



Certificatieregeling
“Vastgoedonderhoud en renovatie Keurmerk”
VGO-Keur®

Ten behoeve van bedrijven
die resultaatgericht onderhoud en renovatie uitvoeren

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.

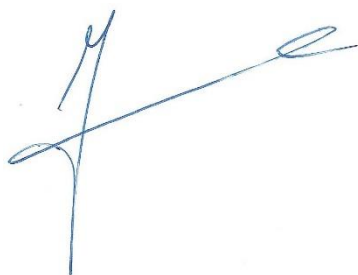
© Copyright stichting VGO

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.

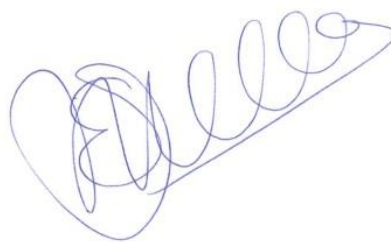
Het gebruik van deze Certificatieregeling door derden, voor welk doel dan ook, is uitsluitend toegestaan nadat een schriftelijke Overeenkomst met stichting VGO is gesloten waarin het gebruiksrecht is geregeld.

Bindend verklaring

Deze certificatieregeling is door de stichting VGO bindend verklaard per 1 januari 2022, vervangt de versie d.d. 1 juli 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 en disciplines
- 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 OVERZICHT VAN WIJZIGINGEN

7 CONTACTGEGEVENS STICHTING VGO

- BIJLAGE 1: Competentiescan en Toelichting op de 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 en disciplines

Deze richtlijn is van toepassing op onderhouds- en renovatiebedrijven. Er is sprake van één certificaat, namelijk VGO-Keur.

VGO-bedrijven verlenen één of meer van de volgende diensten op basis van RGS:

Soort dienstverlening	Toelichting
NPO Niet Planmatig Onderhoud	Curatief- klachten- mutatie-onderhoud
PO Planmatig Onderhoud	In stand houden en levensduur verlengen
PO+ Planmatig Onderhoud Plus	PO plus beperkte opwaardering, bijvoorbeeld energetische maatregelen
Renovatie	Opwaardering inclusief instandhouding waaronder energetische maatregelen en KBT-vervanging
Transformatie	Functiewijziging inclusief opwaardering

VGO-bedrijven verlenen deze diensten op één of meer van de volgende disciplines en één of meer van de volgende activiteiten:

Discipline	Activiteiten op gebied van
Gevels	Gevelopeningen Gevel integraal Hoofddraagconstructie en/of fundering
Daken	Hellende daken Platte daken
Installaties	Elektra Klimaat (verwarming en/of koeling en/of ventilatie) Water Riolering
Interieur	Badkamers en/of keukens en/of toiletten Algemeen (zoals plafonds, wanden, vloeren, deuren, afwerkingen, etc.)

De dienstverlening omvat de planontwikkeling alsmede de uitvoering van de activiteiten met eigen personeel (uitvoering intern) en eventueel de aansturing van de uitvoering van de activiteiten door derden (uitvoering extern). Dit betekent dat bedrijven die niet zelf (een deel van) de uitvoering met eigen personeel doen, het VGO-keur niet kunnen behalen.

De competentiescan toetst of het bedrijf de competenties bezit om de dienstverlening resultaatgericht, conform de Leidraad RGS, uit te voeren.

Om het VGO-keur te behalen moet bij minimaal één activiteit binnen tenminste één discipline sprake zijn van 'planontwikkeling' EN 'uitvoering intern'. Vervolgens kan bij overige disciplines sprake zijn van tenminste 'planontwikkeling' EN 'uitvoering extern' bij minimaal één activiteit.

Bij 'uitvoering extern' moeten de genoemde activiteiten onder verantwoordelijkheid van het bedrijf worden aangeboden, aangestuurd en verantwoord en op de juiste manier worden verwerkt in de advisering en scenario's.

Op het certificaat staat vermeld voor welke disciplines het bedrijf het VGO-Keur heeft behaald.

Indien een bedrijf voor alle 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 samenwerkings-overeenkomst (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 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 worden de disciplines 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 het hoofdstuk 'Definities en begrippen' van de Leidraad Resultaatgericht Samenwerken, versie april 2021.

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/downloads. 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)
- Klanttevredenheidsonderzoek (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 (gevels, daken, interieur en installaties) worden 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 of her-certificatie

Het afgegeven certificaat (keurmerk) heeft een geldigheid van 3 jaar. Instandhouding van het certificaat (keurmerk) vindt plaats door middel van her-certificatie om de drie jaar.

De herbeoordeling of her-certificatie bestaat uit de volgende onderdelen:

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

Daarnaast is sprake van tussentijdse deelttoetsen:

- Financiële toets (par. 4.3)
- Projecttoets (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, mits het naar het oordeel van de auditor ook reëel haalbaar is om de aangetroffen tekortkomingen ook binnen deze termijn te herstellen. 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 her-certificatieprocedure (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

Het VGO-keur bevat eisen aanvullend op geldende wet- en regelgeving, zoals bijvoorbeeld 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 aan de hand van te beoordelen stellingen waarbij getoetst wordt of 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 het bedrijf op resultaatgerichte wijze kan uitvoeren en beheerst.

4.2.2 Stellingen aansluitend op de RGS-procesfases

De competentiescan bestaat uit stellingen over de bedrijfsorganisatie en over het RGS-procesmodel. Elke stelling in de competentiescan wordt beoordeeld met “1: niet aantoonbaar”, “2: beperkt aantoonbaar”, “3: grotendeels aantoonbaar” of “4: geheel aantoonbaar”.

4.2.3 Goedkeuringscriteria Competentiescan

Er zijn 22 competenties, bestaande uit 15 gewone competenties en 7 ontwikkelcompetenties.

- Tenminste 12 gewone competenties dienen grotendeels of geheel aantoonbaar te zijn en derhalve een 3 of 4 te scoren.
- Maximaal 3 gewone competenties mogen tenminste beperkt aantoonbaar te zijn, derhalve een 2 scoren, mits deze niet in dezelfde procesfase voorkomen en mits in elke fase tenminste 1 gewone competentie een 3 of 4 scoort.
- Een gewone competentie mag nooit een 1 scoren

Alle competenties zijn terug te vinden in bijlage 1, in de (geautomatiseerde) Competentiescan en in de Toelichting op de Competentiescan. Deze laatste 2 zijn als download beschikbaar op www.vgokeur.nl/downloads

4.2.4 Ontwikkelcompetenties

De competentiescan kent Ontwikkelcompetenties. Dit zijn onderdelen 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 competenties vereist.

4.2.5 Toelichting op de competentiescan

Dit openbare document vermeldt per competentie het doel van de competentie, nadere beschrijving van de competentie, voorbeeldvragen voor auditors, verwijzingen naar de relevante onderdelen uit de Leidraad RGS, de wijze van aantonen en wat voor soort competentie het betreft (gewone competentie of ontwikkelcompetentie). 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 competenties 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/downloads. 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 ¹	Rendement ²	Current ratio ³
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:

Rendement = Winst voor belasting / Netto omzet x 100%

Solvabiliteit = Eigen vermogen / Totaal vermogen x 100%

Current ratio = Vlottende activa / Kortlopende schulden

¹ 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.

² 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.

³ 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.

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
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 gedeponneerd, 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 klanttevredenheid - en gebruikerstevredenheid zijn uitgewerkt in een klanttevredenheidonderzoek (zie bijlage 5). De vragen op deze lijst zijn onderverdeeld in 5 clusters, te weten: 'projectvoorbereiding', 'projectuitvoering', 'samenwerkingsvaardigheden', 'algemeen beeld' en 'open vragen'. De prestatie-eis die tenminste moet worden behaald om in aanmerking te kunnen komen voor het keurmerk is: De gemiddelden van de clusters 'projectvoorbereiding', 'projectuitvoering' en 'samenwerkingsvaardigheden' dienen elk groter of gelijk te zijn dan 3,5 op een schaal van 0 tot 5 en 'algemeen beeld' dient tenminste rapportcijfer 7 te scoren.

De vragenlijsten worden afgenomen bij professionele opdrachtgevers, bij voorkeur RGS-opdrachtgevers en bij voorkeur corporaties, of anders zakelijke opdrachtgevers, publieke opdrachtgevers of grotere VVE's (>10 leden). De enquêtes worden afgenomen bij 10 van de 25 grootste opdrachtgevers. Indien een bedrijf minder dan 25 opdrachtgevers heeft binnen de doelgroep, dan gelden de aantallen als volgt:

Aantal opdrachtgevers	1	2	3	4	5-6	7-8	9-12	13-17	18-24
Aantal enquêtes	1	2	3	4	5	6	7	8	9

Het onderzoek is gekoppeld aan de initiële beoordeling en de integrale 3-jaarlijkse herbeoordeling. Het onderzoek wordt uitgevoerd door of namens 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): twee- tot driejaarlijkse beoordeling

De projecttoets is een praktijktoets die deel uitmaakt van de vereisten voor het VGO-Keur. Eén project bij een opdrachtgever wordt tijdens de uitvoering qua processen nader geanalyseerd en geëvalueerd. Centraal staat de vraag: 'beheerst het bedrijf het uitvoerend proces voldoende?' Daarbij gaat het zowel om het uitvoeringsproces van het VGO-bedrijf als van de ketenpartners binnen het project, waarvoor het VGO-bedrijf verantwoordelijk is. Een VGO-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 2021, met name par. 3.6 Projectuitvoering (fase V). De opzet van de projecttoets volgt de algemeen gangbare procesfasen in de uitvoering en sluit aan op het RGS Procesmodel.

4.5.1 Moment van uitvoering van de projecttoets

De projecttoets wordt op verschillende momenten afgenomen.

Bij initiële beoordelingen⁴

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)
- Klanttevredenheidsonderzoek (par. 4.4)
- Projecttoets
- Deelnemerschap st. VGO (par. 4.6)

Vervolgens wordt in het 2^e jaar na certificatie opnieuw een projecttoets uitgevoerd.

⁴ Initiële beoordeling: Toelatingsaudit van een bedrijf dat niet in het bezit is van een geldig VGO-certificaat.

Bij her-certificaties⁵

Bij her-certificaties wordt de projecttoets uitgevoerd in het 1^e of 2^e 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)
- Klanttevredenheidsonderzoek (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 voert de projecttoets uit. De toets duurt één dagdeel.

De auditor bezoekt de projectlocatie en krijgt toegang tot alle informatie van het werk en beoordeelt dit. Daarbij hanteert de auditor een vragenlijst (zie bijlage 6). Het oordeel is in termen van 'voldoende' of 'onvoldoende'.

Uitgangspunten van de projecttoets

- Indien het VGO-bedrijf een VGO-certificering met meerdere disciplines wenst te behalen dan wel heeft behaald, dan dienen de werkzaamheden op het getoetste project ook meerdere disciplines te omvatten. Dus bij certificering voor 2, 3 of 4 disciplines, dient het beoordeelde project tenminste 2 disciplines te omvatten.
- 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 beoordeeld in de geest van de Leidraad RGS.

De projecttoets is gebaseerd op het RGS-procesmodel, procesfase V Projectuitvoering (Leidraad RGS 2021, par. 3.7). De projecttoets is onderverdeeld in de volgende hoofdgroepen): 1. Interne overdracht, 2. Uitvoering, 3. Voortgangsbewaking, 4. Eindcontrole.

4.5.3 Beoordelingscriteria en -procedure

- Elke hoofdgroep (Interne overdracht, Uitvoering, Voortgangsbewaking, Eindcontrole) 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

⁵ Her-certificatie: Herbeoordeling van een bedrijf dat in het bezit is van een certificaat waarvan de geldigheid ten einde loopt.

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.

4.6 Deelnemerschap St. VGO

Een bedrijf dient deelnemer of aspirant-deelnemer te zijn van St. VGO en dient hiertoe het aanmeldingsformulier ingevuld, ondertekend en voorzien van relevante bijlagen op te sturen naar Kiwa. Kiwa toetst of het bedrijf aan de betreffende criteria voldoet.

Het aanmeldingsformulier is te downloaden via www.vgokeur.nl/downloads.

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 ofwel hercertificaties of herbeoordelingen 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 erkenningsrichtlijn⁶ en voor het werkteerrein '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:

	Certificatie-deskundige	Auditor	Beslisser
Opleiding Algemeen	• Relevant HBO denk- en werkniveau	• Relevant HBO werk en denkniveau	• HBO denk- en werkniveau
Opleiding - Specifiek	• Interne training certificatie • Training	• Interne training certificatie • Training auditvaardigheden • Specifieke cursussen en trainingen (kennis en vaardigheden)	• Interne training certificatie • Training auditvaardigheden

⁶ 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.

	Certificatie- deskundige	Auditor	Beslisser
Ervaring - Algemeen	• 2 jaar relevante werkervaring	• 2 jaar relevante werkervaring met minimaal 4 onderzoeken waarvan 1 zelfstandig onder toezicht	• 4 jaar werkervaring waarvan tenminste 1 jaar m.b.t. certificatie
Ervaring - Specifiek	• Kennis van ERL op detail niveau en 4 onderzoeken betrekking hebbend op de specifieke ERL of op ERL's die aan elkaar verwant zijn • Auditvaardigheden specifieke cursussen en trainingen (kennis en vaardigheden)	• Kennis van ERL op detail niveau en 4 onderzoeken betrekking hebbend op de specifieke ERL of op ERL's die aan elkaar verwant zijn • Volgt jaarlijks tenminste 1 dag deskundigheidsbevordering en harmonisatie	• Kennis van de specifieke ERL op hoofdlijnen

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 2021 en andere afgeleide documenten genoemd in hoofdstuk 6. De CI is zelf verantwoordelijk voor de interne opleiding. Auditoren dienen tenminste één dag per jaar deskundigheidsbevordering en harmonisatie te ontvangen. De inhoud van deze deskundigheidsbevordering en harmonisatie dient te worden afgestemd met st. VGO.

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 OVERZICHT VAN WIJZIGINGEN

Deze ERL versie 1 januari 2022, is ten opzichte van de voorgaande ERL, versie 1 juli 2020, op de volgende onderdelen inhoudelijk aangepast:

H./Par.	Beknopte titel	Wijziging
1.3	Toepassingsgebied	Dienstverlening, disciplines en activiteiten aangepast en aangevuld, aangepast aan Leidraad RGS 2021
3.5	Herbeoordelingen	Onderdelen herbeoordeling vermeld 90-dagen termijn aangescherpt (mits reëel)
4.2	Competentiescan	• Disciplinematrix vereenvoudigd, in lijn met par. 1.3 • Competentiescan geheel aangepast en in lijn gebracht met de nieuwe Leidraad RGS 2021 • Toelichting op de competentiescan geheel aangepast
4.3	Financiële eisen	Term 'rentabiliteit' gewijzigd in 'rendement'
4.4	Klanttevredenheid	• Uitvoeringswijze verduidelijkt • Uitvoeringstabel ingevoegd • Goedkeuringseisen veranderd
4.5	Projecttoets	• Uitvoering projecttoets aangepast • Bij certificering voor meerdere disciplines: verplichting van meerdere disciplines in het te toetsen project • Hoofdgroepen aangepast • Bij initiële beoordelingen een extra projecttoets in het 2^e jaar na certificatie opgenomen • Werkwijze aangepast • Beoordelingscriteria aangepast
5.4	Eisen aan C.I.	Eis aan auditoren toegevoegd
H6	Lijst van gebruikte documenten	Verwijderd
Bijlage 1	Competentiescan	• Volledig vernieuwd • Aangepast aan Leidraad RGS 2021 • Competenties gewijzigd • Beoordelingscriteria/kwalificaties toegelicht • Goedkeuringscriteria gewijzigd • Disciplinematrix gewijzigd
Bijlage 2	Model certificaten	Vernieuwd
Bijlage 5	Klanttevredenheidsonderzoek	• Vragenlijst vernieuwd • Samenwerkingsvaardigheden opgenomen in vragenlijst • Bewoner/gebruiker opgenomen in vragenlijst
Bijlage 6	Projecttoets	• Aangepast aan Leidraad RGS 2021 • Kwaliteitsborging en procesbeheersing tijdens uitvoering uitgebreid • Aansturing ketenpartners uitgebreid • Samenwerking met bewoners uitgebreid • Hoofdgroepen aangepast

7 CONTACTGEGEVENS STICHTING VGO

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

BIJLAGE 1: Competentiescan en Toelichting op de competentiescan

De VGO-competentiescan toetst in welke mate een bedrijf over competenties beschikt om resultaatgericht onderhoud, renovaties of transformaties van vastgoed uit te kunnen voeren. De competentiescan is gebaseerd op de Leidraad Resultaatgericht Samenwerken - Duurzaam samenwerken bij onderhouden en investeren in vastgoed (versie april 2021). Feitelijk toetst de scan of het bedrijf werkt conform deze Leidraad RGS.

De Toelichting op de Competentiescan vermeldt per competentie het doel van de competentie, nadere beschrijving van de competentie, voorbeeldvragen voor auditors, verwijzingen naar de relevante onderdelen uit de Leidraad RGS, de wijze van aantonen en wat voor soort competentie het betreft (gewone competentie of ontwikkelcompetentie). Met de toelichting kunnen bedrijven zich voorbereiden op de audit, waarmee de toelichting bijdraagt aan de ontwikkeling van de bedrijven.

Disciplinematrix

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. De ingevulde disciplinematrix is bepalend voor de scope van de audit. Binnen een discipline 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.

Stellingen

De competentiescan wordt uitgevoerd aan de hand van stellingen over de organisatie en over het RGS-procesmodel. Aan de hand van criteria vindt beoordeling plaats in welke mate competenties aantoonbaar worden beheerst.

Van elke competentie in de competentiescan beoordeelt de Certificerende Instelling in welke mate het bedrijf de competentie aantoonbaar beheerst, waarbij de volgende beoordelingen mogelijk zijn:

1	2	3	4
Niet aantoonbaar	Beperkt aantoonbaar:	Grotendeels aantoonbaar:	Geheel aantoonbaar:
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.

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, personeelsdossiers, etc. 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.

Nadere toelichting op de kwalificaties '1 - Niet aantoonbaar' tot en met '4 – Geheel aantoonbaar'

	1	2	3	4
VGO-criteria en beoordeling	Niet aantoonbaar	Beperkt aantoonbaar	Grotendeels aantoonbaar	Geheel aantoonbaar
	Wellicht is er de wens, maar omdat er feitelijk geen bewijs is, kan er niet worden geleverd.	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 breed onderschreven, zijn volledig aantoonbaar en worden in de gehele organisatie toegepast.
Inhoud en strekking onderwerp	Nee, wellicht wens	Onderwerp van discussie	Geaccepteerd	Breed geaccepteerd
Aantoonbaarheid - bewijs	Niet aantoonbaar	Beperkt aantoonbaar	Grotendeels aantoonbaar	Volledig aantoonbaar
Toepassing organisatie	Nee	Toepassing deel organisatie	Toepassing deel organisatie	Toepassing in gehele organisatie
Niveau 3 is de norm voor VGO-keur, niveau 4 is excelleren.	In het beste geval heeft het bedrijf een heldere visie op wat zij graag zou willen bereiken, maar zij kan dit niet aantonen door middel van standaard formats en concrete voorbeelden uit de praktijk.	Score "2" is van toepassing wanneer bedrijf "3" onvoldoende overtuigend mondeling weet te onderbouwen en wanneer de combinatie van zowel standaard formats als praktijkvoorbeelden ontoereikend is.	Het bedrijf geeft mondeling een adequate toelichting. De schriftelijke documenten zijn voor wat betreft de standaard documenten aantoonbaar, maar de toepassingsvoorbeelden uit de praktijk zijn (te) beperkt.	Score "4" is pas van toepassing wanneer het bedrijf zowel mondeling als schriftelijk zeer overtuigend kan aantonen dat zij hieraan voldoet. Het bedrijf kan op basis van jarenlange ervaring onderbouwen dat zij jaarlijks verbeterstappen weet te zetten.

	1	2	3	4
Competenties & ervaring	Niet aantoonbaar	Beperkt aantoonbaar	Grotendeels aantoonbaar	Geheel aantoonbaar
Competenties zijn een combinatie van kennis, ervaring en vaardigheden van mensen (lees ook organisaties), het vermogen om samen te werken en het kunnen toepassen en ontwikkelen van gereedschap, zoals rekentools, formats, werkinstructies, afwegingskader e.d..	Kennis van RGS is beperkt. Ervaring met RGS is niet aantoonbaar. Vaardigheden om RGS-procesfasen te kunnen doorlopen zijn niet of nauwelijks aantoonbaar. Samenwerken om RGS met partners te implementeren en doorontwikkelen is niet aantoonbaar. Toepassen en ontwikkelen gereedschap die nodig zijn in het RGS proces is niet aantoonbaar.	Het bedrijf heeft weinig ervaring met RGS is dus beperkt. Vaardigheden om RGS-procesfasen te kunnen doorlopen zijn nauwelijks aantoonbaar. Samenwerken om RGS met partners te implementeren en doorontwikkelen is zeer beperkt aantoonbaar. Toepassen en ontwikkelen gereedschap die nodig zijn in het RGS proces is beperkt aantoonbaar.	Het bedrijf heeft aantoonbaar ervaring. Onderbouwing: 1) Kennis kan snel worden opgebouwd door het bestuderen van de Leidraad RGS, volgen van opleidingen en het (laten) verrichten van markt- en praktijkonderzoek bij klanten en collega's; 2) Ervaring opbouwen en leren samenwerken in RGS verband kan echter alleen door het gewoonweg te doen. Dat betekent "meters of vliegreuen maken" waar een minimale doorlooptijd voor nodig is. Bijvoorbeeld: Eerste jaar start, opstellen programmaplan en organisatie en try out RGS; tweede jaar proberen te werken zoals afgesproken en vooral veel leren; 3e jaar verbeteringen toepassen.; 3) vaardigheden verkrijgt je door een combinatie van kennis en ervaring. Met andere woorden 2 jaar is echt ondergrens.	Het bedrijf heeft aantoonbaar erg veel ervaring. Deze ervaring is nodig om het RGS verhaal op alle aspecten (redelijk) compleet te beheersen. Het bedrijf is in control, niet alles gaat perfect, maar het bedrijf weet waar de ontwikkel- en innovatiepunten zitten. Met deze kennis, ervaring, vaardigheden en vermogen om gereedschap te ontwikkelen en toe te passen is het bedrijf in staat om de opdrachtgever wanneer nodig aan de arm mee te nemen met een opbouwend kritische houding; samenwerken en situationeel kunnen interveniëren.

	1	2	3	4
Normen en richtlijnen ervaring en lerend vermogen	Niet aantoonbaar	Beperkt aantoonbaar	Grotendeels aantoonbaar	Geheel aantoonbaar
Minimaal aantal RGS projecten	Niet aantoonbaar	Minder dan norm score "3", mogelijk ervaring met pilotprojecten of vergelijkbaar.	Voor score "3" is het uitgangspunt dat er minimaal 3 projecten conform de Leidraad RGS zijn uitgevoerd.	Voor score "4" is het uitgangspunt dat er minimaal 10 projecten conform de Leidraad RGS zijn uitgevoerd.
Indicatie op basis ervaring praktijk (geen norm!)		In de praktijk heb je toch meestal al zo'n 2 à 3 jaar nodig om je te oriënteren op wat RGS is, wat het betekent en de eerste stappen en try-outs te maken.	Waarschijnlijk minimaal 3 à 5 jaar ervaring, dat in de meeste gevallen ook wel nodig is om op alle aspecten een voldoende niveau te realiseren.	Waarschijnlijk minimaal 5 à 7 jaar ervaring, dat in de meeste gevallen ook wel nodig is om op alle aspecten een goed niveau te realiseren.

	1	2	3	4
Normen en richtlijnen ervaring en lerend vermogen	Niet aantoonbaar	Beperkt aantoonbaar	Grotendeels aantoonbaar	Geheel aantoonbaar
Indicatie lerend vermogen organisatie		Bedrijven die willen, maar nog niet kunnen, maar zich wel oriënteren hebben bijvoorbeeld een gemotiveerd directielid en iemand daarvoor speciaal aangetrokken en/of een externe deskundige een aantal uur per week ingehuurd. Het aantal medewerkers dat zich bezighoudt met RGS is heel beperkt.	In de praktijk kan het voorkomen dat het aantal medewerkers die kennis van RGS hebben en intrinsiek gemotiveerd zijn om RGS continu te verbeteren beperkt is	In alle lagen van het bedrijf (strategisch, tactisch, operationeel) zijn er medewerkers die kennis van RGS hebben en intrinsiek gemotiveerd zijn om RGS continu te verbeteren.

Goedkeuringscriteria

Er zijn 22 competenties, bestaande uit 15 gewone competenties en 7 ontwikkelcompetenties. De 7 ontwikkelcompetenties, aangegeven met 'Ontw.' in de scan, zijn uitsluitend bedoeld om het ontwikkelpotentieel voor het bedrijf inzichtelijk te maken. Deze competenties zijn niet nodig voor het behalen van het VGO-keur.

De goedkeuringscriteria hebben uitsluitend betrekking op de 'gewone competenties' en zijn als volgt:

- Tenminste 12 gewone competenties dienen grotendeels of geheel aantoonbaar te zijn en derhalve een 3 of 4 te scoren.
- Maximaal 3 gewone competenties mogen tenminste beperkt aantoonbaar te zijn, derhalve een 2 scoren, mits deze niet in dezelfde procesfase voorkomen en mits in elke fase tenminste 1 competentie een 3 of 4 scoort.
- Een gewone competentie mag nooit een 1 scoren.

Bij een negatief resultaat wordt de ondernemer in de gelegenheid gesteld om binnen 90 dagen alsnog tot een geslaagde toets te komen, mits het naar het oordeel van de auditor ook reëel haalbaar is om de aangetroffen tekortkomingen ook binnen deze termijn te herstellen.

Certificaat met discipline(s)

Er is sprake van één certificaat, namelijk VGO-Keur. Het VGO-certificaat is 3 jaar geldig. VGO werkt met aantekeningen voor verschillende onderscheiden disciplines, te weten: gevels, daken, installaties en interieur. Op het certificaat wordt aangetekend welke discipline(s) het bedrijf beheerst.

Initiële- en her-certificering

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.

Externen bij audits

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

Algemene uitgangspunten

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

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.

De Competentiescan omvat de volgende competenties:

Fase	Doel	Competentie		Type
Organisatie	Het bedrijf is ingericht om RGS succesvol uit te voeren en is in staat hiervoor de missie, visie en strategie op te stellen en daarmee RGS te verankeren in de organisatie.	a	Het bedrijf is in staat de missie, visie en strategie op te stellen gericht op RGS.	
		b	Medewerkers zijn in staat het RGS-principe uit te voeren.	
		c	Het bedrijf is in staat middelen beschikbaar te stellen om RGS effectief en efficiënt uit te voeren.	
		d	Het bedrijf is in staat belangrijke ontwikkelingen in haar markt in beeld te brengen.	Ontw.
Fase 0 Assetmanagement	Het bedrijf is in staat de portefeuillestrategie te beoordelen. Middels een planvariantenstudie kan zij de opdrachtgever adviseren. Dit resulteert in een vastgesteld initiatiefbesluit.	a	Het bedrijf is in staat om op basis van een strategisch vastgoedvraagstuk van de opdrachtgever (portefeuillestrategie, deelportefeuille of een specifiek probleem) onderzoek te doen en te adviseren wat kansrijke oplossingen zijn op tactisch niveau	Ontw.
		b	Het bedrijf is in staat om op basis van een complexstrategie middels een planvariantenstudie op assetmanagementniveau (fase 0. Assetmanagement) de opdrachtgever te adviseren	Ontw.
Fase I Initiatieffase	Het bedrijf is in staat de projectopdracht te verwerken tot een startdocument. Hiervoor kan	a	Het bedrijf is in staat om het RGS-model te implementeren en een raamovereenkomst RGS aan te gaan.	Ontw.

		het bedrijf de globale haalbaarheidstoets opstellen. Dit resulteert in het ontwikkelbesluit.	b	Het bedrijf is in staat de vraagspecificatie kritisch te beoordelen en, op basis van een globale haalbaarheidstoets, te accepteren of aan te passen	Ontw.
			c	Het bedrijf is in staat op basis van competenties een projectteam samen te stellen voor het project.	Ontw.
Fase II	Planontwikkeling	Het bedrijf is in staat op basis van de ontwikkelopdracht scenario's uit te werken met maatregelen en kostenramingen. Het resulteert in één gekozen voorkeurscenario.	a	Het bedrijf is in staat een complex te inventariseren, inspecteren en de noodzakelijke onderzoeken uitvoeren.	
			b	Het bedrijf is in staat om, op basis van de functionele uitgangspunten en prestatie-eisen, een technische vraagspecificatie uit te werken tot initiële onderhouds- en/of investeringsvarianten en op basis van toetsing aan een afwegingskader een voorkeursscenario's te adviseren	
Fase III	Planuitwerking	Het bedrijf is in staat op basis van de opdracht tot planuitwerking het voorkeursscenario te optimaliseren. Het bedrijf kan een technische werkschrijving, onderhouds- en investeringsplan opstellen.	a	Het bedrijf is in staat prestatie-eisen projectspecifiek te maken, maatregelen te optimaliseren en te verwerken tot begrotingen en een aannemingsovereenkomst (RGS).	
			b	Het bedrijf is in staat het eindresultaat te valideren. In geval van renovatie of transformatie is bij voorkeur een modelwoning gerealiseerd.	
Fase IV	Projectvoorbereiding	Het bedrijf is in staat bewoners te informeren en indien nodig een draagvlakmeting uit te voeren. De werkzaamheden zijn voorbereid en vastgelegd in een werkplan waarna het startbesluit vastgesteld is.	a	Het bedrijf is in staat bewoners te informeren en indien van toepassing een draagvlakmeting uitvoeren.	
			b	Het bedrijf is in staat een werkplan en kwaliteitsplannen op te stellen.	

			c	Het bedrijf is in staat een inkoopstrategie (met risico-inschatting) op te stellen en toe te passen.	
Fase V	Projectuitvoering	Het bedrijf is in staat de uitvoering beheerst te laten verlopen. Het bedrijf is in staat bewoners te begeleiden en tussentijdse bewaking en registratie van product- en proceskwaliteit uit te voeren. Het uitvoeringsproces wordt afgerond met het afrondingsbesluit.	a	Het bedrijf is in staat bewoners te begeleiden tijdens de uitvoering.	Ontw.
			b	Het bedrijf is in staat de kwaliteit van product en het proces beheerst toe te passen.	
Fase VI	Projectoverdracht	Voor de projectafroning is het bedrijf in staat het integrale project en het proces te evalueren. Het bedrijf kan het projectdossier samenstellen en overdragen wat leidt tot het dechargebesluit.	a	Het bedrijf is in staat een volledig projectdossier samen te stellen.	
			b	Het bedrijf is in staat een projectevaluatie uit te voeren.	
Fase VII	Beheer	Het bedrijf is in staat periodieke metingen of evaluaties uit te voeren en daarmee aan te tonen of aan de prestatie-eisen is voldaan. Het bedrijf is in staat de raamovereenkomst actueel te houden en tot een samenwerkingsbesluit te komen.	a	Het bedrijf is in staat om conform het RGS Kwaliteitsplan periodieke prestatiemetingen uit te voeren en daarmee aantoonbaar te maken dat aan de prestatie-eisen is voldaan	
			b	Het bedrijf is in staat de samenwerking met de opdrachtgever periodiek te evalueren.	

9 doelen over 1 organisatiegebied en 8 procesfasen 15 competenties en 7 ontwikkelcompetenties

Disciplinematrix

Voorafgaand aan de VGO-scan vult de organisatie die geaudit gaat worden zelf de disciplinematrix in.

Het bedrijf levert onderhoudsdiensten (zie. par. 1.3 van deze ERL) op één of meer van de volgende disciplines en één of meer van de volgende activiteiten, zoals ingevuld in de matrix hieronder.

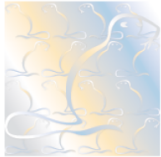
Disciplines met activiteiten	Plan-ontwikkeling	Uitvoering intern	Uitvoering extern
GEVELS			
Gevelopeningen			
Gevel integraal			
Hoofddraagconstructie en/of fundering			
DAKEN			
Hellende daken			
Platte daken			
INSTALLATIES			
Elektra			
Klimaat (verwarming en/of koeling en/of ventilatie)			
Water			
Riolering			
INTERIEUR			
Badkamers en/of keukens en/of toiletten			
Algemeen (zoals plafonds, wanden, vloeren, deuren, afwerkingen, etc.)			

Om het VGO-keur te behalen moet bij minimaal één activiteit binnen tenminste één discipline sprake zijn van 'planontwikkeling' EN 'uitvoering intern'. Vervolgens kan bij overige disciplines sprake zijn van tenminste 'planontwikkeling' EN 'uitvoering extern' bij minimaal één activiteit.

Bij 'uitvoering extern' moeten de genoemde activiteiten onder verantwoordelijkheid van het bedrijf worden aangeboden, aangestuurd en verantwoord en op de juiste manier worden verwerkt in de advisering en scenario's.

BIJLAGE 2: Model VGO-Keur® certificaat

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



VGO-Keur®
Certificaat
VGO-K12345/01



Uitgegeven	2022-01-01	Vervangt	-
Geldig tot	2025-01-01	Eerste uitgave	2022-01-01

Erkenning Vastgoed Onderhoud
Resultaatgericht Samenwerken in onderhoud en renovatie

Kiwa heeft vastgesteld dat het door

Naam Bedrijf

gehanteerde kwaliteitssysteem en de toepassing daarvan voldoen aan de Erkenningsrichtlijn ERL 0002 d.d. 1 januari 2022 voor het Keurmerk VGO "Resultaatgericht Samenwerken in onderhoud en renovatie".

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

- Gevels
- Daken
- Installaties
- Interieur


Ron Scheepers
Kiwa


J.W.F. Wamelink
Voorzitter Stichting VGO

Nadere informatie over het certificaat en de van toepassing zijnde eisen uit Erkenningsrichtlijn ERL 0002 kunt u opvragen bij de certificerende onderneming.
De Erkenningsrichtlijn VGO-keur wordt beheerd door de Stichting VGO.
De Stichting VGO is licentiehouder van de Erkenningsrichtlijn ERL 0002.

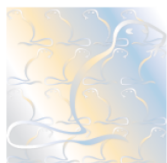
Dit certificaat bestaat uit 1 pagina.
Openbaarmaking van het certificaat is toegestaan.

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

Bedrijfsgegevens
Naam bedrijf
Straatnaam en nummer
Postcode en plaats
Telefoonnummer
e-mailadres
website
KvK


VGO-keur
CERTIFICAAT VASTGOEDONDERHOUD

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



VGO-Keur®
Certificaat
VGO-K12345/01



Uitgegeven	2022-01-01	Vervangt	-
Geldig tot	2025-01-01	Eerste uitgave	2022-01-01

Erkenning Vastgoed Onderhoud
Resultaatgericht Samenwerken in onderhoud en renovatie

Kiwa heeft vastgesteld dat het door

Naam Hoofdvestiging

gehanteerde kwaliteitssysteem en de toepassing daarvan overeen aan de Erkenningrichtlijn ERL 0002 d.d. 1 januari 2022 voor het Keurmerk VGO "Resultaatgericht Samenwerken in onderhoud en renovatie".

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

- Gevels
- Daken
- Installaties
- Interieur

Ron Scheepers
Kiwa

J.W.F. Wamelink
Voorzitter Stichting VGO

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

De Erkenningrichtlijn VGO-Keur wordt beheerd door de Stichting VGO.

De Stichting VGO is licentiehouder van de Erkenningrichtlijn ERL 0002.

Dit certificaat bestaat uit 1 pagina.

Openbaarmaking van het certificaat is toegestaan.

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

Onderneming
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.

Algemene voorwaarden

Op het auditproces zijn de algemene voorwaarden van Kiwa van toepassing.

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 toelatingsonderzoeken als her-certificatieonderzoeken)

- 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 rendement 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).

De vragen op deze lijst zijn onderverdeeld in 5 clusters, te weten: 'projectvoorbereiding', 'projectuitvoering', 'samenwerkingsvaardigheden', 'algemeen beeld' en 'open vragen'.

De vragenlijsten worden afgenomen bij professionele opdrachtgevers, bij voorkeur RGS-opdrachtgevers en bij voorkeur corporaties, of anders zakelijke opdrachtgevers, publieke opdrachtgevers of grotere VVE's (>10 leden). De enquêtes worden afgenomen bij 10 van de 25 grootste opdrachtgevers. Indien een bedrijf minder dan 25 opdrachtgevers heeft binnen de doelgroep, dan gelden de aantallen als volgt:

Aantal opdrachtgevers	1	2	3	4	5-6	7-8	9-12	13-17	18-24
Aantal enquêtes	1	2	3	4	5	6	7	8	9

Het onderzoek is gekoppeld aan de initiële beoordeling en de integrale 3-jaarlijkse herbeoordeling.

De prestatie-eis die tenminste moet worden behaald om in aanmerking te kunnen komen voor het keurmerk is:

De gemiddelden van de clusters 'projectvoorbereiding', 'projectuitvoering' en 'samenwerkingsvaardigheden' dienen elk groter of gelijk te zijn dan 3,5 op een schaal van 0 tot 5 en 'algemeen beeld' dient gemiddeld tenminste rapportcijfer 7 te scoren.

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.

Hoe tevreden bent u over:

PROJECTVOORBEREIDING	Waardering
1. De wijze van inspecteren en het rapporteren daarover door <bedrijfsnaam>?	
2. De vertaling van uw uitvraag naar prestatieafspraken, de werkaanpak en te verwachten eindresultaten die het bedrijf vooraf maakte?	
3. 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. De betrouwbaarheid, achteraf gezien, van de afgegeven begroting?	
5. Uw tevredenheid 'overall' in de voorbereidingsfase, en het daarin meedenken en ontzorgen door <bedrijfsnaam> van u als opdrachtgever?	
PROJECTUITVOERING	
6. De organisatie rondom de uitvoering van projecten? Denk daarbij aan bijvoorbeeld bouwplaatsinrichting, veiligheid en de beperking van overlast.	
7. De vaktechnische deskundigheid van de uitvoerende medewerkers van <bedrijfsnaam>?	
8. Het contact met en de informatievoorziening aan bewoners/gebruikers vooraf, tijdens en na de uitvoering van het werk?	
9. De uitvoering en rapportage van keuringen door <bedrijfsnaam> tijdens de uitvoering van het werk?	
10. Het eindproduct, dus: de kwaliteit van het werk en de wijze van opleveren en nazorg? Denk hierbij bijvoorbeeld aan zaken als het afhandelen van klachten en nakomen van prestatiegaranties.	
SAMENWERKINGSVAARDIGHEDEN	
11. De samenwerking met de medewerkers van <bedrijfsnaam>?	

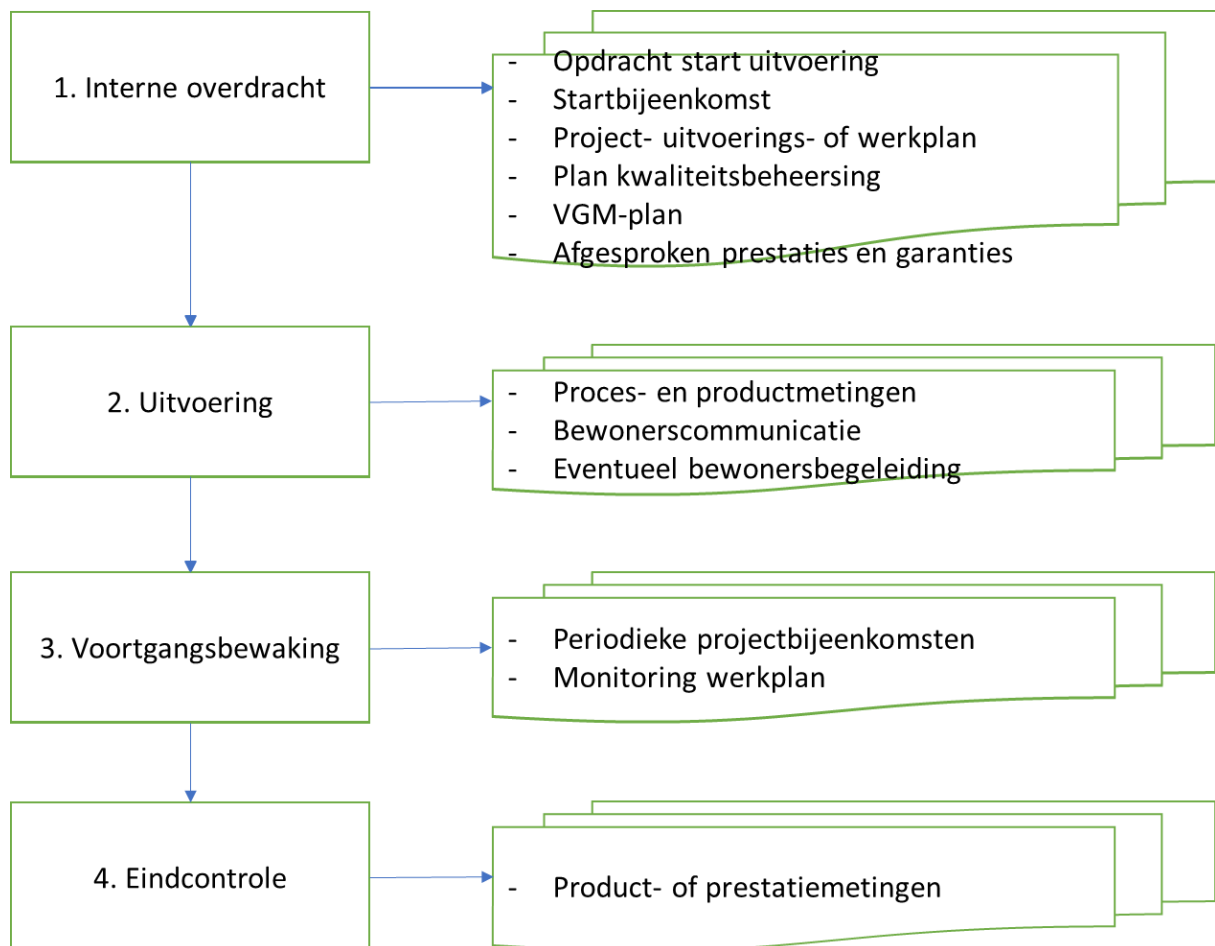
Denk hierbij bijvoorbeeld aan zaken als de sociale interactie, communicatie, transparantie en pro-activiteit.	
12. Het zich inleven in uw belangen en wensen door de medewerkers van <bedrijfsnaam>?	
13. De assertiviteit (het op een prettige manier, uitkomen voor hun mening, standpunten en belangen) van de medewerkers van <bedrijfsnaam>?	
14. De hulpvaardigheid, vriendelijkheid en voorkomendheid naar bewoners/gebruikers toe van de medewerkers van <bedrijfsnaam>?	
15. De mate waarin de medewerkers van <bedrijfsnaam> zich naar uw mening verantwoordelijk voelen voor het slagen van het project, voor uw tevredenheid als klant en voor tevredenheid van bewoners/gebruikers?	
ALGEMEEN BEELD	
16. Wat voor rapportcijfer zou u <bedrijfsnaam> 'overall' geven als samenwerkingspartner? (1-10)	
OPEN VRAGEN (tellen niet mee voor VGO-keur)	
17. Wat zou <bedrijfsnaam> moeten doen om in het vervolg (nog) beter te scoren?	
18. Wat ziet u algemeen als het sterkste punt van <bedrijfsnaam>?	
19. Wij danken u voor uw deelname. Heeft u nog andere opmerkingen of suggesties?	

BIJLAGE 6: Projecttoets

Overzicht van de procesfasen tijdens uitvoering

De projecttoets volgt de algemeen gangbare procesfasen in de uitvoering en sluit aan op RGS Procesmodel fase V Projectuitvoering (zie Leidraad RGS 2021 par. 3.6).

1. Interne overdracht
2. Uitvoering
3. Voortgangsbewaking, inclusief Veiligheid, Gezondheid en Milieu (VGM)
4. Eindcontrole



NOTA BENE:

Indien het VGO-bedrijf een VGO-certificering met meerdere disciplines wenst te behalen dan wel heeft behaald, dan dienen de werkzaamheden op het getoetste project ook meerdere disciplines te omvatten. Dus bij certificering voor 2, 3 of 4 disciplines, dient het beoordeelde project tenminste 2 disciplines te omvatten.

Vragenlijst projecttoets

Vragen procesfase 1. Interne overdracht

- > Is een projectplan of werkplan aanwezig op het project?
- > Maakt een plan kwaliteitsbeheersing onderdeel uit van het activiteitenplan? (Leidraad RGS 2021, par. 3.6 pag. 66 / bijl. 10)
- > Is de interne overdracht geregeld en vastgelegd? Bijvoorbeeld via een startbijeenkomst of kick-off meeting.
- > Zijn de volgende onderdelen aantoonbaar in de startbijeenkomst aan de orde gekomen?

- Werkomschrijving of activiteitenplan
- Planning
- Projectorganisatie (met welke mensen, medewerkers, met welke partners/derden)
- De project specifieke prestatie-eisen
- VGM aspecten/ VGM Plan
- Gedragsregels en cultuurcodes
- Bewonerscommunicatie
- Vergunningen, ontheffingen en de hierbij horende werkinstructies
- > Is de kwaliteitsborging (inclusief procesbeheersing) van de eigen werkzaamheden besproken?
- > Is de kwaliteitsborging (inclusief procesbeheersing) van de ketenpartners (onderopdrachtnemers, onderaannemers, subcontractors) besproken?
- > Zijn de uitvoerende medewerkers geïnstrueerd (zowel eigen medewerkers als medewerkers van ketenpartners)?

Vragen procesfase 2. Uitvoering:

- > Is een plan kwaliteitsbeheersing beschikbaar?
- > Maakt de kwaliteitsbeheersing van producten en diensten geleverd door ketenpartners onderdeel uit van het plan kwaliteitsbeheersing?
- > Worden procesmetingen uitgevoerd en geregistreerd? Ook bij ketenpartners?
- > Worden product- of prestatiemetingen uitgevoerd en geregistreerd? Ook bij ketenpartners?
- > Zijn er inspectie/controle 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)?
- > Worden VGM-controles uitgevoerd en geregistreerd?
- > Worden gedragsregels en cultuurcodes gehanteerd voor het op correcte wijze optreden naar opdrachtgevers en bewoners en voor het uitvoeren van werkzaamheden op locatie? Aantoonbaar op schrift.
- > Vindt goede communicatie naar en afstemming met bewoners of gebruikers plaats?

Vragen procesfase 3. Voortgangsbewaking:

- > Vinden periodiek projectbijeenkomsten plaats waarbij voortgang en eventuele knelpunten worden besproken en worden de uitkomsten van deze overleggen schriftelijk vastgelegd?
- > Wordt de voortgang van werken actief bewaakt en inzichtelijk gemaakt? (bewaking van planning en productie: bestede uren, materialen en middelen)
- > Is er een procedure voor het omgaan met afwijkingen? En worden bij afwijkingen (bijv. als metingen niet het juiste resultaat opleveren) de juiste corrigerende maatregelen genomen en vastgelegd?
- > Wordt bewonerstevredenheid gemonitord?
- > Is er een procedure voor het melden en afhandelen van klachten van bewoners?

Vragen procesfase 4. Eindcontrole:

- > Is er een procedure of werkinstructie voorhanden om de interne eindcontrole uit te kunnen voeren?
- > Omvat deze procedure of werkinstructie de schriftelijke verslaglegging of registratie van de eindcontrole?
- > Bevat deze procedure of werkinstructie toetsing van de overeengekomen prestatie-eisen en de schriftelijke registratie daarvan? Zijn resultaten van keuringen aantoonbaar, inclusief afwijkingen?

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.

Resultaatoopstelling

De resultaatoopstelling 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 resultaatoopstelling 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 resultaatoopstelling 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.

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