Erkend Duurzaam Basis certificering

Inhoud

1. Certificeringseisen
2. Audit stappenplan
3. Veelgestelde vragen
4. MVO ISO 26000 vragenlijst
5. Contact

Erkend Duurzaam is een initiatief van:

BOVAG

rai VERENIGING

Versie 2.0
Publicatiedatum 23-9-2026

Certificeringseisen

Beoordeling en certificering

Om in aanmerking te komen voor het certificaat Erkend Duurzaam Basis moet uw organisatie aantonen dat duurzaamheid op een gestructureerde manier onderdeel uitmaakt van de bedrijfsvoering. Tijdens de beoordeling wordt gekeken naar de maatregelen, processen en werkwijzen die binnen uw organisatie zijn ingevoerd. Daarbij gelden zowel minimale score-eisen als enkele verplichte criteria waaraan iedere deelnemer moet voldoen. Alleen wanneer aan deze voorwaarden wordt voldaan, kan het certificaat worden toegekend.

Toetsingscriteria en vragen

De vragenlijst bestaat uit toetsingscriteria: onderwerpen waarop uw organisatie wordt beoordeeld. Een groot deel van deze criteria is voor alle bedrijven gelijk. Het andere deel is branchespecifiek. Dat zijn vragen die speciaal voor uw branche zijn opgesteld, zodat ze goed aansluiten bij uw bedrijfsactiviteiten. Hierdoor sluit de beoordeling goed aan bij de dagelijkse praktijk van uw organisatie.

De vragen kunnen bestaan uit:

- Meerkeuzevragen over uw werkwijze en beleid.
- Ja/nee-vragen over specifieke maatregelen.
- Open vragen voor aanvullende informatie.

Puntensysteem en drempel

Aan ieder antwoord is een bepaalde score gekoppeld. Hoe beter uw organisatie een onderwerp heeft ingericht, hoe meer punten worden toegekend. Op basis van de beoordeling van de auditor wordt een totaalscore berekend. Om voor certificering in aanmerking te komen, moet uw organisatie minimaal 70% van het maximaal aantal punten behalen. Deze minimale score wordt de drempel genoemd. De drempel zorgt ervoor dat gecertificeerde bedrijven aantoonbaar voldoen aan een basisniveau van duurzaam ondernemen. Het behalen van de drempel alleen is echter niet voldoende. Ook moet worden voldaan aan alle verplichte eisen. Dat betekent dat er minimaal aan alle geldende wet- en regelgeving moet worden voldaan.

Bewijslast

Tijdens de audit kan worden gevraagd om bewijs dat uw antwoorden onderbouwt. Denk bijvoorbeeld aan de RI&E, personeelshandboek, veiligheidsinstructiebladen, procedures, certificaten of andere documenten die laten zien dat de beschreven werkwijze daadwerkelijk wordt toegepast binnen uw organisatie.
Het vooraf uploaden van de bewijslast is niet verplicht. Wel is het verplicht om te zorgen dat, indien de bewijslast niet vooraf is geupload, deze aanwezig is op locatie ten tijde van de audit.

Geldigheid en stimulans voor verdere groei

Erkend Duurzaam Basis is 1 jaar geldig.
Het programma is bedoeld om organisaties te helpen continu te verbeteren. Organisaties die bij de derde beoordeling een score van 90% of hoger behalen, ontvangen een certificaat met een langere geldigheidsduur - namelijk van 2 jaar. Daarmee wordt duurzame groei en ontwikkeling extra gestimuleerd.

Bij hercertificering wordt er altijd een nieuwe audit uitgevoerd.

Audit stappenplan

Stap 1 - voorbereiding audit
Meld u aan via de website.
IvDM maakt voor u een account aan in het portal. U logt in met uw zelfgekozen wachtwoord en vult de MVO ISO 26000 vragenlijst in.

Stap 2 - aanvang audit
De auditor komt bij u op locatie. U maakt kennis met de auditor en drinkt samen een kopje koffie of thee. Daarna doen jullie een ronde door het pand.

Stap 3 - MVO ISO 26000 vragenlijst
Samen met de auditor neemt u de MVO ISO 26000 vragenlijst door. De auditor kan nog aanvullende vragen stellen of verzoeken om extra bewijslast.

Stap 4 - afronding audit
De auditor geeft u de eerste tips en adviezen mee. U kunt tijdens de audit uw antwoorden toelichten. De audit duurt ongeveer 2 uur.

Stap 5 - rapportage
De auditor verwerkt de bevindingen en adviezen in een rapportage. Deze ontvangt u na de audit. Stichting IvDM is te allen tijde de organisatie die beslist of het certificaat wordt verstrekt.

Stap 6 - certificaat
Bij goed gevolg van de audit ontvangt u de rapportage en het Erkend Duurzaam Basis certificaat. Uw bedrijf wordt ook opgenomen in de online bedrijvengids, te vinden op de website.

Veelgestelde vragen

Ik heb meerdere vestigingen, wat nu?
Dan voeren we de audits steekproefsgewijs uit. Bij Erkend Duurzaam Basis is de steekproef 1:5. Dat betekent dat we een vijfde van uw vestigingen zullen auditeren. Bij goed gevolg van de audits krijgen alle locaties een certificaat.

Moet ik voor iedere vraag bewijslast aanleveren?
Nee, dat hoeft niet voor iedere vraag. Bepaalde bewijslast, zoals de RI&E, personeelshandboek, (veiligheids)procedures, certificaten en energienota, wil de auditor graag inzien, maar dat mag u ook op locatie klaar hebben liggen.

Moet ik alle vragen met "Ja" beantwoorden om gecertificeerd te worden?
Nee, om de certificering te verkrijgen is het belangrijk dat u aan de drempel van 70% én de minimaal geldende eisen voldoet. Erkend Duurzaam is ontwikkeld om u te helpen met verduurzamen, dus er wordt niet verwacht dat u op alle vragen 100% scoort.

Wat als een vraag niet van toepassing is op mijn bedrijf?
De vragenlijst is branchespecifiek opgebouwd. Dat betekent dat een schadehersteller andere vragen krijgt dan een wasstraat. De auditor is getraind om met uitzonderlijke situaties om te gaan en beoordeelt de antwoorden altijd in de context van uw organisatie en activiteiten.

Wat gebeurt er als ik de drempel niet haal?
Wanneer de minimale score niet wordt behaald, ontvangt u alsnog de rapportage, zodat u inzicht heeft in de verbeterpunten. Nadat verbetermaatregelen zijn doorgevoerd, kan opnieuw worden beoordeeld of uw organisatie alsnog aan de certificeringseisen voldoet. Het eindoordeel ligt altijd bij Stichting IvDM, niet bij de auditor.

Wat levert deelname mij concreet op?
Naast een certificaat ontvangt u inzicht in uw huidige prestaties, verbeterpunten en kansen voor verdere verduurzaming. Veel bedrijven gebruiken de resultaten ook voor klantcommunicatie, aanbestedingen en gesprekken met zakelijke opdrachtgevers, banken en verzekeraars.

MVO ISO 26000 vragenlijst

De MVO-vragenlijst is gebaseerd op de internationale richtlijn ISO 26000. Omdat de uitgangspunten van deze norm soms abstract kunnen zijn, zijn deze vertaald naar zeven praktische onderwerpen die aansluiten bij de dagelijkse bedrijfsvoering van organisaties in de mobiliteitsbranche. Zo ontstaat een duidelijk en herkenbaar beeld van hoe uw organisatie invulling geeft aan maatschappelijk verantwoord ondernemen en waar kansen liggen voor verdere ontwikkeling.

De volgende pagina's gaan dieper in op de inhoud van de vragenlijst. Hierbij wordt er specifiek nadruk gelegd op de generieke vragen - de vragen die elk bedrijf krijgt. Elk bedrijf krijgt daarbij nog een klein aantal aanvullende vragen dat is opgesteld specifiek voor de betreffende branche.

De audit is geen examen. Het doel is om inzichtelijk te maken hoe uw organisatie invulling geeft aan maatschappelijk verantwoord ondernemen. Er wordt gekeken naar wat al goed geregeld is én naar mogelijke verbeterkansen.

Bedrijfsvoering

We beoordelen hoe duurzaamheid en maatschappelijk verantwoord ondernemen zijn ingebed in de dagelijkse bedrijfsvoering.

Wet- en regelgeving

Binnen dit onderdeel kijken we of uw organisatie voldoet aan relevante wet- en regelgeving op het gebied van milieu, energie en veiligheid. Daarbij beoordelen we onder andere of u heeft voldaan aan de Informatieplicht energiebesparing, beschikt over een actuele Risico-Inventarisatie en -Evaluatie (RI&E) en voldoende inzicht heeft in de wettelijke verplichtingen die voor uw bedrijf gelden.

Verantwoord ondernemen

Daarnaast beoordelen we of uw organisatie haar maatschappelijke verantwoordelijkheid neemt. We kijken of u investeert in de toekomst van de branche door leerplaatsen aan te bieden en nieuwe medewerkers aan te trekken. Hiermee laat uw organisatie zien dat zij actief bijdraagt aan de ontwikkeling van vakmensen en de continuïteit van de sector.

Milieu en omgeving

Ook besteden we aandacht aan de impact van uw bedrijfsactiviteiten op de omgeving. We beoordelen welke maatregelen u neemt om uitstoot, afval, geluidsoverlast en andere vormen van milieuverontreiniging te beperken. Daarnaast kijken we hoe uw organisatie voorkomt dat olie, brandstoffen, reinigingsmiddelen en andere schadelijke stoffen in bodem-, riool- of oppervlaktewater terechtkomen.

Waterbeheer

Water wordt een steeds belangrijker onderwerp binnen duurzaam ondernemen. Daarom beoordelen we in hoeverre uw organisatie rekening houdt met de risico's én kansen van regenwater. Denk hierbij aan maatregelen zoals regenwateropvang, waterdoorlatende bestrating en goed onderhoud van afwateringssystemen.

Klachten en mobiliteit

Tot slot kijken we naar de manier waarop uw organisatie omgaat met klanten en medewerkers. We beoordelen of er een duidelijk aanspreekpunt voor klachten is en of klachten zorgvuldig en tijdig worden afgehandeld. Daarnaast besteden we aandacht aan duurzame mobiliteit en bekijken we of medewerkers worden gestimuleerd om gebruik te maken van duurzame vervoersmiddelen.

Vraag	Toelichting	Bewijslast
Bent u een erkend leerbedrijf?	Om ervoor te zorgen dat er gekwalificeerd personeel is in de toekomst, is regionale scholing belangrijk. Als bedrijf kunt u zich op verschillende manieren inzetten. Zo kunt u zich aanmelden als stage- en/of leerbedrijf. Het is daarnaast ook belangrijk om dat goed te communiceren naar de buitenwereld om zo de (potentiële) studenten te benaderen.	Erkend Leerbedrijf met Leermeester en/of stagiaires of vacatures
Weten werkzoekenden u te vinden, bijvoorbeeld online of via scholen?	Potentiële medewerkers moeten gemakkelijk informatie over uw bedrijf en vacatures kunnen vinden. Dit kan via uw website, vacatureplatforms, social media of samenwerkingen met scholen en opleidingen. Het laat zien dat uw bedrijf zichtbaar is voor werkzoekenden.	Vacatures, social media, of samenwerkingafs praken met scholen
Heeft u een duidelijk aanspreekpunt voor klachten?	Het is belangrijk om een centraal aanspreekpunt te hebben voor vragen, klachten en suggesties uit de omgeving. Bij de communicatie van het bedrijf is het daarom raadzaam om één of twee contactpersonen te benoemen. Op deze manier krijgt uw bedrijf een gezicht en bent u aanspreekbaar.	Via uitingen van het bedrijf en mondelinge toelichting
Handelt u klachten snel en eerlijk af?	Een juiste afhandeling van een klacht is het belangrijkst. De juiste afhandeling begint bij een vast aanspreekpunt en goede communicatie. Door gebruik te maken van een vaste procedure weten uw medewerkers op welke wijze er gehandeld moet worden, zodat de klacht verholpen wordt en de klant tevreden naar huis gaat. Belangrijk is ook om de klachten te registreren zodat de aard van de klachten geanalyseerd kan worden, waardoor het proces verbetert.	Registratie en afhandeling van klachten
Stimuleert u duurzaam vervoer voor uw eigen medewerkers?	Door duurzaam vervoer voor uw medewerkers te stimuleren, heeft u direct invloed op uw CO2-footprint en draagt u ook intern uit dat MVO en duurzaamheid belangrijke onderwerpen zijn. Denk hierbij aan het verduurzamen van het eigen wagenpark, mogelijkheden van ov-kaart of het aanschaffen van fietsen.	Overzicht van ondernomen acties
Heeft u voldaan aan de informatieplicht?	Vanuit de Omgevingswet zijn bedrijven met een energieverbruik van meer dan 50.000kWh of 25.000 m3 gas per jaar verplicht tot het nemen van energiebesparende maatregelen. Kijk op https://www.rvo.nl/onderwerpen/energiebesparingsplicht/informatieplicht-energiebesparing. Elke vier jaar moeten bedrijven in het E-Loket van de RVO rapporteren welke energiebesparende maatregelen er zijn genomen.	Recent verslag van Milieucontrole vanuit Bevoegd gezag/Omgevingsdienst, of actieplan met voortgang.

Vraag	Toelichting	Bewijslast
Heeft u een actuele Risico-Inventarisatie en -Evaluatie (RI&E)?	Een Risico-Inventarisatie en -Evaluatie (RI&E) beschrijft de risico's voor de veiligheid en gezondheid op de werkplek. Ook staat hierin welke maatregelen een werkgever neemt om deze risico's te verminderen. Elke werkgever is verplicht een RI&E op te stellen. De website www.rie.nl biedt nuttige informatie en goedgekeurde RI&E instrumenten. Plan van aanpak: naast de risico's legt de werkgever in de RI&E vast welke maatregelen hij neemt om de risico's zo klein mogelijk te maken. Deze maatregelen staan in een plan van aanpak. In het plan van aanpak staat: • welke verbeteringen de werkgever gaat doorvoeren; • welke verbeteringen het belangrijkst zijn; • wanneer ze afgerond moeten zijn; • wie voor de uitvoering verantwoordelijk is.	Actuele RI&E, indien nodig voorzien van actueel actieplan.
Weet u wat er wettelijk van u verwacht wordt op het gebied van milieu en veiligheid?	Het kan helpen om een overzicht te hebben van alle relevante milieu wet- en regelgeving voor uw bedrijf. Via het omgevingsloket - Maatregelen op Maat kunt u een overzicht vinden van de voor u relevante wetgeving (https://omgevingswet.overheid.nl/maatregelen)	Recent verslag Milieucontrole, of eigen overzicht (bijvoorbeeld via een uitdraai van Maatregelen op Maat).
Let u erop dat uw bedrijf geen ongezonde omgeving veroorzaakt, zoals teveel uitstoot, afval of geluidsoverlast?	Een bedrijf is onderdeel van de samenleving. Bedrijfsactiviteiten hebben meestal impact om de omgeving, denk aan rommel, geluid, stof, licht, vervoersbewegingen en parkeren. Bewust omgaan met de samenleving versterkt de relatie met de omgeving, verbetert uw reputatie en verkleint de kans op conflicten met de omgeving.	Overzicht van mogelijke overlast/belasting incl. eventueel getroffen/te treffen maatregelen.
Krijgt personeel regelmatig uitleg over hoe zij moeten voorkomen dat olie, brandstoffen, reinigingsmiddelen of andere schadelijke stoffen in het riool of oppervlaktewater terechtkomen?	Bij lekkages, morsen of knoeien moeten schadelijke stoffen direct op de juiste manier worden opgeruimd. Hiervoor moet absorberend materiaal worden gebruikt. Stoffen mogen niet worden weggespoten met water of worden opgelost met bijvoorbeeld remmenreiniger om ze vervolgens het riool in te laten lopen.	Instructie van personeel, bijvoorbeeld in een handboek. Controle aanwezigheid absorberend materiaal

Vraag	Toelichting	Bewijslast
Weet u welke problemen én voordelen regenwater kan geven bij uw bedrijf?	(Overvloedig) regenwater kan voor grote risico's zorgen. Het voornaamste risico is overstromingen, daarnaast kan een hevige regenbui vooral bij platte daken voor veel overlast zorgen. Bewustzijn van dit risico zorgt ervoor dat u schade door regen kunt voorkomen. Tegenwoordig zijn er veel opties om regenwater te gebruiken. Dit kan bijvoorbeeld worden gebruikt om het toilet door te spoelen.	Aantoonbare ondernomen acties om wateroverlast te voorkomen
Past u uw bedrijf daarop aan? Bijvoorbeeld: regenwater opvangen, waterdoorlatende bestrating, of regelmatig schoonmaken van goten	Regenwater biedt risico's (bodemverontreiniging, gladde vloeren, legionellarisico bij opslag), én kansen (hergebruik voor wasstraten, sproeien). Bedrijven worden aangemoedigd om maatregelen te nemen volgens milieu- en waterwetgeving (Activiteitenbesluit, Omgevingswet) en goede praktijkrichtlijnen (Kaderrichtlijn Water).	Beleidsdocument atie of werkinstructies, onderhouds-logboeken, inspectie-rapporten

Milieu

We beoordelen hoe uw organisatie omgaat met energieverbruik, CO_2-uitstoot, afvalstromen en het beperken van de impact op milieu en natuur.

Energieverbruik

Binnen dit onderdeel beoordelen we hoe uw organisatie omgaat met energieverbruik en het verminderen van CO_2-uitstoot. We kijken of onnodig energieverbruik wordt voorkomen en welke maatregelen worden genomen om het verbruik van energie terug te dringen. Daarnaast besteden we aandacht aan initiatieven die bijdragen aan het verlagen van de CO_2-uitstoot van uw organisatie. Door bewust om te gaan met energie en uitstoot draagt uw bedrijf bij aan een duurzamere bedrijfsvoering.

Afval en vervuiling

Ook kijken we naar de manier waarop uw organisatie omgaat met afval en milieuvervuiling. We beoordelen of afval zoveel mogelijk wordt voorkomen en of afvalstromen gescheiden worden ingezameld. Daarnaast bekijken we welke maatregelen worden genomen om vervuiling van bodem, water en omgeving te voorkomen. Een zorgvuldige omgang met grondstoffen en afval helpt om de impact van uw bedrijfsactiviteiten te verkleinen.

Natuur en omgeving

Tot slot besteden we aandacht aan de natuur en leefomgeving rondom uw bedrijf. We beoordelen of uw organisatie rekening houdt met de omgeving en maatregelen neemt om de natuur te beschermen waar dat mogelijk is. Hiermee laat uw organisatie zien verantwoordelijkheid te nemen voor een gezonde en duurzame leefomgeving voor de toekomst.

Vraag	Toelichting	Bewijslast
Wordt nodeloos energieverbruik voorkomen?	U gebruikt energie bewust en voorkomt verspilling. Denk aan apparatuur die alleen aanstaat wanneer nodig, verlichting, verwarming, compressoren of wasstraten die efficiënt worden gebruikt. Dit draagt bij aan duurzaamheid en kostenbesparing.	Energiebeleid, handleiding en instructies voor personeel, automatiserings-systemen
Probeert u uw CO2 uitstoot te verminderen?	Op allerlei vlakken kunt u uw CO2 uitstoot verminderen: reduceren van elektra, gas, afval en brandstoffen zijn de grootste impacthebbers. Het opstellen van een CO2-footprint geeft u inzicht in de uitstoot van broeikasgassen. Vanuit de overheid en zakelijke markt wordt dit steeds belangrijker.	CO2-footprint analyse van minder dan 1 jaar oud, inclusief actieplan.
Wordt afval altijd gescheiden?	Het structureel scheiden van afval is beter voor het milieu, zorgt voor meer hergebruik en bespaart geld. De volgende afvalstromen kunnen bijvoorbeeld worden onderscheiden: papier/karton, folies, ijzer, aluminium, olie, accu's en spuitbussen.	Visuele inspectie tijdens audit, afvaloverzicht van inzamelaar
Voorkomt u afval waar dat kan?	Probeert u actief afval te minimaliseren, bijvoorbeeld door materialen te hergebruiken, verspilling te voorkomen of efficiënter te werken?	Afvalreductie-rapporten, procesbeschrijving en, aankoopgegevens die afvalreductie laten zien
Voorkomt u (milieu)vervuiling waar dat kan?	Neemt u actief maatregelen om milieuvervuiling te voorkomen, zoals lekkages voorkomen, chemische stoffen veilig opslaan, emissies beperken of verontreiniging van grond en water tegenhouden?	Milieuplan, onderhouds-rapporten, veiligheids- en schoonmaak-protocollen, foto’s of certificaten van milieumaatregelen
Beschermt u de natuur rond uw bedrijf?	Neemt u maatregelen om de biodiversiteit te behouden en te beschermen, bijvoorbeeld door groen te behouden, bodem en water te beschermen en flora en fauna niet te verstoren?	Foto’s van groen-voorzieningen, milieu-inspectie-rapporten, beleid voor terreinbeheer

Communicatie

We beoordelen hoe uw organisatie bijdraagt aan de branche, open communiceert over duurzaamheid en maatschappelijke betrokkenheid toont richting klanten en de samenleving.

Branche en transparantie

Binnen dit onderdeel beoordelen we hoe uw organisatie zich verhoudt tot de branche en op welke manier duurzaamheid zichtbaar wordt gemaakt. We kijken of uw organisatie is aangesloten bij een brancheverenigingen en of er wordt gerapporteerd over maatschappelijke of duurzame prestaties, bijvoorbeeld via een duurzaamheids- of maatschappelijk verslag. Daarnaast beoordelen we hoe u uw duurzame acties en resultaten deelt met klanten en andere belanghebbenden. Transparantie helpt om vertrouwen te creëren en maakt zichtbaar welke stappen uw organisatie zet op het gebied van duurzaam ondernemen.

Maatschappelijke betrokkenheid

Ook kijken we naar de bijdrage die uw organisatie levert aan de maatschappij. We beoordelen of uw organisatie maatschappelijke projecten ondersteunt en of er sprake is van sponsoring van lokale initiatieven, verenigingen of goede doelen. Hiermee laat uw organisatie zien verantwoordelijkheid te nemen die verder gaat dan de eigen bedrijfsvoering. Actieve betrokkenheid bij de omgeving draagt bij aan een positieve maatschappelijke impact en versterkt de verbinding met klanten, medewerkers en de lokale gemeenschap.

Vraag	Toelichting	Bewijslast
Bent u aangesloten bij een brancheverenigingen?	Bent u lid van een organisatie die de sector vertegenwoordigt, en waarbij dat lidmaatschap wordt gebruikt om op een verantwoorde manier invloed uit te oefenen op beleid en belangenbehartiging?	Lidmaatschapsbewijs, facturen/contributiebewijzen, communicatie of verslagen van branche-activiteiten
Ondersteunt u maatschappelijke projecten?	Hiermee wordt bedoeld of u actief bijdraagt aan sociale of maatschappelijke initiatieven, zonder direct commercieel belang, zoals lokale goede doelen of educatieve projecten. Door het opstellen van een beleid heeft u richtlijnen waaraan aanvragen getoetst kunnen worden.	Jaarlijks budget voor maatschappelijke projecten met richtlijnen voor aanvragen, foto's van activiteiten
Doet u aan sponsoring?	Ondersteunt u bedrijven met financiële steun? Door het opstellen van een beleid en budget heeft u inzicht in de verwachte uitgaven	Jaarlijks budget voor sponsoring, facturen, sponsorings-overeenkomst
Deelt u uw duurzame acties en resultaten met klanten?	Meer dan 70% van de consumenten vindt dat bedrijven een positieve bijdrage moeten leveren aan de maatschappij (GfK, 2022). Met structurele en eerlijke communicatie over uw duurzame inspanningen en resultaten creëert u loyaliteit en verbetert uw bedrijfsimago.	Via nieuwsbrieven, social media, of duurzaamheids-verslagen.

Veiligheid

We beoordelen hoe uw organisatie een veilige werkomgeving creëert, zorgvuldig omgaat met persoonsgegevens en digitale risico's beheerst.

Arbeidsveiligheid

Binnen dit onderdeel beoordelen we hoe uw organisatie zorgt voor een veilige en gezonde werkomgeving. We kijken of medewerkers veilig kunnen werken op alle werkplekken, zoals de werkplaats, receptie, kantoren en het magazijn. Daarnaast beoordelen we of er voldoende BHV'ers aanwezig zijn en of zij regelmatig trainingen volgen. Ook kijken we of medewerkers weten hoe te handelen bij calamiteiten en of er periodiek ontruimingsoefeningen worden georganiseerd. Door aandacht te besteden aan veiligheid worden risico's voor medewerkers beperkt.

Privacy en gegevensbescherming

Ook beoordelen we hoe uw organisatie omgaat met persoonsgegevens en voertuiggegevens. We kijken of wordt voldaan aan de geldende privacywetgeving en of klanten hierover worden geïnformeerd via een actuele privacyverklaring. Daarnaast besteden we aandacht aan de bescherming van vertrouwelijke gegevens en de maatregelen die zijn getroffen om onbevoegde toegang tot informatie te voorkomen. Een goede omgang met persoonsgegevens draagt bij aan vertrouwen en zorgvuldige dienstverlening.

Cyberveiligheid en fraudepreventie

Tot slot kijken we naar de digitale veiligheid van uw organisatie. We beoordelen of klant- en bedrijfsgegevens voldoende zijn beveiligd, bijvoorbeeld door een zorgvuldig wachtwoordbeleid en veilige systemen. Ook kijken we of medewerkers instructies krijgen over phishing, internetfraude en andere digitale risico's. Wanneer binnen het bedrijf contante betalingen plaatsvinden, beoordelen we daarnaast of hiervoor duidelijke procedures bestaan en of maatregelen zijn getroffen om de veiligheid van medewerkers te waarborgen.

Vraag	Toelichting	Bewijslast
Zorgt u dat iedereen veilig kan werken op hun werkplek, zoals in de werkplaats, kantoren, receptie, of magazijn?	Veiligheid op de werkplek vermindert risico's op ongevallen en gezondheidsproblemen, en draagt bij aan een betrouwbare en verantwoorde bedrijfsvoering. Denk aan PBM, onderhoud machines, brandblussers, en nooduitgangen.	Risico-inventarisaties, veiligheidsprotocollen, werkplekinspectie, training- en instructieplannen
Heeft u voldoende BHV'ers, en krijgen deze regelmatig training en opleiding?	BHV (bedrijfshulpverlening) is verplicht. Bhv'ers zijn opgeleid om eerste hulp te verlenen en mensen te evacueren in het geval van gevaar.	Mondelinge toelichting, eventueel vakbekwaamheid scertificaat
Vinden er periodiek ontruimingsoefeningen plaats?	In het geval van gevaar is een efficiënte ontruiming essentieel. Daarom is het aan te raden om periodiek brandoefeningen te doen. Zorg dat nooduitgangen goed aangegeven zijn en dat medewerkers weten hoe ze snel en efficiënt het pand kunnen verlaten in het geval van gevaar.	Mondelinge toelichting, ontruimingsplan
Beschermt u persoonsgegevens en voertuigdata volgens privacywetgeving?	Voertuigdata en persoonsgegevens van klanten en medewerkers worden beveiligd en verwerkt volgens de geldende privacywetgeving (zoals de AVG), zodat misbruik, verlies of onbevoegde toegang wordt voorkomen.	Privacy beleid, interne protocollen voor databeveiliging, audits of certificeringen zoals ISO 27001
Heeft u een actuele privacyverklaring op uw website?	Het hebben van een privacyverklaring is verplicht op elke website waar persoonsgegevens worden verzameld.	Link of screenshot van privacyverklaring
Zijn uw klant- of CRM-systemen beveiligd en worden wachtwoorden regelmatig gewijzigd?	Om oneigenlijk gebruik en toegang tot klantgegevens te beperken, is het van belang dat er beleid is voor wie er wanneer en waar toegang heeft tot de klant- en/of CRM systemen. Daarnaast worden hackers steeds gehaaider in het hacken van wachtwoorden. Omdat er vaak met persoonsgegevens gewerkt wordt, is het van belang dat alleen bevoegden toegang hebben. Het periodiek wijzigen van het wachtwoord is daar een essentieel onderdeel van. Raadpleeg ook https://samendigitaalveilig.nl/	Overzicht van ondernomen acties of mondelinge toelichting

Vraag	Toelichting	Bewijslast
Krijgen medewerkers instructie over Phishing of andere soorten van (internet)scam?	Werknemers zullen af en toe een Phishing mail of een andere soort van scam ontvangen. Het is van belang dat werknemers weten hoe ze deze berichten kunnen herkennen en hoe ze daar vervolgens mee om moeten gaan. Zie ook https://samendigitaalveilig.nl/ voor meer informatie.	Informatieblad of mondelinge toelichting
Heeft u een kasbeheerprocedure?	Een goede procedure voor de omgang met contante betalingen en beheer van de kas verkleint de kans op verschillen en maakt verantwoordelijkheden helder.	Procedure voor het beheren van contante betalingen en de kas incl. controle.
Zijn er regels om de veiligheid van werknemers te garanderen bij contante betalingen?	Een nadeel van een hoog volume en/of grote bedragen aan contante betalingen is een verhoogd risico voor medewerkers en klanten. Welke maatregelen heeft u getroffen om dit risico te beperken? Denk aan maximaal kassabedrag en regelmatig afstorten, en discretie bij tellen.	Een procedure of set van maatregelen waardoor de veiligheid van medewerkers worden gewaarborgd.

Inkoop

We beoordelen hoe uw organisatie duurzame keuzes maakt bij inkoop, verantwoordelijkheid neemt binnen de keten en eerlijk zaken doet.

Duurzame inkoop

Binnen dit onderdeel beoordelen we hoe uw organisatie duurzaamheid meeneemt bij de inkoop van producten en diensten. We kijken of duurzaamheidseisen worden gesteld aan leveranciers, producten en samenwerkingspartners. Ook beoordelen we of uw organisatie waar mogelijk kiest voor lokale aanbieders en gebruikmaakt van beschikbare duurzaamheidsregelingen of stimuleringsmaatregelen. Hiermee draagt uw organisatie bij aan een meer duurzame en toekomstbestendige keten.

Verantwoordelijke keten

Ook kijken we naar de verantwoordelijkheid die uw organisatie neemt binnen de keten. We beoordelen of bij leveranciers en zakelijke partners aandacht wordt besteed aan thema's zoals mensenrechten, arbeidsomstandigheden en maatschappelijke risico's. Daarbij gaat het onder andere om het voorkomen van kinderarbeid, gedwongen arbeid en andere ongewenste situaties. Zo ontstaat meer inzicht in de maatschappelijke impact van de producten en diensten waarmee uw organisatie werkt.

Eerlijk zakendoen

Tot slot beoordelen we hoe uw organisatie invulling geeft aan integer en transparant ondernemen. We kijken welke maatregelen worden genomen om fraude, omkoping en andere vormen van ongewenst gedrag te voorkomen. Daarnaast beoordelen we hoe uw organisatie risico's bij leveranciers, klanten en andere zakelijke relaties beheerst. Een integere bedrijfsvoering draagt bij aan vertrouwen, continuïteit en verantwoord ondernemerschap.

Vraag	Toelichting	Bewijslast
Gebruikt u duurzaamheidssubsidies of stimuleringsmaatregelen?	Vanuit de overheid zijn er diverse subsidie- en stimuleringsmaatregelen beschikbaar voor verduurzaming. Deze maatregelen hebben een positieve invloed op het terugverdientermijn van duurzame investeringen.	Concrete informatie van gebruikte subsidies
Kiest u waar mogelijk voor lokale aanbieders?	Door regionaal in te kopen draagt u bij aan verschillende positieve duurzaamheidsaspecten en stimuleert u de regionale economie, zoals het verminderen van transport en het ondersteunen van de lokale ondernemer.	Mondelinge toelichting, contracten of facturen
Stelt u duurzaamheidseisen aan producten en/of diensten die u inkoopt of inhuurt?	Door duurzaamheidseisen te stellen aan producten of diensten die u inkoopt of inhuurt, heeft u meer zekerheid dat deze producten of diensten met dezelfde aandacht voor mens en milieu zijn gemaakt. Ook verkleint u de kans op reputatieschade door betwistbare producten (kinderarbeid, etc.). Een voorbeeld van een duurzaamheidseis die u kunt stellen is het hebben van een duurzaamheidscertificering zoals Erkend Duurzaam.	Mondelinge toelichting, aangevuld met concrete voorbeelden
Let u bij inkoop op mensenrechtenschendingen, zoals gedwongen arbeid of kinderarbeid?	Bedrijven dienen alle redelijke maatregelen te treffen om te voorkomen dat ze betrokken raken bij mensenrechtenschendingen. Dit is het zorgvuldigheidsbeginsel. MVO Nederland heeft voor een groot aantal producten de risico's in de keten in beeld gebracht en geeft tevens aandachtspunten.	Mondelinge toelichting, duurzame- /MVO-inkoop-voorwaarden
Voorkomt u fraude, omkoping en andere oneerlijke zaken?	Frauduleuze handelingen, omkoping of andere oneerlijke praktijken kunnen financiële- en reputatieschade veroorzaken, en wettelijke problemen opleveren. Maatregelen en beleid helpen dit te voorkomen. Bij oneerlijke praktijken kan je denken aan: hoe gaan jullie om met relatiegeschenken?	Gedragscode, interne controles, anti-fraudebeleid, audits, trainingen voor medewerkers
Zorgt u ervoor dat u niet betrokken bent in foute praktijken van anderen, zoals leveranciers of klanten?	Een voorbeeld van foute praktijken is de inkoop van gestolen materiaal. Bij gestolen producten moet u denken aan gestolen rijplaten, koperen bovenleiding, bliksemafleiders etc. Door het opstellen van een procedure voor de omgang met verdachte of gestolen materialen verkleint u de kans op de inkoop van zulke materialen. Een onderdeel van de procedure is bijvoorbeeld het maken van een naslagwerk voor het herkennen van zulke materialen.	Procedure omgang/ naslagwerk herkenning materialen incl. aantoonbare naleving

Personeel

We beoordelen hoe uw organisatie omgaat met medewerkers en arbeidsomstandigheden.

Arbeidsomstandigheden

Binnen dit onderdeel beoordelen we hoe uw organisatie de veiligheid en gezondheid van medewerkers waarborgt. We kijken of risico's op de werkvloer worden beheerst, of (bijna) ongevallen worden geregistreerd en of medewerkers beschikken over de juiste persoonlijke beschermingsmiddelen (PBM). Daarnaast beoordelen we of het gebruik van PBM's wordt gecontroleerd en of maatregelen worden genomen om een veilige werkomgeving voor iedereen te creëren.

Medewerkersbeleid

Ook kijken we naar de manier waarop uw organisatie invulling geeft aan goed werkgeverschap. We beoordelen of er duidelijke afspraken zijn vastgelegd voor medewerkers, bijvoorbeeld in een personeelshandboek. Daarnaast besteden we aandacht aan verzuimbeleid, de begeleiding van medewerkers en het voeren van functionerings- en beoordelingsgesprekken. Ook kijken we of medewerkers regelmatig worden betrokken bij onderwerpen zoals veiligheid, werktijden en prestaties en of zij goed verzekerd zijn bij ziekte of ongevallen.

Gelijke behandeling

Tot slot beoordelen we hoe uw organisatie omgaat met respect, inclusie en gelijke kansen. We kijken welke maatregelen worden genomen om discriminatie, ongewenst gedrag en ongelijke behandeling te voorkomen. Daarnaast beoordelen we of rekening wordt gehouden met ouderen en medewerkers met een fysieke beperking. Hiermee draagt uw organisatie bij aan een werkomgeving waarin iedereen veilig, respectvol en gelijkwaardig kan deelnemen.

Vraag	Toelichting	Bewijslast
Heeft u duidelijke afspraken met werknemers, bijvoorbeeld in een handboek?	Duidelijke afspraken over taken, verantwoordelijkheden en bedrijfsregels zorgen dat medewerkers weten wat wordt verwacht, wat misverstanden voorkomt en de veiligheid en kwaliteit van het werk bevordert.	Personeels-handboek, interne richtlijnen, communicatie medewerkers
Registreert u alle (bijna) ongevallen?	Een arbeidsongeval wil zeggen dat het ongeval plaatsvindt bij of als gevolg van werkzaamheden. Dat kan bijvoorbeeld zijn in de werkplaats of onderweg vanaf werk naar een klant. Ongevallen die gebeuren op weg van en naar het werk vanaf huis worden niet aangemerkt als arbeidsongevallen. Het registeren van ongevallen is wettelijk verplicht, ook bijna ongevallen!	Ongevallenregistratielijst
Heeft u een verzuimbeleid en probeert u dit te verlagen?	Met een goed verzuimbeleid kunt u ziekteverzuim voorkomen en de duur van het verzuim beperken. Zo bespaart u op de kosten van ziekteverzuim. Een verzuimbeleid bestaat uit drie onderdelen: 1. Preventie. 2. Procedures bij ziekmelding. 3. Begeleiding en re-integratie.	Personeelshandboek of andere vastlegging verzuimbeleid, aansluiting Arbodienst.
Voert u jaarlijks functioneringsgesprekken en beoordelingsgesprekken met alle medewerkers?	Door het structureel voeren van functioneringsgesprekken en beoordelingsgesprekken creëert u een moment met uw medewerkers om stil te staan bij de werkzaamheden. Dit is ook het moment om waardering te geven voor verrichte inspanningen. Hierbij is het van belang dat de inhoud van de gespreken vastgelegd wordt, zodat u en uw medewerkers een aanknopingspunt hebben voor volgende gesprekken.	Voeg enkele geanonimiseerde verslagen van gesprekken toe aan het dossier.
Overlegt u regelmatig met medewerkers? Bijvoorbeeld over veiligheid, werktijden en prestaties	Regelmatige overleggen geven medewerkers de kans om informatie te delen, feedback te geven en betrokken te zijn bij beslissingen, wat bijdraagt aan een veiliger, efficiënter en transparanter werkklimaat.	Via een OR of werkoverleggen.
Zorgt u dat medewerkers goed verzekerd zijn bij ziekte of ongeluk?	Adequate verzekeringen beschermen medewerkers financieel bij ziekte of ongevallen en zorgen dat het bedrijf voldoet aan wettelijke verplichtingen, waardoor continuïteit en welzijn gewaarborgd zijn.	Polisdocumenten, werknemersverzekeringen

Vraag	Toelichting	Bewijslast
Voorkomt u discriminatie en ongewenst gedrag naar klanten en werknemers?	Het voorkomen van discriminatie en ongewenst gedrag zorgt voor een veilige, respectvolle en inclusieve werkomgeving en klantcontacten, en helpt het bedrijf te voldoen aan wet- en regelgeving.	Instructie en procedures over gewenst en ongewenst gedrag.
Wordt er rekening gehouden met ouderen of werknemers met een (fysieke) beperking?	Aanpassingen en voorzieningen zorgen ervoor dat alle medewerkers, ongeacht leeftijd of fysieke beperking, veilig en efficiënt kunnen werken, en bevorderen een inclusieve en toegankelijke werkomgeving.	Werkplek-onderzoeken, interne richtlijnen voor inclusie, dossiers van aanpassingen of hulpmiddelen, communicatie medewerkers
Verstrekt u Persoonlijke Bescherming Middelen (PBM) en controleert u correct gebruik?	Het beschikbaar stellen van PBM’s en het toezicht op correct gebruik vermindert risico’s op letsel of gezondheidsproblemen en draagt bij aan een veilige werkomgeving.	Inkoop- of uitgifteoverzichten van PBM’s, controlelijsten, trainings- of instructie-verslagen, interne protocollen voor gebruik

Dienstverlening

Dienstverlening is verbonden aan de bedrijfsactiviteiten. Een schadehersteller heeft natuurlijk een ander soort dienstverlening dan een tankstation of wasstraat. Voor het onderdeel dienstverlening zijn er dus geen generieke vragen: elke sector heeft zijn eigen vragenlijst. Onderstaand een greep uit de onderwerpen:

Klantinformatie

Binnen dit onderdeel beoordelen we hoe uw organisatie klanten informeert en begeleidt. We kijken of klanten vooraf duidelijke informatie ontvangen over werkzaamheden, kosten en voorwaarden. Daarnaast beoordelen we of klanten uitleg krijgen over het gebruik van voertuigen, producten of diensten en of er aandacht is voor veiligheid en verantwoord gebruik. Transparante communicatie helpt klanten om weloverwogen keuzes te maken.

Duurzame dienstverlening

Ook kijken we naar de manier waarop uw organisatie duurzaamheid voor klanten toegankelijk maakt. We beoordelen of klanten worden geïnformeerd over duurzame opties, energiezuinig gebruik en mogelijkheden om hun impact te verminderen. Daarnaast kijken we naar voorzieningen en diensten zoals laadoplossingen, CO_2-compensatie, deelmobiliteit, duurzaam vervangend vervoer en advies over duurzaam gebruik. Hiermee ondersteunt uw organisatie klanten bij het maken van duurzamere keuzes.

Veiligheid en vakbekwaamheid

Veiligheid speelt een belangrijke rol binnen de dienstverlening. We beoordelen of medewerkers beschikken over de juiste kennis, opleidingen en instructies om werkzaamheden veilig uit te voeren. Daarbij kijken we onder andere naar werkzaamheden aan aircosystemen, elektrische en hybride voertuigen, snijbranders en adviezen aan klanten over veilig gebruik van voertuigen. Ook beoordelen we of klanten voldoende instructies ontvangen bij aflevering en gebruik.

Circulair en verantwoord werken

Tot slot kijken we hoe uw organisatie omgaat met materialen, onderdelen en grondstoffen. We beoordelen of revisieonderdelen en gebruikte originele onderdelen worden ingezet waar mogelijk, of onnodig verpakkingsmateriaal wordt voorkomen en of duurzame reparatietechnieken worden toegepast. Daarnaast besteden we aandacht aan retourstromen, relevante wetgeving en het gebruik van duurzamere productiemiddelen. Hiermee draagt uw organisatie bij aan een circulaire en efficiënte bedrijfsvoering.

Vraag	Toelichting	Bewijslast
Is uw pand toegankelijk voor mindervaliden?	Toegankelijke gebouwen zorgen dat bezoekers en medewerkers met een fysieke beperking veilig en zelfstandig gebruik kunnen maken van de faciliteiten. Dit draagt bij aan inclusiviteit en voldoet aan wet- en regelgeving, zoals de WGBH/CZ, Arbowet en het Bouwbesluit, en per 28 juni 2025 ook de European Accessibility Act.	Plattegronden, foto's, rolstoel-toegankelijke voorzieningen, interne richtlijnen, inspectie-rapporten
Biedt u eerlijke en duidelijke contract- of leveringsvoorwaarden aan klanten en leveranciers?	Duidelijke en transparante contractvoorwaarden zorgen dat klanten en leveranciers weten waar ze aan toe zijn, verminderen misverstanden en geschillen, en dragen bij aan een betrouwbare en professionele bedrijfsvoering. Contractvoorwaarden vind je bijvoorbeeld in een offerte.	Voorbeelden van contracten, offertes, interne richtlijnen, klant-communicatie, goedkeurings-procedures
Geeft u klanten vooraf duidelijk informatie over de werkzaamheden?	Om klachten te voorkomen en berijders en/of eigenaren goed te informeren over de verschillende aspecten van de reparatie, dient er altijd een korte toelichting te worden gegeven door een medewerker. In een kort gesprek wordt toegelicht wat er gerepareerd of gecontroleerd moet worden, hoe dit wordt uitgevoerd en welke kosten hieraan verbonden zijn. Indien van toepassing worden berijders en/of eigenaren tevens verschillende reparatiemogelijkheden uitgelegd, bijvoorbeeld de keuze voor nieuwe onderdelen of gebruikte originele onderdelen. De gemaakte afspraken moeten staan vermeld op de opdrachtbevestiging.	Mondelinge toelichting aangevuld met bijvoorbeeld afgetekende werkkaarten
Informeert u klanten vooraf over de kosten?	Vooraf informeren over kosten zorgt voor transparantie, voorkomt misverstanden en geschillen, en versterkt het vertrouwen en de tevredenheid van klanten.	Offertes, prijslijsten, facturen, interne communicatierichtlijnen, e-mails of documentatie van klantgesprekken
Geeft u klanten uitleg over veilig en verantwoord rijden?	Instructie over onderwerpen als bandenslijtage, energieverbruik, schadefrequentie, gevaarherkenning en risicoblootstelling helpt het vergroten van de veiligheid van de klant en de medeweggebruikers.	Veiligheidsinstructies, campagnes, voorlichtingen of gesprekprotocol met de klant

Vraag	Toelichting	Bewijslast
Geeft u klanten uitleg over de duurzame opties en gebruik van het voertuig?	Door klanten te informeren over duurzame functies en efficiënt gebruik van voertuigen, kunnen brandstofverbruik, emissies en onderhoudsproblemen worden verminderd, wat bijdraagt aan duurzaamheid en klanttevredenheid. Om optimaal gebruik te kunnen maken van alle duurzame rijsystemen hebben de meeste consumenten aanvullende uitleg nodig over de opties en instellingsmogelijkheden.	Handleidingen, instructies bij aflevering, communicatiemateriaal, klanttevredenheid sonderzoeken
Biedt u uw klanten milieuvriendelijk vervangend vervoer of een ander milieuvriendelijk alternatief?	Het aanbieden van milieuvriendelijk vervangend vervoer vermindert de ecologische impact van het transport, ondersteunt duurzaamheid en laat zien dat het bedrijf verantwoordelijkheid neemt voor het milieu. Een alternatief voor milieuvriendelijk vervangend vervoer is het aanbieden van stilte werkplekken zodat klanten kunnen werken tijdens het wachten.	Overzicht van beschikbare vervangende voertuigen, communicatie naar klanten, huur- of uitleenregistraties
Ondersteunt u klanten met aanvullende diensten om te verduurzamen, zoals laadoplossingen?	Naast het wagenpark zijn er nog andere manieren om klanten te helpen met het verduurzamen van hun mobiliteit, zoals laadoplossingen	Aantoonbare extra diensten waarmee klanten kunnen verduurzamen
Controleert u bij elk werkplaatsbezoek de bandenspanning van het voertuig?	De juiste bandenspanning leidt tot een aanzienlijk lager brandstofverbruik en minder ongelukken. Door het structureel meten van de bandenspanning draagt u bij aan een beter milieu en verhoogt u de persoonlijke veiligheid van uw klanten.	Toon aan hoe u een en ander geregeld heeft in uw werkplaatsprocedures, bijvoorbeeld door een bandenspanningsmeter op elke werkplek of werkinstructies
Maakt u, waar mogelijk, gebruik van revisie en gebruikte originele onderdelen en materialen?	Het hergebruiken van originele of gereviseerde onderdelen vermindert afval en grondstoffengebruik, verlaagt kosten en draagt bij aan duurzaamheid en een circulaire bedrijfsvoering.	Inkoop-overzichten, voorraadlijsten, interne richtlijnen voor hergebruik, facturen van leveranciers

Vraag	Toelichting	Bewijslast
Is uw personeel geschoold en gediplomeerd om airco-inspecties uit te voeren?	Correct en tijdig onderhoud aan airconditioning installaties bespaart energie en minimaliseert de kans op het vrijkomen van F-gassen. Geschoold en gediplomeerd personeel voert airco-inspecties veilig en volgens de regelgeving uit, voorkomt schade aan voertuigen en milieu en waarborgt de kwaliteit van het onderhoud.	Opleidingscertificaten, diploma's (STEK-certificering), interne opleidings-administratie
Geeft u de klant advies over het veilig beladen van een caravan of camper?	Advies over juiste belading voorkomt ongelukken, schade aan het voertuig en risico's voor de veiligheid van de bestuurder en andere weggebruikers, en draagt bij aan verantwoord gebruik.	Adviesdocumenten, handleidingen, communicatiemateriaal, checklist bij aflevering, interne richtlijnen
Voldoet u aan de eisen uit de Afgedankte Elektrische en Elektronische Apparatuur (AEEA) wetgeving?	De richtlijn Afgedankte Elektronische en Elektrische Apparatuur (AEEA) is opgezet om het milieu te beschermen. Elektronische apparatuur kan schadelijke stoffen bevatten zoals Cfk's, batterijen of lood. Voldoen aan de AEEA-wetgeving zorgt voor correcte inzameling en verwerking van elektrische en elektronische apparaten, vermindert milieuvervuiling en risico's van schadelijke stoffen, en voldoet aan wettelijke verplichtingen.	Registratie bij erkende inzamelaars, interne AEEA-procedures, Weeelabex-certificaat, interne audits
Zet u alternatieve, duurzame productiemiddelen in?	Voorbeelden zijn: elektrische of hybride kraan, vracht- of bestelwagens op CNG etc. Ook kan aan materieel worden gedacht dat de scheiding van materialen verbetert. Het gebruik van duurzame productiemiddelen, zoals energiezuinige machines, hernieuwbare energie of circulaire materialen, vermindert de milieubelasting, verlaagt kosten en ondersteunt een duurzame bedrijfsvoering.	Mondelinge toelichting, indien mogelijk aangevuld met foto's, facturen of offertes.
Zijn er afspraken voor veilig werken met snijbranders?	Werkzaamheden met snijbranders moeten worden uitgevoerd volgens duidelijke afspraken en procedures, waardoor brand-, letsel- en veiligheidsrisico's worden beperkt. Hiermee voldoe je aan de Arbowet, het Arbobesluit, NEN-normen en lokale brandveiligheidsvoorschriften.	Interne werkvoorschriften, BHV-procedures, trainingsmateriaal, instructies of handleidingen, controle- en inspectie-rapporten, certificaten van medewerkers

Vraag	Toelichting	Bewijslast
Heeft u regels voor veilig werken aan elektrische en hybride voertuigen?	Procedures en instructies voor werkzaamheden aan elektrische en hybride voertuigen beperken risico's op elektrocutie, brand en letsel. Hiermee voldoen je aan de Arbowet, Arbobesluit en NEN 9140 voor veilig werken aan voertuigen met hoogspanningssystemen.	trainingsmateriaal, NEN 9140-certificaten (Veilig Werken aan EV), handleidingen, en inspectie-rapporten
Voorkomt u het onnodig gebruik van verpakkingsmateriaal?	Beperken van onnodig verpakkingsmateriaal vermindert afval, verlaagt de milieu-impact en ondersteunt een efficiëntere en duurzamere bedrijfsvoering.	Inkoopoverzichten verpakkings-richtlijnen, interne instructies, documentatie van hergebruik of recycling
Ondersteunt u klanten actief bij het vinden van het juiste onderdeel?	Voertuigen worden steeds complexer. Het selecteren van het juiste onderdeel type/model wordt daarmee moeilijker. Actieve begeleiding helpt klanten het correcte onderdeel te vinden, voorkomt fouten, bespaart tijd en kosten, en draagt bij aan klanttevredenheid en een efficiënte serviceverlening.	Interne richtlijnen voor advies-verlening, trainingsmateriaal voor medewerkers, klanttevredenheid sonderzoeken
Heeft u een beleid voor retourgestuurde of defect geleverde onderdelen?	Een duidelijk retourbeleid zorgt dat defecte of teruggestuurde onderdelen efficiënt worden afgehandeld, vermindert verspilling, beperkt risico's op fouten en ondersteunt een betrouwbare en duurzame bedrijfsvoering.	Retour- of klachten-registraties, interne richtlijnen, communicatie naar klanten, audits
Werkt u met reparatietechnieken die minder materiaal en energie gebruiken, zoals ster-reparatie of spotrepair?	Klanten zijn steeds meer opzoek naar duurzame alternatieven. Met het gebruik van duurzame reparatietechnieken bespaart u materiaal en/of energie en bespaart u het milieu. In veel gevallen is dit ook goedkoper voor de klant.	Interne werkvoorschriften, trainingsmateriaal, werkorders, foto's van uitgevoerde reparaties, milieuaudits, handleidingen van technieken

Vraag	Toelichting	Bewijslast
Biedt u klanten in de shop actief gezonde producten aan?	Een gezonde en evenwichtige voeding is van belang om vitaal en fit te blijven. Door het aanbieden van gezonde(re) producten draagt u bij aan het welzijn van de klant.	Mondelinge toelichting, aangevuld met bijvoorbeeld beeldmateriaal.
Heeft u een beleid om voedselverspilling in de shop tegen te gaan?	De verspilling van voedsel is een maatschappelijk probleem met grote impact op het milieu. Een goed in- en verkoopbeleid kan hier een aanzienlijke positieve bijdrage aan leveren.	Mondelinge toelichting aangevuld met inkoopbeleid.
Heeft u een (snel)laadstation?	Het aanbieden van een (snel)laadstation maakt elektrisch rijden praktischer voor klanten en medewerkers, ondersteunt de overstap naar duurzame mobiliteit en draagt bij aan een lagere CO_2-uitstoot.	Visuele inspectie
Biedt u klanten de mogelijkheid tot CO2 compensatie?	Door klanten CO_2-compensatie aan te bieden, kan de milieu-impact van hun mobiliteit worden verminderd, wat bijdraagt aan duurzaamheid en een positief imago van het bedrijf.	Documentatie van CO_2-compensatie-programma's, klant-communicatie, interne richtlijnen, certificaten van compensatie-projecten
Hoeveel procent van uw wagenpark is elektrisch?	Het bijhouden van het percentage elektrische voertuigen geeft inzicht in hoeverre duurzaamheidsambities zijn behaald.	Totaal aantal voertuigen en aantal elektrische voertuigen
Communiceert u eerlijk over voertuigprestaties (zoals emissies, actieradius, verbruik)?	Transparante communicatie over prestaties zoals verbruik, actieradius en emissies helpt klanten weloverwogen keuzes te maken, voorkomt misverstanden en versterkt vertrouwen en reputatie van het bedrijf.	Marketing-materiaal, brochures, verkoopdocumentatie, interne communicatierichtlijnen, audits of controles van informatie

Vraag	Toelichting	Bewijslast
Biedt u ook deelauto's aan?	Het aanbieden van deelauto's ondersteunt duurzame mobiliteit, vermindert het aantal voertuigen op de weg, verlaagt CO_2-uitstoot en biedt klanten flexibele en kostenefficiënte vervoersopties.	Overzicht van deelvoertuigen, interne richtlijnen voor gebruik, marketingmateriaal, klant-communicatie
Krijgen klanten advies over duurzaam voertuiggebruik en de opties voor onderhoud, service of verzekering?	Advies over duurzaam gebruik, onderhoud en verzekeringsopties helpt klanten weloverwogen keuzes te maken, bevordert efficiënt en milieuvriendelijk gebruik van voertuigen en versterkt klanttevredenheid en loyaliteit. Bij een onderhoudscontract of servicepakket weet de klant waar hij aan toe is en wordt hij ontzorgd.	Overzicht contract(en)
Krijgt de klant bij aflevering instructies over de mogelijkheden en bediening?	Naast het instructieboekje worden de meest voor de hand liggende bedieningsinstructies met de klant besproken. Uitleg bij aflevering zorgt dat klanten voertuigen veilig en efficiënt kunnen gebruiken, optimaal profiteren van functies en schade of verkeerd gebruik wordt voorkomen.	Visuele inspectie en/of afleverformulier
Adviseert u klanten om veiligheidsmiddelen zoals een helm te gebruiken?	Het aantal verkeersongevallen met fietsers is nog erg hoog. Door betere bescherming zou dit teruggedrongen kunnen worden.	Mondelinge toelichting, aangevuld met concrete voorbeelden

Contact

Vragen? Neem contact met ons op:

Miranda Boeting
Miranda@ivdm.nl
Senior Sales Support
06 – 10 00 06 55

Amanda Perotti
Amanda@ivdm.nl
Programmamanager
06 – 59 89 01 67

Dolf Teuwen
Dolf@ivdm.nl
Directeur
06 – 35 12 23 32

Of ga meteen aan de slag met een vrijblijvend, gratis account:

Meld u aan

Erkend Duurzaam is een initiatief van: