

## **Format 'Interne procescontrole keurmerkhouders'**

**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](mailto:info@sktb.nl)  
I [www.sktb.nl](http://www.sktb.nl)



# Format 'Interne procescontrole keurmerkhouders'

## Inleiding

Op basis van de Criteria 1. Kwaliteitsbeleid, 4.1. Uitvoering van vervoer en 8. Analyse en verbetering, dient een ondernemer in overleg met zijn certificerende instelling een format interne procescontrole in te voeren en toe te passen. In deze bijlage wordt een handreiking voor zo'n format gegeven. Deze format is met de certificerende instellingen besproken en hij voldoet aan de basiseisen die zij daaraan gesteld hebben.

Op de website van Stichting Keurmerk Touringcarbedrijf ([www.sktb.nl](http://www.sktb.nl)) is een voorbeeld van een format interne procescontrole in te zien.

## Voorstel format

- De format interne procescontrole dient 'eenduidig, kort en krachtig' te zijn. De uitvoering van de format dient in de praktijk aantoonbaar doorlopend plaats te vinden. Meet de resultaten/prestaties doorlopend en maak afwijkingen met de daarop genomen corrigerende/preventieve maatregelen kenbaar/zichtbaar in de organisatie.
- Beoordeel minimaal 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.
- De format mag voor de keurmerkhouders deels vrij invulbaar zijn en moet deels een aantal identieke parameters met indicatoren bevatten en wordt daarmee eenduidig te auditten en te beoordelen door elke certificerende instelling. Deze identieke parameters zijn gebaseerd op interne en externe beoordelingen van (afwijkende) registraties met betrekking tot:
  - Naleving kernbepalingen CAO - artikel 2 - sub 1 Reglementen Keurmerk Touringcarbedrijf;
  - Naleving kernbepalingen arbeidstijden wet & besluit vervoer - artikel 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.
- De format moet voorzien in een duidelijke rapportage over gerealiseerde resultaten/prestaties en verbetermogelijkheden.
- De keurmerkhouders formuleert voor een verbetermogelijkheid een eenduidige, meetbare en realistische doelstelling.
- De keurmerkhouders bewerkstelligt 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, onder andere naar aanleiding van de uitkomsten van de format (verbeter-)doelstelling(en) aantoonbaar worden opgesteld.

- De format dient te voldoen aan de Reglementen Keurmerk Touringcarbedrijf.
- De format dient voorbereid te zijn op een uitbreiding naar gelang te verwachten (technische) ontwikkelingen en/of samenwerking binnen alle belanghebbenden.