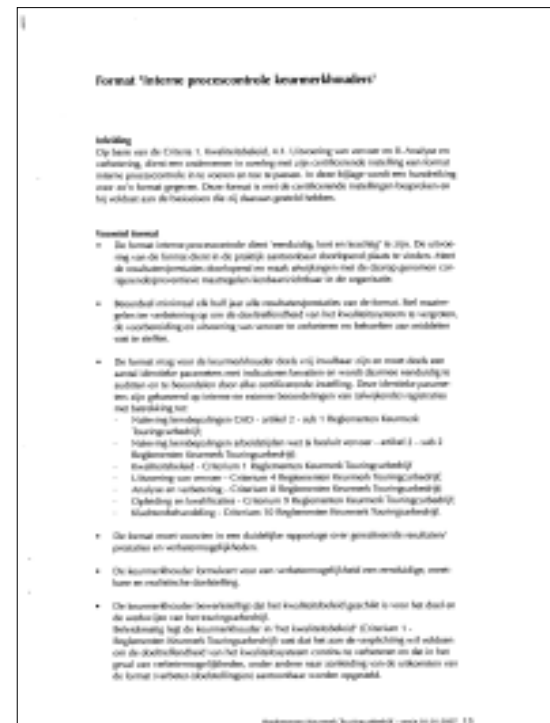


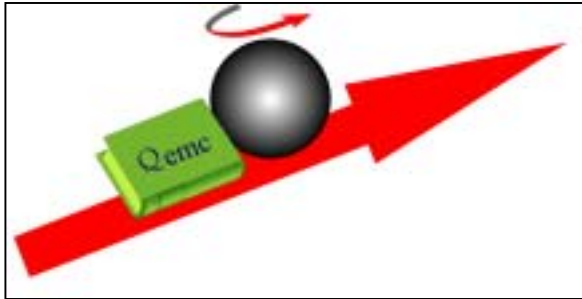
# Keurmerk Touringcarbedrijf

## Workshop Format Interne Procescontrole Keurmerkhouders

© 2008 - Qemc - T.E. Vrugt



# Keurmerk Touringcarbedrijf



Qemc – Tjarko Vrugt

Braspenninghof 14; 5551 DM Valkenswaard; Email: [info@qemc.nl](mailto:info@qemc.nl); Tel: 040 2013154

# Keurmerk Touringcarbedrijf

## Inhoud workshop:

- Waarom een Kwaliteits(management)systeem?
- Wat levert ons een Kwaliteitssysteem op?
- Hoe zorgdragen voor continue verbetering van uw bedrijfsvoering en dienstverlening?
- Wat houdt een Format “Interne Procescontrole Keurmerkhouders” inhoudelijk in?
- Heeft u vragen?
- Afsluiting

# Keurmerk Touringcarbedrijf

Waarom een Kwaliteits(management)systeem?

# Kwaliteit

kwaliteit is niet..... / kwaliteit is wel.....

## Kwaliteit is niet.....

- Altijd duur, luxe en/of prachtig,
- De verantwoordelijkheid van 1 persoon
- Hard werken en later de fouten moeten herstellen
- Een middel dat binnen 1 maand alle problemen oplost

## Kwaliteit is wel.....

- Voldoen aan de eisen en wensen van de klant
- De verantwoordelijkheid van ons allen
- Eerst denken en dan in 1 keer goed het werk doen
- Een middel om stap voor stap blijvend / continu te verbeteren

# Kwaliteit

Kwaliteit =

**VOLDOEN AAN  
OVEREENGEKOMEN EISEN**

Niet meer

Niet minder

# Kwaliteit

Kwaliteit =

- Is een manier van denken en werken.....
- Is onderdeel van ons dagelijks werk....

Hoe beheersbaar te maken?

# Kwaliteitssysteem

Met behulp van een Kwaliteitssysteem

VOOR HET AANTONEN DAT DE GEVRAAGDE  
KWALITEIT / DIENST KAN WORDEN GELEVERD,  
volgens o.a. afgesproken werkmethoden.

*elk bedrijf heeft een kwaliteitssysteem.....,*

*anders bestond het al niet meer.....,*

*echter vaak informeel c.q. niet beschreven!*

# Kwaliteitssysteem

Wat levert ons een Kwaliteitssysteem op?

# Kwaliteitssysteem

Er zijn veel verschillende kwaliteitsnormen

we staan vandaag stil bij twee:



# Kwaliteitssysteem

Deze twee normen hebben betrekking op :

**ASPECT - CERTIFICERING**

**en**

**NEN-EN-ISO 9001 CERTIFICERING**

# Kwaliteitssysteem

## **ASPECT – CERTIFICERING:**

*RICHT ZICH OP VEILIGHEIDSASPECTEN >*

*VOLDOEN AAN BRANCHEVEREISTEN*

## **ISO 9001 – CERTIFICERING:**

*RICHT ZICH OP KWALITEITSASPECTEN >*

*VOLDOEN AAN WENSEN/EISEN KLANT*

# Aspect-certificering

Borgen van belangenaspecten in het Besloten Busvervoer, aangegeven door betrokken belanghebbenden:

- RDW RIJKSDIENST WEGVERKEER
- IVW INSPECTIE VERKEER EN WATERSTAAT-VERVOER
- STO STICHTING VOOR INFORMATIE EN ORDENING
- CCV CENTRUM CHAUFFEURS VAKOPLEIDING
- VVN VEILIG VERKEER NEDERLAND
- ANWB ALGEMENE NEDERLANDSE WIELRIJDERS BOND
- SKT STICHTING KEURMERK TOURINGCARBEDRIJF
- CI CERTIFICERENDE INSTELLING

EN NATUURLIJK.....

**UW BEDRIJF**

en

**UW KLANT.....**

# ISO-Certificering

Borgen van kwaliteitsaspecten door betrokken belanghebbenden:

**UW BEDRIJF**

en

**UW KLANT.....**

# Aspect-certificering

Voldoen aan belangenaspecten:

Naleving van o.a.:

- CAO Besloten Busvervoer;
- Arbeidstijden wet & besluit vervoer;
- Wegenverkeerswet;
- Wet personenvervoer
- Keuring en staat van onderhoud materieel

Extern toezicht door  
o.a.:

STO

IVW

RDW

Naleving van:

- Bovengenoemde belangenaspecten
- Toepassen Reglementen Keurmerk  
Touringcarbedrijf

Interne borging en  
continue verbetering  
door:

U !!!

# Stysteem-certificering

Hoe zorgdragen voor continue verbetering van uw bedrijfsvoering en dienstverlening?

# Stysteem-certificering

Op basis van Interne Procescontrole:

Touringcarbedrijven welke gecertificeerd zijn conform Keurmerk Touringcarbedrijf en ISO-9001 kunnen de betreffende eisen uit de ISO-9001 norm aanhouden, met inachtneming van de aanvullende eisen uit de Reglementen Keurmerk Touringcarbedrijf.

Touringcarbedrijven welke gecertificeerd zijn conform Keurmerk Touringcarbedrijf dienen een Format 'Interne Procescontrole Keurmerkhouders' in te voeren en toe te passen indien het bedrijf een jaarlijkse audit frequentie heeft.

## Format “Interne Procescontrole Keurmerkhouders”

Wat houdt een Format “Interne Procescontrole Keurmerkhouders” inhoudelijk in?

# Format "Interne Procescontrole Keurmerkhouders"

Tekst: Reglementen Keurmerk Touringcarbedrijf

## Inleiding:

Op basis van de Aspectcriteria / Reglementen Keurmerk Touringcarbedrijf dient een ondernemer in overleg met zijn certificerende instelling een format interne procescontrole in te voeren en toe te passen.

In deze bijdrage wordt een handreiking voor zo'n format gegeven.

Deze format is met de certificerende instellingen besproken en voldoet aan de basiseisen die zij daaraan gesteld hebben.

# Format "Interne Procescontrole Keurmerkhouders"

## **De Interne Procescontrole wordt ingegeven vanuit de Reglementen Keurmerk Touringcarbedrijf:**

### **Criteria 3 en 4:**

**De ondernemer dient er zorg voor te dragen dat alle informatie m.b.t. de aantoonbare vrijgave voorafgaand aan het vervoer (vaak middels checklist-registraties) en alle informatie over het uitgevoerde vervoer ( de logboek-registraties) wordt verwerkt en beoordeeld en dat corrigerend wordt opgetreden bij geconstateerde afwijkingen.**

### **Criterium 8:**

**De ondernemer dient zorg te dragen voor continue verbetering van zijn bedrijfsvoering en dienstverlening. De ondernemer dient aan de hand van een procedure de feedback van klanten, chauffeurs, monteurs, en ander personeel evenals de resultaten van controles te analyseren. Waar deze aangeven dat de geleverde prestatie of dienstverlening niet aan de gewenste maatstaven heeft voldaan, dient de ondernemer volgens een procedure maatregelen ter verbetering te initiëren.**

# Format "Interne Procescontrole Keurmerkhouders"

- vervolg -

**De Interne Procescontrole wordt ingegeven vanuit de Reglementen Keurmerk Touringcarbedrijf:**

**criterium 9:**

**De ondernemer dient periodiek, ten minste éénmaal per vijf jaar, de rijvaardigheid van chauffeurs volgens het reglement door een extern en erkend bureau te laten analyseren.**

**criterium 10:**

**De ondernemer dient over een klachtenprocedure met een klachtenregistratie te beschikken. Hierin dient zichtbaar te zijn dat klachten, zowel van passagiers als van opdrachtgevers, binnen de verantwoordelijkheid van de ondernemer, naar genoegdoening zijn afgehandeld.**

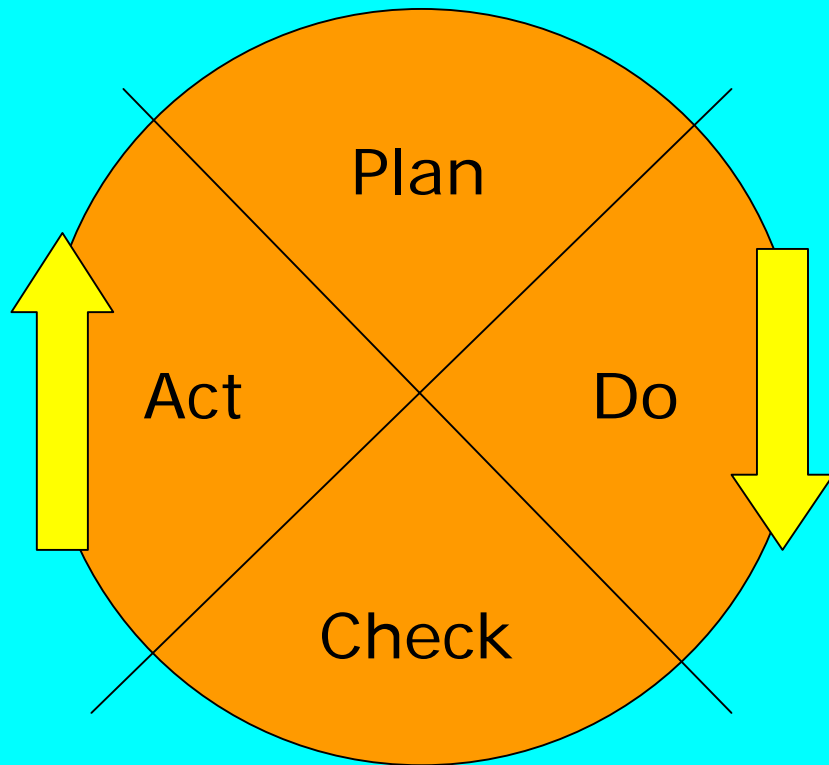
**Artikel 2 – Voorwaarden en gedragscode**

# Format "Interne Procescontrole Keurmerkhouders"

Vooraf een aantal uitgangspunten vanuit de  
Kwaliteitszorg:

- Denken in kwaliteitscirkels

## Kwaliteitscirkel Plan-Do-Check-Act (PDCA):



**Plan:** Vaststellen doelstellingen en processen nodig om resultaten te bereiken welke overeenstemmen met eisen klanten en beleid organisatie

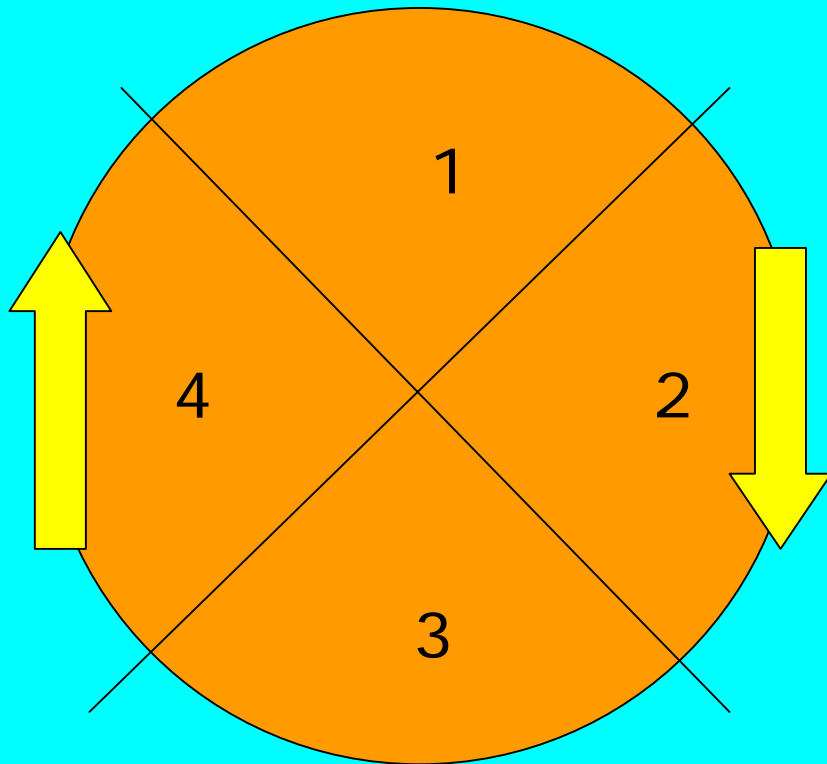
**Do:** Invoeren van de processen

**Check:** Bewaken en meten van processen en diensten t.o.v. beleid, doelstellingen en eisen, alsmede rapporteren resultaten

**Act:** Maatregelen treffen om procesprestatie continu te verbeteren

# Format "Interne Procescontrole Keurmerkhouders"

## Kwaliteitscirkel onderhoud (als voorbeeld):



1 onderhoudslijsten ontwerpen  
op basis van ervaring

2 gaan gebruiken

3 bewaken en meten na bepaalde periode:  
*APK keuringsresultaten*  
*Aantal pechgevallen onderweg*  
*Reparatiebonnen chauffeurs*

4 Bevindingen: ...onderhoudslijsten  
aanpassen???

*Beleid / Doelstelling > technisch beter in relatie met aanvaardbare onderhoudskosten*

# Format "Interne Procescontrole Keurmerkhouders"

## Denken in Maatregelen ter Verbetering (MtV):

### Uitgangspunt:

- Een maatregel ter verbetering moet resulteren in het daadwerkelijk verbeteren van het geconstateerde
- Het resultaat van een maatregel ter verbetering controleren na een bepaalde periode >> de effectiviteit / doeltreffendheid van een verbeteractie controleren

### We onderscheiden de volgende maatregelen ter verbetering:

- Corrigerende maatregelen >> oorzaak van afwijkingen opheffen om herhaling te voorkomen
- Preventieve maatregelen >> oorzaken van mogelijke toekomstige afwijkingen op te heffen, om zo het ontstaan ervan te voorkomen
- Continue verbetering >> effectiviteit van verbetermaatregelen beoordelen

# Format "Interne Procescontrole Keurmerkhouders"

Tekst: Reglementen Keurmerk Touringcarbedrijf

Voorstel Format:

De Format interne procescontrole dient

- a) "eenduidig, kort en krachtig" te zijn.
- b) De uitvoering van de Format dient in de praktijk aantoonbaar doorlopend plaats te vinden.
- c) Meet de resultaten / prestaties doorlopend en maak afwijkingen met de daarop genomen corrigerende / preventieve maatregelen kenbaar / zichtbaar in de organisatie.

# Format "Interne Procescontrole Keurmerkhouders"

- a) Eenduidig > duidelijke kaders
  - Kort > methode en rapportage
  - Krachtig > corrigerend vermogen
  
- b) Uitvoering analyses doorlopend > inhoudelijk en over welke periode  
Geef deze duidelijk aan en zorg dat u zich er aan houdt >>
  - dagelijks / wekelijks / maandelijks / halfjaarlijks

Meet wat u wilt of moet meten en neem maatregelen bij afwijkingen

  - > direct na één of meerdere constatering(en)
  - > direct na een periodieke beoordeling
  - > direct na een beoordeling van de effectiviteit over twee of meerdere periodes (het continue verbeteren)
  
- c) Afwijkingen en maatregelen zichtbaar maken > vele mogelijkheden >>
  - > bespreken in werkoverleg, opnemen in notulen
  - > zichtbaar maken op publicatieborden / informatieborden
  - > nieuwsbrief

# Format "Interne Procescontrole Keurmerkhouders"

Tekst: Reglementen Keurmerk Touringcarbedrijf

- De Format mag voor de keurmerkhouder deels vrij invulbaar zijn

en

moet deels een aantal identieke parameters (A en B) met indicatoren bevatten

en

wordt daarmee eenduidig te auditten en te beoordelen door elke certificerende instelling.

# Format "Interne Procescontrole Keurmerkhouders"

Tekst: Reglementen Keurmerk Touringcarbedrijf

Deze identieke parameters zijn gebaseerd op interne en externe beoordelingen van (afwijkende) registraties met betrekking tot:

- ✓ Naleving kernbepalingen CAO – art. 2 – sub 1 Reglementen Keurmerk Touringcarbedrijf;
- ✓ Naleving kernbepalingen arbeidstijden wet & besluit vervoer – art. 2 – sub 2 Reglementen Keurmerk Touringcarbedrijf;
- ✓ Kwaliteitsbeleid – Criterium 1 Reglementen Keurmerk Touringcarbedrijf;
- ✓ Uitvoering van vervoer – Criterium 4 Reglementen Keurmerk Touringcarbedrijf;
- ✓ Analyse en verbetering – Criterium 8 Reglementen Keurmerk Touringcarbedrijf;
- ✓ Opleiding en kwalificaties - Criterium 9 Reglementen Keurmerk Touringcarbedrijf;
- ✓ Klachtenbehandeling - Criterium 10 Reglementen Keurmerk Touringcarbedrijf.

# Format "Interne Procescontrole Keurmerkhouders"

## A) Voor elke Keurmerkhouder verplichte Format - parameters - intern

Inhoudelijk meten, analyseren en beoordelen en maatregelen ter verbetering opstellen

m.b.t.:

- ✓ Bevindingen controles "voorbereiding vervoer" (vaak checklistregistraties)
- ✓ Bevindingen verslagen "uitgevoerd vervoer" (de logboekregistraties)
- ✓ Onderhouds- en keuringsregistraties materieel
- ✓ Tacho-registraties / Rit-registraties, o.a. tachograaf, ritopdrachten etc.
- ✓ Opleidingen
- ✓ Klachtenbehandeling
- ✓ Arbojaarverslag + RI&E met PvA
- ✓ Interne auditrapportages (ISO-9001)
- ✓ Beoordelingen doeltreffendheid Maatregelen ter Verbetering

# Format "Interne Procescontrole Keurmerkhouders"

Aandachtspunten: De afwijkingen rit-registraties kunnen betrekking hebben op:

- Het naleven van de wettelijke rij- en rusttijden
- Het zich houden aan maximum toegestane snelheden
- Het naleven van de regelgeving m.b.t. Tempo-100 vergunning in Nederland en buitenland
- Het beoordelen van het technisch functioneren van registratiemiddelen c.q. snelheidsbegrenzer
- Het conform de regelgeving invullen van de diverse registratiebladen, o.a. de tachograaf(schijf)registraties
- Het melden van geconstateerde afwijkingen op de formulieren alsmede de reparatiemelding aan de planning
- Het volledig en correct invullen van alle ritgegevens op de ritopdracht
- Het conform de regelgeving invullen van de diverse registratiebladen m.b.t. het Skills Arrest

# Format “Interne Procescontrole Keurmerkhouders”

## B) Voor elke Keurmerkhouders verplichte Format-parameters – extern

Maar ook de volgende externe rapportage’s opnemen in analyses / beoordelingen:

- ✓ Auditrapportage van een Certificerende Instelling (CI)
- ✓ Rapportage van IVW
- ✓ Rapportage van RDW
- ✓ Rapportage van STO
- ✓ Rapportage van SKT
- ✓ Rapportage van / aan Opdrachtgever, bijv. enquête, aanbesteding
- ✓ Rapportage “overige” Belanghebbende(n)

# Format "Interne Procescontrole Keurmerkhouders"

Tekst: Reglementen Keurmerk Touringcarbedrijf

- Beoordeel periodiek doch uiterlijk elk half jaar alle resultaten / prestaties van de Format.
  - Stel maatregelen ter verbetering op om de doeltreffendheid van het kwaliteitssysteem te vergroten,
  - De voorbereiding en uitvoering van vervoer te verbeteren,
  - En behoeften aan middelen vast te stellen.

# Format "Interne Procescontrole Keurmerkhouders"

Bij behoeften aan middelen kan men denken aan:

Materieel > kwalitatief  
> kwantitatief

Personeel > inzetbaarheid  
> planning  
> opleidingen

Informatie > organisatie  
> procedures, instructies, formulieren  
> overlegstructuur  
> registraties  
> financiële mogelijkheden

wetgeving > wet- en regelgeving

# Format "Interne Procescontrole Keurmerkhouders"

Tekst: Reglementen Keurmerk Touringcarbedrijf

- De Format moet voorzien in een duidelijke rapportage (C) over gerealiseerde resultaten / prestaties en verbetermogelijkheden.

# Format "Interne Procescontrole Keurmerkhouders"

C) De Format moet voorzien in een duidelijke rapportage over gerealiseerde resultaten / prestaties en verbetermogelijkheden >>

De resultaten van de boordeling bestaan uit te nemen besluiten en maatregelen met betrekking tot

- ✓ verbetering van de doeltreffendheid van het kwaliteitssysteem en daarmee van de interne processen
- ✓ verbetering van het product en/of de dienstverlening
- ✓ het invullen van behoeften aan middelen

Stel bijvoorbeeld een doorlopende actielijst op en volg deze actief

Stel (beleidsmatig) minimaal één verbeterdoelstelling op naar aanleiding van de bevindingen

# Format "Interne Procescontrole Keurmerkhouders"

Tekst: Reglementen Keurmerk Touringcarbedrijf

- De keurmerkhouders formuleert voor een verbetermogelijkheid een eenduidige, meetbare en realistische doelstelling.

# Format "Interne Procescontrole Keurmerkhouders"

**Voor een verbetermogelijkheid een doelstelling volgens SMART formuleren:**

**S** > specifiek > aangeven wat er precies wordt gedaan

**M** > meetbaar > heldere waarden aangeven om te kunnen meten

**A** > aanvaardbaar > door een ieder gedragen worden

**R** > realistisch > haalbaar met aanvaardbare inspanningen

**T** > tijdsgebonden > termijn aangeven waarbinnen realisatie

**Voorbeeld doelstelling:**

**Bereik op 1 januari 2010, gemeten over geheel 2009, een reductie in de materieelshadetekosten van 20% t.o.v. de materieelshadetekosten in 2008.**

Zorg voor duidelijke referentiekaders (2008) en meet periodiek de voortgang (maandelijks / per kwartaal)

# Format "Interne Procescontrole Keurmerkhouders"

Tekst: Reglementen Keurmerk Touringcarbedrijf

- De keurmerkhouders bewerkstelligen dat het kwaliteitsbeleid geschikt is voor het doel en de werkwijze van het touringcarbedrijf.

Beleidsmatig legt de keurmerkhouders in "het Kwaliteitsbeleid" (Criterium 1 – Reglementen Keurmerk Touringcarbedrijf) vast dat het aan de verplichting wil voldoen om de doeltreffendheid van het kwaliteitssysteem continu te verbeteren en dat in het geval van verbetermogelijkheden, o.a. naar aanleiding van de uitkomsten van de Format (verbeter-)doelstelling(en) aantoonbaar worden opgesteld.

# Format “Interne Procescontrole Keurmerkhouders”

Neem dit beleidsaspect één op één over in het Kwaliteitshandboek daar waar Criterium 1 “Kwaliteitsbeleid” uit de Reglementen Keurmerk Touringcarbedrijf wordt behandeld.

Overweeg de verbeterdoelstelling(en) ook hierin op te nemen of anders duidelijk aan te geven waar deze vastgelegd is/zijn.

# Format "Interne Procescontrole Keurmerkhouders"

Tekst: Reglementen Keurmerk Touringcarbedrijf

- De Format dient te voldoen aan de Reglementen Keurmerk Touringcarbedrijf.

## Wegwijzer Format

De wegwijzer is een uitwerking van de format welke bedoeld is als een hulpmiddel. De kolommen “Beoordeling / Controle” en “Resultaten” geven veel aandachtspunten en mogelijke Maatregelen ter Verbetering aan welke interessant voor uw bedrijf kunnen zijn om te meten / te beoordelen. Het is puur een indicatieve opsomming. Alleen de in donkerblauw afgedrukte eisen zijn een verplichting om invulling aan te geven.

## 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 aandachtspunt- en 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 verbandsrommels 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:**

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

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

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

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

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

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

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

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

**Proces:**

**Uitvoering van vervoer**  
Informerende 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:**

-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 tachgraafreg. 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?

**Resultaten:**

-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 geburen 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:**

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

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

-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)

Criterion 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 > .....**

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

-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

Criterion 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 analysesresultaten 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<sup>e</sup> helft 2009 beoordelen we in de 2<sup>e</sup> helft 2009 op effectiviteit enz.**

Criterion 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**

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

**-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**

# Format “Interne Procescontrole Keurmerkhouders”

## Werk Format

De werk-format is een uitwerking van de format welke uw bedrijf als leidraad kan gebruiken. Bepaal welke aspecten interessant voor u zijn te beoordelen en stel voor uw bedrijf de te meten / de te beoordelen waarden op.

De kolommen “Beoordeling / Controle” en “Resultaten” geven alleen in het donkerblauw afgedrukt de verplichte eisen weer.

## 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:****Proces:****Beoordeling / Controle:****Resultaten:**

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

**Uitvoering van vervoer**

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

criterium 4.1 >> 3<sup>e</sup> 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

criterium 4.1 >> 4<sup>e</sup> 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

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

**Uitvoering van vervoer**

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

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

**Dienstverlening**

Beschikken over een op schrift gesteld en bewaakt calamiteitenplan en serviceplan

criterium 4.3 >> 1<sup>e</sup> 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

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

**Onderhouden van materieel**

Bij uitbesteding van onderhoud / reparatie werkzaamheden door vakbekwame derden

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

**Onderhouden van materieel**

TVB Onderhoud vastleggen+goedkeur

- Uitvoering vervoer -

**-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:**

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

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 >>

Criterion 10 >>

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

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

Criterion 1 >>

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

**Proces:**

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

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

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

**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

**Analyse en verbetering**  
 Zorgdragen voor continue verbetering van de bedrijfsvoering en dienstverlening

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

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

**Beoordeling / Controle:**

-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 > .....

-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?

**Resultaten:**

-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

# Format "Interne Procescontrole Keurmerkhouders"

Tekst: Reglementen Keurmerk Touringcarbedrijf

- De Format dient voorbereid te zijn op een uitbreiding naar gelang te verwachten (technische) ontwikkelingen en/of samenwerking binnen alle belanghebbenden.

# Format "Interne Procescontrole Keurmerkhouders"

Dan denken we aan:

- > Normen zullen zich blijven ontwikkelen
- > De techniek in de ruimste zin van het woord ontwikkelt zich voortdurend
- > Binnen afzienbare tijd zal e-auditing door CI's tot de mogelijkheden behoren
- > Samenwerking binnen alle belanghebbenden ontwikkelt zich meer en meer

# Keurmerk Touringcarbedrijf

Heeft u vragen?

# Keurmerk Touringcarbedrijf

Afsluiting

# Keurmerk Touringcarbedrijf

Veel succes  
met uw kwaliteitssysteem

en

vriendelijk bedankt  
voor uw bezoek en aandacht.