

Reglement inzake de 10 criteria van het Aspectcertificaat Besloten Busvervoer

Versie 01-01-2010



Stichting Keurmerk Touringcarbedrijf

Spui 188
2511 BW Den Haag
Postbus 19365
2500 CJ Den Haag
T 070-3751777
F 070-3751775
E info@sktb.nl
I www.sktb.nl

Reglement inzake de 10 criteria van het Aspectcertificaat Besloten Busvervoer

**Nederlandse versie van Fase 3, Total Quality, van het Global Quality Charter van de
International Road and Transport Union (IRU)**

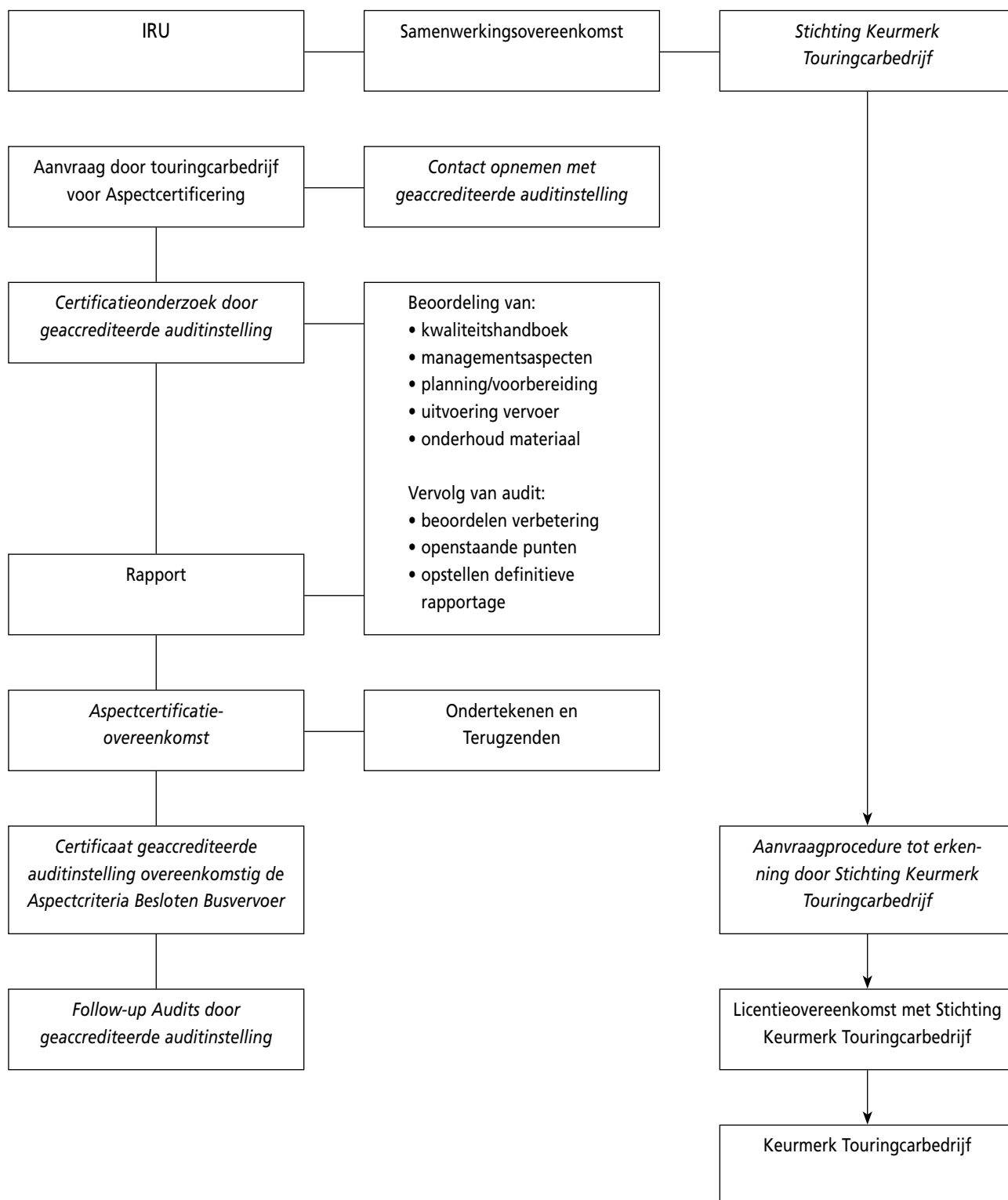
Toelichting

De tien criteria uit het 'Aspectcertificaat voor het besloten busvervoerbedrijf' zijn in internationaal verband ontwikkeld door de International Road Transport Union op basis van de werkzaamheden door Stichting Keurmerk Touringcarbedrijf op het gebied van erkenningsregelingen. Voor Nederland zijn deze criteria tevens gebaseerd op de inbreng van de betrokken belanghebbenden, zijnde: ANWB; ANVR; CCV-CBR; Veilig Verkeer Nederland; Inspectie Verkeer en Waterstaat – Toezichteenheid Personenvervoer; Stichting STO; STAOBB; en Rijksdienst voor het Wegverkeer (RDW) Keuring & Toezicht. Deze belanghebbenden hebben hun 'risicoaspecten' aangedragen, die vervolgens zijn verwerkt in deze criteria.

De kerngedachte van het aspectcertificeren is deels gelegen in het terugleggen van de verantwoordelijkheid voor het goed functioneren van de bedrijfsvoering en de naleving van de regelgeving bij de betrokken ondernemer. Voor het overige is de kerngedachte van het aspectcertificeren gelegen in het afdekken van de risico's van de belanghebbenden. Aangezien deze belanghebbenden diverse soorten klantengroepen vertegenwoordigen, kunnen ook de individuele consumenten vertrouwen op de reikwijdte en diepgang van het-aspectcertificaat.

Systeem van aspectcertificering en erkenning in Nederland

De beoordeling van de criteria uit het aspectcertificaat en van de vereisten voor erkenning met het 'Keurmerk Touringcarbedrijf' ziet er als volgt uit.



Tien Criteria

1. Kwaliteitsbeleid

De ondernemer dient in een schriftelijke verklaring aan te geven, dat de ondernemer zal voldoen aan alle wet- en regelgeving en aan de Total Quality-criteria van het IRU Global Quality Charter, alsmede aan de voorwaarden uit het reglement van de nationale instantie. De ondernemer dient ervoor te zorgen, dat zijn personeel de criteria begrijpt en dat hieraan in de praktijk wordt voldaan. De uitvoering van deze zorg dient in documenten te zijn beschreven. [NL: en beheerd te worden.]

Het beleid van de ondernemer dient erop gericht te zijn te voorkomen, dat materieel vallend onder de Total Quality-criteria en de reglementvoorwaarden, wordt ingezet bij niet onder het Total Quality of Operational Quality van het IRU Global Quality Charter uitgevoerd vervoer.

[NL: Dit betekent dat een keurmerkhouders géén touringcar met keurmerkstickers zonder chauffeur mag verhuren aan een niet-keurmerkbedrijf. Oplossing kan zijn het tijdelijk afplakken van de stickers.]

[NL: De ondernemer dient verder veilig te stellen dat gedurende de looptijd van de erkenning bij de inhuur van materieel en personeel bij andere vervoerbedrijven wordt voldaan aan alle in dit aspectcertificaat genoemde criteria, alsook aan alle in artikel 2 van het Reglement Keurmerk Touringcarbedrijf gestelde voorwaarden en vereisten; ten bewijze hiervan dient de keurmerkhouders in een apart dossier een overzicht bij te houden van de inhuur bij niet-keurmerkbedrijven. De bijlage 'Inhuur bij niet-keurmerkbedrijven' kan hierbij als voorbeeld dienen.]

[NL: De ondernemer dient verder schriftelijk aan te geven dat de ondernemer een format interne procescontrole zal invoeren en toepassen op zijn bedrijfsvoering. Een voorbeeld format interne procescontrole is als bijlage aan dit reglement toegevoegd.]

2. Verantwoordelijkheden en bevoegdheden

De ondernemer dient in de organisatie vast te leggen welke medewerkers verantwoordelijk zijn voor het uitvoeren van controlerende werkzaamheden binnen het proces besloten busvervoerbedrijf die gerelateerd zijn aan de criteria.

De ondernemer dient aan te geven wie bevoegd zijn voor het doen van beoordelingen en het nemen van beslissingen bij het:

- inkopen/inhuren van materieel;
- aannemen/inhuren van personeel;
- afsluiten van vervoersovereenkomsten;
- accepteren van reisopdrachten;
- plannen van vervoer;
- vrijgeven van materieel voor dienst, bijvoorbeeld na onderhoud.

3. Voorbereiding vervoer

3.1. Verzekeringen

De ondernemer dient te zorgen voor de vereiste verzekeringspolissen conform het reglement en met een (boven)wettelijke dekking voor alle vormen van wettelijke aansprakelijkheid jegens de klanten. Deze dienen op verzoek beschikbaar te zijn.

3.2 *Inkoop/afname van materieel*

De ondernemer dient over een procedure te beschikken en voorwaarden op te stellen voor het inkopen of inhuren van nieuw of gebruikt materieel. De ondernemer dient te controleren of het materieel aan deze voorwaarden voldoet, en dient voor het inzetbaar materieel te beschikken over alle officiële toelatings- en keuringsdocumenten.

De ondernemer dient te controleren of toe te passen onderdelen en materialen voldoen aan de materiaalspecificaties, normen en voorschriften overeenkomstig (boven)wettelijke eisen en eventuele aanvullingen hierop in het reglement.

3.3. *Plannen van vervoer*

De ondernemer dient de inzetbaarheid van het materieel en de chauffeurs te registreren. In deze registratie dienen de periodes van gepland en uitgevoerd onderhoud, reparaties en keuringen ook de rusttijden van de chauffeurs te zijn aangegeven.

De ondernemer dient voor vervoersactiviteiten een planning op te stellen, waarin de positieve resultaten van het onderhoud, de reparaties en de keuringen van het materieel zijn afgestemd en verwerkt. Wanneer gebruik wordt gemaakt van parttime chauffeurs of M.U.P.-krachten, dan dient de ondernemer te borgen dat deze voldoen aan de (boven) wettelijke (inter)nationale rij- en rusttijdbepalingen. De ondernemer dient voor elke vervoersopdracht een overeenkomst op te stellen waarin minimaal afspraken zijn opgenomen met betrekking tot:

- de aard van het vervoer;
- de relevante gedragscode;
- de (boven)wettelijke voorwaarden voor het vervoer;
- de afspraken met betrekking tot de veiligheid voor het vervoer, overeenkomstig de geldende (boven)wettelijke regelingen;
- de verantwoordelijkheden van het bedrijf en opdrachtgever over de afhandeling van passagiers op bestemming;
- de inrichting van het materieel conform de geldende classificatie.

3.4. *Inrichten van materieel*

De ondernemer dient elk gepland materieel te controleren op aanwezigheid van ten minste het volgende:

- geldig keuringsbewijs/kenteken en voor zover van toepassing de groene kaart;
- geldig vergunningsbewijs/geldige vergunningsbewijzen;
- inrichting volgens de overeenkomst;
- noodzakelijke seizoensaanpassingen conform het reglement, zoals winterbanden en sneeuwkettingen;
- passagiersinformatie met betrekking tot veiligheid en gedrag (bijvoorbeeld: veiligheidskaart);
- serviceplan en calamiteitenplan;
- communicatiemogelijkheden en communicatie-instructies;
- reinheid en beschadigingen, volgens door de ondernemer vooraf vastgestelde normen;
- Tempo 100-sticker met vergunningsbewijs (indien van toepassing);
- bandenmaat, afgestemd op de tachograaf;
- Duitse milieuklasse sticker (indien van toepassing).

Er dient voorafgaand aan het vervoer een aantoonbare vrijgave van het gecontroleerde materieel te zijn.

[NL: op het materieel dienen aan de linkerzijde, rechterzijde en achterzijde van het voertuig de voorgeschreven keurmerkstickers met actueel jaartal opgeplakt te zijn. Bij gebruik van een skibox of aanhangwagen dient daar aan de achterzijde eveneens een aparte sticker met actueel jaartal opgeplakt te zijn.]

4. Uitvoering van vervoer

4.1. Uitvoering van vervoer

De ondernemer dient er zorg voor te dragen dat aan de hand van een procedure de chauffeur het materieel voorafgaand aan elk vervoer aantoonbaar afneemt. Hiertoe behoren, naast acceptatie van de vrijgave van het materieel (zie 3.4.), ook controle op de aanwezigheid van documenten en hulpmiddelen zoals:

- geldig rijbewijs D (E);
- geldige geneeskundige verklaring;
- persoonlijke bescheiden, (bijvoorbeeld paspoort, identiteitskaart, e.d.);
- ritopdracht (werkbriefje);
- reisinformatie en reisschema;
- passagierslijst voor meerdaagse reizen, voor niet-meerdaagse reizen zie nationale voorwaarden;
- [vervoersregistratie of vervoermachtiging; is niet van toepassing in NL];
- vrije-dagenattest;
- wettelijk voorgeschreven tachograafschijven of smartcard voor de digitale tachograaf.

Voor groepsvervoer is een algemene of lange termijn-ritopdracht acceptabel.

[NL: toevoeging]

De ondernemer dient ervoor zorg te dragen dat een aangewezen persoon overeenkomstig nationale voorschriften [NL: de chauffeur] aan de hand van een procedure de passagiers informeert over het vervoer en/of de reis, het materieel, de behandeling van de bagage en (indien van toepassing) de verdeling van de zitplaatsen. De ondernemer dient informatie te verstrekken over de veiligheidsprocedures en de genomen veiligheidsmaatregelen. Verwezen kan worden naar eventueel beschikbare gedragscodes, huisregels en vervoervoorwaarden.

De ondernemer dient ervoor zorg te dragen dat de chauffeur, met een beperkt aantal in het reglement bepaalde uitzonderingen [NL: nationaal geregeld vervoer], schriftelijk verslag doet van elk vervoer. In dat verslag dient aandacht te worden besteed aan:

- het verloop van het vervoer en/of de reis;
- de gewenste/noodzakelijke reparaties;
- de afhandeling van de passagiers.

De ondernemer dient er zorg voor te dragen dat alle informatie over uitgevoerd vervoer wordt verwerkt en beoordeeld en dat corrigerend wordt opgetreden (zie ook criterium 8). Dit dient te gebeuren volgens een procedure.

De ondernemer dient, als onderdeel van deze verwerking, ervoor te zorgen dat het personeel een vergoeding ontvangt overeenkomstig de voorschriften zoals genoemd in het reglement [NL: conform de in het reglement genoemde kernbepalingen van de CAO voor het besloten busvervoer of een gelijkwaardige CAO]. [NL: Deze procedure maakt deel uit van een format interne procescontrole.]

4.2. Dienstverlening

De ondernemer dient te beschikken over een op schrift gesteld en bewaakt calamiteitenplan, waarin de verantwoordelijkheden en bevoegdheden duidelijk zijn geregeld [NL: zie ook het reglement].

De ondernemer dient over een op schrift gesteld en bewaakt serviceplan te beschikken waarin afspraken zijn opgenomen over (inter)nationale hulpverlening tijdens verstoring van het vervoer, aanvaardbare stilstandtijden en verificaties op alle uitgevoerde reparaties. Onderdeel van deze plannen zijn afspraken over het begeleiden en informeren van passagiers en instructies voor de communicatie tussen het voertuig en het bedrijf.

4.3. Onderhouden van materieel

De ondernemer dient door middel van een registratie te bewaken dat het voorgeschreven onderhoud aan het materieel plaatsvindt. Per voertuig dienen de resultaten van de uitgevoerde onderhoudswerkzaamheden zichtbaar te zijn. Uitgevoerd onderhoud behoeft formele goedkeuring.

De ondernemer dient te beschikken over procedures met instructies voor de uitvoering van periodiek onderhoud, waaronder:

- technische inspectie volgens materieelspecificatie;
- veiligheidsinspectie/milieu-inspectie volgens de wettelijke keuringsvoorschriften, afgeleid van nationale voorschriften [NL: de RDW-eisen];
- verplichte APK-keuringen, o.a. de keuring van de snelheidsbegrenzer;
- bandeninspectie (inclusief profieldiepte conform het reglement);
- geijkte tachograaf (afgestemd op de bandenmaat);
- aanwezigheid van tenminste één brandblusapparaat, jaarlijks gecontroleerd;
- aanwezigheid van een jaarlijks gecontroleerde EHBO-trommel.

De ondernemer dient bij uitbesteding van onderhoud en/of reparatie zeker te stellen dat de voorgeschreven werkzaamheden worden uitgevoerd door vakbekwame derden.

De ondernemer dient voor elke vorm van onderhoud en/of reparatie en bij storingsbehandeling de verantwoordelijkheden en bevoegdheden inzake de beoordeling en beslissing vast te leggen. Uitgevoerde onderhouds- en reparatiewerkzaamheden behoeven formele goedkeuring.

5. Registratie

De ondernemer dient van controles en keuringen, genoemd in de criteria, registraties te voeren. Deze registraties dienen de aard, de omvang en het resultaat van bevindingen te bevatten.

6. Documentbeheer

De ondernemer dient registratiegegevens, samen met (boven)wettelijke en andere documenten zoals contracten, toelatings- en keuringsbewijzen, inspectierapporten, materieelgegevens, tachograafschijven, volgens een procedure te verzamelen, te beheeren en voor inspectie traceerbaar op te slaan voor de duur van ten minste één jaar (of langer indien dit wettelijk vereist is) [NL: 5 jaar].

7. Meetinstrumenten

De ondernemer is ervoor verantwoordelijk dat de wettelijk voorgeschreven meet- en controle-instrumenten in het materieel (zoals tachografen en snelheidsbegrenzers) steeds aan de geldende voorschriften voldoen. Met behulp van gedetailleerde procedures dienen ijking, vervanging, reparatie en bescherming tegen fraude gecontroleerd te worden.

NL: De chauffeur is ervoor verantwoordelijk dat de meet- en controle-instrumenten op juiste wijze worden behandeld.

NL: Een snelheidsbegrenzer dient te zijn verzegeld door een daarvoor erkend bedrijf. Een tachograaf dient naast deze verzegeling te zijn voorzien van een toelatingsnummer met goedkeurstempel en datum van ijking.

NL: De ondernemer dient zeker te stellen dat ijking van tachografen, binnen de wettelijk voorgeschreven termijn van 2 jaar, plaatsvindt door daarvoor erkende bedrijven.

NL: De ondernemer dient na inbouw van een ruiltachograaf aan te tonen dat deze aan de toelating voldoet. De ondernemer dient te registreren dat melding aan de RDW van inbouw van een ruiltachograaf, volgens afspraken heeft plaatsgevonden.

NL: De ondernemer dient te repareren tachografen en snelheidsbegrenzers aan te bieden aan daarvoor erkende reparatiebedrijven. De ondernemer dient registratie te voeren van uitvoering van reparatie en zeker te stellen dat de instrumenten weer aan de toelating voldoen.

8. Analyse en verbetering

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.

[NL: Deze procedure maakt deel uit van een format interne procescontrole.]

9. Opleiding en kwalificaties

De ondernemer dient een overzicht bij te houden van de vakbekwaamheden en ervaring van rijdend, onderhouds-, en overig personeel. De ondernemer dient deze bekwaamheden en ervaring op peil te houden. Bij het in dienst nemen of inhuren van chauffeurs of andere werknemers, dient de ondernemer zeker te stellen dat deze over de vereiste bekwaamheden en ervaring beschikken.

NL: De ondernemer dient er zorg voor te dragen dat alle chauffeurs die voor hem rijden voldoen aan de vereisten van de Richtlijn Vakbekwaamheid van 15-7-2003.

Naast de verplichte vakbekwaamheden, zoals het rijbewijs D (E), dienen ondernemers chauffeurs te leveren die beschikken over de vereiste nationale, internationale en beroepskwalificaties. Deze zijn gespecificeerd in het reglement.

Verlangde vakbekwaamheden dienen door middel van diploma's, certificaten of dergelijke aantoonbaar te zijn.

De ondernemer dient er zorg voor te dragen dat alle beroepschauffeurs die bij hem in dienst zijn tenminste één keer per vijf jaar een door de CCV erkende praktijktraining – inclusief Het Nieuwe Rijden – volgen die gerelateerd is aan het beroep van touringcarchauffeur.

Voor controleverantwoordelijke functies binnen het onderhoudsproces, is [in NL] minimaal een opleiding in LBO voertuigtechniek dan wel een gelijkwaardige opleiding of ervaring binnen het vakgebied vereist. Vakbekwaamheden dienen aantoonbaar te zijn.

10 Klachtenbehandeling

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.

Nationale toevoegingen

NL: Zie het reglement van Stichting Keurmerk Touringcarbedrijf inzake het 'Keurmerk Touringcarbedrijf'.

NL: een M.U.P.-kracht is een werknemer met wie een arbeidsovereenkomst met uitgestelde prestatieplicht (M.U.P.-overeenkomst) is gesloten en die bereid is op afroep werkzaamheden te verrichten.

Nationale begripsomschrijvingen

NL: Ondernemer: een natuurlijke persoon met op de inschrijving van de Kamer van Koophandel gebaseerde beslis- en delegatiebevoegdheid binnen de vergunninghoudende rechtspersoon. Delegatie kan slechts plaatsvinden aan medewerkers die qua bevoegdheden, taken en kwalificatie in staat zijn de gedelegeerde verantwoordelijkheid waar te maken. De ondernemer is en blijft steeds eindverantwoordelijk, tenzij de wet- en regelgeving anders bepaalt.

Reglement: de voorwaarden en vereisten zoals die door de nationale instantie zijn vastgesteld op basis van en ter aanvulling op de Total Quality-criteria uit het IRU Global Quality Charter, die zijn vastgelegd in het reglement en die zijn goedgekeurd door de IRU. *NL:* Zie het reglement van Stichting Keurmerk Touringcarbedrijf.

Nationale instantie: de rechtspersoon in het betreffende land die

1. lid is van of een samenwerkingscontract heeft met de International Road Transport Union (IRU), en die
2. met de IRU een contract heeft voor het instandhouden en continu laten groeien van de erkenningsregelingen Operational Quality (Fase 2) en/of Total Quality (Fase 3) uit het Global Quality Charter, alsmede die
3. op basis van een contract met de IRU de bevoegdheid heeft het hierop van toepassing zijnde reglement met voorwaarden en vereisten vast te stellen en te laten goedkeuren door de IRU en die
4. een licentie van de IRU heeft om het merkenrechtelijk beschermde 'CoachMarque'-logo op basis van een sublicentie te verstrekken aan nationaal erkende touringcarbedrijven die blijven voldoen aan de gestelde criteria, voorwaarden en vereisten.

NL: De onafhankelijke Stichting Keurmerk Touringcarbedrijf, gevestigd te Den Haag in Nederland.

IRU: de International Road Transport Union, gevestigd te Genève in Zwitserland.

Global Quality Charter: het uit drie fases opgebouwde kwaliteitssysteem, bestaande uit de Code of Conduct (Fase 1); Operational Quality (Fase 2); Total Quality (Fase 3). Dit kwaliteitssysteem is aan voortdurende groei onderhevig.

NL: overeenkomst: voor overeenkomsten met beperkte reikwijdte kan de ondernemer volstaan met een eenzijdige bevestiging met daarin tenminste opgenomen de aard van het vervoer, de vertrektijd, de vertrekplaats, de prijs, de comfortaspecten, de reis- en/of vervoervoorwaarden. Voor overeenkomsten inzake langdurig, meerjarig, touroperator of internationaal geregeld vervoer, dient op basis van een (raam)contract een schriftelijke en ondertekende bevestiging te zijn ontvangen, met aansluitende, eenzijdige ritopdrachten.

