

Dit project verhuizen is mogelijk



Reglement
Keurmerk Erkende Projectverhuizers (PPV)
versie 1.1 (1-3-2016)

www.ppv.nl

Op 14 november 2011 heeft de Algemene vergadering van vakafdeling PPV van de Organisatie voor Erkende Verhuizers ingestemd met kwaliteitseisen van Keurmerk Erkende Projectverhuizers (PPV).

Tevens heeft de Algemene vergadering op 14 november 2011 besloten tot een invoeringstermijn van 1 jaar voor de in dit document opgenomen eisen, zodat verhuisbedrijven per 1 januari 2013 aan alle eisen van Keurmerk Erkende Projectverhuizers moeten voldoen.

Tijdens de voorjaarsvergadering van vakafdeling PPV op 14 mei 2012 is kwaliteitseis 2.1.6. toegevoegd en zijn de eisen 1.2.a, 1.2.f, 1.2.h, 2.1.4.f en 2.2.7 tekstueel gewijzigd. Tevens zijn de formele bepalingen 1.1 tot en met 1.16 ingevoerd (met uitzondering van de op 14 november 2011 al goedgekeurde 1.2).

Dit alles tezamen is opgenomen in dit reglement.

Gebruik bij aanbestedingen

Het PPV 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 conformiteitsverklaring zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van schemabeheerder en intellectueel eigenaar Organisatie voor Erkende Verhuizers.

Inhoudsopgave

1. Algemeen	5
Artikel 1.1: Algemene bepalingen	
Artikel 1.2: Definities	
Artikel 1.3: Toepassingsgebied	
Artikel 1.4: Certificering Erkende Projectverhuizer	
Artikel 1.5: Autorisatie Certificerende Instellingen	
Artikel 1.6: Certificatie Besluitvormingsorgaan	
Artikel 1.7: Aanvraag van certificering	
Artikel 1.8: Initiële toetsing en rapportage	
Artikel 1.9: Besluit over de certificering	
Artikel 1.10: Lidmaatschap vakafdeling PPV	
Artikel 1.11: Periodieke herbeoordeling	
Artikel 1.12: Verval van certificering	
Artikel 1.13: Geschillen/arbitrage	
Artikel 1.14: Beroepsprocedure	
Artikel 1.15: Wijzigingen reglement	
Artikel 1.16: Slotbepalingen	
2. Kwaliteitseisen	10
2.1. Kwaliteit uitvoering	10
Artikel 2.1.1: Voldoen aan eisen reglement	
Artikel 2.1.2: Erkende Verhuizers erkenning	
Artikel 2.1.3: Lidmaatschap vakafdeling PPV	
Artikel 2.1.4: Verhuisopleidingen	
Artikel 2.1.5: Netwerken	
Artikel 2.1.6: Onderaanneming	
Artikel 2.1.7: Inhuurpersoneel	
Artikel 2.1.8: Klanttevredenheid Projectverhuizingen (KTO van PPV)	
Artikel 2.1.9: Evaluatie van projectverhuizingen met de opdrachtgever	
2.2. Zekerheid	12
Artikel 2.2.1: Verzekering	
Artikel 2.2.2: ISO 9001 kwaliteitsmanagement	
Artikel 2.2.3: Offertes	
Artikel 2.2.4: Opdrachtbevestiging	
Artikel 2.2.5: Verhuisovereenkomst	
Artikel 2.2.6: Draaiboek	
Artikel 2.2.7: Referentieverklaringen recente verhuisopdrachten	
2.3 Veiligheid	15
Artikel 2.3.1: VCA/OHSAS 18001 certificering	
Artikel 2.3.2: Financiële en juridische integriteit	
Artikel 2.3.3: Management van schade + melding van schade	
Artikel 2.3.4: Management van vermissing, verlies en diefstal	
Artikel 2.3.5: Bedrijfscontinuïteitsplan (BCP)	

2.4 Milieu en gezondheid	17
Artikel 2.4.1: ISO 14001 certificering	
2.5 Verantwoord ondernemen	17
Artikel 2.5.1: MVO visie en strategie	
Artikel 2.5.2: Code Goed Opdrachtnemerschap	
Artikel 2.5.3: Afdracht belastingen en sociale premies	
Artikel 2.5.4: Gedragsregels	
3. Gebruik aanduiding/logo	18
Artikel 3.1: Gebruik aanduiding en logo PPV (Keurmerk Erkende Projectverhuizers)	

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.

PPV 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 PPV certificering in aanmerking wil komen.
- BCP:** beschreven plan dat beoogd de bedrijfscontinuïteit te garanderen in geval van een calamiteit.
- Ondernemer:** de ondernemer van het PPV gecertificeerde bedrijf.
- Opdrachtgever:** de contractuele wederpartij van het PPV gecertificeerde bedrijf.
- Uitbesteding:** het in opdracht van het PPV gecertificeerde bedrijf geheel of gedeeltelijk laten uitvoeren van de verhuisopdracht door een ander bedrijf.
- Aannemer:** het PPV gecertificeerde bedrijf dat onder haar regie een onderaannemer de verhuisopdracht geheel of gedeeltelijk laat uitvoeren.
- Onderaannemer:** bedrijf dat in opdracht van een aannemer, zonder voor hem in dienst te zijn, de verhuisopdracht geheel of gedeeltelijk uitvoert tegen een vastgestelde prijs. Andere bedrijven dan verhuisbedrijven die uitsluitend gespecialiseerde diensten in onderaanneming leveren, zoals bijvoorbeeld stoffering, kantoormeubilair, hijsen en ICT (meer dan handyman werkzaamheden), vallen hierbuiten.
- Inhuurpersoneel:** andere personen dan het eigen personeel. Hieronder worden in dit reglement tevens Zelfstandige Zonder Personeel (ZZP-ers) begrepen.

- j. **Netwerk:** groep van samenwerkende en uitsluitend PPV gecertificeerde verhuisbedrijven die als rechtspersoon in het Handelsregister geregistreerd staat.
- k. **Netwerkkantoor:** de rechtspersoon die juridisch namens het netwerk optreedt dan wel in het maatschappelijk verkeer (bijvoorbeeld in de communicatie, acquisitie en/of verkoop namens of ten behoeve van het netwerk) zich feitelijk als zodanig gedraagt.
- l. **Hoofdvesting:** 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.
- m. **Nevenvestiging:** een bedrijf dat:
 - is ingeschreven bij de Kamer van Koophandel als nevenvestiging van een PPV gecertificeerd bedrijf;
 - handelt onder dezelfde handelsnaam als de hoofdvesting;
 - zelfstandig ISO en VCA-gecertificeerd is (in bezit van geldig VCA of OHSAS 18001 certificaat) of genoemd is op het certificaat van de hoofdvesting;
 - in het bezit is van de Organisatie voor Erkende Verhuizers erkenning 'Erkende Verhuizers';
 - gebruik maakt van dezelfde uitingen/uitstraling als de hoofdvesting.

of:

 - als zelfstandige rechtspersoon staat ingeschreven bij de Kamer van Koophandel;
 - tezamen met een PPV gecertificeerd bedrijf valt onder een holding;
 - handelt onder dezelfde naam als een PPV 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 PPV gecertificeerd bedrijf dat onder de holding valt;
 - in het bezit is van de Organisatie voor Erkende Verhuizers 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 PPV versie 1.0.
- 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 PPV 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. Als de Erkende Projectverhuizer een netwerkkantoor betreft, wordt op het certificaat tevens vermeld: de handelsnamen, vestigingsplaatsen, KvK nummers en lidnummers van alle bij het netwerk aangesloten bedrijven met een PPV 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 PPV 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 bevoegdheid 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 PPV heeft voldaan. De toetredingsbijdrage wordt niet (geheel of gedeeltelijk) gerestitueerd. De hoogte van de toetredingsbijdrage wordt jaarlijks vastgesteld door de Algemene vergadering van vakafdeling PPV 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 PPV, 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 PPV schema uitgevoerd, waaraan de ondernemer medewerking dient te verlenen.
- b. De toetsing wordt uitgevoerd volgens de beoordelingsrichtlijn PPV. 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 PPV 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 PPV

Gecertificeerde Erkende Projectverhuizers zijn lid van vakafdeling PPV en zijn de jaarcontributie verschuldigd. Er is geen vorm van deelcontributie. De jaarcontributie wordt niet (geheel of gedeeltelijk) gerestitueerd.

Artikel 1.11: Periodieke herbeoordeling

- a. Aangezien kwaliteitszorg een continu proces is wordt op grond van de beoordelingsrichtlijn PPV 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 (PPV).
- 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/PPV en het PPV logo. Alle uitingen dienen door het bedrijf per direct stopgezet en verwijderd te worden.

- kan geen aanspraak worden gemaakt worden op restitutie van betaalde lidmaatschapsgelden of andere bijdragen.

Artikel 1.13: Geschillen/arbitrage

Geschillen tussen opdrachtgever en PPV-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 PPV 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 1.0.

2. Kwaliteitseisen

2.1. Kwaliteit uitvoering

Artikel 2.1.1: Voldoen aan eisen reglement

- a. Ieder bedrijf moet bij voortduring voldoen aan alle eisen uit dit reglement.
- b. Waar in dit reglement percentages zijn opgenomen vindt bij de berekening afronding naar boven plaats.

Artikel 2.1.2: Erkende Verhuizers erkenning

De erkenning Erkende Verhuizers omvat minimale eisen op het gebied van kwaliteit, milieu en veiligheid als omschreven in het Erkenningsreglement Erkende Verhuizers laatste versie (uitgegeven door de Organisatie voor Erkende Verhuizers). Om te waarborgen dat ten minste wordt voldaan aan deze minimale eisen dient ieder bedrijf te beschikken over een geldige erkenning "Erkende Verhuizers", uitgegeven door de Organisatie voor Erkende Verhuizers.

Artikel 2.1.3: Lidmaatschap vakafdeling PPV

Vakafdeling Professionele Project Verhuizers stimuleert de kwaliteitsontwikkeling van de zakelijke verhuisbranche. Ieder bedrijf is lid van vakafdeling Professionele Project Verhuizers (PPV) van de Organisatie voor Erkende Verhuizers.

Artikel 2.1.4: Verhuisopleidingen

Om het vakmanschap van het verhuisbedrijf en de inzet van competent personeel bij de uitvoering van de verhuisopdracht te borgen zijn de volgende eisen in het kwaliteitssysteem van het bedrijf geborgd:

- a. De verhuisopdracht wordt uitgevoerd door een team van verhuizers van wie ten minste 70% (bij een team kleiner dan 5 verhuizers: 50%) een door de Organisatie voor Erkende Verhuizers erkend diploma Projectverhuizer of diploma Voorman Projectverhuizer bezit.
- b. Tijdens de verhuisopdracht waarbij gelijktijdig vijf verhuizers of meer worden ingezet is doorlopend minimaal 1 gediplomeerde voorman projectverhuizer aangewezen die het team aanstuurt en toeziet op de coördinatie, veilig werken en de communicatie met de opdrachtgever.
- c. Alle verhuizers, geboren na 1-1-1953, die langer dan twee jaar bij de onderneming in dienst zijn dienen minimaal te beschikken over een door de Organisatie voor Erkende Verhuizers erkend diploma Verhuizer (minimaal Inboedelverhuizer of Projectverhuizer) en het basisdiploma veiligheid VCA.
- d. Om de opdrachtgever deskundig te kunnen adviseren en de projectverhuizing aan te sturen is bij ieder bedrijf minimaal 1 Projectleider werkzaam die beschikt over een door de Organisatie voor Erkende Verhuizers erkend diploma Projectleider Projectverhuizen.
- e. Om een goede kwaliteit nazorg te waarborgen beschikken alle Handymanen van het bedrijf over een door de Organisatie voor Erkende Verhuizers erkend diploma Handyman. Bij ieder bedrijf is minimaal 1 gediplomeerde Handyman aanwezig.
- f. Indien er sprake is van een netwerk dan is er bovendien per project tenminste 1 Projectleider, die in het bezit is van een door de Organisatie voor Erkende Verhuizers erkend diploma Projectleider Projectverhuizen, aangewezen die de projectverhuizingen voor het netwerk aanstuurt.
- g. In het ISO 9001 kwaliteitshandboek van het bedrijf is voor alle eigen medewerkers de verwijzing naar een individueel opleidingsplan opgenomen.

Artikel 2.1.5: Netwerken

Ten aanzien van netwerken en hiertoe behorende bedrijven gelden aanvullend de volgende eisen:

- a. Een netwerk dient in het Handelsregister als rechtspersoon geregistreerd te staan, dit kan zijn een Besloten Vennootschap (BV), Naamloze Vennootschap (NV), Stichting, Vereniging of Coöperatie.
- b. Uit een officieel document blijkt welke bedrijven tot het netwerk behoren.
Bijvoorbeeld een uittreksel KvK, akte van oprichting, aandeelhoudersregister of notariële verklaring.
- c. PPV certificering van het netwerkkantoor is alleen mogelijk indien en zolang alle bij het netwerk aangesloten bedrijven individueel PPV gecertificeerd zijn.

Artikel 2.1.6: Onderaanneming

Van belang is dat de opdrachtgever de kwaliteit dienstverlening geleverd krijgt die hij met het PPV gecertificeerde bedrijf is overeengekomen. Het is toegestaan dat het PPV gecertificeerde bedrijf (de aannemer) een ander bedrijf (de onderaannemer) de verhuisopdracht geheel of gedeeltelijk laat uitvoeren, mits dit uitdrukkelijk contractueel met de opdrachtgever is overeengekomen. Om de afgesproken kwaliteit dienstverlening te waarborgen gelden de volgende eisen:

- a. Verhuisopdrachten die zijn overeengekomen met een PPV gecertificeerd bedrijf dienen te worden uitgevoerd door een PPV gecertificeerd bedrijf, tenzij in de verhuisovereenkomst uitdrukkelijk anders is overeengekomen.
- b. De verantwoordelijkheid voor de verhuisopdracht blijft volledig bij de aannemer.
- c. De aannemer voert een leveranciersbeoordeling uit ten aanzien van onderaannemers volgens de in het ISO 9001 kwaliteitshandboek van het bedrijf daarvoor vastgelegde interval.
- d. Bij onderaanneming sluiten aannemer en onderaannemer daaromtrent een rechtsgeldige overeenkomst die ten minste voldoet aan de volgende criteria:
 1. duidelijke taakomschrijving van de werkzaamheden;
 2. tijdsplanning (doorlooptijd en opleverdatum);
 3. kwaliteitseisen m.b.t. de uitgevoerde werkzaamheden;
 4. benoemde contactpersonen bij PPV gecertificeerd bedrijf en uitvoerder.

Artikel 2.1.7: Inhuurpersoneel

Een verhuisbedrijf kan voor de uitvoering van de verhuisopdracht ook andere personen dan eigen personeel inzetten. Om de kwaliteit te waarborgen gelden de volgende eisen:

- a. Er wordt voldaan aan de eisen 2.1.4.a. (verhuisteam 70% gediplomeerd en verhuisteam kleiner dan 5: 50%)+ 2.1.4.b. (gediplomeerde Voorman Projectverhuizer bij team van 5 of meer) + 2.1.4.e. (gediplomeerde handyman).
- b. Alle medewerkers die niet behoren tot het eigen personeel van het bedrijf dienen minimaal te beschikken over:
 - een geldig bewijs van financiële en juridische integriteit als bedoeld in artikel 2.3.2.d;
 - het basisdiploma veiligheid VCA.
- c. De leverancier van inhuurpersoneel dient minimaal te beschikken over:
 - een geldige Veiligheid, Gezondheid en Milieu Checklist Aannemers (VCA certificaat) dan wel een geldig OHSAS 18001 certificaat dan wel een Veiligheids Checklist Uitzendorganisaties (VCU certificaat);
 - een geldige WA bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering;
 - een geldig bewijs van financiële en juridische integriteit als bedoeld in artikel 2.3.2.b.

Artikel 2.1.8: Klanttevredenheid Projectverhuizingen (KTO van PPV)

Klantwaardering is een centraal onderdeel van het PPV keurmerk. Klantenfeedback geeft (potentiële) opdrachtgevers inzicht in de mate van tevredenheid over het verhuisbedrijf in de afgelopen periode. Daarmee levert het waardevolle informatie op voor verdere optimalisatie van de diensten van PPV gecertificeerde bedrijven en voor het kwaliteitsbeleid van het keurmerk. Daartoe gelden de volgende eisen:

- a. Ieder bedrijf neemt deel aan het KTO van PPV dat wordt uitgevoerd door een extern bureau dat door PPV hiervoor is aangewezen.
- b. Ieder bedrijf nodigt jaarlijks tenminste 95% van de opdrachtgevers van door het bedrijf uitgevoerde verhuisopdrachten uit om deel te nemen aan het KTO van PPV.
- c. Ieder bedrijf heeft van de opdrachtgevers als bedoeld bij b. jaarlijks een minimale response van 25% (met een minimum van 10 opdrachtgevers).
- d. Het KTO van PPV meet op de volgende aspecten:
 - flexibele dienstverlening conform wensen opdrachtgever;
 - verhuizing volgens afspraak;
 - verhuizers met verstand van zaken;
 - kwaliteit van de uiteindelijke oplevering;
 - kwaliteit van de coördinatie gedurende het project;
 - prijs/kwaliteitsverhouding;
 - klantgerichtheid van de verhuizers;
 - duidelijke offerte conform wensen opdrachtgever;
 - duidelijke informatieverstrekking over de verhuizing (advisering/planning);
 - kwaliteit oplossen eventuele problemen/schade.
- e. De door het externe bureau vastgestelde gemiddelde KTO waardering van individuele certificaathouders en het branchegemiddelde van PPV worden gepubliceerd op de Internetsite van PPV en worden aan het begin van elk kwartaal geactualiseerd op basis van het voortschrijdend gemiddelde.
- f. Indien in twee opeenvolgende kalenderjaren de vastgestelde gemiddelde KTO waardering van het individuele bedrijf op jaarbasis in beide jaren lager is dan cijfer 6 vervalt de erkenning.
- g. De KTO waardering van het netwerkkantoor is het gemiddelde van de KTO waardering van alle bij het netwerk aangesloten bedrijven.

Artikel 2.1.9: Evaluatie van projectverhuizingen met de opdrachtgever.

In het ISO 9001 kwaliteitshandboek van het bedrijf is opgenomen de evaluatie van projectverhuizingen met de opdrachtgever. De interval wordt bepaald door het contracttype: eenmalig contract (minimaal bij afloop) of meerjarencontract (minimaal jaarlijks).

2.2. Zekerheid

Artikel 2.2.1: Verzekering

Ter bescherming van zowel opdrachtgever als het verhuisbedrijf heeft elk bedrijf een geldige bedrijfs wettelijke aansprakelijkheidsverzekering (WA-polis) afgesloten. Het minimale dekkingbedrag per gebeurtenis is tenminste gelijk aan het minimale dekkingbedrag als genoemd in de Algemene Voorwaarden Voor Verhuizingen (AVVV 2006 versie 2010): 2.268.901 euro.

Artikel 2.2.2: ISO 9001 kwaliteitsmanagement

Om te waarborgen dat de opdrachtgever te maken heeft met een verhuisbedrijf dat voldoet aan de beginselen van goede bedrijfsvoering, waarbij primaire

processen zijn geborgd en wordt gewerkt aan continue kwaliteitsverbetering gelden de volgende eisen:

- a. Ieder bedrijf beschikt over een geldig ISO 9001 certificaat.
- b. In het ISO 9001 kwaliteitshandboek van het bedrijf is specifiek ten behoeve van projectverhuizen opgenomen:
 - een scope waarvan het uitvoeren van projectverhuizingen als bedoeld in artikel 1.2.a. deel uit maakt;
 - management van schade als omschreven in artikel 2.3.3;
 - management van vermissing, verlies en diefstal als omschreven in artikel 2.3.4;
 - jaarlijkse functioneringsgesprekken met alle medewerkers afzonderlijk;
 - voor alle eigen medewerkers een individueel opleidingsplan als omschreven in artikel 2.1.4.g;
 - een klanttevredenheidsonderzoek met betrekking tot projectverhuizingen als omschreven in artikel 2.1.8;
 - evaluatie van projectverhuizingen met de opdrachtgever omschreven in artikel 2.1.9;
 - een jaarlijkse beoordeling van alle leveranciers die worden ingezet bij uitbesteding/inhuurpersoneel.
 - een visie- en strategie document over Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen (MVO) in het bedrijf als omschreven in artikel 2.5.1.

Artikel 2.2.3: Offertes

Uit het oogpunt van transparantie is van belang dat de potentiële opdrachtgever een heldere formele aanbieding van werkzaamheden ontvangt. Daarom voldoet een uitgebrachte offerte tenminste aan de volgende eisen:

- a. De uitgebrachte offerte is getypt of geprint;
- b. Naam en adresgegevens dienstverlenend bedrijf en opdrachtgever;
- c. Correspondentieadres van de opdrachtgever;
- d. Adresgegevens herkomst en bestemming t.b.v. verhuizing;
- e. Offertedatum;
- f. Geplande uitvoeringsdatum of periode;
- g. Geldigheidsduur offerte (gebaseerd op geplande uitvoeringsdatum);
- h. Verwijzing naar bestek (zichttaxatie, aangegeven volume, nota van verwijzing, enz.);
- i. Soort verhuizing en beschrijving van de dienst;
- j. Bereikbaarheid en gegevens m.b.t. laden en lossen;
- k. Kostenomschrijving (eventueel verwijzing naar prijstabellen), prijs incl./excl. BTW;
- l. Verwijzing naar de laatste versie van de Algemene Voorwaarden voor Bedrijfsverhuizingen;
- m. Vermelding van verzekeringscondities en waarden;
- n. Procedures m.b.t. de organisatie van de uitvoering: na opdrachtverstrekking worden de Projectleider, het eventueel uitvoerend bedrijf en het draaiboek vastgesteld. Het plan van aanpak en eventuele extra kosten worden weergegeven;
- o. Vermelding van nazorg en kwaliteitscontrole;
- p. Vermelding van informatie over keurmerk PPV en het bijbehorende PPV logo.

Artikel 2.2.4: Opdrachtbevestiging

Na goedkeuring van de offerte door beide partijen dient een getypte of geprinte opdrachtbevestiging opgesteld te worden die aan de volgende criteria dient te voldoen (in willekeurige volgorde):

- a. Opdrachtsomschrijving: op welke punten is de offerte goedgekeurd;
- b. Prijs en geaccordeerde onderdelen (verwijzingen);
- c. Programma van eisen;
- d. Naam en adresgegevens betalende instantie;
- e. Naam en adresgegevens uitvoerend bedrijf (bij groepen);
- f. Verzekeringsvoorwaarden;
- g. Te verzekeren waarde;
- h. Overeengekomen uitvoeringsdata of periode;
- i. Verwijzing naar offerte (kenmerk), nota van verwijzing of het draaiboek;
- j. Rechtsgeldige ondertekening door bevoegd persoon bij de opdrachtgever.

Volstaan mag worden met verwijzing naar de goedgekeurde offerte (met een uniek offertenummer) waarin de hierboven genoemde criteria zijn opgenomen.

Artikel 2.2.5: Verhuisovereenkomst

De door het PPV gecertificeerde verhuisbedrijf gesloten verhuisovereenkomst is getypt of geprint en besteedt aanvullend aandacht aan de volgende aspecten:

- a. Opgenomen is dat het verhuisbedrijf werkt volgens de Algemene Voorwaarden voor Bedrijfsverhuizingen (AVB). Als partijen afwijkende voorwaarden zijn overeengekomen wordt expliciet daarnaar verwezen. Tevens is dan geregeld dat deze afwijkende voorwaarden ook gelden voor de leveranciers die het bedrijf bij uitbesteding inzet. Bij afwijking van de AVB is vastgelegd dat de aansprakelijkheid van het bedrijf per wagenlading is beperking tot € 50.000.
- b. Geregeld is de mate van veiligheid die de opdrachtgever wenst (bijvoorbeeld omgang met privacygevoelige informatie) en de wijze waarop deze veiligheid is geborgd door het verhuisbedrijf.
- c. Geregeld is de mate van herkenbaarheid die de opdrachtgever wenst ten aanzien van verhuismedewerkers die voor de verhuisopdracht worden ingezet (bijvoorbeeld herkenbare bedrijfskleding).
- d. 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).
- e. Verwezen wordt naar de goedgekeurde offerte.
- f. Welke bedrijven worden ingezet bij de feitelijke uitvoering van de verhuisopdracht.

Artikel 2.2.6: Draaiboek

Bij projectverhuizingen waarbij sprake is van meerdere momenten van werkoverdracht (personeelwisselingen) of op verzoek van de klant, is van belang dat tot in detail is beschreven wat er moet gebeuren, welke middelen hiervoor nodig zijn en wie welke taken heeft. Voordat een dergelijk project van start gaat dient een draaiboek opgesteld te worden. Dit dient te voldoen aan de volgende criteria (in willekeurige volgorde):

- a. De in eis 2.2.3. omschreven criteria; en daarnaast:
- b. Geldigheid draaiboek (revisie);
- c. De contactpersonen m.b.t. deze verhuizing. Zowel de betrokkenen bij de verhuizer als de opdrachtgever dienen vermeld te zijn;

- d. Projectorganisatie (o.a. taakverdeling bij verhuizing);
- e. Verdeling werkzaamheden tussen opdrachtgever en verhuizer;
- f. Planning van de verhuizing;
- g. Wijze van controle/registratie van afwijkingen/mutaties;
- h. Voortraject verhuizing (inrichtingsplattegronden, vrije toegang, vergunningen enz.);
- i. Uitvoering verhuizing;
- j. Oplevering verhuizing;
- k. Evaluatie.

Artikel 2.2.7: Referentieverklaringen recente verhuisopdrachten

Ten behoeve van transparantie over de ervaring van het bedrijf met betrekking de uitvoering van projectverhuizingen van minimaal € 9.000 beschikt ieder bedrijf over tenminste 3 referentieverklaringen van opdrachtgevers over de voorafgaande 12 maanden.

2.3 Veiligheid

Artikel 2.3.1: VCA/OHSAS 18001 certificering

Om te waarborgen dat het verhuisbedrijf veilig, gezond en milieubewust werkt ten behoeve van medewerkers, opdrachtgevers en hun interne klant(en) moet ieder bedrijf beschikken over een geldige Veiligheid, Gezondheid en Milieu Checklist Aannemers (VCA certificaat) dan wel een geldig OHSAS 18001 certificaat.

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 PPV gecertificeerde verhuisbedrijf en allen die zij inzet bij de uitvoering van de verhuisopdracht. Daarom gelden de volgende eisen:

- a. Ieder bedrijf bezit een geldige verklaring omtrent gedrag voor rechtspersonen (VOG- RP) dan wel een geldige gedragsverklaring aanbesteden (GVA). Hiermee kan het bedrijf aantonen dat:
 1. het bedrijf niet in surseance van betaling verkeert en evenmin in staat van faillissement;
 2. de ondernemer geen strafblad heeft;
 3. er geen ernstige fouten zijn gemaakt m.b.t. de uitoefening van het beroep;
 4. de ondernemer heeft voldaan aan alle betalingsverplichtingen m.b.t. Sociale Verzekeringen;
 5. de ondernemer heeft voldaan aan alle betalingsverplichtingen m.b.t. belastingen;
 6. de ondernemer geen valse verklaringen heeft verstrekt m.b.t. tot alle bepalingen hierboven gesteld.

Deze criteria zijn gebaseerd op artikel 29 a t/m g uit de EU Richtlijn voor Overheidsopdrachten (92/50/EEG en 97/52/EG). De VOG-RP en de GVA worden afgegeven door het Ministerie van Veiligheid en Justitie.

- b. In geval van uitbesteding en/of inhuurpersoneel bezit ieder bedrijf voor elk van haar leveranciers over een geldige verklaring omtrent gedrag voor rechtspersonen (VOG- RP) dan wel een geldige gedragsverklaring aanbesteden (GVA).

- c. Iedere medewerker in dienst van het bedrijf beschikt over een geldige verklaring omtrent gedrag voor natuurlijke personen (VOG-NP) die is afgegeven gedurende de diensttijd bij het bedrijf en is gebaseerd op de functie van de betreffende medewerker.

Bij een VOG-NP wordt getoetst of de medewerker geen strafbare feiten op zijn naam heeft staan en of het gedrag gevaar oplevert voor de betreffende functie. De VOG-NP wordt afgegeven door het Ministerie van Veiligheid en Justitie.

- d. Iedere medewerker bij het bedrijf die niet behoort tot het eigen personeel beschikt over een geldige verklaring omtrent gedrag voor natuurlijke personen (VOG-NP), die is afgegeven gedurende de diensttijd bij de leverancier en is gebaseerd op de functie waarvoor de betreffende medewerker bij de inlener wordt ingezet.

Artikel 2.3.3: Management van schade + melding van schade

Met als doel de minimalisering van schade aan bezittingen van de opdrachtgever is in het ISO 9001 kwaliteitshandboek van het bedrijf opgenomen de melding, beheersing, preventie en reductie van schade aan derden.

Artikel 2.3.4: Management van vermissing, verlies en diefstal

Met als doel de minimalisering van vermissing, verlies en diefstal van bezittingen van de opdrachtgever is in het ISO 9001 kwaliteitshandboek van het bedrijf opgenomen de beheersing, preventie en reductie van vermissing, verlies en diefstal.

Artikel 2.3.5: Bedrijfscontinuïteitsplan (BCP)

Ter bescherming van de opdrachtgever tegen gehele of gedeeltelijk stagnatie in de uitvoering van de overeengekomen verhuisopdracht als gevolg van een calamiteit, geldt voor het PPV gecertificeerde bedrijf de verplichting om preventief in een BCP vast te leggen welke maatregelen men gaat nemen wanneer zich een calamiteit voordoet. Ieder bedrijf voldoet daartoe aan de volgende eisen:

- a. Ieder bedrijf beschikt over een beschreven BCP dat deel uitmaakt van het ISO 9001 kwaliteitshandboek van het bedrijf;
- b. Het BCP valt geheel onder de regie en verantwoordelijkheid van het bedrijf.
- c. Het BCP voldoet tenminste aan de volgende voorwaarden:
 - het omvat een lijst met bedrijfsprocessen die als kritiek worden beschouwd;
 - het bedrijf heeft met een tenminste één ander verhuisbedrijf een overeenkomst gesloten waarin de nakoming van verhuisopdrachten in geval van calamiteit bij het bedrijf is geregeld.
 - het andere verhuisbedrijf voldoet aan alle eisen uit dit reglement;
 - onder calamiteit wordt ten minste verstaan: brand, faillissement en grootschalige uitval medewerkers door ziekte;
 - de procedure bij calamiteit is beschreven, in het bijzonder nakoming bij faillissement en communicatie met de opdrachtgever bij calamiteit.

In geval van faillissement voert de curator de regie. Hij bepaalt onder meer op welk moment en onder welke condities opgeslagen goederen/archieven worden vrijgegeven aan de opdrachtgever.

2.4 Milieu en gezondheid

Artikel 2.4.1: ISO 14001 certificering

Om te waarborgen dat de opdrachtgever te maken heeft met een verhuisbedrijf dat voldoet aan de milieuwet- en regelgeving, dat milieurisico's beheerst en dat streeft naar een permanente verbetering van haar milieuprestaties gelden de volgende eisen:

- a. Ieder bedrijf beschikt over een geldig ISO 14001certificaat.
- b. In het ISO 14001 kwaliteitshandboek van het bedrijf is specifiek ten behoeve van projectverhuizen opgenomen:
 - een scope waarvan "het uitvoeren van projectverhuizingen" als bedoeld in artikel 1.2.a. "en de BackOffice van het bedrijf" deel uitmaken;
 - milieubewuste rijstijl van chauffeurs.

2.5 Verantwoord ondernemen

Artikel 2.5.1: MVO visie en strategie

In het ISO 9001 kwaliteitshandboek van het bedrijf is een document opgenomen waarin de directie haar visie geeft op Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen (MVO) in het bedrijf en waaruit de strategie op dit gebied blijkt.

Artikel 2.5.2: Code Goed Opdrachtnemerschap

Enkele belangrijke aspecten van professionaliteit, kwaliteit en omgangsvormen in de projectverhuisbranche zijn opgenomen in de PPV code goed opdrachtnemerschap. Ieder bedrijf dient de onderstaande code te onderschrijven en overeenkomstig te handelen.

Ieder PPV gecertificeerd verhuisbedrijf:

- stelt in haar relatie met opdrachtgever vertrouwen centraal;
- levert een bijdrage aan de ondernemingsdoelstellingen en het succes van de opdrachtgever;
- stelt een duurzame en goede relatie met opdrachtgever voorop;
- laat zich leiden door het principe: afspraken maken is afspraken nakomen;
- gaat geen verplichtingen aan die haar deskundigheid te boven gaan of die zij anderszins, bijvoorbeeld gelet op haar bedrijfseconomische positie, niet kan nakomen;
- is transparant in haar (tijdige, juiste en volledige) offerte, (tijdige, inzichtelijke en correcte) factuur en kosten van meerwerk (inzet hulpmiddelen op maat en niet langer dan nodig voor een goede uitvoering);
- ontzorgt de opdrachtgever door deskundig advies en een flexibele en efficiënte dienstverlening (geen 9-5 mentaliteit);
- toont aandacht voor de opdrachtgever, zijn interne klant(en) en hun medewerkers;
- toont respect voor de goederen van de opdrachtgever en voor zijn omgeving;
- toont zich maatschappelijk betrokken (zet onder meer medewerkers in uit kwetsbare groepen in waar dit mogelijk is);
- leeft de CAO beroepsgoederenvervoer na ten aanzien van eigen personeel en ziet toe op naleving van de toepasselijke CAO bij uitbesteding/inhuurpersoneel;
- staat in voor de kwaliteit van haar werk. Als het onverhoopt een keer fout gaat zij samen met de opdrachtgever op zoek naar een bevredigende oplossing. De opdrachtgever kan als ultiem middel een beroep doen op Arbitrage als bedoeld in de AVB.

Artikel 2.5.3: Afdracht belastingen en sociale premies

Om aan te tonen dat de ondernemer heeft voldaan aan alle betalingsverplichtingen m.b.t. sociale Verzekeringen en belastingen bezit ieder bedrijf een geldige verklaring omtrent gedrag voor rechtspersonen (VOG- RP) dan wel een geldige gedragsverklaring aanbesteden (GVA).

Artikel 2.5.4: Gedragsregels

Elk bedrijf dient zich te onthouden van:

- a. alles, wat het imago van keurmerk PPV en de verhuisbranche op enigerlei wijze zou kunnen schaden;
- b. het zich op welke wijze dan ook openlijk in negatieve zin uitspreken over andere PPV gecertificeerde bedrijven;
- c. het openbaar maken of laten openbaar maken van een mededeling die in een of meer opzichten misleidend is, zoals ten aanzien van:
 1. de prijs of de wijze van berekenen daarvan;
 2. de plaats van vestiging van het bedrijf;
 3. de voorwaarden waaronder de projectverhuizing wordt verricht of de betaling plaatsvindt;
 4. de identiteit, bekwaamheid of bevoegdheid van degene, die feitelijk de diensten verricht;
 5. de vergelijking met diensten van andere PPV gecertificeerde bedrijven;
 6. het gebruik van Internet of daarmee gerelateerde communicatie/informatie technieken, waaronder begrepen "hidden files", keywords, gesponsorde advertenties (AdWords) en Social Media.

3. Gebruik aanduiding/logo

Artikel 3.1: Gebruik aanduiding en logo PPV (Professionele Project Verhuizers)

Het bevorderen van de bekendheid en het gebruik van het PPV keurmerk is een verantwoordelijkheid van de schemabeheerder en de PPV gecertificeerde bedrijven die een voortdurende gemeenschappelijke inspanning vergt.

- a. Ieder PPV gecertificeerd bedrijf zet zich in om de herkenbaarheid van keurmerk PPV en hun individuele certificering zoveel mogelijk te vergroten en voldoet daartoe ten minste aan de volgende eisen:
 - in iedere uitgebrachte offerte voor een projectverhuizing is informatie over het PPV keurmerk met bijbehorend PPV logo opgenomen;
 - op de website van het bedrijf is een doorlink naar de Internetsite van PPV aanwezig.
- b. Uitsluitend PPV gecertificeerde bedrijven zijn gerechtigd tot het gebruik van de beschermde aanduiding PPV (Professionele Project Verhuizers) en het bijbehorende PPV logo in al haar uitingen die gerelateerd zijn aan projectverhuizingen.
- c. Uitsluitend het door de Organisatie voor Erkende Verhuizers (of door het door haar aangegeven communicatiebureau) uitgegeven beeldmerk mag worden gebruikt, hetzij in de originele kleurstelling, hetzij in zwart/wit. Het beeldmerk en de kleur zijn door de Organisatie voor Erkende Verhuizers gedeponereerd bij het Benelux Merkenbureau te Den Haag. Voor het gebruik van het PPV logo geldt een richtlijn die onderdeel uitmaakt van dit reglement.