



KWALITEITSHANDBOEK VERHUIS EN MEUBELBEWARING



**Erkend
Verhuizer.be**

KWALITEIT & DE VERHUISSECTOR



Erkend Verhuizer.be

INHOUD

Inleiding	3
Kwaliteit – Een breed begrip	4
KwaliteitsManagementSysteem (wat het wél is en wat het niet is)	5
Verbeteren van de kwaliteit van het bedrijf. Hoe begin je eraan	6
Kwaliteit en registreren van belangrijke informatie	7
Het BKV kwaliteitslabel	8
Klantentevredenheid	9
Door BKV te controleren op basis van ingestuurde of ter beschikking zijnde documenten en informatie	10
Zelfassessment	10

Bijlage 1 – Klantentevredenheidsenquête

Bijlage 2 – Zelfassessment

1 INLEIDING

Voorliggend handboek heeft meerdere bedoelingen

- Zaakvoerders vinden hier een **korte handleiding** voor het verbeteren van de werking van hun bedrijf, richting klantgerichtheid, kwaliteit van de dienstverlening en overlevingskansen voor hun bedrijf.
- De concepten die in dit handboek aangebracht worden, maken we verder concreet en toetsbaar via **drie pijlers**:
 1. Een **vragenlijst** die door de klanten kan ingevuld worden en de klantentevredenheid meet.
 2. Een lijst van minimale **financiële en administratieve verplichtingen** waaraan de verhuisfirma's moeten voldoen. Dit wordt periodiek door BKV gecontroleerd via het opvragen van de betreffende documenten.
 3. Een uitgebreide vragenlijst die door de zaakvoerder gebruikt kan worden als **zelfassessment** om inzicht te verwerven in de eigen firma. In het kader van het kwaliteitslabel dat BKV beheert zal deze vragenlijst ook steekproefsgewijze gebruikt worden door onafhankelijke auditoren.
- Dit handboek wordt ook gebruikt in het kader van **opleidingen voor zaakvoerders** in de sector van Verhuis en Meubelbewaring.

2 KWALITEIT – EEN BREED BEGRIP

Het antwoord op de vraag “wat is kwaliteit” is niet in enkele woorden te vatten en is in de loop der jaren geregeld opnieuw geformuleerd als gevolg van wat we voortschrijdend inzicht noemen.

We leven in een wereld waar de eisen en verwachtingen die klanten en prospecten hebben over producten en dienstverlening snel veranderen. We spreken dan ook minder over de absolute kwaliteit van iets, maar eerder over een kwalitatieve organisatie, die geval per geval in staat is de klant of prospect te leveren wat die verwacht en wat werd overeengekomen tussen de betrokken partijen.

Een relatieve nieuwe invalshoek is die van de veerkracht van een bedrijf. Een bedrijf dat goed georganiseerd is, kan tegen een stootje en kan ook in moeilijke omstandigheden haar klanten een kwalitatieve dienstverlening verschaffen.

Vanuit deze optiek kunnen enkele belangrijke pijlers gedefinieerd worden waarop een kwalitatieve firma steunt binnen de sector Verhuis & Meubelbewaring.

- **Meten is weten:** waar mogelijk vertalen we onze ambities voor een kwalitatieve firma naar cijfers die ons toelaten de zaken objectief op te volgen en bij te sturen.
- **We kennen de risico's** die onze doelstellingen en ambities kunnen bedreigen, we weten hoe we ons hiertegen willen wapenen en we zorgen ervoor dat ook onze medewerkers zich van deze zaken bewust zijn en actief meewerken om onze firma gezond te houden.
- **Klantgerichtheid:** het zijn finaal de klanten die onze facturen betalen en zo de firma gezond houden.
- Verhuis & Meubelbewaring is een dienstverlenende sector: **correct contact en vlotte communicatie** tussen de klant en onze medewerkers kan dikwijls het verschil maken.
- De klant ziet naast onze medewerkers ook onze uitrusting, magazijnen, verpakkingsmaterialen, containers, **Orde, netheid en veilig werken** wordt door vele klanten positief gewaardeerd.
- Orde en netheid zijn ook belangrijk voor de eigen werking: **orde kost geld, wanorde kost een fortuin.**
- Een vlot verloop van de werkzaamheden vraagt goed **opgeleide medewerkers**, zowel technisch als in de wijze waarop ze met klanten en opdrachtgevers omgaan.
- Bij complexe opdrachten kan ook een goed opgeleide medewerker wel eens iets over het hoofd zien: het gebruik van **checklists** bij risicovolle opdrachten kan een doeltreffend hulpmiddel zijn.
- Orde en netheid op administratief vlak kan sterk ondersteund worden door een goede werking van onze hulpmiddelen rond **informatica en telecommunicatie.**
- Specifiek rond informatica: hoe vlot kunnen wij belangrijke gegevens terugvinden in onze systemen; in hoeverre zijn bijgehouden gegevens volledig, correct, up-to-date.
- Voldoen aan de relevante **wettelijke voorschriften** draagt bij tot de lange-termijngezondheid van de firma.
- **Stilstaan is meestal achteruitgaan:** een goede kwaliteitswerking houdt in dat we blijven lessen trekken uit klachten, incidenten, accidenten, terugkerende problemen, resultaten van inspectieronden en formele audits.

3 KWALITEITSMANAGEMENTSYSTEEM (KMS)

(wat het wél en wat het niet is)

Het formeel organiseren van de kwaliteitswerking in een bedrijf werd vroeger nogal snel vereenzelvigd met het hebben van een handboek en procedures, en met het houden van vergaderingen waar niemand op zit te wachten.

Ook hierop hebben we gelukkig geleidelijk aan een **andere kijk** ontwikkeld. In de recentste versie (2015) van de bekende norm ISO 9001 wordt niet meer expliciet gevraagd naar het onderhouden van een handboek of procedures.

De nieuwe invalshoek is die van **risicobeheer**. Als je bepaalde risico's in je bedrijf kan bestrijden door het uitschrijven en respecteren van procedures, dan is dat prima. Maar er zijn nog andere mogelijkheden om met risico's om te gaan. Het is aan de leiding van het bedrijf om uit te maken hoe men met bepaalde risico's wil omgaan, en hoeverre procedures hierin kunnen helpen.

In voorliggend handboek vind je **checklists en vragenlijsten**. Deze zijn opgesteld vanuit het beeld dat de schrijvers van dit handboek zich gevormd hebben van de risico's eigen aan het vak van verhuizen en meubelbewaring.



4 VERBETEREN VAN DE KWALITEIT VAN JE BEDRIJF: HOE BEGIN JE ERAAN

Als het bedrijf gecertificeerd is volgens één of meer normen (zoals ISO 9001:2015 of VCA), is er al een goed beeld van wat er van het bedrijf verwacht wordt. Start dan meteen de grote zelf-evaluatie checklist die verder in dit handboek zit (hoofdstuk 9). Via deze lijst kan nagegaan worden waar nog eventuele zwakke punten zijn in het bedrijf waaraan moet gewerkt worden.

Een bedrijf dat nog aan de **fundamenten van de organisatie** moet werken, kan nagaan waar er nog verbeterd moet worden, bij voorbeeld in de volgende gebieden:

- > Offertes aan prospecten; facturen aan klanten.
- > Het maken van duidelijke afspraken intern in het bedrijf, met de klant, met de opdrachtgever.
- > Plannen en opnieuw plannen van de werken.
- > Orde en netheid in de vrachtwagens en in de meubelopslag.
- > Gedrag van de medewerkers op de werven.
- > De staat en paraatheid van het rollend materieel.
- > Betrouwbaarheid en beschikbaarheid van de informatica, bureautica en telecommunicatie.
- > De duidelijkheid van de website.

Typische instrumenten om mee aan de slag te gaan kunnen zijn

- > Checklijsten voor taken waarbij al snel eens iets over het hoofd kan gezien worden, zoals bijvoorbeeld
 - Welke informatie is er nodig van een prospect om te kunnen komen tot een kwalitatieve offerte?
 - Wat te doen in geval van specifieke problemen die zich kunnen voordoen tijdens de verhuisactiviteiten?
 - Waarop letten bij een periodieke rondgang (inspectieronde) in de meubelopslag?
 - Waarop letten bij een controle van het rollend materieel?
 - Waarop letten bij het controleren van de voorraad aan materialen voor bescherming en verpakking?
 - Welke informatie is er nodig om een klacht snel en professioneel te kunnen afhandelen?
- > Opleiding van de medewerkers, met nadruk op het snel inwerken van nieuwe of occasionele medewerkers.
- > Informatisering om de papierstroom onder controle te houden.
- > Inspectierondes en controles waar nuttig (best met gebruik van checklists).
- > Af en toe de tijd nemen om met de medewerkers rond de tafel te zitten, om plannen en problemen te bespreken en om gemaakte afspraken en beloftes op te volgen.



5 KWALITEIT EN REGISTREREN VAN BELANGRIJKE INFORMATIE

In het huidige kwaliteitsdenken is het systematisch registreren (bijhouden) en gemakkelijk kunnen terugvinden van kritische informatie belangrijker dan het hebben van procedures of een handboek.

Voorbeelden van **belangrijke registraties in de sector** zijn (in willekeurige volgorde)

- > **Dossier per klant**, opdrachtgever of project (eventueel inclusief beeldmateriaal / foto's).
- > **Technische dossiers** voor het rollend materieel.
- > **Planning** voor onderhoud en keuringen van rollend materieel.
- > **Overzicht van beschikbaarheid van het rollend materieel** (voor de volgende dagen / weken).
- > **Overzicht van persoonlijke beschermingsmiddelen** (PBM) bij de medewerkers en op voorraad.
- > **Verbruik** van persoonlijke beschermingsmiddelen.
- > **Gevolgde opleidingen** 'verhuis en meubelopslag' per medewerker.
- > **Verslagen** van vergaderingen.
- > **Contracten** met onderaannemers.
- > **Inventarissen** van te verhuizen goederen / van in bewaring genomen goederen.
- > **Beschikbare voorraad** aan materialen om te verpakken en te beschermen.
- > **Wat ligt waar** in het opslagmagazijn / **beschikbare vrije opslagcapaciteit**.
- > **Resultaten van inspecties** (op werf, in magazijn, in opslagruimte).
- > **Correspondentie** per klant.
- > **Ingevulde checklists**.
- > **Resultaten van metingen** in de opslagruimte (temperatuur, relatieve vochtigheid, ...).
- > **Een dossier per klacht** (zowel van klanten als aan onderaannemers).
- > **Schadedossiers**.
- > **Dossier arbeidsongevallen**.
- > **Register (logboek) van problemen** die zich hebben voorgedaan bij opslag en bewaring.
- > **Kalender / planning** voor de komende dagen, weken, maanden.
- > **Verslagen van eventuele incidenten / accidenten** die zich hebben voorgedaan tijdens de verhuiswerkzaamheden.
- > **Uitgaande en inkomende facturen**.



6 HET BKV KWALITEITSLABEL



Erkend
Verhuizer.be

BKV beheert een kwaliteitslabel voor de bedrijven in de sector. Door het behalen van een label kan de organisatie aantonen dat het volgens de goede principes van de kwaliteitszorg werkt en klantgerichtheid hoog in het vaandel draagt. De organisatie wordt een “erkend verhuizer”.

Deelnemende bedrijven krijgen een score op basis van drie pijlers:

1. Een directe bevraging bij de klanten, op basis van een korte on-line vragenlijst.

Telkens een opdracht is afgelopen stuurt de verhuysfirma deze enquête naar de klant. De resultaten worden door BKV verwerkt.

Om te kunnen meetellen in de verwerking en de toekenning van het kwaliteitslabel, verwachten we een **responsegraad van 30 %** (wat betekent dat minimaal drie klanten op tien waar een factuur naartoe is gestuurd moeten antwoorden). De verhuysfirma heeft er dus alle belang bij dit bij de klanten te promoten. Indien deze responsegraad niet bereikt wordt, telt deze pijler niet mee in de berekening voor de toekenning van het kwaliteitslabel en worden de twee andere pijlers herberekend.

De verhuysfirma behaalt een score die maximaal 30 kan zijn. Deze score voor wat betreft de klantentevredenheid draagt bij tot 20% van de totale score.

Meer uitleg volgt onder hoofdstuk 7.

2. Een beoordeling door BKV op basis van de aantoonbare aanwezigheid van wettelijk verplichte documenten en van de opleidingsstatus van de medewerkers van het betrokken verhuysbedrijf.

De verhuysfirma behaalt een score die maximaal 20 kan zijn. Deze score voor wat betreft het nakomen van de **administratieve verplichtingen** draagt bij tot 20% van de totale score.

Meer uitleg volgt onder hoofdstuk 8.

3. Een zelf-evaluatie door de zaakvoerder van de verhuysfirma. Op basis van steekproeven en audits kan nagegaan worden in hoeverre deze zelf-evaluatie objectief verloopt.

De **zelf-evaluatie** brengt een aantal concrete inzichten in de werking van de verhuysfirma en toont duidelijk waar mogelijke verbeterpunten te vinden zijn. Deze score voor wat betreft het zelfassessment draagt bij tot 60% van de totale score.

Meer uitleg volgt onder hoofdstuk 9.

Om het label te bekomen dien je

- > Op elk van de drie pijlers steeds minstens een score van 60 % te behalen.
- > Een totaal score (voor de drie pijlers samen) van minimum 60 % te behalen.

7 KLANTENTEVREDENHEID

De klant geeft een score op 4 voor de eerste zeven vragen waarbij

- > 1 staat voor **SLECHT**
- > 2 staat voor **MINDER GOED**
- > 3 staat voor **GOED**
- > 4 staat voor **UITSTEKEND**

De achtste vraag is een ja/nee vraag ("ja" geeft recht op 2 punten; "nee" geeft geen punten). Zo kan u een maximale score behalen van 30 punten.

De gestelde vragen zijn:

1. De kwaliteit van het plaatsbezoek voorafgaand aan de verhuis (indien door de klant gevraagd).
2. Deskundigheid van het ontvangen advies bij de voorbereiding en tijdens het verloop van de verhuis.
3. Duidelijkheid van de offerte en de BKV-verhuisvoorwaarden.
4. Voorzichtigheid van de verhuisploeg in de omgang met de te verhuizen stukken.
5. Afhandeling van eventuele schade of klachten.
6. Respectering van de planning van de verhuis.
7. Correctheid van de contacten met de verhuysfirma (administratie en verhuizers).
8. Ik zou deze verhuizer bij anderen aanbevelen.



8 DOOR BKV TE CONTROLEREN

op basis van ingestuurde of ter beschikking zijnde documenten en informatie

- > 1. Het opleidingsdossier toont aan dat 80% van het personeel over de **vereiste kwalificaties** en over een **verhuiskaart** beschikt.
- > 2. De verhuysfirma heeft aangetoond dat zij **voldoende verzekerd** is tegen de risico's van de sector (verzekering BA; garanties).
- > 3. De verhuysfirma kan de nodige documenten voorleggen waaruit blijkt dat zij in orde is met de **boekhoudkundige, fiscale en sociale wetgeving** (op tijd indienen van de aangiftes).
- > 4. De verhuysfirma kan de nodige documenten voorleggen waaruit blijkt dat zij over een **transportvergunning** beschikt (vanaf 500 kg laadvermogen).
- > 5. De verhuysfirma kan een jaarlijks **actieplan veiligheid en gezondheid** voorleggen.

9 ZELFASSESSMENT

Via de **checklist** zelf-evaluatie kan de zaakvoerder zelf vaststellen in welk van de vier maturiteitsniveaus (performantieniveau of niveau van professionaliteit) zijn bedrijf zich bevindt. Het on-line zelfassessment wordt elke twee jaar ingevuld; of na grote wijzigingen bij de verhuysfirma.

Bij elk niveau horen uitspraken, de zaakvoerder geeft aan welke uitspraken het best passen bij de werking van zijn bedrijf. De bedoeling is correct en eerlijk te scoren. Doelstelling is verbeterpunten te vinden om een gewenst maturiteitsniveau te bereiken enerzijds en om na te gaan welke acties dienen te worden ondernomen om een hoger ambitieniveau te bereiken anderzijds.

Om een hoger maturiteitsniveau te bereiken moet ook steeds voldaan worden aan de eisen van het vorige niveau.

Er zijn **tien thema's** waar per thema vijf punten te verdienen zijn. Maximaal zijn er 60 punten te behalen.

De thema's zijn:

- > 1 Relaties met klanten
- > 2 Verhuizen.
- > 3 Opslag en bewaring van meubelen en persoonlijke voorwerpen.
- > 4 Arbeids- en beschermingsmiddelen (rollend materieel/ heftoestellen en persoonlijke uitrusting voor de medewerkers/verhuizers).
- > 5 Relaties met onderaannemers, dienstverleners en leveranciers.
- > 6 Professionele materialen voor verpakking en bescherming van de goederen en bescherming van de infrastructuur van de klant.
- > 7 Leren en ontwikkelen – Competenties - Kennis.
- > 8 Interne organisatie.
- > 9 Continu verbeteren.
- > 10 Psychosociaal welzijn op het werk.

Er zijn vijf maturiteitsniveaus:

> NIVEAU 0: ER WORDEN GEEN MAATREGELEN GENOMEN

> NIVEAU 1: ER ZIJN AD HOC MAATREGELEN

- Maatregelen zijn anekdotisch.
- Er is geen systematiek.
- Acties zijn reactief.

> NIVEAU 2: MAATREGELEN ONDER CONTROLE

- De vereisten zijn gekend door het bedrijf.
- De nodige maatregelen zijn aanwezig.
- Er is nog geen volledige beheersing van de processen.

> NIVEAU 3: VOLLEDIGE BEHEERSING

- De organisatie is gecertificeerd conform ISO 9001:2015 en/of VCA of beschikt over andere certificaten.
- De vereisten zijn gekend door het bedrijf.
- De nodige maatregelen zijn aanwezig.
- Er is een volledige beheersing van de processen.
- Aanwezigheid van een cultuur van continu verbeteren.
- Er wordt rekening gehouden met specifieke eisen van de klant of andere belanghebbenden.

> NIVEAU 4: GOOD PRACTICES

De organisatie is "best of class" op vlak van technische maatregelen, organisatorische maatregelen en gedrag. Dit wordt gestaafd en gedocumenteerd met concrete voorbeelden.



Belgische Kamer
der Verhuizers

Stroobantsstraat 48 A - 1140 Evere
TEL. 00 32 2 240 45 70 - FAX 00 32 2 240 45 79
info@bkv-cbd.be - www.bkv-cbd.be



**Erkend
Verhuizer.be**

ZELFEVALUATIE ZAAKVOERDER VERHUISBEDRIJF

DE DERDE PIJLER VAN HET BKV KWALITEITSLABEL



1. RELATIES MET KLANTEN					
	NIVEAU 0	NIVEAU 1	NIVEAU 2	NIVEAU 3	NIVEAU 4
Thema	Geen maatregelen	Ad hoc maatregelen	Maatregelen onder controle	Volledige beheersing	Good practices
1.1. Communicatie met de klant voorafgaand aan offerte en contract	Geen communicatie	<p>Via een persoonlijk contact (mail, telefoon, bezoek) wordt de verhuis- of bewarings-opdracht ingeschat en begroot</p> <p>Via een persoonlijk contact (mail, telefoon, bezoek) worden vragen van klanten beantwoord</p>	Via uitwisseling van informatie (mail, foto's, enz) wordt samen met de prospect een inschatting van de opdracht gemaakt	<p>Er zijn interne criteria die bepalen wanneer een voorafgaand bezoek verplicht is vooraleer over te gaan tot het opstellen van een offerte</p> <p>Wij gebruiken een checklist die aangeeft welke informatie wij nodig hebben van een prospect om te kunnen komen tot een kwalitatieve offerte</p> <p>Er zijn duidelijke criteria die aangeven wanneer wij niet ingaan op een aanvraag van een prospect (bid/no-bid criteria)</p> <p>In geval van twijfel of grotere risico's wordt de opdracht ter plekke bij de prospect ingeschat</p> <p>De klanten worden systematisch geïnformeerd over de verzekerings-modaliteiten, omgang met risicovolle goederen en verboden goederen</p>	<p>De organisatie is "best of class" op het vlak van technische maatregelen, organisatorische maatregelen en gedrag</p> <p>Dit wordt gestaafd en gedocumenteerd met concrete voorbeelden</p>
1.2. Offerte en contract	Geen offerte en geen contract	Potentiële klanten krijgen een persoonlijk contact (mail, telefoon, bezoek), de nodige informatie, prijs en eventueel de bevestiging van de datum van de verhuis	<p>Offertes worden opgemaakt volgens een vast stramien (sjabloon, template, enz)</p> <p>Bij grote verhuisprojecten (meerdere dagen, meerdere locaties, enz) krijgt de klant vooraf een duidelijke planning</p>	<p>De offerte voldoet inhoudelijk aan de richtlijnen van BKV</p> <p>Offertes worden door een 2de persoon gecontroleerd vooraleer ze verstuurd worden</p> <p>Wij vragen een formele bestelling van onze klanten</p> <p>Voor eventuele meerkosten tijdens de verhuis vragen wij een formeel akkoord van de opdrachtgever</p>	<p>De organisatie is "best of class" op het vlak van technische maatregelen, organisatorische maatregelen en gedrag.</p> <p>Dit wordt gestaafd en gedocumenteerd met concrete voorbeelden</p>
1.3. Communicatie met de klant tijdens de verhuis	Geen communicatie	Bij het begin van de verhuis stelt de supervisor zichzelf en zijn team voor aan de klant	De klant krijgt uitleg over de manier van contacteren tijdens het verloop van de verhuis	Er is vooraf met de klant afgesproken met wie hij contact kan opnemen tijdens het verloop van de verhuis	<p>De organisatie is "best of class" op het vlak van technische maatregelen, organisatorische maatregelen en gedrag</p> <p>Dit wordt gestaafd en gedocumenteerd met concrete voorbeelden</p>

1. RELATIES MET KLANTEN

	NIVEAU 0	NIVEAU 1	NIVEAU 2	NIVEAU 3	NIVEAU 4
Thema	Geen maatregelen	Ad hoc maatregelen	Maatregelen onder controle	Volledige beheersing	Good practices
1.4. Facturatie	Geen formele factuur	De kant betaalt contant bij het einde van de opdracht	De klant krijgt een factuur toegestuurd	<p>De factuur is gemakkelijk vergelijkbaar met de offerte en het bedrag is gelijk</p> <p>Afwijkingen tussen offerte en factuur zijn gedocumenteerd in de factuur</p>	<p>De organisatie is "best of class" op het vlak van technische maatregelen, organisatorische maatregelen en gedrag</p> <p>Dit wordt gestaafd en gedocumenteerd met concrete voorbeelden</p>
1.5. Confidentialiteit	Geen richtlijnen	De verhuizers mogen geen foto's nemen op locatie bij de klant	<p>Onze computers zijn beveiligd met sterke paswoorden</p> <p>Wij geven bijzondere aandacht aan de beveiliging van klant-specifiek (beeld)materiaal (foto's en video's genomen van inboedels)</p>	<p>Wij voldoen aan de GDPR-wetgeving</p> <p>Wij hebben duidelijke richtlijnen voor onze medewerkers wat betreft confidentieel omgaan met klant-gerelateerde gegevens en beeldmateriaal. Dit wordt aan de klant uitgelegd</p>	<p>De organisatie is "best of class" op het vlak van technische maatregelen, organisatorische maatregelen en gedrag</p> <p>Dit wordt gestaafd en gedocumenteerd met concrete voorbeelden</p>

2. VERHUIZEN

	NIVEAU 0	NIVEAU 1	NIVEAU 2	NIVEAU 3	NIVEAU 4
Thema	Geen maatregelen	Ad hoc maatregelen	Maatregelen onder controle	Volledige beheersing	Good practices
2.1. Planning	Er is geen planning	De planning geeft aan welke verhuis op welke dag en plaats moet uitgevoerd worden	De planner (dispatcher, coördinator) is steeds bereikbaar in geval van planningsproblemen	<p>De klant/opdrachtgever krijgt een duidelijke planning, op een datum die met de klant is afgesproken</p> <p>In de meeste gevallen kunnen wij de verhuisplanning aanhouden zoals aan de klant beloofd (verkocht) was</p>	<p>De organisatie is “best of class” op het vlak van technische maatregelen, organisatorische maatregelen en gedrag</p> <p>Dit wordt gestaafd en gedocumenteerd met concrete voorbeelden</p>
2.2. Attitude (discretie, voorzichtigheid, imago)	Geen richtlijnen	<p>Medewerkers weten waaraan zich te houden en volgen de richtlijnen van de meestergast</p> <p>Onze medewerkers worden er op aangesproken als zij in het bijzijn van klanten negatieve opmerkingen maken over onze firma</p>	<p>Onze medewerkers hebben een opleiding gehad in verband met klantgerichtheid</p> <p>Naar klanten toe spreken onze medewerkers steeds in positieve termen over onze firma ('geen 'vuile was uithangen')</p> <p>Er zijn interne richtlijnen over waar en wanneer we ons logo gebruiken</p>	<p>Onze medewerkers gedragen zich tijdens een verhuisopdracht zoals het hen aangeleerd werd</p> <p>De goederen worden verpakt en beschermd zoals overeengekomen is met de opdrachtgever</p> <p>Onze medewerkers weten hoe ze gepast kunnen omgaan met moeilijke of onredelijke klanten</p> <p>Eventuele onverwacht opduikende risico's op schade worden zo snel als mogelijk met de klant besproken</p>	<p>De organisatie is “best of class” op het vlak van technische maatregelen, organisatorische maatregelen en gedrag</p> <p>Dit wordt gestaafd en gedocumenteerd met concrete voorbeelden</p>

2. VERHUIZEN					
	NIVEAU 0	NIVEAU 1	NIVEAU 2	NIVEAU 3	NIVEAU 4
Thema	Geen maatregelen	Ad hoc maatregelen	Maatregelen onder controle	Volledige beheersing	Good practices
2.3. Identificatie	Geen identificatie	De klant kan dozen en kratten markeren en labelen naar eigen inzichten en behoeften	Er wordt met de klant overlegd over het labelen en markeren van verpakkingen (en wie wat doet)	<p>In de offertefase worden met de klant afspraken gemaakt over labelen en markeren van verpakkingen. De klant krijgt tips en adviezen.</p> <p>De mogelijkheden rond het bijhouden van een detail inventaris per doos of krat worden vooraf met de prospect besproken</p>	<p>De organisatie is "best of class" op het vlak van technische maatregelen, organisatorische maatregelen en gedrag</p> <p>Dit wordt gestaafd en gedocumenteerd met concrete voorbeelden</p>
2.4. Transport	Geen afspraken	Wij zorgen ervoor dat er voldoende transportcapaciteit aanwezig is om de verhuis af te handelen	Het transport is aangepast aan de aard van de verhuisopdracht	<p>Het transport gebeurt met het type voertuigen dat met de klant werd overeengekomen</p> <p>De voertuigen zijn in orde met de geldende wetgeving, keuringen en richtlijnen</p> <p>De voertuigen worden in nette staat aangeboden bij de opdrachtgever</p> <p>De klant krijgt de kans de aangeboden voertuigen te inspecteren bij het begin van de verhuisopdracht</p>	<p>De organisatie is "best of class" op het vlak van technische maatregelen, organisatorische maatregelen en gedrag</p> <p>Dit wordt gestaafd en gedocumenteerd met concrete voorbeelden</p>
2.5. Verwijderen van afval	Alles wordt achtergelaten bij de klant	Op het einde van de opdracht vragen we aan de klant welk afval die zelf niet kwijt kan	Op het einde van een verhuisopdracht laten wij de werf achter zoals we die aangetroffen hebben	Afval wordt verwijderd zoals contractueel met de opdrachtgever werd overeengekomen. Eventuele problemen worden besproken	<p>De organisatie is "best of class" op het vlak van technische maatregelen, organisatorische maatregelen en gedrag</p> <p>Dit wordt gestaafd en gedocumenteerd met concrete voorbeelden</p>

2. VERHUIZEN

	NIVEAU 0	NIVEAU 1	NIVEAU 2	NIVEAU 3	NIVEAU 4
Thema	Geen maatregelen	Ad hoc maatregelen	Maatregelen onder controle	Volledige beheersing	Good practices
2.6. Correct beëindigen van de opdracht (alles op zijn plaats, debriefing, ...)	Geen richtlijnen	Bij het einde van de opdracht vertrekken onze mensen snel om de files voor te zijn	De supervisor neemt contact met de klant bij het einde van de verhuisopdracht	Bij het einde van de opdracht is er een evaluatie met de klant en worden afspraken gemaakt over wat wel of niet bijkomend zal gefactureerd worden	De organisatie is "best of class" op het vlak van technische maatregelen, organisatorische maatregelen en gedrag Dit wordt gestaafd en gedocumenteerd met concrete voorbeelden
2.7. Problemen tijdens de verhuis	Geen richtlijnen	Problemen worden ter plaatse opgelost zonder enige terugkoppeling	Er zijn duidelijke afspraken over wanneer wel of niet vanop een werf contact opgenomen wordt met het kantoor of met de zaakvoerder	Er zijn duidelijke afspraken over het oplossen van problemen op een werf Er zijn checklists beschikbaar over wat te doen in geval van specifieke problemen die zich kunnen voordoen tijdens de verhuisactiviteiten	De organisatie is "best of class" op het vlak van technische maatregelen, organisatorische maatregelen en gedrag Dit wordt gestaafd en gedocumenteerd met concrete voorbeelden

3. OPSLAG EN BEWARING VAN MEUBELN EN PERSOONLIJKE VOORWERPEN

	NIVEAU 0	NIVEAU 1	NIVEAU 2	NIVEAU 3	NIVEAU 4
Thema	Geen maatregelen	Ad hoc maatregelen	Maatregelen onder controle	Volledige beheersing	Good practices
3.1. Opslaan en beschermen	Geen afspraken	<p>We beslissen op het moment hoe we de goederen best kunnen opslaan</p> <p>Waar nodig worden meubelen afgedekt</p> <p>Wanneer we in de opslagplaats aan het werk zijn, kijken we ook even of er geen problemen zijn met de opgeslagen goederen</p>	<p>Voorafgaand aan een opdracht van meubelbewaring bepalen we waar in de opslagruimte we de meubelen zullen onderbrengen</p> <p>Wij houden rekening met voorwaarden met betrekking tot vochtigheid, temperatuur, pest control, maximale stapelhoogte</p> <p>Op vaste momenten in de dag of week worden de bewaarplaatsen geïnspecteerd</p>	<p>We hebben steeds een duidelijk zicht op de nog vrije opslagcapaciteit en welke opslagruimte eventueel binnenkort vrijkomt. Wij hebben overeenkomsten met derde partijen om snel aan extra capaciteit te geraken indien nodig.</p> <p>De beschermingsmaatregelen die wij nemen zijn duidelijk aan de klant uitgelegd</p> <p>Wanneer mogelijk en op vraag van de klant gaan wij verder in bescherming dan wat wij standaard aanbieden</p> <p>Inspectie-rondes in de bewaarplaats worden uitgevoerd volgens een kalender en er is een rapport in de vorm van ingevulde checklists</p>	<p>De organisatie is "best of class" op het vlak van technische maatregelen, organisatorische maatregelen en gedrag</p> <p>Dit wordt gestaafd en gedocumenteerd met concrete voorbeelden</p>
3.2. Identificatie en naspeurbaarheid	Geen afspraken	Dozen en kratten in het magazijn krijgen een label opgeplakt	Er is een inventaris van wat wij in opslag hebben staan	<p>Wij kunnen de goederen van een specifieke klant snel terugvinden</p> <p>Wij hebben een historiek van eventuele verplaatsingen van goederen in het magazijn</p> <p>Wij overleggen met de klant wanneer wij zijn goederen in het magazijn willen verplaatsen</p>	<p>De organisatie is "best of class" op het vlak van technische maatregelen, organisatorische maatregelen en gedrag</p> <p>Dit wordt gestaafd en gedocumenteerd met concrete voorbeelden</p>
3.3. Problemen bij opslag en bewaring	Geen afspraken	Problemen bij de opslag en bewaring (meubelbewaring) worden opgelost wanneer deze zich voordoen	<p>Wij anticiperen op mogelijke problemen bij opslag en bewaring</p> <p>Voor elk type van mogelijke problemen is duidelijk hoe we dit zullen aanpakken wanneer die zich voordoen</p>	<p>Er is een register (logboek) van problemen die zich hebben voorgedaan bij opslag en bewaring. Dit register geeft aan hoe de problemen werden opgelost</p> <p>Problemen rond opslag en bewaring worden steeds met de klant besproken</p>	<p>De organisatie is "best of class" op het vlak van technische maatregelen, organisatorische maatregelen en gedrag</p> <p>Dit wordt gestaafd en gedocumenteerd met concrete voorbeelden</p>

3. OPSLAG EN BEWARING VAN MEUBELN EN PERSOONLIJKE VOORWERPEN

	NIVEAU 0	NIVEAU 1	NIVEAU 2	NIVEAU 3	NIVEAU 4
Thema	Geen maatregelen	Ad hoc maatregelen	Maatregelen onder controle	Volledige beheersing	Good practices
3.4. Gecontroleerde omgeving	Geen maatregelen	Temperatuur en vochtigheid worden gemeten wanneer de klant erom vraagt	Er zijn een thermometer en hygrometer (relatieve vochtigheid) aanwezig in de opslagruimte	<p>Temperatuur en vochtigheid worden automatisch geregistreerd in de verschillende opslagruimtes</p> <p>Eventuele alarmen komen snel aan op kantoor</p> <p>Ook in het weekend en tijdens het verlof komen alarmen terecht bij de persoon terecht die gepaste maatregelen kan nemen</p>	<p>De organisatie is "best of class" op het vlak van technische maatregelen, organisatorische maatregelen en gedrag</p> <p>Dit wordt gestaafd en gedocumenteerd met concrete voorbeelden</p>
3.5. Beveiliging	Geen maatregelen	Er is een alarm (inbraakdetectie)	Er zijn preventieve maatregelen genomen naar inbraak/diefstal (nachtelijke verlichting, camera's met opname, contract met bewakingsfirma, enz)	De beveiligingsmaatregelen worden minstens jaarlijks getest en waar nodig bijgestuurd	<p>De organisatie is "best of class" op het vlak van technische maatregelen, organisatorische maatregelen en gedrag</p> <p>Dit wordt gestaafd en gedocumenteerd met concrete voorbeelden</p>
3.6. Orde en netheid	Geen afspraken	Er wordt onderhoud uitgevoerd wanneer nodig	<p>Jaarlijkse 'grote kuis' in de bewaarplaatsen</p> <p>Er zijn maatregelen voor de bestrijding van ongedierte in de bewaarplaatsen</p>	<p>Er is een preventief reinigings- en onderhoudsplan</p> <p>De maatregelen voor bestrijding van ongedierte worden minstens jaarlijks beoordeeld op doeltreffendheid en waar nodig bijgestuurd</p>	<p>De organisatie is "best of class" op het vlak van technische maatregelen, organisatorische maatregelen en gedrag</p> <p>Dit wordt gestaafd en gedocumenteerd met concrete voorbeelden</p>

4. ARBEIDS- EN BESCHERMINGSMIDDELEN (ROLLEND MATERIEEL/HEFTOESTELLEN EN PERSOONLIJKE UITRUSTING VOOR DE MEDEWERKERS/VERHUIZERS)

	NIVEAU 0	NIVEAU 1	NIVEAU 2	NIVEAU 3	NIVEAU 4
Thema	Geen maatregelen	Ad hoc maatregelen	Maatregelen onder controle	Volledige beheersing	Good practices
4.1. Keuringen, vergunningen en andere vereisten	Geen acties	Ons materieel voldoet aan alle van toepassing zijnde wettelijke vereisten. Dit is aantoonbaar via het voorleggen van de nodige documenten	Onze vrachtwagens zijn specifiek ingericht voor verhuisactiviteiten	<p>Ons rollend materieel voldoet aan eventuele specifieke eisen van onze klanten</p> <p>Ons rollend materieel is afgestemd op de niche van de verhuismarkt waarin wij sterk willen zijn</p> <p>Wij beperken de milieu-impact van ons rollend materieel (CO₂ uitstoot, NOX uitstoot)</p>	<p>De organisatie is "best of class" op het vlak van technische maatregelen, organisatorische maatregelen en gedrag</p> <p>Dit wordt gestaafd en gedocumenteerd met concrete voorbeelden</p>
4.2. Beschikbaarheid van rollend materieel en heftoestellen	Geen maatregelen	<p>Ons materieel is OK voor de job</p> <p>Bij tekorten of problemen zijn we goed in het snel vinden van oplossingen</p>	<p>Op het einde van de dag staat het materieel net onderhouden klaar (of is beschikbaar) dat we de volgende dag nodig hebben</p> <p>We hebben goede afspraken met verhuurders en onderaannemers</p>	<p>We hebben er steeds een duidelijk zicht op welk net onderhouden rollend materieel we de volgende dagen al dan niet beschikbaar hebben</p> <p>Vanuit aandacht voor beschikbaarheid en kost hebben we een goed evenwicht tussen rollend materieel in eigen bezit en ingehuurd materieel</p>	<p>De organisatie is "best of class" op het vlak van technische maatregelen, organisatorische maatregelen en gedrag</p> <p>Dit wordt gestaafd en gedocumenteerd met concrete voorbeelden</p>
4.3. Arbeidsongevallen	Geen acties	We handelen wanneer zich een ongeval voordoet	We hebben een preventieve aanpak naar het verminderen van arbeidsongevallen	<ul style="list-style-type: none"> • We hebben risico' in kaart • We trekken lessen uit arbeidsongevallen 	<p>De organisatie is "best of class" op het vlak van technische maatregelen, organisatorische maatregelen en gedrag</p> <p>Dit wordt gestaafd en gedocumenteerd met concrete voorbeelden</p>
4.4. Persoonlijke beschermingsmiddelen (PBM'en)	Geen aandacht	PBM'en zijn beschikbaar. Bij gebrek worden ze aangekocht in de dichtstbijzijnde winkel	In de offertefase gaan na welke risico's er zijn en voorzien PBM'en	<p>Bij aankomst op de werkplek vindt een check plaats op risico's en worden bijkomende PBM'en voorzien indien nodig</p> <p>We zijn strikt in het correct gebruik van de PBM'en</p>	<p>De organisatie is "best of class" op het vlak van technische maatregelen, organisatorische maatregelen en gedrag</p> <p>Dit wordt gestaafd en gedocumenteerd met concrete voorbeelden</p>

5. RELATIES MET ONDERAANNEMERS, DIENSTVERLENERS EN LEVERANCIERS

	NIVEAU 0	NIVEAU 1	NIVEAU 2	NIVEAU 3	NIVEAU 4
Thema	Geen maatregelen	Ad hoc maatregelen	Maatregelen onder controle	Volledige beheersing	Good practices
5.1. Contract/ overeenkomst	Geen afspraken	<p>Wij werken samen met onderaannemers die we al lang kennen en waar we tevreden over zijn</p> <p>Wij kunnen steeds terecht bij een aantal flexibele onderaannemers</p>	<p>Onze onderaannemers krijgen een formele bestelling voor elke opdracht</p> <p>Wij kunnen snel een beroep doen op onderaannemers en interim medewerkers met de juiste kwalificaties, in geval van pieken in ons werkvolume</p>	<p>De modaliteiten van samenwerking met onderaannemers liggen vast in een contract, eventueel aangevuld met een SLA (Service Level Agreement) formeel geëvalueerd</p> <p>Kwaliteit en veiligheid van onze onderaannemers worden periodiek formeel geëvalueerd met feedback. Slecht scorende onderaannemers worden hierop aangesproken en eventueel vervangen door een andere partij</p> <p>Onze onderaannemers halen een hoge score op het kwaliteitslabel van BKV</p>	<p>De organisatie is "best of class" op het vlak van technische maatregelen, organisatorische maatregelen en gedrag</p> <p>Dit wordt gestaafd en gedocumenteerd met concrete voorbeelden</p>
5.2. Communicatie	Geen afspraken	<p>Onderaannemers worden meestal informeel gecontacteerd en geïnformeerd</p> <p>Problemen met onderaannemers worden via de telefoon besproken en opgelost</p>	<p>De onderaannemers hebben vooraf formeel informatie gekregen over hun aandeel in de verhuis (mail, ...)</p> <p>Op de werf worden de onderaannemers aangestuurd door onze eigen supervisor of projectleider</p> <p>Klachten aan onderaannemers worden formeel opgestuurd (mail)</p>	<p>Het is voor de onderaannemers duidelijk wie hun contactpersoon is bij onze firma in geval van conflict met de supervisor op de werf</p> <p>Openstaande klachten of problemen worden opgevolgd en met de onderaannemer besproken tot de klacht formeel kan afgesloten worden</p>	<p>De organisatie is "best of class" op het vlak van technische maatregelen, organisatorische maatregelen en gedrag</p> <p>Dit wordt gestaafd en gedocumenteerd met concrete voorbeelden</p>

6. PROFESSIONELE MATERIELEN VOOR VERPAKKING EN BESCHERMING VAN DE GOEDEREN EN BESCHERMING VAN DE STRUCTUUR VAN DE KLANT

	NIVEAU 0	NIVEAU 1	NIVEAU 2	NIVEAU 3	NIVEAU 4
Thema	Geen maatregelen	Ad hoc maatregelen	Maatregelen onder controle	Volledige beheersing	Good practices
6.1. Keuze aan beschermende materialen (dozen, dekens, enz)	Geen acties	Wij gebruiken beschermende dekens	Wij hebben voldoende dozen mee om indien nodig te klant te depaneren	<p>Beschermende materialen worden voor, tijdens en na de verhuis gebruikt zoals vooraf met de klant werd overeengekomen</p> <p>Waar mogelijk worden herbruikbare materialen gebruikt</p>	<p>De organisatie is "best of class" op het vlak van technische maatregelen, organisatorische maatregelen en gedrag</p> <p>Dit wordt gestaafd en gedocumenteerd met concrete voorbeelden</p>
6.2. Voorraadbeheer / Beschikbaarheid	Geen acties	<p>Wij laten de klant zelf zijn goederen verpakken in zijn eigen dozen of kratten</p> <p>Op vraag van de klant kunnen wij hem doorverwijzen voor de aankoop van dozen en kisten</p>	<p>Wij hebben voldoende verpakkingsmateriaal op voorraad in het magazijn</p> <p>De klant kan bij ons, voorafgaand aan de verhuis, diverse verpakkingen aankopen (dozen)</p> <p>Tijdens de verhuis hebben we voldoende voorraad aan dozen mee voor het geval we die ter plekke nodig hebben</p>	<p>Bij het inschatten van de opdracht en het maken van de offerte bepalen wij (samen met de klant) wat de noden zijn aan verpakkingsmateriaal en andere beschermende materialen</p> <p>We hebben steeds een duidelijk zicht op de beschikbare voorraad, zodat we tijdig kunnen bijbestellen</p> <p>Uit registraties blijkt dat dekens en ander herbruikbaar beschermend materiaal na gebruik gekeurd en indien nodig gereinigd of vervangen wordt</p> <p>Via contracten met toeleveranciers kunnen wij snel bijkomende materialen toegeleverd krijgen</p>	<p>De organisatie is "best of class" op het vlak van technische maatregelen, organisatorische maatregelen en gedrag</p> <p>Dit wordt gestaafd en gedocumenteerd met concrete voorbeelden</p>

7. LEREN EN ONTWIKKELEN – COMPETENTIES - KENNIS

	NIVEAU 0	NIVEAU 1	NIVEAU 2	NIVEAU 3	NIVEAU 4
Thema	Geen maatregelen	Ad hoc maatregelen	Maatregelen onder controle	Volledige beheersing	Good practices
7.1. Leren en ontwikkelen / Opleidingen	Geen aandacht	Medewerkers die er zelf om vragen kunnen een opleiding volgen tijdens de werkuren	<p>Wij sturen onze medewerkers naar een opleiding als wij zien dat er een probleem is</p> <p>Wij bieden de medewerkers opleidingen aan die hen toelaten door te groeien in de firma</p>	<p>We hebben een overzicht van wie welke opleidingen nodig heeft om kwalitatief en veilig bij ons te kunnen werken. We zorgen ervoor dat deze opleidingen binnen een redelijke termijn gevolgd worden met goed resultaat</p> <p>We kunnen aantonen dat medewerkers over de nodige getuigschriften of kwalificaties beschikken (heftruck-chauffeur, enz)</p> <p>We hebben een overzicht van de stand van zaken wat opleiding betreft voor elke medewerker</p> <p>Enkele van onze beste medewerkers geven geregeld formele opleiding aan hun collega's</p> <p>Wij beschikken over een voldoende aantal opgeleide medewerkers om het normale werkvolume aan te kunnen</p>	<p>De organisatie is "best of class" op het vlak van technische maatregelen, organisatorische maatregelen en gedrag</p> <p>Dit wordt gestaafd en gedocumenteerd met concrete voorbeelden</p>
7.2. Uitwisselen van kennis	Geen aandacht	Onze medewerkers leren van elkaar tijdens het werk	<p>Nieuwe medewerkers krijgen een peter toegewezen die hen opleidt en superviseert</p> <p>De peter houdt een verslag bij van het opleidingstraject</p>	Er zijn interne vergaderingen met als expliciete bedoeling dat we kennis en ervaringen met elkaar uitwisselen	<p>De organisatie is "best of class" op het vlak van technische maatregelen, organisatorische maatregelen en gedrag</p> <p>Dit wordt gestaafd en gedocumenteerd met concrete voorbeelden</p>

8. INTERNE ORGANISATIE					
	NIVEAU 0	NIVEAU 1	NIVEAU 2	NIVEAU 3	NIVEAU 4
Thema	Geen maatregelen	Ad hoc maatregelen	Maatregelen onder controle	Volledige beheersing	Good practices
8.1. Taken, verantwoordelijkheden, bevoegdheden	Geen acties	Tijdens het uitvoeren van het werk wordt bepaald wie wat doet	<p>Er zijn duidelijke afspraken over wie welke operationele taken uitvoert (verkoop, planning, leiding geven bij het verhuizen, verhuizen, meubelen op bewaring zetten of terug uit bewaring nemen, facturatie, technisch onderhoud, behandelen van klachten, boekhouding)</p> <p>We hebben een lijst van invallers, waar we goede ervaringen mee hadden in het verleden, en die de nodige opleidingen gevolgd hebben</p>	<p>Het ligt duidelijk vast wie wat moet en mag doen, zowel bij het administratieve werk als bij het verhuizen en in bewaring nemen</p> <p>Het is duidelijk wie wat mag/kan/moet ondertekenen (handtekenbevoegdheid)</p> <p>We hebben een back-up persoon voor medewerkers die als enige een bepaalde taak uitvoeren (zoals het opstellen van de planning)</p>	<p>De organisatie is "best of class" op het vlak van technische maatregelen, organisatorische maatregelen en gedrag</p> <p>Dit wordt gestaafd en gedocumenteerd met concrete voorbeelden</p>
8.2. Interne communicatie	Geen acties	<p>Het contact tussen onze verhuizers en ons bedrijf verloopt voornamelijk via de supervisor op de verhuisswerf</p> <p>Afspraken worden meestal gemaakt tussen de zaakvoerder en de individuele medewerker</p>	<p>Wij kunnen een groot deel van onze medewerkers persoonlijk bereiken en zo belangrijke informatie formeel doorgeven</p> <p>Er wordt vergaderd wanneer het nodig geacht wordt</p>	<p>Er is een overzicht van interne en externe periodieke en formele vergaderingen</p> <p>Onze medewerkers worden geïnformeerd over de toekomstige plannen van ons bedrijf en zijn op de hoogte van veranderingen</p>	<p>De organisatie is "best of class" op het vlak van technische maatregelen, organisatorische maatregelen en gedrag</p> <p>Dit wordt gestaafd en gedocumenteerd met concrete voorbeelden</p>
8.3. Instructies en checklists	Geen afspraken	<p>Onze mensen weten wat belangrijk is in de job</p> <p>Wij sturen bij wanneer nodig</p>	<p>We gebruiken allerhande checklists om zeker te zijn dat we niets over het hoofd zien</p>	<p>Onze checklists zijn tot stand gekomen na risico-analyses</p> <p>Wij betrekken onze medewerkers bij het opstellen en up-to-date houden van checklists, instructies of procedures</p>	<p>De organisatie is "best of class" op het vlak van technische maatregelen, organisatorische maatregelen en gedrag</p> <p>Dit wordt gestaafd en gedocumenteerd met concrete voorbeelden</p>

9. CONTINU VERBETEREN

	NIVEAU 0	NIVEAU 1	NIVEAU 2	NIVEAU 3	NIVEAU 4
Thema	Geen maatregelen	Ad hoc maatregelen	Maatregelen onder controle	Volledige beheersing	Good practices
9.1. Omgaan met klachten en andere problemen (onder andere afhandelen van schadegevallen)	Geen afspraken	<p>Klachten worden opgevolgd en opgelost door de zaakvoerder</p> <p>Schade wordt in der minne geregeld</p> <p>De lastigste klanten worden prioritair behandeld</p>	<p>Bij schade openen wij een dossier bij onze verzekeraar, en stellen we onze klant hiervan op de hoogte</p> <p>Klachten blijven niet langer openstaan dan nodig</p>	<p>Er is een klachtenprocedure die aandacht heeft voor de registratie, de root-cause analyse en de te nemen beheersmaatregelen</p> <p>Wij houden ons in de context van klachten en problemen aan de afspraken met de klant (of aan wat wij in onze offertes/contracten vermelden)</p> <p>Wij hebben informatie over het aantal klachten dat zich voordoet, en over de afhandeling van die klachten</p>	<p>De organisatie is "best of class" op het vlak van technische maatregelen, organisatorische maatregelen en gedrag</p> <p>Dit wordt gestaafd en gedocumenteerd met concrete voorbeelden</p>
9.2. Klantentevredenheid	Geen acties	We reageren op ontevreden klanten	We hebben informatie over het al dan niet tevreden zijn van onze klanten	<p>Meer dan de helft van onze klanten neemt deel aan het tevredenheidsonderzoek op de website van de BKV</p> <p>We nemen acties als gevolg van de resultaten van het meten van de klantentevredenheid</p>	<p>De organisatie is "best of class" op het vlak van technische maatregelen, organisatorische maatregelen en gedrag</p> <p>Dit wordt gestaafd en gedocumenteerd met concrete voorbeelden</p>
9.3. Ideeënaanbreng	Geen acties	Medewerkers kunnen ideeën aanbrengen wanneer ze dit willen	We bevragen onze medewerkers over zaken die kunnen verbeteren in ons bedrijf wanneer er zich een probleem heeft voorgedaan	We hebben een gestructureerde en formele aanpak naar ideeënaanbreng, creativiteit en innovatie	<p>De organisatie is "best of class" op het vlak van technische maatregelen, organisatorische maatregelen en gedrag</p> <p>Dit wordt gestaafd en gedocumenteerd met concrete voorbeelden</p>

9. CONTINU VERBETEREN

	NIVEAU 0	NIVEAU 1	NIVEAU 2	NIVEAU 3	NIVEAU 4
Thema	Geen maatregelen	Ad hoc maatregelen	Maatregelen onder controle	Volledige beheersing	Good practices
9.4. Meetbare doelstellingen	Geen doelstellingen	We kennen ons financieel resultaat	We meten de efficiëntie van onze processen	<p>Onze meetbare doelstellingen zijn in lijn met een uitgeschreven beleid</p> <p>We volgen onze prestaties door middel van indicatoren</p> <p>We communiceren cijfers aan de medewerkers</p>	<p>De organisatie is "best of class" op het vlak van technische maatregelen, organisatorische maatregelen en gedrag</p> <p>Dit wordt gestaafd en gedocumenteerd met concrete voorbeelden</p>
9.5. Risicobeheer	Geen aandacht	<p>Wanneer zich problemen voordoen, nemen we acties</p> <p>In geval van ernstige problemen komt de zaakvoerder kijken wat er aan de hand is</p>	We kennen de voornaamste risico's op vlak van veiligheid en kwaliteit en houden er rekening mee	<p>De risico's naar veilig en kwalitatief werken toe zijn in kaart gebracht en besproken met de medewerkers</p> <p>Het is duidelijk voor onze medewerkers hoe we met deze risico's omgaan</p> <p>Onze voornaamste bedrijfsprocessen zijn gedocumenteerd (bij voorbeeld beschreven via tekst, tabellen, flow-schema's, enz)</p> <p>Periodieke inspecties op de werven en in de opslagmagazijnen worden uitgevoerd volgens een vastliggende planning (kalender). De resultaten worden besproken met de medewerkers en waar nodig vertaald naar bijsturende acties</p> <p>Er zijn noodplannen voor het geval zich uitzonderlijke problemen voordoen</p>	<p>De organisatie is "best of class" op het vlak van technische maatregelen, organisatorische maatregelen en gedrag</p> <p>Dit wordt gestaafd en gedocumenteerd met concrete voorbeelden</p>

10. PSYCHOSOCIAAL WELZIJN OP HET WERK

	NIVEAU 0	NIVEAU 1	NIVEAU 2	NIVEAU 3	NIVEAU 4
Thema	Geen maatregelen	Ad hoc maatregelen	Maatregelen onder controle	Volledige beheersing	Good practices
10.1. Fysiek welzijn	Geen aandacht	Wettelijke vereisten zijn oké	Er bestaan initiatieven om de fysieke gezondheid te verbeteren	Medewerkers participeren in het fysieke welzijnsbeleid en brengen zelf ideeën aan Gezondheidsprogramma's worden aangeboden	De organisatie is "best of class" op het vlak van technische maatregelen, organisatorische maatregelen en gedrag Dit wordt gestaafd en gedocumenteerd met concrete voorbeelden
10.2. Psychisch welzijn	Geen aandacht	Wettelijke vereisten zijn oké	Er bestaat een preventieve aanpak ter ondersteuning van het psychisch welzijn van de medewerkers	Het psychologisch welzijn van de medewerkers wordt gemeten en de succesratio van de genomen initiatieven is gekend	De organisatie is "best of class" op het vlak van technische maatregelen, organisatorische maatregelen en gedrag Dit wordt gestaafd en gedocumenteerd met concrete voorbeelden
10.3. Sociaal welzijn	Geen aandacht	Er zijn afspraken rond teamwerking in de organisatie	Medewerkers dragen actief bij tot een ondersteunende organisatie met een positieve teamspirit	De medewerkers voelen zich actief gewaardeerd en hebben goede relaties op het werk; er is een open communicatie gebaseerd op onderling vertrouwen tussen collega's en leidinggevenden	De organisatie is "best of class" op het vlak van technische maatregelen, organisatorische maatregelen en gedrag Dit wordt gestaafd en gedocumenteerd met concrete voorbeelden

SCORETABEL ZELFASSESSMENT

Het aanduiden van een antwoord leidt tot een SCORE

Datum: Naam bedrijf:
 Voornaam: Naam:

THEMA	SUBTHEMA	NIVEAU 0	NIVEAU 1	NIVEAU 2	NIVEAU 3	NIVEAU 4	TOTAAL PER THEMA (OP 6)
1	11	0	0,30	0,60	0,90	1,20	
	12	0	0,30	0,60	0,90	1,20	
	13	0	0,30	0,60	0,90	1,20	
	14	0	0,30	0,60	0,90	1,20	
	15	0	0,30	0,60	0,90	1,20	
							... op 6
2	21	0	0,20	0,40	0,60	0,85	
	22	0	0,20	0,40	0,60	0,85	
	23	0	0,20	0,40	0,60	0,85	
	24	0	0,20	0,40	0,60	0,85	
	25	0	0,20	0,40	0,60	0,85	
	16	0	0,20	0,40	0,60	0,85	
27	0	0,20	0,40	0,60	0,85		
							... op 6
3	31	0	0,25	0,50	0,75	1	
	32	0	0,25	0,50	0,75	1	
	33	0	0,25	0,50	0,75	1	
	34	0	0,25	0,50	0,75	1	
	35	0	0,25	0,50	0,75	1	
	36	0	0,25	0,50	0,75	1	
							... op 6
4	41	0	0,375	0,75	1,125	1,50	
	42	0	0,375	0,75	1,125	1,50	
	43	0	0,375	0,75	1,125	1,50	
	44	0	0,375	0,75	1,125	1,50	
							... op 6
5	51	0	0,75	1,50	2,25	3	
	52	0	0,75	1,50	2,25	3	
							... op 6
6	61	0	0,75	1,50	2,25	3	
	62	0	0,75	1,50	2,25	3	
							... op 6
7	71	0	0,75	1,50	2,25	3	
	72	0	0,75	1,50	2,25	3	
							... op 6
8	81	0	0,50	1	1,50	2	
	82	0	0,50	1	1,50	2	
	83	0	0,50	1	1,50	2	
							... op 6
9	91	0	0,30	0,60	0,90	1,20	
	92	0	0,30	0,60	0,90	1,20	
	93	0	0,30	0,60	0,90	1,20	
	94	0	0,30	0,60	0,90	1,20	
	95	0	0,30	0,60	0,90	1,20	
							... op 6
10	101	0	0,50	1	1,50	2	
	102	0	0,50	1	1,50	2	
	103	0	0,50	1	1,50	2	
							... op 6
							... op 60

KLANTENTEVREDENHEIDSENQUETE

1 = SLECHT 2 = MINDER GOED 3 = GOED 4 = UITSTEKEND	1	2	3	4	NIET VAN TOEPASSING
De kwaliteit van het plaatsbezoek voorafgaand aan de verhuis (indien door de klant gevraagd)					
Deskundigheid van het ontvangen advies bij de voorbereiding en tijdens het verloop van de verhuis					
Duidelijkheid van de offerte en de BKV-verhuisvoorwaarden					
Voorzichtigheid van de verhuisploeg in de omgang met de te verhuizen stukken					
Afhandeling van eventuele schade of klachten					
Respectering van de planning van de verhuis					
Correctheid van de contacten met de verhuysfirma (administratie en verhuizers)					
Ik zou deze verhuizer bij anderen aanbevelen	JA	NEEN			

Commentaar:

.....

.....

.....

.....

.....

Voornaam: Naam:

Tel.: E-mail:

Naam verhuisbedrijf:

Datum van de verhuis: