

## 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)

Criterium 3.3 >> 2<sup>e</sup> alinea  
Criteria 9 en 10 >>  
Artikel 2 >>

Criterium 3.3 >> 1<sup>e</sup> alinea  
Criteria 9 en 10 >>  
Artikel 2 + Sub 2 >>  
Artikel 2 + Sub 4 >>

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

Criterium 3.4 >>  
Criterium 9 >>  
Artikel 2 + Sub 2 >>

Criterium 4.1 >> 1<sup>e</sup> alinea  
Criterium 9 >>  
Artikel 2 + Gedragscode >>  
Artikel 2 + Sub 2 >>

Criterium 4.1 >> 1<sup>e</sup> alinea  
Criterium 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.

## 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. Voor continu verbeteren per half jaar de ½ -jaarlijkse bevindingen beoordelen op effectiviteit

**-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:

criterium 4.1 >> 2<sup>e</sup> alinea  
Criteria 9 en 10 >>

criterium 4.1 >> 3<sup>e</sup> alinea  
Criteria 9 en 10 >>  
Artikel 2 + Sub 2 >>  
Artikel 2 + Gedragscode >>

criterium 4.1 >> 4<sup>e</sup> alinea  
Criteria 8 en 9 >>  
Artikel 2 + Sub 2 >>  
Artikel 2 + Sub 4 >>  
Artikel 2 + Gedragscode >>

criterium 4.1 >> 5<sup>e</sup> alinea  
Criterium 9 >>  
Artikel 2 + Sub 1 >>

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

criterium 4.3 >> 1<sup>e</sup> alinea  
Criteria 7 en 9 >>  
Artikel 2 + Gedragscode >>  
Artikel 2 + Sub 3 >>

criterium 4.3 >> 3<sup>e</sup> alinea  
Criteria 7 en 9 >>  
Artikel 2 + Gedragscode >>

criterium 4.3 >> 4<sup>e</sup> alinea  
Criteria 7 en 9 >>  
Artikel 2 + Gedragscode >>  
Artikel 2 + Sub 3 >>

## Proces:

### Uitvoering van vervoer

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

### 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

### Uitvoering van vervoer

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

### Uitvoering van vervoer

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

### Dienstverlening

Beschikken over een op schrift gesteld en bewaakt calamiteitenplan en serviceplan

### Onderhouden van materieel

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

### Onderhouden van materieel

Bij uitbesteding van onderhoud / reparatie werkzaamheden door vakbekwame derden

### Onderhouden van materieel

TVB Onderhoud vastleggen+goedkeur

- Uitvoering vervoer -

## Beoordeling / Controle:

## Resultaten:

**-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 > ....**

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

**-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:

Criterion 9 >> 1<sup>e</sup> alinea

### Opleiding en kwalificaties

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

Criterion 9 >> 1<sup>e</sup>,2<sup>e</sup>,3<sup>e</sup>,4<sup>e</sup>,5<sup>e</sup> alinea >>  
Criterion 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

Criterion 10 >>

### Klachtenbehandeling

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

Criterion 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

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

### Analyse en verbetering

Zorgdragen voor continue verbetering van de bedrijfsvoering en dienstverlening

Criterion 1 >>

### Kwaliteitsbeleid

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

Criterion 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

-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.  
-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.

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

-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 > .....

-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 maatregelen 1<sup>e</sup> helft 2009 beoordelen we in de 2<sup>e</sup> helft 2009 op effectiviteit enz.

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