

Kwaliteitscriteria bedrijven Jouw Huis Slimmer

Inleiding

Om Jouw Huis Slimmer succesvol te laten zijn is het belangrijk dat alle deelnemende bedrijven aan bepaalde kwaliteitscriteria voldoen. In dit document staan deze kwaliteitseisen beschreven.

Algemene voorwaarden

Deelnemende partijen zijn aangesloten bij een branchevereniging.

- Aannemers zijn aangesloten bij Bouwend Nederland en/ of zijn Bouwgarant aannemer.
- Installateurs zijn aangesloten bij UNETO-VNI en hebben relevante erkenning.
- Isolatiebedrijven zijn IKOB-BKB-gecertificeerd en aangesloten bij de VENIN.
- Schilders en glazetters zijn erkend met Stichting AF/GBO glascertificaat.
- Architecten zijn lid van BNA.
- Makelaars zijn lid van een beroepsvereniging.
- Financieel adviseurs hebben het certificaat Erkend Financieel Adviseur.
- Energieadviseur zijn lid van FEDEC en zelf BRL 9500-01 en -02 gecertificeerd (geen parapluconstructie). Ventilatiekeuring: BRL 8010 gecertificeerd. Infrarood metingen worden uitgevoerd volgens level1 NEN 13187. Na isolatie knelpunten worden beoordeeld op mogelijke condensatie volgens NEN EN-ISO13788 (f factor). Luchtdichtheid/Blowerdoor-test volgens NEN 2686 & NEN-EN 13829
- Bedrijven die niet zijn aangesloten bij een branchevereniging dienen aan te tonen dat hun kwaliteitssysteem tenminste gelijkwaardig is aan de eisen die aan het lidmaatschap van de branchevereniging zijn verbonden.

Aanvullende voorwaarden

Naast de bovenstaande algemene voorwaarden gelden ook de volgende aanvullende voorwaarden:

- Bedrijven hebben een CAR-verzekering of WA-bedrijfsverzekering, waarin schade aan eigendommen van de klant zijn meeverzekerd.
- Bedrijven gaan akkoord dat toekomstige klantbeoordelingen gebruikt mogen worden richting klanten.
- Bedrijven gaan akkoord met kwaliteitstoetsen voor, tijdens of na de uitvoering van de opdracht als onderdeel van het kwaliteitssysteem. Invulling van dit kwaliteitssysteem zal in het eerste jaar na lancering door bedrijven zelf uitgewerkt worden.
- Bedrijven plaatsten het logo van Jouw Huis Slimmer op hun websites met een link naar www.jouwhuissslimmer.nl

Procesafspraken

- U stuurt binnen vijf werkdagen na de opname de klant een offerte. Bij een aanbod met andere bedrijven stuurt u binnen tien werkdagen na opname de klant een bundeling van de offertes. Als voorblad vult u samen met de andere bedrijven het overzicht van offertes in.
- Binnen vijf werkdagen na verzending van de offerte belt u de klant en vraagt u of de offerte in goede orde is ontvangen en of er vragen zijn.
- Binnen vijftien werkdagen na verzending van de offerte belt u de klant met de vraag of de offerte akkoord is, en zo niet, wat de eventuele vervolgactie is.
- Indien de klant akkoord gaat met de offerte, levert u binnen vijf werkdagen een uitvoeringsplanning aan. Deze planning bevat de geplande start- en opleverdatum, waarvan u niet afwijkt. Bij een aanbod met andere bedrijven levert u binnen tien werkdagen een gecombineerde uitvoeringsplanning aan, afgestemd met de andere partners. Te combineren werkzaamheden vinden aaneengesloten plaatst en zoveel mogelijk gelijktijdig om overlast voor de klant te minimaliseren. Deze planning bevat de geplande start- en opleverdatum. U wijkt niet af van deze data.
- Bij het opstellen van een uitvoeringsplanning, houdt u rekening met subsidietermijnen en betalingsregeling. In deze planning beschrijft u ook wat de klant gaat merken (lawaai, rommel, welke ruimtes kunnen niet gebruikt worden) en wat de klant zelf moet voorbereiden.
- Bij vragen en problemen bent u altijd bereid om gratis langs te komen om het probleem op te lossen. Dit doet u uiterlijk binnen drie werkdagen en sneller als dat gewenst is (bijvoorbeeld bij lekkages).
- Over concrete vragen en problemen volgend uit een evaluatie met de klant heeft u binnen drie werkdagen contact met de klant.
- U houdt het energieloket op de hoogte van bovengenoemde stappen door hen altijd een cc te sturen van de communicatie met de klant.

JOUW

HUIS

SLIMMER.NL

Offertevoorwaarden

- U verstrekt een offerte kosteloos, vrijblijvend, schriftelijk en met geldigheidsduur.
- U schrijft de offerte in duidelijk Nederlands, zonder technisch jargon.
- In de offerte staan de gegevens van uw bedrijf en een contactpersoon voor de uitvoering (naam, telefoonnummer, e-mailadres, bedrijfsnaam, fysiek adres,).
- U beschrijft alle werkzaamheden, hoeveelheden en materialen en benoemd merk, type en levertijd van alle materialen.
- U beschrijft duidelijk welke garanties de bewoner heeft en hoe deze garanties werken.
- Uw offerte geeft inzicht in de opbouw van kosten en kent één totaalprijs, inclusief bijkomende werkzaamheden en btw.
- In de offerte staat duidelijk dat de bewoner vooraf toestemming moet geven voor meerwerk.
- U gebruikt alleen stelposten als dit absoluut noodzakelijk is en beschrijft dit dan duidelijk.
- U neemt de betalingstermijnen op in uw offerte.
- Uw offerte is altijd “subsidieproof”: u sluit aan bij subsidies en financieringsregelingen voor wat betreft vorm, termijn, teken- en betalingsproces, materialen, isolatiewaardes en beschrijving hiervan. Dat meldt u ook op de offerte.

Richtlijnen voor uitvoering

1. Afspraak is afspraak

U maakt een afspraak voor u langskomt en komt deze afspraak na. U bent altijd op tijd. Mocht u vertraging oplopen, dan laat u dat telefonisch weten. U maakt precieze afspraken, zodat de klant geen hele dag thuis hoeft te blijven als u slechts twee uur werk heeft. U verzet geen afspraken op het laatste moment.

2. Duidelijke communicatie

U stelt zichzelf netjes voor en laat uw legitimatiebewijs zien. Bij binnenkomst bespreekt u iedere dag met de bewoner de dagplanning. U spreekt correct en begrijpelijk Nederlands en legt bij iedere stap duidelijk uit wat u gaat doen. U bent eerlijk over wat wel en niet mogelijk is en meldt het meteen als zaken afwijken van de planning.

3. Professionele houding

U praat niet over (andere) klanten. U blijft altijd vriendelijk, ook als de klant dat niet is. U verschuilt zich niet achter anderen maar neemt zelf verantwoordelijkheid voor de gehele klus. U verwijst bij vragen of klachten niet naar anderen, maar lost het zelf (eventueel met hulp van die anderen) op. Mocht u tijdens de werkzaamheden iets beschadigen, dan meldt u dat meteen en lost u dat keurig op.

4. Schoon en netjes

Bij binnenkomst is uw kleding schoon, veegt u uw voeten en wast u zo nodig uw handen. U draagt professionele kleding. U dekt de werkplek af en beperkt stofvorming en spatten binnen én buiten. U eet niet in de woning en werkt onnodig op andere plekken in de woning. Aan het eind van de dag ruimt u alle rommel op en neemt u afval, restmateriaal en verpakkingsmaterialen mee.

5. Samen met de klant

U betreft de klant bij de klus. Samen controleert u of merk, type en kleur van de materialen die u gebruikt kloppen. Problemen tijdens de werkzaamheden (een rotte vloerbalk) of keuzes in de uitvoering (waar wordt een stopcontact geplaatst) bespreekt u met de klant vóór u ze oplost. U loopt na afronding de uitvoering na en controleert samen de afwerking en bijvoorbeeld de werking van draaiende delen. U geeft altijd een gebruiksinstructie: voor installaties, maar ook bijvoorbeeld voor de ventilatieroosters bij dubbel glas of vloerisolatie. U verlaat de woning pas, als de klant de klus af vindt en uw akkoordverklaring voor oplevering heeft getekend.

6. Helemaal af

U levert installaties gebruiksklaar op: ingeregeld, afgesteld en ontlucht. Indien nodig

JOUW

HUIS

SLIMMER.NL

komt u daar bij de start van het stookseizoen voor terug. U plaatst verwijderde onderdelen en meubels weer terug en haalt de stofzuiger (binnen) of bezem (buiten) even door de ruimte waar gewerkt is. Verf- en kitresten verwijdert u en nieuwe ramen worden gewassen.

7. Overdacht van gebundelde documenten

Na afronding van de klus overdraagt u de klant de gebundelde, relevante documenten: getekende offerte, facturen, akkoordverklaring oplevering, uw contactgegevens en contactpersoon, die gebeld kan worden bij vragen of problemen, garanties, gebruikshandleiding, onderhoudsvoorstel en dergelijke.