

Kwaliteitscriteria van de



voor dienstverlening na calamiteiten

Uitgave **2019**

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

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

BEGRIPSOMSCHRIJVINGEN	4
WIJZIGINGEN.	5
1. STICHTING SALVAGE	7
1.1 Algemeen	7
2. AANMELDINGSPROCEDURE	9
2.1 Algemeen	9
2.2 Procedure	9
2.3 Besluit tot samenwerking	12
2.4 Beëindiging van de samenwerking	12
3. RICHTLIJNEN GEBRUIK BEELDMERK	14
3.1 Verlening recht gebruik beeldmerk	14
3.2 Het gebruik van het beeldmerk	14
3.3 Beperking en verplichting	14
4. KWALITEITSCRITERIA.	15
4.1 Algemeen	15
4.2 Aanvulling NEN-EN-ISO-9001	15
4.3 Aanvullende eisen.	16
4.4 Formulieren	16
5. STANDAARDWERKZAAMHEDEN SCHADESTOP.	18
5.1 Definitie	18
5.2 Werkwijze.	20
5.3 De standaard activiteiten.	21
5.3.1 VOORRIJTARIEF.	21
5.3.2 ACTIVITEIT 1: HET AFDEKKEN VAN DE INBOEDEL/INVENTARIS.	21
5.3.3 ACTIVITEIT 2: HET AFDEKKEN EN/OF AFSCHOTTEN VAN EEN PAND (OPSTAL).	22
5.3.4 ACTIVITEIT 3: HET ONTGEUREN VAN EEN OF MEERDERE RUITEN.	22
5.3.5 ACTIVITEIT 4: VERVOER INBOEDEL/INVENTARIS INCLUSIEF OPSLAG IN DROOGRUIMTE	22
5.3.6 ACTIVITEIT 5: HET BEPERKT REINIGEN VAN ÉÉN OF MEERDERE RUITEN	23
5.3.7 ACTIVITEIT 6: OPRUIJEN VAN BRANDRESTEN.	23
BIJLAGEN	24
Bijlage 1 Checklist t.b.v. auditor.	25
Bijlage 2 Toetsing- en mutatieformulier	28
Bijlage 3 Eisen ten aanzien van personeel, materiaal en materieel.	29
Bijlage 4 Rapportage formulier auditor.	34
Bijlage 5 Formulieren dienstverlening	39
Bijlage 6 Kleurstelling beeldmerk-logo	43
Bijlage 7 Tarieflijst Stichting Salvage	44
Bijlage 8 Maatregelen	45

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 NEN-EN-ISO-IEC 17021-1:2015 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 NACE Rev.2 8121 en 8122 (General cleaning of buildings & Other building and industrial cleaning activities).
- Beeldmerk
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.
- 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 reconditioneren van opstallen, inboedels, inventarissen, machines, fijnmechanica en elektronica.
- Bus
Een voor de dienstverlening ingericht hulpmiddel
- Prijsstoets
Een controle op het hanteren van marktconforme tarieven.
- Solvabiliteit
Solvabiliteit is het Eigen Vermogen gedeeld door Totaal Vermogen vermenigvuldigd met 100%.

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 ontredde 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 sinds 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, explosie, water of stormschade zijn getroffen,
- optimale schadebeperking door de juiste maatregelen te nemen waardoor een schadestop wordt bereikt,
- snelle doorgifte aan verzekeraars na stabilisering van de situatie en indien 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 dan wel de officier van dienst bevolkingszorg, 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 (genoemd 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 mondeling in opdracht zijn gegeven. De mondeling in opdracht gegeven activiteiten worden middels een email aan het uitvoerende schadestopbedrijf bevestigd. Daarbij is een verregaande standaardisering van opdrachten doorgevoerd.

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 Stichting Salvage met een verzoek tot samenwerking. Voor wat betreft de geldigheid van het ISO certificaat conformeert de Stichting zich aan de regels welke hieraan binnen de ISO normering 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 (aanvullende) criteria de Stichting daarvoor hanteert.

De eerst verantwoordelijke voor het onderhoud van de kwaliteitscriteria is de directie van Stichting Salvage. Zij kan zich hierbij op adhoc basis laten adviseren door een Advies Commissie, onder voorzitterschap van één van de bestuursleden van de Stichting Salvage.

Naast de in dit document genoemde eisen welke de stichting vooraf aan de schadestopbedrijven stelt neemt de kwaliteit van de uitgevoerde werkzaamheden een steeds belangrijker plek in bij de beoordeling van de schadestopbedrijven.

De stichting hanteert een systeem van Kwaliteit Prestatie Indicatoren. De K.P.I's zijn mede bepalend voor de keuze van het in te schakelen schadestopbedrijf.

2. AANMELDINGSPROCEDURE

2.1 Algemeen

Zowel bedrijven als vestigingen (i.c. filialen) die in aanmerking willen komen voor samenwerking met Stichting Salvage kunnen de meest recente kwaliteitscriteria welke de Stichting hanteert downloaden via de website van de Stichting (www.stichtingsalvage.nl, menu item stichting salvage / publicaties / overige publicaties / gecertificeerde schadestopbedrijven).

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 alle op de Nederlandse markt opererende bedrijven die gespecialiseerd zijn in reiniging na calamiteiten (zoals brand) en die voldoen aan de objectieve kwaliteitscriteria van de Stichting Salvage in aanmerking. 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 de aanvraag is geaccepteerd, op haar website (www.stichtingsalvage.nl). De Salvagecoördinatoren worden van iedere mutatie op de hoogte gesteld. Daarnaast worden zij periodiek (doch minimaal 1 maal per jaar) op de hoogte gehouden van de wijzigingen middels een totaaloverzicht.

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

De informatie over de voor het bedrijf (en eventuele vestigingen i.c. filialen) van toepassing zijnde categorieën van schadestop blijkt uit het auditrapport. Dit rapport wordt door een certificerende instelling aan de Stichting Salvage verstrekt. De keuze van de certificerende instelling is vrij, zolang de instelling geaccrediteerd is voor de juiste werkterreinen (zie definitie).

Uit de jaarlijks door het bedrijf verstrekte informatie moet blijken dat het bedrijf en, indien van toepassing, haar vestigingen (i.c. filialen) blijvend voldoen aan de ISO-normen (ISO 9001:2015 certificaat vanaf September 2015 met een overgangperiode van 3 jaar voor houders van het ISO 9001:2008 certificaat) en de kwaliteitscriteria van de Stichting Salvage. (zie § 2.2).

Inschakeling voor opdrachten is uitsluitend mogelijk voor de tijd dat het betrokken bedrijf daaraan voldoet.

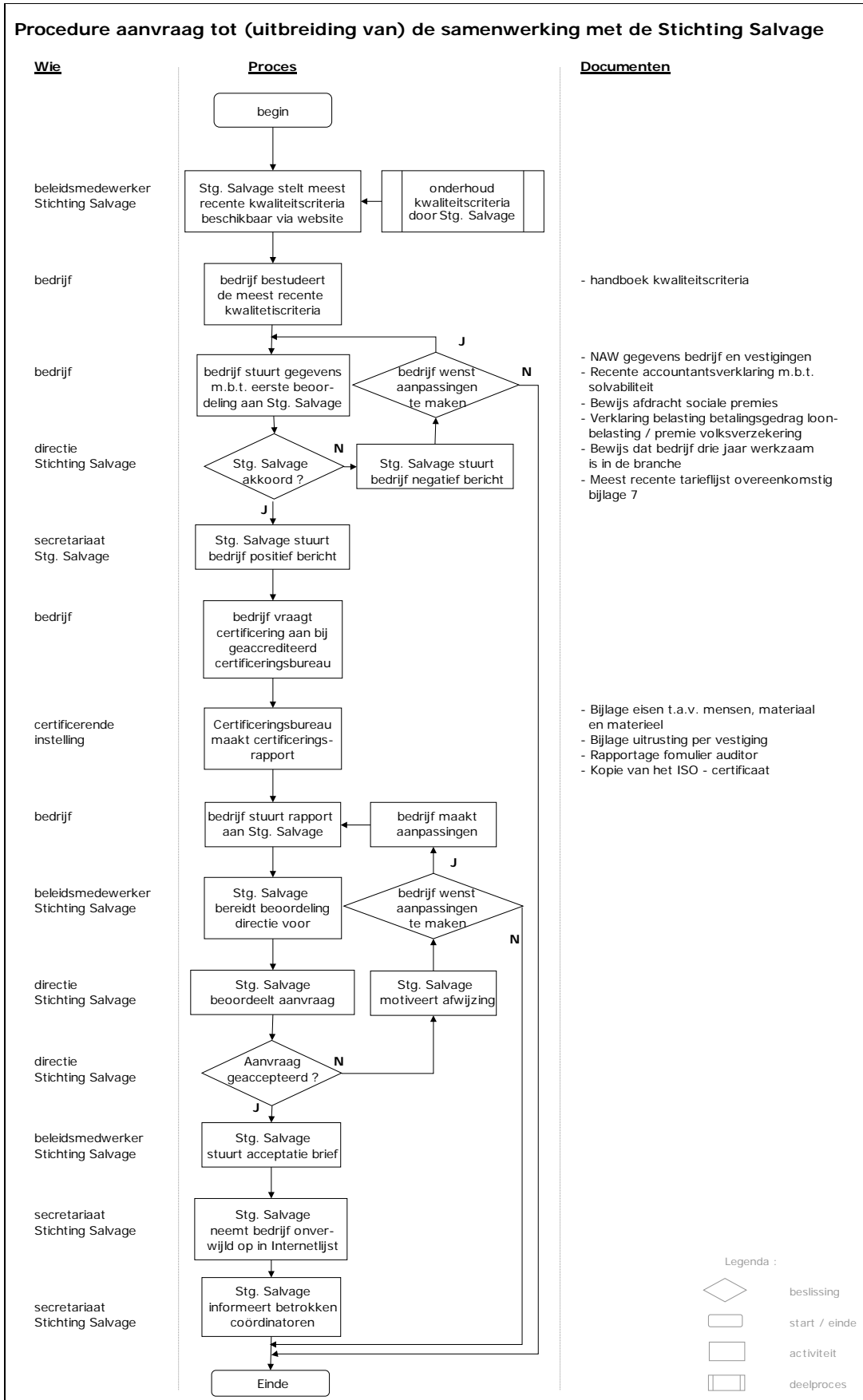
Voor wat betreft de frequentie van auditing met betrekking tot de kwaliteitscriteria van de Stichting Salvage gelden de voorschriften volgend uit de ISO 9001:2015 norm.

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 norm zelf. 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, e-mailadres en alarmnummer van het bedrijf en de vestigingen welke in aanmerking wensen te komen voor samenwerking.
- 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. Daarbij dient tevens de affiniteit en ervaring met branden aangetoond te worden. Tevens dient een opsomming bijgevoegd te worden van verzekeraars waarvoor in de afgelopen jaren werkzaamheden zijn verricht. De aard en de omvang (ook financieel) van de uitgevoerde werkzaamheden alsmede de namen van de verzekeraars in wiens opdracht de werkzaamheden zijn uitgevoerd dient duidelijk uit de opsomming te blijken
- De meest recente tarieflijst. Hiervoor dient de standaard zoals door Salvage verstrekt gebruikt te worden (zie hoofdstuk "standaard werkzaamheden schadestop" en bijlage 7 "tarieflijst schadestopwerkzaamheden")

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 beoogde 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 verdelen, 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 particuliere opstallen, inboedels en inventarissen en goederen/machines.
- Schadestop voor bedrijfsmatige 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.
- Schadestop bij technische schades
Dit betreft het uitvoeren van activiteiten aan technisch gecompliceerde installaties of componenten. Deze activiteiten zijn er op gericht om ook bij deze apparatuur een schadestop te bewerkstelligen. Vanwege de technische complexiteit is de gevolgschade bij het achterwege blijven van een schadestop bij technische schades vaak zeer groot. Ook het meten van een corrosieve afzetting op genoemde installaties of componenten (zoals bijvoorbeeld een HCL meting) behoort tot deze categorie.

De schadestop categorieën particulier en bedrijfsmatig worden aangevraagd middels het door de certificerende instelling ingevulde en ondertekende formulier (zie hoofdstuk bijlagen).

Voor de categorie technische schades geldt een afzonderlijke procedure.

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 in de criteria opgenomen versie van de ISO-9001 norm 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 toetsingformulier direct 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 Salvage audit rapportage formulier (inclusief bijlagen) moeten worden meegestuurd. (Bijlage 4).
Stichting Salvage conformeert zich hierbij aan de richtlijnen welke de auditor overeengekomen is met het schadestopbedrijf. Is er hierbij bijvoorbeeld sprake van een multi site audit, dan is die vorm van auditten ook toegestaan voor de Salvage audit.
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 de Stichting Salvage. Dit kan eventueel per mail.
3. Bij schorsing door een certificerende instelling dient het betrokken bedrijf c.q. de betrokken vestiging direct het jaarlijks toetsingformulier in te sturen.
Na bekendmaking van de schorsing dient binnen de aangegeven herstelperiode de Stichting Salvage 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, verhuizing of vermelding bij de kamer van koophandel) dient de Stichting Salvage direct 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 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.

2.4 Beëindiging van de samenwerking

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.

Beëindiging of tijdelijke verbreking van de samenwerking kan om verschillende redenen plaatsvinden. Hiervoor heeft de Stichting het sanctiebeleid opgesteld (bijlage 8)
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 BEELDMERK

3.1 Verlening recht gebruik beeldmerk

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

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

3.2 Het gebruik van het beeldmerk

- a) Op briefpapier, offertepapier e.d. dient het beeldmerk in haar geheel te worden gebruikt en mag op geen enkele wijze worden veranderd zonder uitdrukkelijke toestemming van de Stichting Salvage.
- b) Het beeldmerk dient te worden afgedrukt in de bij het model aangegeven kleurstelling (bijlage 6). Het is niet toegestaan het beeldmerk in de kleuren van het eigen bedrijf af te drukken. Het beeldmerk mag traploos verkleind of vergroot worden, met als voorbehoud dat alle details nog duidelijk zichtbaar zijn.
- c) Het beeldmerk 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 beeldmerk gebruikt worden op de vervoermiddelen van het samenwerkende schadestopbedrijf.

3.3 Beperking en verplichting

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

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

Het juiste gebruik van het beeldmerk 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 beeldmerk 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.

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 gekoppeld aan de ISO 9001:2015 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 aan- / invullingen van ISO-paragrafen, anderzijds aanvullende 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.
- 5.3 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.
- 7 Personeel en middelen
De opleidingseisen m.b.t. de uitvoering van Salvagewerkzaamheden dienen herkenbaar en verifieerbaar opgenomen te zijn (zie bijlage 3). Hierbij geldt dat vanuit de vestiging beoordeeld moet kunnen worden of het personeel aan de gestelde eisen voldoet. Fysieke aanwezigheid van documenten op de vestiging is niet strikt noodzakelijk, zolang een adequate controle kan plaatsvinden (bijvoorbeeld via netwerkverbinding met de hoofdvestiging). In de rapportage dienen de persoonsgegevens van de medewerkers inclusief de genoten opleiding vermeld te worden.
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 3) dienen aanwezig te zijn en beheerd te worden.
- 8 Inkoop
Slechts in uitzonderingsgevallen mogen werkzaamheden die in opdracht zijn gegeven aan het schadestopbedrijf uitbesteed worden aan derden. Uitbesteding is niet toegestaan zonder overleg met en goedkeuring van de Salvagecoördinator.
Materialen dienen op de vestiging aanwezig te zijn, tenzij in de voorwaarden anders is aangegeven (zie bijlage 3).
- 8 Leveren van diensten
Eigendommen van gedupeerden welke tijdelijk zijn opgeslagen of meegenomen, dienen vergezeld te gaan van documenten waaruit onomstotelijk kan worden opgemaakt welke goederen het betreft. Tevens dient uit de documentatie te blijken 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.
- 9 Bewaking en meting
De meting en de resultaten van de meting van de 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 (bijlage 3)
- eisen personeel (bijlage 3)
- klachtenregistratie en afhandeling

4.3 Aanvullende eisen.

De Stichting Salvage stelt de hieronder genoemde aanvullende eisen aan de bedrijven die voor samenwerking in aanmerking willen komen.

Indien er sprake is van een concern wordt onder 'onderneming' het concern waarvan de vestiging of het filiaal onderdeel uitmaakt verstaan.

- 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 beveiligingscertificaat volgens de VRKI methode risico-klasse 2, afgegeven door een daartoe door het Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid (CCV, voorheen NCP) geaccrediteerde installateur.
- 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 Salvage-coördinator dient – bijvoorbeeld vanwege complexiteit – een projectleider of gelijkwaardige representant binnen 1 uur ter plaatse aanwezig te kunnen zijn. Het personeel dient binnen 1 uur na oproep door de Salvage-coördinator ter plaatse aanwezig te zijn.
- De onderneming voorziet de Stichting Salvage (stafbureau) steeds van haar meest actuele tarieflijst. Deze lijst is opgebouwd conform de standaard tarieflijst van de stichting (zie bijlage) en wordt van kracht na goedkeuring door de directie van Stichting Salvage.
- 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.

Het uitvoerende bedrijf ontvangt van de coördinator een opdrachtbevestiging via de mail. Hierop staat aangegeven voor welke activiteiten door de coördinator aan het bedrijf opdracht is gegeven.

Voorafgaand is er (telefonisch) contact over de inhoud van de opdracht die verstrekt wordt.

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 5).
Beide formulieren worden digitaal ingezonden.

5. Standaardwerkzaamheden Schadestop.

In het kader van Salvage kunnen een groot aantal activiteiten door de coördinator in opdracht worden gegeven. De activiteiten hebben als doel de ontstane situatie te stabiliseren en verdere schade te beperken.

Ook worden activiteiten in opdracht gegeven waardoor het voor gedupeerde mogelijk wordt om in de beschadigde cq verontreinigde woning te kunnen verblijven dan wel de bedrijfsactiviteiten te kunnen voortzetten.

Binnen Salvage wordt zoveel mogelijk gewerkt met gestandaardiseerde werkzaamheden. In dit hoofdstuk een omschrijving van die werkzaamheden.

5.1 Definitie

In dit hoofdstuk worden een groot aantal termen en aanduidingen gebruikt. Hieronder wordt omschreven wat er met de termen en aanduidingen wordt bedoeld.

- **Aanvullende omschrijving bij de standaard activiteit**
Deze rubriek wordt gebruikt om daar waar nodig een toelichting te geven op onderdelen van de activiteit.
- **Dekkingspercentage van de activiteit.**
Dit percentage geeft het minimum percentage van de schades aan waarin de activiteit in de standaard omschrijving van toepassing is en als zodanig uitgevoerd dient te worden. Na uitvoering wordt de standaard activiteit tegen het standaard tarief gefactureerd. Bij het dekkingspercentage wordt onderscheid gemaakt tussen bedrijfsmatige en particuliere schades.
- **Derden**
Hieronder wordt verstaan een ander dan het door het systeem geselecteerde schadestopbedrijf.
Een derde kan daarnaast ook een, voor een bepaalde benoemde specifieke activiteit door de Stichting Salvage, op basis van bepaalde criteria, geselecteerde partner zijn.
- **Feestdagen**
Onder feestdagen worden de dagen verstaan die in de geldende cao (schoonmaak- en glazenwassersbedrijf) als feestdag staan aangemerkt.
- **Minimale vergoeding**
De minimale vergoeding is de vergoeding die de Stichting Salvage minimaal vergoedt voor de omschreven standaard activiteit. De minimale vergoeding is gekoppeld aan de dekkingsgraad van de activiteit. Valt de uitvoering buiten de dekkingsgraad dan kan de activiteit ook op nacalculatie (maatwerk) doorbelast worden.
Het minimum tarief wordt door de Stichting Salvage bepaald aan de hand van de geldende marktconforme tarieven.
- **Maximale vergoeding**
De maximale vergoeding is de vergoeding die de Stichting Salvage maximaal vergoedt voor de omschreven standaard activiteit. De maximale vergoeding is gekoppeld aan de dekkingsgraad van de activiteit. Valt de uitvoering buiten de dekkingsgraad dan kan de activiteit ook op nacalculatie (maatwerk) doorbelast worden.
Het maximale tarief wordt door de Stichting Salvage bepaald aan de hand van de geldende marktconforme tarieven.

- **Naam van de activiteit**
De naam van de activiteit is een verkorte aanduiding van de betreffende standaard activiteit. Wanneer er in de tekst melding wordt gemaakt van een activiteit door gebruik te maken van de naam dan wordt hiermee tevens de nadere omschrijving zoals vermeldt in 5.3 bedoeld.
- **Normale werktijd**
Onder normale werktijden worden de werktijden verstaan waarop volgens de geldende cao (het schoonmaak- en glazenwassersbedrijf) een toeslagpercentage van 0 % van toepassing is.
- **Omschrijving van de standaard activiteit**
De omschrijving geeft een aanduiding van de inhoud van de activiteit. De omschrijving bevat een definitie van de activiteit. Daarbij wordt tevens aangegeven welk doel de activiteit dient.
- **Particulier / bedrijfsmatig**
Onder particuliere schades worden in dit document verstaan alle schades die betrekking hebben op een wooneenheid. Onder bedrijfsmatige schades worden in dit document alle schades verstaan waarbij een bedrijfseenheid is betrokken. Combinaties van woon en bedrijfseenheid (van dezelfde gebruiker binnen één object) worden beschouwd als bedrijfseenheid voor zover de schade niet beperkt blijft tot de wooneenheid. De dekkingpercentages voor de standaardactiviteiten staan zowel voor de particuliere als ook voor de bedrijfsmatige schades genoemd in de definitie van de activiteiten.
- **Bijkomend maatwerk bij de standaard activiteit.**
Naast de standaard werkzaamheden kunnen er binnen een activiteit ook werkzaamheden voorkomen die per definitie niet gestandaardiseerd zijn. Is dit het geval, dan staan deze onder dit kopje omschreven.
- **Voorrijkosten**
Onder voorrijkosten worden de kosten voor mens en materieel gerekend die gemaakt worden om vanuit de vestiging van en naar het schadeadres te komen. Onder de voorrijkosten worden ook de standaard gebruiksmaterialen gerekend die altijd nodig zijn op een klus. Voorrijkosten worden één keer per inzet in rekening gebracht. In geval er meerdere opdrachten per inzet zijn, dan worden de voorrijkosten in rekening gebracht op het object met de meeste activiteiten.
- **Werkzaamheden binnen de activiteit**
Per activiteit wordt omschreven welke werkzaamheden altijd binnen de standaard activiteit plaats vinden. Daarbij wordt onderscheid gemaakt tussen arbeid en materiaal/materieel.

5.2 Werkwijze.

De werkzaamheden

In opdracht van de Salvagecoördinator worden door het geselecteerde schadestopbedrijf een beperkt aantal werkzaamheden uitgevoerd.

Salvage staat voor het stabiliseren van de ontstane schade. Daarbij is het belangrijk een gecontroleerde omgeving te creëren waarbinnen de ontstane schade niet verder verergert en eventuele gevolgschade wordt voorkomen.

Na Salvage komt de betrokken verzekeraar in beeld ten behoeve van het vervolgtraject. Dit traject start zodra de schade door betrokkene is gemeld aan verzekeraar danwel ter plaatse aan (een vertegenwoordiger van) betrokken verzekeraar is overgedragen. In het vervolgtraject worden de opdrachten verstrekt door de verzekeraar dan wel diens vertegenwoordiger.

Binnen een opdracht van Salvage kunnen door een schadestopbedrijf de volgende standaard activiteiten worden uitgevoerd:

1. Het ontgeuren van een of meerdere ruimten
2. Het beperkt reinigen van een of meerdere ruimten
3. Het afdekken en/of afschotten van een pand (opstal)
4. Het opruimen van brandresten
5. Het vervoer en tijdelijk opslaan van inboedel, inventaris en/of inhoud
6. Het afdekken van inboedel, inventaris en/of inhoud

Naast deze standaardactiviteiten kan de coördinator aan het schadestopbedrijf opdracht geven om andere, specifiek voor de situatie noodzakelijke, maatregelen te treffen.

Ten behoeve van de uitvoering van een of meerdere activiteiten wordt er door de uitvoerende partij een voorrijtarief in rekening gebracht.

De werkwijze is als volgt.

Een coördinator die ter plekke de situatie geïnventariseerd heeft, verstrekt aan het geselecteerde Schadestopbedrijf de opdracht tot het uitvoeren van de benodigde schadestopwerkzaamheden. Het meest geschikte schadestopbedrijf wordt op basis van een aantal Kwaliteit Prestatie Indicatoren automatisch gekoppeld aan de melding.

In het overgrote deel van de meldingen zal de opdracht van de Salvagecoördinator beperkt blijven tot één of meerdere van bovenstaande standaard activiteiten.

De opdracht wordt via mail aan het voorkeur schadestopbedrijf bevestigd.

Een Salvagecoördinator kan, als daar aanleiding toe is, afwijken van het voorkeurschadestopbedrijf. Wanneer dit aan de orde is wordt de afwijkingen in de rapportage vermeld.

5.3 De standaard activiteiten.

5.3.1 Voorrijtarief.

De voorrijkosten zijn als volgt gedefinieerd:

- Arbeid: 2 personen 25 minuten ieder (enkele reis)
Totaal 100 minuten reistijd
- Materiaal:
 - Voertuig: 20 kilometer enkele reis
Totaal 40 kilometer
 - Klein materiaal inbegrepen:
 - * Persoonlijke beschermingsmiddelen
 - * Schoonmaakmiddelen
 - * Machines
 - * Emmers, zwabbers etc.

- Tarief voorrijkosten

Voor de voorrijkosten is zowel maximum als ook een minimum tarief geldig. Beide tarieven staan vermeld op de meest recente tarieflijst uitgegeven door de Stichting Salvage.

De voorrijkosten mogen één keer per inzet in rekening worden gebracht en wel ten laste van het object met de meeste activiteiten.

- Gebruik standaard voorrijkosten

Bedraagt de reisafstand tussen vestigingsplaats en de plaats van de calamiteit minder dan 50 kilometer (enkele reis voertuig), dan geldt dat het standaard tarief voorrijkosten gedeclareerd moet worden voor deze oproep. Bedraagt de reisafstand meer dan 50 kilometer (enkele reis voertuig) dan mogen de voorrijkosten als maatwerk gedeclareerd worden. Het bedrijf mag er ook voor kiezen ook in dat geval de standaardvoorrijkosten in rekening te brengen. De reisafstand geldt ook bij inzet van meerdere voertuigen. Voor de gezamenlijk afgelegde afstand geldt dan de grens van 50 kilometer (worden op verzoek 2 voertuigen ingezet met ieder een reisafstand van bijvoorbeeld 20 kilometer enkele reis, dan levert dat een gezamenlijke afstand op van 40 kilometer. In dat geval dus standaard tarief voorrijkosten toepassen).

5.3.2 Activiteit 1: Het afdekken van de inboedel/inventaris.

Doel

Het doel van deze activiteit is het voorkomen van vervolgschade door inwerking van omgevingsomstandigheden.

Omschrijving van de activiteit

Het met behulp van folie afdekken van roerende zaken. Ook het op blokken plaatsen en het verplaatsen naar een andere ruimte van roerende zaken ter voorkoming van de inwerking van vocht valt onder deze activiteit.

Werkzaamheden binnen de activiteit

Arbeid: 2 personen, ieder 1 uur

Materiaal: folie

Dekking van de werkzaamheden

Particulier: in minimaal 80% van de meldingen wordt deze activiteit tegen het standaard tarief gefactureerd.

Bedrijfsmatig: altijd als maatwerk factureren.

Aanvullende omschrijving

Geen

5.3.3 Activiteit 2: Het afdekken en/of afschotten van een pand (opstal).

Doel

Het doel van deze actie is tweeledig. Op de eerste plaats wordt door middel van het afdekken/afschotten van de opstal de invloed van het weer gereduceerd waardoor schade aan de inhoud wordt voorkomen. Daarnaast wordt door deze actie de 'wederrechtelijke toegang' tot het gehavende pand voorkomen.

Omschrijving van de activiteit

Het afdekken van gaten in het dak door middel van bijvoorbeeld dakpannen en/of plaatmateriaal. Het dichten van geveldelen met behulp van plaatmateriaal.

Werkzaamheden binnen de activiteit

Arbeid: 2 personen, 1 uur ieder.

Materiaal: 6 m² plaatmateriaal van 8 mm dik

Dekking van de werkzaamheden

Particulier: in minimaal 80% van de meldingen wordt deze activiteit tegen het standaard tarief gefactureerd.

Bedrijfsmatig: altijd als maatwerk factureren.

Standaard maatwerk

Wanneer er onder deze activiteit afdekken op hoogte vanaf de buitenkant van de opstal plaats moet vinden, dan is dat in alle gevallen 100% maatwerk.

Aanvullende omschrijving:

geen

5.3.4 Activiteit 3: Het ontgeuren van een of meerdere ruimten.

Doel:

Het doel van deze activiteit is het maskeren van ongewenste geuren.

Omschrijving van de activiteit

Het plaatsen en in werking stellen van geur verdrijvende apparatuur of middelen. Daarnaast het uitleg geven aan gedupeerde of diens vertegenwoordiger over de werking van het apparaat.

Werkzaamheden binnen de activiteit

Arbeid: 2 personen, ¼ uur ieder

Materiaal: 2 geur verdrijvende apparaten voor de duur van 1 dag

Dekking van de werkzaamheden

Particulier: in minimaal 90% van de meldingen wordt deze activiteit tegen het standaard tarief gefactureerd.

Bedrijfsmatig: altijd als maatwerk factureren.

Aanvullende omschrijving

Het ophalen van de geplaatste geur verdrijvende apparatuur/middelen kan niet in rekening gebracht worden.

5.3.5 Activiteit 4: Vervoer inboedel/inventaris inclusief opslag in droogruimte

Doel

Het voorkomen van gevolgschade door inwerking van vocht.

Omschrijving van de activiteit

Het vanuit economisch oogpunt opnemen, vervoeren en opslaan van roerende zaken tot een maximum van 5 m³.

Werkzaamheden binnen de activiteit

Arbeid: 2 personen, 1 ¼ uur ieder, inpakken
2 personen, ½ uur ieder, lossen en opslaan.
(vervoer ¾ uur per persoon valt onder voorrijkosten)
Materiaal: verpakkingsmateriaal
huur droogkamer gedurende 1 dag

Dekking van de werkzaamheden

Particulier: in minimaal 90% van de meldingen wordt deze activiteit tegen het standaard tarief gefactureerd.
Bedrijfsmatig: in minimaal 50% van de meldingen vervoer inboedel/inventaris inclusief opslag in droogruimte van tegen standaard tarief gefactureerd.

Aanvullende omschrijving:

De kilometerkosten, evenals het gebruikte voertuig, voor deze activiteit vallen onder de voorrijkosten.

5.3.6 Activiteit 5: Het beperkt reinigen van één of meerdere ruimten

Doel

Het doel van deze activiteit is het bewoonbaar houden van de woning. Tevens zal door uitvoering van deze activiteit in sommige gevallen het optreden van blijvende schade kunnen worden voorkomen. Tot slot is het doel van deze activiteit het voorkomen van de verspreiding van de vervuiling naar tot dan toe schoon gebleven ruimtes.

Omschrijving van de activiteit

Oppervlakte reinigen van vloer en aanwezige inboedel in 3 ruimten.

Werkzaamheden binnen de activiteit

Arbeid: 2 personen, 2 uur ieder.
Materiaal: geen. Opgenomen in basis uur tarief.

Dekking van de werkzaamheden

Particulier: in minimaal 80% van de meldingen wordt deze activiteit tegen het standaard tarief gefactureerd.
Bedrijfsmatig: altijd als maatwerk factureren.

Aanvullende omschrijving

Geen

5.3.7 Activiteit 6: Opruimen van brandresten.

Doel:

Het opruimen van brandresten gebeurt in het kader van het wegnemen van de stankbron, het bevorderen van de toegankelijkheid en het verhogen van de veiligheid van het beschadigde gebouw. Tevens wordt door deze activiteit voorkomen dat brandresten zich verspreiden.

Omschrijving van de activiteit:

Onder het opruimen van brandresten wordt zowel het ter plekke verwijderen als ook het afvoeren van de brandresten verstaan.

Werkzaamheden binnen de activiteit:

Arbeid: 2 personen, ½ uur ieder.
Materiaal: afvoer 1 m³ brandresten.

Dekking van de werkzaamheden:

Particulier: in 100% van de meldingen wordt deze activiteit tegen het standaard tarief gefactureerd.
Bedrijfsmatig: in minimaal 50% van de meldingen wordt opruimen van brandresten tegen standaard tarief gefactureerd.

Aanvullende omschrijving

Geen

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. De 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 een of meerdere van genoemde afwijking voor dan kan het bedrijf niet in aanmerking komen voor (voortzetting van de) samenwerking met 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 9001:2015.	Het bedrijf dient te voldoen aan de eisen gesteld in de ISO 9001:2015 norm.	ISO 9001:2015 Certificaat, afgegeven door een door de RVA geaccrediteerde instelling.	Major: bedrijf voldoet niet aan de eisen of heeft geen geaccrediteerd certificaat.
2. Kwaliteitmanagementsysteem (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 7 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. Bedrijf voldoet aantoonbaar aan solvabiliteitseis.	Opleidingsmatrix, aanwezig materiaal en materieel. Betalingsbewijs afdracht. Opleidingsmatrix eventueel via de hoofdvesting. Accountantsverklaring solvabiliteit	Major: opleiding onvoldoende aantallen dan wel niveau, onvoldoende of niet deugdelijk materieel/materiaal. Minor: geen betalingsbewijs of accountantsverklaring aanwezig. Opmerking: andersoortige opleiding van gelijk niveau, gecombineerde middelen voor aangegeven doelen en afwijkende hoeveelheden duidelijk vermelden.

Kwalificatie	Toelichting	Middel	Beoordeling
5. Inkoop (hoofdstuk 8 ISO).	Ten behoeve van het uitvoeren van de Salvage taak mag zonder toestemming van de coördinator geen onderaannemer worden ingeschakeld.	De rapportage met betrekking tot uitvoering en afhandeling van de opdracht.	Major: standaard taken worden door derden uit gevoerd zonder toestemming. Minor: bij uitzondering taken door derden uit laten voeren zonder toestemming.
6. Leveren van diensten (hoofdstuk 8 ISO).	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. De ruimtes waarin opgeslagen wordt dienen te voldoen aan de eisen (zie bijlage 3.2). De ruimtes waar de goederen opgeslagen worden staan binnen het werkgebied van de vestiging. Het bedrijf dient verzekerd te zijn voor uitgebreide gevaren met dekking van goederen van derden. Het bedrijf dient in bezit te zijn van een transportverzekering. De vestiging beschikt over een beveiligingscertificaat volgens de VRKI methode risico-klasse 2, afgegeven door een daartoe door het Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid (CCV, voorheen NCP) geaccrediteerde installateur	Administratie opslag. Verzekeringspolisbladen. Fysieke controle aan de hand van checklist. Klachten van gedupeerden. Certificaat beveiliging.	Major: Geen verzekering. Geen beveiliging. Geen administratie opslag goederen. Geen goedkeuring opslag goederen. Onvoldoende waarborg voor vertrouwelijke behandeling van ter beschikking gestelde gegevens en/of informatie. Geen tijdelijke opslagmogelijkheid binnen het werkgebied welke aan de eisen voldoet. Minor: Onvoldoende dekking. Sporadisch ontbreken goedkeuring gedupeerden. Ontbreken beveiligingscertificaat, echter wel beveiliging volgens de norm CCV (voorheen NCP) klasse 2 aanwezig. Opmerking: afwijkingen aan beveiliging van de huisvesting melden.
7. Bewaking en meting (hoofdstuk 9 ISO).	De aandacht voor klanttevredenheid met betrekking tot het Salvageproduct alsmede het proces van continue verbetering hierin dient traceerbaar en verifieerbaar te zijn binnen het reguliere	Klanttevredenheidsrapportage. Interne audit rapportage.	Major: ontbreken van meting klanttevredenheid en/of opvolging van klantenklachten. Opmerking:

Kwalificatie	Toelichting	Middel	Beoordeling
	<p>systeem. Bij interne audits dient m.b.t. het Salvageproces aantoonbaar aandacht te zijn besteed aan materieel en materiaal, Salvageprocedure, personeelseisen, klanttevredenheid.</p>		<p>klanttevredenheid Salvage gemeten in combinatie met reguliere dienstverlening door schadestop bedrijf is acceptabel.</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 1 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, jaarlijks vóór 1 oktober verzonden aan:

Stichting Salvage
Prins Willem Alexanderlaan 701
7311 ST APELDOORN
email: info@stichtingsalvage.nl
(Verzending per email heeft de voorkeur)

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: _____
E-mailadres: _____

Categorie Schadestop: Particulier
 Bedrijfsmatig

Naam: _____ Handtekening: _____

Datum: _____

verklaart hierbij:

- Dat blijvend voldaan wordt aan de kwaliteitscriteria van de Stichting Salvage met betrekking tot dienstverlening na calamiteiten
- Dat (aankruisen indien van toepassing)
 - 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 tarieflijst ?
(betaling vindt plaats op basis van de bij de Stichting bekende tarieven)*

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

In deze bijlage staan de eisen ten aanzien van personeel, materiaal en materieel uitgewerkt. Voor wat betreft het personeel wordt onderscheid gemaakt tussen kennis op de vestiging en kennis op de klus. Daarnaast zijn de eisen gekoppeld aan de categorie schadestop waarvoor de samenwerking wordt aangegaan / bestendigd.

3.1 Personeel

Kennis op de vestiging :

Categorie Schadestop	Type medewerker	Opleiding met minimaal aantal gediplomeerden per vestiging			Controle Auditor
		SVS -Basisopleiding Reiniging na Calamiteit ¹	SVS -Basisopleiding Direct leidinggevende ²	SVS -Kadermodule Salvage en Reconditione- ring ³ <u>en</u> -Basis opleiding direct leidinggevende ⁵	
Particulier	Uitvoerende	3			
	Leiding- gevende		2 ⁴		
	Projectleider			1 ⁵	
Bedrijfsmatig	Uitvoerende	6			
	Leiding- gevende		3 ⁴		
	Projectleider			2 ⁵	

- 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 leidinggevende Reiniging na Brand (tot 2015)
 - .SVS – reinigen na Brand of SVS Salvage & reconditionering, inclusief 2 jaar leidinggevende ervaring.
 - .SVS Leidinggeven glazenwassers en specialistische reiniging (voor 2005)
- ³ komt overeen met SVS Salvage en Reconditionering tot 2016
- ⁴ betreft SVS basisopleiding Direct Leidinggevende modulair niveau 1 (meewerkend)
- ⁵ betreft SVS basisopleiding Direct Leidinggevende modulair niveau 2 (niet meewerkend / leidinggevend)

Toelichting:

Bij meerdere categorieaanvragen wordt per categorie bepaald wat de hoogste opleidingseisen zijn. De hoogste categorieaanvraag geldt als norm.

Het is niet toegestaan de medewerkers op meerdere vestigingen mee te tellen.

De uitvoerende en leidinggevende medewerker dient binnen een aanrijtijd van 30 minuten (vanaf zijn of haar woonplaats) op de vestiging aanwezig te kunnen zijn. Ter controle dient op het rapportageformulier van de auditor de woonplaats van deze medewerkers te worden vermeld.

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)	Controle Auditor
Particulier	Ja, alle personen	--	
Bedrijfsmatig	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)"

Tijdens de inzet op een Salvage klus dient de gevraagde opleiding per vestiging bij de uitvoering aanwezig te zijn.

3.2 Materiaal en Materieel

Uitrusting aanwezig op de vestiging ongeacht de categorie schadestop

Activiteit	Omschrijving	vestiging	Controle auditor
Separeren	Doorzichtig verstevigd plastic	100 m ²	
Afdекken	Zeilen (versterkt nylon)	6 st. van 20 m ²	
	Bindmateriaal (vastzet/vastleg)	div.	
	Plastic folie min. 0,07 mm	600 m ²	
	Klimmateriaal tot 8 meter hoogte	2 ladders	
Afdichten	Multiplex 8 mm (incl. gereedschap)	ca. 30 m ²	
Pompen	Calamiteitenpomp 300 ltr/min.	1 st.	
Handgereedschap	Voor div. doeleinden	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	Verhuisdozen	20 st.	
	Verhuisdekens	10 st.	
Algemeen	Aggregaat (min. 4 kVA)	1 st.	
	Haspels (min 3500 W)	2 st.	
	Verdeelinrichting	4 punten	
	Waterverdringende olie	40 ltr.	
	Conserveringsolie	10 ltr.	
	Vernevelspuit (min 5 ltr)	2 st.	
	Radiatorkwasten	5 st.	
	Kleine vernevelspuitjes	5 st.	
	Stofzuigers	2 st.	
	Ontgeuringsapp. (maskeren)	4 st.	
	Schep	1 st.	
	Vloertrekkers	2 st.	
	Straatbezem	1 st.	
	Enkele rolemmer met mop pers	1 st.	
	Moppen	2 st.	
	Afzetband	1 rol	
	Persoonlijke uitrusting (aanpassen aan het aantal op het project aanwezige personen)	Veiligheidshelm	Aantal beschikbaar voldoende voor het aantal op vestiging werkzame personen
Veiligheidslaarzen			
Werkkleding			
Gelaatsbescherming			
Rubberen handschoenen (butyl 0,8 mm) of vergelijkbaar			
(split) Lederen werkhandschoenen			
Adembescherming (Masker met ABEK filter)			
EHBO-kist	Productinformatiebladen	1 set	
	Oogspoelvloeistof met spoelfles	1 st.	
Schoonmaak	Schoonmaakset t.b.v. globale reiniging	1 set	

Handtekening auditor:

Uitrusting per vestiging afhankelijk van de categorie schadestop

Onderstaand het overzicht waarin opgenomen de eisen die gesteld worden aan een vestiging per categorie waarvoor men de samenwerking met de Stichting Salvage aangaat / bestendigd. Wanneer de vestiging 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 aantal.

Per vestiging	Particulier	Bedrijfs- matig	Controle auditor
Compressor - Werkdruk 8 bar en min. 250 ltr/min.	1	2	
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	
Waterzuiger - Minimale capaciteit: lucht 50 l/sec. vacuüm minimaal 200 mbar (20kPa), tankinhoud 35 l.	2	4	
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 - Transportbus met min. laadruimte van 5 m ³	2	4	
Verlichtingsapparatuur - 8500 lumen tot 22000 lumen (spot + statief)	5	10	

Handtekening auditor:

Per vestiging	Particulier	Bedrijfs- matig	Controle Auditor
Chemicaliën - ten behoeve van de activiteit beperkt reinigen van ruimten - ten behoeve van het conserveren van materialen en het reinigen van fijnmechanica en elektronica	voldoende voor het beperkt reinigen van 5 ruimten	voldoende voor het beperkt reinigen van 10 ruimten voldoende voor conserveren van horeca inboedel en kleine machine fabriek	
Droogruimte Aparte afgescheiden, afsluitbare droogruimte van min. 50 m ³ waarin d.m.v. ontvochtigingsapparaat een RV kan worden bereikt van 35%. Droogruimte bevindt zich in het werkgebied van de vestiging	1	1	
Droogkamer Geïsoleerde droogkamer met automatische temperatuurregeling tot max 50 °C voorzien van een automatisch verwarmingsventilatiesysteem of ontvochtigingssysteem van minimaal 25 m ³ Droogruimte bevindt zich binnen het werkgebied van de vestiging		1	
Luchtontvochtigers - Type sorptiedroging, tenminste in consignatie met een min. capaciteit van 200 m ³ - Luchtontvochtigers type condensdroger	2 2	4 4	
Ontgeuringsapparatuur - Maskeren (bijvoorbeeld deo-units) - Neutraliseren (ozon, enzymen of vergelijkbaar)	5 1	10 1	

Handtekening auditor:

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 : _____
 Hoofdvestiging / nevenvestiging : _____

Directie vertegenwoordiger (kwaliteit) : _____

Categorie schadestop : particulier bedrijfsmatig
 (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 hercertificering : _____

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 9001:2015 norm. (ISO 9001:2008 tot maximaal 3 jaar vanaf September 2015) (accreditatie) (kopie van certificaat toevoegen)	<input type="checkbox"/> Ok <input type="checkbox"/> Major	
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 Salvagetaken (o.a. piketdiensten) medewerkers duidelijk omschreven in kwaliteitshandboek	<input type="checkbox"/> Ok <input type="checkbox"/> Major	
3	4 of 5	Deugdelijk opgezette piketdienst aanwezig met voldoende planningshorizon	<input type="checkbox"/> Ok <input type="checkbox"/> Minor	
4	6 of 7	Het personeel voldoet aan de opleidingseisen <u>(Formulier opleidingen medewerker toevoegen !)</u>	<input type="checkbox"/> Ok <input type="checkbox"/> Major	
4	6 of 7	De vereiste middelen voor het gewenste niveau schadestop zijn aanwezig <u>(bijlage 3 toevoegen !)</u>	<input type="checkbox"/> Ok <input type="checkbox"/> Major <input type="checkbox"/> Minor	
4	6 of 7	De sociale premies zijn tijdig afgedragen. Accountantsverklaring solvabiliteit aanwezig <u>(bij initiële audit kopie van bewijsstuk toevoegen)</u>	<input type="checkbox"/> Ok <input type="checkbox"/> Minor	
5	7.4 of 8	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 of 8	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 of 8	Bedrijfspannd voldoet aan de eisen	<input type="checkbox"/> Ok <input type="checkbox"/> Major	
6	7.5 of 8	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
6	7.5 of 8	De vestiging beschikt over een juist beveiligingscertificaat	<input type="checkbox"/> Ok <input type="checkbox"/> Major <input type="checkbox"/> Minor	
7	8 of 9	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	
7	8 of 9	Bij de interne audit wordt Salvage op de omschreven wijze geïntegreerd	<input type="checkbox"/> Ok <input type="checkbox"/> Major	
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:				

Handtekening auditor:

Formulier opleidingen medewerker

Naam vestiging: _____

Categorie Schadestop	Type medewerker	Opleiding met minimaal aantal gediplomeerden per vestiging		
		SVS -Basisopleiding Reiniging na Calamiteit ¹	SVS -Basisopleiding Direct leidinggevende ²	SVS -Kadermodule Salvage en Reconditionering ³ en -Basisopleiding direct leidinggevende ⁵
Particulier	Uitvoerende	3		
	Leiding-gevende		2 ⁴	
	Projectleider			1 ⁵
Bedrijfsmatig	Uitvoerende	6		
	Leiding-gevende		3 ⁴	
	Projectleider			2 ⁵

(1-5 zie bijlage 3)

SVS Reinigen na Brand

Naam	Woonplaats	Naam opleiding	Datum diploma

SVS Direct leidinggevende

Naam	Woonplaats	Naam opleiding	Datum diploma

SVS Salvage en Reconditionering


Naam	Woonplaats	Naam opleiding	Datum diploma

Handtekening auditor:

Bijlage 5 Formulieren dienstverlening

- Opdrachtbevestiging.
Dit betreft een bijlage bij een mail die na telefonische of mondelinge afspraak tussen de Salvagecoördinator en het schadestopbedrijf wordt toegezonden.
- Kostenspecificatie bij factuur.
Afgebeeld zijn de voor en achterkant van het formulier

Bijlage: Opdrachtbevestiging

Opdracht bevestiging		
<u>Gegevens melding</u>		
Meldnummer	20134510	
Opdrachtnummer	2	
Opdrachtdatum	08-12-2013	
Opdrachtijd	21:10	
<u>Gegevens coördinator</u>		
Naam		
<u>Gegevens schade adres</u>		
Adres	test straat 2	
Postcode woonplaats	1324 VC test stad	
Contact gegevens	niet bekend	
<u>Gegevens uitvoerend bedrijf</u>		
Naam	Schadeherstel Bergen BV	
Contactpersoon	Jan testnaam	
Aantal aangevraagde personen	2	
<u>In opdracht gegeven activiteiten</u>		
Uitvoeringsniveau	Niet van toepassing (geen schadestopbedrijf)	
Code	Omschrijving	Toelichting
010.00	Autokosten	
110.00	Afdekken inboedel/inventaris	keuken
510.00	(Globale) Reiniging	keuken
610.00	Inzet salvage-unit	
<p>Voorwaarden voor insturen factuur:</p> <p>Uw factuur, vergezeld van deze opdrachtbevestiging, binnen 8 dagen sturen naar SOS International, T.a.v. Stichting Salvage, Postbus 12122, 1100AC Amsterdam. Facturen van onderaannemers moeten rechtstreeks bij SOS International ingediend worden! Facturen kunnen ook digitaal verzonden worden. Het email adres voor de digitaal aangeleverde facturen is: salvagefacturen@sosinternational.nl. In het onderwerp veld het meldnummer en het huisnummer waarop de factuur betrekking heeft vermelden (voorbeeld: 20131015 - 15).</p> <p>Op de factuur moet de (uitgevoerde) activiteit, waarvoor opdracht is gegeven, apart worden vermeld met bijbehorende code en specificatie van uren en materiaal. Er mogen door u geen extra activiteiten worden toegevoegd.</p> <p>De algemene voorwaarden van Stichting Salvage zijn van toepassing.</p> <p>Algemene informatie: telefoonnummer (020) - 651 60 60.</p>		

Bijlage: kostenspecificatie

KOSTENSPECIFICATIE BIJ FACTUUR
(IN TE VULLEN PER OBJECT)

Salvagemeldnummer : _____
 Naam Salvagecoördinator : _____
 Naam uitvoerend bedrijf : _____
 Vestiging : _____
 Naam gedupeerde : _____
 Schade adres : _____
 Postcode en plaats : _____

Aanvang schadestopwerkzaamheden : _____
 Datum : _____
 Tijd van : _____ tot en met : _____ Aantal personen ingezet: _____
 (tijdstp. aankomst) (tijdstp. vertrek)

ALLE UITGEVOERDE WERKZAAMHEDEN DIENEN DOOR MIDDEL VAN EEN OPDRACHTBEVESTIGING VAN DE COÖRDINATOR TE ZIJN GOEDGEKEURD!

ACTIVITEITEN - STANDAARD					Totaal bedrag excl btw.	
Code	Omschrijving					
010.50	Voorrijkosten					
110.50	Afdekken inboedel / inventaris					
120.50	Afdekken / afschotten opstal					
220.50	Ontgeuren					
310.50	Vervoer inboedel / inventaris + opslag					
510.50	Beperkt reinigen					
520.50	Opruimen brandresten					
Totale kosten standaard activiteiten						0,00
ACTIVITEITEN - MAATWERK						
Code	Omschrijving	Aantal	Eenheid	Bedrag per eenheid	Tarief	Subtotaal
Autokosten						
010.03	Reisuren inzake verrichte activiteiten		(uur) x		(hoog) =	€ 0,00
010.07	Km's inzake verrichte activiteiten		(uur) x		(laag) =	€ 0,00
010	Totaal autokosten		(km) x		=	€ 0,00
Afdekken inboedel / inventaris						€ 0,00
110.02	Uren		(uur) x		(hoog) =	€ 0,00
110.04	Ingezet materieel/materiaal: _____		(uur) x		(laag) =	€ 0,00
<i>Toelichting:</i>						
110 Totaal afdekken inboedel/ inventaris						€ 0,00
Afschotten / afdekken opstal						
120.02	Uren		(uur) x		(hoog) =	€ 0,00
120.04	Ingezet materieel/materiaal: _____		(uur) x		(laag) =	€ 0,00
<i>Toelichting:</i>						
120 Totaal afschotten/ afdekken opstal						€ 0,00
Pompen / zuigen water						
130.02	Uren		(uur) x		(hoog) =	€ 0,00
130.04	Ingezet materieel/materiaal: _____		(uur) x		(laag) =	€ 0,00
<i>Toelichting:</i>						
130 Totaal pompen / zuigen water						€ 0,00
Noodvoorziening gas/water/elektra						
140.02	Uren		(uur) x		(hoog) =	€ 0,00
140.04	Ingezet materieel/materiaal: _____		(uur) x		(laag) =	€ 0,00
<i>Toelichting:</i>						
140 Totaal noodvoorziening gas/water/elektra						€ 0,00
Ontvochtigers						
210.02	Uren		(uur) x		(hoog) =	€ 0,00
210.04	Ingezet materieel/materiaal: _____		(uur) x		(laag) =	€ 0,00
<i>Toelichting:</i>						
210 Totaal ontvochtigersapparaat						€ 0,00
Ontgeuren						
220.02	Uren		(uur) x		(hoog) =	€ 0,00
220.04	Ingezet materieel/materiaal: _____		(uur) x		(laag) =	€ 0,00
<i>Toelichting:</i>						
220 Totaal ontgeuren						€ 0,00
Inzet ozon apparaat						
230.02	Uren		(uur) x		(hoog) =	€ 0,00
230.04	Ingezet materieel/materiaal: _____		(uur) x		(laag) =	€ 0,00
<i>Toelichting:</i>						
230 Totaal ozon apparaat						€ 0,00

Code	Omschrijving	Aantal	Eenheid	Bedrag per eenheid	Tarief	Subtotaal	Totaal bedrag excl btw.
Ventileren							
240.02	Uren		(uur) x		(hoog) =	€ 0,00	
240.04	Ingezet materieel/materiaal:		(uur) x		(laag) =	€ 0,00	
					=	€ 0,00	
<i>Toelichting:</i>							
							€ 0,00
240	Totaal ventileren						€ 0,00
Vervoer inboedel / inventaris + opslag droogkamer							
310.02	Uren		(uur) x		(hoog) =	€ 0,00	
310.04	Ingezet materieel/materiaal:		(uur) x		(laag) =	€ 0,00	
					=	€ 0,00	
<i>Toelichting:</i>							
							€ 0,00
310	Totaal vervoer inboedel/ inventaris + opslag droogkamer						€ 0,00
Bewaking / plaatsing hekken							
330.02	Uren		(uur) x		(hoog) =	€ 0,00	
330.04	Ingezet materieel/materiaal:		(uur) x		(laag) =	€ 0,00	
					=	€ 0,00	
<i>Toelichting:</i>							
							€ 0,00
330	Totaal bewaking/ plaatsing hekken						€ 0,00
Corrosiestop inventaris							
410.02	Uren		(uur) x		(hoog) =	€ 0,00	
410.04	Ingezet materieel/materiaal:		(uur) x		(laag) =	€ 0,00	
					=	€ 0,00	
<i>Toelichting:</i>							
							€ 0,00
410	Totaal corrosiestop inventaris						€ 0,00
Corrosiestop opstal							
420.02	Uren		(uur) x		(hoog) =	€ 0,00	
420.04	Ingezet materieel/materiaal:		(uur) x		(laag) =	€ 0,00	
					=	€ 0,00	
<i>Toelichting:</i>							
							€ 0,00
420	Totaal corrosiestop opstal						€ 0,00
Metingen							
430.02	Uren		(uur) x		=	€ 0,00	
430.04	Aantal metingen		x		=	€ 0,00	
<i>Toelichting:</i>							
							€ 0,00
430	Totaal metingen						€ 0,00
Beperkt reinigen							
510.02	Uren		(uur) x		(hoog) =	€ 0,00	
			(uur) x		(laag) =	€ 0,00	
<i>Toelichting:</i>							
							€ 0,00
510	Totaal beperkt reinigen						€ 0,00
Opruimen brandresten							
520.02	Uren		(uur) x		(hoog) =	€ 0,00	
520.04	Stortingskosten		(uur) x		(laag) =	€ 0,00	
			(m ²) x		=	€ 0,00	
<i>Toelichting:</i>							
							€ 0,00
520	Totaal opruimen brandresten						€ 0,00
Stomerij							
710.00	Kosten stomen noodpakket kleding		(uur) x		(hoog) =	€ 0,00	
			(uur) x		(laag) =	€ 0,00	
<i>Toelichting:</i>							
							€ 0,00
710	Totaal stomerij						€ 0,00
TOTAAL BEDRAG ALLE CATEGORIËN, inclusief standaard activiteiten (excl. BTW)							€ 0,00
Verbijzondering kosten derden:							
Activiteit	Aantal uren	Uur tarief	Aantal eenheden	Tarief per eenheid	Totaal bedrag	Totaal factuur bedrag	
code : omschrijving:							
					0,00		
					0,00		
					0,00		
					0,00		
Algemene toelichting:							
Kostenspecificatie vergezeld van factuur binnen 8 dagen bij voorkeur digitaal verzenden aan: salvagefacturen@sosinternational.nl (vermeld meldnummer, straat en huisnummer in het onderwerpveld en in de naam van de pdf file) Of per post op naam van: SOS International T.a.v. Stichting Salvage Postbus 12122 1100 AC AMSTERDAM Wij hanteren een betalingstermijn van 30 dagen na factuurdatum.							
(*) Aankruisen wat van toepassing is. (**) LET OP! Bij inschakeling onderaannemer kopie factuur bijsluiten!							

Bijlage 6 Kleurstelling beeldmerk-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

Bijlage 7 Tarieflijst Stichting Salvage

Standaard activiteiten			Prijs excl. BTW				
				<u>Minimum tarief</u>	<u>Maximum tarief</u>		
- Standaardtarief voorrijdkosten				€ 50,00	€ 110,00		
- Afdekken inboedel / inventaris				€ 105,00			
- Afdekken / afschotten opstal				€ 150,00			
- Ontgeuren				€ 31,00			
- Vervoer inboedel / inventaris en opslag				€ 175,00			
- Beperkt reinigen				€ 158,50			
- Opruimen brandresten				€ 50,00			
Maatwerk activiteiten			Prijs per	Prijs excl. BTW	Uurtarieven	Uur tarief excl. BTW	Reis-uren excl. BTW
Autokosten					Maandag		
- kosten per km			km		00.00 - 06.00		
					06.00 - 21.30		
					21.30 - 24.00		
Ontvochtigen / drogen / ventileren					Dinsdag		
- Droogkamer: geïsoleerde ruimte met automatische temperatuurregeling tot max 50 °C voorzien van een automatisch verwarmingsventilatiesysteem of ontvochtigingssysteem van minimaal 25 m ³ .			per dag		00.00 - 06.00		
					06.00 - 21.30		
					21.30 - 24.00		
- Waterzuiger			per inzet		Woensdag		
- Sorptiedroger			per dag		00.00 - 06.00		
- Condensdroger			per dag		06.00 - 21.30		
- Ventilator			per dag		21.30 - 24.00		
					Donderdag		
					00.00 - 06.00		
					06.00 - 21.30		
					21.30 - 24.00		
Ontgeuringsapparatuur					Vrijdag		
Omschrijving te gebruiken techniek(en):			per dag		00.00 - 06.00		
					06.00 - 21.30		
					21.30 - 24.00		
Vervoer inboedel					Zaterdag		
- Inzet bus ten behoeve van vervoer inboedel			km		00.00 - 06.00		
- Doos			per stuk		06.00 - 21.30		
- Noppenfolie per rol 50 meter			Rol		21.30 - 24.00		
					Zondag		
					00.00 - 06.00		
					06.00 - 21.30		
					21.30 - 24.00		
Overig					Feestdag		
- Afdekfolie per rol 50 meter			Rol		00.00 - 06.00		
- Afdekzeil (5x4 meter)			Stuk		06.00 - 21.30		
- Multiplex 8 mm 2,44 x 1,22			Per plaat		21.30 - 24.00		
Opruimen Brandresten							
- stortingskosten			m3				

versie 2017 - 1

Bijlage 8 Maatregelen

Voor Stichting Salvage is het schadestopbedrijf een beeldbepalende samenwerkingspartner. Als één van de vertegenwoordigers van Salvage bij een calamiteit bepaalt zij mede het beeld dat gedupeerde heeft van Stichting Salvage. Door gedupeerde wordt Salvage hoog gewaardeerd.

Stichting Salvage verwacht daarom van het schadestopbedrijf, alsmede van de afzonderlijke vestigingen en de door haar ingezette onderaannemers, een bovengemiddeld prestatieniveau in de uitvoering van de Salvage opdrachten.

In de algemene en aanvullende voorwaarden staat omschreven wat stichting Salvage van haar samenwerkingspartners verwacht. Specifiek voor de schadestopbedrijven zijn ter beoordeling van de kwaliteit de Kwaliteit Prestatie Indicatoren ontwikkeld.

In deze bijlage staat omschreven hoe Stichting Salvage omgaat met tegenvallende resultaten van het schadestopbedrijf. Ook de gevolgen van het niet werken overeenkomstig de genoemde voorwaarden komen aan de orde.

De maatregelen zoals hieronder beschreven kunnen zowel van toepassing zijn op het concern alsook op een individuele vestiging.

8.1 Kwaliteit Prestatie Indicatoren

Stichting Salvage is gerechtigd om de wijze van uitvoering van de in opdracht gegeven Salvage opdrachten te (laten) controleren.

In de beoordeling van de uitgevoerde werkzaamheden maakt Stichting Salvage gebruik van KPI's (kwaliteit prestatie indicatoren).

De KPI's die op dit moment worden gemeten zijn:

1. Klantcontact
2. Klanttevredenheid
3. Toepassing van de standaardactiviteiten
4. Gehanteerde tarieven

De volgende KPI's zijn in ontwikkeling:

1. Nakomen kwaliteitscriteria
2. Facturatie
3. Opkomsttijd op de schadelocatie.
4. Schadelastprestatie

8.2 Gevolgen van KPI scores

Per vestiging worden de per KPI behaalde resultaten verwerkt in één KPI-totaalscore.

De waarde van de KPI-totaalscore is minimaal 2 en maximaal 6.

Bij het vastleggen van een melding wordt door het systeem bepaald welke vestigingen er eventueel in aanmerking komen voor de schadestopdracht. De criteria zijn in eerste instantie de reisafstand en het type schade (particulier of bedrijfsmatig)

Hieruit komen een aantal geschikte vestigingen naar voren die elk een eigen KPI-totaalscore gescoord hebben over de achterliggende periode.

Het systeem bepaalt vervolgens de voorkeur aan de hand van de KPI-totaalscore en het aantal tot dan toe uitgevoerde opdrachten.

Het systeem verdeelt het KPI-totaal in drie categorieën:

- a) KPI-totaalscore = 2
- b) KPI-totaalscore = 3 of 4
- c) KPI-totaalscore = 5 of 6

In de toebedeling van de opdrachten aan de vestiging zorgt het systeem ervoor dat de verhouding in het aantal meldingen dat toebedeeld wordt gelijk is aan 1(a) : 2 (b) : 3 (c).

Dat wil zeggen dat een vestiging die met een KPI-totaalscore in de categorie c) scoort driemaal het aantal opdrachten mag verwachten van een vestiging die in categorie a) scoort met de KPI totaalscore.

Wanneer een vestiging structureel slecht scoort op één of meerdere KPI's behoudt Stichting Salvage zich het recht voor om, voor die vestiging van, de volgende maatregelen te treffen:

1. De vestiging ontvangt een eerste officiële waarschuwing met daarbij een verbetertermijn van 3 maanden.
Gedurende deze 3 maanden stelt het bedrijf verbeteringen voor en toont zij aan dat deze zijn doorgevoerd.

Blijkt dit niet het geval dan volgt:

2. Een tweede officiële waarschuwing met een sanctie.
Als sanctie worden er gedurende een termijn van minimaal 3 maanden geen Salvage activiteiten in opdracht gegeven aan de betreffende vestiging.
Na 3 maanden kan de sanctie opgeheven worden op voorwaarde dat door het bedrijf verbeteringen zijn voorgesteld die ook aantoonbaar zijn doorgevoerd.

Is dit niet het geval dan volgt:

3. Beëindiging van de samenwerking.

8.3 Overige ontbindende factoren

Naast de hierboven omschreven werkwijze met betrekking tot de Kwaliteit Prestatie Indicatoren is het schadestopbedrijf gehouden aan de voorwaarden van Stichting Salvage (algemene voorwaarden en aanvullende voorwaarden voor schadestopbedrijven).

In deze voorwaarden staan de rechten en plichten, de normale manier van werken, verder omschreven. In genoemde voorwaarden staat ook omschreven wat de gevolgen zijn van het niet volgens de voorwaarden te werk gaan. Hieronder staat dat deel verder uitgewerkt.

Overeenkomstig de algemene voorwaarden is Stichting Salvage bevoegd de samenwerking met het schadestopbedrijf per direct te ontbinden, indien:

- a) het schadestopbedrijf haar verplichtingen niet of niet volledig nakomt;
- b) door Stichting Salvage ter kennis gekomen omstandigheden goede grond geven te vrezen dat het schadestopbedrijf haar verplichtingen niet, niet volledig dan wel niet behoorlijk zal nakomen.
- c) het schadestopbedrijf in staat van faillissement wordt verklaard, surséance van betaling aanvraagt, of door beslaglegging, onder curatelestelling of anderszins de beschikkingsbevoegdheid over haar vermogen of delen daarvan verliest.

Ook is Stichting Salvage bevoegd de samenwerking te (doen) beëindigen indien zich omstandigheden voordoen welke van dien aard zijn dat nakoming van de verplichtingen onmogelijk of naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet langer kan worden geveerd.

Dit laatste betekent dat vooruitlopend op bijvoorbeeld een van de genoemde voorvallen Stichting Salvage ook al zou kunnen besluiten de samenwerking te beëindigen.

Overeenkomstig de aanvullende voorwaarden welke de stichting aan de schadestopbedrijven stelt, verplicht het schadestopbedrijf zich:

- a) zijn organisatie zodanig in te richten dat blijvend voldaan wordt aan de meest recente kwaliteitscriteria van de Stichting Salvage voor dienstverlening na calamiteiten.
- b) aan Stichting Salvage terstond schriftelijk melding te maken van omstandigheden die leiden tot langdurige of blijvende niet-beschikbaarheid van de dienstverlening;
- c) facturen te voorzien van het meldingsnummer van de opdracht en het daarvoor door de Stichting Salvage verstrekte kostenspecificatieformulier;

- d) facturen binnen 8 dagen na uitvoering van de opdracht bij voorkeur digitaal te verzenden aan de facturatieafdeling van de Salvage Alarmcentrale;
- e) gebeurtenissen waarvoor Stichting Salvage enige aansprakelijkheid uit zou kunnen voortvloeien zo spoedig mogelijk aan Stichting Salvage te melden;
- f) te onthouden van het verwerven van extra opdrachten met betrekking tot objecten waarvoor door Schadestopbedrijf ten behoeve van Stichting Salvage werkzaamheden zijn verricht. Dit in relatie tot het onderhavige schadegeval;
- g) de werkplek, werktuigen en gereedschappen waarin of waarmee de werknemers van het schadestopbedrijf zijn of haar arbeid verricht, op zodanige wijze in te richten en te onderhouden alsmede voor het verrichten van de arbeid zodanige maatregelen te treffen en aanwijzingen te verstrekken als redelijkerwijs nodig is om te voorkomen dat de werknemer in de uitvoering van zijn werkzaamheden schade lijdt;

Naast bovengenoemde ontbindende factoren en de gevolgen van de KPI score geldt dat het voor een schadestopbedrijf of enig personeelslid van deze organisatie niet toegestaan is dat

- a. zij het personeel van de stichting dan wel een in opdracht van de stichting werkzaam persoon of organisatie een voordeel verschaft of in het vooruitzicht stelt in verband met de totstandkoming of uitvoering van een activiteit in opdracht van Stichting Salvage.
- b. zij zich op enigerlei wijze schuldig maakt aan handelingen die leiden tot of kunnen leiden tot benadeling, zoals, maar niet beperkt tot, frauduleuze handelingen, van Stichting Salvage dan wel een achterliggende verzekeraar dan wel haar verzekeringnemers.

Met andere woorden, Stichting Salvage verwacht dat samenwerkingspartners en hun personeel zich integer gedragen naar alle bij de dienstverlening namens Salvage betrokken partijen.

De stichting behoudt zich uitdrukkelijk het recht voor om op basis van bovengenoemde ontbindende factoren de samenwerking met het schadestopbedrijf met onmiddellijke ingang te beëindigen. De beëindiging van de samenwerking ontslaat het schadestopbedrijf niet van de verplichting om de uitvoering van concreet in gang gezette opdrachten, die redelijkerwijze binnen korte termijn kunnen worden afgerond, te (doen) voltooien tegen de daarvoor overeengekomen vergoedingen.

Bij door de stichting geconstateerde overtredingen van bovengenoemde afspraken die een directe beëindiging van de samenwerking met het schadestopbedrijf niet rechtvaardigen hanteert de Stichting in principe het volgende sanctiebeleid:

1. Eerste en enige officiële waarschuwing.
Deze waarschuwing gaat gepaard met een sanctie en een verbetertermijn van minimaal 3 maanden. De sanctie bestaat er uit dat gedurende deze termijn geen Salvage activiteiten in opdracht zullen worden gegeven aan de betreffende vestiging (schorsing). Het bedrijf stelt gedurende deze periode verbeteringen voor en toont aan dat deze zijn doorgevoerd. Nadat de verbeteringen door Salvage zijn geaccepteerd en door het bedrijf aantoonbaar zijn geïmplementeerd zal de schorsing na drie maanden of zoveel langer als nodig is worden opgeheven.
2. Bij herhaling van de geconstateerde overtreding binnen een termijn van 1 jaar na opheffing van de schorsing volgt een beëindiging van de samenwerking voor de duur van minimaal 1 jaar.
Indien het schadestopbedrijf na deze periode opnieuw in aanmerking wenst te komen voor samenwerking dient zij de volledige aanmeldprocedure opnieuw te doorlopen. Daarbij moet aangetoond worden welke maatregelen getroffen zijn ter voorkoming van een herhaling van het voorval op basis waarvan de samenwerking in eerste instantie beëindigd is. Aangetoond dient te worden dat de genomen maatregelen in de praktijk het gewenste effect hebben.

Stichting Salvage behoudt zich het recht voor om, afhankelijk van de aard van de overtreding, het voorval te melden aan betrokken verzekeraar(s).

In geval van geconstateerde fraude behoudt stichting Salvage zich het recht voor aangifte te doen bij de politie.