# Eksempel på kvalitetsstyringssystem inkl. vejledning for anvendelse

## For virksomheder, der skal opbygge et godkendt kvalitetsstyringssystem under

## BedreBolig-ordningen.

### Læsevejledning

*Formålet med et kvalitetsstyringssystem (KS-system) under BedreBolig-ordningen er at sikre ikke alene et godt produkt for bygningsejeren, men også at man som BedreBolig-rådgiver kan navigere mere trygt i ordningen. Et KS-system kan derfor ses som et værktøj og en hjælp til en mere effektiv og systematisk tilgang til at levere viden og rådgivning af høj faglig kvalitet.*

*Dette dokument er et eksempel på et KS-system under BedreBolig-ordningen. Dokumentet er målrettet de virksomheder, som ønsker at udarbejde et KS-system og efterfølgende få det godkendt hos en kontrolinstans (i henhold til bilag 1 i bekendtgørelsen). Det kan ikke bruges til virksomheder, som ønsker at få deres KS- system certificeret på baggrund af ISO 9001 (i henhold til bilag 2 i bekendtgørelse nr. 1391 af 22. november 2016 om BedreBolig) eller dobbeltcertificeret på baggrund af ISO 9001 (i henhold til bilag 6 i bekendtgørelse nr. 1391 af 22. november 2016 om BedreBolig).*

*Dokumentet er bygget op således, at det overholder ordningens mindstekrav til et KS-system, men kan frit tilpasses virksomhedens nuværende kvalitetsstyringssystem eller betragtes som inspiration.*

*Det tilpassede dokument sendes ind til kontrolinstansen, når virksomheden ønsker sit KS-system forhåndsgodkendt. Dokumentet kan også bruges dagligt i virksomheden, når KS-systemet skal opbygges, vedligeholdes og opdateres. Dokumentet kan desuden bruges overfor underleverandører til virksomheden, som skal arbejde under virksomhedens KS-system.*

*Der er desuden en vejledning til KS-systemet nederst i dokumentet. Her står, hvilke krav BedreBolig-ordningen stiller til virksomheden. Der står også enkelte gode råd til, hvad der kan være en god ide at have med i KS-systemet som BedreBolig-virksomhed.*

*Til dokumentet er der et antal bilag, man som virksomhed kan vælge at bruge i dagligdagen, når KS-systemet skal holdes opdateret.*

Indhold

[Eksempel på kvalitetsstyringssystem inkl. vejledning for anvendelse 1](#_Toc478051397)

[For virksomheder, der skal opbygge et godkendt kvalitetsstyringssystem under 1](#_Toc478051398)

[BedreBolig-ordningen. 1](#_Toc478051399)

[Læsevejledning 1](#_Toc478051400)

[Eksempel 3](#_Toc478051401)

[1. Introduktion til virksomheden 3](#_Toc478051402)

[2. Virksomhedens kvalitetsansvarlige 3](#_Toc478051403)

[3. Kvalifikationer 4](#_Toc478051404)

[4. Dokumenthåndtering 4](#_Toc478051405)

[5. Kommunikation med kunderne 4](#_Toc478051406)

[6. Ekstern kontrol 7](#_Toc478051407)

[7. Salg og markedsføring 7](#_Toc478051408)

[8. Klager og reklamationer 7](#_Toc478051409)

[Vejledning 9](#_Toc478051410)

[1. Introduktion til virksomheden 9](#_Toc478051411)

[2. Virksomhedens kvalitetsansvarlige 10](#_Toc478051412)

[3. Kvalifikationer 10](#_Toc478051413)

[4. Dokumenter 11](#_Toc478051414)

[5. Kommunikation med kunderne 12](#_Toc478051415)

[6. Ekstern kontrol 13](#_Toc478051416)

[7. Salg og markedsføring 13](#_Toc478051417)

[8. Klager og reklamationer 14](#_Toc478051418)

[Bilag 15](#_Toc478051419)

[Bilag 1: Erklæring for den enkelte BedreBolig-rådgivers uddannelsesmæssige baggrund, ansættelse og erhvervserfaring 16](#_Toc478051420)

[Bilag 2: Erklæring ved brug af underleverandører 17](#_Toc478051421)

[Bilag 3: Liste over dokumenter til brug i ordningen 19](#_Toc478051422)

# Eksempel

## Introduktion til virksomheden

##### [Skriv kort om virksomheden: 1) hvad virksomheden primært beskæftiger sig med, 2) hvilke ydelser virksomheden leverer under BedreBolig-ordningen (ydelsespakke 1 og/eller ydelsespakke 2 – alene til enfamiliehuse eller også til store bygninger), 3) hvor mange BedreBolig-rådgivere, virksomheden har ansat, og 4) om virksomheden bruger faste underleverandører til levering af BedreBolig-ydelser, eller 5) om virksomheden har en samarbejdsaftale med en anden godkendt BedreBolig-rådgivervirksomhed om levering af ydelsespakke 2.

##### Virksomheden bruger faste underleverandører til levering af BedreBolig-ydelser til [beskriv hvorvidt, der er tale om underleverandører til levering af ydelser under ydelsespakke 1 og/eller 2, og om dette gælder enfamiliehuse og/eller store bygninger. Udelades såfremt virksomheden ikke anvender underleverandører]. Underleverandørerne er godkendte BedreBolig-virksomheder, som arbejder under virksomhedens KS-system.

##### Virksomheden har en samarbejdsaftale med en anden godkendt BedreBolig-rådgivervirksomhed, som i eget navn kan levere ydelsespakke 2, som virksomheden henviser til, når virksomheden alene ønsker at levere ydelsespakke 1 [beskriv om dette gælder for enfamiliehuse og/eller store bygninger]. Udelades såfremt virksomheden selv leverer ydelsespakke 2].

#### Virksomhedsdata

##### Virksomhedens navn: [Navnet på virksomheden] Virksomhedens adresse: [Adressen på virksomheden] CVR-nr.: [Evt. CVR-nr. ]

## Virksomhedens kvalitetsansvarlige

##### Virksomhedens medarbejder [Indsæt navn] er kvalitetsansvarlig. [Indsæt navn] sikrer, at ordningens krav overholdes og efterleves i praksis i virksomheden.

##### Den kvalitetsansvarlige sikrer, at alle BedreBolig-rådgivere i virksomheden er orienterede og opdaterede omkring ordningens krav og efterlever dem. Den kvalitetsansvarlige har det overordnede ansvar for at oprette, vedligeholde og opdatere virksomhedens KS-system, men kan uddelegere opgaver, der har med den konkrete håndtering og vedligeholdelse af KS-systemet at gøre. Den kvalitetsansvarliges opgave er:

##### Hele tiden at sørge for, at den enkelte BedreBolig-rådgiver har adgang til og ved, hvordan KS-systemet bruges, og har adgang til det materiale og de værktøjer, der skal bruges til at levere ydelserne under ordningen.

##### At følge op på at virksomheden altid overholder og efterlever reglerne, at virksomhedens KS-dokumenter er opdateret, herunder vedligeholder og opdaterer KS-systemet.

##### At indgå skriftlige aftaler med underleverandører; at vise underleverandørerne, hvordan de efterlever virksomhedens KS-system i levering af ydelserne; og at tjekke, at underleverandørerne efterlever virksomhedens KS-system.

## Kvalifikationer

##### Den enkelte BedreBolig-rådgiver opfylder de fastsatte krav til faglige kvalifikationer og ajourført viden, og dette er dokumenteret i form af en erklæring vedlagt som bilag 1. Hvis der er brugt underleverandører til levering af ydelserne under BedreBolig-ordningen, er deres kvalifikationer dokumenteret som bilag 2.

## Dokumenthåndtering

##### Virksomheden har lavet et system til håndtering af dokumentation med det formål, at kunne dokumentere et klart sagsforløb og kunne dokumentere, hvad der er aftalt med kunden. Den enkelte BedreBolig-rådgiver, der bruges til levering af ydelser under ordningen, har altid adgang til dokumentsystemet.

##### I bilag 3 findes en oversigt over gældende dokumenter. Dokumenter opbevares i minimum 5 år efter, at sagen er afsluttet – også selvom virksomheden ophører med at være godkendt BedreBolig-virksomhed.

##### [Beskrivelse eller figur af hvordan jeres dokumenthåndtering ser ud (eksempelvis hvordan I opbevarer jeres generelle dokumenter, og hvordan I arkiverer e-mails, kontrakter og BedreBolig-planer i forskellige mapper osv.)]

## Kommunikation med kunderne

##### Den enkelte BedreBolig-rådgiver håndterer kommunikationen med kunderne under sagsforløbet, sådan at kunderne er velinformerede om ordningen og hele tiden føler ejerskab overfor projektet. Den enkelte BedreBolig-rådgiver sørger for at skabe fremgang i sagsforløbet gennem sin kommunikation med kunden.

##### I kommunikationen med kunderne bliver det løbende vurderet, om der er behov for at forbedre eller ændre kommunikationen på konkrete tidspunkter før, under eller efter sagsforløbet. Dette kan f.eks. være tilfældet, hvis den enkelte BedreBolig-rådgivers kommunikation skaber misforståelser på et givent tidspunkt under et sagsforløb, eller som følge af klager for manglende eller fejlagtig information.

##### Virksomheden bruger generelt følgende flow i kommunikationen med kunderne under sagsforløbet. Diagrammet viser, hvornår den enkelte BedreBolig-rådgiver er i dialog med kunden, og hvilke dokumenter og andre oplysninger kunden skal have på det givne tidspunkt. Flowet kan dog være konkret tilpasset fra sag til sag afhængigt af hvilke ydelser, der aftales med den enkelte kunde.

**Kommunationsflow for ydelsespakke i fase 1:**

**Kortlægning:**

* Dato og fremgangsmåde for kortlægning aftales med kunden.
* Forventninger afstemmes omkring, hvor meget kunden skal inddrages under kortlægningen.
* Notater og data fra kortlægningen sendes til kunden, hvis kunden har efterspurgt dette.
* Der forventningsafstemmes med kunden om, hvad Bedre-Bolig-planen skal indeholde, enten under eller efter kortlægningen.

**Udarbejdelsen af BedreBolig-planen:**

* Et første udkast til BedreBolig-planen sendes til kunden.
* Der tages en samtale eller et møde, hvor udkastet diskuteres.
* Den endelige BedreBolig-plan præsenteres for kunden, og det fremadrettede samarbejde, herunder kundens møde med pengeinstitut, diskuteres.
* Der tages en opfølgende samtale med kunden, hvor der følges op på evt. tilrettelser af BedreBolig-planen, efter kundens samtale med banken.

**Første kontakt med kunden:**

* Gennem en screening afdækkes kundens behov og ønsker, og boligoplysninger indhentes.
* Screeningsnotat sendes efterfølgende til kunden.
* Aftale om kortlægning og BedreBolig-plan udarbejdes sammen med kunden.



**Kommunikationsflow for ydelsespakke i fase 2:**

**Aflevering:**

* Dato og fremgangsmåde for afleveringen aftales med

Kunden.

* Det færdige projekt præsenteres for kunden, hvor god adfærd drøftes, og driftsinstrukser og manualer overleveres.
* Der udarbejdes et opsamlende notat til kunden, og der følges op på afleveringen efter to uger for at tjekke op på, om kunden har spørgsmål i forbindelse med afleveringen.

**Byggeledelse, fagtilsyn, fejl- og mangelgennemgang:**

* Kunden inddrages i det første møde med entreprenør /håndværker.
* Kunden orienteres løbende om projektets fremdrift, tidsplan og økonomi.
* Kunden inddrages som beslutningstager, hvis der sker nødvendige ændringer undervejs.
* Kunden informeres omkring status på fejl- og mangelgennemgangen.

**1-års opfølgning:**

* Der aftales møde med kunden inden for et år efter

afleveringen. Kunden bliver bedt om at forberede sig inden

mødet og samle op på spørgsmål og eventuelle forhold, som ikke fungerer, som kunden mener, at de skal følge op på.

* 1-års gennemgangen afholdes ude i boligen sammen med kunden, hvor projektets resultater og kundens tilfredshed evalueres.
* Der udarbejdes et kort notat til kunden om 1-års opfølgningen, herunder om der er forhold, der skal følges op på sammen med entreprenøren/håndværkerne.

**Projektering, indberetning af tilladelser, tilbud mm.:**

* Kunden inddrages i projekteringen og støttes i indhentningen af tilladelser mv.
* Kunden rådgives om entrepriseform og godkender, at der indhentes tilbud på projektet.
* Kunden rådgives om valg af entreprenører/håndværkere
* Kunden inddrages i forhandlingen med entreprenører/håndværkere.
* Kunden indgår aftale med entreprenører/håndværkere med BedreBolig-rådgiveren på sidelinjen.

**Første kontakt med kunden:**

* Der forventningsafstemmes med kunden om det videre forløb med projektet, hvor BedreBolig-planen drøftes.
* Aftale om byggeledelse udarbejdes sammen med kunden, herunder aftales kundens og BedreBolig-rådgiverens rolle nærmere.



## Ekstern kontrol

##### Den kvalitetsansvarlige skal kontakte kontrolinstansen således, at den eksterne kontrol gennemføres mindst én gang hvert andet år (og senest to år efter forhåndsgodkendelse). Den kvalitetsansvarlige sørger for at sende de dokumenter kontrolinstansen efterspørger, inden den eksterne kontrol skal gennemføres.

##### Den kvalitetsansvarlige er til stede under kontrolinstansens besøg og har sørget for, at BedreBolig-rådgiverne er til rådighed under besøget, så de kan interviewes af kontrolinstansen. Den kvalitetsansvarlige har også sørget for, at kontrolinstansen kan få adgang til hele KS-systemet, herunder sagshåndteringssystemet under besøget, så kontrolinstansen kan foretage stikprøvekontrol heraf. Den kvalitetsansvarlige sørger også for, at kontrolinstansens anmærkninger eller forbedringsforslag til KS-systemet efterfølgende bliver implementeret om nødvendigt.

## Salg og markedsføring

##### Virksomheden bruger ordningens logo i sin markedsføring af ydelserne under ordningen. Det er logoet på ordningens hjemmeside, der til enhver tid bruges i markedsføringen.

##### Virksomheden sikrer sig, at følgende informationer oplyses til kunden inden eller i forbindelse med indgåelse af rådgivningsaftalen:

##### Om BedreBolig-rådgivningen er dækket af en ansvarsforsikring hos virksomheden.

##### Hvilke af de ydelser, der aftales med kunden, som hører ind under BedreBolig-ordningen.

##### Om virksomheden udfører entrepriseydelser på områder omfattet af ordningen.

##### Om virksomheden alene er godkendt til levering af ydelsespakke 1 og derfor skal henvise kunden til en anden godkendt BedreBolig-rådgivervirksomhed, som virksomheden har en samarbejdsaftale med, og som under eget ansvar kan levere ydelsespakke 2.

##### Om virksomhedens godkendelse alene vedrører enfamiliehuse, eller om virksomheden også er godkendt til store bygninger, samt om dette gælder både for ydelsespakke 1 og ydelsespakke 2.

##### At kunden har mulighed for at få udleveret bagvedliggende beregninger og data for screeningen for energibesparelses- og renoveringsmuligheder og BedreBolig-planen, og at kunden har ret til at kende de forudsætninger, der ligger til grund for beregningerne.

##### Kunden skal spørges, om der ønskes et energimærke som led i screeningen eller efter det gennemførte forløb, såfremt screening ikke er aftalt med kunden.

## Klager og reklamationer

##### En klage er en henvendelse fra kunden vedrørende fejl og mangler i rådgivningen, som ikke mundtligt kan løses med det samme.

##### Ved klager eller reklamationer fra kunder reagerer virksomheden på henvendelsen inden [skriv hvor mange] arbejdsdage med et skriftligt svar på klagen eller et skriftligt svar på, hvornår kunden kan forvente svar på klagen. Har kunden henvendt sig telefonisk med en klage, bliver kunden bedt om at fremsende klagen elektronisk – alternativt udarbejder BedreBolig-rådgiveren et telefonnotat, som fremsendes til kunden, og som kunden bliver bedt om at bekræfte. Kundens mail samt telefonnotatet gemmes på sagen.

##### Virksomheden fremsender et skriftligt svar på klagen eller reklamationen indenfor [skriv hvor mange] arbejdsdage. Svaret gemmes på sagen. I forbindelse med klager og reklamationer vil virksomheden bestræbe sig på:

##### At undersøge hvad klagen drejer sig om og undersøge sagsforløbet.

##### At BedreBolig-rådgiveren eventuelt gennemfører et møde med kunden for at få præciseret klagen og undersøgt fejlen eller manglen nærmere.

##### At undersøge, hvilke muligheder kunden har for at få erstatning, såfremt det vurderes, at kunden har ret. Dette kan være fejl- og mangeludbedring eller anden økonomisk kompensation.

##### At såfremt virksomheden vurderer, at kunden ikke har ret, skal kunden have svar hurtigst muligt med en saglig argumentation for, hvorfor klagen ikke kan imødekommes. Virksomheden kan desuden lade en uvildig tredjemand (skønsmand) løse denne konflikt.

# Vejledning

## Introduktion til virksomheden

Ordningens regler er følgende:

* + Virksomheden skal oplyse navn, CVR-nr. og navnene på de ansatte BedreBolig-rådgivere, når virksomheden ansøger om godkendelse af KS-systemet hos en kontrolinstans (bekendtgørelsens § 7).
  + Hvis der sker ændringer i disse oplysninger, eller hvis virksomheden skifter kontrolinstans, skal virksomheden oplyse Energistyrelsen om dette (bekendtgørelsens § 25, stk. 1).
  + Hvis der sker ændringer i disse oplysninger, skal virksomheden desuden oplyse sin kontrolinstans om dette (bekendtgørelsens § 25, stk. 2).
  + Virksomheden skal selv eller ved hjælp af en underleverandør kunne levere de ydelser, som virksomheden er godkendt til at kunne levere – eller alternativt have en samarbejdsaftale med en godkendt BedreBolig-virksomhed, der kan henvises til i forbindelse med levering af ydelsespakke 2. En BedreBolig-rådgivervirksomhed kan derfor selv vælge, om de ønsker at levere alle ordningens ydelser, eller om en samarbejdspartner skal inddrages i løsningen.
  + Hvis virksomheden ikke længere har en BedreBolig-rådgiver ansat, opfylder virksomheden ikke betingelserne for godkendelse. Virksomheden kan dog stadig opretholde sin godkendelse, hvis virksomheden ansætter en ny BedreBolig-rådgiver indenfor en periode på 3 måneder (bekendtgørelsens § 9, stk. 1 og § 13, stk. 5). Virksomheden kan desuden i særlige tilfælde opretholde sin godkendelse i op til 1 år, hvis virksomheden får godkendelse hertil fra Energistyrelsen (bekendtgørelsens § 13, stk. 5).

Eksempler på ændringer, som virksomheden skal oplyse til Energistyrelsen, er, at BedreBolig-rådgiveren ikke er ansat i virksomheden længere, at virksomheden ændrer navn eller bliver opkøbt eller lignende. Disse ændringer skal tilsvarende opdateres i det tilhørende afsnit i KS-dokumentet.

Afsnittet om fast(e) underleverandør(er) udfyldes, hvis virksomheden anvender en eller flere BedreBolig-virksomheder, som virksomheden har en fast aftale med. Virksomheden skal ikke oplyse Energistyrelsen om valg af nye underleverandører, men virksomheden skal kunne vise kontrolinstansen, at denne bruger underleverandører til de ydelser, virksomheden ikke selv må håndtere. Afsnittet udelades, hvis virksomheden ikke anvender faste underleverandører.

Afsnittet om henvisning til samarbejdspartner udfyldes, hvis virksomheden alene er godkendt til at levere ydelsespakke 1 og ikke ønsker at levere ydelsespakke 2. Virksomheden skal kunne vise kontrolinstansen, at virksomheden har en samarbejdsaftale med en anden godkendt BedreBolig-rådgivervirksomhed om, at der henvises til denne vedrørende levering af ydelsespakke 2. Såfremt virksomheden er godkendt til ydelsespakke 1 til store bygninger, er det vigtigt, at den samarbejdspartner der henvises til tilsvarende er godkendt til store bygninger. Virksomheden kan med fordel have en skriftlig aftale med samarbejdspartneren om, at der bliver henvist til dem.

## Virksomhedens kvalitetsansvarlige

Ordningens regler er følgende:

* + Virksomheden skal udpege en medarbejder, der er ansvarlig for at vedligeholde KS-systemet

(bekendtgørelsens bilag 1).

Den KS-ansvarlige må gerne have en ledende stilling i virksomheden, men det er ikke et krav. Er virksomheden en enkeltmandsvirksomhed uden ansatte, er BedreBolig-rådgiveren selv ansvarlig for KS-systemet. Beskrivelsen i det ovenstående afsnit bør desuden tilpasses – f.eks. er BedreBolig-rådgiveren selv ansvarlig for, at KS-systemet er brugbart og opdateret.

Når virksomheden indgår aftale med underleverandører, kan virksomheden med fordel underskrive en erklæring om, at underleverandøren arbejder efter virksomhedens KS-system i forbindelse med levering af ydelserne. Dette er uafhængigt af, om virksomheden indgår aftale med en eller flere faste underleverandører eller bruger underleverandører ad hoc på de enkelte sager. Det vil være den samme erklæring, som bruges for det forudgående afsnit.

I erklæringen skal der stå en kort beskrivelse af fremgangsmåden (proceduren) for, hvordan underleverandøren er blevet orienteret om og efterlever virksomhedens KS-system, og hvordan virksomheden tjekker, at underleverandøren efterlever KS-systemet. Erklæringen underskrives af den kvalitetsansvarlige hos virksomheden og hos underleverandøren. Et eksempel på en erklæring er vedlagt som bilag 2.

## Kvalifikationer

Ordningens regler er følgende:

* Virksomheden skal dokumentere, at den enkelte BedreBolig-rådgivers faglige kvalifikationer, det vil sige uddannelse, efteruddannelse, og erhvervserfaring, lever op til kravene i bekendtgørelsens § 5, stk. 6, samt bilag 5.
* Den enkelte BedreBolig-rådgiver skal ajourføre sig om større ændringer inden for relevante fagområder gennem kurser og efteruddannelse (bekendtgørelsens § 19, stk. 1, nr. 3).
* Virksomheden skal dokumentere, at de underleverandører, der anvendes til levering af ydelserne under ordningen, lever op til kravene, hvad angår faglige kvalifikationer (bekendtgørelsens § 5, stk. 6 samt bilag 5).

Når virksomheden indsætter navnene på de enkelte BedreBolig-rådgivere og krydser oplysningerne af i erklæringen, er det en god måde at holde styr på, at betingelserne overholdes. Det samme gør sig gældende for brugen af kvalificerede underleverandører.

Erklæringen underskrives, uafhængigt af om virksomheden og underleverandøren har en fast samarbejdsaftale, eller om virksomheden bruger underleverandører ad hoc til levering af en konkret ydelse på en konkret sag. Bruger virksomheden en underleverandør ad hoc, gemmes erklæringen på den konkrete sag. Bruger virksomheden ikke underleverandører, udelades afsnittet om underleverandørens kvalifikationer.

For at kunne dokumentere at BedreBolig-rådgiveren har ajourført viden, kan den kvalitetsansvarlige med fordel lave en uddannelsesplan sammen med BedreBolig-rådgiveren. Uddannelsesplanen viser, hvilken viden og færdigheder BedreBolig-rådgiveren bør efteruddannes inden for og hvornår. Dette kan f.eks. være inden for et bestemt fagteknisk område eller inden for salg og kommunikation eller på andre områder, hvor BedreBolig-rådgiveren oplever behov for ny viden. Efteruddannelse vil også bidrage til, at BedreBolig-rådgiveren leverer en mere fejlfri og saglig rådgivning, hvilket kan mindske risikoen for klager, som potentielt vil kunne medføre store omkostninger for virksomheden. Uddannelsesplanen kan med fordel udarbejdes skriftligt og gemmes i KS-systemet.

Virksomheden kan også med fordel blive ajourført med den nyeste viden og erfaringer gennem deltagelse i netværksgrupper mellem BedreBolig-virksomheder, i kommunen eller i regionen.

## Dokumenter

Ordningens regler er følgende:

* + KS-systemet skal indeholde et system til håndtering af dokumenter i forbindelse med levering af ydelserne og i forbindelse med opfyldelse af de generelle krav til ordningen (bekendtgørelsens bilag 1).
  + Alle dokumenter, der opbevares i forbindelse med levering af ydelserne, skal opbevares under sagen i mindst 5 år, efter arbejdet er færdigt. Det gælder også, selvom virksomheden ikke længere er godkendt (bekendtgørelsens § 24).
  + BedreBolig-rådgiveren skal anvende Energistyrelsens værktøj til udarbejdelse af BedreBolig- planen under selve leveringen af ydelserne (bekendtgørelsens § 5, stk. 4).
  + Andre tjeklister og dokumenter, der er stillet til rådighed af Energistyrelsen, er ikke obligatoriske at bruge, men det er et krav, såfremt disse ikke anvendes, at virksomheden i stedet bruger egne og tilsvarende tjeklister, der sikrer samme kvalitet, under sagsforløbet (bekendtgørelsens § 5, stk. 4).

Virksomheden kan med fordel bruge et eksisterende system (f.eks. et elektronisk mappesystem), hvor KS-systemet etableres. Det kan også med fordel være samme system, som anvendes til sagshåndteringssystemet.

Det er en god ide, at BedreBolig-rådgiveren opbevarer og gemmer alle dokumenter og korrespondancer på den enkelte sag. Det kan gøres i et ringbind eller digitalt i en mappestruktur. Det kan være mails, telefon- og mødenotater, kortlægningsnotater, beregningsdata og tilsynsrapporter mv.

Hvis der senere opstår tvivl eller klager, er det vigtigt at kunne gå tilbage i sagsforløbet og undersøge sagen ved at tjekke de gemte dokumenter. Hvorfor var det lige, at vi gjorde, som vi gjorde på det pågældende tidspunkt? Var det, fordi kunden efterspurgte det, eller fordi det ikke var muligt at gøre andet, og blev kunden ordentligt informeret om det? Hvor meget der bør gemmes, kan variere fra projekt til projekt, og det anbefales, at der i virksomheden aftales et passende niveau for, hvad der skal noteres og gemmes på sagen.

Virksomhedens kvalitetsansvarlige og de enkelte BedreBolig-rådgivere bør også tilmelde sig ordningens nyhedsmails og være opmærksomme på nyheder på ordningens hjemmeside [www.BedreBolig.dk](http://www.BedreBolig.dk/) mindst én gang om måneden. Hermed kan virksomheden holde øje med nye krav til ordningen. Det er også en god ide at holde sig opdateret på Videncenter for energibesparelser i bygningers hjemmeside med hensyn til opdatering af energiløsninger mv. Dette gøres på [www.ByggeriOgEnergi.dk.](http://www.ByggeriOgEnergi.dk/)

Er virksomheden en enkeltmandsvirksomhed uden ansatte, undlades afsnittet om samarbejdet mellem BedreBolig-rådgiveren og den kvalitetsansvarlige. I dette tilfælde er BedreBolig-rådgiveren selv ansvarlig for, at systemet fungerer, så der er styr på dokumentationen.

## Kommunikation med kunderne

Ordningens regler er følgende:

* + Virksomheden aftaler en fremgangsmåde (procedure) for, hvordan kommunikationen med kunderne håndteres igennem sagsforløbet (bekendtgørelsens bilag 1)

Kommunikation med kunderne er et af de vigtigste elementer i BedreBolig-ordningen. Det er vigtigt, at virksomheden finder ud af, hvornår og hvordan der skal kommunikeres med kunden – f.eks. i form af samtaler, møder, notater i forbindelse med kortlægningen, udarbejdelsen af BedreBolig-planen osv. Hvordan kommunikerer den enkelte BedreBolig-rådgiver med kunden for at sikre fremgang i sagsforløbet? Hvordan sikrer BedreBolig-rådgiveren, at kunden ikke mister ejerskabsfølelsen for projektet? BedreBolig-virksomheden skal derfor hele tiden have for øje, om virksomhedens dialog med kunderne under sagsforløbet kan forbedres.

Det anbefales derfor, at kommunikationsflowet i skemaet længere oppe tilpasses til, hvordan virksomheden selv vil håndtere kommunikationen med kunderne – gerne aftalt mellem virksomhedens kvalitetsansvarlige og BedreBolig-rådgiverne. Skemaet kan også have en anden form og f.eks. laves som en tegning. Det ovenstående skema kan derfor udelades, hvis virksomheden vælger at beskrive fremgangsmåden på en anden måde. Gør det nemt og overskueligt for jer selv at overholde jeres egne regler på området.

Det kan være en god ide at lave et notat med de vigtigste punkter, som bliver aftalt med kunden under sagsforløbet, f.eks. i forbindelse med en vigtig telefonsamtale med kunden. Det kan være hensigtsmæssigt at fremsende notatet til kunden, så begge parter er enige om, hvad der blev besluttet eller aftalt. Gem notatet på sagen, så I selv husker, hvad der løbende aftales.

## Ekstern kontrol

Ordningens regler er følgende:

* + Virksomheden skal sikre dokumentation for, at virksomhedens KS-system efterleves i praksis og

løbende bliver efterprøvet af en kontrolinstans (bekendtgørelsens § 19, stk. 1, nr. 2).

Virksomheden skal derfor have et KS-system, som bruges aktivt i leveringen af ydelserne, og som løbende vedligeholdes. Det er vigtigt, at KS-systemet fungerer i dagligdagen, og at den enkelte BedreBolig-rådgiver kan hente eller gemme de dokumenter, der skal bruges. Derfor vil forbedringer af KS-systemet ofte have fokus på, hvordan den daglige brug kan gøres nemmere. Den kvalitetsansvarlige skal sikre, at BedreBolig-rådgiverne bruger systemet effektivt, og at KS-dokumentet og øvrige dokumenter, værktøjer mv. løbende bliver opdateret.

Ved den eksterne kontrol bliver der auditeret på, hvordan KS-systemet bruges i dagligdagen, og om alt er opdateret. Kontrolinstansen kan også spørge til de problemer, der har været undervejs med KS-systemet, og hvordan virksomheden har håndteret de opståede problemer.

Det anbefales, at den kvalitetsansvarlige sammen med den enkelte BedreBolig-rådgiver engang imellem gennemgår sagerne og sikrer sig, at rådgiveren husker at gemme det hele og vurderer, om noget kan gøres anderledes fremover. Kontrolinstansen vil foretage stikprøvekontrol på enkelte sager, så det er en god ide generelt at have styr på sagerne.

Er virksomheden en enkeltmandsvirksomhed uden ansatte, er BedreBolig-rådgiveren selv ansvarlig for at have styr på den eksterne kontrol. I det tilfælde skal afsnittet tilpasses, f.eks. skal sætningen om, at BedreBolig-rådgiverne skal stå til rådighed under kontrolinstansens besøg, udelades.

## Salg og markedsføring

Ordningens regler er følgende:

* + Virksomheden skal bruge logoet som angivet i bekendtgørelsens bilag 8. Der ligger en vejledning for brug af logoet på ordningens hjemmeside, som præciserer reglerne. Overtrædelse af reglerne straffes med bøde (bekendtgørelsens § 38).
  + Virksomheden skal, før aftalen indgås, oplyse kunden om en række forhold (bekendtgørelsens

§§ 21, 22 og evt. 23).

Oplysningerne som oplistet skal sikre, at kunden handler på et oplyst grundlag, og at kunden efterfølgende ikke har grundlag for at klage over manglende informationer om forholdene. Der stilles ikke krav til, hvordan kunden oplyses, men det anbefales, at det gøres mundtligt ved salgsmødet, og at det fremgår skriftligt i den indgåede aftale.

Sørg for, at virksomheden har styr på lovgivningen med hensyn til salg og markedsføring. Hvornår og hvordan må den enkelte kunde kontaktes med henblik på markedsføring og salg? Hvad skal virksomheden være opmærksom på, hvis kunden kontaktes efter et endt BedreBolig-forløb med henblik på mersalg? Dette kan virksomheden få styr på ved at tjekke markedsføringsloven. Overvej evt. at aftale en fremgangsmåde for, hvordan virksomheden håndterer salg og markedsføring over for boligejere, så virksomheden ikke overtræder loven.

## Klager og reklamationer

Ordningens regler er følgende:

* + Virksomheden skal have en fremgangsmåde (procedure) for håndtering af henvendelser fra

kunder vedrørende klager (bekendtgørelsens bilag 1).

* + Virksomheden har en fremgangsmåde for, hvordan forbedringsforslag i forbindelse med

klager, henvendelser og evalueringer håndteres (bekendtgørelsens bilag 1).

Billeddokumentation under byggeforløbet, dvs. en før og efter-situation kan være vigtigt at have, hvis klagen vedrører en konkret løsning, der kan relatere sig til rådgivningen – og ikke er en entreprenørfejl, som ikke kunne have været opdaget under fagtilsynet, eller som entreprenøren ikke har reageret på, trods BedreBolig-rådgiverens anmærkning under tilsynet.

Det anbefales, at virksomheden internt aftaler, hvordan en klage håndteres? Skal BedreBolig-rådgiveren f.eks. altid rådføre sig med den kvalitetsansvarlige, før der svares på klagen? Det er også en god ide, når man afviser en klage, at skrive til kunden, hvornår kunden senest skal svare, før virksomheden betragter en afvisning af klagen som accepteret hos kunden.

Samtidig skal fremgangsmåden for klagehåndtering beskrive, hvordan forbedringsforslag til KS-systemet på baggrund af klager og kundeevalueringer håndteres. Hvis samme klage opstår hos flere kunder, skal det i virksomheden aftales, hvordan man undgår at samme klage opstår igen fremover. Hvis en enkelt klage er graverende eller særligt alvorlig for virksomheden, bør det også aftales, hvordan samme fejl undgås fremover. Det kan eventuelt skrives ned og gemmes i KS-systemet sammen med de dokumenter og tjeklister, der skal bruges i forbindelse med levering af ydelserne.

Bekendtgørelsen stiller ikke krav til, at virksomhedens ydelser skal være omfattet af en rådgiverforsikring. Det anbefales dog, at virksomhedens ydelser under ordningen bliver dækket af en ansvarsforsikring. Større fejl, som kan relatere sig til rådgivningen, kan være yderst kritiske for mindre virksomheder, hvis det kommer til, at kunden skal kompenseres.

Er virksomheden medlem af en garantiordning eller lignende, skal muligheden for at få foretaget en uvildig vurdering derfor undersøges nærmere i den forbindelse. Afsnittet om tredjepartsvurdering undlades, hvis virksomheden ikke har denne mulighed.

# Bilag

##### Bilag 1: Virksomhedens erklæring for den enkelte BedreBolig-rådgivers uddannelsesmæssige baggrund, ansættelse og erhvervserfaring

##### Bilag 2: Virksomhedens erklæring ved brug af underleverandør

##### Bilag 3: Liste over virksomhedens dokumenter til brug i ordningen

# Bilag 1: Erklæring for den enkelte BedreBolig-rådgivers uddannelsesmæssige baggrund, ansættelse og erhvervserfaring

##### Nærværende erklæring afgives på vegne af følgende virksomhed: Virksomhed: [indsæt navn på virksomhed]

##### Evt. CVR-nr.: [CVR-nr.]

##### Virksomheden står inde for, at den ansatte BedreBolig-rådgiver har 2-års dokumenteret erfaring indenfor byggeri, og har den nødvendige grund- og efteruddannelse svarende til minimum niveau 4 (håndværkeruddannelse) suppleret med en energifaglig videreuddannelse og BedreBolig-uddannelse og evt. bestået Energikonsulent II (flerfamiliehuse) – såfremt virksomheden ønsker godkendelse til store bygninger.

##### Dokumentation for erhvervserfaring og ansættelse kan på forlangende fra kontrolinstansen eksempelvis fremvises ved lønsedler, ansættelseskontrakt, referencer eller lignende dokumentation. Uddannelsesmæssig baggrund kan ligeledes dokumenteres ved udstedte uddannelsesbeviser.

##### Erklæringen afgives af nedenstående personer, som med sin underskrift:

##### Bekræfter at være bemyndiget til at afgive erklæringen

##### Bekræfter korrektheden af oplysningerne i erklæringen

* Ordningens krav til kvalifikationer hos en BedreBolig-Rådgiver er opfyldt

Navn: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Titel: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Kvalitetsansvarlig:­­­­­­ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Dato: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Underskrift: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

# Bilag 2: Erklæring ved brug af underleverandører

##### Nærværende erklæring afgives på vegne af følgende virksomheder

##### Virksomhed: [indsæt navn på virksomhed]

##### Evt. CVR-nr.: [CVR-nr.]

##### Ovenstående virksomhed har som del af sine BedreBolig-ydelser valgt at bruge følgende underleverandør som [fast underleverandør til levering af …/ som underleverandør til levering af… på sagen… (beskriv om der er tale om en fast underleverandør til en konkret ydelse, eller om der er tale om en underleverandør, der bruges i forbindelse med en konkret sag)]:

##### Underleverandør: [Indsæt navn på virksomhed] Evt. CVR-nr.: [CVR-nr.]

##### BedreBolig- rådgiver(e)

##### [Navne på de(n) medarbejder(e) hos underleverandøren der er BedreBolig- rådgiver, og som leverer ydelser under ordningen som underleverandør].

##### Underleverandøren forpligter sig til at leve op til kravene angivet af kvalitetsstyringssystemet for den virksomhed, som underleverandøren foretager leverancerne for som en del af BedreBolig-ordningen. Underleverandøren er gjort bekendt og er indforstået med de betingelser, som kvalitetsstyringssystemet stiller vedr. opbevaring af dokumenter, kundekontakt, uddannelse mm. [Underleverandøren har adgang til virksomhedens kvalitetsstyringssystem – eller beskriv, hvordan underleverandøren ellers efterlever kravene i kvalitetsstyringssystemet]. Virksomheden kontrollerer jævnligt, at underleverandøren efterlever kravene i virksomhedens kvalitetsstyringssystem [beskriv gerne hvordan I gør – gennem f.eks. jævnlige møder, gennemgang af underleverandørens materiale, osv.]

##### Erklæringen afgives af nedenstående personer, som med sin underskrift

##### Bekræfter at være bemyndiget person til at afgive erklæringen

##### Bekræfter korrektheden af oplysningerne i erklæringen

##### Ordningens krav til kvalifikationer hos en BedreBolig-Rådgiver er opfyldt

**Virksomhed hvis kvalitetssikringssystem skal efterleves:**

Navn: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Titel: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Kvalitetsansvarlig:­­­­­­ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Dato: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Underskrift: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Underleverandør:**

Navn: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Titel: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Kvalitetsansvarlig:­­­­­­ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Dato: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Underskrift: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

# Bilag 3: Liste over dokumenter til brug i ordningen

#### På [www.bedrebolig.dk](http://www.bedrebolig.dk/) og [www.byggeriogenergi.dk](http://www.byggeriogenergi.dk/) tilgås følgende dokumenter:

##### Gældende lovkrav og regler, i form af den nyeste bekendtgørelse.

##### BedreBolig vejledningerne.

##### BedreBolig-tjeklister og værktøjer som bilag til BedreBolig-håndbogen (bruger virksomheden egne tjeklister, skal disse gemmes i KS-systemet).

##### BedreBolig-logoet til brug i virksomhedens markedsføring.

##### Materialebank for BedreBolig-ordningen.

##### Alle vejledninger fra Videncenter for energibesparelser i bygninger, SBI-anvisninger, Bygningsreglement mv. som BedreBolig-rådgiveren skal bruge til at sikre sig den nyeste viden på energiområdet kan hentes fra links på hjemmesiden.

#### Dokumenter i forbindelse med de generelle krav i ordningen:

##### Virksomhedens tilpassede KS-dokument.

##### Bevis fra kontrolinstansens og Energistyrelsens godkendelse af KS-systemet.

##### Dokumentation fra kontrolinstansen for gennemført ekstern kontrol.

##### Bevis for at BedreBolig-rådgiveren er ansat i virksomheden (ansættelseskontrakt eller lignende).

##### Virksomhedens erklæring om BedreBolig-rådgiverens faglige kvalifikationer.

##### Uddannelsesbevis for den enkelte BedreBolig-rådgiver (og evt. underrådgiver) for

##### ydelsespakke 1 og evt. 2 og evt. Energikonsulent II (flerfamiliehuse), såfremt virksomheden ønsker godkendelse til store bygninger, kursusbevis for efteruddannelse og dokumenteret erhvervserfaring.

##### Virksomhedens erklæring for brug af underleverandør.

##### Ved brug af en samarbejdspartner:

* Bevis, evt. skriftligt, for, at virksomheden har en samarbejdsaftale med den anden godkendte BedreBolig-virksomhed, som under eget ansvar kan levere ydelsespakke 2, om at virksomheden henviser til denne til levering af ydelsespakke 2

##### Police for rådgiverforsikring, hvis virksomheden har en sådan.

#### Dokumenter i forbindelse med sags-håndteringen, BedreBolig-ydelsespakke 1 (afhængig af ydelse):

##### Underskreven BedreBolig-aftale for BedreBolig-plan.

##### Ved ad-hoc brug af underleverandør: bevis eller aftale for underleverandørs leverancer af ydelser på sagen samt underskreven erklæring.

##### Udfyldt tjekliste, notater, mails, data osv. fra aftalte delydelser og dialog med kunden.

##### Den udarbejdede BedreBolig-plan og evt. kontrolrapporter.

##### Henvendelser fra kunden om påståede fejl og mangler i rådgivningen og bevis for virksomhedens håndtering af kundehenvendelserne.

#### Dokumenter i forbindelse med sags-håndteringen, BedreBolig-ydelsespakke 2 (afhængig af ydelse):

##### Underskreven BedreBolig-aftale for BedreBolig-projekt

##### Ved ad-hoc brug af underleverandør: bevis eller aftale for underleverandørs leverancer af ydelser på sagen samt underskreven erklæring.

##### Den forudgående og evt. opdaterede BedreBolig-plan, hvis en sådan er udarbejdet.

##### Dokumenter i forbindelse med dialog med energiselskab vedrørende salg af

##### Energibesparelser.

##### Udfyldt tjekliste, notater, tilladelser, mails, data, tilladelser osv. i forbindelse med aftalte delydelser med kunde, leverandører, underentreprenører og kommuner.

##### Henvendelser fra kunden om påståede fejl og mangler i rådgivningen og bevis for virksomhedens håndtering af kundehenvendelserne.