

# 2022 ERKENDE VERHUIZERS REGLEMENT



## Inhoudsopgave

|                                                                              |           |
|------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>Inhoudsopgave.....</b>                                                    | <b>2</b>  |
| <b>1. Algemeen.....</b>                                                      | <b>3</b>  |
| 1.1. Doel.....                                                               | 3         |
| 1.2. Werkingssfeer .....                                                     | 3         |
| <b>2. Kwaliteitseisen .....</b>                                              | <b>3</b>  |
| 2.1. Naleving van wet- en regelgeving.....                                   | 3         |
| 2.2. Zekerheden voor de klant.....                                           | 4         |
| 2.3. Zorgvuldig verhuisproces.....                                           | 5         |
| 2.4. Vakbekwaam personeel.....                                               | 6         |
| 2.5. Vakbekwame onderaannemers .....                                         | 6         |
| 2.6. Klanttevredenheid .....                                                 | 7         |
| 2.7. Veilig werken .....                                                     | 7         |
| 2.8. Duurzaam ondernemen .....                                               | 8         |
| 2.9. Gezond marktgedrag .....                                                | 8         |
| 2.10. Opslag.....                                                            | 8         |
| 2.11. Hulpmiddelen .....                                                     | 9         |
| 2.12. Schadebeheersing.....                                                  | 9         |
| 2.13. Bemiddeling.....                                                       | 9         |
| <b>3. Erkenning.....</b>                                                     | <b>10</b> |
| 3.1. Algemeen .....                                                          | 10        |
| 3.2. Aanvraagprocedure .....                                                 | 10        |
| 3.3. Onderzoek van aanvraag .....                                            | 11        |
| 3.4. Beslissing op aanvraag.....                                             | 11        |
| 3.5. Periodieke beoordeling.....                                             | 12        |
| 3.6. Wijzigingen en de erkenning.....                                        | 12        |
| 3.7. Verval van de erkenning.....                                            | 12        |
| 3.8. Gevolgen van verval erkenning.....                                      | 13        |
| 3.9. Erkenning netwerken van bedrijven, nevenvestigingen en nevennamen ..... | 13        |
| 3.10. Gebruik van woord- en beeldmerk .....                                  | 14        |
| 3.11. Lidmaatschap .....                                                     | 14        |
| <b>4. Slotbepalingen .....</b>                                               | <b>15</b> |
| <b>5. Bijlage scholingsmogelijkheden EV eis 4.h. EV reglement .....</b>      | <b>16</b> |

### Disclaimer

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, noch als basis dienen voor een advies of conformiteitsverklaring zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van schemebeheerder en intellectueel eigenaar Organisatie voor Erkende Verhuizers.



# 1. Algemeen

## 1.1. Doel

**Dit reglement maakt deel uit van de erkenningsregeling van SAVAM, de Organisatie voor Erkende Verhuizers (hierna in dit reglement te noemen: OEV) en heeft tot doel het:**

- bieden van gecontroleerde waarborgen aan klanten/opdrachtgevers;
- versterken van het kwaliteitsimago van de verhuisbranche;
- behartigen van de belangen van de Erkende Verhuizers met betrekking tot verhuizen in de ruimste zin des woord;
- bevorderen en herkenbaar maken van de kwaliteit van Erkende Verhuizers en hun dienstverlening.

## 1.2. Werkingssfeer

Voor de erkenning als bedoeld in dit reglement komen in aanmerking verhuisondernemingen of netwerken van bedrijven, natuurlijke of rechtspersonen, die lid zijn van een werkgeversorganisatie in het beroepsgoederenvervoer of de logistieke dienstverlening.

# 2. Kwaliteitseisen

## 2.1. Naleving van wet- en regelgeving

**Om bonafide ondernemerschap te waarborgen:**

**a.** is de certificaathouder ten minste twee jaar geregistreerd in het handelsregister van de Kamer van Koophandel met verhuisactiviteiten als bedrijfsomschrijving (met SBI-code 4942 verhuisvervoer als eerste SBI-code). De erkenning is niet overdraagbaar en onlosmakelijk verbonden aan deze inschrijving bij de Kamer van Koophandel.

**b.** is de certificaathouder bij voortduring in het bezit van een vergunning voor het vervoer van goederen over de weg op grond van de Wet wegvervoer goederen (NIWO), afgegeven op het KvK nummer waarop de erkenning rust.

**c.** maakt de certificaathouder het belang om te voldoen aan de voor het bedrijf geldende wet- en regelgeving binnen de onderneming kenbaar en draagt zorg voor de naleving.

**d.** beschikt de certificaathouder over een Verklaring betalingsgedrag nakoming fiscale verplichtingen van de Belastingdienst (niet ouder dan 3 maanden; hierna: Verklaring betalingsgedrag). De verklaring moet betrekking hebben op de onderneming waarop de aanvraag of herbeoordeling van toepassing is (herleidbaar via het RSIN of BSN). Deze onderneming moet ten minste twee jaar zijn ingeschreven in het handelsregister van de Kamer van Koophandel. In uitzonderlijke gevallen kan worden volstaan met een verklaring van een accountant waaruit blijkt dat aan de hiervoor genoemde betalingsverplichtingen is voldaan. De ondernemer dient in dat geval te motiveren waarom de verklaring van de Belastingdienst niet kan worden afgegeven. Na een jaar dient hij deze verklaring alsnog te overleggen.

**e.** Voor andere situaties gelden de volgende regels voor de verklaring als bedoeld onder d:

| Situatie                                                                                                             | Eis                                                                                                                                                   |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Certificaathouder richt een nieuw zelfstandig bedrijf op, dat valt onder dezelfde holding als het bestaande bedrijf. | Het nieuwe bedrijf ondergaat een initiële beoordeling, wordt na één jaar herbeoordeeld en overlegt dan alsnog een recente Verklaring betalingsgedrag. |



|                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Wijziging van de rechtsvorm van certificaathouder.                                                                                                                                                             | Overlegging van Verklaring betalingsgedrag van certificaathouder en de nieuwe onderneming. Het nieuwe bedrijf ondergaat een initiële beoordeling, wordt na één jaar herbeoordeeld en overlegt dan alsnog een recente Verklaring betalingsgedrag. |
| Certificaathouder wordt gesplitst in verschillende nieuwe bedrijven met elk een eigen KvK nummer.                                                                                                              | De nieuwe bedrijven hoeven niet aan d te voldoen, mits het gehele bedrijf onder de erkenningsregeling blijft vallen. Beide bedrijven ondergaan een initiële beoordeling en worden na één jaar herbeoordeeld.                                     |
| Certificaathouder gebruikt de naam van een failliete certificaathouder als naam voor een nieuwe zelfstandige onderneming (dus geen nevenvestiging) die, onder dezelfde holding valt als het bestaande bedrijf. | Dan behoeft niet aan het gestelde in lid 1 voldaan te worden. Hierbij moet vaststaan dat er geen sprake is van een doorstart. Het bedrijf dat de naam overneemt dient haar eigen naam aan het gebruik van de handelsnaam te verbinden.           |
| Certificaathouder verkoopt een nevenvestiging aan een bestuurs- of personeelslid. De nevenvestiging wordt een nieuwe zelfstandige onderneming.                                                                 | Het nieuwe bedrijf hoeft niet aan het gestelde in d te voldoen, ondergaat een initiële beoordeling en wordt na één jaar herbeoordeeld.                                                                                                           |

## 2.2. Zekerheden voor de klant

### Tot zekerheid van de klant:

- a. sluit de Erkende Verhuizers schriftelijk of elektronisch de verhuisovereenkomst (niet mondeling), die inhoudelijk voldoet aan artikel 3 tweede lid van de AVVV 2015 (mag een door de klant geaccordeerde offerte zijn).
- b. Meerwerk wordt vastgelegd in de verhuisovereenkomst of in een door de klant afgetekende werkbon.
- c. heeft de certificaathouder zijn contractuele aansprakelijkheid voor de uit te voeren verhuizingen of bewaarneming gedekt en houdt hij deze gedekt door een verzekering met een minimale dekking van € 23.000 per overeenkomst en per inboedel. Het eigen risico voor de certificaathouder mag maximaal € 1.000 bedragen.
- d. heeft de certificaathouder zijn wettelijke aansprakelijkheid gedekt en houdt hij deze gedekt door een aansprakelijkheidsverzekering voor bedrijven met een minimale dekking van € 2.500.000 per gebeurtenis.
- e. verklaart de certificaathouder de laatste versie van de Algemene Voorwaarden voor Verhuizingen (AVVV) op iedere particuliere verhuisovereenkomst van toepassing en verstrekt de integrale tekst van deze voorwaarden uiterlijk bij de totstandkoming van de verhuisovereenkomst (of goedgekeurde offerte). Verstrekking mag in digitale vorm, mits de klant hier uitdrukkelijk mee heeft ingestemd.
- f. vraagt de certificaathouder voor alle consumentenverhuizingen binnen Nederland het Garantiecertificaat Erkende Verhuizers voor de klant aan, dat samen met de standaard verzekeringskaart voor de verhuisverzekering (IPID) aan de klant moet worden afgegeven en deel uitmaakt van de AVVV en de verhuisovereenkomst.
- g. verklaart de certificaathouder de laatste versie van de Algemene Voorwaarden voor Bewaarneming Verhuisgoederen (AVBV) op iedere overeenkomst tot het opslaan van verhuisgoederen of inboedels van toepassing en verstrekt de integrale tekst van deze



voorwaarden uiterlijk bij de totstandkoming van de bewaarnemingsovereenkomst. Verstrekking mag in digitale vorm, mits de klant hier uitdrukkelijk mee heeft ingestemd.

**h.** verklaart de certificaathouder op iedere overeenkomst tot het verhuizen van een bedrijf de laatste versie van de Algemene Voorwaarden voor Bedrijfsverhuizingen (AVB), gedeponneerd bij de Kamer van Koophandel in Den Haag onder de OEV, van toepassing. Verstrekking mag in digitale vorm, mits de klant hier uitdrukkelijk mee heeft ingestemd.

### 2.3. Zorgvuldig verhuisproces

#### Om het verhuisproces te beheersen en te waarborgen:

**a.** is de certificaathouder in het bezit van een beschreven kwaliteits-, milieu- en arbobeleid, waarin beschreven doelstellingen zijn geformuleerd ter verbetering van de kwaliteit en dat:

- is getekend door de directeur; en
- jaarlijks wordt geactualiseerd; en
- voldoen aan wet- en regelgeving beschrijft; en
- nadruk legt op effectieve communicatie met de klant; en
- onder de aandacht van al het personeel wordt gebracht;

**b.** is bij de certificaathouder sprake van een structuur van (minimaal summier genotuleerd) werkoverleg, waarin aandacht wordt besteed aan:

- effectieve communicatie met de klant (inbegrepen vriendelijkheid naar de klant);
- voor de klant herkenbare en eenduidige uitstraling van medewerkers;
- klachten van klanten en effectieve herstelmaatregelen ten aanzien hiervan; en - veilig en gezond werken.

**c.** zijn bij de certificaathouder de taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden van de personen die invloed uitoefenen op de kwaliteit duidelijk omschreven voor de functies kwaliteitsmanager, verkoopleider en operationeel manager, voorman en verhuizer.

*Toelichting: In een klein bedrijf kunnen al deze functies verenigd zijn in de bedrijfsleider/eigenaar of een andere door hem/haar aangewezen persoon.*

**d.** zijn bij de certificaathouder de procedures, memoranda en instructies met betrekking tot het kwaliteitsbeleid opgenomen in het kwaliteitssysteem, of deze laatste dient hiernaar te verwijzen:

- de bereikbaarheid van certificaathouder voor klanten, het waarborgen en het communiceren hiervan;
- het onderdeel over inkoop bevat minimaal de specificaties met betrekking tot verbruiksgoederen, apparatuur en diensten die door het bedrijf worden ingekocht.
- het onderdeel over apparatuur (niet zijnde verbruiksgoederen zoals inpakmateriaal) bevat minimaal: de procedures voor onderhoud van de apparatuur en het systeem voor het verlenen van toestemming om werk uit te voeren aan apparatuur, met name de hijswerktuigen;
- het onderdeel afwijkingen (verhuisschades/klachten) bevat minimaal de procedures die gevolgd moeten worden op het moment van aflevering (inclusief de registratie van beweerde verliezen of schade en een verklaring van "beëindiging van het werk").
- de procedures die gevolgd moeten worden in geval van een ongeval of incident, een probleem met de levering of het onmogelijk blijken of mislukken van de levering;
- de bewaking van de deugdelijke uitvoering van de verhuizing;
- de procedure voor het afhandelen van eventuele klachten over de dienstverlening.

**e.** zijn alle documenten met betrekking tot kwaliteit opgenomen in een kwaliteitssysteem dat valt onder de verantwoordelijkheid van de kwaliteitsmanager, met inbegrip van het opstellen, archiveren, bijwerken en distribueren aan de betrokken personen.



## 2.4. Vakbekwaam personeel

**Om de verhuisopdracht vakbekwaam uit te (blijven) voeren, heeft de certificaathouder de kwaliteit van het bij de opdracht in te zetten personeel (eigen personeel/inhuur/0-uren/ZZP) op de volgende wijze geborgd:**

**a.** de inpak-, ophaal- en afleveringswerkzaamheden worden uitgevoerd door een team van verhuizers van wie tenminste de helft een door de OEV erkend verhuisdiploma bezit.

*Toelichting: Het gaat hier om ophaal- en afleverwerkzaamheden tijdens de verhuizing.*

**b.** de werkzaamheden worden uitgevoerd onder leiding van een voorman die in dienst van het bedrijf is en relevante vakopleidingen volgt of heeft gevolgd (door de OEV erkend diploma voorman of vergelijkbaar).

**c.** alle verhuizers die langer dan twee jaar bij de onderneming in dienst zijn, beschikken minimaal over een door de OEV erkend verhuisdiploma.

**d.** handymanwerkzaamheden voortvloeiend uit een overeenkomst voor handymandiensten worden uitgevoerd door een medewerker die in het bezit is van een door de OEV erkend handymandiploma.

*Toelichting: Alleen als sprake is van een overeenkomst voor handymandiensten, moet de betreffende handyman in het bezit zijn van een door de OEV erkend handymandiploma. Het gaat dus niet om bijvoorbeeld het ophangen van een schilderij tijdens een verhuizing.*

**e.** de certificaathouder houdt aantoonbaar een registratie bij van de opleiding die elke medewerker (eigen personeel/inhuur/0-uren/ZZP) heeft genoten.

**f.** de certificaathouder stelt het bij hem in dienst zijnde personeel in de gelegenheid om een door de OEV erkend verhuisdiploma te behalen.

**g.** Onder een door de OEV erkend verhuisdiploma wordt verstaan een door de Organisatie voor Erkende Verhuizers erkend diploma: Inboederverhuizer, Voorman Inboederverhuizer, Projectverhuizer, Voorman Projectverhuizer of Projectleider Projectverhuizer.

**h.** onder c bedoelde medewerkers (tot de leeftijdsgrens van 60 jaar) behalen minimaal eenmaal per vijf jaar een opleiding of cursus die voorkomt op de lijst van door de OEV aangewezen opleidingen en wordt afgesloten met het diploma/certificaat.

*Toelichting: Het Algemeen bestuur van de OEV stelt een lijst van in aanmerking komende opleidingen en cursussen beschikbaar.*

**i.** Certificaathouder voert geen werkzaamheden uit die haar eigen vakkundigheid overstijgt.

## 2.5. Vakbekwame onderaannemers

**Om vakbekwame uitvoering van de verhuisopdracht door onderaannemers te waarborgen:**

**a.** vormen uitbestede werkzaamheden het onderwerp van een overeenkomst tussen de hoofddienstverlener en de onderaannemer (contract, met als verplichting om te voldoen aan de voorwaarden van dit reglement).

**b.** blijft het de verantwoordelijkheid van de hoofddienstverlener om ervoor te zorgen dat uitbestede werkzaamheden worden uitgevoerd volgens, en door een partij die voldoet aan, dit reglement.



## 2.6. Klanttevredenheid

### Om de tevredenheid van klanten over de uitvoering van de verhuisopdracht te bewaken en de dienstverlening te optimaliseren:

- a. neemt elke certificaathouder deel aan het doorlopende collectieve klanttevredenheidsonderzoek van Erkende Verhuizers (KTO EV Erkende Verhuizers), waarvan de uitnodiging geautomatiseerd wordt verzonden na de verhuizing. Dit meet de relevante aspecten van de verhuisopdracht: communicatie, voorbereiding, uitvoering, flexibiliteit, nazorg, financiële afhandeling en open feedback.
- b. maakt de certificaathouder de KTO Erkende Verhuizers klantbeoordelingen openbaar benaderbaar via zijn website (met de KTO Erkende Verhuizers widget) en draagt hij er zorg voor dat het KTO EV cijfer dat hij toont in zijn uitingen, actueel is.
- c. verzamelt de certificaathouder interne en externe klachten, analyseert hij deze, neemt hij tijdig en aantoonbaar effectieve herstelmaatregelen en maakt hij deze binnen de onderneming kenbaar. Ontvangen klachten worden zo snel als mogelijk afgehandeld.
- d. bedraagt aantal gegronde klachten per kalenderjaar niet meer zijn dan 5 procent van het aantal uitgevoerde inboedelverhuizingen in dat jaar. Onder klacht wordt verstaan: een aantoonbare (schriftelijk of elektronisch bij het verhuisbedrijf ingediende) uiting van onvrede van een klant over een product of dienst van de certificaathouder."
- e. is de gevolgde procedure erop gericht om het opnieuw voorkomen van onregelmatigheden te voorkomen, met name als het gaat om het in gebreke blijven voor wat betreft het leveren van een dienst die voldoet aan de voorwaarden van deze erkenningsregeling.
- f. komt de certificaathouder bindende uitspraken van de Geschillencommissie na binnen veertien dagen na de uitspraak.
- g. heeft de certificaathouder niet meer dan twee, naar het oordeel van de Geschillencommissie, gegronde klachten per kalenderjaar.

## 2.7. Veilig werken

### Om veilig werken en het voldoen aan de Arboregels te waarborgen:

- a. beschikt de certificaathouder over een recente (jonger dan 5 jaar) Risico-Inventarisatie en Evaluatie van de arbeidsomstandigheden.
- b. beschikt de certificaathouder over een lijst van de verstrekte persoonlijke beschermingsmiddelen (PBM's) per werknemer. Het gebruik van de PBM's (zoals brillen, helmen, handschoenen, schoenen, stofjas) wordt gecontroleerd en afgedwongen.
- c. beschikt de certificaathouder over een bedrijfshulpverleningsplan, waarin aandacht wordt besteed aan calamiteiten, brandbestrijding, EHBO en vluchtwegen.
- d. vindt aantoonbaar registratie plaats van ongevallen en incidenten en van de actie(s) die daarna is ondernomen.
- e. is een aantoonbare registratie aanwezig van het verzuim per werknemer.
- f. wordt aantoonbaar aandacht besteed aan veiligheid van derden.



## 2.8. Duurzaam ondernemen

### Om duurzaam ondernemen bij verhuizingen te waarborgen:

- a. wordt de CO<sub>2</sub> die vrijkomt bij inboedelverhuizingen binnen Nederland gecompenseerd via het Garantiecertificaat Erkende Verhuizers.
- b. heeft de certificaathouder correcte omgang met afvalstromen binnen de onderneming geborgd, kenbaar gemaakt en draagt hij zorg voor de naleving (scheiding/registratie).
- c. beschikt de certificaathouder over een geldige en actuele milieuvergunning op grond van de wet Milieubeheer, voor zover deze verplicht gesteld is. Voor zover alleen een meldingsplicht bestaat, moet aan de eisen van het Activiteitenbesluit zijn voldaan.
- d. zijn de voorschriften op basis van de vergunning dan wel Activiteitenbesluit genoegzaam bekend in het bedrijf.
- e. voldoen de wasplaats en brandstofinstallatie aan de milieueisen (vloeistofdichte vloer, olie/water afscheider, slibafvoer e.d.), indien van toepassing.

## 2.9. Gezond marktgedrag

### Om gezond marktgedrag bij verhuizingen te waarborgen:

- a. onderschrijft de certificaathouder de brede code verantwoordelijk marktgedrag en maakt hij de principes van deze code binnen de onderneming kenbaar; en
- b. draagt de certificaathouder zorg voor de naleving van deze code (onder meer als het gaat om naleving van de geldende cao-beroepsgoederenvervoer).
- c. dragen certificaathouder en diens medewerkers in woord en gedrag positief bij aan de reputatie van de verhuisbranche.
- d. onthouden certificaathouder en diens medewerkers zich van alles wat het imago van de verhuisbranche, de reputatie van andere certificaathouders op enigerlei wijze kan schaden. Inbegrepen het zich onthouden van mededelingen die misleidend zijn ten aanzien van tarieven, voorwaarden, bekwaamheid of vergelijking met diensten van andere certificaathouders.

## 2.10. Opslag

### Om zorgvuldige en veilige opslag van verhuisgoederen te waarborgen:

- a. stelt de certificaathouder bij het sluiten van een bewaarnemingsovereenkomst een opslaginventarislijst op, als bijlage bij de overeenkomst, met zo mogelijk aangegeven de waarde van de opgeslagen goederen.
- b. is de opslagruimte voorzien van een beveiligingssysteem tegen brand en inbraak, dat geïnstalleerd is door een erkend installatiebedrijf, periodiek onderhouden en voldoet aan de eisen van de verzekeraar die het opslagrisico dekt.
- c. zijn de nooduitgangen dienen goed aangegeven en vrij bereikbaar te zijn.
- d. is aantoonbaar een vorm van ongediertebestrijding aanwezig.
- e. zijn de goederen opgeslagen in kisten, containers, pallets traceerbaar, geïdentificeerd en geïnventariseerd. Los opgeslagen goederen zijn niet toegestaan.
- f. is opslagruimte verwarmd, wind- en waterdicht en schoon en opgeruimd.
- g. zijn kisten, inboedels op pallets en/of containers veilig en stabiel gestapeld of in stellingen



geplaatst.

### 2.11. Hulpmiddelen

#### **Om de kwaliteit van het materieel, de werktuigen en verpakkingsmaterialen te waarborgen:**

- a.** is het verhuismaterieel waterdicht, droog en uitgerust met een bevestigingsrails en/of bekleding. De deuren van de voertuigen moeten in verband met de veiligheid zijn uitgerust met sloten.
- b.** zijn gebruikte verpakkingsmaterialen geschikt voor het doel waarvoor zij worden ingezet, d.w.z. schoon en van de juiste vorm, grootte en sterkte om de inhoud te beschermen; deze kwaliteiten moeten gedurende de levensduur van het product en de duur van de verhuizing behouden blijven.
- c.** mogen gebruikte werktuigen alleen gebruikt worden door daartoe deugdelijk opgeleid personeel, dat volledig op de hoogte is van de daarmee gepaard gaande risico's en de te nemen voorzorgsmaatregelen.
- d.** zijn al het in dit reglement genoemde materieel en werktuigen volgens de van toepassing zijnde wetgeving ontworpen, gefabriceerd en periodiek gekeurd/getest volgens het voorgeschreven interval.
- e.** verkeren verhuisvoertuigen in een goede staat van onderhoud.

### 2.12. Schadebeheersing

#### **Om schadevrij verhuizen te bevorderen en, als onverhoopt toch schade ontstaat, een snelle schadeafwikkeling te waarborgen:**

- a.** heeft de certificaathouder beleid op het gebied van schadepreventie en schadeafhandeling en maakt hij dit beleid kenbaar binnen de onderneming.
- b.** geldt als eis voor inboedelverhuizingen binnen Nederland (gemeten over een meetperiode van 4 jaar of zoveel korter als de certificaathouder deelneemt) dat het schadepercentage van de certificaathouder maximaal 2,5 procent bedraagt.  
*Toelichting: aan te tonen tijdens de audit aan de hand van de ondertekende OEV standaard verzekeringsverklaring waarop de verzekeraar het schadepercentage heeft vermeld voor inboedelverhuizingen binnen Nederland (gemeten over een meetperiode van 4 jaar of zoveel korter als de certificaathouder deelneemt), bij elders verzekerden vermeldt de verzekeraar over die periode het aantal schades (zowel afgewerkt als openstaand) per jaar voor inboedelverhuizingen binnen Nederland.*
- c.** draagt de certificaathouder zorg voor voldoende kennis binnen de onderneming over schadepreventie, schade-afhandeling en de Algemene voorwaarden (AVVV).
- d.** keert de certificaathouder de door de schadeverzekeraar aan de certificaathouder uitgekeerde schadevergoeding binnen 14 dagen na ontvangst uit aan de klant.

### 2.13. Bemiddeling

#### **Om de belangen van de opdrachtgever bij bemiddeling door een Erkende Verhuizers te waarborgen:**

- a.** wordt onder bemiddeling verstaan: het als Erkende Verhuizer optreden als tussenpersoon met als doel een opdrachtgever en een ander verhuisbedrijf met elkaar in contact en/of tot overeenstemming te brengen (overeenkomst).
- b.** wordt onder opdrachtgever verstaan: de opdrachtgever in de zin van de laatste versie van de Algemene voorwaarden voor Verhuizingen (AVVV) dan wel de laatste versie van de Algemene voorwaarden voor bedrijfsverhuizingen (AVB).



**c.** ongeacht de wijze van bemiddeling dient de verhuisovereenkomst te worden gesloten tussen de opdrachtgever en het uitvoerende verhuisbedrijf, waarbij ook de feitelijke uitvoering van de verhuizing door het in de verhuisovereenkomst genoemde verhuisbedrijf moet gebeuren.

**d.** beschikt het uitvoerend verhuisbedrijf bij voortdurend over een geldige erkenning Erkende Verhuizer. Het bemiddelende verhuisbedrijf ziet hierop toe en toont dat desgevraagd aan.

**e.** moet, als de Erkende Verhuizer voor zijn bemiddeling gebruik maakt van digitale of gedrukte media, duidelijk laten blijken:

1. welke Erkende Verhuizer bemiddelend optreedt;
2. met welke Erkende Verhuizer de verhuisovereenkomst wordt gesloten;
3. welke Erkende Verhuizer de verhuizing feitelijk uitvoert;
4. dat bij een consumentenverhuizing de laatste versie van de Algemene voorwaarden voor verhuizingen (AVVV) op de verhuisovereenkomst van toepassing is verklaard en bij een zakelijke verhuizing de laatste versie van de Algemene voorwaarden voor bedrijfsverhuizingen (AVB).

### 3. Erkenning

#### 3.1. Algemeen

**a.** De OEV kent een Certificatie Besluitvormingsorgaan(hierna te noemen: CBO). Het CBO besluit over verlening, verlenging en intrekking van de erkenning.

**b.** Erkenning en het predicaat Erkende Verhuizer wordt door de OEV verleend aan verhuisbedrijven die naar het oordeel van het CBO bij toetreding (en daarna zolang bij voortdurend) voldoen aan de voorwaarden van dit reglement.

**c.** Erkenning wordt afgegeven voor een periode van maximaal 3 jaar.

**d.** De Erkende Verhuizer is verplicht desgevraagd binnen 14 dagen aan het CBO alle door haar verlangde inlichtingen te verstrekken die nodig zijn om de naleving van de voorwaarden uit dit reglement te controleren.

#### 3.2. Aanvraagprocedure

**Een aanvraag voor het verkrijgen van de erkenning:**

**a.** moet worden gedaan aan de hand van het daarvoor bestemde aanvraagformulier, in te dienen bij het bureau van de OEV.

**b.** kan pas in behandeling worden genomen nadat de factuur voor de aanvraagkosten is voldaan (ongeacht de uitkomst).

**c.** wordt (voor de initiële beoordeling) gepubliceerd in het door de OEV uitgegeven vakblad (dan wel op andere wijze schriftelijk of elektronisch ter kennis worden gebracht aan de Erkende Verhuizers). Erkende Verhuizers hebben gedurende 30 dagen na publicatie recht om bezwaar te maken tegen de aanvraag.

**d.** De publicatieplicht is niet van toepassing op aanvragen door Erkende Verhuizers waarbij wegens het aanpassen van hun rechtsvorm de erkenning reglementair komt te vervallen. Om vast te kunnen stellen dat er sprake is van voortzetting van de bestaande bedrijfsactiviteiten binnen een andere rechtsvorm worden er aanvullende eisen gesteld:

- aan de hand van de inschrijving KvK moet herleidbaar zijn dat het om de oorspronkelijke onderneming gaat;
- beide rechtsvormen moeten een verklaring betalingsgedrag van de Belastingdienst overleggen als bedoeld in artikel 2.1.d. van dit reglement



- de ondernemer dient schriftelijk te verklaren dat er sprake is van voortzetting van de bestaande bedrijfsactiviteiten en dat de erkenning op de oorspronkelijke onderneming komt te vervallen.

- e.** Erkende Verhuizers kunnen binnen 30 dagen na publicatie bezwaar maken tegen de eventuele verlening van een erkenning, als de aanvrager naar hun mening niet voldoet aan de voorwaarden van dit reglement. Hiervoor geldt dat:
- bezwaren schriftelijk of elektronisch moeten worden ingediend bij het CBO onder opgave van redenen, die gegrond moeten zijn op dit reglement en die voor zover mogelijk vergezeld dienen te gaan van bewijsstukken.
  - als een bezwaarschrift ongegrond wordt verklaard, het CBO aan de indiener van het bezwaarschrift schriftelijk of elektronisch en met redenen omkleed kennisgeeft van haar besluit.
  - voor de indiener van het bezwaarschrift in geval van een ongegrondverklaring van zijn bezwaarschrift beroep openstaat bij het Algemeen Bestuur.

### 3.3. Onderzoek van aanvraag

- a.** Voorafgaande aan de beslissing van het CBO op de aanvraag erkenning wordt door of namens het CBO een bedrijfsbezoek afgelegd ter verificatie van de in het aanvraagformulier verstrekte gegevens.
- b.** Ten behoeve van deze verificatie kan inzage van de daarop betrekking hebbende bedrijfsadministratie worden gevorderd.
- c.** Van het bedrijfsbezoek wordt ten behoeve van de leden van het CBO een rapport opgemaakt en toegevoegd aan het aanvraagformulier.

### 3.4. Beslissing op aanvraag

- a.** Het CBO beoordeelt de aanvraag aan de hand van:
- dit reglement;
  - de door de aanvrager verstrekte gegevens;
  - het rapport van het bedrijfsbezoek;
  - de eventueel ingekomen bezwaarschriften;
  - overige op de aanvraag of de aanvrager betrekking hebbende informatie.
- b.** Alvorens een beslissing te nemen kan het CBO nadere voorwaarden stellen of een nader onderzoek laten doen. Het bewijs van het voldoen aan nadere voorwaarden dient aan het CBO te worden toegezonden.
- c.** Het CBO neemt een beslissing op de aanvraag binnen drie maanden na de vergadering waarin de behandeling van de aanvraag voor de eerste maal heeft plaatsgevonden. Deze termijn van drie maanden kan eenmaal met ten hoogste drie maanden (door het CBO) worden verlengd.
- d.** Binnen een maand na het CBO besluit kan daartegen schriftelijk of elektronisch beroep worden aangetekend bij het Algemeen bestuur van de OEV.
- e.** De aanvraag komt te vervallen als de aanvrager niet binnen drie maanden na het indienen van de aanvraag aantoonbaar aan de eisen voldoet.
- f.** Als tijdens de aanvraagprocedure blijkt, dat sprake is van het bewust verzwijgen van de gegevens die voor de beoordeling van belang zijn, dan wel sprake is van het bewust doen van onjuiste of onvolledige opgave daarvan, dan wel anderszins inzage niet wordt verleend, kan het CBO besluiten de aanvraag buiten verdere behandeling te laten. Het bedrijf wordt hiervan schriftelijk of elektronisch op de hoogte gebracht.



**g.** Als tijdens of voorafgaand aan de aanvraagprocedure blijkt dat de aanvrager voorgaande aan de datum van de aanvraag inbreuk heeft gemaakt op de merkrechten of eventuele andere rechten van de OEV kan de aanvrager voor de duur van twee jaar na beëindiging van die inbreuk uitgesloten worden van erkenning. Aan de aanvrager kan in dit geval bovendien als voorwaarde gesteld worden dat hij een vergoeding betaalt ter hoogte van de door de Organisatie misgelopen contributie, onverminderd het recht van de OEV om volledige schadevergoeding te vorderen.

### **3.5. Periodieke beoordeling**

**a.** Minimaal eenmaal per drie jaren vindt ter verificatie van het voldoen aan dit reglement een herbeoordeling plaats, waarvan de kosten voor rekening komen van de Erkende Verhuizer.

**b.** Alle bepalingen in dit reglement zijn van overeenkomstige toepassing op de herbeoordelingen, met uitzondering van de publicatieplicht.

**c.** De Erkende Verhuizer dient er continu voor te zorgen, dat de bedrijfsvoering en de dienstverlening voldoen aan de voorschriften uit dit reglement.

### **3.6. Wijzigingen en de erkenning**

**a.** De Erkende Verhuizer dient bij iedere wijziging van de naam, de ondernemingsstructuur, zeggenschapsverhouding of andersoortige wijziging, bij het daarvan openbaar maken dan wel aan derden bekend maken, gelijktijdig en schriftelijk of elektronisch melding te doen aan het CBO.

**b.** De melding wordt gepubliceerd in het door de OEV uitgegeven vakblad of op andere wijze.

**c.** Aan het CBO dient tijdens het eerstvolgend onderzoek te worden aangetoond, dat ook na de wijziging bij voortduring wordt voldaan aan de in dit reglement opgenomen verplichtingen.

**d.** Erkenning is niet overdraagbaar op een ander bedrijf of een andere ondernemer. Bij overname vervalt de erkenning en zal de nieuwe ondernemer een aanvraag moeten indienen.

### **3.7. Verval van de erkenning**

**a.** De Erkenning wordt afgegeven voor een periode van 3 jaar en vervalt automatisch tenzij voor het verstrijken van de termijn door middel van herbeoordeling door het CBO is vastgesteld dat het betreffende bedrijf aan alle eisen voldoet.

**b.** Bij niet naleven van de eisen uit dit reglement, waaronder begrepen het niet betalen van de verschuldigde contributie en/of het niet reageren binnen vastgestelde termijnen op verzoeken van het CBO die verband houden met dit reglement is het CBO bevoegd tot het intrekken van de erkenning. Zij is eveneens bevoegd eventuele andere sancties op te leggen.

**c.** De erkenning vervalt daarnaast:

- bij weigering de uitspraak van een door het vakafdelingsbestuur benoemde of aangewezen instantie met betrekking tot geschillen na te leven;
- bij intrekking van de NIWO vergunning;
- op eigen verzoek (opzegging door een lid dient schriftelijk of elektronisch aan de Organisatie tegen het einde van het verenigingsjaar met een opzegtermijn van tenminste drie maanden te geschieden);
- bij faillissement;
- bij misbruik van het beeldmerk en/of naam Erkende Verhuizers.



### 3.8. Gevolgen van verval erkenning

- a. Als de erkenning is vervallen door een faillissement als bedoeld in het voorgaande lid, kan noch aan de onderneming respectievelijk de ondernemer, noch aan degene(n) die daaraan feitelijk leiding heeft/hebben gegeven de erkenning direct of indirect opnieuw worden verleend binnen twee jaren nadat het faillissement is uitgesproken, tenzij er naar het oordeel van het CBO redenen zijn op grond waarvan aangenomen dient te worden dat het voldoen aan dit reglement en de continuïteit van de onderneming zodanig gegarandeerd zijn dat hiervan kan worden afgeweken.
- b. Als een bestaande Erkende Verhuizer de handelsnaam van een failliet verhuisbedrijf overneemt, is het gebruik van deze handelsnaam alleen toegestaan wanneer deze naam gebruikt wordt in combinatie met de handelsnaam van de bestaande Erkende Verhuizer.
- c. Het intrekken van de erkenning vanwege van misbruik van het woord-/beeldmerk en/of naam Erkende Verhuizers in welke vorm dan ook, leidt tot uitsluiting van de erkenning voor de duur van minimaal twee jaar.
- d. Bij verval van de erkenning komen alle bevoegdheden met betrekking tot het gebruik van de naam Erkende Verhuizers en het beeldmerk Erkende Verhuizers per direct te vervallen. Alle uitingen dienen door het bedrijf per direct aangepast te worden.
- e. Er kan geen aanspraak worden gemaakt op restitutie van betaalde lidmaatschapsgelden of andere bijdragen.

### 3.9. Erkenning netwerken van bedrijven, nevenvestigingen en nevennamen

#### Voor netwerken van bedrijven, nevenvestigingen en nevennamen geldt dat:

- a. alle bij het netwerk aangesloten verhuisbedrijven bij voortduring in het bezit dienen te zijn van de erkenning Erkende Verhuizers. Het netwerk van bedrijven dient bij aanvraag minimaal twee jaar te bestaan.
- b. Als een nevenvestiging erkend wil worden, er een formele aanvraag tot erkenning moet worden ingediend overeenkomstig de erkenningsprocedure.
- c. Nevenvestigingen die zelfstandig niet voldoen aan de eisen uit dit reglement erkenning kunnen ontlenen aan de erkenning van de hoofdvestiging, tenzij de nevenvestiging functioneert als een zelfstandige operationele eenheid.
- d. Als een Erkende Verhuizer naast de naam, waaronder hij de erkenning verkreeg, ook een andere handelsnaam wil gaan voeren, voorafgaand toestemming van het bureau van de OEV vereist is om zich onder deze andere handelsnaam naar buiten te mogen presenteren als Erkende Verhuizer of deze handelsnaam in enigerlei vorm te mogen verbinden aan het beeldmerk Erkende Verhuizers.
- e. De Erkende Verhuizer ervoor zorgt, dat de in dit reglement genoemde verzekeringen van de hoofdvestiging ook gelden voor de verhuisactiviteiten onder de gevoerde nevennaam en/of nevenvestiging.
- f. Het gebruik van de nevennaam is alleen toegestaan, als:
  - deze voorheen verbonden is geweest aan een Erkende Verhuizer of
  - toestemming is verleend als hiervoor bedoeld en
  - zowel de hoofdnaam als de nevennaam zijn ingeschreven in het handelsregister op het adres van de hoofdvestiging.



**g.** De Erkende Verhuizer staat ervoor in, dat elke activiteit of presentatie als Erkende Verhuizer vanuit de hoofdvestiging, eventuele nevenvestigingen of op welke wijze dan ook, niet in strijd is met de verplichtingen, waaraan de Erkende Verhuizer uit hoofde van dit reglement is gehouden.

**h.** Voor de uitleg van dit artikel, de daarin gebruikte begrippen de volgende betekenis hebben:

- Hoofdvestiging: de vestigingslocatie van de aanvrager waar in het algemeen de leiding van de verhuisonderneming zetelt en die is ingeschreven in het handelsregister, waarbij verhuis- en aanverwante activiteiten en de grootte van de onderneming in de bedrijfsomschrijving zijn opgenomen.
- Nevenvestiging: het ondernemingsonderdeel, niet zijnde de hoofdvestiging, dat als nevenvestiging is ingeschreven in het handelsregister.
- Handelsnaam: een handelsnaam van een hoofdvestiging van een Erkende Verhuizer, opgenomen in het handelsregister, die eerder aan een Erkende Verhuizer verbonden is geweest die door fusie of overname tot hoofdvestiging van de Erkende Verhuizer is gaan behoren.
- Netwerk van vestigingen: een groep van bedrijven met een permanent bestaan en een inschrijving in het handelsregister. Hieronder vallen ook samenwerkingsverbanden.

### **3.10. Gebruik van woord- en beeldmerk**

**a.** De Erkende Verhuizer krijgt van de OEV toestemming om woordmerk en beeldmerk Erkende Verhuizers en Garantiecertificaat Erkende Verhuizers te gebruiken in al zijn bedrijfsmatige uitingen.

**b.** Deze toestemming wordt alleen verleend voor de periode waarin het verhuisbedrijf op grond van de erkenning voldoet aan dit reglement. Na het eindigen van de erkenning dienen de uitingen per omgaande te worden gestaakt en gestaakt gehouden.

**c.** Woord- en beeldmerk Erkende Verhuizers en Garantiecertificaat Erkende Verhuizers zijn op naam van de OEV geregistreerd bij het Benelux Merkenbureau.

**d.** Woord- en beeldmerk dienen van verhuishagens, andere vervoersmiddelen of hulpmiddelen te worden verwijderd, zodra deze door de Erkende Verhuizer niet langer in het kader van het verhuisbedrijf gebruikt worden.

**e.** De OEV behoudt zich het recht voor rechtsmaatregelen te nemen tegen eenieder die dit woord- en beeldmerk misbruikt. Bovendien kan misbruik van een van de beschermde beeldmerken van de OEV leiden tot uitsluiting van erkenning voor de duur van twee jaar.

### **3.11. Lidmaatschap**

**a.** De OEV heeft haar specialisaties ondergebracht in vakafdelingen. Een vakafdeling kan aanvullende eisen stellen in een vakafdelingsreglement. Deze reglementen zijn op te vragen bij het bureau van de OEV. Voor het lidmaatschap van de OEV is het lidmaatschap van minimaal één vakafdeling vereist.

**b.** Ongeacht het moment van erkenning of beëindiging van de erkenning betaalt de Erkende Verhuizer de volledige jaarcontributie. De hoogte van de contributie wordt jaarlijks vastgesteld door de Algemene Vergadering van de OEV. De contributie moet worden voldaan binnen twee maanden na ontvangst van de contributienota of binnen op de nota vermelde betalingstermijn.



## 4. Slotbepalingen

- a. Erkende Verhuizers dienen per invoeringsdatum 1 juli 2021 te voldoen aan de eisen van dit nieuwe reglement. Bedrijven die tussen 1 januari 2021 en 1 juli 2021 een aanvraag indienen, moeten aan de eisen van dit reglement voldoen.
- b. Bij wijziging na invoering van dit reglement dienen Erkende Verhuizers binnen één jaar na wijziging van dit reglement te voldoen aan de gewijzigde bepalingen van dit reglement.
- c. In alle gevallen waarin door dit reglement niet wordt voorzien, beslist het CBO.
- d. Dit reglement kan worden gewijzigd door het Algemeen Bestuur van de OEV.
- e. Dit reglement kan worden aangehaald als Erkenningreglement EV 2021.



## 5. Bijlage scholingsmogelijkheden EV eis 4.h. EV reglement

**4.h.** onder c bedoelde medewerkers (tot de leeftijdsgrens van 60 jaar) behalen minimaal eenmaal per vijf jaar een opleiding of cursus die voorkomt op de lijst van door de OEV aangewezen opleidingen en wordt afgesloten met het diploma/certificaat.

*Toelichting: Het doel van eis 4.h. is om de kwaliteit te borgen en liefst te verbeteren, door de ontwikkeling van verhuismedewerkers te bevorderen. Dit kan binnen hun huidige taakveld, maar kan ook gericht zijn op verdere ontwikkeling. Een voorman helpen opwerken naar een managementfunctie of voorbereiden op een overname etc. zijn manieren om die ontwikkeling te stimuleren. Uiteindelijk is het de vrije keuze van ondernemers en medewerker om een opleiding of cursus te kiezen. Belangrijk is dat de lijst gevarieerd is en werknemers in voldoende mate in staat stelt om te kiezen uit opleidingen (meerdaags) en cursussen (eendaags) die relevant zijn voor de uitoefening van hun vak in de breedte.*

### Overzicht geaccepteerde scholingsmogelijkheden

#### Diploma/certificaat van:

- Opleiding Inboedelverhuizer
- Opleiding Voorman inboedelverhuizer
- Opleiding Projectverhuizer
- Opleiding Voorman projectverhuizer
- Opleiding Projectleider projectverhuizen
- Opleiding Handyman
- Cursus Export packer
- Vervolgopleiding export packer
- Cursus ICT-verhuizer
- Opleiding Meubelbezorger
- Module Communicatie
- Module Fysieke belasting

#### Bewijs van deelname aan opleiding/cursus:

- EHBO
- BHV
- Art handler
- Basisveiligheid VCA
- Vakbekwaamheid vorkheftruck
- Veiligheidscertificaat vorkheftruck
- Lading Zekeren
- Bedrijfsmanagement
- Calculatie
- Rijvaardigheid algemeen
- Manoeuvreren voor chauffeurs
- Sociale veiligheid en omgaan met stress
- Rijopleiding C
- Rijopleiding E achter B
- Rijopleiding E bij C
- Vakbekwaamheid transportondernemers
- Internationaal chauffeur
- Rijoptimalisatie
- Praktisch leidinggeven
- Overige opleidingen en cursussen waarop Code95 van kracht is

