



VEB 3 Kwaliteitsregeling

VEB 3 Kwaliteitsregeling

INLEIDING

Naar aanleiding van de invoering van de **Wet Particuliere Beveiligingsorganisaties en Recherchebureaus** op 1 april 1999, heeft een herziening plaatsgevonden van de regeling voor de V.E.B. erkende beveiligingsinstallateurs (VEB 92). De regeling (VEB 2000) is door de Algemene Ledenvergadering van november 1999 vastgesteld en is conform het huishoudelijk reglement van de vereniging toen ook onmiddellijk in werking getreden.

In 2009 heeft een algemene revisie van de reglementen van de VEB plaatsgevonden, waarbij alle regelingen systematisch en juridisch onder de loep zijn genomen. Deze nieuwe versie, de VEB 3 Kwaliteitsregeling, is aan de Algemene Ledenvergadering van 26 maart 2009 ter vaststelling aangeboden en bekrachtigd en is na een overgangsregeling definitief in werking getreden per 01-09-2009.

Vereniging Erkende Beveiligingsbedrijven
Jaap Bijzerweg 8D
3446 CR Woerden
Tel. 0348 – 421 251
E-mail adres: info@veb.nl
Website: www.veb.nl

Drukfouten voorbehouden.
© VEB

INHOUDSOPGAVE

Voorwoord

Artikel 1	Definities
Artikel 2	Betekenis van een VEB Erkend Beveiligingsbedrijf
Artikel 3	Voorwaarden voor erkenning als VEB Erkend Beveiligingsbedrijf
Artikel 4	Aanvraag tot erkenning
Artikel 5	Behandeling van de aanvraag tot erkenning
Artikel 6	Bewijzen van vakbekwaamheid
Artikel 7	Verplichtingen van de ingeschrevene
Artikel 8	Duur van de erkenning
Artikel 9	Beëindiging van de erkenning
Artikel 10	Verplichting van de VEB
Artikel 11	Overlijden
Artikel 12	Sancties
Artikel 13	Openbaarmaking van bestuursbeslissingen
Artikel 14	Behandeling van klachten
Artikel 15	Hardheidsclausule
Artikel 16	Aansprakelijkheid
Artikel 17	Slotbepaling

bijlage 1	Gebruik van VEB-logo's en titel "VEB Erkend Beveiligingsbedrijf"
bijlage 2	24-uurs service organisatie
bijlage 3	Gedrag- en handelwijzen
bijlage 4	Intentieverklaring
bijlage 5	Kwaliteitsbegeleiding / Inspectie
bijlage 6	Sancties
bijlage 7	Beroepsreglement VEB

VOORWOORD

Om de kwaliteit van het opgeleverde werk zoveel mogelijk te waarborgen heeft de vereniging VEB een speciale regeling, de VEB 3 Kwaliteitsregeling.

Deze regeling is bedoeld voor haar leden en aspirant leden, die als beveiligingsinstallateur ("Alarminstallateur" in de zin van de Wet Particuliere Beveiligingsorganisaties en Recherchebureaus) een bedrijf uitoefenen.

Voor de leden die niet als Alarminstallateur werkzaam zijn en/of niet de status van VEB Erkend Beveiligingsbedrijf nastreven, geldt deze regeling als leidraad.

De VEB 3 Kwaliteitsregeling vormt een wezenlijk deel van het Huishoudelijk Reglement (indien aanwezig) en de Statuten van de Vereniging en is voor Beveiligingsbedrijven de voorwaarde om de status te bereiken van VEB Erkend Beveiligingsbedrijf.

Voor het uitvoeren van beveiligingsmaatregelen is in de VEB 3 Kwaliteitsregeling de VRKI leidend. De VRKI wordt beheerd en uitgegeven door het CCV en laat zich voor het beheer van de VRKI ondersteunen door een klankbordgroep waarin de VEB is vertegenwoordigd.

Ereleden en Donateurs vallen buiten deze regeling.

Bij onduidelijkheden beslist het bestuur.

Artikel 1

DEFINITIES

Voor toepassing van deze regeling wordt verstaan onder:

- a. **Regeling:** VEB 3 Kwaliteitsregeling.
- b. **Aanvrager:** de natuurlijke- of rechtspersoon die in aanmerking wenst te komen voor toelating als aspirant lid.
- c. **Ingeschrevene:** de natuurlijke of rechtspersoon die door het bestuur is toegelaten als aspirant lid, lid of erkend-lid; die een bedrijf als beveiligingsbedrijf uitoefent en in het kader daarvan een VEB-logo mag voeren.
- d. **VEB Erkende Leden:** leden die volledig aan de onderhavige regeling voldoen, mogen naast het standaard **VEB-logo** ook het aanvullende logo en de titel "**VEB Erkend Beveiligingsbedrijf**" voeren.
- e. **Technisch beheerder:** degene die in het bedrijf van de ingeschrevene of in een filiaal daarvan met de leiding van de elektronische en/of mechanische beveiligingswerkzaamheden is belast, in loondienst is of zelf de eigenaar is van de onderneming en als zodanig eindverantwoordelijk is voor alle beveiligingswerkzaamheden.
- f. **Elektronische- en/of mechanische (technische) beveiligingswerkzaamheden:** het ontwerpen, aanleggen, monteren, demonteren, wijzigen, herstellen, onderhouden (zowel correctief als preventief) en bedrijfsvaardig opleveren van technische beveiligingsmaatregelen.
- g. **Beveiligingssystemen:** een samenstel van beveiligingsmaatregelen die kunnen bestaan uit organisatorische, bouwkundig/mechanische, elektronische, meeneembepurende maatregelen, reagerende maatregelen en compartimenteringmaatregelen om, voor zover van toepassing, aantasting van lijf en goed door diefstal, inbraak, overval, vandalisme, bedreiging, beroving, vernieling, onbevoegde toegang of aanwezigheid te voorkomen of te beperken.
- h. **PAC: particuliere alarmcentrale,** een Alarmcentrale die met vergunning van het Ministerie van Justitie diensten mag verlenen aan derden.
- i. **Secretariaat :** het Secretariaat van de Vereniging.
- j. **VRKI:** Verbeterde Risicoklassenindeling

- k. **De B/M (Bonus/Malus) trede:** Het systeem waarbij er jaarlijks wordt bekeken hoeveel inspecties er gaan plaatsvinden in het komende jaar.
- l. **VOG verklaring:** Verklaring Omtrent Gedrag
- m. **PvE:** Programma van Eisen
- n. **CCV:** Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid

Artikel 2

BETEKENIS VAN EEN VEB INSCHRIJVING

Een inschrijving brengt met zich mee dat de ingeschrevene zich blijvend moet conformeren aan de voorschriften van overheidswege en van deze regeling.

De ingeschrevene is pas gerechtigd naast het standaard VEB logo het aanvullende logo en de titel “**VEB Erkend Beveiligingsbedrijf**” te voeren, indien aan **alle** voorwaarden van deze regeling is voldaan.

Artikel 3

VOORWAARDEN VOOR ERKENNING ALS VEB Erkend Beveiligingsbedrijf

Om voor erkenning in aanmerking te komen dient de aanvrager:

- a. ingeschreven te zijn als elektronisch en/of mechanisch/bouwkundig beveiligingsbedrijf in het handelsregister van de Kamer van Koophandel en Fabrieken. Het bewijs van inschrijving bij de KvK mag maximaal 6 maanden oud zijn;
- b. te voldoen aan de eisen van vakbekwaamheid zoals vermeld in artikel 6;
- c. alarminstallateurs dienen te beschikken over een geldige verklaring van betrouwbaarheid, bouwkundig/mechanische installateurs en overige personeelsleden van ingeschrevene over een VOG verklaring;
- d. een verklaring af te geven, waarbij hij zich verbindt tot strikte naleving van deze regeling; (zie bijlage 4)
- e. te beschikken over een bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering met een minimale dekking van tenminste 1,25 miljoen euro per gebeurtenis.

Artikel 4

AANVRAAG TOT LIDMAATSCHAP / ERKENNING

De aanvrager levert bij het secretariaat de volgende bescheiden in:

- a. een door het secretariaat verstrekt aanvraagformulier, dat door de aanvrager is ingevuld en ondertekend;
- b. De aanvraag tot erkenning valt, behoudens uitdrukkelijke andersluidende beslissing van het bestuur, samen met het lidmaatschap van de vereniging.

Artikel 5

BEHANDELING VAN DE AANVRAAG TOT LIDMAATSCHAP / ERKENNING

Als het bestuur tot inschrijving beslist, zendt het secretariaat de aanvrager een bewijs van acceptatie

Artikel 6

BEWIJZEN VAN VAKBEKWAAMHEID TEN BEHOEVE VAN ERKENNING

Als de aanvrager alarminstallateur is in de zin van de Wet Particuliere Beveiligingsorganisaties en Recherchebureaus, **dient hij te beschikken over:**

1. het diploma Technicus Beveiligingsinstallaties (TBV) en houdt zich bezig met alle risicoklassen zoals beschreven in de geldende **VRKI** en heeft daar **aantoonbaar** kennis van middels een certificaat / bewijs van deelname.
of
2. *het diploma Monteur Beveiligingsinstallaties (MBV) en houdt zich bezig met alle risicoklassen, **met uitzondering van risicoklasse 3 en 4 voor utiliteitsbouw en risicoklasse 4 voor woningen**, zoals beschreven in de geldende **VRKI** en heeft daar **aantoonbaar** kennis van middels een certificaat / bewijs van deelname.
of
3. een diploma, certificaat of andere titel op hetzelfde gebied, behaald in een andere lidstaat van de Europese Unie of in een staat, niet zijnde een lidstaat van de Europese Unie, die partij is bij een daartoe strekkend of mede daartoe strekkend Verdrag dat Nederland bindt en waarvoor de minister een EG-verklaring heeft afgegeven als bedoeld in de Algemene Wet Erkenning EG beroepsopleidingen.

Als door de aanvrager uitsluitend mechanische/bouwkundige beveiligingswerkzaamheden worden verricht, dient hij te beschikken over het diploma Technisch Beheerder Mechanische Beveiliging (TBMB) en/of Preventie adviseur PKVW, als het om woonhuisbeveiliging gaat. Hij dient **aantoonbaar**, middels een certificaat / bewijs van deelname kennis van de geldende VRKI te hebben.

Ter beoordeling van het bestuur kunnen, i.v.m. doorlopende marktontwikkelingen, her- en bijscholingsopleidingen worden geëist.

** Hierbij is een overgangsregeling van toepassing voor leden die voor 1-06-2010 VEB-lid zijn geworden. Deze regeling geldt tot 01-06-2012 en heeft betrekking op punt 2 (MBV). Gedurende deze periode zijn zij wel gerechtigd systemen volgens VRKI klasse 3 utiliteitsbouw te realiseren.*

Artikel 7

VERPLICHTINGEN VAN DE INGESCHREVENE TEN BEHOEVE VAN ERKENNING

De ingeschrevene is, onverminderd het overige in deze regeling bepaalde, verplicht ten aanzien van de te verrichte beveiligingswerkzaamheden de volgende regels in acht te nemen:

- a. hij dient te beschikken over alle van toepassing zijnde documenten. Zie de referentielijst op de VEB website: www.veb.nl;
- b. de elektronische- en/of mechanisch/bouwkundige beveiligingswerkzaamheden worden, voor zover hij deze niet zelf verricht, uitsluitend door daartoe betrouwbaar en vakbekwaam personeel onder verantwoordelijkheid van hem of zijn betrouwbare en gediplomeerde medewerker (zie artikel 3c) verricht; indien de ingeschrevene deskundige assistentie inroept bij de realisatie van een systeem volgens een hogere risico-klasse dan hijzelf mag realiseren, wordt deze deskundige verantwoordelijk voor de realisatie en tekent mee op alle relevante documenten.
- c. hij beschikt aantoonbaar over een operationele 24-uurs serviceorganisatie, zoals omschreven in bijlage 2;
- d. voor de beveiligingswerkzaamheden wordt door hem een risicoanalyse gemaakt, een PvE opgesteld en prijsopgave gemaakt die na opdracht gevolgd wordt door een beveiligingsplan, gebaseerd op de geldende **VRKI**.
- e. In het offertestadium wordt een PvE opgesteld, hierin moet wel duidelijk worden aangegeven welke risico klasse is vastgesteld. Ook de in artikel 7 genoemde richtlijnen en voorschriften worden nageleefd tijdens het ontwerp, de aanleg, oplevering en de nazorg. Mochten door wensen van de klant en/of risicodragers, zoals bijvoorbeeld assuradeur en/of een andere eisende partij zoals bijvoorbeeld de brandweer, de risicoanalyse afwijken van de geldende VRKI, dan dienen de verschillen in het PvE of in een daaraan toegevoegde bijlage te worden vastgelegd en te worden getekend voor akkoord door betrokken partijen;
- f. bij oplevering van de gerealiseerde beveiligingsmaatregelen wordt bij dringende voorkeur een VEB Kwaliteitsdocument afgegeven, te weten:
 - een VEB Certificaat indien de genomen maatregelen voor de volle 100% voldoen aan de gestelde eisen overeenkomstig de VRKI
 - een VEB Opleveringsbewijs indien er in negatieve zin wordt afgeweken van de VRKI.Bij revisie van beveiligingsmaatregelen dient de ingeschrevene een nieuw VEB Certificaat of VEB Opleveringsbewijs af te geven. Hij dient te letten op de geldende bepalingen betreffende de materialen en de installatie. Indien gewenst kunnen deze maatregelen worden gekeurd door een door de VEB aan te wijzen onafhankelijke inspecteur op kosten van de opdrachtgever;
- g. hij staat toe dat jaarlijks controles worden uitgeoefend door of namens de vereniging, zulks met betrekking tot het niveau en de kwaliteit van de verrichtte beveiligingswerkzaamheden en de naleving van andere verplichtingen ingevolge deze regeling. De kosten die dit met zich meebrengt zijn voor het VEB lid;

- Deze controles worden uitgevoerd door een onafhankelijke inspectie instelling of worden uitgevoerd mede onder supervisie van een inspectie instelling.
- h. ten aanzien van de bedrijfshuisvesting dient hij het bedrijfspan, met de nadruk op dat deel waar de vertrouwelijke klantgegevens worden opgeborgen, te beveiligen conform de klasse van de geldende VRKI inzake de beveiligingsmaatregelen die gemiddeld genomen, maar minimaal klasse 2 bedrijven, door de ingeschrevene is of zijn gerealiseerd. De vertrouwelijke klantgegevens dienen te worden opgeborgen in minimaal een C/M1 compartiment. Klantgegevens kunnen bestaan uit een offerte, een PVE, een checklist, het certificaat, een onderhoudscontract, een opdrachtbevestiging ed..
 - i. alle wijzigingen van gegevens genoemd in artikel 3 en 4, die met betrekking van de erkenning van belang zijn, dienen binnen 8 werkdagen schriftelijk aan het secretariaat te worden gemeld;
 - j. de ingeschrevene houdt zich met betrekking tot maatschappelijke presentatie, gedrag en bedrijfsuitoefening aan het gedrag- en handelwijzenreglement zoals opgenomen in bijlage 3 van deze regeling;
 - k. de ingeschrevene moet een registratie bijhouden van ontvangen klachten die verband houden met alle beveiligingswerkzaamheden. Daarbij moet worden aangegeven op welke wijze deze zijn behandeld en welke maatregelen zijn genomen om herhaling ervan te voorkomen.
 - l. te beschikken over een kwaliteitssysteem waarin de bedrijfsprocedures worden beschreven.

Artikel 8

DUUR VAN HET LIDMAATSCHAP / DE ERKENNING

Een lidmaatschap / erkenning geldt behoudens tussentijdse doorhaling of beëindiging tot het einde van het betreffende verenigingsjaar en wordt steeds met een jaar verlengd. Een verenigingsjaar loopt vanaf 1 januari tot en met 31 december.

Artikel 9

BEËINDIGING VAN HET LIDMAATSCHAP / DE ERKENNING

Een lidmaatschap / erkenning wordt, onverminderd het in art 12 (sancties) bepaalde schriftelijk door het bestuur beëindigd:

1.
 - A. Op verzoek van de ingeschrevene;
 - B. indien de ingeschrevene als rechtspersoon ophoudt te bestaan of overlijdt, dit laatste behoudens het bepaalde in artikel 12 (Sancties);
 - C. in geval van fusie of overname;
 - D. in overige gevallen waarin niet of niet meer wordt voldaan aan de voorwaarden voor inschrijving. Met dien verstande dat, ingeval de ingeschrevene met erkenning niet zelf de technisch beheerder is en het niet langer voldoen aan de voorschriften gelegen is in het vertrek van de technisch beheerder, de beëindiging niet eerder wordt geëffectueerd dan na zes maanden na diens vertrek.

2. Behoudens in geval van beëindiging van het in lid 1 sub a bepaalde, staat beroep tegen beëindiging van de inschrijving open bij de Commissie van Beroep. (bijlage 7)
3. Hierbij wordt tevens verwezen naar het beroepsreglement.

Artikel 10

VERPLICHTING VAN DE VEB

Het secretariaat verstrekt jaarlijks een document aan de leden die volledig voldoen aan deze regeling en derhalve de titel “ VEB Erkend Beveiligingsbedrijf” mogen voeren. Het secretariaat verplicht zich om van haar leden bij te houden wie wel en niet aan de wet PBR voldoet. Deze gegevens zijn te raadplegen op de VEB-site. Er wordt een up-to-date bestand van de verklaringen van betrouwbaarheid en aanwezigheid van de wettelijk vereiste vakdiploma's door het secretariaat bijgehouden.

Het secretariaat zorgt ervoor dat de vermelding als VEB lid op het openbare gedeelte van de VEB website is terug te vinden.

Het bestuur zal een beëindiging op initiatief van de vereniging, schorsing of doorhaling van de inschrijving pas in het openbare register aantekenen nadat de betreffende beslissing onherroepelijk is geworden. De VEB verplicht zich jaarlijks haar leden in het kader van de erkenning, van een kwaliteitsbegeleidingsbezoek / inspectie te voorzien. Zie bijlage 5. De VEB verplicht zich om de documenten op de VEB site up-to-date te houden.

Artikel 11

OVERLIJDEN

Ingeval van overlijden van een ingeschrevene die zelf technisch beheerder is kan de inschrijving op verzoek voor ten hoogste 12 maanden ten behoeve van de rechtverkrijgende(n) onder algemene titel worden verlengd, mits voldaan wordt aan alle overige verplichtingen. Zodra deze termijn is verstreken wordt de erkenning ten name van de overledene beëindigd, zonder mogelijkheid van beroep.

Artikel 12

SANCTIES

1. Aan de ingeschrevene die de verplichtingen die uit deze regeling voortvloeien niet nakomt kunnen, naast de eventuele opdracht tot herstel van de fout, de volgende sancties worden opgelegd:
 - a. schriftelijke berisping;
 - b. boete;
 - c. schorsing van het lidmaatschap / de erkenning;
 - d. doorhaling van het lidmaatschap / de erkenning.
2. De sancties, die nader worden gespecificeerd in bijlage 6, kunnen voorwaardelijk worden opgelegd, waarbij een termijn wordt gesteld waarbinnen gemaakte fout(en) moeten worden verbeterd en/of waarbinnen geen nieuwe overtreding van de regeling mag worden begaan. Voldoet de ingeschrevene hier niet aan, dan wordt de sanctie onvoorwaardelijk.
3. Een boete bedraagt ten minste € 100,00 en ten hoogste een jaarcontributie.
4. Van voorwaardelijke of definitieve oplegging van iedere sanctie staat beroep open bij de Commissie van Beroep van de vereniging. Onverminderd het bepaalde in art 8, lid 8 van de statuten, heeft het beroep een schorsende werking.

Artikel 13

OPENBAARMAKING VAN BESTUURSBESLISSINGEN

Het bestuur kan besluiten opgelegde sancties en overige beslissingen openbaar te maken.

Artikel 14

BEHANDELING VAN KLACHTEN

1. Klachten, waaronder wordt verstaan: schriftelijke uiting van grieven, misnoegen of ontevredenheid over het handelen van de ingeschrevene, worden door het bestuur beoordeeld op ontvankelijkheid en gegrondheid.
2. Aan de ingeschrevene jegens wie de klacht is gedaan, wordt een kopie van de klacht toegezonden met verzoek op het gestelde te reageren.
3. Het bestuur beproeft eerst de mogelijkheden om door bemiddeling tot een oplossing te komen. Als dat onmogelijk is gebleken of wanneer aanstonds duidelijk is dat bemiddeling niet tot een oplossing zal leiden, neemt het bestuur een beslissing. De klager en de ingeschrevene worden daarvan schriftelijk in kennis gesteld van de gehanteerde termijn, alsmede van de eventuele verdere afhandeling. Tegen de beslissing van het bestuur staat alleen dan beroep open indien de inhoud ervan krachtens de wet of de statuten en reglementen van de vereniging voor beroep vatbaar is.

Artikel 15

HARDHEIDSCLAUSULE

In die gevallen waarin onverkorte handhaving tot grove onbillijkheid zou leiden, is het bestuur bevoegd afwijkingen van deze regeling ten gunste van een ingeschrevene toe te staan. Het al dan niet gebruik maken van deze bevoegdheid alsmede de wijze waarop daarvan in een concreet geval gebruik wordt gemaakt, is niet vatbaar voor beroep.

Artikel 16

AANSPRAKELIJKHEID

De vereniging is op generlei wijze aansprakelijk voor schade door een ingeschrevene geleden die voortvloeit uit, of verband houdt met de naleving of uitvoering van deze regeling.

Artikel 17

SLOTBEPALING

1. Het bestuur kan voorschrijven dat bij de uitvoering van deze regeling gebruik wordt gemaakt van gestandaardiseerde bescheiden.
2. In gevallen waarin deze regeling niet voorziet, beslist het bestuur.

BIJLAGE: 1 t/m 7

BIJLAGE 1

Het gebruik van:

- **het standaard VEB-logo**
- **het aanvullend VEB-logo**
- **de titel “VEB Erkend Beveiligingsbedrijf”**

Het standaard VEB-logo is als beeldmerk merkenrechtelijk beschermd door inschrijving in het Benelux merkenregister.

In het kader van de VEB 3 Kwaliteitsregeling, is voor leden van de VEB een beeldmerk beschikbaar verder te noemen: het logo, het aanvullende VEB-logo en de titel “ VEB Erkend Beveiligingsbedrijf”.

Het gebruik van de VEB-logo's en de titel VEB Erkend Beveiligingsbedrijf is gehouden aan de volgende bepalingen:

1. Het toezicht op het gebruik van de VEB-logo's berust bij de Vereniging Erkende Beveiligingsbedrijven.
2. De VEB is gerechtigd om voorschriften te geven omtrent het gebruik.
3. Het recht om het standaard VEB-logo te gebruiken wordt verleend aan VEB-leden, Het recht om het aanvullende VEB-logo alsmede de titel “VEB Erkend Beveiligingsbedrijf” te gebruiken wordt verleend aan VEB Erkende Beveiligingsbedrijven.
4. Elk onterecht gebruik is verboden.
5. De grafische vormgeving van het logo mag niet worden gewijzigd en dient te worden toegepast door gebruikmaking van de standaard rasters met groene “VEB kleur” (PMS 355).
6. In geval van twijfel dient men het bestuur te raadplegen.
7. Het VEB bestuur kan het recht op het gebruik bij onrechtmatig gebruik, wangedrag e.d. beëindigen.
8. Nadat het recht op het gebruik is vervallen, dient het logo van alle roerende en onroerende goederen, briefpapier en andere verspreidingsmedia te worden verwijderd of onzichtbaar te worden gemaakt.
9. Iedere ingeschrevene dient er op toe te zien het gebruik niet in strijd is met deze regeling en de VEB voorschriften.
10. Voor eventuele schade ontstaan door of ten gevolge van of in verband met de beëindiging van het recht op het gebruik, is de VEB nimmer aansprakelijk.
11. Alle kosten die de VEB in redelijkheid moet maken om onterecht gebruik van het de logo's, de titel of installatie certificaten / opleveringsbewijzen door een lid of ex-lid te voorkomen of te beëindigen, waaronder de volledige juridische kosten, komen voor rekening van de overtreder.
12. Op deze regeling is het Nederlands Recht van toepassing en zo ook de voor deze regeling geldende Europese en Nederlandse normen.

Het gebruik van het aanvullende VEB-logo en de titel “ VEB Erkend Beveiligingsbedrijf” mag alleen gevoerd worden door installerende leden die volledig voldoen aan alle voorwaarden zoals beschreven in de VEB 3 Kwaliteitsregeling.



VOORBEELDEN VAN VEB LOGO'S

VEB Erkend-logo



VEB Partner-logo



BIJLAGE 2

Omschrijving van eisen van een 24-uurs serviceorganisatie:

De service en het onderhoud worden uitgevoerd op basis van een schriftelijke overeenkomst met de klant. Deze overeenkomst wordt tenminste aan iedere klant aangeboden. Het technische beveiligingsbedrijf biedt zijn klant een serviceorganisatie aan die te allen tijde bereikbaar is voor mondeling contact, 24 uur per dag en 7 dagen per week. Het beveiligingsbedrijf moet:

- beschikken over deskundig technisch personeel in het bezit van de juiste diploma's en betrouwbaarheid (zie artikel 3c).
- beschikken over een administratief apparaat om een eventuele storing op te heffen op basis van het service en onderhoudscontract en zo spoedig mogelijk, in ieder geval binnen 24 uur, hiermee aan te vangen tenzij anders is overeengekomen.
- beschikken over een toerijkende voorraad reserveonderdelen en/of materialen voor het opheffen van storingen of het verrichten van reparaties, dan wel het treffen van noodvoorzieningen die een zo effectief mogelijk werkende installatie mogelijk maken.
- van iedere installatie vanaf de oplevering een logboek bijhouden betreffende de service bezoeken en de uitgevoerde werkzaamheden.

Verhelpen van storingen Gedurende de tijd dat het VEB lid verantwoordelijk is voor het onderhoud van de alarminstallatie, verhelpt het VEB lid een storing van een alarminstallatie van een woning in risicoklasse 1 t/m 3 binnen 48 uur en in risicoklasse 4 binnen 24 uur na aanmelding van de storing. Van een utiliteitsgebouw in risicoklasse 1 en 2 binnen 24 uur en in risicoklasse 3 en 4 binnen 12 uur. In de opdracht kunnen kortere tijden worden overeengekomen. Indien het VEB lid de storing redelijkerwijs niet binnen de hiervoor genoemde tijd kan opheffen, treft hij in overleg met de opdrachtgever zodanige tijdelijke maatregelen dat de door de storing veroorzaakte toename van het risico zo veel mogelijk wordt beperkt. Het VEB lid brengt de aanmelder zo snel mogelijk na aanmelding van de storing op de hoogte van de voorgenomen actie om de storing te verhelpen, zodat de aanmelder zijn belanghebbenden op de hoogte kan stellen. Het VEB lid legt schriftelijk vast welke herstelwerkzaamheden zijn uitgevoerd en levert de opdrachtgever hiervan een kopie.

BIJLAGE 3

Gedrag- en handelwijzen

1. Elke ingeschrevene en/of diens personeel is gehouden zich bij de uitoefening van het bedrijf bewust te zijn van de openbare en daardoor kwetsbare positie die het beveiligingsbedrijf inneemt in de maatschappij, voor wat betreft betrouwbaarheid en het vertrouwen dat er door derden in wordt gesteld.
2. Bij alle gedragingen wordt naast het belang van de klant ook het belang van de beveiligingsbranche in zijn geheel in het oog gehouden, alsmede van de maatschappij in zijn totaliteit.
3. De ingeschrevene stelt zich collegiaal op en zal zich nimmer onnodig negatief uitlaten over een collega en/of diens werkzaamheden.
4. Indien de ingeschrevene gebruik maakt van de diensten van derden, zullen deze derden zich dienen te conformeren aan deze gedragsregels.
5. Bij een bedrijfsbeëindiging en/of geschil zal de klant, eventueel door bemiddeling van de VEB, bij een andere installateur kunnen worden ondergebracht.
6. Een ieder die werkzaam is of werkzaam is geweest als VEB lid of als VEB Erkend Beveiligingsbedrijf en daarbij de beschikking krijgt of heeft gekregen over gegevens waarvan hij het vertrouwelijk karakter kent of redelijkerwijs moet vermoeden, is verplicht tot geheimhouding middels een geheimhoudingsverklaring van die gegevens, behoudens voor zover enig wettelijk voorschrift hem tot bekendmaking verplicht.
7. Het gestelde in lid 6 is niet van toepassing indien de desbetreffende gegevens betrekking hebben op een strafbaar feit en moeten worden verstrekt aan de politie.

BIJLAGE 4

Intentieverklaring

Hierbij verklaart ondergetekende lid te worden van de VEB, uit hoofde van: **Vakgroep Installateur.**

Het volgende wordt overeengekomen:

1. Alles wat besproken wordt in bijeenkomsten en tijdens overleg met de Vereniging Erkende Beveiligingsbedrijven (VEB) en al wat daar mee samenhangt dient als strikt vertrouwelijk beschouwd te worden. Zonder toestemming vanuit de VEB zullen over de vertrouwelijke informatie op geen enkele wijze mededelingen worden gedaan aan derden.
2. De VEB 3 Kwaliteitsregeling is van toepassing.
3. Er is een exemplaar ontvangen van het VEB Kwaliteitshandboek.
4. De VEB houdt zich het recht voor de betrouwbaarheid en vakbekwaamheid van ondergetekende en zijn/haar medewerkers te controleren.
5. Het VEB lid verleent toestemming aan de VEB om kwaliteitsbegeleidingsbezoeken / inspecties van opgeleverd werk uit te laten voeren.
6. Bij aanvang van het lidmaatschap is sprake van een aspirant-lidmaatschap (maximaal 1 jaar) Dit gaat na een positieve audit met betrekking tot de VEB 3 kwaliteitsregeling over in een lidmaatschap met een VEB erkenning, tenzij het bestuur anders beslist.
7. Het VEB logo mag tijdens het aspirant lidmaatschap niet gebruikt worden.
8. Een aspirant-lid kan geen VEB kwaliteitsdocumenten uitgeven.
9. Indien een lid beschikt over meerdere vestigingen met separate identiteiten, wordt iedere vestiging behandeld als zijnde een individueel bedrijf.
10. Het lid streeft de VEB erkenning na.
11. Het VEB verenigingsjaar loopt van 1 januari tot en met 31 december. Het opzegtermijn bedraagt 3 maanden voor het verstrijken van het lopende verenigingsjaar.
12. Bij geconstateerde afwijkingen van het bovenstaande zal het bestuur een beslissing nemen aangaande de continuering van het lidmaatschap.

Namens het beveiligingsbedrijf

Namens de VEB

Bedrijfsnaam :
KvK nummer :
Naam :
Adres :
Postcode :
Plaatsnaam :

Naam:

Datum :

Datum :

Handtekening en naam in blokletters:

Handtekening en naam in blokletters:

BIJLAGE 5

Kwaliteitsbegeleiding / Inspectie

Doel

Het doel van de kwaliteitsbegeleiding / inspectie is het waarborgen en behouden of verhogen van de kwaliteit van het **VEB Erkend Beveiligingsbedrijf**.

Begeleiding

De begeleiding geschiedt door een door het VEB bestuur aangewezen kwaliteitsbegeleider(ster), *die minimaal in het bezit is van het TBV diploma en aantoonbare kennis heeft van de geldende regelgeving en een verklaring omtrent gedrag kan overleggen*. De begeleiding heeft met name een coachend en adviserend karakter en vindt plaats bij het uitvoeren van inspecties op opgeleverd werk en bij controle op de bedrijfsvoering van het VEB Erkende Beveiligingsbedrijf.

Procedure kwaliteitsbegeleiding / inspectie

Het eerste bezoek vindt plaats binnen het eerste jaar vanaf inschrijving erkenning. Daarna vindt de begeleiding / inspectie jaarlijks plaats, waarbij het aantal inspecties per kalenderjaar overeenkomt met de B/M-trede voor het individuele VEB lid. De B/M-trede start met minimaal **1** jaarlijkse inspectie en kan uitgroeien tot maximaal **4** inspecties, zulks ter beoordeling door de inspecteur in overleg met het bestuur. De inspectie wordt uitgevoerd op basis van het geldende VEB kwaliteitsbegeleiding rapport, dat door het VEB bestuur is vastgesteld. Met het VEB lid wordt vooraf en in overleg een afspraak gemaakt voor het bezoek van de kwaliteitsbegeleider(ster), zodat het VEB lid de bewoner/gebruiker van het uitgekozen object wat geïnspecteerd zal worden, op de hoogte kan stellen en een verantwoordelijk persoon van het VEB lid bij de inspectie aanwezig kan zijn.

Informatie, rapport en conclusie

De resultaten van de begeleidingsbezoeken / inspecties worden ter plaatse met de verantwoordelijk persoon van het VEB lid besproken en staat ter beschikking van het lid. Aan het VEB secretariaat wordt een kernachtige rapportage verstrekt. Deze rapportage bevat een conclusie. De conclusie geeft antwoord op de vraag of het betreffende VEB lid voldoet aan deze regeling, of er verbeterpunten zijn en/of er eventueel sancties worden opgelegd.

Resultaten

De resultaten kunnen door het **VEB Erkende Beveiligingsbedrijf** worden gebruikt om het kwaliteitssysteem te verbeteren, de werkwijze te optimaliseren of inzicht te krijgen in eventueel noodzakelijke opleidingen.

De VEB krijgt inzicht in de algemene kwaliteit binnen de regeling en de kwaliteit van de individuele deelnemers. Op basis daarvan kan zij de service aan haar leden optimaliseren.

Bedrijven die **aantoonbaar** Borg gecertificeerd zijn, kunnen ter beoordeling van het bestuur door het bestuur ontslagen worden van verplichting tot jaarlijkse kwaliteitsbegeleiding / inspecties. Dit geldt eveneens voor bedrijven die **aantoonbaar** PKVW gecertificeerd zijn en uitsluitend bouwkundige/mechanische beveiligingsmaatregelen uitvoeren.

BIJLAGE 6

SANCTIES

SCHRIFTELIJKE BERISPING

Aan het VEB lid die verplichtingen van deze regeling niet nakomt, kan bij aangetekende brief een berisping worden gegeven. Daarbij is tevens vermeld de mogelijkheid van en de termijn voor beroep.

BOETE

1. Aan het VEB lid die de verplichtingen van deze regeling niet nakomt kan een, al dan niet voorwaardelijke, boete worden opgelegd als de aard en ernst van de overtreding daar aanleiding toe geeft. Van het opleggen van de boete wordt aan het VEB lid aangetekend bericht gezonden met daarin vermeld de motivering:
 - a. het bedrag van de boete en de betalingstermijn;
 - b. een eventuele termijn voor herstel;
 - c. de mogelijkheid van en de termijn voor beroep.
2. De betalingstermijn voor een boete bedraagt dertig dagen, ingaande op de dag waarop het besluit onherroepelijk is geworden

SCHORSING

1. Een lidmaatschap en/of erkenning kan worden geschorst indien:
 - a. het VEB lid nalaat een boete tijdig te voldoen;
 - b. het VEB lid, nadat aan hem een boete is opgelegd, binnen een tijdvak van 12 maanden deze regeling opnieuw overtreedt;
 - c. indien het VEB lid zich schuldig maakt aan ernstige schending van de voorschriften van deze regeling.
2. De duur van de schorsing bedraagt tenminste 2 weken en ten hoogste 6 maanden.
3. Bij schorsing kunnen één of meer voorwaarden worden gesteld, bij voldoening waaraan de schorsing zal worden beëindigd, onverminderd het bepaalde in lid 2.
4. Een VEB lid mag gedurende de schorsingsperiode geen gebruik maken van het VEB logo. Het VEB Erkende Beveiligingsbedrijf mag gedurende de schorsingsperiode geen VEB kwaliteitsdocumenten (certificaten / opleveringsbewijzen) afgeven en/of keuringen laten verrichten. Hij mag **geen** gebruik maken van de titel “**VEB Erkend Beveiligingsbedrijf**” en geen gebruik maken van de VEB logo's.
Deze bepaling is ook van toepassing voor VEB uitingen bijvoorbeeld in relatie tot het bedrijfspand en wagenpark.

WIJZE VAN SCHORSING

De schorsing van een lidmaatschap en/of erkenning wordt opgelegd door het bestuur bij aangetekende brief waarin tenminste wordt vermeld:

- a. de reden van de schorsing;
- b. de ingangsdatum; de duur en eventuele bijzondere voorwaarden;
- c. de mogelijkheid en termijn van beroep zoals nader aangegeven in het beroepsreglement.

BEËINDIGING VAN DE SCHORSING

Een schorsing wordt beëindigd:

- a. door verloop van de termijn voor welke deze is opgelegd;
- b. ingeval de duur van de schorsing mede afhankelijk is gemaakt van de voldoening aan een of meer bijzondere voorwaarden als vermeld in SCHORSING lid 3: zodra aan die voorwaarde(n) is voldaan.

DOORHALING VAN HET LIDMAATSCHAP EN/OF DE ERKENNING

Een lidmaatschap en/of erkenning kan worden doorgehaald:

- a. indien het VEB lid zich schuldig maakt aan grove schending van de voorschriften van deze regeling;
- b. indien het VEB lid na afloop van een schorsingsperiode de aanleiding voor die schorsing niet of onvoldoende heeft weggenomen of niet heeft voldaan aan gestelde voorwaarde(n) voor opheffing van de schorsing;
- c. indien het VEB lid binnen 12 maanden na het tijdstip van beëindiging van een schorsing de voorschriften van deze regeling zodanig overtreedt dat hij opnieuw voor schorsing in aanmerking zou komen.

WIJZE VAN DOORHALING

De doorhaling van een lidmaatschap en/of erkenning wordt opgelegd door het bestuur bij aangetekende brief waarin tenminste wordt vermeld:

- a. de reden van de doorhaling;
- b. de datum van doorhaling;
- c. de mogelijkheid en termijn van beroep volgens het beroepsreglement van de VEB.

BIJLAGE 7

Beroepsreglement VEB

1. Indien een beroep wordt ingediend tegen een besluit van het bestuur van de VEB zal vanaf dat moment door een door het bestuur van de VEB aangewezen personen op ad-hoc basis een Commissie van Beroep worden samengesteld.
2. De Commissie van Beroep bestaat uit minimaal drie personen en maximaal uit zes personen, het aantal leden vanuit de VEB dient hierin een meerderheid te hebben.
3. Bestuursleden van de VEB komen niet in aanmerking voor deelname aan de Commissie van Beroep
4. De samengestelde Commissie van Beroep kiest binnen haar leden een voorzitter.
5. Het beroep dient binnen een maand na ontvangst van de bestreden beslissing te worden ingesteld bij aangetekende brief, gericht aan het secretariaat van de VEB.
6. De gronden van het beroep dienen in de brief te zijn vermeld.
7. De Commissie van Beroep bepaalt binnen 6 weken na ontvangst van het beroep een zittingsdatum en uur.
8. Diegene die het beroep heeft ingediend wordt door de Commissie van Beroep opgeroepen om op de zitting te verschijnen teneinde zijn/haar standpunt toe te lichten. Tussen de verzending van de oproeping en de zittingsdag dienen tenminste 7 werkdagen gelegen te zijn.
9. Diegene die het beroep heeft ingediend en op de zitting verschijnt, kan zich desgewenst laten bijstaan. Dit dient vooraf schriftelijk aan de Commissie van Beroep te zijn bevestigd.
10. De Commissie van Beroep verzendt binnen 14 dagen na de zitting haar gemotiveerde voor partijen bindende uitspraak aan diegene die het beroep heeft ingediend en aan het bestuur van de VEB.
11. De Commissie van Beroep beslist bij gewone meerderheid, de beraadslagingen zijn niet openbaar.
12. De Commissie van Beroep kan zich bij de zittingen en haar overige taakuitvoering laten bijstaan door een griffier. Deze is geen lid van de commissie en neemt niet inhoudelijk deel aan de beraadslagingen.

Beroepsreglement d.d. 28 mei 2010.