

# Kwaliteitsdocument

Vereniging System Integrators

versie 2.0  
november 2011



# Betrokkenheid van de directie

## Omschrijving eis

### Directieverklaring

Elk VSI-lid ondertekent een directieverklaring waarin de betrokkenheid, verantwoordelijkheid en positieve houding van de directie is vastgelegd ten aanzien van de in het VSI-kwaliteitsdocument genoemde eisen. Daarnaast dient de verklaring aandacht te schenken aan:

- het voldoen aan de eisen van klanten met als doel het verhogen van klanttevredenheid;
- de ontwikkeling van mensen in de organisatie en het streven naar een permanente actualisering van het kennisniveau;
- het voldoen aan wet- en regelgeving en sociale verplichtingen;
- de zorg voor veiligheid, gezondheid en welzijn van zowel eigen als tijdelijke werknemers en die van opdrachtgevers;
- het streven naar continue verbetering op het gebied van kwaliteit, veiligheid, gezondheid en milieu.

De verklaring dient gedateerd te zijn en ondertekend door de persoon die de hoogste functie bekleedt in de organisatie. De verklaring wordt ten minste 3-jaarlijks geëvalueerd en zo nodig geactualiseerd.

### Communicatie en implementatie

De beleidsverklaring als ook het VSI-kwaliteitsdocument is binnen het gehele bedrijf gecommuniceerd en geïmplementeerd.

Binnen de organisatie is bekend welke eisen op het gebied van kwaliteit, klantgerichtheid en klanttevredenheid het lidmaatschap van de VSI met zich meebrengt. De doelstellingen van het VSI-lidmaatschap en het VSI-kwaliteitsdocument worden begrepen en nagestreefd door de hele organisatie.

## Toetsing

### Controle op aanwezigheid verklaring

Tijdens de audit zal worden gecontroleerd op de aanwezigheid van een ondertekende directieverklaring. Deze verklaring dient te zijn ondertekend door de directie en minimaal aandacht te schenken aan nevenstaande aspecten.

De verklaring mag niet ouder zijn dan 3 jaar.

### Controle op communicatie

Er dient actief en aantoonbaar gecommuniceerd te worden binnen de organisatie over de beleidsverklaring en het lidmaatschap van de VSI, de inhoud van en commitment aan het Kwaliteitsdocument en de daaruit voortvloeiende consequenties, zowel voor de eigen organisatie als voor de (potentiële) opdrachtgever.

Toetsing vindt plaats op basis van mondelinge en schriftelijke bevestiging hiervan.

# Onafhankelijkheid

## Omschrijving eis

### **Een VSI-lid is onafhankelijk en niet merkgebonden**

Een VSI-lid is niet afhankelijk van één bepaalde leverancier, fabrikant of merk. In elke productgroep kunnen meerdere merken worden aangeboden, voorzover in de markt beschikbaar.

Voordelen voor de klant:

- het advies van een VSI-lid is altijd onafhankelijk;
- een VSI-lid kan steeds de beste prijs-kwaliteit verhouding van dat moment aanbieden;
- specifieke wensen en eisen kunnen merkonafhankelijk worden ingevuld.

### **Leveranciersbeoordeling**

Een VSI-lid moet leveranciers jaarlijks beoordelen en kiezen op basis van hun vermogen om een product en/of dienst te leveren overeenkomstig de eisen. Registraties van deze leveranciersbeoordelingen en eventueel noodzakelijke maatregelen die voortvloeien uit de beoordeling moeten worden bijgehouden.

## Toetsing

### **Controle op inschrijving Kamer van Koophandel**

Er vindt controle plaats op de inschrijving Kamer van Koophandel. Hierdoor wordt gegarandeerd dat er geen vermenging van eigendomsverhoudingen is. Elk VSI-lid dient in staat te zijn een recent uittreksel van het handelsregister te overleggen dat niet ouder is dan 3 maanden.

### **Controle offertes, projectdossiers en inkoopfacturen**

Controle op offertes, projectdossiers en inkoopfacturen toont aan dat een VSI-lid een breed assortiment aanbiedt met meerdere merken in de diverse productgroepen. Indien een VSI-lid voor het merendeel de apparatuur van één leverancier betreft, zal dit aanleiding vormen voor nader onderzoek naar de merkonafhankelijkheid van het VSI-lid.

### **Controle op uitgevoerde leveranciersbeoordeling**

Er vindt controle plaats op de gehanteerde criteria bij de leveranciersbeoordeling, de uitvoering van de leveranciersbeoordeling en de opvolging van noodzakelijke maatregelen volgend uit de leveranciersbeoordeling.

# Deskundigheid door ervaring

## Omschrijving eis

### **Ruime ervaring met geïntegreerde audiovisuele systemen**

Een VSI-lid is een rechtspersoon die een bedrijf uitoefent als wederverkoper van professionele audiovisuele systemen en is zodanig ook ingeschreven bij de Kamer van Koophandel. Hierbij dient het bedrijf ter goeder naam en faam bekend te staan en financieel gezond te zijn.

Een VSI-lid haalt zijn verkoopomzet voor minimaal 75% uit AV-systemen en mag zich niet in hoofdzaak bewegen op het consumentenvlak.

Een VSI-lid beschikt aantoonbaar over ruime ervaring met het ontwerpen en installeren van geïntegreerde audiovisuele systemen waarin beeld en geluid één geheel vormen met het besturingssysteem.

## Toetsing

### **Controle op historie**

Een System Integrator kan pas toetreden tot de VSI wanneer het bedrijf minimaal drie jaar bestaat. Toetsing vindt plaats op basis van datum eerste inschrijving Kamer van Koophandel.

### **Controle op omzet**

Getoetst wordt of de omzet op het gebied van audiovisuele projecten minimaal € 1.000.000,- (exclusief BTW) per jaar bedraagt.

### **Controle op uitgevoerde projecten**

Een VSI-lid voert minimaal tien audiovisuele projecten per jaar uit. Bij minstens drie daarvan gaat het om een geïntegreerd audiovisueel systeem met de componenten beeld, geluid en een centraal besturingssysteem. Toetsing vindt plaats op het aantal uitgevoerde en afgeronde projecten per jaar. Een project is pas afgerond wanneer de daadwerkelijke eindoplevering heeft plaatsgevonden en eventuele restpunten zijn uitgevoerd.

# Kwaliteit door bekwaamheid, bewustzijn en training

## Omschrijving eis

### **Gekwalificeerde en getrainde medewerkers**

Een VSI-lid dient over voldoende knowhow en organisatie te beschikken inzake het ontwerpen, installeren, onderhouden en repareren van complexe professionele audiovisuele apparatuur en installaties. Een VSI-lid heeft hiertoe gekwalificeerde en getrainde medewerkers in dienst die beschikken over de competenties die voor hun werkzaamheden en functie vereist zijn wat betreft kennis, ervaring, sociale vaardigheden, kwaliteitsbewustzijn en klantgerichtheid.

### **Functionerings- en/of beoordelingssysteem**

Een VSI-lid beschikt over een functionerings- en/of beoordelingssysteem dat de ontwikkeling van haar medewerkers borgt.

### **Opleiden en trainen**

VSI-leden werken aantoonbaar aan verbetering en verbreding van de kennis en vaardigheden van medewerkers, zodat deze steeds zijn aangepast aan de actuele stand van de technische ontwikkeling. De opleidingen, trainingen en cursussen die medewerkers gevolgd hebben, moeten worden geregistreerd. Kopieën van getuigschriften en diploma's moeten worden bijgehouden.

## Toetsing

### **Controle op aanwezige functieomschrijvingen**

Voor de functies die van directe invloed zijn op de kwaliteit van de dienstverlening en het eindproduct dienen functieomschrijvingen voorhanden te zijn. Hierin zijn minimaal opgenomen de taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden van de functie met daaraan gekoppeld de eisen op het gebied van kennis en ervaring.

### **Controle op uitvoering functionerings- en/of beoordelingsgesprekken**

Er vindt een controle plaats op de uitvoering van functionerings- en/of beoordelingsgesprekken en de vastlegging daarvan.

### **Controle op aanwezigheid opleidingsplan**

Er vindt controle plaats op de aanwezigheid van een actueel opleidingsplan. Het opleidingsplan dient consistent te zijn met de opgestelde functieomschrijvingen en uitgevoerde functionerings- en/of beoordelingsgesprekken.

Gevolgde opleidingen dienen per medewerker te worden geregistreerd, bijvoorbeeld in het personeelsdossier.

# Service en garantie

## Omschrijving eis

### **VSI-leden beschikken over een eigen serviceorganisatie**

VSI-leden hebben een eigen serviceorganisatie die 24 uur per dag operationeel is. De serviceorganisatie is bemenst met gekwalificeerde medewerkers met de benodigde technische hulpmiddelen om adequate service te verlenen op complexe professionele audiovisuele apparatuur en installaties.

### **VSI-leden beschikken over duidelijke garantieprocedures en -voorwaarden**

VSI-leden communiceren vóór aangaan van de opdracht op een duidelijke en eenduidige wijze de gehanteerde garantieprocedures en –voorwaarden.

## Toetsing

### **Controle op gekwalificeerde medewerkers**

De serviceorganisatie dient te beschikken over gekwalificeerde en gespecialiseerde medewerkers en reparatietechnici, in relatie tot de diensten en systemen die de betreffende onderneming aanbiedt. Een en ander dient tot uiting te komen in het organigram en de functieomschrijvingen van personen die werkzaam zijn binnen de serviceorganisatie.

### **Controle op aanwezigheid en inhoud servicecontracten**

Een VSI-lid moet in de gelegenheid zijn om een servicecontract aan te bieden aan (potentiële) opdrachtgevers. Toetsing vindt plaats op de aanwezigheid van servicecontracten waarin onder meer is vastgelegd hoe de bereikbaarheid buiten kantooruren is geregeld.

### **Controle op aanwezigheid gekalibreerde apparatuur**

De serviceorganisatie heeft de beschikking over gekalibreerde meet- en regelapparatuur. Registraties van kalibratie en opvolging daarvan dienen te worden bijgehouden.

### **Controle op aanwezigheid en communicatie van garantieprocedure(s) en -voorwaarden**

Tijdens de audit zal worden gecontroleerd op de aanwezigheid van duidelijke en eenduidige garantieprocedures en –voorwaarden en op welke wijze het VSI-lid de opdrachtgever hierover in kennis stelt.

# Klanttevredenheid

## Omschrijving eis

### **VSI-leden stellen de tevredenheid van haar klanten vast**

De communicatie met de klant stopt niet na oplevering van de installatie. Integendeel, VSI-leden vinden het essentieel om te weten wat de klant van hun dienstverlening vindt, en of de geleverde producten en systemen technisch en functioneel aan de verwachtingen voldoen.

Ieder VSI-lid doet derhalve aan onderzoek naar de tevredenheid van de klant over het hele proces van advies en offerte, de geleverde producten en systemen, tot en met de competentie en houding van de medewerkers. Het resultaat van dit onderzoek wordt geanalyseerd en leidt, indien nodig, tot verbeteracties.

## Toetsing

### **Controle op aanwezigheid en opvolging procedure**

Er dient een procedure aanwezig te zijn voor het initiëren en uitvoeren van klanttevredenheidsonderzoeken en het analyseren van de uitkomsten van deze onderzoeken met als doel klanttevredenheid te verhogen. Toetsing vindt plaats op een aantoonbare opvolging van deze procedure.

### **Controle op vaststelling en opvolging van verbeteracties**

Op basis van de analyse van onderzoeksresultaten worden er, indien nodig, verbeteracties geïnitieerd. Toetsing vindt plaats op de inhoud en uitvoering van de verbeteracties en de consistentie met de analyseresultaten.

# Klachtenprocedure

## Omschrijving eis

### **VSI-leden hebben een gedocumenteerd klachtenprotocol**

Een VSI-lid zal alles in het werk stellen om klachten te voorkomen. Mochten zich onverhoopt toch klachten voordoen, dan worden deze afgehandeld volgens een klachtenprocedure.

Een VSI-lid beschikt over een klachtenprotocol waarin staat omschreven wat onder een klacht verstaan wordt en hoe de klachtenprocedure verloopt. In het protocol zijn preventieve en correctieve acties opgenomen waaruit blijkt dat de organisatie leert van gemaakte fouten en voorkomt dat klachten zich herhalen.

## Toetsing

### **Controle op aanwezigheid en opvolging procedure**

Er dient een procedure aanwezig te zijn voor het omgaan met en oplossen van klachten. Toetsing vindt plaats op een aantoonbare opvolging van deze procedure.

### **Controle op vaststelling en opvolging van verbeteracties**

Na analyse van de ontvangen klachten worden er, indien nodig, verbeteracties geïnitieerd. Toetsing vindt plaats op de inhoud en uitvoering van de verbeteracties en de consistentie met de analyseresultaten.



# Aandacht voor Veiligheid, Gezondheid en Milieu

## Omschrijving eis

**VSI-leden zijn VCA\* (\*) gecertificeerd**  
*(eis geldt vanaf 2013)*

Elk VSI-lid is VCA\* (\*) gecertificeerd.

VCA staat voor VGM Checklist Aannemers (VGM = **V**eiligheid **G**ezondheid en **M**ilieu). De checklist is een uitgebreide vragenlijst die gebruikt wordt als doorlichting- en screeningsysteem ten behoeve van bedrijven (opdrachtnemers, contractors) die bij opdrachtgevers werkzaamheden verrichten. In feite is VCA meer dan een checklist. Het is een veelzijdig en compleet programma waarmee dienstverlenende bedrijven objectief en structureel worden getoetst en gecertificeerd op hun VGM-beheersysteem.

## Toetsing

**Controle op VCA\* (\*) certificering**  
Toetsing geschiedt op basis van de aanwezigheid van het VCA-certificaat.

N.b. Toetsing op de implementatie van de VCA-normeisen ligt primair bij de daartoe geaccrediteerde instelling.

# Audits

## Omschrijving eis

### **VSI-leden worden jaarlijks geauditeerd op naleving van het kwaliteitsdocument**

Om een professioneel ondernemers-niveau onder haar leden te bereiken en te beheren heeft de VSI een kwaliteitscode met haar leden afgesproken. Om naleving van deze kwaliteitscode te waarborgen, worden de leden éénmaal per jaar onderworpen aan een audit. Deze audit wordt uitgevoerd door een gekwalificeerde lead-auditor die verbonden is aan een onafhankelijk bureau.

De bevindingen worden direct na afloop van de audit aan het betreffende bedrijf meegedeeld. Het bedrijf ontvangt tevens een gedetailleerde schriftelijke rapportage. Bij goed gevolg ontvangt het VSI-lid het VSI-kwaliteitscertificaat.

### **Rapportage aan VSI**

De rapportage aan de VSI bestaat enkel uit het onafhankelijke auditadvies:

- geheel akkoord;
- akkoord met opmerkingen, of
- geheel niet akkoord.

De VSI houdt hiervan een dossier bij.

### **Sancties**

Indien een VSI-lid na de initiële constatering van de afwijking voor een periode van een jaar geheel niet aan de gestelde eisen voldoet, zal hij het lidmaatschap van de VSI verliezen.

## Toetsing

### **Opvolging geconstateerde verbeterpunten**

Toetsing zal plaatsvinden op de opvolging van geconstateerde verbeterpunten.

### **Opvolging geconstateerde afwijkingen**

Het VSI-lid moet bewerkstelligen dat, zonder onnodig uitstel, maatregelen worden getroffen om geconstateerde afwijkingen en hun oorzaken weg te nemen. Hiervoor krijgt het VSI-lid in beginsel 3 maanden de tijd. De getroffen maatregelen dienen schriftelijk te worden gerapporteerd naar de auditor. De getroffen maatregelen zullen opnieuw worden beoordeeld. Indien blijkt dat de getroffen maatregelen als niet voldoende worden beoordeeld, krijgt het VSI-lid een laatste kans om de afwijking binnen 1 maand op te heffen alvorens het bestuur van de VSI op de hoogte wordt gesteld van de afwijking.

De verantwoordelijkheid om de getroffen maatregelen binnen de gestelde termijnen schriftelijk naar de auditor te rapporteren, ligt bij het betreffende VSI-lid.