

Kwaliteitscriteria van de



voor dienstverlening na calamiteiten

Uitgave **2011**

Het handboek “Kwaliteitscriteria voor dienstverlening na calamiteiten” is een uitgave van:

Stichting Salvage
Prins Willem Alexanderlaan 701
7311 ST APELDOORN

Telefoon: 055 – 526 19 30
Fax: 055 – 526 19 39
Alarmnr.: 0570 – 78 34 34

E-mail: info@stichtingsalvage.nl
Website: www.stichtingsalvage.nl

BEGRIPSOMSCHRIJVINGEN	4
WIJZIGINGEN.	5
1. STICHTING SALVAGE	6
1.1 Algemeen	6
2. AANMELDINGSPROCEDURE	8
2.1 Algemeen	8
2.2 Procedure	8
2.3 Besluit tot samenwerking	11
3. RICHTLIJNEN GEBRUIK KEURMERK	13
3.1 Verlening recht gebruik keurmerk	13
3.2 Het gebruik van het keurmerk	13
3.3 Beperking en verplichting	13
3.4 Overgang gebruik oude logo naar gebruik nieuwe logo.	13
4. KWALITEITSCRITERIA.	14
4.1 Algemeen	14
4.2 Aanvulling NEN-EN-ISO-9001	14
4.3 Aanvullende eisen.	15
4.4 Formulieren	15
BIJLAGEN	16
BIJLAGE 1 CHECKLIST T.B.V. AUDITOR.	17
BIJLAGE 2 TOETSING- EN MUTATIEFORMULIER	20
BIJLAGE 3 EISEN TEN AANZIEN VAN PERSONEEL, MATERIAAL EN MATERIEEL.	21
3.1 Personeel	21
3.2 Materiaal en Materieel	23
BIJLAGE 4 RAPPORTAGE FORMULIER AUDITOR.	27
BIJLAGE 5 FORMULIEREN DIENSTVERLENING	31
BIJLAGE 6 KLEURSTELLING KEURMERK-LOGO	35

Begripsomschrijvingen

In dit handboek wordt verstaan onder:

- Stichting Salvage
de op 11 mei 1987 statutair opgerichte Stichting Salvage, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel in het Handelsregister onder nummer 41182481. Vanaf 1986 handelend onder deze naam.
- Bestuur
het bestuur van de Stichting Salvage.
- Secretariaat
het secretariaat i.c. stafbureau van de Stichting Salvage.
- Certificerende instelling
een op grond van de Europese Norm 45012 geaccrediteerde onafhankelijke certificerende instelling, die in opdracht van bedrijven of vestigingen ten behoeve van (de voortzetting van) de certificering controleert of een bedrijf of vestiging voldoet aan de kwaliteitscriteria van de Stichting Salvage. De certificerende instelling dient geaccrediteerd te zijn volgens de kwaliteitssysteemcertificatie ISO 9001 voor de werkterreinen EA35 sectie NACE74.70 (industriële reiniging).
- Keurmerk
een door de Stichting uitgereikt beeldmerk.
- Bedrijfsaudit
een systematisch en onafhankelijk onderzoek bij een bedrijf of vestiging om te bepalen of de activiteiten en de resultaten hiervan overeenkomen met de kwaliteitscriteria van de Stichting Salvage.
- Bedrijf
één juridische rechtsvorm.
- (Neven)vestiging i.c. filiaal
een semi-zelfstandige, binnen dezelfde juridische rechtsvorm opererende technische en operationele eenheid, niet zijnde een zelfstandig rechtspersoon, die onder controle van de hoofdvestiging werkzaamheden realiseert. Vanuit een (neven)vestiging vinden in elk geval de volgende activiteiten plaats:
schadestop voor opstallen en inboedels c.q. inventarissen en/of voor machines en/of fijnmechanica en elektronica.
- Dienstverlening na calamiteiten.
Het uitvoeren van werkzaamheden conform de kwaliteitscriteria van de Stichting Salvage ter voorkoming en beperking van schade die kunnen optreden na een calamiteit zoals brand. Deze activiteiten worden ook schadestop genoemd en vormen meestal het voortraject van reinigen en reconconditioneren van opstallen, inboedels, inventarissen, machines, fijnmechanica en elektronica.
- Bus en Unit
Een voor de dienstverlening ingericht hulpmiddel waarvan de inhoud exact omschreven staat in de kwaliteitscriteria.
- Prijsstoets
Een controle op het hanteren van marktconforme tarieven.
- Solvabiliteit
Onder Solvabiliteit verstaan we Eigen Vermogen gedeeld door Totaal Vermogen vermenigvuldigd met 100%.

Wijzigingen.

De volgende wijzigingen zijn aangebracht ten opzichte van voorgaande versies.

Versie 2011.1 ten opzichte van versie 2010.1	
hoofdstuk	Wijziging
Algemeen	ISO 9001:2000 vervangen door ISO9001:2008
Versie 2010.1 ten opzichte van versie 2008.1	
hoofdstuk	Wijziging
3. Keurmerk	Nieuwe keurmerk ingevoegd
Bijlage 6	Kleurstelling keurmerk ingevoegd
Begripsomschrijving	Aanvullende eisen accreditatie certificerende instelling
2. aanmelding	ISO 9001:2000 wordt ISO 9001:2008
Versie 2008.1 ten opzichte van versie 2007.1	
hoofdstuk	Wijziging
begripsomschrijving	Definitie solvabiliteit toegevoegd
2.2 procedure	Eerste beoordeling: solvabiliteitseis toegevoegd
4.2 aanv. eisen	Filiaal toegevoegd
Bijlage 2	* aangevuld
Algemeen	Tekst aangepast aan huidige situatie
Versie 2007.1 ten opzichte van versie 2006.3	
hoofdstuk	Wijziging
2.2 procedure	Jaarlijkse toetsing en mutatie; toegevoegd wanneer insturen
2.2 procedure	Eerste beoordeling: marktconformiteit van tarieven toegevoegd
1.1 algemeen	Algemene en aanvullende voorwaarden van toepassing verklaard
2.2 procedure	Stroomschema aangepast
4.3 eisen	Termijn accountantsverklaring op 6 maanden gesteld conform blz. 9
2.1 procedure	Aanvraagroutine meest recente criteria aangepast
begripsomschrijving	Prijstoets toegevoegd
Versie 2006.3 ten opzichte van versie 2006.2	
hoofdstuk	Wijziging
2.2 categorieën	Toevoeging aanvraag schadestopcategorieën.
Versie 2006.2 ten opzichte van versie 2006.1	
hoofdstuk	Wijziging
Algemeen	Inhoudsopgave aangepast
Begripsomschrijving	Omschrijving certificaat verwijderd
2.2	Aanvulling jaarlijkse toetsing en mutatie; Salvage audit rapport
Versie 2006.1 ten opzichte van versie 2005.2	
hoofdstuk	Wijziging
Algemeen	Hoofdstuk "wijzigingen" ingevoegd
1.1	Tekstuele aanpassingen. Benadrukken schadestop, nadere uitleg functie schadestopbedrijven. Geldigheid certificaat
2.2	Leesbaarheid van de procedure verbeterd
3.2	Keurmerk in bedrijfskleuren, zwart wit afbeelding
4.2	Fysieke aanwezigheid opleidingscertificaten
Bijlage 3.1	Opleidingstabellen aangepast aan huidige stand van zaken
Bijlage 4	Gegevens audit op formulier aangepast

1. STICHTING SALVAGE

1.1 Algemeen

Jaarlijks woeden in Nederland duizenden branden die voor veel leed zorgen en voor honderden miljoenen euro's schade veroorzaken. Vaak is de ontreding tijdens en na een brand zeer groot, natuurlijk vooral als er dodelijke slachtoffers of gewonden zijn. Als het verlies totaal is, bezitten mensen alleen nog maar de kleding die ze op dat moment dragen. Waar moeten ze heen? Wie ontfermt zich over hen? Wie zorgt ervoor dat wordt gered wat er nog te redden valt?

Bij een brand in een bedrijf is er naast persoonlijk leed ook economische schade. Stilstand kost geld - langdurige stilstand kan het voortbestaan van het bedrijf in gevaar brengen. Ook dan is er alle reden voor een snelle hulpverlening. Deze hulp wordt vanaf 1986 in Nederland geboden door de Stichting Salvage.

De Stichting Salvage treedt op namens de gezamenlijke brandverzekeraars en heeft drie doelstellingen:

- directe hulpverlening aan gedupeerden die door brand, blikseminslag of explosie zijn getroffen,
- optimale schadebeperking door de juiste maatregelen te nemen waardoor een schadestop wordt bereikt,
- snelle inschakeling van verzekeraars wanneer een directe schaderegeling wenselijk is.

De dienstverlening door de Stichting beperkt zich tot de eerste 24 uur na de melding, dan wel tot de eerst volgende werkdag. In de fase die daarop volgt vindt de schadeafhandeling plaats door de verzekeraar.

Om de doelstellingen te kunnen waarmaken is een landelijk netwerk van Salvagecoördinatoren opgezet. Zij kunnen overal in Nederland na een calamiteit, op aanvraag van de brandweer, snelle hulp bieden. De Salvagecoördinator verleent hulp aan gedupeerden en zet maatregelen in gang die de schade kunnen beperken. Wanneer de brand een particuliere woning betreft, is meestal de persoonlijke hulpverlening het allerbelangrijkste. Bij een brand in een bedrijf is vaak het beperken van de directe schade en de gevolgschade een belangrijk aandachtspunt. Daartoe worden door de Salvagecoördinator bedrijven ingeschakeld die gespecialiseerd zijn in dienstverlening na calamiteiten, zoals brand.

Om een continue kwaliteit van dienstverlening te garanderen heeft de Stichting Salvage voor de bedrijven die door de coördinatoren ingeschakeld worden (de schadestopbedrijven) objectieve kwaliteitscriteria opgesteld, die in dit handboek zijn opgenomen.

De dienstverlening door de schadestopbedrijven is gericht op het stabiliseren van de situatie en het bewerkstelligen van een schadestop. Zij voeren enkel opdrachten uit welke door de Salvagecoördinator in opdracht zijn gegeven middels het opdrachten formulier.

Alle bedrijven die aan de kwaliteitscriteria van de Stichting Salvage voldoen en een geldig ISO 9001 certificaat van de certificerende instelling hebben ontvangen, kunnen zich aanmelden bij de Stichting met het verzoek om samenwerking. Voor wat betreft de geldigheid van het ISO certificaat conformeert de Stichting zich aan de regels welke binnen de ISO normering hieraan gesteld worden.

Door zich aan te melden met het verzoek tot samenwerking verklaart de toekomstige samenwerkingspartner tevens de algemene voorwaarden van de Stichting Salvage en de aanvullende voorwaarden van de Stichting Salvage voor Schadestopbedrijven te accepteren. De meest recente versie van beide documenten is beschikbaar op de internetsite van de Stichting. Tevens zijn beide documenten te allen tijde op te vragen bij het secretariaat van de Stichting.

In dit handboek wordt o.a. aangegeven op welke wijze bedrijven zich kunnen laten certificeren en welke criteria de Stichting daarvoor hanteert.

De eerst verantwoordelijke commissie voor het onderhoud van de kwaliteitscriteria is de Commissie van Deskundigen van de Stichting Salvage, onder voorzitterschap van één van de bestuursleden van de Stichting Salvage.

2. AANMELDINGSPROCEDURE

2.1 Algemeen

Zowel bedrijven als vestigingen (i.c. filialen) die in aanmerking willen komen voor certificering kunnen de meest recente kwaliteitscriteria welke de Stichting hanteert downloaden via de website van de Stichting (www.stichtingsalvage.nl)

In dit handboek staat omschreven welke procedure gevolgd moet worden om als samenwerkingspartner van de Stichting Salvage geregistreerd te worden. De procedure geldt zowel voor nieuwe aanvragen als ook voor uitbreidingsaanvragen van bestaande samenwerkingspartners.

Voor inschakeling door de Stichting Salvage komen in aanmerking alle op de Nederlandse markt opererende bedrijven die gespecialiseerd zijn in dienstverlening na calamiteiten en die voldoen aan de objectieve kwaliteitscriteria van de Stichting Salvage. Vanuit de Stichting hebben Salvagecoördinatoren de bevoegdheid bedrijven in te schakelen die blijvend voldoen aan de kwaliteitscriteria van de Stichting Salvage.

De Stichting Salvage publiceert de actuele stand van zaken van bedrijven en vestigingen (i.c. filialen), die voldoen aan de kwaliteitscriteria en waarvan is besloten om mee samen te werken, op haar internetsite (www.stichtingsalvage.nl). De Salvagecoördinatoren worden van iedere mutatie of nieuw bedrijf op de hoogte gesteld. Daarnaast worden zij periodiek (doch minimaal 1 maal per jaar) op de hoogte gehouden van de wijzigingen middels het totaaloverzicht dat in het magazine 'Uit de Brand' verschijnt.

Voor vermelding in het overzicht van bedrijven en vestigingen (i.c. filialen) waarmee wordt samengewerkt, wordt de bedrijfsnaam op het ISO-certificaat gebruikt.

De informatie over de voor het bedrijf en eventuele vestigingen (i.c. filialen) van toepassing zijnde categorieën van schadestop dient middels het door de certificerende instelling geparafeerde audit rapport aan de Stichting Salvage te worden verstrekt.

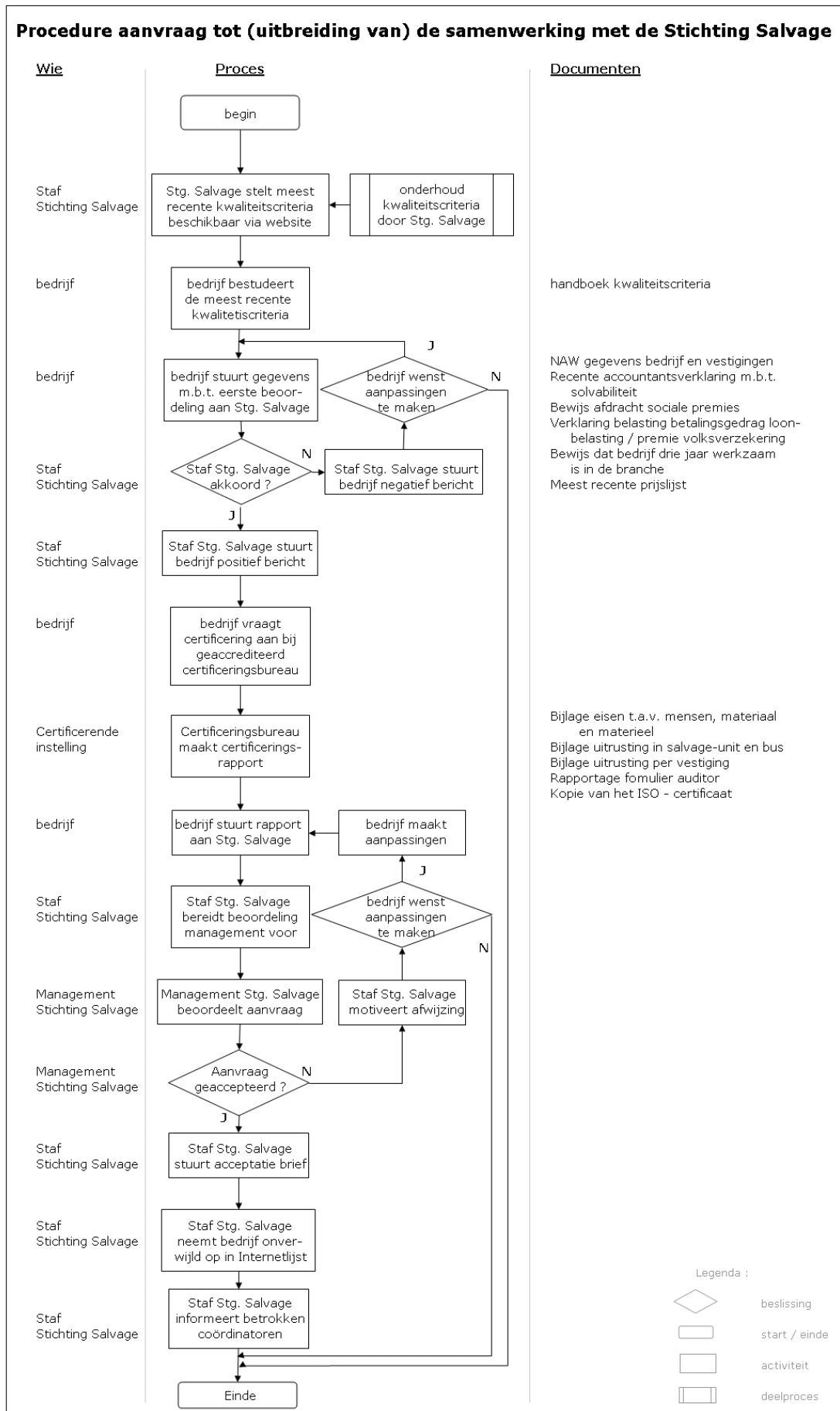
Uit de jaarlijks door het bedrijf verstrekte informatie moet blijken dat het bedrijf en, indien van toepassing, vestigingen (i.c. filialen) blijvend voldoen aan de ISO-normen (ISO 9001:2008 certificaat) en de kwaliteitscriteria van de Stichting Salvage. (zie § 2.2). Voor samenwerkingspartners die voldoen aan de ISO 9001:2000 norm geldt de overgangstermijn die in de nieuwe versie van de norm is vastgelegd. Inschakeling voor opdrachten is uitsluitend mogelijk voor de tijd dat het betrokken bedrijf daaraan voldoet.

Voor wat betreft de frequentie van auditing met betrekking tot de kwaliteitscriteria van de Stichting Salvage gelden de voorschriften volgend uit de ISO 9001:2008 norm. Dit betekent dat volgens de ISO normering fysieke (tussentijdse) audits plaats vinden.

Bij een tussentijdse audit dienen de kwaliteitscriteria zoals in dit document omschreven op gelijke wijze geaudit te worden als de ISO normen. De audit rapportage (zie bijlagen) dient in dit geval toegevoegd te worden aan het jaarlijks rapportage formulier (zie bijlage: Toetsing en mutatieformulier). Gedurende de looptijd van het certificaat dienen in ieder geval alle vestigingen bezocht te worden door de auditor.

2.2 Procedure

Het hierna volgend schema geeft de procedure voor een eerste aanvraag weer.



Een korte toelichting.

- **Eerste beoordeling**

Een eerste beoordeling kan op ieder moment gedurende het jaar plaatsvinden.

Voor een eerste beoordeling dienen de volgende formulieren opgestuurd te worden:

- Naam, adres, woonplaats gegevens, inclusief telefoonnummer, faxnummer en alarmnummer van het bedrijf en de vestigingen welke in aanmerking wensen te komen voor goedkeuring
- Een recente accountantsverklaring met betrekking tot de solvabiliteit (niet ouder dan 6 maanden). De eis die de Stichting stelt is dat de solvabiliteit (Eigen Vermogen gedeeld door Totaal Vermogen X 100%) minimaal 25 % bedraagt, hetgeen gebruikelijk is in de branche.
- Een bewijs van de afdracht van sociale premies en belastingen (niet ouder dan 3 maanden)
- Een bewijs van het feit dat het bedrijf langer dan 3 jaar werkzaam is in de branche
- De meest recente prijslijst

Na ontvangst van de documenten zal een eerste beoordeling plaatsvinden, waarin opgenomen een prijstoets. Onder prijstoets verstaat de Stichting een controle op het hanteren van marktconforme tarieven door de nieuwe samenwerkingspartner.

Er vindt een terugkoppeling plaats omtrent de uitkomst van deze eerste fase van de beoordeling. Na akkoord kan het bedrijf verder gaan met het verzamelen van de benodigde documenten welke nodig zijn voor de uiteindelijke goedkeuring tot samenwerking (zie schema vorige bladzijde).

- **Schadestop categorieën**

Activiteiten in het kader van dienstverlening na calamiteiten zijn in een drietal categorieën te onderscheiden zoals hierna is weergegeven. Certificering is mogelijk voor één of meer van deze categorieën. Daarbij worden eisen gesteld aan materiaal en materieel en deskundige inzet.

De categorieën van schadestop zijn:

- Schadestop voor eenvoudige werkzaamheden aan opstallen, inboedels en inventarissen en goederen/machines. Deze schadestop valt in twee onderdelen uiteen:
 - Inzet met Salvagebus (zie bijlage 3.2 Materiaal en Materieel)
 - Inzet met Salvage-unit (zie bijlage 3.2 Materiaal en Materieel)
- Schadestop voor uitgebreide en/of complexe werkzaamheden aan opstallen, inboedels en inventarissen en goederen/machines. Het gaat in deze categorie altijd om uitgebreide en/of complexe werkzaamheden, met een inzet van doorgaans meer dan 3 personen in een mogelijk risicovolle omgeving.

Voor deze schades wordt altijd de Salvage-unit ingezet.
- Schadestop voor specialistische werkzaamheden aan machines, fijne mechanica en elektronica.

Bij deze werkzaamheden gaat het om hoogwaardige apparatuur en machines. Deze schadestop valt in twee onderdelen uiteen:

 - Inzet met Salvagebus. Het gaat dan om beperkte werkzaamheden.
 - Inzet met Salvage-unit voor uitgebreide werkzaamheden.

In alle gevallen beslist de coördinator welke schadestop inzet gewenst is. Hij kiest hiertoe een dicht bijzijnd schadestop bedrijf uit de lijst van samenwerkingspartners dat de gewenste categorie schadestop kan leveren. De werkzaamheden voor het gekozen bedrijf worden door de coördinator bevestigd op het opdrachtformulier.

Schadestop categorieën worden aangevraagd middels het door de certificerende instelling ingevulde formulier (zie hoofdstuk bijlagen).

Om in aanmerking te komen voor een bepaalde categorie schadestop dienen de bijbehorende activiteiten door aanvrager zelf uitgevoerd te worden. Tevens dienen de bijbehorende materialen aanwezig te zijn op de vestiging (tenzij op de lijst achter in deze criteria anders is aangegeven).

- **Jaarlijkse toetsing en mutaties**

Een eerste beoordeling tot samenwerking door de Stichting Salvage kan op ieder moment plaatsvinden.

Na besluit tot samenwerking (zie hierna) echter is het bedrijf verplicht jaarlijks aan te tonen dat blijvend voldaan wordt aan de ISO-normen en de kwaliteitscriteria van de Stichting Salvage. Hiervoor wordt gebruik gemaakt van het jaarlijks toetsing- en mutatie formulier met de daarbij behorende bijlagen (zie bijlagen).

In de volgende gevallen is de samenwerkingspartner verplicht het jaarlijks toetsingformulier in te sturen

1. In die gevallen waarbij een auditor een tussentijdse audit of een hercertificering heeft uitgevoerd. Naast het jaarlijks toetsingformulier zal ook het audit rapportage formulier (inclusief bijlagen) moeten worden meegestuurd. (Bijlage 4).
2. Op verzoek van de Stichting.
De Stichting Salvage zal jaarlijks in de maand september het jaarlijks toetsingformulier aan de samenwerkingspartners toesturen. Het formulier dient vóór 1 oktober van het lopende jaar geretourneerd te worden (inclusief de aangegeven bijlagen) aan het stafbureau van de Stichting Salvage.
3. Bij schorsing door een certificerende instelling dient het betrokken bedrijf c.q. de betrokken vestiging onverwijld het jaarlijks toetsingformulier in te sturen.
Na bekendmaking van de schorsing dient binnen de aangegeven herstelperiode het secretariaat op de hoogte te worden gesteld van het resultaat van het onderzoek van de certificerende instelling. In de tussenliggende periode worden de Salvagecoördinatoren op de hoogte gebracht van de schorsing en zal ook op de website van de Stichting Salvage daarvan melding worden gemaakt.
4. Bij veranderingen welke betrekking hebben op de bedrijfsvoering van het bedrijf cq. de vestiging (zoals bijvoorbeeld een surseance van betaling of een faillissement, maar ook het wijzigen van een alarmnummer of vermelding bij de kamer van koophandel) dient het stafbureau onverwijld op de hoogte gesteld te worden middels het toetsingformulier inclusief eventuele bijlagen. Dit om haar de gelegenheid te geven de dienstverlening in de regio zeker te blijven stellen.

2.3 Besluit tot samenwerking

Het bedrijf wordt door de directie van de Stichting op de hoogte gesteld van het besluit met betrekking tot de samenwerking.

Wanneer besloten wordt tot samenwerking met het bedrijf, vestiging c.q. filiaal, dan zijn op de samenwerking de algemene voorwaarden van de Stichting Salvage en de aanvullende voorwaarden van de Stichting Salvage voor schadestopbedrijven van toepassing (op te vragen bij het secretariaat van de Stichting Salvage en te downloaden via de website van de Stichting).

De samenwerking wordt middels direct mailing kenbaar gemaakt aan de Salvagecoördinatoren in de betreffende sector. Daarnaast wordt de lijst op de internetsite van de Stichting Salvage (www.stichtingsalvage.nl) aangepast.

De Stichting Salvage behoudt zich het recht voor een aanvraag tot samenwerking met een bedrijf en/of (een van) haar filialen om gewichtige redenen niet te honoreren dan wel de samenwerking (tijdelijk) te verbreken.

Zij zal in een zo vroeg mogelijk stadium en uitsluitend om gewichtige redenen van deze mogelijkheid gebruik maken.

Het besluit zal gemotiveerd worden door middel van een schriftelijke onderbouwing aan het betreffende bedrijf cq. filiaal.

Bezwaar tegen een genomen beslissing kan schriftelijk kenbaar gemaakt worden aan de directie van de Stichting Salvage.

Het bezwaar wordt volgens de procedure welke omschreven staat in de klachtenprocedure van de Stichting Salvage afgehandeld. De klachtenprocedure wordt op verzoek toegezonden en is via de internetsite te downloaden.



3. RICHTLIJNEN GEBRUIK KEURMERK

3.1 Verlening recht gebruik keurmerk

De directie van de Stichting Salvage verleent aan de gecertificeerde bedrijven waarmee de samenwerking wordt aangegaan, het recht tot het gebruik van haar keurmerk.

De directie geeft voornoemde bedrijven daartoe de beschikking over het keurmerk. Voor het met de Stichting Salvage samenwerkende schadestopbedrijf gelden onderstaande regels met betrekking tot het gebruik van het keurmerk.

3.2 Het gebruik van het keurmerk

- a) Op briefpapier, offertepapier e.d. dient het keurmerk in haar geheel te worden gebruikt en mag op geen enkele wijze worden veranderd zonder uitdrukkelijke toestemming van de Stichting Salvage.
- b) Het keurmerk dient te worden afgedrukt in de bij het model aangegeven kleurstelling (bijlage 6). Het is niet toegestaan het keurmerk in de kleuren van het eigen bedrijf af te drukken. Het keurmerk mag traploos verkleind of vergroot worden, met als voorbehoud dat alle details nog duidelijk zichtbaar zijn.
- c) Het keurmerk mag in combinatie met de bedrijfsnaam zoals deze op het ISO-certificaat staat gebruikt worden op promotiemateriaal, visitekaartjes, briefpapier en ander algemeen kantoomateriaal. Tevens mag het keurmerk gebruikt worden op de vervoermiddelen van het samewerkende schadestopbedrijf.

3.3 Beperking en verplichting

Het keurmerk mag niet worden gebruikt worden op producten van het schadestopbedrijf. Met het gebruik van het keurmerk mag niet de suggestie gewekt worden van een goedkeuring van de diensten van het samenwerkende schadestopbedrijf.

Ieder recht om van het keurmerk gebruik te maken eindigt, zodra de samenwerking met de Stichting Salvage is verbroken: de vanaf dat moment nog aanwezige documentatie voorzien van het keurmerk mag niet langer in circulatie worden gebracht.

Het juiste gebruik van het keurmerk is een verplichting die het bedrijf moet nakomen en die voortvloeit uit het hanteren van deze kwaliteitscriteria.

Indien de regels met betrekking tot het gebruik van het keurmerk niet op de juiste wijze worden toegepast kunnen sancties volgen. Deze sancties zullen daarbij altijd ter beoordeling aan de directie van de Stichting Salvage worden voorgelegd.

3.4 Overgang gebruik oude logo naar gebruik nieuwe logo.

Het nieuwe keurmerk is geldig vanaf 01/05/2010. Bedrijven die na 01/05/2010 als samenwerkingspartner erkend zijn door de Stichting Salvage zijn verplicht het nieuwe keurmerk te gebruiken.

Bestaande samenwerkingspartners dienen het oude keurmerk voor 01/01/2011 volledig vervangen te hebben door het nieuwe keurmerk-logo.

4. Kwaliteitscriteria.

4.1 Algemeen

De kwaliteitscriteria waaraan voldaan moet worden om in aanmerking te komen voor samenwerking met de Stichting Salvage zijn hierna uitgewerkt.

Het kwaliteitsbeleid is in sterke mate gekoppeld aan de ISO 9001:2008 norm.

Het bedrijf dient te allen tijde aan deze norm te voldoen.

Naast de algemene eisen in de ISO-norm dienen specifieke Salvage-eisen in het kwaliteitsmanagementsysteem te worden verwerkt. Deze zijn hierna vermeld. Enerzijds betreft dit aanvullingen van ISO-paragrafen, anderzijds additionele eisen.

4.2 Aanvulling NEN-EN-ISO-9001

In het kwaliteitshandboek dienen de activiteiten ten behoeve van de Stichting Salvage integraal opgenomen te zijn.

Het betreft hier met name de volgende ISO hoofdstukken:

- 4 Kwaliteitmanagementsysteem
Er dient een procedure opgenomen te zijn in het handboek hoe het proces verloopt van aanvraag Salvagehulpverlening tot en met nazorg.
- 5.5 Verantwoordelijkheid, bevoegdheid en communicatie
De verantwoordelijkheid en de bevoegdheden behorende bij de uitvoering van Salvagetaken is traceerbaar in het kwaliteitshandboek en als zodanig verifieerbaar in de organisatie.
- 6 Personeel
De opleidingseisen m.b.t. de uitvoering van Salvagewerkzaamheden dienen herkenbaar en verifieerbaar opgenomen te zijn (zie bijlage). Hierbij geldt dat vanuit de vestiging beoordeeld moet kunnen worden of het personeel aan de gestelde eisen voldoet. Fysieke aanwezigheid van documenten is hierbij niet strikt noodzakelijk, zolang een adequate controle kan plaatsvinden (bijvoorbeeld via netwerkverbinding met de hoofdvestiging).
De beschikbaarheid van gekwalificeerd personeel (24 uren) voor het uitvoeren van Salvagewerkzaamheden dient herkenbaar en verifieerbaar aanwezig te zijn.
De middelen behorende bij het niveau van dienstverlening (zie bijlage) dienen aanwezig te zijn en beheerd te worden.
- 7.4 Inkoop
Anders dan in overleg met de Salvagecoördinator mogen geen werkzaamheden worden uitbesteed aan derden.
- 7.5 Leveren van diensten
Eigendommen van gedupeerden welke tijdelijk zijn opgeslagen of meegenomen, dienen vergezeld te gaan van documenten waaruit onomstotelijk blijkt welke goederen het betreft en dat gedupeerde akkoord is met de opslag van de goederen.
Ten behoeve van de instandhouding van deze goederen dienen de ruimtes te voldoen aan de in de bijlage omschreven eisen.
De vertrouwelijke omgang met ter beschikking gestelde gegevens en/of informatie dient gewaarborgd te zijn.
- 8 Bewaking en meting
Klanttevredenheid met betrekking tot het geleverde Salvageprodukt dient traceerbaar en verifieerbaar te zijn binnen het reguliere systeem.
Daarnaast dienen de onder "4.3 Aanvullende eisen" genoemde extra eisen vanuit de Stichting herkenbaar aanwezig te zijn en bewaakt te worden.

Bij interne audits dient met betrekking tot de Salvage activiteiten minimaal geaudit te worden op

- aanwezigheid materialen
- eisen personeel
- klachtenregistratie en afhandeling

4.3 Aanvullende eisen.

De Stichting Salvage stelt de hieronder genoemde aanvullende eisen aan de bedrijven. Onder 'onderneming' wordt hierbij verstaan het concern van de vestiging die (c.q. het filiaal dat) voor samenwerking in aanmerking wenst te komen onderdeel uitmaakt.

- De onderneming beschikt over een verzekering voor bedrijfsaansprakelijkheid (AvB van minimaal 1 miljoen euro per gebeurtenis), waarbij het opzicht meeverzekerd is en schade veroorzaakt door werken met ingehuurde zaken gedekt is.
- De onderneming beschikt over een verzekering voor uitgebreide gevaren met dekking van zaken van derden (de verzekerde som dient te zijn afgestemd op de waarde van de zaken); dit geldt voor opslag en bewaring.
- De vestiging beschikt over een adequate, Borg-erkende inbraakbeveiliging, volgens risico-klasse 2, afgegeven door een door het Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid (CCV, voorheen NCP) geaccrediteerde Certificerende Instelling.
- De onderneming beschikt over een transportverzekering (de verzekerde som dient te zijn afgestemd op de waarde van de zaken).
- De onderneming beschikt over een betalingsbewijs van afdracht van sociale premies en belastingen; niet ouder dan drie maanden.
- De onderneming beschikt over een accountantsverklaring waaruit de solvabiliteit van het bedrijf blijkt. De verklaring is niet ouder dan 6 maanden. De solvabiliteit dient minimaal 25% te bedragen.
- Bereikbaarheid. De onderneming dient 24 uur per dag bereikbaar te zijn. Een telefonisch contact met een deskundige dient binnen 10 minuten plaats te vinden. Op verzoek van de Salvagecoördinator dient – bijvoorbeeld vanwege complexiteit – een projectleider of gelijkwaardige representant binnen 1 uur ter plaatse aanwezig te kunnen zijn. Het personeel dient binnen 2 uur na oproep ter plaatse aanwezig te zijn.
- De onderneming voorziet de Stichting Salvage (stafbureau) steeds van haar meest actuele tarievenlijst. Deze lijst dient tevens als basis voor de vergoeding.
- Om in aanmerking te komen voor een categorie schadestop dient voldaan te zijn aan de in de bijlage genoemde eisen per schadestop categorie.
- De onderneming verplicht zich tot geheimhouding ten aanzien van informatie en gegevens welke de medewerkers tijdens uitvoering van de werkzaamheden onder ogen komen dan wel mee worden gedeeld.

4.4 Formulieren

Ten behoeve van de dienstverlening moet gebruik gemaakt worden van de formulieren zoals vermeld in de bijlage.

Voor aanvang van de activiteiten ontvangt het bedrijf van de coördinator een kopie van de opdrachtbevestiging. Hierop staat aangegeven voor welke activiteiten door de coördinator aan het bedrijf opdracht is gegeven.

Na afronding van de activiteiten dient de factuur van het bedrijf te allen tijde vergezeld te gaan van het volledig ingevulde formulier 'kostenspecificatie' (zie bijlage).

BIJLAGEN

Bijlage 1 Checklist t.b.v. auditor.

Bij een initiële audit kunnen uiteraard geen waarnemingen gedaan worden met betrekking tot de uitvoering van de Salvagedienstverlening. Deze aspecten in onderstaande lijst zijn met name van toepassing op de hercertificering en/of tussentijdse audit. Bij de initiële certificering dient gecontroleerd te worden in hoeverre in redelijkheid verwacht mag worden dat aan genoemde aspecten voldaan kan worden.

Definitie:

Major afwijking: komt deze afwijking voor dan kan het bedrijf niet in aanmerking komen voor samenwerking met de Stichting Salvage.

Minor afwijking: deze afwijking leidt niet tot opschorting van de samenwerking. Het is een punt van aandacht en dient verholpen te zijn voor de vervolg audit.

Afwijkingen altijd omschrijven op het rapportage formulier.

Kwalificatie	Toelichting	Middel	Beoordeling
1. ISO 9001:2008.	Het bedrijf dient te voldoen aan de eisen gesteld in de ISO 9001:2008 norm.	ISO 9001:2008 Certificaat, afgegeven door een door de RVA geaccrediteerde instelling.	Major: bedrijf voldoet niet aan de eisen en heeft geen geaccrediteerd certificaat.
2. Kwaliteitsmanagementsysteem (hoofdstuk 4 ISO).	Aan de hand van een procedure (schriftelijk) dient de werkwijze van de Salvagedienstverlening, van eerste aanvraag tot en met nazorg, vastgelegd te zijn.	Procedure.	Major: procedure ontbreekt. Minor: onvolledige procedure (tekortkoming omschrijven).
3. Verantwoordelijkheid, bevoegdheid en communicatie (hoofdstuk 5 ISO).	De verantwoordelijkheden en bevoegdheden met betrekking tot het uitvoeren van de Salvagetaken zijn traceerbaar in het kwaliteitshandboek en verifieerbaar in de organisatie. Speciale aandacht hierbij voor de organisatie van de piketdienst.	Organigram, rooster van de piketdienst.	Major: Salvagetaken niet in verantwoordelijkheden en bevoegdheden opgenomen. Minor: planningshorizon piketdienst korter dan twee maanden.
4. Personeel en middelen (hoofdstuk 6 ISO).	Het uitvoerend personeel dient aantoonbaar te voldoen aan de gestelde opleidingseisen. De middelen behorende bij het niveau van schadestop waarop gecertificeerd wordt dienen aanwezig te zijn. De sociale premies dienen op tijd afgedragen te zijn.	Opleidingsmatrix, inventaris Salvage-unit / Salvagebus, aanwezig materiaal en materieel. Betalingsbewijs afdracht. Opleidingsmatrix eventueel via de hoofdvestiging.	Major: opleiding onvoldoende aantallen dan wel niveau, onvoldoende of niet deugdelijk materieel/materiaal. Minor: geen betalingsbewijs aanwezig. Opmerking: andersoortige opleiding van gelijk niveau, gecombineerde middelen voor aangegeven doelen, afwijkende hoeveelheden aangeven.
5. Inkoop (hoofdstuk 7.4 ISO).	Ten behoeve van het uitvoeren van de Salvage taak mag zonder toestemming	De rapportage met betrekking tot uitvoering en afhandeling van de	Major: standaard taken door derden uit laten

Kwalificatie	Toelichting	Middel	Beoordeling
	van de coördinator geen onderaannemer worden ingeschakeld.	opdracht.	voeren zonder toestemming. Minor: bij uitzondering taken door derden uit laten voeren zonder toestemming.
6. Leveren van diensten (hoofdstuk 7.5 ISO).	<p>Eigendommen van gedupeerden welke tijdelijk zijn opgeslagen ofwel worden meegenomen dienen geregistreerd te worden. Het document waaruit blijkt welke goederen het betreft dient zo mogelijk getekend te worden door gedupeerde. Een kopie wordt bij gedupeerde achtergelaten.</p> <p>De ruimtes waarin opgeslagen wordt dienen te voldoen aan de eisen (zie bijlage 3.2).</p> <p>Het bedrijf dient verzekerd te zijn voor uitgebreide gevaren met dekking van goederen van derden.</p> <p>Het bedrijf dient in bezit te zijn van een transportverzekering.</p> <p>Het bedrijfspand dient voorzien te zijn van adequate, borg erkende inbraakbeveiliging volgens risicoklasse 2 (CCV, voorheen NCP).</p>	<p>Administratie opslag.</p> <p>Verzekeringopolisbladen.</p> <p>Fysieke controle aan de hand van checklist.</p> <p>Klachten van gedupeerden.</p> <p>Certificaat beveiliging.</p>	<p>Major:</p> <p>Geen verzekering.</p> <p>Geen beveiliging.</p> <p>Geen administratie opslag goederen.</p> <p>Geen goedkeuring opslag goederen.</p> <p>Onvoldoende waarborg voor vertrouwelijke behandeling van ter beschikking gestelde gegevens en/of informatie.</p> <p>Minor:</p> <p>Onvoldoende dekking.</p> <p>Sporadisch ontbreken goedkeuring gedupeerden.</p> <p>Ontbreken beveiligingscertificaat, echter wel beveiliging volgens de norm CCV (voorheen NCP) klasse 2 aanwezig.</p> <p>Opmerking: afwijkingen aan beveiliging van de huisvesting melden.</p>
7. Bewaking en meting (hoofdstuk 8 ISO).	De aandacht voor klanttevredenheid met betrekking tot het Salvageproduct alsmede het proces van continue verbetering hierin dient traceerbaar en	Klanttevredenheidsrapportage. Interne audit rapportage.	Major: ontbreken van meting klanttevredenheid en/of opvolging van klantenklachten.

Kwalificatie	Toelichting	Middel	Beoordeling
	<p>verifieerbaar te zijn binnen het reguliere systeem.</p> <p>Bij interne audits dient m.b.t. het Salvageproces aantoonbaar aandacht te zijn besteed aan materieel en materiaal, Salvageprocedure, personeelseisen, klanttevredenheid.</p>		<p>Opmerking: klanttevredenheid Salvage gemeten in combinatie met reguliere dienstverlening door schadestop bedrijf is geaccepteerd.</p>
8. Bereikbaarheid.	<p>Het bedrijf dient 24 uur per dag aantoonbaar bereikbaar te zijn. Contact met een deskundige t.b.v. informatie dient aantoonbaar binnen 10 minuten beschikbaar te zijn. Hulp ter plekke dient aantoonbaar binnen 2 uur aanwezig te zijn.</p>	<p>Procedures. Bellijsten. Rapportage per Salvageklus.</p>	<p>Major: geen adequaat systeem aanwezig. Minor: geen procedure aanwezig.</p>

Bijlage 2 Toetsing- en mutatieformulier

Dit formulier wordt door ieder bedrijf (cq. vestiging) afzonderlijk, per aangetekend schrijven, jaarlijks vóór 1 oktober verzonden aan:

Stichting Salvage
Prins Willem Alexanderlaan 701
7311 ST APELDOORN

Bij tussentijdse mutatie (zie kwaliteitscriteria hoofdstuk 2.2) dient het formulier per direct aan bovenstaand adres verzonden te worden.

ALGEMENE GEGEVENS

Naam bedrijf/vestiging: _____
Kantooradres: _____
Postcode + plaats: _____
Telefoonnummer algemeen: _____ Alarmnummer: _____
Faxnummer: _____
E-mailadres: _____

Categorie Schadestop: Eenvoudig
 Complex
 Specialistisch

Naam: _____ Handtekening: _____

Datum: _____

Bovengetekende verklaart hierbij:

- Dat blijvend voldaan wordt aan de kwaliteitscriteria van de Stichting Salvage met betrekking tot dienstverlening na calamiteiten
- Dat (aankruisen hetgeen van toepassing is.)
 - de inschrijving bij de KvK gewijzigd is*¹
 - de juridische structuur van het bedrijf gewijzigd is*¹
 - de juistheid en geldigheid van het ISO 9001-certificaat gewijzigd is *²
 - de naam, adres en/of woonplaatsgegevens veranderd zijn*³
 - de vestiging aan een tussentijdse certificering cq. her-audit in het kader van ISO 9001 is onderworpen *⁴

*¹ :een kopie van het meest recente bewijs van inschrijving KvK toevoegen

*² :een kopie van het vernieuwde certificaat toevoegen alsmede het rapportage formulier auditor (bijlage 4) inclusief bijlagen (geen eigen rapportage formulieren !)

*³ :u dient dit Toetsing- en mutatie formulier compleet met het rapportage formulier auditor (bijlage 4) inclusief bijlagen (geen eigen rapportage formulieren !) in te sturen.

*⁴ :het rapportage formulier auditor (bijlage 4) inclusief bijlagen toevoegen (geen eigen rapportage formulieren !)

Reminder:

- *heeft de Stichting uw meest recente tarievenlijst ?
(betaling vindt plaats op basis van de bij de Stichting bekende prijzen)*

Bijlage 3 Eisen ten aanzien van personeel, materiaal en materieel.

In deze bijlage staan de bovengenoemde eisen uitgewerkt.

Voor wat betreft het personeel wordt onderscheid gemaakt tussen kennis op de vestiging en kennis op de klus. Daarnaast wordt gekeken naar de categorie schadestop.

3.1 Personeel

Kennis op de vestiging :

Categorie Schadestop	Type medewerker	Minimaal aantal gediplomeerden per vestiging						Controle Auditor
		SVS Reinigen na Brand ¹		SVS Leiding- gevende Reiniging na Brand ²		SVS Salvage en Reconditionering		
		HV ³	NV ³	HV ³	NV ³	HV ³	NV ³	
Eenvoudig	Uitvoerende	2	1					
	Leidinggevende			2	1			
	Deskundige					2	1	
Complex	Uitvoerende	3	2					
	Leidinggevende			3	2			
	Deskundige					3	1	
Specialistisch	Uitvoerende	3	2					
	Leidinggevende			2	2			
	Deskundige					2	1	

¹ Komt overeen met de opleiding SVS Brand en roet welke voor 2003 in het cursusprogramma opgenomen is geweest.

Voor de uitvoerende is het niveau 'medewerker' voldoende.

² komt overeen met

.SVS – reinigen na Brand of SVS Salvage & reconditionering, inclusief 2 jaar leidinggevende ervaring.

.SVS Leidinggeven glazenwassers en specialistische reiniging (voor 2005)

³ HV = Hoofd vestiging

NV = Nevenvestiging

Toelichting:

Bij meerdere categorieaanvragen, wordt per categorie bepaald wat de hoogste opleidingseisen zijn. De hoogste categorieaanvraag geldt als norm. Dubbeltellingen ten aanzien van uitvoerenden, leidinggevendenden en deskundigen zijn niet toegestaan.

Het aantal medewerkers dat bij de nevenvestiging genoemd staat, dient vanuit de nevenvestiging werkzaam te zijn. Het is dus niet toegestaan de medewerkers op de hoofdvesting mee te tellen op de nevenvestiging.

Wanneer er (nieuwe) SVS cursussen zijn die de genoemde cursussen overlappen dan zijn deze eveneens toegestaan.

Opleidingen bij andere instituten welke op gelijk of hoger niveau liggen altijd ter goedkeuring aanbieden aan de Stichting.

Kennis op het project:

Categorie Schadestop		Cursus Basisveiligheid VCA	Veiligheid voor operationeel leidinggevenden (VOL)
Eenvoudig	Inzet met Bus	--	--
	Inzet met Unit	Ja, alle personen	--
Complex	Inzet met unit	Ja, alle personen	Ja, minimaal 1 leidinggevende
Specialistisch	Inzet met Bus	--	--
	Inzet met Unit	Ja, alle personen	Ja, minimaal 1 leidinggevende

Definities:

- : komt niet voor / geen speciale opleidingseisen
- Basisveiligheid VCA : de aanwezige personen dienen in het bezit te zijn van het diploma "basisveiligheid VCA".
- Veiligheid voor leidinggevenden VCA : de aanwezige eindverantwoordelijke dient in het bezit te zijn van het diploma "veiligheid voor operationeel leidinggevenden (VOL)"

3.2 Materiaal en Materieel

Uitrusting in Salvage unit en Salvagebus.

Activiteit	Omschrijving	Unit	Salvagebus	Auditor	
Separeren	Doorzichtig verstevigd plastic	100 m ²	-		
Afdekken	Zeilen (versterkt nylon)	6 st. van 20 m ²	-		
	Bindmateriaal (vastzet/vastleg)	div.	-		
	Plastic folie min. 0,07 mm	600 m ²	100 m ²		
	Klimmateriaal tot 8 meter hoogte	2 ladders	-		
Afdichten	Multiplex 8 mm (incl. gereedschap)	ca. 30 m ²	-		
Pompen	Waterzuiger min. 40 ltr	1 st.	1 st.		
	Calamiteitenpomp 300 ltr/min.	1 st.	-		
Handgereedschap	Voor div. doeleinden	1 set	1 set		
Ventileren	Axiaal ventilator met afvoerslang (min. 500 m ³ lucht per uur)	1 st.	-		
Drogen	Droogapparatuur	op afroep	-		
	RV meter	1 st.	-		
Transport	Vrije laadcapaciteit	min 2 m ³	min. 2 m ³		
	Verhuisdekens	10 st.	5 st.		
	Verhuisdozen	20 st.	10 st.		
Algemeen	Aggregaat (min. 4 kVA)	1 st.	-		
	Verlichting (lichtpunten min. 500 W)	2 st.	-		
	Statieven	2 st.	-		
	Haspels (min 3500 W)	2 st.	1 st.		
	Verdeelinrichting	4 punten	-		
	Waterverdringende olie	40 ltr.	-		
	Conserveringsolie	10 ltr.	-		
	Vernevelspuit (min 5 ltr)	2 st.	-		
	Radiatorkwasten	5 st.	2 st.		
	Kleine vernevelspuitjes	5 st.	2 st.		
	Stofzuigers	2 st.	1 st.		
	Ontgeuringsapp. (maskeren)	4 st.	2 st.		
	Schep	1 st.	-		
	Vloertrekkers	2 st.	1 st.		
	Straatbezem	1 st.	1 st.		
	Enkele rolemmer met mop pers	1 st.	-		
	Moppen	2 st.	-		
	Afzetband	1 rol	1 rol		
	Persoonlijke uitrusting (aanpassen aan het aantal op het project aanwezige personen)	Veiligheidshelm	2 st.	1 st.	
		Veiligheidslaarzen	2 paar	1 paar	
Werkkleding		2 sets	1 set		
Gelaatsbescherming		2 st.	1 st.		
Rubberen handschoenen (butyl 0,8 mm) of vergelijkbaar		2 paar	2 paar		
(split) Lederen werkhandschoenen		2 paar	2 paar		
Adembescherming (Masker met ABEK filter)		2 stuks	-		
EHBO-kist	Productinformatiebladen	1 set	1 set		
	Oogspoelvloeistof met spoelfles	1 st.	1 st.		
Schoonmaak	Schoonmaakset t.b.v. globale reiniging	1 set	1 set		

Per vestiging

Wanneer men voor meerdere schadestop categorieën opteert, dan gelden de hoogste eisen. Dat wil zeggen, komt een item bij meerdere categorieën voor dan geldt het hoogst genoemde. Komt een item slechts bij een van de categorieën voor dan geldt deze ook !

Per vestiging	Eenvoudig	Complex	Specialis- tisch	Auditor
Compressor - Werkdruk 8 bar en min. 250 ltr/min.	1	2	2	
Airles (of apparatuur met dezelfde capaciteiten) - t.b.v. sprayen chemicaliën, chemicaliën en oplosmiddelen bestendige airless-pomp, capaciteit 2 l/min. en 50 bar (5000kPa).		1		
Aggregaat - 220V aansluiting voor min. 1000W - 220V aansluiting voor min. 5000W	1	1	1	
Pompen - dompelpomp laagniveau (2-4 mm) minimale capaciteit 50 l/min - 1 met capaciteit van min. 300 l/min. (z.g. calamiteitenpomp)	1	2 1	2	
Waterzuiger - Minimale capaciteit: lucht 50 l/sec. vacuüm minimaal 200 mbar (20kPa), tankinhoud 35 l.	2	4	2	
Stofzuiger - Zgn. industriële stofzuigers 80 l/sec en zuigcapaciteit 250 mbar (25kPa)		2		
Steigermateriaal (aanwezig of minimaal aantoonbaar op afroep beschikbaar) - type kamersteiger vloerhoogte min. 3 mtr. vloerafm. 60x220cm - vloerhoogte 8 mtr. vloerafm. min. 100x300cm	1	1 1		
Transportmiddelen t.b.v. transport van goederen van gedupeerde - Salvagebus - Salvage-unit - Transportbus met min. laadruimte van 5 m³	1 1 1	- 1 2	1 1 1	
Verlichtingsapparatuur - 500/1000W spot + statief	5	10	5	

Per vestiging	Eenvoudig	Complex	Specialis- tisch	Auditor
Chloride meetset (de Chloride meetset m.b.v. titratie, dus geen sensor, moet de neerslag concentratie kunnen meten) - RV meter - Ph meter - Thermometer		1 1 1 1	1 1 1 1	
Chemicaliën (minimum aantal liters concentraat) - Alkalisch - Neutraal - Zuur - Glasreiniger - Kunststofreiniger - Tapijtreiniger - Aluminiumreiniger - Zinkreiniger - Ontroester- passiverend middel - Conserveermiddel - De-wateringsvloeistof (waterverdr. olie) - Speciale reinigingsmiddelen voor fijnmechanica en elektronica * Voor nevenvestiging 10 l ** Voor nevenvestiging 50 l	50 50 10 10 10 10 10 10 10 - - -	100** 100** 20* 20* 20* 20* 20* 20* 20* 50 50 20 -	- - - - - - - - 50 50 50 50	
Werkplaats/opslag - Werkplaats met aparte opslag van in totaal ** minimaal 150 m ² ** minimaal 300 m ² - Demontageruimte voorzien van werkbanken minimaal 40 m ²	1	1	1 1	
Droogruimte - Aparte afgescheiden, afsluitbare droog- ruimte van min. 50 m ³ waarin d.m.v. ontvochtigingsapp. een RV kan worden bereikt van 35%	1	1	1	
Droogkamer - Geïsoleerde droogkamer met automatische temperatuurregeling tot max 50 °C voorzien van een auto- matisch verwarmingsventilatie- systeem of ontvochtigingssysteem van minimaal 25 m ³		1	1	
Luchtontvochtigers - Type sorptiedroging, tenminste in consignatie met een min. capaciteit van 200 m ³ - Luchtontvochtigers type condensdroger	2	4	2	
Ontgeuringsapparatuur - Maskeren (deo-units) - Neutraliseren (ozon, enzymen of	5 1	10 1		

Per vestiging	Eenvoudig	Complex	Specialis- tisch	Auditor
vergelijkbaar)				
Verwarming - Vermogen min. 3 kW per heater	1	2	3	
Handgereedschap Volledig uitgeruste service-koffer (of vergelijkbaar) - per 3 medewerkers - per medewerker	1	1	1	

Bijlage 4 Rapportage formulier auditor.

Op dit rapportageformulier vult de auditor naast de algemene gegevens ook zijn of haar bevindingen met betrekking tot de audit in. De bijlage 1 'checklist t.b.v. de auditor' dient hierbij als basis.

Naast dit rapportageformulier dienen ook in de verslaglegging naar de Stichting Salvage de formulieren uit bijlage 3 'eisen ten aanzien van personeel, materiaal en materieel' voorzien van aantekeningen en handtekening van de auditor toegevoegd te worden.

Rapportage formulier Auditor**Gegevens bedrijf :**

Naam (volgens ISO certificaat) : _____
 Adres : _____
 Postcode : _____
 Vestigingsplaats : _____
 Filiaal / hoofdvestiging : _____

Directie vertegenwoordiger (kwaliteit) : _____

Categorie schadestop : Eenvoudig Complex Specialistisch
 (svp alle categorieën waarop ge-audit is aankruisen)

Gegevens auditor:

Naam auditor : _____
 Naam certificerende instelling : _____
 Adres certificerende instelling : _____
 Postcode certificerende instelling : _____
 Vestigingsplaats certificerende instelling: _____
 Telefoonnummer auditor : _____

Gegevens audit:

Datum audit : _____
 Datum huidige certificaat : _____
 Einddatum huidige certificaat : _____
 Datum eerstvolgende hercertificatie : _____

Definitie:

Major afwijking: komt deze afwijking voor dan kan het bedrijf niet in aanmerking komen voor samenwerking met de Stichting Salvage.

Minor afwijking: deze afwijking leidt niet tot opschorting van de samenwerking. Het is een punt van aandacht en dient verholpen te zijn voor de vervolg audit.

Afwijkingen altijd omschrijven op rapportage formulier

Opmerkingen auditor met betrekking tot de Salvage audit punten:

Nr. Salvage (bijlage 1)	ISO	Omschrijving	Beoordeling	Opmerking
1		ISO 9001:2008 Certificaat (accreditatie) (kopie van certificaat toevoegen)	<input type="checkbox"/> Ok <input type="checkbox"/> Major <input type="checkbox"/> Minor	
2	4	Schriftelijke procedure Salvagedienstverlening aanwezig	<input type="checkbox"/> Ok <input type="checkbox"/> Major <input type="checkbox"/> Minor	

Nr. Salvage (bijlage 1)	ISO	Omschrijving	Beoordeling	Opmerking
3	5	Verantwoordelijkheden en bevoegdheden Salvage medewerkers duidelijk omschreven in kwaliteitshandboek	<input type="checkbox"/> Ok <input type="checkbox"/> Major <input type="checkbox"/> Minor	
3	4	Deugdelijk opgezette piketdienst aanwezig met voldoende planningshorizon	<input type="checkbox"/> Ok <input type="checkbox"/> Major <input type="checkbox"/> Minor	
4	6	Het personeel voldoet aan de opleidingseisen (bijlage 3 toevoegen !)	<input type="checkbox"/> Ok <input type="checkbox"/> Major <input type="checkbox"/> Minor	
4	6	De vereiste middelen voor het gewenste niveau schadestop zijn aanwezig (bijlage 3 toevoegen !)	<input type="checkbox"/> Ok <input type="checkbox"/> Major <input type="checkbox"/> Minor	
4	6	De sociale premies zijn tijdig afgedragen. (bij initiële audit kopie van bewijsstuk toevoegen)	<input type="checkbox"/> Ok <input type="checkbox"/> Major <input type="checkbox"/> Minor	
5	7.4	Er worden zonder overleg met Salvage coördinator geen Salvagewerkzaamheden door onderaannemers uitgevoerd	<input type="checkbox"/> Ok <input type="checkbox"/> Major <input type="checkbox"/> Minor	
6	7.5	Documentatie van en omgaan met de opgeslagen goederen en informatie van derden is in orde	<input type="checkbox"/> Ok <input type="checkbox"/> Major <input type="checkbox"/> Minor	
6	7.5	Bedrijfspannd voldoet aan de eisen	<input type="checkbox"/> Ok <input type="checkbox"/> Major <input type="checkbox"/> Minor	
6	7.5	De onderneming voldoet aan de gestelde verzekeringseisen (zie ook 4.3 aanvullende eisen)	<input type="checkbox"/> Ok <input type="checkbox"/> Major <input type="checkbox"/> Minor	

Nr. Salvage (bijlage 1)	ISO	Omschrijving	Beoordeling	Opmerking
7	8	Meting en verbetering van de klanttevredenheid met betrekking tot Salvage is verankerd en herkenbaar in het reguliere systeem	<input type="checkbox"/> Ok <input type="checkbox"/> Major <input type="checkbox"/> Minor	
7	8	Bij de interne audit wordt Salvage op de omschreven wijze geïntegreerd	<input type="checkbox"/> Ok <input type="checkbox"/> Major <input type="checkbox"/> Minor	
8		De bereikbaarheidseis van de medewerkers van het bedrijf is middels procedures verankerd en werkt aantoonbaar (zie ook aanvullende eisen 4.3)	<input type="checkbox"/> Ok <input type="checkbox"/> Major <input type="checkbox"/> Minor	
Opmerking 1:				
Opmerking 2:				
Opmerking 3:				
Opmerking 4:				
Opmerking 5:				

Bijlage 5 Formulieren dienstverlening

- Opdrachtbevestiging.
in werkelijkheid bestaat dit formulier uit het voorblad en een doordruk
- Kostenspecificatie bij factuur.
afgebeeld zijn de voor en achterkant van het formulier

Opdrachtbevestiging

(((SALVAGE)))

In te vullen per object

Meldingsnummer : _____ Coördinator : _____
 Datum : _____ Gedupeerde : _____
 Uitvoerend bedrijf : _____ Adres : _____
 Vestiging : _____ Woonplaats : _____
 Functionaris : _____ Telefoon nr. : _____

Oproep bedrijf : _____ uur Contact bedrijf : _____ uur Aanvraag _____ Personen

LET OP 1 KOLOM INVULLEN!

Code	Eenvoudig met inzet bus	Eenvoudig met inzet Salvage-unit	Complex altijd met Salvage-unit	Specialistisch met inzet bus	Specialistisch met inzet Salvage-unit	Gewenste activiteit	Toelichting
010						Autokosten	
110						Afdekken inboedel/inventaris (*)	
120						Afdekken/afschotten opstal (*)	
130						Pompen water	
130.12						Waterzuiger	
140						Noodvoorziening gas/water/elektra (*)	
210						Ontvochtigingsapparaat (droger)	
220						Deo/geur-apparaat	
230						Ozon-apparaat	
240						Ventilator	
310						Vervoer inboedel/inventaris (*)	
320						Opslag in droogkamer/ruimte	
410						Corrosiestop inboedel/inventaris (*)	
420						Corrosiestop opstal	
430						Metingen	
510						Globale reiniging (specificeren!→)	
520						Opruimen brandresten	
610						Inzet Salvage-unit	

Opdrachten overige bedrijven:

	Activiteit	Bedrijf	Toelichting
140	Noodvoorziening gas/water/elektra (*)		
330	Bewaking – dranghekken		Aantal personen : Periode : van tot
710	Stomerij		
720	Vervangend onderdak		Aantal personen : Periode : van tot O ontbijt O lunch O diner
730	Voorziening (nood) kleding		
740	Inzet taxi		Aantal personen :
	Overige		

* Doorhalen wat niet van toepassing is

Handtekening coördinator:

Voorwaarden voor insturen factuur:

- Uw factuur, vergezeld van deze getekende opdrachtbevestiging, binnen 8 dagen sturen naar de VHD-groep, t.a.v. VHD-Alarmcentrale Salvage, Postbus 2170, 7420 AD Deventer. **Facturen van onderaannemers moeten rechtstreeks bij de VHD ingediend worden!**
- Op de factuur moet de (uitgevoerde) activiteit, waarvoor opdracht is gegeven, apart worden vermeld met bovengenoemde code en specificatie van uren en materiaal. Er mogen door u geen extra activiteiten worden toegevoegd.
- Algemene informatie: telefoonnummer (0570) 78 35 35.
- De Algemene Voorwaarden van de Stichting Salvage zijn van toepassing.

VHD 0504

KOSTENSPECIFICATIE BIJ FAKTUUR

(((SALVAGE)))

(IN TE VULLEN PER OBJECT!!)

Salvagemeldingsnummer:	
Naam Salvagecoördinator:	
Naam uitvoerend bedrijf:	Vestiging:
Naam gedupeerde:	
Schade-adres	
Postcode en plaats:	
Aanvang schadestopwerkzaamheden	Datum:
Tijd: van	uur tot en met
	uur
	Aantal ingezette personen:

VOOR ALLE UITGEVOERDE WERKZAAMHEDEN DIET UITDRUKLIJK TOESTEMMING DOOR DE COÖRDINATOR TE ZIJN VERLEEND!

Code	Omschrijving	Bedrag excl. BTW
AUTOKOSTEN		
010.03	Reisuren inzake verrichte activiteiten: uur = €	
010.07	Km's inzake verrichte activiteiten: km = €	
010	TOTAAL AUTOKOSTEN	€
	(m.u.v. kosten vervoer inboedel/inventaris, zie 310!!)	
AFDEKKEN INBOEDEL/INVENTARIS (*)		
110.02	Uren: uur = €	
110.04	Materieel/materiaal: = €	
110	TOTAAL AFDEKKEN INBOEDEL/INVENTARIS (*)	€
AFSCHOTTEN/AFDEKKEN OPSTAL (*)		
120.02	Uren: uur = €	
120.04	Materieel/materiaal: = €	
120	TOTAAL AFSCHOTTEN/AFDEKKEN OPSTAL(*)	€
POMPEN WATER		
130.02	Uren: uur = €	
130.04	Materieel/materiaal: = €	
130.12	Waterzuiger: = €	
130	TOTAAL POMPEN WATER	€
NOODVOORZ. GAS/WATER/ELEKTRA (*)		
140.02	Uren: uur = €	
140.04	Materieel/materiaal: = €	
140	TOTAAL NOODVOORZ. GAS/WATER/ELEKTRA(*)	€
ONTVOCHTIGINGSAPPARAAT		
210.02	Uren: uur = €	
210.20	Ontvochtigingsapparaat: dagen huur stuks = €	
210	TOTAAL ONTVOCHTIGINGSAPPARAAT	€
DEO/GEURAPPARAAT		
220.02	Uren: uur = €	
220.22	Deo/geurapparaat: dagen huur stuks = €	
220	TOTAAL DEO/GEURAPPARAAT	€
OZONAPPARAAT		
230.02	Uren: uur = €	
230.24	Ozonapparaat: dagen huur stuks = €	
230	TOTAAL OZONAPPARAAT	€

(*) doorhalen wat niet van toepassing is

Z.O.Z.

VENTILATOR				
240.02	Uren:		uur = €	
240.25	Ventilator	dagen huur	stuks =	
010	TOTAAL VENTILATOR			€
VERVOER INBOEDEL/INVENTARIS (*)				
310.02	Uren inpakken en vervoer:		uur = €	
310.04	Materieel/materiaal vervoer:		= €	
310.06	Vervoer inboedel/inventaris (*)		km = €	
310.26	Inzet eigen vrachtwagen/bus (*)		= €	
310	TOTAAL VERVOER INBOEDEL/INVENTARIS (*)			€
OPSLAG DROOGKAMER				
320.02	Uren arbeid opslag droogkamer:		uur = €	
320.29	Huur droogkamer:	dagen	= €	
320	TOTAAL OPSLAG DROOGKAMER			€
BEWAKING/PLAATSEN HEKKEN				
330.02	Uren:		uur = €	
330.30	Huur materieel/materiaal:	dagen	= €	
330	TOTAAL BEWAKING/PLAATSEN HEKKEN			€
CORROSIESTOP INBOEDEL/INVENTARIS (*)				
410.02	Corrosiestop inboedel/inventaris (*) ter plaatse:		uur = €	
410.04	Materiaal bij corrosiestop inboedel/inventaris (*)		= €	
410	TOTAAL CORROSIESTOP INBOEDEL/INVENT (*)			€
CORROSIESTOP OPSTAL				
420.02	Corrosiestop opstal ter plaatse:		uur = €	
420.04	Materiaal bij corrosiestop opstal		= €	
420	TOTAAL CORROSIESTOP OPSTAL			€
METINGEN				
430.34	AANTAL METINGEN:	AANTAL UREN:	uur = €	€
GLOBALE REINIGING (**)				
510.02	Uren:		uur = €	
510.04	Materieel/materiaal:		= €	
510	TOTAAL GLOBALE REINIGING (*)			€
OPRUIMEN BRANDRESTEN				
520.02	Uren:		uur = €	
520.04	Materieel/materiaal:		= €	
520	TOTAAL OPRUIMEN BRANDRESTEN			€
INZET SALVAGE-UNIT				
610.44	INZET SALVAGE-UNIT		= €	€
STOMERIJ				
710.45	KOSTEN STOMEN NOODPAKKET KLEDING		= €	€
TOTAALBEDRAG ALLE CATEGORIEËN (EXCL. BTW)				€
(*) doorhalen wat niet van toepassing is.				
(**) 510 Toelichting met betrekking tot hetgeen er globaal gereinigd is:				

Kostenspecificatie vergezeld van factuur binnen 8 dagen zenden naar:
VHD-Alarmcentrale Salvage
Postbus 2170
7420 AD Deventer

Bijlage 6 Kleurstelling keurmerk-logo



Versie Full Colour

Rood: c 2 m 100 y 82 k 6

Grijsblauw: c 56 m 24 y 11 k 39



Versie PMS

Rood: pms 186

Grijsblauw: pms 5415



Versie grijswaarden

Zwart: 100%

Grijs: 55% tint van zwart