

Input:

Soorten Vervoer, o.a.:

- Meerdaagse binnen- en buitenlandse vakantie-reizen
- Dagtochten voor individuen en groepen
- School- en Verenigingsvervoer
- Bedrijfs- en Groepsvervoer
- Touringcarvervoer > algemeen
- Pendel vervoer
- VIP vervoer

Aspectcriteria en Reglementen Keurmerk Touringcarbedrijf (RKT)

Criterion 3.3 >> 2^e alinea
Criteria 9 en 10 >>
Artikel 2 >>

Criterion 3.3 >> 1^e alinea
Criteria 9 en 10 >>
Artikel 2 + Sub 2 >>
Artikel 2 + Sub 4 >>

Criterion 3.4 >>
Criterion 4.2 >>
Artikel 2 + Gedragscode >>
Artikel 2 + Sub 2 >>

Criterion 3.4 >>
Criterion 9 >>
Artikel 2 + Sub 2 >>

Criterion 4.1 >> 1^e alinea
Criterion 9 >>
Artikel 2 + Gedragscode >>
Artikel 2 + Sub 2 >>

Criterion 4.1 >> 1^e alinea
Criterion 10 >>
Artikel 2 + Sub 2 >>

Proces:

Extern: belanghebbenden >> o.a.

- IVW, STO en RDW
- SKTB
- Certificerende Instelling (CI)
- KLPD, Arbeidsinspectie

Intern: uw eigen organisatie >>

Klant

Vervoersovereenkomst

Voor elke vervoersopdracht een overeenkomst opstellen met afspraken

Plannen van vervoer

Voor vervoersactiviteiten een planning opstellen.
Inzetbaarheid van het materieel en de chauffeurs registreren.

Inrichten van materieel

Elk gepland materieel controleren op aanwezigheid van ten minste de punten opgenomen in criterium 3.4

Ondernemer

Aantoonbare vrijgave gecontroleerde materieel

Chauffeur

Acceptatie vrijgave van het gecontroleerde materieel

Uitvoering van vervoer

De chauffeur neemt voorafgaand aan elk vervoer materieel aantoonbaar af. Acceptatie van de vrijgave materieel en controle op aanwezigheid documenten en hulpmiddelen

- Voorbereiding vervoer -

Beoordeling / Controle:

Beoordeel / controleer: Aspectcriterium 8

- dagelijks en/of
 - 1-,2-,3- of 4-wekelijks en/of
 - 1-,2- of 3- doch uiterlijk 6-maandelijks
- de voor uw bedrijf belangrijke aandachtspunten gebaseerd op de Reglementen Keurmerk Touringcarbedrijf, maar ook de bevindingen van externe belanghebbenden. Een standaard Format bestaat niet > elk bedrijf is uniek > daarom alleen voorbeelden > zie toelichting!!

-Zijn eisen / wensen klant altijd duidelijk?
-Zijn de juiste bestemmingen / accommodaties gebruikt?
-Is vervoer met eigen middelen uitgevoerd?
-Is nacalculatie op overeenkomst nuttig?
-Zijn ritafspraken oorzaak van klachten?
-Klanttevredenheid meten?

-Is inzetbaarheid materieel altijd mogelijk?
-Is inzetbaarheid chauffeurs altijd mogelijk?
-Is planning rekening houdend met arbeids-, rij-, rusttijden chauffeurs altijd mogelijk?
-Zijn registraties helder en conform eisen?

-Zijn alle controlepunten altijd in orde?
-Welke afwijkingen komen het meeste voor?
-Is bij de medewerkers / chauffeurs de noodzaak van vrijgave en acceptatie duidelijk?
-Is de vrijgave altijd aantoonbaar?
-Is bij afwijkingen welke direct opvolging vragen dit ook gebeurd? Naar tevredenheid?
-Staan het aantal registraties in verhouding met het aantal uit te voeren ritten en komt dit overeen met onze gevoelsmatige bevindingen?

-Gaan we met ritpapieren en busdocumenten eenduidig binnen het wagenpark om?
-Zijn de documenten altijd aantoonbaar?
-Zijn de chauffeurspapieren altijd in orde?
-Worden de controlewerkzaamheden daadwerkelijk uitgevoerd en hoe vaak?
-Verzamelen / registreren we afwijkingen om periodiek beoordelingen / analyse te maken?
-Zijn de noodzakelijke registraties duidelijk?

-Zijn de omstandigheden voor de noodzakelijke controle en acceptatie zodanig dat dit ook kan > denk aan donker, regen, koude etc.?
-Wat te doen als een chauffeur de bus bij huis heeft en er een afwijking is vastgesteld?

-Hebben de MtV's tot verbetering geleid?

Resultaten:

Bevindingen en actie: Aspectcriterium 8

Verbetermogelijkheid vaststellen en actie >>
- Direct na één bevinding en/of na een aantal bevindingen
- Periodiek na x-tijd > wekelijks, maandelijks
Stel voor verbetermogelijkheid een Maatregel ter Verbetering op (een MtV) > Bepaal de oorzaak en een oplossing > Corrigerend en bij voorkeur Preventief.
Ook hier voorbeelden van bevinding + MtV:

-Diverse keren bij klanten voorgerezen en blijkt rit niet door te gaan > MtV > verplicht terugsturen ondertekende bevestiging
-Inhuur van collega's levert te veel klachten van klanten op > MtV opstellen > oorzaak vaststellen en conclusie aan verbinden
-Regelmatig geen passagierslijst aanwezig > MtV opstellen > Nalatigheid Afdeling verkoop
-Chauffeur had geen topografische kennis bij meerdaagse reizen > MtV > chauffeur bijscholen voor dit soort reizen
-In de planning geven we niet aan dat een wagen in onderhoud is > MtV opstellen
-We houden te weinig rekening met wekelijkse rusttijd bij het plannen > MtV opstellen
-Door toename van files meer vertraging bij bepaalde dagtochten > MtV > tocht herindelen

-Chauffeurs geven in minder dan 1% van alle geplande ritten in een half jaar aan dat er een afwijking is voor vertrek en dan ook nog alleen maar schade > Onderzoek > Is dit reëel? Is respons van < 1% op alle geplande ritten niet te weinig? > MtV > bijsturing chauffeurs
-In bussen regelmatig verbandtrommels met verbroken zegel zonder melding chauffeur > MtV > aandacht chauffeur + meldplicht of onderzoek reden verbreken verzegeling en n.a.v. bevindingen maatregelen nemen
-Controle buspapieren niet eenduidig mogelijk > MtV > inhoudsopgave per busmap maken en (deels) verzegelen.
-Chauffeurs gaan in winterperiode regelmatig met vuile bus weg ivm slecht verlichte buitenstalling > MtV > binnen budget zoeken naar beste oplossing en doorvoeren
-A- Periodiek, uiterlijk ½-jaarlijks, als deel van de IPK, alle resultaten van de bevindingen en/of beoordelingen "voorbereiding vervoer" analyseren, verslag doen en beoordelen op verbetermogelijkheden > MtV >

Input:

Proces:

Beoordeling / Controle:

Resultaten:

Criterion 4.1 >> 2^e alinea
Criteria 9 en 10 >>

Uitvoering van vervoer

Informeren passagiers over het vervoer / de reis, het materieel, de behandeling van de bagage.
Verder > veiligheidsprocedures

Criterion 4.1 >> 3^e alinea
Criteria 9 en 10 >>
Artikel 2 + Sub 2 >>
Artikel 2 + Gedragscode >>

Uitvoering van vervoer

Schriftelijk verslag doen van elk vervoer (logboekreg. op ritopdr.)>>
-verloop van het vervoer en/of de reis
-gewenste/noodzakelijke reparaties
-afhandeling van de passagiers

Criterion 4.1 >> 4^e alinea
Criteria 8 en 9 >>
Artikel 2 + Sub 2 >>
Artikel 2 + Sub 4 >>
Artikel 2 + Gedragscode >>

Uitvoering van vervoer

Alle informatie uitgevoerd vervoer moet verwerkt en beoordeeld worden
> resultaat > corrigerend optreden

Criterion 4.1 >> 5^e alinea
Criterion 9 >>
Artikel 2 + Sub 1 >>

Uitvoering van vervoer

Onderdeel verwerking info> personeel moet vergoeding ontvangen overeenkomstig de voorschriften zoals genoemd in het reglement

Criterion 4.2 >>
Criteria 9 en 10 >>
Artikel 2 + Gedragscode >>
CalamiteitenCode Stichting Bus >>

Dienstverlening

Beschikken over een op schrift gesteld en bewaakt calamiteitenplan en serviceplan

Criterion 4.3 >> 1^e alinea
Criteria 7 en 9 >>
Artikel 2 + Gedragscode >>
Artikel 2 + Sub 3 >>

Onderhouden van materieel

Dmv een registratie bewaken dat het voorgeschreven onderhoud aan het materieel plaatsvindt.
Na onderhoud > formele vrijgave

Criterion 4.3 >> 3^e alinea
Criteria 7 en 9 >>
Artikel 2 + Gedragscode >>

Onderhouden van materieel

Bij uitbesteding van onderhoud / reparatie werkzaamheden door vakbekwame derden

Criterion 4.3 >> 4^e alinea
Criteria 7 en 9 >>
Artikel 2 + Gedragscode >>
Artikel 2 + Sub 3 >>

Onderhouden van materieel

TVB Onderhoud vastleggen+goedkeur

- Uitvoering vervoer -

-Wordt afhankelijk van de soort vervoer de noodzakelijke info gegeven? Door de chauffeur zelf of m.b.v. de DVD? Is bekend welke informatie echt een "must" is om mede te delen aan de passagiers?

-Heeft bij scholierenvervoer het toezicht door leerkrachten voldoende aandacht?

-Zijn er bijzonderheden / afwijkingen vastgesteld t.o.v. "normaal uitgevoerd vervoer"? o.a. vertraging onderweg door file, door de klant zelf, door reisprogramma etc.

-Zijn er reparaties onderweg nodig geweest?

-Zijn er bijzonderheden geweest bij stops voor passagiers > koffie, thee, lunch, diner, bezoek-adressen, hotel, afzetplaatsen passagiers, etc?>

-Levert de chauffeur alle informatie over uitgevoerd vervoer compleet in, o.a. volledig ingevulde ritopdracht, logboekregistratie met ondertekening, kopie tachograafregistraties, volledige financiële staten, etc.?

-Beoordelen we alle informatie periodiek op bevindingen / uitkomsten?

-Worden de arbeids-, rij-, en rusttijden door het bedrijf /de chauffeurs goed toegepast?

Wordt tachograafschijfreg.blad goed ingevuld? Beoordeelt de ondernemer alle tachograafreg. Steekproefsgewijs of één op één en wat doen we bij afwijking? Wordt dan schriftelijke verklaring gevraagd aan chauffeur? Volgt instructie?

-Zijn bij controles door externe belanghebbenden, o.a. IVW, STO, RDW, CI, SKTB, KLPD afwijkingen geconstateerd? Zijn er boetes?

-Wordt de CAO altijd goed toegepast?

-Worden zo mogelijk verbeterpunten vastgesteld door IVW of STO preventief ingevoerd?

-Is het calamiteitenplan en serviceplan op schrift gesteld, actueel en bewaakt en voldoen ze inhoudelijk aan de gestelde eisen?

-Is de CalamiteitenCode en veiligheidskaart in gebruik conform o.a. Artikel 2 – Gedragscode?

-Zijn onderhoudsintervallen vastgesteld en worden deze aantoonbaar toegepast/bewaakt?

-Worden alle keuringsvervaldata bewaakt?

-Zijn per voertuig de resultaten van de uitgevoerde onderhoudswerkzaamheden zichtbaar?

-Indien onderhoud is uitbesteed, is dan zeker gesteld dat de werkzaamheden worden uitgevoerd door vakbekwame derden?

-Worden uitgevoerde onderhouds-en reparatiewerkzaamheden formeel goedgekeurd?

-Worden reparatiemeldingen door chauffeurs aantoonbaar afgewerkt, geanalyseerd en

gespiegeld aan de onderhoud checklisten?

-Hebben de MtV's tot verbetering geleid?

-Het is niet duidelijk wanneer en welke informatie gegeven moet worden > MtV > eenduidig vastleggen wanneer en welke info gegeven moet worden en eventueel intern het bedrijf oefenen met een aantal chauffeurs

-Leerkrachten gaan voorin bus bij elkaar zitten i.p.v. verdeeld over leerlingen in bus > MtV > Ondernemer maakt afspraken met betreffende school over taken chauffeur en leerkrachten.

-Chauffeurs melden op bepaald traject veel vertraging door file > MtV > met planning / met klant alternatieve route / andere reistijden bespreken en zo mogelijk doorvoeren

-Bus vertrekt bij vaste klant regelmatig te laat door klant zelf en komt daardoor in problemen rij-,rusttijden > MtV > Ondernemer bespreekt gebeuren met klant en legt consequenties uit.

-Chauffeur levert niet een volledige administratie in, bijv. ontbrekende km-standen op ritopdracht / geen kopie tachogr.reg. > MtV > m.b.v. een vragenformulier aan chauffeur verklaring vragen en zelf laten corrigeren

-B- Periodiek, uiterlijk ½-jaarlijks, als deel van de IPK, alle resultaten van de bevindingen en/of beoordelingen

"uitvoering van vervoer" analyseren, verslag doen en beoordelen op verbetermogelijkheden > MtV > ...

-Chauffeur past regelgeving rij-, rusttijden niet goed toe > MtV > m.b.v. vragenformulier verklaring vragen / chauffeur bijscholen

-Chauffeur rust regelmatig te kort > MtV > navraag doen bij chauffeur om welke reden / regelgeving uitleggen en chauffeur begeleiden.

-C- Periodiek, uiterlijk ½ -jaarlijks, als deel van IPK, alle resultaten van de bevindingen en/of beoord. "(tacho)registraties" analyseren, verslag doen en beoordelen op verbetermogelijkheden > MtV > ..

-Calamiteitenplan chauffeur en/of veiligheidskaart ontbreekt in bus > MtV > vaststellen incident / structureel + correctie.

-Keuringsdata zijn niet actueel > MtV > duidelijke verantwoordelijkheden / inzichtelijke methode van bewaken en signaleren invoeren.

-Analyses zijn niet eenduidig > MtV > kies parameters en beoordeel tevredenheid / verbetermogelijkheden> bijv. per half jaar: afkeur APK, zijn er strandingen geweest en zo ja, acceptabel? Welke reparatiemeldingen chauff.?

-D-Periodiek, uiterlijk ½ -jaarlijks, als deel van IPK, alle resultaten van de bevindingen en/of beoordelingen "uitgevoerd onderhoud" analyseren, verslag doen en beoordelen op verbetermogelijkheden > MtV

Input:

Proces:

Beoordeling / Controle:

Resultaten:

Criterium 9 >> 1^e alinea

Opleiding en kwalificaties

Actueel overzicht vakbekwaamheden en ervaring van rijdend, onderhouds-, en overig personeel

-Is inzichtelijk welke vakbekwaamheden alle medewerkers hebben?
-Hebben we een kopie van alle vakbekwaamheden op het bedrijf?

Het is niet inzichtelijk welke vakbekwaamheden de medewerkers hebben > MtV > Overzicht maken per medewerker

Criterium 9 >> 1^e,2^e,3^e,4^e,5^e alinea >>
Criterium 10 >>
Artikel 2 + Sub 4 >>

Opleiding en kwalificaties

Bekwaamheden en ervaring op peil houden en o.a. chauffeurs laten beschikken over beroepskwalificaties door scholing, training en analyse

-Zijn de chauffeurs aantoonbaar ingedeeld om de benodigde kwalificaties conform de specificatie in het RKT te behalen / te herhalen?
-Wordt indien nodig na een rijvaardigheidsanalyse de bijscholing zo snel mogelijk gevolgd?

De specificaties in het RKT worden niet opgevolgd in het opleidingsplan > MtV > Redenen vaststellen, beoordelen en maatregelen nemen naar mogelijkheden (tijd, budget etc)

Criterium 10 >>

Klachtenbehandeling

Beschikken over een procedure met klachtenregistratie waaruit blijkt dat klachten van passagiers / opdrachtgevers naar genoegdoening zijn afgehandeld

-Welke klachten hebben we ontvangen? Zijn het op zichzelf staande aspecten of heeft het een structureel karakter?
-Hebben we een klacht duidelijk gedefinieerd? Staan we open voor klachten?
-Krijgen we veel complimenten. Nemen we deze wel op als "positieve klacht"?

-E- Periodiek, uiterlijk ½ -jaarlijks, als deel van IPK, alle resultaten van de bevindingen en/of beoordelingen "klachtenbehandeling" analyseren, verslag doen en beoordelen op verbetermogelijkheden > MtV >

Criterium 8 >>
Format "Interne Procescontrole
Keurmerkhouders (IPK) >>

Analyse en verbetering

Feedback van klanten, chauffeurs, monteurs en ander personeel evenals de resultaten van controles te analyseren + bij afwijkingen / verbeteringen maatregelen ter verbetering (MtV) te initiëren

-Beschouwen we in de ruimste zin van het woord alle bevindingen, resultaten van controles, analyses etc. als "input" om verbeteringen vast te stellen en door te voeren?
-Zien we als bedrijf de toegevoegde waarde om te willen verbeteren?

- "In ons bedrijf gaat alles eigenlijk wel goed", "we hebben eigenlijk niets dat beter kan" > MtV > Wees objectief en sta open voor verbeteringen

Criterium 8 >>
Format "Interne Procescontrole
Keurmerkhouders (IPK) >>

Analyse en verbetering

Zorgdragen voor continue verbetering van de bedrijfsvoering en dienstverlening

-Beoordeel ½ -jaarlijks, als IPK, alle bevindingen + MtV's uit analyseresultaten A, B, C, D en E, aangevuld met rapportages externe belanghebbenden op verbetermogelijkheden en maak er een verslag van met actieoverzicht.

- Voor het "continu verbeteren" beoordelen we de effectiviteit / het rendement van de verbetermaatregelen uit de laatst gehouden ½ -jaarlijkse beoordeling in de volgende ½ -jaarlijkse beoordeling – dus genomen maatregelen 1^e helft 2009 beoordelen we in de 2^e helft 2009 op effectiviteit enz.

Criterium 1 >>

Kwaliteitsbeleid

Schriftelijk aangeven dat ondernemer een format interne procescontrole zal invoeren en toepassen in de bedrijfsvoering

-Beleidsmatig schriftelijk aangeven, bijv. in het kwaliteitshandboek, dat de ondernemer een format interne procescontrole heeft ingevoerd en toepast op zijn bedrijfsvoering. Dit met als doel om de doeltreffendheid van het kwaliteitssysteem continu te verbeteren

Criterium 1 >>
Format "Interne Procescontrole
Keurmerkhouders (IPK) >>

Kwaliteitsbeleid

Vanuit de visie continu verbeteren n.a.v. analyses voor een verbetermogelijkheid een meetbare en realistische verbeterdoelstelling formuleren en opvolgen

-Hebben we voor een verbetermogelijkheid een éénduidige, meetbare en realistische doelstelling geformuleerd en volgen we de resultaten gedurende de looptijd?

**Voorbeeld doelstelling:
Bereik op 1 januari 2010, gemeten over geheel 2009, een reductie in de schadekosten van het materieel van 20% ten opzicht van de schadekosten van het materieel over geheel 2008**