

Reglement Keurmerk Erkende Projectverhuizers (EPV)

versie 3.0 (1-6-2018)



Reglement Keurmerk Erkende Projectverhuizers (EPV) versie 3.0 (1-6-2018)

Op 14 december 2017 heeft de Algemene vergadering van vakafdeling EPV van de Organisatie voor Erkende Verhuizers ingestemd met de kwaliteitseisen 2018 van Keurmerk Erkende Projectverhuizers (EPV).

Tevens heeft de Algemene vergadering besloten tot een invoeringstermijn van zes maanden voor de in dit document opgenomen eisen, zodat verhuisbedrijven per 1 juli 2018 aan alle eisen van Keurmerk Erkende Projectverhuizers moeten voldoen.

De keurmerkeisen 2018 zijn tot stand gekomen is samenspraak met alle relevante belanghebbenden.

Per 1 juni 2018 is artikel 1.4 sub e aangepast (verkoopkantoor).

Gebruik bij aanbestedingen

Het EPV keurmerk is een branchekeurmerk op bedrijfsniveau. Wanneer dit keurmerk bij aanbestedingen wordt gebruikt, houdt dat in dat alle werkzaamheden in relatie tot het voorwerp van de opdracht uitgevoerd worden overeenkomstig de in dit keurmerk beschreven eisen aangaande kwaliteit, zekerheid, veiligheid, milieu, gezondheid en maatschappelijk verantwoord ondernemen.

Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of enige andere manier, noch als basis dienen voor een advies of

Inhoudsopgave

1. ALGEMEEN.....	4
Artikel 1.1: Algemene bepalingen.....	4
Artikel 1.2: Definities	4
Artikel 1.3: Toepassingsgebied	5
Artikel 1.4: Certificering Erkende Projectverhuizer	5
Artikel 1.5: Autorisatie Certificerende Instellingen	6
Artikel 1.6: Certificatie Besluitvormingsorgaan	6
Artikel 1.7: Aanvraag van certificering.....	6
Artikel 1.8: Initiële toetsing en rapportage.....	6
Artikel 1.9: Besluit over de certificering	7
Artikel 1.10: Lidmaatschap vakafdeling EPV.....	7
Artikel 1.11: Periodieke herbeoordeling.....	7
Artikel 1.12: Verval van certificering.....	7
Artikel 1.13: Geschillen/arbitrage.....	8
Artikel 1.14: Beroepsprocedure.....	8
Artikel 1.15: Wijzigingen reglement	8
Artikel 1.16: Slotbepalingen.....	8
2. KWALITEITSEISEN.....	9
2.1. Kwaliteit uitvoering.....	9
Artikel 2.1.1: Voldoen aan eisen reglement	9
Artikel 2.1.2: Basiskwaliteit	9
Artikel 2.1.3: Vakbekwaam personeel.....	9
Artikel 2.1.4: Klanttevredenheid Projectverhuizingen (KTO EPV).....	10
Artikel 2.1.5: Evaluatie van projectverhuizingen met de opdrachtgever.	10
2.2. Zekerheid	10
Artikel 2.2.1: Verzekering	10
Artikel 2.2.2: ISO 9001	10
Artikel 2.2.3: Opdrachtbevestiging en verhuisovereenkomst.....	10
Artikel 2.2.4: Draaiboek.....	11
Artikel 2.2.5: Referentieverklaringen recente verhuisopdrachten	11
2.3 Veiligheid 11	
Artikel 2.3.1: VCA/OHSAS 18001 certificering.....	11
Artikel 2.3.2: Financiële en juridische integriteit	12
Artikel 2.3.3: Schade, vermissing, verlies en diefstal.....	12
Artikel 2.3.4: Bedrijfscontinuïteitsplan (BCP).....	12
2.4 Milieu, gezondheid en maatschappelijke verantwoordelijkheid.....	13
Artikel 2.4.1: ISO 14001	13
Artikel 2.4.2: Code Verantwoordelijk marktgedrag	13

1. Algemeen

Artikel 1.1: Algemene bepalingen

Dit reglement is opgesteld volgens de statuten van schemabeheerder Organisatie voor Erkende Verhuizers (hierna: OEV), maakt deel uit van het erkenningsreglement Erkende Verhuizers en regelt de specialisatie projectverhuizen als bedoeld in artikel 1.3.

EPV certificering heeft tot doel om op basis van kwaliteitsmanagement:

- klanten/opdrachtgevers kwaliteitswaarborgen te bieden;
- de kwaliteit van Erkende Projectverhuizers te bevorderen en herkenbaar te maken;
- de belangen van de Erkende Projectverhuizers te behartigen binnen het toepassingsgebied als omschreven in artikel 1.3;
- het kwaliteitsimago van de verhuisbranche te versterken.

Artikel 1.2: Definities

- Projectverhuizing/verhuisopdracht:** iedere overeenkomst tot verhuizing - zowel intern als extern - van kantoren, bedrijven en instellingen en al dan niet gepaard gaande met aanvullende diensten, zoals bijvoorbeeld archiefopslag, handymanwerkzaamheden en beheer en opslag van goederen, waartoe opdracht wordt gegeven door:
 - een rechtspersoon;
 - een natuurlijke persoon in de uitoefening van een bedrijf dan wel een zelfstandig beroep;
 - een (overheids)instelling.Aanvullende diensten, zoals bijvoorbeeld archiefopslag, handymanwerkzaamheden en beheer en opslag van goederen, die niet gepaard gaan met verhuiswerkzaamheden vallen buiten de definitie van projectverhuizing/verhuisopdracht.
- Bedrijf:** iedere onderneming of instelling, al dan niet zelfstandig gevestigd en met of zonder winstoogmerk, die voor EPV certificering in aanmerking wil komen.
- BCP:** beschreven plan dat beoogd de bedrijfscontinuïteit te garanderen in geval van een calamiteit.
- Opdrachtgever:** de contractuele wederpartij van het EPV gecertificeerde bedrijf.
- Hoofdvestiging:** de vestigingslocatie van de aanvrager waar in het algemeen de leiding van de verhuisonderneming zetelt; die is ingeschreven in het Handelsregister, waarbij verhuis- en aanverwante activiteiten en de grootte van de onderneming in de bedrijfsomschrijving zijn opgenomen.
- Nevenvestiging:** een bedrijf dat:
 - is ingeschreven bij de Kamer van Koophandel als nevenvestiging van een EPV gecertificeerd bedrijf;
 - handelt onder dezelfde handelsnaam als de hoofdvestiging;
 - zelfstandig ISO en VCA-gecertificeerd is (in bezit van geldig VCA of OHSAS 18001 certificaat) of genoemd is op het certificaat van de hoofdvestiging;

- in het bezit is van de OEV erkenning 'Erkende Verhuizers';
 - gebruik maakt van dezelfde uitingen/uitstraling als de hoofdvestiging.
- of:
- als zelfstandige rechtspersoon staat ingeschreven bij de Kamer van Koophandel;
 - tezamen met een EPV gecertificeerd bedrijf valt onder een holding;
 - handelt onder dezelfde naam als een EPV gecertificeerd bedrijf dat onder de holding valt;
 - zelfstandig ISO en VCA-gecertificeerd is (in bezit van geldig VCA of OHSAS 18001 certificaat) of genoemd is op het certificaat van een EPV gecertificeerd bedrijf dat onder de holding valt;
 - in het bezit is van de OEV erkenning 'Erkende Verhuizers'.

Artikel 1.3: Toepassingsgebied

Het toepassingsgebied wordt bepaald door artikel 1.2.a.

Artikel 1.4: Certificering Erkende Projectverhuizer

- a. De certificering "Erkende Projectverhuizer" wordt door de OEV uitsluitend verleend aan bedrijven die voldoen aan de eisen van dit reglement, getoetst door een geautoriseerde Certificerende Instelling (hierna: de geautoriseerde CI) op de wijze zoals voorgeschreven door de OEV in de beoordelingsrichtlijn EPV versie 2.0.
- b. De certificering is maximaal 3 jaar geldig. Aangezien kwaliteitszorg een continu proces is wordt op specifieke eisen een jaarlijkse toetsing uitgevoerd, waarvan het resultaat telkens positief moet zijn, ter waarborging dat de kwaliteitseisen voortdurend worden gehaald en nageleefd.
- c. Als bewijs van het voldoen aan sub. a verstrekt de OEV aan het bedrijf het EPV certificaat, dat een geldigheidsduur heeft van 1 jaar.
- d. Op het certificaat wordt vermeld: de handelsnaam, vestigingsadres, lidnummer en KvK nummer van het bedrijf, de datum afgifte certificaat evenals de geldigheidsduur.
- e. EPV erkenning van een verkoopkantoor is alleen mogelijk bij gelijktijdige individuele EPV erkenning van de bij het netwerk aangesloten projectverhuizers. Het verkoopkantoor moet hier bij voortduring aan voldoen. De bij het netwerk aangesloten projectverhuizers worden bepaald door over het tijdvak van de voorafgaande 24 maanden aan de hand van bij het verkoopkantoor gecontracteerde verhuizingen van kantoren, bedrijven en instellingen vast te stellen welke bij het netwerk aangesloten bedrijven bij de uitvoering daarvan waren betrokken. Deze bedrijven dienen bij voortduring zelfstandig EPV lid te zijn.
Op het certificaat van het verkoopkantoor worden tevens vermeld: de handelsnamen, vestigingsplaatsen, KvK nummers en lidnummers van alle bij het netwerk aangesloten bedrijven met een EPV certificering inclusief de geldigheidsduur hiervan.
- f. De regels voor het gebruik van de merkrechtelijk beschermde aanduiding door Erkende Projectverhuizers zijn vastgelegd in de richtlijn gebruik EPV naam en logo, die onderdeel uitmaakt van dit reglement.

Artikel 1.5: Autorisatie Certificerende Instellingen

- a. Autorisatie om tegen dit reglement te toetsen en op basis hiervan te rapporteren wordt aan een CI uitsluitend verleend door schemabeheerder en intellectueel eigenaar de OEV.
- b. De OEV stelt nadere regels waaraan CI's moeten voldoen om de status van geautoriseerde CI te verkrijgen en te behouden en de wijze waarop de autorisatie eindigt.
- c. Het is niet toegestaan om zonder autorisatie door de OEV - of, indien geautoriseerd, in afwijking van de door de OEV gestelde nadere regels - tegen dit reglement te (doen) toetsen, te (doen) rapporteren en in welke zin dan ook te (doen) verklaren.

Artikel 1.6: Certificatie Besluitvormingsorgaan

Het Certificatie Besluitvormingsorgaan (hierna: CBO) besluit over de verlening, verlenging en intrekking van de certificering op basis van het CBO reglement (dat verkrijgbaar is bij de OEV) en is bevoegd tot het (doen) uitvoeren van tussentijdse toetsing.

Artikel 1.7: Aanvraag van certificering

- a. De aanvrager dient bij de OEV, samen met een recent uittreksel van de Kamer van Koophandel (niet ouder dan 3 maanden), een volledig ingevuld en ondertekend aanvraagformulier in te dienen.
- b. De aanvraagprocedure start zodra de aanvrager, na de indiening van de aanvraag, de toetredingsbijdrage aan vakafdeling EPV heeft voldaan. De toetredingsbijdrage wordt niet (geheel of gedeeltelijk) gerestitueerd. De hoogte van de toetredingsbijdrage wordt jaarlijks vastgesteld door de Algemene vergadering van vakafdeling EPV en vastgelegd in het toetredingsprotocol, dat onderdeel uitmaakt van dit reglement.
- c. De aanvraag dient ter kennis te worden gebracht aan de leden van vakafdeling EPV, die binnen 30 dagen na publicatie bij het CBO met redenen omkleed bezwaar kunnen maken tegen de eventuele verlening van de certificering, indien de aanvrager naar hun mening niet voldoet aan de voorwaarden van dit reglement.

Artikel 1.8: Initiële toetsing en rapportage

- a. Voor de beoordeling van de aanvraag wordt door het CBO of door de geautoriseerde CI in het bedrijf een initiële toetsing tegen het EPV schema uitgevoerd, waaraan de ondernemer medewerking dient te verlenen.
- b. De toetsing wordt uitgevoerd volgens de beoordelingsrichtlijn EPV. Deze omvat in elk geval de interval en wijze van toetsen, de wijze van interpreteren, rapporteren en de in acht te nemen termijnen.
- c. Van de toetsing wordt een rapport opgemaakt dat aan het CBO wordt verstrekt. Hierin wordt aangegeven aan welke eisen van het reglement wel of niet wordt voldaan.

Artikel 1.9: Besluit over de certificering

- a. Als tijdens de aanvraagprocedure blijkt dat de ondernemer onvoldoende medewerking verleent of bewust onjuiste of onvolledige opgave doet kan het CBO besluiten de aanvraag af te wijzen. Het bedrijf wordt hiervan schriftelijk of elektronisch op de hoogte gebracht.
- b. Indien tijdens of voorafgaand aan de aanvraagprocedure blijkt dat de aanvrager voorgaande aan de aanvraag inbreuk heeft gemaakt op de merkrechten of andere rechten van de OEV/vakafdeling EPV kan de aanvrager voor de duur van twee jaar na beëindiging van die inbreuk uitgesloten worden van de certificering. Aan de aanvrager kan in dit geval bovendien als voorwaarde gesteld worden dat hij een vergoeding betaalt ter hoogte van de door de schemabeheerder misgelopen contributie, onverminderd het recht van de schemabeheerder om volledige schadevergoeding te vorderen.
- c. Na ontvangst van het toetsingsrapport beoordeelt het CBO de aanvraag aan de hand van:
 - dit reglement;
 - de door de aanvrager verstrekte gegevens;
 - het toetsingsrapport;
 - eventueel ingekomen bezwaren tegen certificering van het bedrijf;
 - overige op de aanvraag of de aanvrager betrekking hebbende informatie.
- d. Voordat het CBO een besluit neemt kan zij nadere voorwaarden stellen of een nader onderzoek laten uitvoeren. De bewijzen van het voldoen aan nader te stellen voorwaarden dient het bedrijf aan het CBO te zenden.
- e. Het CBO besluit binnen 3 maanden na het indienen van de aanvraag. Deze termijn kan eenmaal met maximaal 3 maanden worden verlengd, mits aan de aanvrager van die verlenging voor het verstrijken van de eerste termijn kennis is gegeven.
- f. De aanvraag komt te vervallen als de aanvrager niet binnen 3 maanden na het indienen van de aanvraag aantoonbaar aan alle eisen voldoet.

Artikel 1.10: Lidmaatschap vakafdeling EPV

Gecertificeerde Erkende Projectverhuizers zijn lid van vakafdeling EPV.

Artikel 1.11: Periodieke herbeoordeling

- a. Aangezien kwaliteitszorg een continu proces is wordt op grond van de beoordelingsrichtlijn EPV door de geautoriseerde CI een jaarlijkse toetsing uitgevoerd, die telkens positief moet worden afgesloten, ter waarborging dat de kwaliteitseisen voortdurend worden gehaald en nageleefd.
- b. Alle bepalingen in dit reglement zijn van overeenkomstige toepassing op de herbeoordelingen, met uitzondering van 1.7, 1.8.a en 1.9.e en 1.9.f.

Artikel 1.12: Verval van certificering

- a. De certificering vervalt:
 - automatisch bij het einde van de geldigheidsduur;
 - bij niet naleven van de eisen uit dit reglement;

- bij verval van de erkenning Erkende Verhuizer;
- bij het niet betalen van de verschuldigde contributie;
- bij het niet reageren binnen vastgestelde termijnen op verzoeken van de Organisatie die verband houden met dit reglement;
- op eigen verzoek (opzegging door een lid dient schriftelijk of elektronisch aan de schemabeheerder tegen het einde van het verenigingsjaar met een opzegtermijn van tenminste 3 maanden te gebeuren).
- bij overname van het bedrijf;
- bij faillissement van het bedrijf;
- in geval van geconstateerd misbruik van het beeldmerk en/of naam Erkende Projectverhuizers (EPV).

b. Bij verval van de certificering:

- verliest het afgegeven certificaat met onmiddellijke ingang haar geldigheid;
- wordt het verval gepubliceerd;
- vervallen direct alle bevoegdheden met betrekking tot het gebruik van het predicaat Erkende Projectverhuizer/EPV en het EPV logo. Alle uitingen dienen door het bedrijf per direct stopgezet en verwijderd te worden;
- kan geen aanspraak worden gemaakt worden op restitutie in welke vorm dan ook.

Artikel 1.13: Geschillen/arbitrage

Geschillen tussen opdrachtgever en EPV-lid kunnen worden beslecht door middel van arbitrage overeenkomstig het Reglement van de Stichting Arbitrage voor Logistiek, zoals opgenomen in de Algemene Voorwaarden voor Bedrijfsverhuizingen.

Artikel 1.14: Beroepsprocedure

Tegen een besluit tot het niet verlenen of verlengen van certificering en de intrekking hiervan kan beroep worden ingesteld. De beroepsprocedure staat beschreven in het CBO reglement.

Artikel 1.15: Wijzigingen reglement

- a. Dit reglement kan worden gewijzigd door het bestuur van vakafdeling EPV van de OEV.
- b. Erkende Projectverhuizers dienen binnen één jaar na wijziging van dit reglement te voldoen aan de gewijzigde bepalingen van dit reglement.

Artikel 1.16: Slotbepalingen

- a. In alle gevallen waarin door dit reglement niet wordt voorzien beslist het CBO.
- b. Erkende Projectverhuizers zijn verplicht desgevraagd binnen 14 dagen aan de OEV alle door haar verlangde inlichtingen te verstrekken die nodig zijn om de naleving van de voorwaarden uit dit reglement te controleren.
- c. Dit reglement kan worden aangehaald als reglement Erkende Projectverhuizers versie 2.0 (1-1-2018).

2. Kwaliteitseisen

De kwaliteitseisen van branchekeurmerk EPV houden verband met het voorwerp van de verhuisopdracht, dat wil zeggen dat zij daaraan gerelateerd zijn en te maken hebben met die opdracht. Daar waar eisen niet op de materiële basis van de verhuisopdracht zelf zien, hebben zij daarmee wel een directe relatie.

2.1. Kwaliteit uitvoering

Artikel 2.1.1: Voldoen aan eisen reglement

De certificaathouder moet bij voortduring voldoen aan alle eisen uit dit reglement.

Artikel 2.1.2: Basiskwaliteit

De certificaathouder toont aan dat hij, ten behoeve van het vakbekwaam uitvoeren van de verhuisopdracht, voldoet aan de basis kwaliteitseisen op het gebied van kwaliteit, milieu en veiligheid als omschreven in het Erkeningsreglement Erkende Verhuizers laatste versie (uitgegeven door de Organisatie voor Erkende Verhuizers, hierna OEV).

Artikel 2.1.3: Vakbekwaam personeel

Om de verhuisopdracht vakbekwaam uit te voeren, heeft de certificaathouder de kwaliteit van het bij de opdracht in te zetten personeel op de volgende wijze geborgd:

- a. Voor deskundig advies en de veilige en totale projectaansturing van de verhuisopdracht is bij de certificaathouder een projectleider in dienst, die beschikt over een door de OEV erkend diploma Projectleider projectverhuizen.
- b. Voor de deskundige aansturing van het verhuisteam is, tijdens de verhuisopdracht waarbij gelijktijdig vijf verhuizers of meer worden ingezet, doorlopend minimaal 1 gediplomeerde voorman projectverhuizer aangewezen.
- c. Om de inzet van vakbekwaam personeel bij de verhuisopdracht te borgen beschikken alle verhuizers, die langer dan twee jaar bij de certificaathouder in dienst zijn, minimaal over een door de OEV erkend diploma Inboedelverhuizer of Projectverhuizer.
- d. De verhuisopdracht wordt uitgevoerd door een team van verhuizers van wie ten minste 50 procent een door de OEV erkend diploma Inboedelverhuizer of Projectverhuizer (of diploma Voorman Projectverhuizer) bezit.
- e. Om de verhuisopdracht veilig uit te voeren, bezitten alle uitvoerende medewerkers het basisdiploma veiligheid VCA en beschikken zij tijdens de uitvoering over een bewijs hiervan.
- f. Voor goede kwaliteit van uitvoering van aanvullende diensten na de verhuisopdracht is bij de certificaathouder een handyman in dienst, die beschikt over een door de OEV erkend diploma Handyman.

- g. Voor veilige en deskundige omgang met elektrotechnische installaties beschikt de Handyman over een erkend en geldig NEN 3140 VOP certificaat.

Artikel 2.1.4: Klanttevredenheid Projectverhuizingen (KTO EPV)

- a. Om de tevredenheid van opdrachtgevers over de uitvoering van de verhuisopdracht te bewaken en te vergroten, neemt elke certificaathouder deel aan het doorlopende collectieve klanttevredenheidsonderzoek van EPV (KTO EPV). KTO EPV meet de relevante aspecten van de verhuisopdracht: communicatie, voorbereiding, uitvoering, flexibiliteit, nazorg, financiële afhandeling en open feedback.
- b. Ieder certificaathouder nodigt jaarlijks tenminste 95% van haar opdrachtgevers van door haar uitgevoerde verhuisopdrachten uit om deel te nemen aan KTO EPV.
- c. De gemiddelde KTO EPV klantwaardering van de certificaathouder dient year to date minimaal cijfer 8 te zijn.
- d. De KTO EPV klantbeoordelingen zijn openbaar benaderbaar via de Klantenvertellen widget die elke certificaathouder verplicht op zijn website gepubliceerd moet houden. En tevens via de website van EPV (erkendeprojectverhuizers.nl).

Artikel 2.1.5: Evaluatie van projectverhuizingen met de opdrachtgever.

De evaluatie van de verhuisopdracht door de certificaathouder met de opdrachtgever is geborgd in het kwaliteitshandboek van de certificaathouder. De interval wordt bepaald door het contracttype: eenmalig contract (minimaal bij afloop) of meerjarencontract (minimaal jaarlijks).

2.2. Zekerheid

Artikel 2.2.1: Verzekering

Om de dekking van schade tijdens de verhuisopdracht te borgen, beschikt de certificaathouder over een geldige WA bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering. Het minimale dekkingsbedrag per gebeurtenis is tenminste gelijk aan het in de branche gebruikelijke niveau: 2.268.901 euro.

Artikel 2.2.2: ISO 9001

- a. Om de kwaliteit van uitvoering van de verhuisopdracht te borgen, beschikt iedere certificaathouder over een geldig ISO 9001: 2015 certificaat, afgegeven door een instantie die voldoet aan de Europese normenreeks EN 45000 (RvA erkend is), waarvan de scope en de processen in het kwaliteitshandboek zien op het uitvoeren van de verhuisopdracht.
- b. In het kwaliteitshandboek van de certificaathouder is voor alle eigen medewerkers de verwijzing naar een individueel opleidingsplan opgenomen.

Artikel 2.2.3: Opdrachtbevestiging en verhuisovereenkomst

- a. Na goedkeuring van de offerte door de opdrachtgever stelt de certificaathouder een schriftelijke opdrachtbevestiging van de

verhuisopdracht op. Volstaan mag worden met verwijzing naar de goedgekeurde offerte (met een uniek offertenummer).

- b. De door de certificaathouder gesloten schriftelijk verhuisovereenkomst regelt dat de uitvoering van de verhuisopdracht volgens de Algemene Voorwaarden voor Bedrijfsverhuizingen (AVB) geschiedt. Als partijen afwijkende voorwaarden zijn overeengekomen, wordt expliciet daarnaar verwezen. Tevens is dan geregeld dat deze afwijkende voorwaarden ook gelden voor derden die de certificaathouder inzet voor de uitvoering van de verhuisopdracht. Bij afwijking van de AVB moet in de verhuisovereenkomst zijn vastgelegd dat de aansprakelijkheid van het bedrijf per wagenlading is beperkt tot € 50.000.
- c. In de verhuisovereenkomst is geregeld:
 1. de mate van veiligheid die de opdrachtgever bij de uitvoering van de verhuisopdracht wenst (bijvoorbeeld omgang met privacygevoelige informatie) en de wijze waarop deze veiligheid is geborgd door het verhuisbedrijf;
 2. een beschrijving van het overeengekomen dienstenniveau (kwaliteitseisen van de te leveren dienst en eventuele prestatie-indicatoren en bijbehorende normen, verzekering die aansluit op de van toepassing zijnde voorwaarden);
 3. de mate van herkenbaarheid die de opdrachtgever wenst ten aanzien van verhuismedewerkers die voor de verhuisopdracht worden ingezet (bijvoorbeeld herkenbare bedrijfskleding);
 4. verwijzing naar de goedgekeurde offerte (met een uniek offertenummer).

Artikel 2.2.4: Draaiboek

Bij een verhuisopdracht waarbij sprake is van meerdere momenten van werkoverdracht (personeelwisselingen), of op verzoek van de opdrachtgever, wordt een draaiboek opgesteld. Hierin is tot in detail beschreven wat er moet gebeuren, welke middelen hiervoor nodig zijn, wie welke taken heeft en wat de geldigheid van het draaiboek is (revisie).

Artikel 2.2.5: Referentieverklaringen recente verhuisopdrachten

Om de kwaliteit van de verhuisopdracht te borgen, toont de certificaathouder zijn recente ervaring met de uitvoering van verhuisopdrachten aan door middel van overlegging van 5 referentieverklaringen van opdrachtgevers, over de voorafgaande 12 maanden, met een gezamenlijke waarde van € 40.000 of hoger. Uit de referentieverklaring moet blijken dat de verhuisopdracht binnen de afgesproken tijd en binnen het afgesproken budget en naar tevredenheid van de opdrachtgever is uitgevoerd. Referentieverklaringen zien op de kerncompetenties die gerelateerd zijn aan de aard en omvang van de specifieke verhuisopdracht.

2.3 Veiligheid

Artikel 2.3.1: VCA/OHSAS 18001 certificering

Om de veiligheid, gezondheid en de juiste omgang met het milieu tijdens de verhuisopdracht te borgen, beschikt de certificaathouder over een geldige Veiligheid, Gezondheid en Milieu Checklist Aannemers (VCA certificaat) of een

geldig OHSAS 18001: 2015 certificaat, met als scope de uitvoering van verhuisopdrachten.

Artikel 2.3.2: Financiële en juridische integriteit

Bij een projectverhuizing kan omgang plaatsvinden met bijvoorbeeld vertrouwelijke gegevens, kwetsbare personen, geld of goederen van de opdrachtgever. De opdrachtgever moet kunnen vertrouwen op de financiële en juridische integriteit van het EPV gecertificeerde verhuisbedrijf en allen die zij inzet bij de uitvoering van de verhuisopdracht. Daarom gelden de volgende eisen.

Om de financiële en juridische integriteit van de certificaathouder en derden die zij inzet bij de uitvoering van de verhuisopdracht, te borgen:

- a. beschikt de certificaathouder over een geldige verklaring omtrent gedrag voor rechtspersonen (VOG- RP) dan over wel een geldige gedragsverklaring aanbesteden (GVA).
- b. beschikt de certificaathouder voor elke derde die wordt ingezet bij de uitvoering van de verhuisopdracht over een geldige verklaring omtrent gedrag voor rechtspersonen (VOG- RP) dan wel een geldige gedragsverklaring aanbesteden (GVA).
- c. beschikt de certificaathouder voor alle medewerkers die worden ingezet bij de uitvoering van de verhuisopdracht over een geldige verklaring omtrent gedrag voor natuurlijke personen (VOG-NP), met Algemeen Screeningsprofiel 41 (Diensten), die is afgegeven gedurende de diensttijd bij het bedrijf en is gebaseerd op de functie van de betreffende medewerker. De inhuurmedewerker moet de VOG NP tijdens de uitvoering desgevraagd kunnen overleggen.

Artikel 2.3.3: Schade, vermissing, verlies en diefstal

- a. Om het risico van schade bij de verhuisopdracht te reduceren, toont de certificaathouder aan dat: schade, schade-afhandeling, schadepreventie en schadereductie is geborgd in het kwaliteitshandboek.
- b. Om (de kans op) vermissing, verlies en diefstal tijdens de verhuisopdracht te minimaliseren en een goede afhandeling daarvan te borgen, heeft de certificaathouder vermissing, verlies en diefstal, de afhandeling en de preventie daarvan geborgd in het kwaliteitshandboek.

Artikel 2.3.4: Bedrijfscontinuïteitsplan (BCP)

Om gehele of gedeeltelijk stagnatie van de uitvoering van de verhuisopdracht, als gevolg van een calamiteit aan de zijde van de certificaathouder te voorkomen, beschikt de certificaathouder over een beschreven bedrijfscontinuïteitsplan dat:

- a. deel uitmaakt van het kwaliteitshandboek van de certificaathouder;
- b. valt onder de regie en verantwoordelijkheid van de certificaathouder (tot het moment van faillissement, daarna voert de curator de regie);
- c. tenminste voldoet aan de volgende voorwaarden:
 1. het omvat een lijst met bedrijfsprocessen van de certificaathouder die als kritiek worden beschouwd;

2. de certificaathouder heeft met een tenminste één ander verhuisbedrijf een overeenkomst gesloten waarin de nakoming van verhuisopdrachten in geval van calamiteit bij het bedrijf is geregeld.
3. het andere verhuisbedrijf voldoet aan alle eisen uit dit reglement;
4. onder calamiteit wordt ten minste verstaan: brand, faillissement en grootschalige uitval van medewerkers door ziekte;
5. de procedure bij calamiteit is beschreven, in het bijzonder nakoming bij faillissement en communicatie met de opdrachtgever bij calamiteit, en geborgd in het kwaliteitshandboek van de certificaathouder.

2.4 Milieu, gezondheid en maatschappelijke verantwoordelijkheid

Artikel 2.4.1: ISO 14001

Om de juiste omgang met het milieu tijdens de uitvoering van de verhuisopdracht te borgen, beschikt de certificaathouder over een geldige ISO 14001 certificaat, afgegeven door een instantie die voldoet aan de Europese normenreeks EN 45000 (RvA erkend is), met als scope de uitvoering van verhuisopdrachten (uitvoering en backoffice). In het milieumanagementsysteem zijn minimaal de volgende onderwerpen opgenomen:

- a. concrete maatregelen die zijn of worden getroffen om de milieubelasting van de bedrijfsprocessen, die verband houden met de uitvoering van de verhuisopdracht (in elk geval energie-, brandstofverbruik, transport, verhuismaterialen en verpakkingen), te verminderen of te voorkomen;
- b. borging van de naleving van de desbetreffende milieuwetgeving;
- c. bewustwording en de competentie van medewerker(s) ten aanzien van het omgaan met de voor de verhuisopdracht relevante milieuaspecten;
- d. bewustwording en de competentie van toeleverancier(s) ten aanzien van het omgaan met de voor de verhuisopdracht relevante milieuaspecten;
- e. monitoren (als basis voor kwaliteitsgarantie) van de voor de verhuisopdracht relevante milieuaspecten.

Artikel 2.4.2: Code Verantwoordelijk marktgedrag

Om verantwoordelijk marktgedrag ten aanzien van de verhuisopdracht te borgen, onderschrijft de certificaathouder de brede Code verantwoordelijk marktgedrag (van de branches schoonmaak, beveiliging, contractcatering en verhuizen) en handelt hij in overeenstemming daarmee (onder meer als het gaat om de stipte naleving van de cao beroepsgoederenvervoer).