

Kwaliteit Techniek Nederland

Minder lasten-meer lusten

18 Juni 2024

versie 01



8-7-2024



Minder lasten- meer lusten

Oproep Bestuur sept 2023: wij ervaren in de branche steeds meer lasten van alle erkenningen, regelingen, certificeringen en keurmerken.

- Wat kunnen we doen om dit te verlichten?
- Hoe kunnen we deze ontwikkeling veranderen?

Opdracht Commissie Markt & Kwaliteit: “reset programma”

- Nieuwe visie & strategie
- Andere benadering van stakeholders
- Nieuwe invulling van kwaliteit
- Vakmanschap als rode draad
- Eenduidigheid, overzicht en praktische invulling

☼ **Kwaliteit** is een **onderscheidend kenmerk** of een standaard. In het eerste geval is dit het geheel van eigenschappen van een object, in het tweede specifiekere is het een **positief** onderscheidend kenmerk, zoals in kwaliteitskrant, waterkwaliteit en sociale kwaliteit. Het woord is ontleend aan het Latijnse *qualitas*.

- Enkele andere definities van kwaliteit zijn:

- de mate van voldoening aan de norm van de **klant**;
- *fitness for use* (**geschiktheid voor gebruik**) van de auteur Joseph Juran;
- *performance x acceptance* (formule $Q = P \times A$, die de nadruk legt op zowel de kenmerken en performantie (de **prestaties**) van het product als op de **acceptatie en tevredenheid** van de klant) van Wim Scharpé;
- *conformance to requirements* (**voldoen aan behoeften** / vereisten / standaarden / specificaties) van Phil Crosby;
- het geheel van kenmerken van een entiteit dat betrekking heeft op het vermogen van die entiteit om kenbaar gemaakte en vanzelfsprekende **behoeften te bevredigen** van het Nederlands Normalisatie Instituut;



Techniek Nederland tot heden

- Veel aandacht voor onderscheidend zijn/ geschikt voor gebruik (technische kant) en minder aandacht voor positief kenmerkend, prestaties, behoeften bevrediging, tevredenheid klant/ gebruiker.
- Klant/ gebruiker vraagt (meestal) niet om een erkenning, keurmerk of richtlijn
- Zoover / ervaringen scores en prijs zijn de bepalende factoren van de klant
- Selectiecriteria (vaak niet duidelijk of onvoldoende relatie met de opdracht) bij aanbestedingen richten zich meer op EMVI/ prijs
- Wat is de toegevoegde waarde van de BRL, certificaten, keurmerken en richtlijnen t.o.v. wat zijn de lasten-kosten die dit met zich mee brengt?



Doelstellingen TN



Doelstelling 1

De aantoonbare kwaliteit van lid-bedrijven van Techniek Nederland is inzichtelijk voor consumenten en zakelijk opdrachtgevers.



Doelstelling 2

Publieke en private kwaliteitsregelingen worden praktijkgericht opgesteld en zijn getoetst op haalbaarheid en betaalbaarheid voor onze ondernemers.



Doelstelling 3

Er is een overzichtelijk speelveld van kwaliteitsorganisaties en kwaliteitsregelingen.

Doelstelling 4

Vakmanschap in de sector is aanwezig en blijft aantoonbaar bij relevante beroepsbeoefenaren.



Techniek Nederland doelstellingen: waar staan we nu?

- Doelstelling 1: aantoonbare kwaliteit (meestal is dit gewaarborgd en moet/mag wel wat eenvoudiger- selectiever)
- Doelstelling 2: Vraag is of de kwaliteitsregelingen haalbaar en betaalbaar zijn? Haalbaar in de zin van inspanning en externe kosten. E.e.a. is soms buiten proportioneel. Betaalbaar in de zin van externe kosten, scholing en inzet.
- Doelstelling 3: het speelveld is niet geheel overzichtelijk en/of is de vraag of er nog voldoende regie is in dit speelveld. Waar is meer regie nodig?
- Doelstelling 4: vakmanschap wordt steeds beter aantoonbaar (CRT/ BRL 6000-25) maar weten we ook welke opleiding bijdraagt aan meer vakmanschap op een specifiek gebied? En hoe ontwikkelt vakmanschap zich?



Conclusie

- Er is behoefte aan een betere lusten-lasten verhouding (externe kosten en inspanningen om kwaliteitsregelingen te behalen zijn buiten proportioneel)
- Er is weinig overzicht in het totale speelveld van kwaliteitsregelingen/ stakeholders/ wet- en regelgeving
- Regie op ontwikkeling, wijziging en toepassing van kwaliteitsregelingen en wet- en regelgeving ontbreekt of is onvoldoende
- Opdrachtgevers en klanten varen een eigen koers en zijn (soms) onbekend met de waarde van de toegepaste kwaliteits-/ erkenningsregelingen

Wat gebeurt er als we helemaal niets doen?

• Arbeidsmarkt en Vakmanschap

- Nog minder vakmensen in onze sector / vakgebieden: te lage arbeidscapaciteit.
- Wat mogelijk leidt tot minder kwaliteit.
- Goede vakmensen kunnen zich niet kwalificeren.
- Monteurs steeds minder in staat autonoom te opereren.

• Marktdynamiek en Keuzes

- Marktwerving leidt tot voorkeur voor werk in 'categorieën' waar gemakkelijker te werken is.
- Dit leidt tot afname dienstverlening richting bijv. consumenten, en mogelijk niet waarmaken van aanbestedingen.
- We prijzen onszelf uit de markt als we aan alle eisen en regelingen willen voldoen.

• Regelgeving en Handhaving

- Regelgeving rondom kwaliteit wordt genegeerd (want te duur / te veel / te complex & weinig handhaving).
- Handhaving van wettelijke eisen ontbreekt.
- Discrepancie tussen steeds complexere installaties en toename onbekwame mensen.

• Juridische en Financiële Gevolgen

- Verantwoordelijkheid wordt vooral juridisch bekeken.
- Wildgroei adviseurs, controleurs, advocaten.
- Claimcultuur en mogelijke faillissementen.
- Lagere inkomens hebben meer last van de gevolgen.

• Marktgedrag en Extremen

- Excessen gaan excelleren: cowboys (negeren alles) en (over)georganiseerde organisaties (voldoen aan alles).



Hoe voorkomen we dat (eerste stap)

• Pragmatische aanpak van de commissie:

- Haalbare oplossingen
- Waar we invloed op kunnen uitoefenen
- Met hoge mate van (markt)betrokkenheid

• Regelgeving en Certificering

- Eisenpakket minimaliseren en toezicht verbeteren.
- Overlap in de regelingen aantonen.
- Oplijnen BRL6000 series.
- Ontdubbelen: (deel)certificaten op thema's.
- Basis systematiek geldend voor alle regelingen, vanuit Techniek Nederland.
- Kijken naar ISO constructie.
- Vooraf afspraken rondom handhaving maken.

• Belangenbehartiging en Lobbywerk

- Lobby richting opdrachtgevers.
- Lobby richting andere brancheverenigingen.
- Stem zijn voor gezamenlijk belang.
- Pleiten voor innovatieve productaanpassingen.

• Focus op Doelstellingen en Meerwaarde

- Doel voor ogen in plaats van het middel.
- Opdrachtgever meerwaarde duiden.

Contouren definiëren





Thema Commissie M&K: 2024-2030 (rode draad/ ruggengraat)

- Duidelijkheid: grijze gebieden bestaan niet meer (normen, richtlijnen, wetgeving, eisen opdrachtgevers, eisen stakeholders)
- Eenheid en overzicht (voor leden/ stakeholders/ opdrachtgevers)
- Dubbelingen inzichtelijk maken en wegnemen (en voorkomen van)
- Efficiëntie, lastendruk verminderen (tijdsbesteding en externe kosten)
- Toegevoegde waarde vergroten (maatschappelijk relevante regelingen/ keurmerk en vakmanschap)



Focus Commissie M&K: 2024-2030

- Meerwaarde creëren voor (aantoonbaar) vakmanschap (minder nadruk op de kwaliteitsregeling)
- Eenvoudig en eenduidigheid (voor MKB)
- Meer vertrouwen bij opdrachtgevers (bewijslast vs verificatie/validatie vs risicomanagement)
- Voorlichting aan consument/ opdrachtgevers in de waarde van de kwaliteitsregeling en het wel of niet uitvragen van een bepaalde kwaliteitsregeling
- Stelsel van stakeholders is inzichtelijk en beïnvloedbaar (wij houden regie)
- Overzicht van kwaliteitsregelingen (wanneer is wat nodig en waarom)



In 2024:

- Feedback ophalen achterban
- Aanpassen beleidsstukken/ opstellen jaarplan-budget
- Uitrol-implementatie (voor, door en met leden/ meerdere pitches en vaststellen van visie & strategie)
- Lobby naar stakeholders
- Data verzamelen/ trends vaststellen

Betrouwbaar, garant staan, vakmanschap & competenties (= meer vertrouwen, minder risico, hoge kwaliteit en nog steeds veel vakmanschap)

Met veel aandacht naar minder regelingen, minder keurmerken, minder kosten en lagere administratieve lasten & inspanningen.