

# Erkennungseisen

## Koudetechniek & Klimaatbeheersing

### Introductie

#### Doelstelling van de NVKL-audit

Er wordt op onafhankelijke wijze getoetst of het bedrijf zich ten doel stelt om de klanttevredenheid te verhogen door het doeltreffend toepassen van een kwaliteitsmanagementsysteem, met inbegrip van processen voor verbetering van het systeem alsmede de borging van het voldoen aan eisen van klanten en aan eisen uit van toepassing zijnde wet- en regelgeving.

#### ISO9001

De ISO9001 is een norm die eisen stelt aan het kwaliteitsmanagementsysteem van de organisatie. Wanneer men aantoonbaar voldoet aan deze norm dan hoeft men enkel administratief aan te tonen dat men aan de NVKL-eisen voldoet. Een uitzondering hierop is de eerste audit na aanvang van het lidmaatschap; deze dient altijd op locatie plaats te vinden.

#### Te toetsen eisen

|  |           |
|--|-----------|
| <b>Algemene eisen</b> .....  | <b>2</b>  |
| Het bedrijf wat zich wil inschrijven voor het NVKL-label koudetechniek en/of klimaatbeheersing dient op dit gebied activiteiten te ontplooiën en als dusdanig geregistreerd te staan. .... | 2         |
| <b>Kwaliteitseisen kennisniveau</b> .....  | <b>4</b>  |
| Het bedrijf wat zich wil inschrijven voor het NVKL label koudetechniek en/of klimaatbeheersing dient te beschikken over vakdiploma(s). ....  | 4         |
| <b>Kwaliteitseisen uitvoering</b> .....  | <b>5</b>  |
| Men moet de in opdracht gekregen installaties vakkundig kunnen aanleggen, inbedrijf stellen en onderhouden. ....   | 5         |
| <b>Kwaliteitseisen communicatie</b> .....  | <b>8</b>  |
| De communicatie met de klant dient duidelijk, eenduidig en open te zijn. ....  | 8         |
| <b>Kwaliteitseisen levering</b> .....  | <b>9</b>  |
| Het bedrijf moet over de middelen beschikken om te kunnen aantonen dat het geleverde overeenkomt met wat in de opdrachtbevestiging is overeengekomen. ....                                 | 9         |
| <b>Kwaliteitseisen klachtenprocedure</b> .....   | <b>11</b> |
| Er moet een klachtenprocedure aanwezig zijn. ....  | 11        |
| <b>Kwaliteitseisen interne organisatie</b> .....   | <b>12</b> |
| Interne organisatie moet dusdanig zijn dat vergissingen worden voorkomen om zo de klanttevredenheid te verhogen. ....  | 12        |

#### Harde eisen en puntenwaardering

Alle harde eisen – aangegeven in het veld ‘opmerking’ – zijn verplicht. De eisen die géén harde eisen zijn, zijn optioneel. Desondanks dient ieder bedrijf minimaal **135 punten** te halen. Het maximum aantal punten dat gehaald kan worden is 151. De waarde van het aantal punten per vraag staat genoteerd achter de nummering per eis. De harde eisen tezamen zijn 137 punten waard.

#### Dispensatieverlening

Een bedrijf dat niet beschikt over een diploma dat voldoet aan de gestelde kennisniveau-eis kan dispensatie aanvragen bij de NVKL-dispensatiecommissie. Verdere informatie is te vinden in het meest actuele dispensatiereglement.

## Basiseisen

Het bedrijf wat zich wil inschrijven voor het NVKL-label koudetechniek en/of klimaatbeheersing dient op dit gebied activiteiten te ontplooiën en als dusdanig geregistreerd te staan.

| Vraag       | A (10) | als activiteit te hebben: het ontwerpen, installeren, onderhouden en/of repareren van koelsystemen.   |
|-------------|--------|---|
| Norm        |        | Activiteiten van het bedrijf bestaan uit het: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ ontwerpen</li> <li>▪ installeren</li> <li>▪ onderhouden</li> <li>▪ repareren</li> <li>▪ ontmantelen</li> </ul> van koel-/klimaatsystemen.  |
| Beoordeling |        | Controleer op basis van reeds uitgebrachte offertes, contracten en gefactureerde activiteiten of bovenstaande activiteiten deel uitmaken van de totale bedrijfsactiviteiten. De steekproef moet representatief zijn op basis van actuele registraties. Controleer ook de website op externe informatie. |
| Opmerking   |        | <u>Harde eis</u><br>Herstelactie: binnen één maand aantonen dat activiteiten in eigen beheer worden uitgevoerd OF 'ter beoordeling aan NVKL'.   |

| Vraag       | B1 (10) | erkend te zijn als F-gassen installateur.  |
|-------------|---------|--|
| Norm        |         | Het bedrijf dient te beschikken over een F-gassenbedrijfs certificering.   |
| Beoordeling |         | Controleer of bedrijf in het bezit is van een geldige bedrijfs certificering. Check een erkenningsnummer op een F-gassencertificaat of in het centraal bedrijfsregister op <a href="https://fgasbedrijf.infomil.nl/">https://fgasbedrijf.infomil.nl/</a> . |
| Opmerking   |         | <u>Harde eis voor bedrijven die werken met F-gassen</u><br>Herstelactie: binnen één maand aanvraag F-gassenbedrijfs certificering aantonen. Controle bedrijfs certificering uiterlijk binnen 1 jaar na audit.  |

| Vraag       | C (10) | ingeschreven te zijn bij Kamer van Koophandel.  |
|-------------|--------|---|
| Norm        |        | Het bedrijf dient ingeschreven te staan bij de Kamer van Koophandel.  |
| Beoordeling |        | Controleer op de K.v.K.-website in het handelsregister of het bedrijf ingeschreven staan. Check op het uittreksel: bedrijfsgegevens, bedrijfsactiviteiten (adviespunt), datum inschrijving, datum uittreksel. Het uittreksel mag niet ouder zijn dan vijf jaar. |
| Opmerking   |        | <u>Harde eis: Bedrijfsgegevens</u><br>Herstelactie: binnen één maand aantonen dat bedrijfsgegevens correct zijn.  |

| Vraag       | D (10) | de hiervoor in aanmerking komende installaties opleveren volgens de PED voorzien van CE-markering.   |
|-------------|--------|--|
| Norm        |        | Alle hiervoor in aanmerking komende installaties dienen ingedeeld te zijn en te worden opgeleverd volgens de PED-richtlijn.  |
| Beoordeling |        | Ga na of installaties worden opgeleverd conform PED-eisen*. Dit aantoonbaar maken door referentieprojecten met CE-markering.   |
| Opmerking   |        | <p><u>Harde eis.</u><br/> Herstelactie: door referentieprojecten aantoonbaar maken dat wordt opgeleverd conform PED.</p> <p><i>* Bij Cat. II of hoger is inschakeling NoBo en een TCD vereist. Volgens artikel 4.3 mogen installaties worden geleverd onder 'goed vakmanschap'.</i></p> <p><i>Let op: bij stationaire airconditioning dient de leverancier/importeur aan te geven in welke PED klasse de buitenunit valt. Over het algemeen vallen VRF/VRV installaties onder Cat. II.</i></p> |

| Vraag       | E (10) | aan te tonen over ervaring te beschikken op het gebied van de activiteiten aan koel- en/of klimaatinstallaties.  |
|-------------|--------|--|
| Norm        |        | Het bedrijf dient te beschikken over referenties van reeds gerealiseerde installaties / projecten of eerder verworven ervaring.  |
| Beoordeling |        | Controleer op basis van te overleggen documenten met betrekking tot referenties van reeds gerealiseerde installaties / projecten of eerder verworven ervaring.   |
| Opmerking   |        | <p><u>Harde eis</u><br/> Binnen het bedrijf dient 1 jaar ervaring aanwezig te zijn bij uitvoerder van de werkzaamheden en/of de ondernemer. Inhuren van ervaren medewerkers mag, maar ervaring dient aantoonbaar te zijn.<br/> Herstelactie: bij volgende audit ervaring aantonen Vraag F(10).</p> |

| Vraag       | F (10) | te voldoen aan de wettelijke eisen (voor zover waarneembaar).   |
|-------------|--------|---|
| Norm        |        | Het bedrijf dient te voldoen aan de wettelijke eisen.   |
| Beoordeling |        | 'Kapstok artikel': Hiervan wordt alleen gebruikgemaakt indien de auditor tijdens het onderzoek het vermoeden heeft dat niet aan (één of meer) wettelijke voorschriften wordt voldaan. |
| Opmerking   |        | <p><u>Harde eis</u><br/> Herstelactie: binnen één maand aantonen dat wordt voldaan aan de wettelijke eisen.</p>   |

## Kwaliteitseisen kennisniveau

Het bedrijf wat zich wil inschrijven voor het NVKL label koudetechniek en/of klimaatbeheersing dient te beschikken over vakdiploma(s).

| Vraag       | 1.A<br>(2,5 of 5) | Het bedrijf beschikt over voldoende kennis en kunde van:  |
|-------------|-------------------|---|
| Norm        |                   | Het ontwerpen, installeren, onderhouden, repareren en demonteren van koelinstallaties met de in het bedrijf toegepaste typen koudemiddelen. OF Het onderhouden en repareren van alle typen koelinstallaties.  |
| Beoordeling |                   | Er dient minimaal 1 persoon binnen het bedrijf te beschikken over een diploma met niveau 4 of hoger uit het opleidingsoverzicht van de NVKL.  |
| Opmerking   |                   | <u>Harde eis voor bedrijven die het label Koudetechniek willen voeren</u><br>Herstelactie: binnen één maand aantonen: <ul style="list-style-type: none"><li>▪ inschrijving opleiding</li><li>▪ vermist diploma + verklaring</li><li>▪ dispensatieverlening NVKL</li></ul> |

| Vraag       | 1.B<br>(2,5 of 5) | Het bedrijf beschikt over voldoende kennis en kunde van:  |
|-------------|-------------------|---|
| Norm        |                   | Het ontwerpen, installeren, onderhouden, repareren en demonteren van klimaatinstallaties met de in het bedrijf toegepaste typen koudemiddelen. OF Het onderhouden en repareren van alle typen klimaatinstallaties.  |
| Beoordeling |                   | Er dient minimaal 1 persoon binnen het bedrijf te beschikken over een diploma met niveau 3 of hoger uit het opleidingsoverzicht van de NVKL.  |
| Opmerking   |                   | <u>Harde eis voor bedrijven die het label Klimaatbeheersing willen voeren</u><br>Herstelactie: binnen één maand aantonen: <ul style="list-style-type: none"><li>▪ inschrijving opleiding</li><li>▪ vermist diploma + verklaring</li><li>▪ dispensatieverlening NVKL</li></ul> |

## Kwaliteitseisen uitvoering

Men moet de in opdracht gekregen installaties vakkundig kunnen aanleggen, inbedrijf stellen en onderhouden.

| Vraag       | 2.A<br>(10) | Men dient te voldoen aan de voorgeschreven wetten en normen voor koeltechnische activiteiten die men uitvoert (zie onder 1.A en/of 1.B)   |
|-------------|-------------|---|
| Norm        |             | Men dient te voldoen aan de relevante wettelijk voorgeschreven eisen en normen voor de koeltechniek.  |
| Beoordeling |             | Men dient voor de aangetroffen activiteiten te beschikken over de geldende wetten en normen uit het overzicht in de erkenningsmap.  |
| Opmerking   |             | <u>Harde eis voor zover wettelijk voorgeschreven</u><br>Herstelactie: binnen één maand aantonen dat van toepassing zijnde wetten en normen ter beschikking zijn indien van toepassing in de bedrijfsvoering.<br><br><i>Let op: procedures en werkinstructies volgens F-gassen ordening worden hier niet beoordeeld.</i> |

| Vraag       | 2.B<br>(10) | De installatiemonteurs moeten voldoende kennis en kunde om een installatie volgens de huidige eisen (afhankelijk van de activiteiten onder 1.A en/of 1.B) aan te leggen/ in gebruik te stellen/onderhouden/demonteren. |
|-------------|-------------|--|
| Norm        |             | Het bedrijf moet de kennis en kunde van de monteurs aan kunnen tonen door overleggen van diploma's F-gassen-monteur, ACK-certificaat of gelijkwaardig.   |
| Beoordeling |             | Controleer van alle uitvoerende medewerkers het bezit van voor de bedrijfsvoering van het bedrijf relevante diploma's.   |
| Opmerking   |             | <u>Harde eis</u><br>Herstel actie: binnen één maand aantonen dat monteurs beschikken over de voor de bedrijfsvoering van het bedrijf relevante diploma's.  |

| Vraag       | 2.C<br>(10) | Zowel het bedrijf als de monteurs moeten bekend zijn met de veiligheid eisen en risico's op de werkplek.   |
|-------------|-------------|--|
| Norm        |             | Bedrijf dient aantoonbaar te voldoen aan ARBO-verplichtingen.  |
| Beoordeling |             | Controleer op de aanwezigheid van een actuele RI&E met een plan van aanpak en eventuele toetsing*. Bij géén personeel in dienst alleen afkeuren indien aantoonbaar onveilige situaties zijn aangetroffen tijdens de audit (momentopname).  |
| Opmerking   |             | <p><u>Harde eis</u><br/>Herstelactie: binnen één maand aantonen dat aan ARBO-verplichtingen wordt voldaan.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• De ARBO RI&amp;E is een wettelijke eis met &gt; 40 uur per week personeel in dienst.</li> <li>• Een geldige VCA-certificering is een goede aanvulling voor maar ontheft het bedrijf niet tot het hebben van een actuele ARBO RI&amp;E, inclusief toetsing*.</li> </ul> <p>* Wettelijke verplicht zonder gebruik branche RI&amp;E of bij &gt;25 medewerkers. Toetsing uit te voeren door een Hogere Veiligheidskundige, Arbeidshygiënist of geregistreerd bedrijfsarts.</p> |

| Vraag       | 2.D<br>(1) | Monteurs moeten beschikken over de persoonlijke beschermingsmiddelen die nodig zijn om hun werkzaamheden veilig uit te voeren.   |
|-------------|------------|--|
| Norm        |            | De monteur moet minimaal de beschermingsmiddelen ter beschikking hebben conform de richtlijnen afhankelijk van de bij het bedrijf toegepaste koudemiddelen.  |
| Beoordeling |            | Toetsen door middel van interview en visuele controle op aanwezige beschermingsmiddelen. Relevante beschermingsmiddelen staan omschreven in de actuele richtlijnen: NPR7600, NPR7601 en/of PGS13.                              |
| Opmerking   |            | <p><u>Harde eis voor bedrijven die werken met ACK als koudemiddel</u><br/>Herstel actie: binnen één maand aantonen dat monteurs beschikken over de voor de bedrijfsvoering van het bedrijf relevante beschermingsmiddelen.</p> |

| Vraag       | 2.E<br>(1) | Monteurs moeten voldoende onderricht zijn over in het bedrijf toegepaste fabricaten.   |
|-------------|------------|--|
| Norm        |            | De monteurs moeten in de gelegenheid gesteld worden specifieke producttrainingen te volgen.  |
| Beoordeling |            | Toetsen door middel van behaalde certificaten van de diverse fabrikanten/leveranciers en door middel van interviews met de betreffende monteurs. Check of de aanwezige kennis up to date is. (bijscholing laatste jaar). |
| Opmerking   |            | <p><u>Géén harde eis</u><br/>Aanbeveling: voor gevoerde (hoofd) producten.</p>   |

| Vraag       | 2.F<br>(10)  | <b>Monteurs moeten voldoende gereedschap hebben om hun werkzaamheden naar behoren te verrichten.</b> |
|-------------|--|--|
| Norm        | <p>De monteur moet minimaal het volgende gereedschap ter beschikking hebben:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Afpersset, stikstoffles en reduceerventiel (geschikt voor te hanteren afpersdrukken)</li> <li>▪ Manometerset</li> <li>▪ Lekdetector (geschikt voor betreffende koudemiddelen, nauwkeurigheid: 5 p.p.m. of gelijkwaardig)</li> <li>▪ Lekdichtheidsspray (zeepsop)</li> <li>▪ Vacuümpomp (geschikt voor te behalen vacuüm)</li> <li>▪ Temperatuurmeter</li> <li>▪ Recyclefles (als zodanig geïdentificeerd bijvoorbeeld met 'R')</li> <li>▪ Afzuigunit</li> <li>▪ Branderset voor hardsolderen</li> <li>▪ Vacuümmeter (nauwkeurigheid: ± 10% van de waarde)</li> <li>▪ Weegschaal (nauwkeurigheid: 0,1kg bij flessen met inhoud &lt;30kg en 1,0kg bij flessen met inhoud ≥30kg)</li> </ul> |  |
| Beoordeling | Toetsen door middel van interview en visuele controle op aanwezige gereedschappen.   |  |
| Opmerking   | <p><u>Harde eis</u><br/>Herstel actie: binnen één maand aantonen dat de monteurs beschikken over de genoemde gereedschappen.</p>   |  |

## Kwaliteitseisen communicatie

De communicatie met de klant dient duidelijk, eenduidig en open te zijn.

|             |            |   |
|-------------|------------|---|
| Vraag       | 3.A<br>(5) | <p><b>Een offerte voor nieuwbouw /vervanging (1-9) of onderhoud (3-9) dient te allen tijde te bevatten:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) ontwerpcriteria van de installatie geconformeerd aan de             <ol style="list-style-type: none"> <li>1. uitgangspunten van de klant zoals:                 <ul style="list-style-type: none"> <li>- het te koelen product, de ruimte</li> <li>- de te handhaven condities</li> </ul> </li> <li>2) daarnaast belangrijke informatie: elektrisch vermogen, geplande plaats van de hoofdcomponenten van de installatie</li> <li>3) Leverings-, service-, installatie-, onderhouds- en garantievoorwaarden</li> <li>4) klantgegevens</li> <li>5) bedrijfsgegevens</li> <li>6) ruimte voor akkoordverklaring</li> <li>7) prijs, kostenindicatie</li> <li>8) datum offerte</li> <li>9) (verantwoordelijke) contactpersoon.</li> </ol> </li> </ol> |
| Norm        |            | Het bedrijf dient aan te tonen dat deze criteria standaard in de communicatie naar de klant worden vermeld.   |
| Beoordeling |            | Toets offertes boven €2500,- op bovengenoemde criteria. Toets offertes bijvoorbeeld op <sup>T</sup> omgeving, <sup>T</sup> ruimte, <sup>T</sup> condensator, <sup>T</sup> verdampers. Raadpleeg bijgeleverde tekeningen met plaatsing van componenten. Toets offertes voor onderhoud op uren, voorrijkosten, responstijden, beschikbaarheid, condities, monitoring Ga na op welke leveringsvoorwaarden de klant wordt gewezen.  |
| Opmerking   |            | <u>Géén harde eis</u>   |

|             |             |   |
|-------------|-------------|---|
| Vraag       | 3.B<br>(10) | <p><b>Een opdracht dient te worden bevestigd met vermelding van hetgeen is overeengekomen en niet dan / wel anders is vermeld in de offerte.</b></p>  |
| Norm        |             | Men dient aan te tonen dat deze procedure standaard is bij elke opdracht. Men mag niet af wijken van de offerte wanneer deze wordt omgezet in een opdracht. Afwijkingen dienen expliciet te worden vermeld.   |
| Beoordeling |             | <p>Controleer de aanwezige opdrachten <i>boven €2500,-</i> op basis van de uitgebrachte offertes. Check of wijziging eenduidig worden vermeld. Ga na of is vermeld, datum, bevestiging van eventuele wijzigingen en actuele datum/termijn en of er een aantoonbare ondertekening of bevestiging van de opdracht is (in welke vorm dan ook).</p> <p><i>Opdrachtbevestiging moet aantoonbaar zijn.<br/>Dit kan vanuit de klant dan wel vanuit het NVKL lid.</i></p> |
| Opmerking   |             | <p><u>Harde eis</u><br/>Herstelactie: binnen één maand aantonen dat met opdrachtbevestigingen wordt gewerkt.</p>  |



## Kwaliteitseisen levering

Het bedrijf moet over de middelen beschikken om te kunnen aantonen dat het geleverde overeenkomt met wat in de opdrachtbevestiging is overeengekomen.

|              |                    |  |
|--------------|--------------------|--|
| <b>Vraag</b> | <b>4.A<br/>(1)</b> | <b>Het bedrijf moet beschikken over meetapparatuur om metingen kunnen doen die aantonen dat de temperatuur, luchtvochtigheid, luchtsnelheid en verdere relevante waarden zijn zoals overeengekomen.</b>          |
| Norm         |                    | Bedrijf dient over een gekalibreerde drukmeter voor afpersen.  |
| Beoordeling  |                    | Controleer of het bedrijf beschikt over minimaal één gekalibreerde drukmeter, geschikt voor te leveren installaties.   |
| Opmerking    |                    | <u>Géén harde eis</u><br>Het kan voorkomen dat centraal één gekalibreerde drukmeter (geadviseerd bereik tot 40 Bar) beschikbaar is welke als referentiemeter wordt gebruikt voor andere drukmeters. Dit voldoet. |

|              |                    |   |
|--------------|--------------------|---|
| <b>Vraag</b> | <b>4.B<br/>(1)</b> | <b>Het bedrijf moet beschikken over meetapparatuur om metingen kunnen doen die aantonen dat de temperatuur, luchtvochtigheid, luchtsnelheid en verdere relevante waarden zijn zoals overeengekomen.</b> |
| Norm         |                    | Bedrijf beschikt over een gekalibreerde temperatuurmeter.   |
| Beoordeling  |                    | Controleer of het bedrijf beschikt over minimaal één gekalibreerde thermometer, geschikt voor te leveren installaties.  |
| Opmerking    |                    | <u>Géén harde eis</u><br>Het kan voorkomen dat centraal één gekalibreerde temperatuurmeter beschikbaar is welke als referentiemeter wordt gebruikt voor andere temperatuurmeters. Dit voldoet.          |

|              |                    |   |
|--------------|--------------------|---|
| <b>Vraag</b> | <b>4.C<br/>(1)</b> | <b>Het bedrijf moet beschikken over meetapparatuur om metingen kunnen doen die aantonen dat de temperatuur, luchtvochtigheid, luchtsnelheid en verdere relevante waarden zijn zoals overeengekomen.</b> |
| Norm         |                    | Bedrijf beschikt over een luchtvochtigheidsmeter.   |
| Beoordeling  |                    | Controleer of het bedrijf beschikt over minimaal één hygrometer. Deze meter hoeft niet gekalibreerd te zijn.  |
| Opmerking    |                    | <u>Géén harde eis</u>   |

|              |                    |   |
|--------------|--------------------|---|
| <b>Vraag</b> | <b>4.D<br/>(1)</b> | <b>Het bedrijf moet beschikken over meetapparatuur om metingen kunnen doen die aantonen dat de temperatuur, luchtvochtigheid, luchtsnelheid en verdere relevante waarden zijn zoals overeengekomen.</b> |
| Norm         |                    | Bedrijf beschikt over een luchtsnelheidsmeter.  |
| Beoordeling  |                    | Controleer of het bedrijf beschikt over minimaal één luchtsnelheidsmeter, geschikt voor te leveren installaties.  |
| Opmerking    |                    | <u>Géén</u> harde eis   |

## Kwaliteitseisen klachtenprocedure

Er moet een klachtenprocedure aanwezig zijn.

|             |            |   |
|-------------|------------|---|
| Vraag       | 5.A<br>(1) | <b>Het bedrijf dient te beschikken over een registratie van alle binnengekomen klachten, de uitgevoerde opvolging en het behaalde resultaat. Bij structurele klachten dient de bedrijfsprocedure hierop navenant aangepast te worden.</b> |
| Norm        |            | De klachtenregistratie moet kunnen worden overlegd en het bedrijf moet kunnen aantonen de klachten te analyseren en structurele klachten adequaat aan te pakken.  |
| Beoordeling |            | Controleer aanwezigheid van een klachtenregistratiesysteem. Dit kan met mails, brieven in de PC, aparte directory in de PC of de klassieke 'Klachtenmap'.   |
| Opmerking   |            | <u>Géén harde eis.</u><br>Indien men ISO9001 heeft kan hiernaar verwezen worden. Dit voldoet.   |

## Kwaliteitseisen interne organisatie

Interne organisatie moet dusdanig zijn dat vergissingen worden voorkomen om zo de klanttevredenheid te verhogen.

|              |                |   |
|--------------|----------------|---|
| <b>Vraag</b> | <b>6.A (1)</b> | <b>Er moet een organisatiestructuur zijn met bevoegdheden en verantwoordelijkheden waaronder klachtenbehandeling. Afhankelijk van de omvang van de opdrachten vastleggen:</b><br><br><b>1) Verantwoordelijkheden, wie doet wat en wanneer.</b><br><b>2) Bevoegdheden en verantwoordelijkheden van het personeel.</b>  |
| Norm         |                | Bedrijf moet een procedure vastleggen en binnen de organisatie bekend laten zijn.   |
| Beoordeling  |                | Controleer in bijvoorbeeld taak/functieomschrijving of door middel van interview of men voldoet aan bovenstaande eis. Controleer op het aanwezig zijn van een organisatiestructuur met bevoegdheden en verantwoordelijkheden waaronder klachtenbehandeling en door middel van interview. Check de organisatiestructuur in een organogram. Beoordeel een eventueel aanwezig vervangingsschema. Kijk naar aannamebeleid en procedures voor nieuw personeel. Ga na of er een bedrijfsreglement is. |
| Opmerking    |                | <u>Géén harde eis</u><br>Indien men ISO9001 heeft kan hiernaar verwezen worden. Dit voldoet.  |

|              |                |   |
|--------------|----------------|---|
| <b>Vraag</b> | <b>6.B (1)</b> | <b>De bedrijfsuitstraling / imago dient dusdanig te zijn dat dit het kwaliteitsimago onderschrijft, zowel in de administratieve fase als in de uitvoerende fase.</b>                |
| Norm         |                | Idem.   |
| Beoordeling  |                | Controleer visueel de uitstraling van het bedrijf. Dit kunnen zaken zijn zoals uitstraling pand, personeel, drukwerk, bedrijfsadministratie, archivering, telefoonafhandeling, enz. |
| Opmerking    |                | <u>Géén harde eis</u>   |

|              |                |  |
|--------------|----------------|--|
| <b>Vraag</b> | <b>6.C (1)</b> | <b>Een gedragscode dient te worden gehanteerd.</b>   |
| Norm         |                | Het bedrijf moet over enigerlei vorm van gedragscode beschikken, geaccordeerd door directie. Deze moet zichtbaar of inzichtelijk zijn voor klanten en personeel. |
| Beoordeling  |                | Ga na of en in welke vorm er een gedragscode aantoonbaar is. Bv. als opgenomen in het bedrijfsreglement.   |
| Opmerking    |                | <u>Harde eis</u>   |

| Vraag       | 6.D<br>(10) | Leverings- en betalingsvoorwaarden dienen te worden gehanteerd.   |
|-------------|-------------|---|
| Norm        |             | Het bedrijf moet beschikken over gedeponeerde leverings- en betalingsvoorwaarden en deze beschikbaar hebben en aanbieden aan de klant.  |
| Beoordeling |             | Ga na welke voorwaarden het bedrijf hanteert*. Ga na of deze gedeponeerd zijn bij de K.v.K. Ga na of hiernaar verwezen wordt bij offertes en betalingsverkeer. Ga na of de voorwaarden een artikel bevatten dat behandeling door een onafhankelijke geschillencommissie mogelijk garandeert.<br><br>* Indien gebruik wordt gemaakt van NVKL-voorwaarden dient dit de meest recente versie zijn. |
| Opmerking   |             | <u>Harde eis</u><br>Herstel actie: binnen één maand aantonen dat de juiste leverings- en betalingsvoorwaarden worden gehanteerd.  |

| Vraag       | 6.E<br>(10) | Het NVKL-logo dient op correcte wijze te worden gehanteerd.  |
|-------------|-------------|--|
| Norm        |             | Het actuele NVKL-logo dient, indien gebruikt, in onaangepaste vorm te worden gevoerd op drukwerk, website en bedrijfswagens.   |
| Beoordeling |             | Controleer of het logo identiek is, met de juiste kleuren of grijstinten en het juiste kwaliteitslabel is vermeld.<br>Controleer of men voldoet aan het beeldmerkenreglement.<br><br>NB: gebruik van het logo is NIET verplicht! |
| Opmerking   |             | <u>Harde eis</u><br>Herstel actie: binnen één maand aantonen dat logo's op website, en/of bedrijfsauto's is aangepast.   |

| Vraag       | 6.F<br>(1) | Een bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering dient te zijn afgesloten. |
|-------------|------------|---|
| Norm        |            | Het bedrijf moet over een aansprakelijkheidsverzekering beschikken. |
| Beoordeling |            | Ga na of een bedrijfs W.A. is afgesloten / geprolonged.             |
| Opmerking   |            | <u>Geén harde eis</u>   |