



## Gelre Ziekenhuizen

Cecile Oostrik, verhuismanager Gelre ziekenhuizen: “**Het keurmerk maakt het gemakkelijk te kiezen**”.

Wat was voor uw organisatie de reden om te kiezen voor een verhuisbedrijf met het PPV-keurmerk?

De uitstraling en kwaliteit van de bedrijven. De verhuisbranche heeft een eigen keurmerk waarin de top van de organisaties zit. Als je een verhuisbedrijf zoekt dat gewend is te werken met grotere organisaties, dan kies je voor een PPV-bedrijf. In dit geval [Vlotweg Topmovers te Arnhem](#).

### Wat waren de verwachtingen bij het PPV keurmerk?

Mensen breken en maken de relatie. Blind kunnen vertrouwen op de mensen is belangrijk. En goed werk natuurlijk. Je huurt goede mensen in, dat maakt het onderscheid. Klanten moeten zich hierover niet druk hoeven maken. Het keurmerk maakt het makkelijk om te kiezen. Zo beschikken PPV leden standaard over een verklaring omtrent gedrag (VOG) voor personeel. Bij het beschikken over een verklaring gaat het vandaag steeds meer om veiligheid. Een VOG geeft een stukje meer zekerheid. Bij grotere bedrijven wordt hierop geselecteerd, zeker als de prijzen gelijk liggen. Beveiliging is dan ook altijd een belangrijk issue tijdens de verhuizing

### Zijn deze verwachtingen waargemaakt?

Wij hebben gekozen voor een bedrijf waarmee we kunnen lezen en schrijven. Een gedragsstijl die ons aansprak. Dat deze verwachting uitkwam blijkt uit het feit dat de projectleider snel met de jongens op de vloer kon anticiperen op de wensen van de klant. Dit is een sterk punt. De verantwoordelijkheid hebben en nemen. Het beschikken over een vaste gesprekspartner, de wijze van administratieve afhandeling en het inzichtelijk factureren, ook van meerwerk, de logistieke planning van de werkzaamheden en het hebben en houden van het overzicht gedurende het project was boven de verwachte kwaliteit en expertise.

### Oog voor het verplegend personeel

Ook met het eigen verplegend personeel ging men goed om. Verplegend personeel geeft zorg aan de patiënten gedurende de verhuizing en is juist in zo'n onrustige tijd erg zorgzaam. Dat geeft wel eens tegengestelde belangen voor het werk van de verhuizers, maar daar kan het personeel van het PPV-bedrijf heel netjes mee omgaan.

### Wat is het beeld dat het keurmerk PPV bij u oproept?

Het keurmerk betekent dat wordt geïnvesteerd in de klant en wordt meegedacht met de klant en geluisterd. De jongens op de vloer zijn echt goed bezig geweest. Een klein voorbeeld. Toen aangegeven was dat parkeren op een bepaalde plek niet mocht vanwege het belemmeren van het aanzicht op de entree, werd dat direct aan alle andere chauffeurs gemeld en dan gebeurt dat ook niet meer. Onder het PPV keurmerk valt de top van de verhuissector. Als klant zoekt je een bedrijf dat ervaring heeft met ziekenhuizen, dat verstand van zaken heeft en deskundigheid uitstraalt. Een PPV kwaliteitsaspect zoals VCA is niet eens meer een vraag maar een gegeven voor de klant. Net als ISO.

### Waarin onderscheiden PPV gecertificeerde bedrijven zich van niet gecertificeerde bedrijven?

De markt vraagt om verdere professionalisering van de verhuissector omdat de markt steeds meer uitbestedt. De functie en rol van de projectmanager is daarbij bepalend. Zo worden Facilitaire bedrijven steeds meer regieorganisaties die operationele diensten “handjes” van buiten halen en hen niet in eigen dienst hebben. Projectverhuizers met het PPV-keurmerk hebben deze regiefunctie ook, maar vullen deze in vanuit hun eigen expertise en de sector die ze goed kennen. Tip is wel deze expertise meer zichtbaar te maken. Bijvoorbeeld door de meerwaarde van de projectmanager in het integrale verhuistraject expliciet aan te geven. Wil je het keurmerk echt onderscheidend laten dan moet het een select gezelschap blijven dat ook scherp wordt gehouden.

### Wat heeft de opname van het PPV-keurmerk in uw programma van eisen betekent voor de aanbestedingsprocedure?

De aanbesteding van Gelre Ziekenhuizen was geen Europese aanbesteding. Wel was er een getrapte selectie. We hebben alleen verhuisbedrijven met het PPV-keurmerk uitgenodigd. Acht bedrijven hebben gereageerd en een case ingevuld. Doorslag gaf de presentatie van Vlotweg Topmovers. Professioneel weten waar ze het over hebben. Weten als klant wie de persoon is die het project gaat leiden is daarbij zeer cruciaal. Vooraf vertrouwen te hebben in de projectleider. Het gaat daarbij om het gevoel bij die projectleider, om de klik.

### Zijn er aspecten die momenteel missen in het keurmerk en belangrijk zijn?

In de PPV-brochures en op de PPV website wordt de rol van de projectleider onderbelicht. Als klant is het belangrijk te weten dat dit de PPV-bedrijven juist onderscheid.

### Spelen eisen op het gebied van duurzaam ondernemen een rol bij uw beslissing om een PPV gecertificeerd bedrijf in te huren?

Maatschappelijk verantwoord ondernemen is voor ons een normaal onderdeel van de bedrijfsvoering, juist als ziekenhuis. Als je de top van de verhuissector vertegenwoordigt dan verwacht je ook dat er daar wat mee gebeurt. Je kan het je ook permitteren, omdat je tot de beste bedrijven in de sector behoort. Als dat dan betekent dat PPV bedrijven zich inspannen om personeel ouder dan 50 aan een baan te helpen in een andere branche waardoor ze in de offerte bijvoorbeeld 1 euro per uur duurder zijn dan is dat voor ons als klant een logisch verhaal.

### Zou u het verhuizen onder het keurmerk PPV aanraden aan collega-organisaties?

Het PPV-keurmerk bestaat uit 6 garanties: tijdsbesparing, veiligheid, integriteit, risicoreductie, zekerheid en helderheid. Die 6 punten zijn wel de kenmerken waarom wij voor een PPV-bedrijf kiezen en waaruit de korte conclusie kan worden getrokken: ja, wij kiezen daarom voor een PPV-bedrijf.