

WAAROM ONDERNEMERS KIEZEN VOOR EEN *ERKENDE* PROJECT VERHUIZER



4 Veel gestelde vragen + 16 relevante punten

Bij verhuisoffertes speelt vaak een appels-en-perenprobleem. Je verhuist nou eenmaal niet elk jaar en dus heb je als ondernemer dit soort vragen: krijg ik voor die laagste prijs wel evenveel, betaal ik bij die hoogste prijs niet voor overbodige zaken? Wat zie ik over het hoofd?

Eén ding is zeker, opdrachtgevers die kozen voor de Erkende Project Verhuizer blijken daar achteraf geen spijt van te hebben. Via de onafhankelijke site Klanten Vertellen, waarden zij ons werk met gemiddeld een 8,6. Gecertificeerde kwaliteit heeft duidelijk waarde.

Naast 4 veel gestelde vragen vindt u in dit document ook 16 punten van die in onze certificering van belang zijn. Deze liggen in de sfeer van uitvoeringskwaliteit, zekerheid, veiligheid en milieu-gezondheid-MVO.

VOORDELEN DIE ONDERNEMERS RELEVANT VINDEN

Ondernemers kiezen voor de Erkende Project Verhuizer om verschillende redenen. Deze worden het meest genoemd:



- minimale verstoring van mijn bedrijfsprocessen
- overzicht van het totale verhuisproces
- adequate analyse van risico's op (gevolg)schade
- de begeleiding van het proces, alles zit strak in elkaar
- de uitvoerders zijn vaklui, mooi hoe ze alles aanpakken
- ik word ontzorgd, ik heb een duidelijk aanspreekpunt
- ze zijn integer, gaan netjes om met mijn spullen
- hun aanvullende dienstenpakket sluit goed aan

4 PRAKTISCHE VRAGEN OVER GECERTIFICEERDE KWALITEIT

Wat is dat, een Erkende Project Verhuizer?

Dat is een Erkende Verhuizer, die toegerust is om een zakelijke verhuizing uit te voeren én die daarbij objectief voldoet aan de vereisten van het EPV-keurmerk.



Waar gaat het EPV-Keurmerk over?

Over alles wat nodig is om een zakelijk verhuistrageet verstandig en kostenbesparend uit te voeren. Het keurmerk garandeert *value for money*. Denk aan pro-activiteit, service, verzekeringen, garanties en veiligheid. Het keurmerk heeft ook alles te maken met een *manier van zaken doen*: met respect voor mensen en milieu.

Wie toetst een verhuisbedrijf?

Niet de EPV-organisatie zelf. Een onafhankelijke certificerende instelling gaat na of een verhuizer (nog steeds) voldoet aan alle kwaliteitseisen, waaronder ook ISO 14001 en OHSAS 18001. In ons geval is de certificerende instelling: BSI (kijk op: www.bsigroup.com).

Ook nuttig voor ons soort organisatie?

Ja, de Erkende Project Verhuizer heeft ervaring met elk type zakelijke verhuizing: o.a. kantoren, fabrieken, archieven, magazijnen, ziekenhuizen en zorginstellingen, scholen en musea. Van al deze ervaring profiteert u.

16 X GECERTIFICEERDE KWALITEIT IN EPV-KEURMERK

Een Erkende Verhuizer kan gecertificeerd worden (en blijven) als Erkende *Project Verhuizer*, als hij voldoet aan de vereisten van het EPV-keurmerk. Deze vereisten zeggen veel over ons niveau van dienstverlening én over een aantal risico's waar een verhuizend bedrijf tegenaan kan lopen. Een aantal vereisten lichten wij er hier uit.

KWALITEIT VAN DE UITVOERING

1 Gediplomeerde Projectleider en Voormannen

Voor de uitvoering van de verhuisopdracht is er altijd een projectleider. En deze is gediplomeerd met *OEV erkend diploma Projectleider*. Zijn er gelijktijdig 5 verhuizers of meer aan het werk? Dan wordt dit team altijd aangestuurd door minimaal 1 erkend gediplomeerde *Voorman projectverhuizer*.

2 Gediplomeerde Verhuismedewerkers, VCA

Het team dat de verhuisopdracht uitvoert, bestaat minimaal voor 50% uit erkend gediplomeerde Inboedel- of Projectverhuizers. Teamleden die langer dan 2 jaar in dienst zijn bij een Erkende Project Verhuizer, dienen hoe dan ook het bijbehorende diploma te hebben behaald. Verder heeft elke uitvoerende medewerker het basisdiploma veiligheid VCA en beschikt hij tijdens de verhuizing over een bewijs hiervan.

3 Gediplomeerde handyman, NEN 3140 VOP

De handymanen die certificaathouders in dienst hebben (verplicht minimaal 1 per verhuisbedrijf), hebben altijd een erkend diploma Handyman. Voor veilige en deskundige omgang met elektrotechnische installaties beschikt de handyman over een erkend en geldig certificaat NEN 3140 VOP.

4 Evaluatie met opdrachtgever

Het kwaliteitshandboek van een certificaathouder vereist en borgt de evaluatie van de verhuisopdracht. Bij een eenmalig contract sowieso bij afloop, bij een meerjarencontract minimaal 1 keer per jaar.



5 Evaluatie met opdrachtgever

Elke certificaathouder neemt deel aan het doorlopende, collectieve klanttevredenheidsonderzoek van EPV. De klantbeoordelingen zijn openbaar te zien via de onafhankelijke organisatie *Klantenvertellen*, waarvan de widget te zien is op de website van elke certificaathouder en op de website zakelijkverhuizen.nl.

ZEKERHEID

6 WA verzekering

Een certificaathouder is voor bedrijfsaansprakelijkheid verzekerd voor een minimale dekking ter grootte van € 2.268.901 per gebeurtenis.

7 ISO 9001: 2015 en medewerkers

De Erkende Project Verhuizer beschikt over een geldig certificaat ISO 9001: 2015. Hiervan zijn de scope en de processen in het kwaliteitshandboek gericht op het uitvoeren van de verhuisopdracht. Dit certificaat moet zijn afgegeven door een instantie, die voldoet aan de Europese normenreeks EN 45000 (oftewel RvA-erkend is). Het kwaliteitshandboek bevat voor elke eigen medewerker een verwijzing naar een individueel opleidingsplan.



8 Draaiboek

Het draaiboek beschrijft tot in detail wat er moet gebeuren, welke middelen hiervoor nodig zijn, wie welke taken heeft en wat de geldigheid van het draaiboek is (revisie). Een draaiboek wordt volgens het regelement opgesteld zodra:

- a) de opdrachtgever dit verzoekt of
- b) de verhuisopdracht meerdere momenten van werkoverdracht (personeelwisselingen) kent

In de praktijk werkt een Erkende Project Verhuizer altijd met een draaiboek. Want dit geeft alle betrokkenen een goede houvast.

9 Verhuisovereenkomst

In de verhuisovereenkomst moeten onder meer de volgende punten expliciet zijn geregeld:

1. de mate van veiligheid die de opdrachtgever wenst bij de uitvoering van de verhuisopdracht. Bijvoorbeeld omgang met privacygevoelige informatie en de wijze waarop deze veiligheid is geborgd
2. het overeengekomen dienstenniveau: kwaliteitseisen van de te leveren dienst, eventuele prestatie-indicatoren en bijbehorende normen; verder een verzekering die aansluit op de bestaande voorwaarden
3. de gewenste mate van herkenbaarheid van verhuis-medewerkers (bijvoorbeeld herkenbare bedrijfskleding)



10 Referentieverklaringen

Een certificaathouder dient recente ervaring met verhuisopdrachten aan te tonen. Namelijk met 5 referentieverklaringen van opdrachtgevers. Deze betreffen de voorafgaande 12 maanden en hebben gezamenlijk een waarde van € 40.000 of hoger. Uit de referentieverklaring moet blijken dat de verhuisopdracht is uitgevoerd:

- binnen de afgesproken tijd
- binnen het afgesproken budget
- naar tevredenheid

VEILIGHEID

11 Certificering VCA/OHSAS 18001

Een Erkende Project Verhuizer beschikt over een geldig VCA-certificaat (Veiligheid, Gezondheid en Milieu Checklist Aannemers) of over een geldig certificaat OHSAS 18001: 2015 met als scope de uitvoering van verhuisopdrachten.



12 Financiële en juridische integriteit

De certificaathouder en een eventueel door deze in te zetten derde partij beschikt over een geldige verklaring omtrent gedrag voor rechtspersonen (VOG-RP) dan over wel een *geldige gedragsverklaring aanbesteden* (GVA). Voor elke betrokken medewerker is een geldige verklaring omtrent gedrag voor natuurlijke personen (VOG-NP) met Algemeen Screeningsprofiel 41 afgegeven

13 Omgang met schade, vermissing, verlies en diefstal

Het kwaliteitshandboek borgt aantoonbaar het verantwoord optreden bij schade en bij de preventie, afhandeling en reductie van schade. Dezelfde aandacht wordt besteed aan de onderwerpen vermissing, verlies en diefstal. Juist door open te kijken naar deze ongemakkelijke onderwerpen kunnen we voorkomen, dat ze zich praktisch voordoen.

14 Bedrijfscontinuïteitsplan (BCP)

Een calamiteit aan de zijde van het verhuisbedrijf mag de opdrachtgever nooit raken. Daarom maakt een bedrijfscontinuïteitsplan deel uit van het kwaliteitshandboek. Hierin staat onder meer welk ander gecertificeerd verhuisbedrijf de nakoming van de verhuisopdracht verzorgt, mocht dat onverhoopt nodig zijn. Met minimaal 1 EPV-gecertificeerd verhuisbedrijf is daartoe een overeenkomst gesloten.

MILIEU, GEZONDHEID & MAATSCHAPPELIJKE VERANTWOORDELIJKHEID**15 ISO 14001**

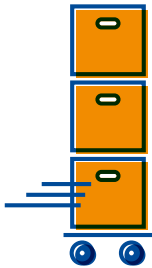
Een Erkende Project Verhuizer beschikt over een geldig ISO 14001 certificaat. Dit milieumanagementsysteem betreft het uitvoeren van verhuisopdrachten, zowel de praktische werkzaamheden als de backoffice. Het certificaat dient afgegeven te zijn door een instantie die voldoet aan de Europese normenreeks EN 45000 (RvA erkend).

16 Code Verantwoordelijk marktgedrag

De certificaathouder onderschrijft en handelt volgens de Code Verantwoordelijk marktgedrag (branches schoonmaak, beveiliging, contractcatering en verhuizen). Met name de CAO beroepsgoederenvervoer wordt stipt nageleefd.

WELKE BEHANDELING VERDIENT UW ONDERNEMING?

De best mogelijke behandeling. Dat zonder meer. Maar dit zult u óók willen weten: *verdient deze best mogelijke behandeling zich ook terug?* Voor een reëel antwoord op die vraag kunt u het beste om de tafel gaan zitten met Erkend Project Verhuizer. U vindt de adressen op www.zakelijkverhuizen.nl.



Een vakman geeft –vrijblijvend– een goede indruk van wat er bespaard wordt aan kosten en risico's, wanneer de verhuizing in handen is van Nederlands meest ervaren en vertrouwde verhuizers.



ABBINK | UTS®

Abbink UTS
Donau 90-92
2491 BC Den Haag

t 070 336 73 11
e info@utsabbink.nl
www.utsabbink.nl



**ERKENDE
PROJECT
VERHUIZERS**