



## selectiecriteria B&I partijen

### Inleiding

Kwaliteit betreft de deugdelijkheid van de werkzaamheden en producten. Deugdelijkheid van de werkzaamheden en producten kan voor afwijkingen zorgen wat betreft het uiteindelijke energiegebruik, bijvoorbeeld door het verkeerd aanbrengen van bepaald producten.

Een bewoner ervaart kwaliteit door eerder kapot gaan van producten, door ondeskundige werkzaamheden, de manier van ketensamenwerking, of door grote verschillen in kwaliteit bij gelijktijdig uitgevoerde werkzaamheden. De bewoners is niet altijd in staat om de vereiste kwaliteit te onderscheiden immers "het waren hard werkende aardige mensen"

Hieronder wordt nader ingegaan op de wijze van selecteren, het belang van garanties en marktconformiteit. Tenslotte is het selectieproces in een notendop weergegeven

### *Selectie eisen producten en diensten*

Hoom borgt de kwaliteit door het stellen van eisen op basis van bovenwettelijke kwaliteitscriteria en garanties. Hoom vraagt aan de bouw- en installatiepartners werkzaamheden en producten die een grote diversiteit aan randvoorwaarden kennen, en die zich per branche hebben bewezen.

Middels een selectieformulier worden de kwaliteitsaspecten vastgelegd zoals, fabricaat en type van producten, verleende garanties. Per maatregel wordt dit vastgelegd.

Per maatregel worden punten gegeven die leiden tot een gewogen score. Hoom vindt daarnaast belangrijk om persoonlijk contact met de door haar voorgestelde bedrijven te hebben. In veel gevallen vind dat dan ook plaats.

### *Garanties op product en diensten*

Opdrachtnemers die namens Hoom werkzaamheden en producten bieden, verlenen minimaal 2 jaar garantie op het product na definitieve volgens de voorschriften van het product geldende inbedrijfstelling, en de eventuele extra randvoorwaarden van Hoom. Tijdens de garantieperiode wordt elk product of deel van een product dat een defect vertoont, gratis voor wat betreft materialen en arbeidskosten vervangen of gerepareerd, zodra er door Hoom aanspraak wordt gemaakt op de garantie. Het aldus gerepareerde of vervangen product en/of onderdeel heeft op zijn beurt een garantie van op zijn minst 12 maanden op installatiewerk tot 10 jaar op isolatie. Altijd geldt dat de totale garantieperiode niet korter is dan de in dit document beschreven garantieperiode per product. Na deze periode gelden de per branche genoemde specifieke garantiebepalingen en algemene voorwaarden.



### *Selectie van partners op continuïteit, prijs en kwaliteit*

Hoom selecteert haar partners met zorg en fundeert deze op haar kernwaarden. Kwaliteit is één van deze kernwaarden. Voor dat doel heeft Hoom een kwaliteitsstandaard bepaald waaraan haar partners zich moeten conformeren om een succesvolle samenwerking te kunnen realiseren. Hoom stelt per actie en/of actiegebied een selectie volgens het selectiemodel op om objectief te kunnen bepalen of de partners de door Hoom nagestreefde kwaliteit naar verwachting kan of wederom kan behalen. Qua productniveau hanteert Hoom het segment van de bovenzijde van de middenklasse. Low-Budget producten zoekt Hoom niet op, topklasse is niet bereikbaar voor de grote aantallen. Qua dienstenniveau kan de topklasse echter wel bereikt worden. Het installeren is goed of niet goed. Hoom selecteert om die reden op zowel prijs als kwaliteit.

De weging van de selectiecriteria prijs en kwaliteit is 2/3 om 1/3. Het zwaartepunt ligt bij prijs zodat de partners bij de gestelde kwaliteitsnorm zich concurrerend opstellen.

Voorts hecht Hoom in belangrijke mate waarde aan continuïteitsverwachtingen van haar partners. Om de spreiding in kwaliteit voor zowel vraag als aanbod te faciliteren is een ruimte gereserveerd om de partners te kunnen laten onderscheiden.

### *Opleveren van uitvoeringskwaliteit*

Binnen het overkoepelende raamwerk van het Hoom kwaliteitsplan worden de uitvoerende bouw en installatiepartners voor wat betreft uitvoeringskwaliteit afgerekend op basis van een specifieke oplevering per huis. Van de oplevering wordt een rapportage gemaakt.

Na selectie van de partners blijft Hoom door het uitvoeren van metingen (Balanced Scorecard) rond uitvoeringskwaliteit, klantbeleving en ketensamenwerking de gerealiseerde kwaliteit blijven volgen.

### *Selectiestappen in een “notendop”*

1. NAW-gegevens van bedrijven opvragen via cirkel LokSam bij gemeente, coöperaties en buurtinitiatieven.
2. NAW-gegevens van bedrijven opvragen en checken bij brancheverenigingen en eigen netwerk.
3. NAW-gegevens van bedrijven opnemen in het voor-selectieoverzicht.
4. Websites van bedrijven bezoeken en toetsen op haalbaar vakmanschap en toegankelijkheid.
5. Bedrijven bellen voor introductie Hoom en persoonlijke benadering van bedrijfsleiding (e-mail).
6. Bedrijven mailen met uitnodiging deelname actie.
7. Reactie bedrijven opslaan in CRM.
8. Bedrijven ontvangen per mail met de algemene selectievragenlijst (ook via de site beschikbaar).
9. Bij geen reactie “herinneringsmail”.
10. Bedrijven worden nagebeld om de algemene selectievragenlijst in te vullen.
11. Inge vulde selectievragenlijst opslaan in CRM.
12. Beoordelen van de ingevulde selectievragenlijst door Hoom vakspecialist.
13. Bedrijven mailen met verzoek om prijsvorming :
14. Uitvraag voor een gespecificeerde Modelwoning standaard format (offerteaanvraag, open-begroting)
15. Beoordelen van de ingevulde open-begroting door Hoom vakspecialist op ( product en marktconformiteit)
16. Bij gewenst geschiktheid wordt de Samenwerkingsovereenkomst toegezonden en ondertekend.
17. Bedrijven worden opgenomen in Hoom-Partner-Portal en uitvoering kan plaatsvinden