

Erkenningsreglement

Erkende Verhuizers 2026

Reglement in werking getreden 1 januari 2026



Alles goed geregeld.

Zeker bij |  ERKENDE
VERHUIZERS

Inhoudsopgave

1. Algemeen.....	3
1.1. Doel.....	3
1.2. Werkingssfeer	3
2. Kwaliteitseisen	3
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	7
2.6. Klanttevredenheid	7
2.7. Veilig werken.....	8
2.8. Duurzaam ondernemen.....	8
2.9. Gezond marktgedrag	8
2.10. Opslag.....	9
2.11. Hulpmiddelen.....	9
2.12. Schadebeheersing	9
2.13. Gedragscode Erkende Verhuizers	10
3. Erkenning.....	11
3.1. Algemeen	11
3.2. Aanvraagprocedure	11
3.3. Onderzoek van aanvraag	12
3.4. Beslissing op aanvraag	12
3.5. Periodieke beoordeling	13
3.6. Wijzigingen en de erkenning	13
3.7. Verval van de erkenning	13
3.8. Gevolgen van verval erkenning	13
3.9. Erkenning netwerken van bedrijven, nevenvestigingen en nevennamen	14
3.10. Gebruik van woord- en beeldmerk	15
3.11. Lidmaatschap en erkenning	15
4. Slotbepalingen	15
5. Bijlage scholingsmogelijkheden Erkenningsreglement EV 2026.....	16

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 schemabeheerder en intellectueel eigenaar Organisatie voor Erkende Verhuizers.



1. Algemeen

1.1. Doel

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

- a.** bieden van gecontroleerde waarborgen aan klanten/opdrachtgevers;
- b.** versterken van het kwaliteitsimago van de verhuisbranche;
- c.** bevorderen en herkenbaar maken van de kwaliteit van Erkende Verhuizers (hierna in dit reglement te noemen: Certificaathouders) en hun dienstverlening.

1.2. Werkingsfeer

Voor de erkenning als bedoeld in dit reglement komen in aanmerking ondernemingen of netwerken van bedrijven, natuurlijke of rechtspersonen, die verhuisdiensten verzorgen en 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 (Eurovergunning van de NIWO), afgegeven op het KvK nummer waarop de erkenning rust.
- c.** maakt de Certificaathouder binnen de onderneming het belang kenbaar om te voldoen aan de voor het bedrijf geldende wet- en regelgeving 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 (en moet herleidbaar zijn). 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 geen recente Verklaring betalingsgedrag te overleggen (oftewel hoeven zij niet aan het gestelde in artikel 2.1 sub 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 hoeft de Certificaathouder niet al twee jaar ingeschreven te staan in het handelsregister (oftewel hoeft niet aan het gestelde in artikel 2.1 sub a 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 geen recente Verklaring betalingsgedrag te overleggen (oftewel hoeft het bedrijf niet aan het gestelde in artikel 2.1 sub 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 Certificaathouder schriftelijk of elektronisch (niet mondeling) de verhuisovereenkomst, die inhoudelijk voldoet aan artikel 3 tweede lid en artikel 6 van de AVVV 2025 (dit mag een door de klant geaccordeerde offerte zijn).
- b.** wordt meerwerk vastgelegd in de verhuisovereenkomst of in een door de klant afgetekende werkbou.
- 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. Het eigen risico voor de Certificaathouder mag maximaal € 1.000 bedragen.
- e.** verklaart de Certificaathouder de laatste versie van de Algemene Voorwaarden voor Verhuizingen (AVVV /AVBV/AVVV-BE 2025) 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 algemene voorwaarden worden verstrekt of via een hyperlink die direct (zonder noodzaak tot doorklikken) leidt naar de algemene voorwaarden in pdf-format.



f. vraagt de Certificaathouder voor alle door hem met de consument overeengekomen consumentenverhuizingen een Garantiecertificaat Erkende Verhuizers voor de klant aan, dat een geldigheidsduur heeft van 12 maanden:

- 1.** voor alle consumentenverhuizingen binnen Nederland: het Garantiecertificaat Erkende Verhuizers NL.

De Certificaathouder verstrekt aan de consument het Garantiecertificaat NL dat, samen met de standaard verzekeringskaart voor de verhuisverzekering (IPID), deel uitmaakt van de AVVV /AVBV/AVVV-BE 2025 en de verhuisovereenkomst.

De Certificaathouder wijst de consument schriftelijk op het verzekerde bedrag van het Garantiecertificaat NL tot maximaal €100.000 voor alle verhuisgoederen tezamen en legt schriftelijk met de consument vast of dit voldoende is. Als dit bedrag niet voldoende is, vraagt de Certificaathouder om een schriftelijke opgave van de consument van de waarde van de verhuisgoederen en communiceert de Certificaathouder het daaruit voortvloeiende hogere verzekerde bedrag schriftelijk met de consument.

- 2.** voor alle consumentenverhuizingen binnen Europa het Garantiecertificaat Erkende Verhuizers Europa;

De Certificaathouder verstrekt aan de consument het Garantiecertificaat Europa dat, samen met de standaard verzekeringskaart voor de verhuisverzekering (IPID) deel uitmaakt van de AVVV en de verhuisovereenkomst.

De Certificaathouder wijst de consument schriftelijk op het verzekerde bedrag van het Garantiecertificaat EU van minimaal €5.000 voor alle verhuisgoederen tezamen en legt schriftelijk met de consument vast of dit voldoende is. Als dit bedrag niet voldoende is, vraagt de Certificaathouder om een schriftelijke opgave van de consument van de waarde van de verhuisgoederen en communiceert de Certificaathouder het daaruit voortvloeiende hogere verzekerde bedrag schriftelijk met de consument.

g. verklaart de Certificaathouder de laatste versie van de Algemene Voorwaarden voor Bewaarneming Verhuisgoederen (AVBV 2025) 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 algemene voorwaarden worden verstrekt in pdf-format of via een hyperlink die direct (zonder noodzaak tot doorklikken) leidt naar de algemene voorwaarden in pdf-format.

h. verklaart de Certificaathouder op iedere overeenkomst tot het verhuizen van een bedrijf de laatste versie van de Algemene Voorwaarden voor Bedrijfsverhuizingen (AVB), gedeponereerd bij de Kamer van Koophandel in Den Haag onder de OEV, van toepassing. Verstrekking mag in digitale vorm, mits de algemene voorwaarden worden verstrekt in pdf-format of via een hyperlink die direct (zonder noodzaak tot doorklikken) leidt naar de algemene voorwaarden in pdf-format.

i. is de Certificaathouder in het bezit van een maximaal 1 jaar oude, door een accountant goedgekeurde balans en winst- en verliesrekening, waaruit blijkt dat de solvabiliteit van de onderneming over de afgelopen drie (3) jaar (of zoveel korter) gemiddeld minimaal 30 procent bedraagt.

2.3. Zorgvuldig verhuisproces

Om het verhuisproces te beheersen en te waarborgen:

a. is de Certificaathouder in het bezit van kwaliteits-, milieu- en arbobeleid dat beschrijft hoe de Certificaathouder voldoet aan deze wet- en regelgeving en dat het beleid:

- 1.** is getekend door de directeur;



2. jaarlijks wordt geactualiseerd;
3. beschrijft hoe de Certificaathouder voldoet aan toepasselijke wet- en regelgeving;
4. de nadruk legt op effectieve communicatie met de klant; en
5. 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:

1. effectieve communicatie met de klant (inbegrepen vriendelijkheid naar de klant);
2. voor de klant herkenbare en eenduidige uitstraling van medewerkers;
3. klachten van klanten en effectieve herstelmaatregelen ten aanzien hiervan; en
4. 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 onder meer de volgende punten met betrekking tot het kwaliteitsbeleid geborgd in of middels het kwaliteitssysteem:

1. (het waarborgen van) de bereikbaarheid van Certificaathouder voor klanten, het waarborgen en het communiceren hierover;
2. de specificaties met betrekking tot verbruiksgoederen, apparatuur en diensten die door het bedrijf worden ingekocht;
3. de procedures voor onderhoud van de apparatuur (niet zijnde verbruiksgoederen zoals inpakmateriaal) en het systeem voor het verlenen van toestemming om werk uit te voeren aan apparatuur, met name de hijswerktuigen;
4. de procedures die gevolgd moeten worden op het moment van aflevering bij afwijkingen zoals verhuisschades/klachten (inclusief de registratie van beweerde verliezen of schade en een verklaring van "beëindiging van het werk").

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.

f. hanteert de Certificaathouder uit het oogpunt van cyberveiligheid minimaal twee factorauthenticatie (2FA) voor toegang tot systemen waarin klantgegevens worden opgeslagen en zorgt hij ervoor dat klantgegevens versleuteld worden opgeslagen en verzonden.

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 relevante vakopleidingen volgt of heeft gevolgd (door de OEV erkend diploma voorman of vergelijkbaar).

c. de voorman, of ten minste één persoon, van het team van verhuizers dat de ophaal- en afleverwerkzaamheden verricht tijdens de verhuizing is in het bezit van een VCA diploma.

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

e. 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.

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

g. de Certificaathouder draagt zorg voor naleving van de regels rond de inzet van flexibele krachten (zoals uitzendkrachten en zzp'ers).

h. de Certificaathouder stelt het bij hem in dienst zijnde personeel in de gelegenheid om een door de OEV erkend verhuisdiploma te behalen.

i. onder een door de OEV erkend verhuisdiploma wordt verstaan een door de Organisatie voor Erkende Verhuizers erkend diploma: Inboedelverhuizer, Voorman Inboedelverhuizer, Projectverhuizer, Voorman Projectverhuizer, Verhuisadviseur of Projectleider Projectverhuizer.

j. 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.

k. de 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 hoofd-dienstverlener 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. heeft de Certificaathouder een "year to date" gemiddeld totaal beoordelingscijfer van minimaal 8,5 en een response van minimaal 30 procent op verzonden uitnodigingen voor een klantbeoordeling.

c. 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.

d. 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.

e. zorgt de Certificaathouder ervoor dat het aantal gegronde klachten per kalenderjaar niet meer zijn dan 5 procent bedraagt 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.

f. is de gevolgde procedure erop gericht om het opnieuw plaatsvinden 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.

g. wijst de Certificaathouder de klager op de mogelijkheid zijn klacht voor te leggen aan De Geschillencommissie, wanneer de interne klachtafhandeling niet tot een finale afhandeling



van de klacht leidt.

h. komt de Certificaathouder een bindende uitspraak van de Geschillencommissie binnen veertien dagen na de uitspraak na.

i. 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 actuele Risico-Inventarisatie en Evaluatie (RI&E) van de arbeidsomstandigheden van max. vijf jaar, moet aantoonbaar actueel en met een bijbehorend plan van aanpak waarvan de maatregelen worden opgevolgd. De organisatie is primair verantwoordelijk voor het aantonen van de actualiteit en toepassing.

b. bij ISO 9001-gecertificeerde organisaties dient expliciet te worden vastgesteld dat de RI&E onderdeel uitmaakt van het managementsysteem, conform relevante wet- en regelgeving. Bij ISO 45001 wordt dit geacht geborgd te zijn.

c. 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, gehoorbescherming, schoenen) wordt gecontroleerd en afgedwongen.

d. beschikt de Certificaathouder over een bedrijfshulpverleningsplan, waarin aandacht wordt besteed aan calamiteiten, brandbestrijding, EHBO en vluchtwegen.

e. vindt aantoonbaar registratie plaats van ongevallen en incidenten en van de actie(s) die daarna is ondernomen.

f. is een aantoonbare registratie aanwezig van het verzuim per werknemer.

g. wordt aantoonbaar aandacht besteed aan veiligheid van derden.

h. heeft de Certificaathouder beleid opgesteld om werknemers te beschermen tegen psychosociale arbeidsbelasting en worden passende hulpmiddelen ingezet waar nodig en mogelijk.

i. krijgen de medewerkers van de Certificaathouder minimaal eenmaal per jaar aantoonbaar een training in het gebruik van tilhulpmiddelen om hun vaardigheden te vergroten. De training is gericht op praktijksituaties.

2.8. Duurzaam ondernemen

Om duurzaam ondernemen bij verhuizingen te waarborgen:

a. wordt de CO₂ die vrijkomt vanuit fossiele brandstoffen bij inboedelverhuizingen binnen Nederland en Europa 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. (vanaf 1 juli 2026) geldt dat bij vervanging van een verhuisauto deze nieuw minimaal euro 6 is (of maximaal 6 jaar bij een occasion).

d. beschikt de Certificaathouder over een geldige en actuele milieuvergunning op grond van de wet Milieubeheer, dan wel een omgevingsvergunning milieu op grond van de Omgevingswet voor zover deze verplicht gesteld is. Voor zover alleen een meldingsplicht bestaat, moet aan de eisen van het Activiteitenbesluit zijn voldaan dan wel wordt aan de overige voorschriften van het Besluit activiteiten leefomgeving of het omgevingsplan voldaan.

e. zijn de voorschriften op basis van de vergunning, de Omgevingswet, het Besluit activiteiten leefomgeving dan wel Activiteitenbesluit en het omgevingsplan genoegzaam bekend in het bedrijf.

f. voldoen de wasplaats en brandstofinstallatie aan de milieueisen (vloestofdichte 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, aan te tonen met een getekend certificaat van de code, en maakt hij de principes van deze code binnen de onderneming kenbaar;

b. draagt de Certificaathouder zorg voor de naleving van de code verantwoordelijk



marktgedrag, de geldende cao en het huishoudelijk reglement Erkende Verhuizers;

- c.** dragen Certificaathouder en diens medewerkers in woord en gedrag positief bij aan de reputatie van de verhuisbranche; en
- d.** onthouden Certificaathouder en diens medewerkers zich van alles wat het imago van de verhuisbranche en/of de reputatie van andere Certificaathouders op enigerlei wijze kan schaden. Hieronder vallen in ieder geval 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 goed aangegeven en vrij bereikbaar.
- d.** is aantoonbaar een vorm van ongediertebestrijding aanwezig.
- e.** zijn de goederen opgeslagen in kisten, containers, pallets. Deze zijn traceerbaar, geïdentificeerd en geïnventariseerd. Dit geldt ook voor los opgeslagen goederen.
- f.** is de opslagruimte verwarmd (temperatuur niet onder 10 °C of boven 25 °C, relatieve luchtvochtigheid niet onder 40% of boven 60%), wind- en waterdicht en schoon en opgeruimd. Verhuisgoederen in een daarvoor geschikte container in de buitenlucht opslaan is uitsluitend toegestaan met expliciete en aantoonbare toestemming van de klant en voor aantoonbaar maximaal drie maanden.
- g.** zijn kisten, inboedels op pallets en/of containers veilig en stabiel gestapeld of in stellingen geplaatst.
- h.** is de opslag (zakelijk of particulier) aantoonbaar voldoende verzekerd.

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, die worden gebruikt als de voertuigen niet in een afgesloten eigen ruimte staan.
- b.** bezit de Certificaathouder tenminste één eigen verhuisvoertuig waarvoor een C-rijbewijs nodig is, waar mogelijk in te zetten voor de uitvoering van verhuizingen.
- c.** 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.
- d.** 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.
- e.** 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.
- f.** 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 (gemeten over een meetperiode van 4 jaar of zoveel korter als de Certificaathouder deelneemt):



1. voor inboedelverhuizingen binnen Nederland: maximaal 2,5% schadefrequentie.
2. voor inboedelverhuizingen binnen Europa (zoals gedefinieerd in de AVVV 2025): maximaal 5% schadefrequentie. Aanvullende eis hierbij is dat de Certificaathouder zelf (een deel van) de verhuizing uitvoert.

Toelichting: aan te tonen tijdens de audit aan de hand van de ondertekende OEV standaard verzekeringsverklaring waarop de verzekeraar de schadefrequentie heeft vermeld. Bij elders verkerden 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 2025).
- d. keert de Certificaathouder de door de schadeverzekeraar aan de Certificaathouder uitgekeerde schadevergoeding binnen 14 dagen na ontvangst uit aan de klant.

2.13. Gedragscode Erkende Verhuizers

1. Doel en reikwijdte

- a. Deze gedragscode heeft als doel om richtlijnen vast te stellen voor het gedrag van erkende verhuizers, om een hoge standaard van professionaliteit, integriteit en klanttevredenheid te waarborgen.
- b. Deze gedragscode is van toepassing op alle Certificaathouders.

2. Professionaliteit en integriteit

- a. Certificaathouders handelen altijd op een professionele manier en met integriteit in alle aspecten van hun werk.
- b. Certificaathouders respecteren de rechten en waardigheid van hun klanten, collega's en andere belanghebbenden.
- c. Het is Certificaathouders verboden om op enigerlei wijze betrokken te zijn bij frauduleuze, misleidende of onethische praktijken.
- d. Certificaathouders dienen voorstellen in, geven feedback en stellen vragen aan de vereniging en al haar organen in het belang van de vereniging.
- e. Certificaathouders leven alle op hen van toepassing zijnde wet- en regelgeving na.

3. Klantgerichtheid

- a. Certificaathouders streven ernaar om uitstekende service te leveren.
- b. Certificaathouders informeren klanten duidelijk en volledig over de diensten die zij verlenen, inclusief kosten, tijdschema's en eventuele risico's.

4. Kwaliteit van de dienstverlening

- a. Certificaathouders onderscheiden zich van andere verhuizers door te zorgen voor de nodige vaardigheden en middelen om hun diensten op een hoog kwaliteitsniveau te verlenen.
- b. Certificaathouders zorgen voor de bescherming van eigendommen van klanten tijdens het verhuisproces.
- c. Certificaathouders blijven op de hoogte van de nieuwste technieken en best practices in de verhuisbranche.

5. Vertrouwelijkheid en bescherming van privacy

- a. Certificaathouders behandelen alle informatie van klanten vertrouwelijk en beschermen hun privacy volgens de geldende wet- en regelgeving.
- b. Persoonsgegevens en andere vertrouwelijke informatie worden alleen verzameld, gebruikt en opgeslagen voor legitieme doeleinden en met toestemming van de klant.



6. Samenwerking en eerlijke mededinging

- a. Certificaathouders werken samen met collega's en andere belanghebbenden op een eerlijke en respectvolle manier.
- b. Certificaathouders leven te allen tijde de mededingingsregels na. Als Certificaathouders de mededingingsregels niet naleven tijdens de Algemene ledenvergadering ontszegt de voorzitter die Certificaathouders de verdere toegang tot de bijeenkomst.
- c. Certificaathouders concurreren op een eerlijke en ethische manier en onthouden zich van praktijken die de concurrentie verstoren. Meer in het bijzonder nemen Certificaathouders de volgende regels in acht:
 - 1. geen onderlinge prijsafspraken, prijzen coördineren of de prijsvorming op enigerlei wijze beïnvloeden.
 - 2. geen kartels, monopolies of andere vormen van samenwerking tot stand brengen die de concurrentie beperken of de markt verstoren.
 - 3. geen overeenkomsten sluiten of praktijken aangaan die de markt verdelen, klanten toewijzen of regio's, of sectoren exclusief aanwijzen voor specifieke leden.
 - 4. geen marktverdeling tussen leden, noch direct noch indirect.
 - 5. eerlijke, juiste en transparante informatie verstrekken aan klanten, leveranciers en andere belanghebbenden.
 - 6. geen verspreiding van valse, misleidende of onjuiste informatie over concurrenten of hun producten/diensten.

7. Naleving

Certificaathouders handelen uitsluitend in lijn met deze gedragscode en andere relevante beleidslijnen en reglementen van de OEV.

8. Melden bij niet-naleven gedragscode

- d. Certificaathouders melden overtredingen van deze gedragscode of andere onethische praktijken aan het Algemeen bestuur.
- e. Het Algemeen bestuur zorgt voor een veilige en vertrouwelijke omgeving voor het melden van overtredingen, zonder gevolgen voor de meldende partij.

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 voortdoring) voldoen aan de voorwaarden van dit reglement.
- c. Erkenning wordt afgegeven voor een periode van maximaal 3 jaar.
- d. De Certificaathouder 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 (vóór 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).
- d. wordt in afwijking van c. niet gepubliceerd als het gaat om aanvragen door



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 Certificaathouder 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 Certificaathouder 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 voortdurend wordt voldaan aan de in dit reglement opgenomen verplichtingen.

d. Erkenning is niet overdraagbaar op een ander verhuisbedrijf of een andere ondernemer. Bij overname vervalt de erkenning en zal de nieuwe onderneming 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 zoals schorsing 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 uitschrijving van het bedrijf bij de Kamer van Koophandel;
- 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 Certificaathouder 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 Certificaathouder.
- c.** Het intrekken van de erkenning vanwege misbruik van het woord-/beeldmerk en/of naam Erkende Verhuizer(s) 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.** 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 Certificaathouder, opgenomen in het handelsregister, die eerder aan een Certificaathouder verbonden is geweest die door fusie of overname tot hoofdvestiging van de Certificaathouder is gaan behoren.
 - Netwerk van vestigingen: een groep van bedrijven met een permanent bestaan en een inschrijving in het handelsregister. Hieronder vallen ook samenwerkingsverbanden.
- b.** alle bij het netwerk aangesloten verhuisbedrijven bij voortdurend in het bezit dienen te zijn van de erkenning Erkende Verhuizers. Het netwerk van bedrijven dient bij aanvraag minimaal twee jaar te bestaan.
- c.** als een nevenvestiging erkend wil worden, er een formele aanvraag tot erkenning moet worden ingediend overeenkomstig de erkenningsprocedure.
- d.** nevenvestigingen die zelfstandig niet voldoen aan de eisen uit dit reglement erkenning geen rechten kunnen ontleen aan de erkenning van de hoofdvestiging, tenzij de nevenvestiging functioneert als een zelfstandige operationele eenheid
- e.** als een Certificaathouder 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.
- f.** de Certificaathouder ervoor zorgt, dat de in dit reglement genoemde verzekeringen van de hoofdvestiging ook gelden voor de verhuisactiviteiten onder de gevoerde nevennaam en/of nevenvestiging.
- g.** het gebruik van de nevennaam alleen is toegestaan, als:
 - deze voorheen verbonden is geweest aan een Certificaathouder 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.
- h.** de Certificaathouder ervoor in staat, 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 Certificaathouder uit hoofde van dit reglement is gehouden.



3.10. Gebruik van woord- en beeldmerk

- a. De Certificaathouder 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 dient het verhuisbedrijf zich te onthouden van verdere uitingen.
- c. Woord- en beeldmerk Erkende Verhuizers en Garantiecertificaat Erkende Verhuizers zijn op naam van de OEV geregistreerd bij het Benelux Merkenbureau.
- d. Verhuishagens, verhuisliften, containers en bedrijfskleding van verhuizers aangeschaft vanaf 1 juli 2026 moeten zijn voorzien van de handelsnaam van het bedrijf en het logo Erkende Verhuizers.
- e. Woord- en beeldmerk dienen van verhuishagens, andere vervoersmiddelen of hulpmiddelen te worden verwijderd, zodra deze door het verhuisbedrijf niet langer in het kader van het verhuisbedrijf gebruikt worden of mogen worden gebruikt.
- f. De OEV behoudt zich het recht voor rechtsmaatregelen te nemen tegen eenieder die woord- en beeldmerk van de OEV 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 en erkenning

- a. De OEV verstrekt alleen Certificaten aan leden van de OEV. Bij beëindiging van het lidmaatschap verliest de certificaathouder gelijktijdig ook de erkenning als Erkende Verhuizer.
- b. De Certificaathouder is verplicht tijdig zijn lidmaatschapsgelden te voldoen.

4. Slotbepalingen

- a. Certificaathouders dienen aan de eisen van dit reglement te voldoen.
- b. In alle gevallen waarin door dit reglement niet wordt voorzien, beslist het CBO.
- c. Dit reglement kan worden gewijzigd door het Algemeen Bestuur van de OEV.
- d. Dit reglement kan worden aangehaald als Erkenningsreglement EV 2026.
- e. Dit reglement treedt in werking per 1 januari 2026. Certificaathouders dienen binnen één jaar na wijziging te voldoen aan gewijzigde bepalingen van dit reglement.



5. Bijlage scholingsmogelijkheden Erkenningsreglement EV 2026

De in artikel 2.4 Erkenningsreglement EV 2026 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 (het door de OEV-erkend diploma zoals bedoeld in artikel 2.4 sub I Erkenningsreglement EV 2026).

Toelichting: Het doel van artikel 2.4 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

Het diploma/certificaat van:

- Bedrijfsmanagement
- Beroepsgerichte taal cursus
- BHV
- Calculatie
- Computervaardigheden in MS Office
- Cursus Export packer
- Cursus ICT-verhuizer
- EHBO
- Internationaal chauffeur
- JVO-ontwikkeltraject van de OEV
- Lading Zekeren
- Manoeuvreren voor chauffeurs
- Module Communicatie
- Module Fysieke belasting
- Opleiding Art handler
- Opleiding Facility Management
- Opleiding Handyman
- Opleiding Inboedelverhuizer
- Opleiding Meubelbezorger
- Opleiding Projectleider projectverhuizen
- Opleiding Projectverhuizer
- Opleiding Verhuisadviseur
- Opleiding Voorman inboedelverhuizer
- Opleiding Voorman projectverhuizer
- Praktisch leidinggeven
- Rijopleiding C
- Rijopleiding E achter B
- Rijopleiding E bij C
- Rijoptimalisatie
- Rijvaardigheid algemeen
- Sociale veiligheid en omgaan met stress
- Vakbekwaamheid transportondernemers
- Vakbekwaamheid vorkheftruck
- VCA Basisveiligheid
- VCA Vol
- Veiligheidscertificaat vorkheftruck
- Vervolgopleiding export packer
- Overige opleidingen en cursussen waarop Code95 van kracht is



Wijzigingen EV reglement 2026 ten opzichte van EV reglement 2024

2.2 Zekerheden voor de klant

Wijzigingen:

- In 2026 wordt expliciet verwezen naar de laatste versies van de algemene voorwaarden (AVVV 2025, AVBV 2025, AVVV-BE 2025).
- Toevoeging: voor de wettelijke aansprakelijkheid van de certificaathouder mag het eigen risico maximaal € 1.000 bedragen.
- Digitale verstrekking van voorwaarden en verzekeringskaarten is verder gespecificeerd: via directe hyperlinks, niet alleen met instemming klant.
- Garantiecertificaat Europa: nu expliciet minimale dekking (€5.000) en schriftelijke vastlegging of dit voldoende is.
- Toevoeging: Certificaathouder moet een door een accountant goedgekeurde balans en winst- en verliesrekening overleggen, waaruit blijkt dat de solvabiliteit over de afgelopen drie jaar gemiddeld minimaal 30% bedraagt.

Daarom:

- Actualiseren van klantbescherming, inspelen op digitalisering, verhogen van financiële stabiliteit en transparantie richting de klant.

2.3 Zorgvuldig verhuisproces

Wijzigingen:

- Toevoeging: Certificaathouder moet minimaal twee-factorauthenticatie (2FA) toepassen voor toegang tot systemen met klantgegevens en deze gegevens versleuteld opslaan en verzenden.

Daarom:

- Bescherming van klantdata tegen cyberdreigingen en voldoen aan actuele privacywetgeving.

2.4 Vakbekwaam personeel

Wijzigingen:

- Toevoeging: Voorman of ten minste één persoon van het team moet in het bezit zijn van een VCA-diploma.
- Toevoeging: Certificaathouder draagt zorg voor naleving van de regels rond de inzet van flexibele krachten (zoals uitzendkrachten en zzp'ers).

Daarom:

- Verhogen van veiligheid, kwaliteitsverbetering, naleving en professionalisering van personele inzet.

2.6 Klanttevredenheid

Wijzigingen:

- Toevoeging: Certificaathouder moet een "year to date" gemiddeld totaal beoordelingscijfer van minimaal 8,5 halen en een respons van minimaal 30% op klanttevredenheidsenquêtes.



- Toevoeging: De certificaathouder wijst de klager op de mogelijkheid om zijn/haar klacht voor te leggen aan de Geschillencommissie wanneer de interne klachtafhandeling niet tot een finale afhandeling van de klacht leidt.

Daarom:

- Stimuleren van klantgerichtheid, transparantie en kwaliteitsverbetering.

2.7 Veilig werken

Wijzigingen:

- Toevoeging: De RI&E moet aantoonbaar actueel zijn en met een bijbehorend plan van aanpak waarvan de maatregelen worden opgevolgd. De organisatie is primair verantwoordelijk voor het aantonen van de actualiteit en toepassing.
- Toevoeging: Bij een ISO 9001 gecertificeerde organisatie dient expliciet te worden vastgesteld dat de RI&E onderdeel uitmaakt van het managementsysteem conform relevante wet- en regelgeving. Bij ISO 45001 wordt dit geacht geborgd te zijn.
- Toevoeging: Medewerkers moeten jaarlijks aantoonbaar getraind worden in het gebruik van tilhulpmiddelen, gericht op praktijksituaties.
- Toevoeging: Beleid tegen psychosociale arbeidsbelasting.

Daarom:

- Voorkomen van fysieke overbelasting, bevorderen van veilig werken en aandacht voor psychosociale risico's.

2.8 Duurzaam ondernemen

Wijzigingen:

- CO2-compensatie geldt nu ook voor Europese consumentenverhuizingen.
- Vanaf 1 juli 2026 moeten nieuwe verhuisauto's minimaal euro 6 zijn (of maximaal 6 jaar oud bij een occasion).
- Eisen aan milieuvergunningen zijn geactualiseerd (Omgevingswet, Activiteitenbesluit, omgevingsplan).

Daarom:

- Vergroten van duurzaamheid, voldoen aan actuele milieuwetgeving, en beperken van milieubelasting.

2.10 Opslag

Wijzigingen:

- Toevoeging: Buitenopslag in container is alleen toegestaan in een daarvoor geschikte container, met expliciete en aantoonbare toestemming van de klant en voor maximaal drie maanden (in lijn met art. 15 derde lid sub K AVBV 2025).
- Eisen aan opslagruimte zijn verder gespecificeerd (verwarming, wind- en waterdicht, schoon, traceerbaarheid). Temperatuur niet onder 10 °C of boven 25 °C, relatieve luchtvochtigheid niet onder 40% of boven 60%.



Daarom:

- Bescherming van klantbelang en beperking van risico's bij opslag.

2.11 Hulpmiddelen

Wijzigingen:

- Toevoeging: Bezit de certificaathouder tenminste één eigen verhuisvoertuig waarvoor een C-rijbewijs nodig is, waar mogelijk in te zetten voor de uitvoering van verhuizingen.
- Toevoeging: Als voertuigen niet in een afgesloten eigen ruimte staan, dan moeten zij zijn uitgerust met sloten.

Daarom:

- Waarborging van het passend materieel, de werktuigen en verpakkingsmaterialen.

2.12 Schadebeheersing

Wijzigingen:

- Toevoeging: Eis aan maximale schadefrequentie voor Europese inboedelverhuizingen: maximaal 5%.
- Uitbetaling van schadevergoeding aan de klant dient binnen 14 dagen na ontvangst van verzekeraar te gebeuren.

Daarom:

- Beheersbaar houden van kans op schade, Snellere schadeafhandeling en betere monitoring van de schadefrequentie.

2.13 Gedragscode

Wijzigingen:

- Volledig nieuwe, uitgebreide gedragscode toegevoegd met aandacht voor professionaliteit, integriteit, klantgerichtheid, vertrouwelijkheid, samenwerking, eerlijke mededinging en meldplicht bij niet-naleving.

Daarom:

- Versterken van het imago en de betrouwbaarheid van de branche, en het bieden van duidelijke gedragsnormen.

3. Erkenning en procedure

Wijzigingen:

- Duidelijkheid over netwerken, nevenvestigingen en nevennamen: definities en eisen verder aangescherpt.
- Eisen aan publicatie, bezwaar en herbeoordeling zijn verder gespecificeerd.
- Toevoeging: Bij uitschrijving van het bedrijf bij de Kamer van de Koophandel vervalt de erkenning.

Daarom:

- Voorkomen van misbruik, waarborgen van kwaliteit binnen samenwerkingsverbanden, en vergroten van transparantie.



4. Slotbepalingen

Wijzigingen:

- Certificaathouders moeten binnen één jaar na wijziging voldoen aan gewijzigde bepalingen.

Daarom:

- Flexibiliteit om het reglement actueel te houden en aan te passen aan ontwikkelingen in de branche.

5. Bijlage scholingsmogelijkheden

Wijzigingen:

- Lijst van geaccepteerde opleidingen/cursussen is geactualiseerd.
- Doel: ontwikkeling van verhuismedewerkers bevorderen, zowel binnen huidige taakveld als richting verdere ontwikkeling.

Daarom:

- Kwaliteitsverbetering en professionalisering van het personeel.

