eisen te stellen aan de Certificatie Instelling (CI)

De CI moet voor het onderwerp van deze erkenningsrichtlijn<sup>7</sup> en voor het werkkerrein 'bouw' op basis van NEN-EN-ISO 9001 zijn geaccrediteerd door de Raad voor Accreditatie.

De CI moet een overeenkomst hebben gesloten met de stichting VGO om deze erkenningsrichtlijn te gebruiken. De CI dient het curriculum vitae van de auditoren ter goedkeuring te verstrekken aan de stichting VGO.

De stichting VGO en de CI maken afspraken over periodiek aan te leveren rapportages naar aanleiding van uitgevoerde audits.

##### Certificatiepersoneel

Het bij certificatie betrokken personeel is te onderscheiden naar:

- Certificatiedeskundigen: belast met het uitvoeren van het toelatingsonderzoek en de beoordeling van de rapporten van auditoren;
- Auditoren: belast met de uitvoering van de externe audit;
- Beslissers: belast met het nemen van beslissingen naar aanleiding van uitgevoerde toelatingsonderzoeken, voortzetting van certificatie naar aanleiding van uitgevoerde controles en beslissingen over de noodzaak tot het treffen van corrigerende maatregelen.

##### Kwalificatie-eisen

De kwalificatie-eisen zijn opgebouwd uit:

- Kwalificatie-eisen voor het uitvoerende certificatiepersoneel van een CI die voldoen aan de in EN 45011 gestelde eisen;
- Kwalificatie-eisen voor het uitvoerende certificatiepersoneel van een CI die door het College van Deskundigen aanvullend zijn vastgesteld voor het onderwerp van deze ERL.

Opleiding en ervaring van het betrokken certificatiepersoneel moet aantoonbaar zijn vastgelegd. Algemene eisen hiervoor zijn:

	<b>Certificatie-deskundige</b>	<b>Auditor</b>	<b>Beslisser</b>
<b>Opleiding Algemeen</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Relevant HBO denk- en werkniveau</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Relevant HBO werk- en denkniveau</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• HBO denk- en werkniveau</li></ul>
<b>Opleiding - Specifiek</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Interne training certificatie</li><li>• Training</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Interne training certificatie</li><li>• Training auditvaardigheden</li><li>• Specifieke cursussen en trainingen (kennis en vaardigheden)</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Interne training certificatie</li><li>• Training auditvaardigheden</li></ul>

---

<sup>7</sup> De accreditatie voor het onderwerp van deze erkenningsrichtlijn is nog niet verplicht op de datum dat deze richtlijn van kracht wordt. De certificatie instelling dient de richtlijn wel te hanteren volgens de eisen van accreditatie.

	<b>Certificatie- deskundige</b>	<b>Auditor</b>	<b>Beslisser</b>
<b>Ervaring - Algemeen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 2 jaar relevante werkervaring</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 2 jaar relevante werkervaring met minimaal 4 onderzoeken waarvan 1 zelfstandig onder toezicht</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 4 jaar werkervaring waarvan tenminste 1 jaar m.b.t. certificatie</li> </ul>
<b>Ervaring - Specifiek</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kennis van ERL op detail niveau en 4 onderzoeken betrekking hebbend op de specifieke ERL of op ERL's die aan elkaar verwant zijn</li> <li>• Auditvaardigheden specifieke cursussen en trainingen (kennis en vaardigheden)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kennis van ERL op detail niveau en 4 onderzoeken betrekking hebbend op de specifieke ERL of op ERL's die aan elkaar verwant zijn</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kennis van de specifieke ERL op hoofdlijnen</li> </ul>

#### Kwalificatie

Certificatiepersoneel moet aantoonbaar zijn gekwalificeerd door toetsing van opleiding en ervaring aan bovenvermelde eisen. Indien kwalificatie plaats vindt op grond van afwijkende criteria, moet dit schriftelijk zijn vastgelegd.

Voor het onderdeel specifieke ervaring genoemd in het schema geldt dat het certificatiepersoneel aantoonbaar voldoende kennis hebben van de Leidraad Resultaatgericht Samenwerken bij Investeren en Onderhoud, SBR, aangepaste herdruk maart 2015 en andere afgeleide documenten genoemd in hoofdstuk 6. De CI is zelf verantwoordelijk voor de interne opleiding.

De bevoegdheid om te kwalificeren ligt bij:

- Beslissers: kwalificatie van certificatie deskundigen en inspecteurs
- Management van de certificatie instelling: kwalificatie van beslissers.

De stichting VGO houdt de vinger aan de pols door periodiek onderzoek onder de certificaathouders. Uiterste consequenties bij niet voldoen aan de kwaliteitsmaatstaven is intrekking van de licentie.

## 6 LIJST VAN GEBRUIKTE DOCUMENTEN

- Leidraad Ondersteuning Opdrachtgevers bij RGS-Projecten Investeren en Onderhouden, st. RGS, januari 2019
  - Leidraad Resultaatgericht Samenwerken bij Investeren en Onderhoud, st. RGS, januari 2019
  - Leidraad Resultaatgericht Vastgoedonderhoud, Renovatie en Nieuwbouw, intern rapport, TNO, 2012
  - Handboek Prestatiegericht samenwerken bij investeren en onderhoud, SBR, 2012.
  - Handboek Ondersteuning opdrachtgevers bij PGS-projecten investeren en onderhoud, SBR, 2012
  - Leidraad Resultaatgericht Vastgoedonderhoud, FOSAG, 2009,
  - Prestatiegericht samenwerken bij onderhoud; Meetbare financiële voordelen, SBR, 2008.
-

## 7 OVERZICHT VAN WIJZIGINGEN

Deze ERL versie 1 juli 2020, is ten opzichte van de voorgaande ERL, versie 1 januari 2020, op de volgende onderdelen inhoudelijk aangepast:

H./Par.	Beknopte titel	Wijziging
4.2.3	Goedkeuringscriteria	<ul style="list-style-type: none"><li>• Categoriewijziging van 4 vragen doorgevoerd:<ul style="list-style-type: none"><li>• Vraag 2b van toekomstige must-vraag naar must-vraag</li><li>• Vraag 5a van toekomstige must-vraag naar must-vraag</li><li>• Vraag 8c van ontwikkelvraag naar gewone vraag</li><li>• Vraag 15b van ontwikkelvraag naar gewone vraag</li></ul></li></ul>
Bijlage 1	Competentiescan	<ul style="list-style-type: none"><li>• Aantal gewone vragen gewijzigd van 22 naar 24</li><li>• Aantal ontwikkelvragen gewijzigd van 15 naar 13</li><li>• Goedkeuringseis voor gewone en extra vragen gewijzigd van 16 naar 17</li><li>• Toekomstige must-vragen verwijderd</li><li>• Verbeterperiode ingevoegd</li></ul>
Bijlage 5	Klanttevredenheids-onderzoek	<ul style="list-style-type: none"><li>• Vragenlijst vernieuwd</li></ul>
Diverse plekken		In kader van eenduidigheid de term “criteria” vervangen door “vragen” waar relevant

## **8 CONTACTGEGEVENS STICHTING VGO**

Stichting Vastgoedonderhoud  
Postbus 30  
2740 AA Waddinxveen  
0182- 616672  
info@vgokeur.nl  
www.vgokeur.nl

## BIJLAGE 1: Competentiescan

De Competentiescan toetst in welke mate een bedrijf over competenties beschikt om resultaatgericht vastgoedonderhoud, renovaties en transformaties uit te voeren.

De competenties kunnen op verschillende onderscheiden disciplines aanwezig zijn. Voorafgaand aan de VGO-scan vult de organisatie die geaudit gaat worden zelf de disciplinematrix in. Aan de hand van deze matrix kan de auditor de werkzaamheden voorbereiden.

De competentiescan wordt uitgevraagd aan de hand van open vragen gecategoriseerd naar de INK organisatiegebieden en het RGS-procesmodel. Aan de hand van subcriteria vindt de beoordeling plaats op het gebied van organisatie- en kennisniveau.

De INK-organisatiegebieden worden uitgevraagd omdat een resultaatgerichte bedrijfsvoering anders is dan een traditioneel ingerichte bedrijfsvoering. Het betreft derhalve een organisatievraagstuk waarbij getoetst wordt of de randvoorwaarden aanwezig zijn om het RGS procesmodel uit te voeren en organisatorisch gemanaged kan worden binnen de keten.

Het RGS-procesmodel wordt uitgevraagd aangezien dit het te beoordelen primaire proces binnen de organisatie betreft. Het kan zijn dat naast het RGS-procesmodel een 2e primair proces (met overlap) aanwezig is om bijvoorbeeld traditionele projecten uit te voeren. Dit 2e primair proces is niet van belang voor de certificering.

Binnen een specialisme (zoals 21.0 buitenwanden, 31.0 buitenwandopeningen, etc.) hoeven niet alle daarbinnen vallende activiteiten met eigen personeel te worden uitgevoerd. Wel moeten de genoemde werkzaamheden onder verantwoordelijkheid van het bedrijf worden aangeboden, aangestuurd en verantwoord en in geval van advisering op de juiste manier worden verwerkt in de advisering en scenario's.

Van elke vraag in de competentiescan beoordeelt de Certificerende Instelling in welke mate de vraag van toepassing is op het bedrijf, waarbij de volgende beoordelingen mogelijk zijn:

1	2	3	4
Niet van toepassing	Beperkt van toepassing:	Grotendeels van toepassing:	Geheel van toepassing:
wellicht is er de wens, maar omdat er feitelijk geen bewijs is kan er niet worden gescoord.	de inhoud en strekking van het onderwerp zijn gedeeltelijk nog onderwerp van discussie, de aantoonbaarheid is moeilijk, toepassing geldt slechts voor een deel van de organisatie.	de inhoud en strekking van het onderwerp worden onderschreven, dat is ook aantoonbaar, maar worden echter nog niet in de gehele organisatie toegepast.	de inhoud en strekking van het onderwerp worden onderschreven, zijn aantoonbaar en worden in de gehele organisatie toegepast.

### Goedkeuringscriteria Competentiescan

De organisatie dient de volgende scores te behalen:

- 10 must-vragen, aangegeven met een M in de scan:
  - Alle must-vragen dienen minimaal grotendeels of geheel van toepassing te zijn, derhalve een 3 of 4 te scoren.\*
- 24 gewone vragen, aangegeven met een G in de scan:

- Alle gewone vragen moeten minimaal beperkt van toepassing zijn, derhalve een 2 t/m 4 scoren.
- 4 extra vragen, aangegeven met een E in de scan:
  - Deze vragen mogen niet van toepassing zijn, derhalve een 1 scoren.
- Van de in totaal 28 gewone en extra vragen dienen tenminste 17 vragen (60%) minimaal grotendeels of geheel van toepassing te zijn, derhalve een 3 of 4 scoren.

De 13 ontwikkelvragen, aangegeven met een O in de scan zijn uitsluitend bedoeld om de ontwikkelmogelijkheden voor het bedrijf inzichtelijk te maken. Deze vragen zijn niet nodig voor het behalen van het VGO-keur.

Er wordt per onderwerp een bewijsvoering verwacht in de vorm van bijvoorbeeld projectdossiers, notulen, afschriften en rekeningen, offertes, opleveringsrapporten opleidingen, diploma's, certificaten, cursussen, managementsystemen en personeelsdossiers. Ook worden medewerkers geïnterviewd. De hierboven genoemde opsomming is niet compleet, maar geeft wel een goed beeld van de omvang van de onderwerpen van de competentiescan. De geautomatiseerde versie van de Competentiescan en de Toelichting op de Competentiescan zijn als download openbaar beschikbaar via de website van St. VGO en zijn op te vragen bij St. VGO.

Verbeter periode

Bij een negatief resultaat wordt de ondernemer in de gelegenheid gesteld om binnen 90 dagen alsnog tot een geslaagde toets te komen.

#### **Afkortingen**

K	Kennisvragen: aan de hand van deze vragen wordt vastgesteld of de organisatie voldoende kennis en ervaring heeft om een goede uitvoering van de activiteit te onderbouwen.
O	Organisatievragen: aan de hand van deze vragen wordt vastgesteld of de organisatie de activiteit voldoende kan organiseren.
M <sub>u</sub>	Must-vragen: deze vragen zijn van essentieel belang en dienen minimaal grotendeels of geheel van toepassing te zijn, derhalve een 3 of 4 te scoren.
E	Extra vragen: zijn afhankelijk van de wensen c.q. medewerking van de opdrachtgever en mogen niet van toepassing zijn. Deze vragen mogen een 1 scoren.
G	Gewone vragen: alle vragen die geen must-vragen zijn noch extra-vragen.
(O)	Ontwikkelvragen: deze vragen zijn niet nodig voor het behalen van het VGO-keurmerk, maar laten zien op welke onderdelen een bedrijf met VGO-keur zich nog kan doorontwikkelen.

**De Competentiescan bevat de volgende vragen en criteria:**

	<b>Organisatie gebieden INK</b>		<b>Vragen</b>		<b>Criteria</b>	<b>Leidraad</b>		<b>K/O</b>
INK	Leiderschap	1	Welk soort leiderschap streeft u na en waarom?	a	Competentie Kennis	§ 4.8 / § 4.9	G	K
				b	Competentie Resultaatgerichtheid	§ 4.8	G	O
	Beleid en strategie	2	Wat is de missie en visie van de organisatie, hoe verwezenlijkt u deze strategie?	a	Missie en visie	§ 7.3	G	O
				b	Strategie en doelstellingen	§ 7.3	M	O
				c	Gestructureerde ontwikkeling missie, visie en strategie	§ 7.3	G	K
	Medewerkers (management)	3	Hoe weten uw medewerkers wat van hen wordt verwacht in kader van RGS?	a	Functie, beoordeling en opleiding	-	G	O
				b	Personeelsmanagement	§ 7.3	G	K
	Middelen (management)	4	Welke middelen ondersteunen het RGS proces? (geld, kennis, technologie, materialen, diensten, normen, BRL's , richtlijnen, etc.)	a	Technologie	§ 9.4 en Bijlagen	G	O
				b	Tevredenheidsonderzoeken en beoordelingen	§ 5.4.3 / § 7.4 B7 / B25	G	O
				c	Onderzoeksanalyse en opvolging	§ 7.5	E	K
Processen (management)	5	Hoe ziet uw primaire proces (RGS-proces) eruit en welke stappen zijn hier kritisch in?	a	Primair proces	§ 5.1	M	O	
			b	Procescoördinatie	-	G	K	
Fase 1	Initiatieffase	6	Op basis van welke criteria wordt het ontwikkelteam samengesteld?	a	Startdocument - complexstrategie	§ 5.3.1 / B2 - B6	(O)	O
				b	Ontwikkelteam	§ 5.3.2	(O)	K
		7	Hoe ziet een projectplanning bij u eruit?	a	Projectplanning	§ 5.3.3 / B3	(O)	O
				b	Projectmanagement	-	(O)	K
		8	Welke projectoverstijgende afspraken maakt u met ketenpartijen?	a	Inkooprisico	§ 3.4	(O)	K
				b	Raam- of intentie overeenkomst Klant (OG)	§ 5.3.4 / B4 - B5	(O)	O
c	Raamovereenkomst Partners en	§ 5.3.4	G	O				



					leveranciers			
				d	Functioneel specificeren	§ 5.4.6	G	K
Fase 2	Planontwikkeling	9	Wat kunt u bijdragen aan bewonersparticipatie?	a	Bewonerscommunicatie en sociaal plan	§ 5.4.3 / B9	(O)	O
				b	Bewonersbegeleiding	§ 5.4.3	(O)	K
		10	Hoe ontwerpt u een projectplan gebaseerd op de behoeften van de opdrachtgever?	a	Globale beoordeling	§ 5.4.1 / B13 - B14	(O)	O
				b	Kwaliteitsuitgangspunten en KPI's duidelijk, eenduidig, bondig, toetsbaar	§ 5.4.2 / B12	(O)	K
				c	Prestatie indicatoren projectspecifiek	§ 5.4.6	G	O
		11	Hoe maakt u kostenopgave van het ontwerp en de engineering inzichtelijk voor de opdrachtgever?	a	Kostenspecificatie	§ 5.4.5 / B11	G	O
				b	Urenregistratie	§ 5.4.5 / B11	G	O
		12	Hoe inspecteert u een gebouw/complex?	a	Inspectie	§ 5.4.7	G	O
				b	Condiëtmeting of prestatie-meting incl. invloedsfactoren en symptomen	§ 5.4.7	G	O
c	Inspecteur			-	G	K		
Fase 3	Planuitwerking en optimalisatie	13	Hoe stelt u onderhoudsscenario's op?	a	Scenario	§ 5.5.1 / B16	M	O
				b	Financiële resultaten / NCW	§ 5.5.3	M	O
				c	Balanceren kwaliteitsuitgangspunten	§ 5.5.3 / B18	(O)	O
				d	Risicomanagement	§ 5.5.2 / B17	G	K
				e	Bouwkostenmanagement	-	M	K
Fase 4	Opdrachtverstrekking en uitvoeringsvoorbereiding	14	Hoe bereidt u het project voor?	a	Detailering en optimalisering	§ 5.6.1	G	O
				b	Subsidies, vergunningen, ontheffingen en beschikkingen	§ 5.6.1	(O)	O
				c	Globale werkomschrijving	§ 5.6.1	G	O

				d	Modelobject-woning	-	E	O
				e	Keuring- en kwaliteitbeheersingsplan	§ 5.6.1 / B19 - B20	G	O
		15	Hoe maakt u definitieve afspraken met uw opdrachtgever en hoe maakt u lange termijn afspraken met ketenpartners?	a	Resultaatovereenkomst RGS opdrachtgever	§ 5.6.3 / B21	G	O
				b	Resultaatovereenkomst RGS partner	§ 5.6.3	G	O
				c	Contractvorming	-	G	K
Fase 5	Projectuitvoering	16	Hoe borgt u kwaliteit en wat is kritisch in het project en proces?	a	Activiteitenplan en werkomschrijving	§ 5.7.1	M	O
				b	Voorzieningen bewoonde staat	§ 5.7.1	E	O
				c	Keuringen	-	M	O
				d	Kwaliteitscoördinator/ inspecteur	-	M	K
Fase 6	Oplevering	17	Welke processtappen onderneemt u om een project op te leveren?	a	Oplevering	§ 5.7.2 / B22	M	O
				b	Protocollen	-	(O)	K
Fase 7	Beheerfase/ exploitatieperiode	18	Welke processtappen onderneemt u tijdens de exploitatieperiode?	a	Periodiek aanpassen en optimaliseren onderhoudsscenario	§ 5.8.2	E	O
				b	Periodieke metingen - eindkeuring	§ 5.8.1 / B24	M	O

## Disciplinematrix

Voorafgaand aan de VGO-scan vult de organisatie die geaudit gaat worden zelf de disciplinematrix in. Aan de hand van deze matrix kan de auditor de werkzaamheden voorbereiden.

<b>DISCIPLINEMATRIX</b>	<b>Onderhoud</b>	<b>Renovatie</b>	<b>Transformatie</b>
<b>GEVEL</b>			
(21.0) buitenwanden (31.0) buitenwandopeningen (34.0) balustrades en leuning (41.0) buitenwandafwerkingen			
<b>DAKEN</b>			
(27.0) daken (37.0) dakopeningen (47.0) dakafwerkingen (52.1) afvoeren; regenwater (75.0) vaste onderhoudsvrz			
<b>INSTALLATIES</b>			
(51.0 / 55.0 / 56.0) warmte-koude opwekking en distributie (57.0) luchtbehandeling (52.0 t/m 54.0) afvoeren en leidingwerk (61.0 t/m 65.0, 67.0) elektro			
<b>INTERIEUR</b>			
(22.1) binnenwanden; niet constructief (42.0 t/m 45.0) afwerkingen (binnenwand/vloer/trap/plafond) (71.0 / 72.0) vaste verkeers en gebruikersvoorzieningen (73.0) vaste keukenvoorzieningen (74.0) vaste sanitaire voorzieningen			
<b>Aanvullend specialisme (geen aparte discipline)</b>			
(28.0) hoofddragconstructie			

Onderhoud: in stand houden (levensduurverlengen).

Renovatie: opwaardering inclusief in stand houden.

Transformatie: functiewijziging inclusief opwaardering.

Het bedrijf heeft daarbij de keuzemogelijkheden:

P: Planontwikkeling; dit betreft alle (management-) activiteiten die een organisatie moet verrichten om na het initiatief (door de opdrachtgever) het project tot de projectuitvoering voor te bereiden (RGS-procesmodel fase II, III).

U: Uitvoering; dit betreft alle (management-) activiteiten een organisatie moet verrichten om het project te realiseren (RGS-procesmodel fase IV,V,VI).

PU: Planontwikkeling en uitvoering; dit betreft alle (management-) activiteiten die een organisatie moet verrichten om na het initiatief (door de opdrachtgever) het project tot en met de beheer en exploitatiefase voor te bereiden en realiseren.

E: Extern belegd; de betreffende activiteiten worden door en onder verantwoordelijkheid van een partner uitgevoerd. De organisatie is verantwoordelijk voor de integratie van de kennis en uitvoeringscapaciteit in de eigen werkzaamheden.

PE: Plantontwikkeling intern aanwezig maar uitvoering extern belegd bij partners die daarvoor geselecteerd en capabel zijn.

Indien een bedrijf een discipline of specialisme niet beheerst, vult het bedrijf achter de betreffende discipline/specialisatie niets in.

## BIJLAGE 2: Model VGO-Keur® certificaat

Model VGO-Keur® certificaat voor een bedrijf met één vestiging.



### VGO-Keur® Certificaat VGO-K12345/01



Uitgegeven	2017-05-01	Vervangt	-
Geldig tot	2020-05-01	Eerste uitgave	2017-05-01

### Erkenning Vastgoed Onderhoud Resultaatgericht Samenwerken in onderhoud en renovatie

Kiwa heeft vastgesteld dat het door

### Naam Bedrijf

gehanteerde kwaliteitssysteem en de toepassing daarvan voldoet aan de Erkeningsrichtlijn ERL 0002 d.d. 1 januari 2017 voor het Keurmerk VGO "Resultaatgericht Samenwerken in onderhoud en renovatie".

Het bedrijf is gerechtigd om het VGO-keurmerk te gebruiken voor de volgende disciplines/specialismen:

- Gevels
- Daken
- Installaties
- Interieur

Luc Leroy  
Kiwa

J. de Leeuw  
Voorzitter Stichting VGO

Nadere informatie over het certificaat en de van toepassing zijnde eisen uit Erkeningsrichtlijn ERL 0002 kunt u opvragen bij de geïndiceerde onderneming.

De Erkeningsrichtlijn VGO-Keur wordt beheerd door de Stichting VGO.  
De Stichting VGO is licentiehouder van de Erkeningsrichtlijn ERL 0002.

Dit certificaat bestaat uit 1 pagina.  
Openbaarmaking van het certificaat is toegestaan.

CERTIFICAAT

SPECIMEN

Kiwa Nederland B.V.  
Sir Winston Churchilllaan 273  
Postbus 70  
2280 AS RIJSWIJK  
Tel. 088 998 44 00  
Fax 088 998 24 20  
info@kiwa.nl  
www.kiwa.nl

Onderneming  
Naam bedrijf  
Straatnaam en nummer  
Postcode en Plaats  
Telefoonnummer  
e-mailadres  
website  
KvK



Model VGO-Keur® certificaat voor bedrijven in een holdingstructuur of met meerdere vestigingen.



VGO-Keur®  
Certificaat  
VGO-K12345/01



Uitgegeven	2017-07-01	Vervangt	-
Geldig tot	2020-07-01	Eerste uitgave	2017-07-01

### Erkenning Vastgoed Onderhoud

Resultaatgericht Samenwerken in onderhoud en renovatie

Kiwa heeft vastgesteld dat het door

### Naam Hoofdvestiging

gehanteerde kwaliteitssysteem en de toepassing daarvan voldoet aan de Erkeningsrichtlijn ERL 0002 d.d. 1 juli 2017 voor het Keurmerk VGO "Resultaatgericht Samenwerken in onderhoud en renovatie".

Het bedrijf is gerechtigd om het VGO-keurmerk te gebruiken voor de volgende disciplines/specialismen:

- Gevels
- Daken
- Installaties
- Interieur

Luc Leroy  
Kiwa

J. de Leeuw  
Voorzitter Stichting VGO

Nadere informatie over het certificaat en de van toepassing zijnde eisen uit Erkeningsrichtlijn ERL 0002 kunt u opvragen bij de certificerende onderneming.

De Erkeningsrichtlijn VGO wordt beheerd door de Stichting VGO.  
De Stichting VGO is licentiehouder van de Erkeningsrichtlijn ERL 0002.

CERTIFICAAT

**SPECIMEN**

*Dit certificaat bestaat uit 1 pagina.  
Openbaarmaking van het certificaat is toegestaan.*

Kiwa Nederland B.V.  
Sir Winston Churchilllaan 2  
Postbus 70  
2280 AB RIJSWIJK  
Tel. 088 998 44 00  
Fax 088 998 44 20  
info@kiwa.nl  
www.kiwa.nl

Bedrijfsnaam  
Naam hoofdvestiging  
Straatnaam en nummer  
Postcode en Plaats  
Telefoonnummer  
e-mailadres  
website  
KvK

Werkmaatschappijen  
Bedrijf A (1,2,3,4)  
Bedrijf B (1)  
Bedrijf C (1,2)  
Bedrijf D (1,2)  
Bedrijf E (1)



### **BIJLAGE 3: Externe toetsing**

Stichting VGO hanteert kwaliteitscriteria bij aanwijzing van de toetsende instellingen. Deze criteria hebben betrekking op het uitvoeren van onderzoek naar competenties, financiën, klanttevredenheid en medewerkertevredenheid van vastgoedonderhoud- en renovatiebedrijven. De instellingen die momenteel door de stichting VGO gelicentieerd zijn, zijn in deze bijlage opgenomen.

Deze bijlage kan tussentijds door het bestuur van stichting VGO aangepast worden zonder dat hier direct goedkeuring van het Centraal College van Deskundigen voor nodig is. Het bestuur zal echter adviezen van het college hierin gebruiken.

#### **Licentiehouders:**

KIWA Nederland BV, Postbus 70, 2280 AB Rijswijk, tel. 070-414 4441.

## **BIJLAGE 4: Richtlijn voor uitvoering van VGO audits bij bedrijven in een holdingstructuur of met meerdere vestigingen**

Bedrijven in een holdingstructuur of bedrijven met meerdere vestigingen kunnen via één audit in zijn geheel worden gecertificeerd en één overkoepelend certificaat verkrijgen, indien aan de hierna omschreven eisen wordt voldaan.

### **A. Eisen aan de te certificeren organisatie**

- Er is één overkoepelend managementsysteem dat op procesniveau (eventueel per bedrijf of per onderdeel) verder is gedetailleerd;
- De activiteiten op de vestigingen vallen binnen hetzelfde basisproces;
- De centrale organisatie heeft (juridische) zeggenschap en controle over de vestigingen;
- De aanwezigheid van een centraal- of hoofdkantoor;
- Er is een gemeenschappelijk managementsysteem;
- Er is middels interne audits continu toezicht op de vestigingen;
- De nevenvestigingen moeten corrigerende maatregelen vanuit het hoofdkantoor doorvoeren;
- Er is een centrale managementreview;
- Alle te certificeren vestigingen zijn minimaal eenmalig intern geaudit op het interne kwaliteitssysteem van het bedrijf;
- Alle te certificeren vestigingen moeten voldoen aan de te toetsen certificatie-eisen.

### **B. Eisen aan het aantal te bezoeken vestigingen per audit (zowel bij toelatings- als hercertificatie-onderzoeken)**

- De centrale organisatie dient bij elke beoordeling te worden geaudit;
- De nevenvestigingen c.q. dochter- of zusterbedrijven worden bezocht op basis van een steekproef:  $n=\sqrt{x}$  ( $n$  = wortel  $x$ ). Zie onderstaand steekproefschema.

Indien wordt voldaan aan de eisen onder A. dan worden de auditresultaten van de bezochte vestigingen gezien als representatief voor de gehele groep van bedrijven.

#### Steekproefschema bedrijfsaudits VGO-Keur

Aantal vestigingen incl. hoofdvestiging	Te bezoeken vestigingen incl. hoofdvestiging
2 t/m 4	2
5 t/m 9	3
10 t/m 16	4
17 t/m 25	5

### **C. Eisen aan de afzonderlijke vestigingen**

- Elke voor certificering voorgedragen vestiging dient te voldoen aan alle eisen van VGO-Keur;
- Elke individuele vestiging dient te voldoen aan de financiële eisen als gesteld in de ERL. Daartoe dienen de financiële resultaten apart te worden aangeleverd en beoordeeld.
- Van de tijdens de audit via een steekproef bezochte vestigingen dient elke vestiging te voldoen aan de eisen van VGO-Keur.

#### Toelichting

Op de dag van de audit bepaalt de Certificerende Instelling welke vestigingen deel uitmaken van de steekproef en zullen worden bezocht.

Indien één of meer van de via een steekproef bezochte vestigingen niet voldoet aan de eisen, dan zal geen overkoepelend certificaat voor de gehele groep van bedrijven worden

afgegeven. Bij deze vorm van toetsing zijn de managementsystemen onderling afhankelijk. Dat betekent dat een tekortkoming, schorsing of intrekking van een certificaat gevolgen heeft voor alle organisatieonderdelen die vallen onder het overkoepelende certificaat.

Met betrekking tot de financiële eisen geldt de steekproef niet: elke individuele vestiging dient te voldoen aan de eisen met betrekking tot rentabiliteit en solvabiliteit.

Indien één of meer van de via een steekproef bezochte vestigingen niet voldoet aan de eisen, dan kan uitsluitend een apart certificaat worden verleend aan een vestiging welke tijdens de audit is onderzocht en waarvan in de audit is geconstateerd dat deze vestiging wel voldoet aan alle VGO-eisen.

#### **D. Eisen aan het certificaat voor een groep van bedrijven**

- Indien wordt voldaan aan de eisen als omschreven in A, B en C, dan kan één overkoepelend certificaat worden verleend op naam van de hoofdvestiging (of op een geregistreerde handelsnaam van de hoofdvestiging) waarbij elke gecertificeerde dochter- of nevenvestigingen (of de geregistreerde handelsnaam van de dochter- of nevenvestiging) op het certificaat zal worden vermeld, met daarbij per vestiging de discipline waarvoor VGO-Keur is behaald;
- Vestigingen die niet voldoen aan de financiële eisen komen niet in aanmerking voor het VGO-Keur en zullen dus niet worden vermeld op het VGO Certificaat.

#### **E. Voorwaarden voor het auditrapport:**

- In het auditrapport is de relatie tussen de verschillende bedrijven toegelicht, bijvoorbeeld middels een organogram met toelichting.
- De gehanteerde steekproef is vermeld in het rapport.

#### **F. Certificatie overeenkomst**

Indien een organisatie in aanmerking wil komen voor een overkoepelend certificaat, dan dient de organisatie een aparte certificatieovereenkomst af te sluiten met de Certificerende Instelling. Een audit voor een overkoepelend certificaat kan, afhankelijk van de omvang en het aantal betrokken vestigingen, meerdere dagen beslaan. De kosten van een dergelijke audit zullen per individueel geval worden bepaald.



## BIJLAGE 5: Klanttevredenheidsonderzoek

### Algemeen

Door middel van een telefonische enquête onder de grootste opdrachtgevers/klanten van het onderhoudsbedrijf wordt de klanttevredenheid getoetst.

De basis van de toets is een vragenlijst waarbij per vraag een score (waardering) wordt toegekend in termen van Zeer tevreden (5), Tevreden (4), Matig (3), Ontevreden (2), Zeer Ontevreden (1). Uit de totale vragenlijst (eerste drie blokken) wordt het gemiddelde berekend. De vragenlijst eindigt met een algemeen blok dat verder in de cijferwaardering niet meeweegt. Er wordt daarbij gevraagd naar de sterke punten, verbeterpunten, eindcijfer en overige opmerkingen.

De prestatie-eis die tenminste moet worden behaald om in aanmerking te kunnen komen voor het keurmerk bedraagt: van 10 willekeurig benaderde opdrachtgevers van het onderhoudsbedrijf, behorende bij de 25 grootste opdrachtgevers, is de totale klanttevredenheid groter dan 3,5 op een schaal van 0 tot 5.

### VGO®-certificaathouder Onderzoek naar klanttevredenheid

Contactpersoon:		Telefoonnr.:	
Bedrijf/instelling:		Bel-datum:	

Introductie: (*groeten*) U spreekt met <author> van <bureau>

**Namens het VGO®-keur, in uitvoering bij <certificerende instelling>** houden wij een klanttevredenheidsonderzoek bij de klanten van <bedrijfsnaam>.

Mag ik u over uw ervaringen met <bedrijfsnaam> en haar diensten een aantal vragen stellen? Het neemt 5 tot 10 minuten tijd in beslag.

(Indien 'Nee', wil de klant een andere keer meewerken of evt. een collega?)

(Indien 'Ja', ga door naar uitleg waardering).

Wilt u voor elke vraag uw waardering geven? U kunt kiezen uit: Zeer tevreden (5), Tevreden (4), Matig (3), Ontevreden (2), Zeer Ontevreden (1).

Indien u een toelichting geeft bij de antwoorden in het afsluitende blok, dan stellen wij dat zeer op prijs.

PROJECTVOORBEREIDING	Waardering
1. Hoe tevreden bent u over de wijze van inspecteren en het rapporteren daarover door <bedrijfsnaam>?	
2. Hoe tevreden bent u over de vertaling van de vraag van de klant naar prestatieafspraken, de werkaanpak en te verwachten eindresultaten die het bedrijf vooraf maakte?	
3. Hoe tevreden bent u over de scenario's die het bedrijf heeft aangeboden? Denk daarbij bijvoorbeeld aan aantal, creativiteit (en/of innovativiteit), duurzaamheid en uitvoerbaarheid, rekening houdend met uw budget en andere randvoorwaarden	
4. Hoe betrouwbaar was, achteraf gezien, de afgegeven begroting?	
5. Hoe tevreden was u 'overall' in de voorbereidingsfase over het meedenken en ontzorgen door <bedrijf> van u als opdrachtgever?	

<b>PROJECTUITVOERING</b>	
6. In hoeverre bent u tevreden over de organisatie rondom de uitvoering van projecten? Denk daarbij aan bijvoorbeeld bouwplaatsinrichting, veiligheid en de beperking van overlast.	
7. In hoeverre bent u tevreden over de vaktechnische deskundigheid van de uitvoerende medewerkers van <bedrijfsnaam>?	
8. Hoe waardeert u het contact met en het gedrag van de uitvoerend medewerkers en de uitstraling van het team?	
9. Hoe tevreden bent u over het contact met en de informatievoorziening aan gebruikers/bewoners vooraf, tijdens en na de uitvoering van het werk?	
10. Hoe tevreden bent u over de uitvoering en rapportage van keuringen door het bedrijf tijdens de uitvoering van het werk?	
11. Hoe waardeert u het eindproduct, dus: de kwaliteit van het werk en de wijze van opleveren en nazorg (afhandelen van klachten en nakomen van prestatiegaranties)?	
<b>ALGEMEEN BEELD</b>	
12. In hoeverre bent u tevreden over de prijs / kwaliteitsverhouding van de uitgevoerde projecten?	
13. Hoe tevreden bent u over de snelheid en wijze van communiceren (netjes, efficiënt, deskundig) waarmee het bedrijf op uw vragen reageert?	
14. Wat voor cijfer zou u het bedrijf geven als ketenpartner (1-5)?	
<b>OPEN VRAGEN (telt niet mee voor VGO-keur)</b>	
15. Wat zou ( <i>bedrijf/firma....</i> ) moeten doen om in het vervolg (nog) beter te scoren? .....	
16. Wat ziet u algemeen als het sterkste punt van ( <i>bedrijf/firma....</i> )? .....	
17. Wij danken u voor uw deelname. Heeft u nog andere opmerkingen of suggesties? .....	

## **BIJLAGE 6: Projecttoets**

### **Algemeen**

De projecttoets is een praktijktoets die met ingang van de nieuwe VGO-Competentie scan 2014 deel uitmaakt van de vereisten voor het VGO-Keur. Eén project bij een opdrachtgever wordt qua processen nader geanalyseerd en geëvalueerd. Centraal staat de vraag: 'beheerst het bedrijf het uitvoerend proces voldoende?' en werkt het bedrijf in de uitvoering zoals op basis van de Competentiescan mag worden verwacht. Een bedrijf moet dit bij de projecttoets aantonen.

De toets wordt uitgevoerd door de Certificerende Instelling (CI). Grondslag is de Leidraad Resultaatgericht Samenwerken bij Investeren en Onderhouden (RGS) zoals verwerkt in de criteria van de VGO-Competentie scan. De opzet volgt de algemeen gangbare procesfasen in de uitvoering. De projecttoets sluit aan op de Competentiescan.

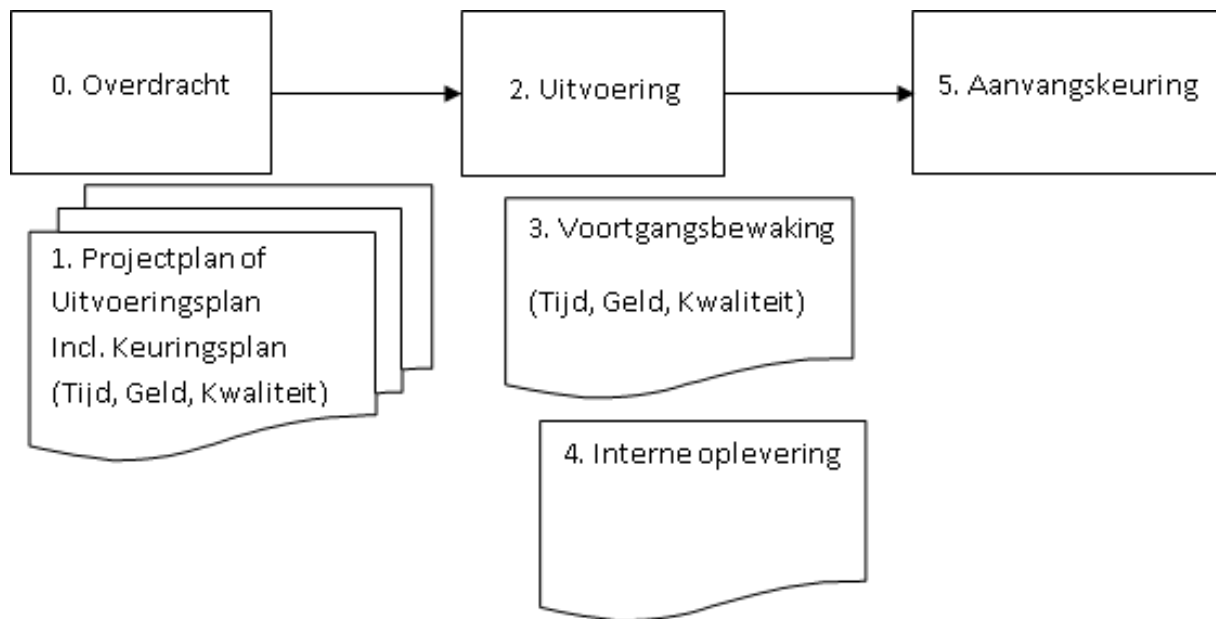
De projecttoets vindt eens in de 3 jaar plaats en eventueel tussentijds in geval van 'signalen'. De CI meldt zich bij het bedrijf en vraagt lopende RGS-werken op. De projecttoets wordt binnen één week na melding door de CI bij één RGS-werk uitgevoerd. Daarmee wordt een 'ghost shopper' effect beoogd. De toets duurt één dagdeel.

De 'ghost shopper' krijgt na melding toegang tot alle informatie van het werk en beoordeelt dit. Het oordeel is in termen van 'voldoende' of 'onvoldoende'. Het oordeel onvoldoende komt tot stand indien een hoofdgroep gemiddeld onvoldoende scoort (zie de goedkeuringscriteria onderaan de vragenlijst).

### **Uitgangspunten van de projecttoets**

- De onderwerpen van de projecttoets zijn universeel toepasbaar op elke discipline (gevel, dak, installaties en interieur)
- De toets beperkt zich uitsluitend tot de uitvoering op de bouwplaats.
- De Leidraad RGS vormt het toetsingskader van de projecttoets. Alle vragen worden getoetst aan en in de geest van de Leidraad RGS.

## Overzicht van de procesfasen tijdens uitvoering



De toets is gebaseerd op de volgende procesfasen in de uitvoering:

0. Overdracht
1. Projectplan of uitvoeringsplan (incl. keuringsplan): Tijd, Geld, Kwaliteit, Organisatie, Documentatie, inclusief Veiligheid, Gezondheid en Milieu (VGM)
2. Uitvoering
3. Voortgangsbewaking: Tijd, Geld, Kwaliteit, Organisatie, Documentatie, inclusief Veiligheid, Gezondheid en Milieu (VGM)
4. Interne oplevering
5. Aanvangskeuring

## Vragenlijst projecttoets

*Vragen procesfasen 0. Overdracht en 1. projectplan:*

> Is een activiteitenplan opgesteld voor het project? > Maakt een plan kwaliteitsbeheersing onderdeel uit van het activiteitenplan?

> Is de overdracht geregeld? Bijvoorbeeld via een startbijeenkomst of kick-off meeting.

> Zijn de volgende onderdelen aan de orde gekomen?

- Werkomschrijving
- Planning
- Werkbegroting
- Projectorganisatie (met welke mensen, medewerkers, met welke partners/derden)
- De prestatie-eisen
- VGM aspecten/ VGM Plan

> Zijn de uitvoerende medewerkers geïnstrueerd (zowel eigen medewerkers als medewerkers van ketenpartners)?

*Vragen procesfase 2. Uitvoering:*

> Wordt het uitvoeringsproces beheerst?

> Is een keuringsplan beschikbaar en wordt er ook conform keuringsplannen gemeten?

> Worden metingen uitgevoerd?

> Worden metingen geregistreerd?

- > Worden bij afwijkingen (als metingen niet het juiste resultaat opleveren) de juiste maatregelen genomen?
- > Zijn er inspectie/controlen middelen beschikbaar voor het meten van de kwaliteit (afgesproken prestatie-eisen)?
- > Worden de uitvoerende medewerkers op de juiste manier aangestuurd (incl. medewerkers van derden/partners)?
- > Hanteert u gedragsregels en cultuurcodes voor het op correcte wijze optreden naar opdrachtgevers en bewoners en voor het uitvoeren van werkzaamheden op locatie? Aantoonbaar op schrift.

*Vragen procesfase 3. Voortgangsbewaking:*

- > Worden de kosten gedurende de looptijd van een actief project bewaakt en inzichtelijk gemaakt?
- > Wordt de voortgang van werken actief bewaakt en inzichtelijk gemaakt? (voortgangsbewaking van planning)
- > Worden bij afwijkingen (planning wordt niet gehaald) de juiste maatregelen genomen?

*Vragen procesfase 4. Interne oplevering:*

- > Vindt er interne eindcontrole plaats? Controle of de uitvoering van een project volgens het plan van aanpak is verlopen en of de gewenste prestatie-eisen zijn gerealiseerd. (vooroplevering & projectevaluatie)
- > Wordt de interne oplevering geregistreerd?

*Vragen procesfase 5. Aanvangskeuring:*

- > Worden de overeengekomen prestatie-eisen getoetst en geregistreerd?

**Beoordelingscriteria en -procedure**

- Elke hoofdgroep (Overdracht, Projectplan, Uitvoering, Voortgangsbewaking, Interne oplevering en Aanvangskeuring) dient voldoende te scoren.
  - Een hoofdgroep scoort voldoende als meer dan de helft van de vragen binnen deze hoofdgroep voldoende scoort
  - Indien een vraag sub-vragen heeft, scoort een vraag voldoende als meer dan de helft van de sub-vragen binnen deze vraag voldoende scoort
- Indien één of meer hoofdgroepen onvoldoende scoren, dan is er sprake van een 'onvoldoende' projecttoets.
- Indien er sprake is van een 'onvoldoende' projecttoets, dan dienen op het betreffende project corrigerende maatregelen te worden getroffen waarna herkansing mogelijk is. Daartoe zal de CI zich binnen een half jaar melden voor toetsing van een tweede RGS-project.
- Indien ook de tweede projecttoets onvoldoende is, dan is het bedrijf definitief niet door de projecttoets heen gekomen en wordt het VGO certificaat ingetrokken.
- Indien bij de eerste melding geen RGS-project onder handen is, dan wel bij herkansing geen tweede RGS-project onder handen is, en is dit binnen één jaar doch uiterlijk anderhalf jaar vóór afloop van de geldigheidsduur van het VGO-Keur nog niet het geval, dan is het bedrijf definitief niet door de projecttoets heen gekomen en wordt het VGO certificaat ingetrokken.

## BIJLAGE 7: Model 403-verklaring en model aanvullende verklaring

### [Model 403-verklaring]

#### VERKLARING VAN HOOFDELIJKE AANSPRAKELIJKHEID ALS BEDOELD IN ARTIKEL 403 LID 1 BW 2

De ondergetekende *<naam moedermaatschappij>* gevestigd te *<plaats>* aan het adres *<adres moedermaatschappij>*, ten deze rechtsgeldig vertegenwoordigd door haar bestuurders *<naam bestuurder>*

Verklaart zich behoudens intrekking van deze verklaring conform de wet- hoofdelijk aansprakelijk te stellen voor schulden, voortvloeiende uit rechtshandelingen van: *<naam dochtermaatschappij (VGO-Keurbedrijf)>* gevestigd te *<plaats>* aan het adres *<adres dochtermaatschappij>* aldaar, zulks met ingang van *<datum>*

*<plaats>*, *<datum>*

*<naam moedermaatschappij>*

*<functie>*  
*<naam bestuurder>*

[Ondertekenen met handtekening]

**[Model aanvullende verklaring]**

**Kiwa Nederland B.V.**  
**T.a.v. mevr. N. van der Waal**  
**Postbus 70**  
**2280 AB RIJSWIJK**

<plaats> , <datum>

Mijne heren,

<naam dochtermaatschappij (VGO-Keurbedrijf)> gevestigd te <plaats> aan het adres <adres dochtermaatschappij>, wenst gebruik te maken van de mogelijkheid dat haar moedermaatschappij een garantstelling geeft om zo te kunnen voldoen aan de financiële eisen die van toepassing zijn voor het verkrijgen van het VGO-Keur.

De ondergetekende <naam moedermaatschappij> gevestigd te <plaats> aan het adres <adres moedermaatschappij>, ten deze rechtsgeldig vertegenwoordigd door haar bestuurders <naam bestuurder>, verklaart het volgende:

- <naam moedermaatschappij> zal een verklaring van hoofdelijke aansprakelijkheid als bedoeld in artikel 403 lid 1 BW 2 deponeren bij de Kamer van Koophandel. Zij zal zorgdragen voor bewijs van neerlegging bij de Kamer van Koophandel en dit overhandigen aan de organisatie die voor stichting Vastgoedonderhoud de toetsingswerkzaamheden verricht, thans Kiwa Nederland B.V.;
- Jaarlijks zal de jaarrekening van zowel <naam moedermaatschappij> als <naam dochtermaatschappij> worden aangeleverd aan Kiwa Nederland B.V.;
- Indien <naam moedermaatschappij> de verklaring van hoofdelijke aansprakelijkheid als bedoeld in artikel 403 lid 1 BW 2 wenst in te trekken zal zij voorafgaande daaraan Kiwa Nederland B.V. schriftelijk informeren;
- Een kopie van de jaarlijkse instemmingsverklaring zal tevens aan Kiwa Nederland B.V. worden verstrekt.

Ondergetekende is ermee bekend dat bij niet nakoming van de gemaakte afspraken, Kiwa Nederland B.V., namens de stichting Vastgoedonderhoud, het recht heeft per ommegaande, na constateren van de overtreding, het VGO-Keurmerk in te trekken.

Hoogachtend,

<naam moedermaatschappij>

<naam dochtermaatschappij>

<functie>

<functie>

<naam bestuurder>

<naam bestuurder>

## **BIJLAGE 8: Onderzoeksprotocol financiële toetsing VGO-Keur**

### **1. Algemeen kader**

#### VGO-Keur

Een onderneming die in het bezit is van het VGO-Keurmerk is verplicht jaarlijks inzicht te geven in de financiële prestaties en het vermogen. Dit komt samen in de jaarrekening van de desbetreffende onderneming. Indien de onderneming vanuit de Wet de verplichting heeft tot controle van de jaarrekening door een accountant, dient de onderneming een kopie van deze jaarrekening voorzien van een controleverklaring in te leveren.

Voor die onderneming die vanuit de Wet niet verplicht zijn tot controle van de jaarrekening is dit protocol van toepassing. Er zijn daarbij 2 mogelijkheden:

- De onderneming laat op vrijwillige basis haar jaarrekening controleren door een externe accountant (registeraccountant (RA) of accountant-administratie consulent (AA)). In dit geval geldt dat het afdoende is dat een jaarrekening voorzien van een controleverklaring wordt ingeleverd;
- Indien de jaarrekening niet wordt gecontroleerd door een accountant geldt dat de hierna uitgewerkte aanvullende verklaring door een externe accountant, (registeraccountant (RA) of accountant-administratie consulent (AA)) dient te worden afgegeven.

De onderneming toont de financiële prestaties aan via een jaarrekening of een vermogensopstelling met daarbij een door een accountant of een daartoe naar behoren gemachtigde persoon (deskundige) afgegeven samenstellingsverklaring.

#### Deskundigenonderzoek

Dit onderzoeksprotocol beschrijft wat met de verklaring van een deskundige wordt bedoeld en welke werkzaamheden van de deskundige worden verwacht om tot deze verklaring te kunnen komen. Het VGO-Keur accepteert alleen verklaringen van deskundigen die zijn aangesloten bij Nederlandse Beroepsorganisatie van Accountants (NBA).

### **2. Vermogens -en resultaatopstelling**

De onderneming dient een aparte vermogens -en resultaatopstelling in.

De vermogens -en resultaatopstelling dient zodanig te worden opgesteld dat de ratio's die door het VGO-Keur zijn gesteld voor solvabiliteit, rendement en current ratio zijn te ontlenen. Deze vermogensopstelling moet voorzien zijn van een samenstellingsverklaring van één van genoemde deskundigen.

#### **Vermogensopstelling**

De vermogensopstelling heeft de vorm van een balans met een toelichting hierop. In de toelichting worden de toegepaste waarderingsgrondslagen vermeld. Verder gelden de volgende eisen:

- De vermogensopstelling volgt dezelfde indeling als de jaarrekening van de onderneming.
- Voor de waardering van de balansposten worden dezelfde grondslagen toegepast als het geval is bij de jaarrekening van de onderneming. Dit wil zeggen dat de onderneming de in het maatschappelijk verkeer als aanvaardbaar beschouwde waarderingsgrondslagen van het Burgerlijk Wetboek en, indien van toepassing, de Richtlijnen voor de Jaarverslaggeving als uitgangspunten hanteert.



### **Resultaatopstelling**

De resultaatopstelling heeft de vorm van een winst- en verliesrekening met een toelichting hierop. In de toelichting worden de toegepaste waarderingsgrondslagen vermeld. Verder gelden de volgende eisen:

- De resultaatopstelling volgt dezelfde indeling als de jaarrekening van de onderneming.
- Voor de resultaatbepaling worden dezelfde grondslagen toegepast als het geval is bij de jaarrekening van de onderneming. Dit wil zeggen dat de onderneming de in het maatschappelijk verkeer als aanvaardbaar beschouwde waarderingsgrondslagen van het Burgerlijk Wetboek en, indien van toepassing, de Richtlijnen voor de Jaarverslaggeving als uitgangspunt hanteert.

De onderneming bevestigt in haar overzicht tevens dat de gepresenteerde vermogens -en resultaatopstelling zijn ontleend aan de jaarrekening die is goedgekeurd door de Vergadering van Aandeelhouders respectievelijk is opgenomen in de aangifte inkomstenbelasting bij de desbetreffende ondernemer(s).

### **3. Samenstellingsverklaring**

De deskundige geeft bij de in hoofdstuk 2 van dit protocol genoemde vermogensopstelling een samenstellingsverklaring af. Hierbij maakt hij gebruik van het hieronder vermelde model. Indien van toepassing neemt de deskundige een paragraaf op waarin de aandacht wordt gevestigd op de toelichting in de vermogensopstelling van materieel belang zijnde afwijkingen van de onder hoofdstuk 2 genoemde waarderingsgrondslagen. RA's en AA's laten zich hierbij leiden door de voorbeeldteksten van HRA III, zoals gepubliceerd op [www.nba.nl](http://www.nba.nl).

## SAMENSTELLINGSVERKLARING VGO-Keur

Aan: Opdrachtgever

Bijgevoegde vermogens -en resultaatopstelling per 201X van ... (naam) te ... (statutaire vestigingsplaats) is door ons samengesteld op basis van de van u gekregen informatie. De vermogensopstelling is bedoeld voor de jaarlijkse verantwoording aan het VGO-Keur.

Deze samenstellingsopdracht is door ons uitgevoerd volgens Nederlands recht, waaronder de voor accountants geldende Standaard 4410, 'Samenstellingsopdrachten' en het Onderzoeksprotocol VGO-Keur. Op grond van deze standaard wordt van ons verwacht dat wij u ondersteunen bij het opstellen en presenteren van de vermogens- en resultaatopstelling in overeenstemming met Titel 9 Boek 2 van het Burgerlijk Wetboek (BW). Wij hebben daarbij onze deskundigheid op het gebied van administratieve verwerking en financiële verslaggeving toegepast.

Bij een samenstellingsopdracht bent u er verantwoordelijk voor dat de informatie klopt en dat u ons alle relevante informatie aanlevert. Wij hebben onze werkzaamheden, in overeenstemming met de daarvoor geldende regelgeving, dan ook uitgevoerd vanuit de veronderstelling dat u aan deze verantwoordelijkheid heeft voldaan. Als slotstuk van onze werkzaamheden zijn wij door het lezen van de vermogens -en resultaatopstelling globaal nagegaan dat het beeld van de vermogens -en resultaatopstelling overeenkwam met onze kennis van.... (naam). Bij het uitvoeren van deze opdracht hebben wij ons gehouden aan de voor ons geldende relevante ethische voorschriften in de Verordening Gedrags- en Beroepsregels Accountants (VGBA). U en andere gebruikers van deze vermogens -en resultaatopstelling mogen er dan ook vanuit gaan dat wij de opdracht professioneel, vakbekwaam en zorgvuldig, integer en objectief hebben uitgevoerd en dat wij vertrouwelijk omgaan met de door u verstrekte gegevens.

De vermogens -en resultaatopstelling is opgesteld voor VGO-Keur met als doel ... (naam entiteit) in staat te stellen te voldoen aan de eisen voor VGO-Keur. Hierdoor is de vermogensopstelling niet geschikt voor andere doeleinden. Onze samenstellingsverklaring is derhalve uitsluitend bestemd voor ... (naam) en VGO-Keur en dient niet te worden verspreid aan of te worden gebruikt door anderen.

*Plaats en datum*

Naam kantoor

Naam deskundige