

## PPV-CERTIFICAAT VOOR TOP MOVERS

# 'Mooie bevestiging van geleverde prestatie'

Sinds kort is Top Movers het eerste landelijke samenwerkingsverband van verhuizers dat PPV-gecertificeerd is. Met het keurmerk is de geleverde kwaliteit eenvoudig uit te dragen richting de markt, stellen de betrokkenen.



V.l.n.r. Bryan Bakker, Oscar Renken, Cees Arxhoek, Robert van Rooijen en Folkert-Jan Bandsma.

**D**e stemming is goed te noemen als vijf verhuisondernemers op een zonnige middag aanschuiven voor het reguliere werkoverleg. Cees Arxhoek, Bryan Bakker, Robert van Rooijen, Folkert-Jan Bandsma en Oscar Renken hebben dan ook een heugelijk feit te melden; onlangs hebben zij het PPV-certificaat behaald. Nu ook zij over dit keurmerk beschikken, is de complete Top Movers verhuisorganisatie PPV-gecertificeerd.

### Steeds bekender

Gekscherend laat Van Rooijen (Ter Haar Top Movers) weten dat de certificering door de directie van Top Movers 'van boven is opgelegd'. Om daarna serieus te vervolgen met de opmerking dat hij blij is met de gekozen koers, die in goed overleg tot stand kwam, en dat hij wel degelijk het nut inziet van de PPV-certificering. Daarbij, vertelt Bakker (Vlotweg Top Movers), was het traject dat moest worden doorlopen om het keurmerk te behalen relatief eenvoudig. 'We hebben met zijn alle in de afgelopen jaren hard gewerkt aan de kwaliteit binnen onze organisatie, bijvoorbeeld op het vlak van VCA, ISO 9001 en ISO 14001. De PPV-certificering is een mooie bevestiging van die geleverde prestatie.' Arxhoek (Holwerda Top Movers) is het met Bakker eens.

'Kwaliteit wil je graag uitdragen. Nu we met zijn alle PPV-gecertificeerd zijn, wordt dat eenvoudiger. Je hebt nu iets concreets in handen dat de klant weet te waarderen.' Renken (Jan de Jong Top Movers) vult aan: 'PPV is een bekend begrip bij inkopers en facility managers en vormt vandaag de dag een vast onderdeel van tenders. Dat is mooi en tegelijkertijd een waardering voor al het werk dat is verricht.'

### Grip op kwaliteit

Met een PPV-certificaat in de hand praat het makkelijker, vervolgt Bandsma (Bandsma Bultje Top Movers). 'De klant krijgt daardoor grip op de geleverde kwaliteit. Hij weet wat hij mag verwachten.' Toch was lang niet altijd iedereen binnen de verhuissector even enthousiast over het PPV-certificaat. Is hier een verklaring voor? 'Het gaat uiteindelijk om vertrouwen', stelt Van Rooijen. 'In het keurmerk, maar ook in elkaar. Sommigen vonden het certificaat te duur; zij laten het belang van kosten prevaleren boven dat van de kwaliteit. Wij vinden de balans tussen prijs en kwaliteit echter van essentieel belang als het klanttevredenheid betreft. Immers, met het certificaat weet de klant wat hij van de dienstverlening mag verwachten. Een breed draagvlak van PPV in de facilitaire markt maakt het voor

bedrijven die gaan verhuizen logischer om voor een PPV'er te kiezen. En dat is nu precies wat wij willen.'

### Extra profilering

In de dagelijkse praktijk leeft het PPV-keurmerk. Niettemin hechten alle gesproken verhuizers er waarde aan dat het certificaat in de nabije toekomst promotioneel nog sterker in de markt wordt gezet. Arxhoek: 'Gelukkig dragen de voorwaarden daar wel zorg voor. Immers, deelname aan PPV houdt ook in dat je mede verantwoordelijk bent voor de realisatie van de verwachte klanttevredenheid.' Renken: 'Het mag duidelijk zijn dat wij met zijn alle, dus ook de andere PPV-certificaathouders, de ambassadeurs van het PPV-keurmerk zijn. Wij moeten een goede dienst leveren, dan zal PPV alleen maar in populariteit toenemen.' Waar zit ten slotte nog de grootste uitdaging? 'Klanten moeten op PPV blijven zoeken', vindt Bakker. 'Grotere bedrijven doen dat al, maar kleinere bedrijven nog veel te weinig. Dat moet anders. Wij bieden met het PPV-certificaat een duidelijke waarborg naar de klant, bijvoorbeeld op het vlak van continuïteit. Dat moeten kleinere bedrijven ook veel meer gaan inzien. Want wie wil nu – zeker in deze tijd – extra risico's lopen met zijn bedrijf?'