

Reglement inzake de 10 criteria van het Aspectcertificaat Besloten Busvervoer

Versie 01-01-2012



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.

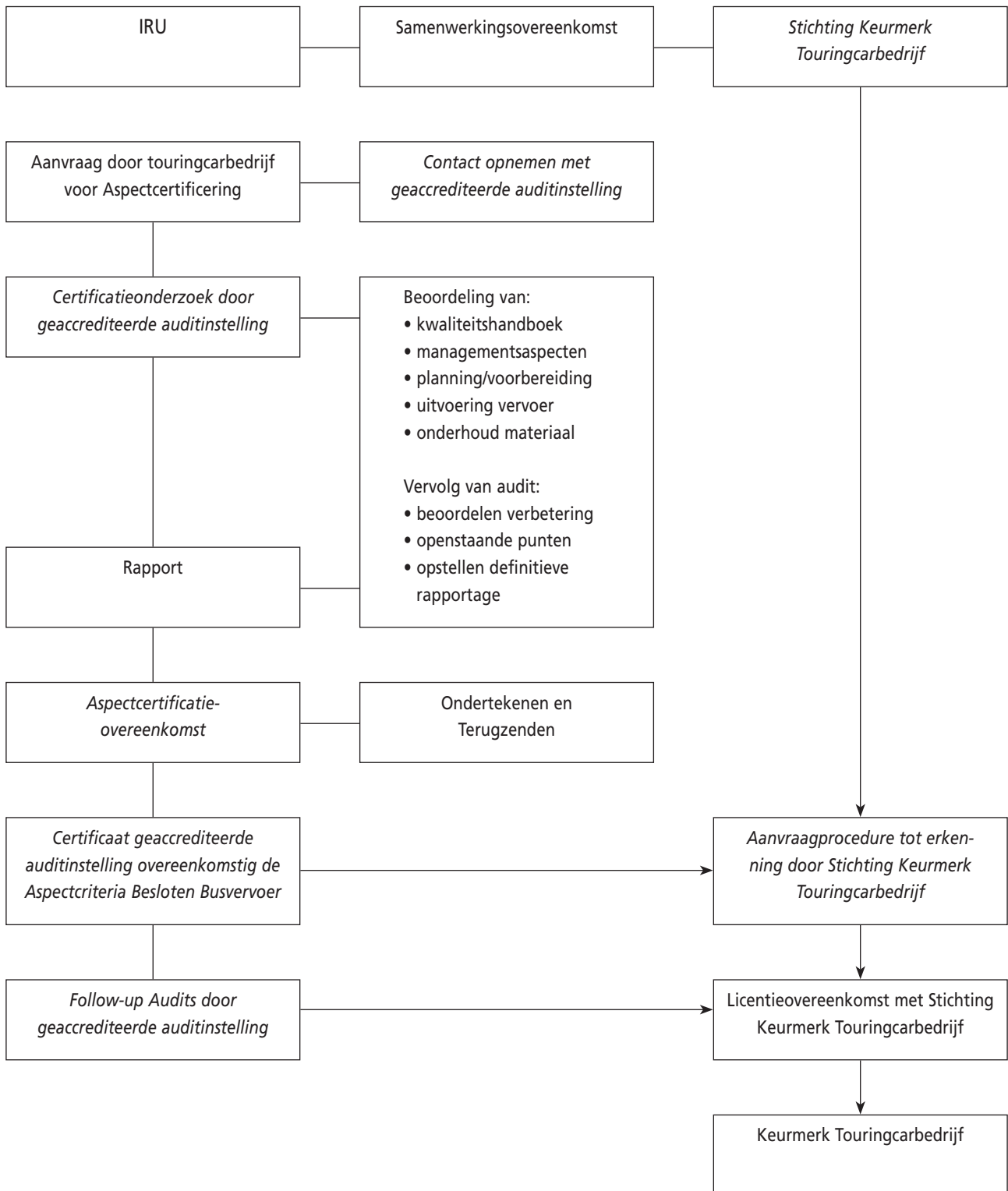
Voor Nederland zijn deze criteria tevens gebaseerd op de inbreng van de betrokken belanghebbenden, zijnde: ANWB; ANVR; CCV-CBR; Veilig Verkeer Nederland; Inspectie Verkeer en Waterstaat – Toezichteenheid Personenvervoer; Stichting STO; STAOBB; en Rijksdienst voor het Wegverkeer (RDW) Keuring & Toezicht. 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 geeft in een schriftelijke verklaring aan, dat de ondernemer voldoet 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 zorgt ervoor, dat zijn personeel de criteria begrijpt en hier in de praktijk aan voldoet. De uitvoering van deze zorg wordt in documenten beschreven. [NL: en beheerd.]

Het beleid van de ondernemer is erop gericht 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 is het tijdelijk afplakken van de stickers.]

[NL: Een keurmerkhouders mag uitsluitend touringcars zonder chauffeur verhuren aan bedrijven die beschikken over een communautaire vergunning.]

[NL: De ondernemer stelt verder veilig 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 tot en met 10 van het Reglement Keurmerk Touringcarbedrijf gestelde voorwaarden en vereisten; ten bewijze hiervan houdt de keurmerkhouders in een apart dossier een overzicht bij van de inhuur bij niet-keurmerkbedrijven. De bijlage 'Inhuur bij niet-keurmerkbedrijven' kan hierbij als voorbeeld dienen.]

[NL: De ondernemer geeft verder schriftelijk aan dat de ondernemer een format interne procescontrole invoert en toepast op zijn bedrijfsvoering. Een voorbeeld format interne procescontrole is als bijlage aan dit reglement toegevoegd.]

[NL: De ondernemer stelt via interne audits gedurende het jaar vast of het personeel bovengenoemde criteria nog steeds begrijpt en of conform de beschrijving in het managementsysteem hieraan in de praktijk blijft worden voldaan. Correcties van daarbij geconstateerde afwijkingen en maatregelen ter verbetering worden zonder onnodig uitstel doorgevoerd. (Deze bepaling moet voor 31-12-2012 ingevoerd zijn.)]

[NL: In een - tenminste - jaarlijkse directiebeoordeling verklaart de ondernemer dat het managementsysteem voldoet aan bovengenoemde criteria en doeltreffend is. Deze beoordeling is gebaseerd op resultaten van uitgevoerde analyses (waaronder klachten) en audits (intern en extern). (Deze bepaling moet voor 31-12-2012 ingevoerd zijn.)]

2. Verantwoordelijkheden en bevoegdheden

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

De ondernemer geeft aan 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;
- interne procescontroles en analyses.

3. Voorbereiding vervoer

3.1. Verzekeringen

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

3.2 Inkoop/afname van materieel

De ondernemer beschikt over een procedure en stelt voorwaarden op voor het inhuren van materieel. De ondernemer beschikt over een procedure om bij eerste ingebruikname van (nieuw) materieel te controleren of het voertuig en de uitrusting aan alle voorwaarden voldoet.

3.3. Plannen van vervoer

De ondernemer registreert de inzetbaarheid van het materieel en de chauffeurs. In deze registratie worden de periodes van gepland en uitgevoerd onderhoud, reparaties en keuringen ook de rusttijden van de chauffeurs aangegeven.

De ondernemer stelt voor vervoersactiviteiten een planning op, 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 borgt de ondernemer dat deze voldoen aan de (boven) wettelijke (inter)nationale rij- en rusttijdenbepalingen.

De ondernemer stelt voor elke vervoersopdracht een overeenkomst op waarin minimaal afspraken zijn opgenomen met betrekking tot:

- de aard van het vervoer;
- de voorwaarden voor het vervoer;
- de verantwoordelijkheden van het bedrijf en opdrachtgever over de afhandeling van passagiers op bestemming;
- de inrichting van het materieel;
- melding dat het bedrijf actueel erkend is als Keurmerk Touringcarbedrijf.

3.4. Inrichten van materieel

De ondernemer zorgt ervoor dat in een touringcar, voordat deze wordt ingezet voor vervoer, tenminste de volgende zaken aanwezig zijn:

- 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 moet een procedure zijn om voorafgaand aan het vervoer een aantoonbare vrijgave van het gecontroleerde materieel te hebben.

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

4. Uitvoering van vervoer

4.1. Uitvoering van vervoer

De ondernemer zorgt ervoor dat, aan de hand van een procedure, de chauffeur het materieel voorafgaand aan elk vervoer formeel afneemt. Hiertoe behoren, naast acceptatie van de vrijgave van het materieel (zie 3.4.), ook controle op de aanwezigheid van documenten en hulpmiddelen zoals:

- ritopdracht (werkbriefje);
- reisinformatie en reisschema;
- passagierslijst voor meerdaagse reizen.

Voor groepsvervoer is een algemene of lange termijn ritopdracht acceptabel.

De ondernemer zorgt ervoor dat een aangewezen persoon overeenkomstig nationale voorschriften 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 verstrekt informatie over de veiligheidsprocedures en de genomen veiligheidsmaatregelen. Verwezen kan worden naar eventueel beschikbare gedragscodes, huisregels en vervoervoorwaarden.

De ondernemer laat de chauffeur (schriftelijk) verslag doen van geconstateerde afwijkingen.

De ondernemer zorgt ervoor dat alle informatie over uitgevoerd vervoer wordt verwerkt en beoordeeld en dat corrigerend wordt opgetreden (zie ook criterium 8). Dit gebeurt volgens een procedure.

De ondernemer zorgt ervoor, als onderdeel van deze verwerking, 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.]

NL: De ondernemer maakt voor het vervoer van minderjarigen in het kader van het besloten busvervoer, uitsluitend gebruik van touringcars waarvan alle zitplaatsen zijn voorzien van veiligheidsgordels.

Deze bepaling geldt niet voor oldtimers. Een oldtimer is een voertuig van tenminste 25 jaar oud.

4.2. Dienstverlening

De ondernemer beschikt over een op schrift gesteld en bewaakt calamiteitenplan, waarin de verantwoordelijkheden en bevoegdheden duidelijk zijn geregeld [NL:

zie ook het reglement].

De ondernemer beschikt over een op schrift gesteld en bewaakt serviceplan 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 bewaakt door middel van een registratie dat het voorgeschreven onderhoud aan het materieel plaatsvindt. Per voertuig moeten de resultaten van de uitgevoerde onderhoudswerkzaamheden zichtbaar zijn. Uitgevoerd onderhoud behoeft formele goedkeuring.

De ondernemer beschikt 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 stelt bij uitbesteding van onderhoud en/of reparatie zeker dat de voorgeschreven werkzaamheden worden uitgevoerd door vakbekwame derden. De ondernemer legt voor elke vorm van onderhoud en/of reparatie en bij storingsbehandeling de verantwoordelijkheden en bevoegdheden inzake de beoordeling en beslissing vast. Uitgevoerde onderhouds- en reparatiewerkzaamheden behoeven formele goedkeuring.

5. **Registratie**

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

6. **Documentbeheer**

De ondernemer stelt een procedure op voor het verzamelen, beheren en voor inspectie traceerbaar opslaan van registratiegegevens, samen met (boven)wettelijke en andere documenten zoals contracten, toelatings- en keuringsbewijzen, inspectierapporten, materieelgegevens, tachograafschijven, voor de duur van tenminste 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 moeten ijking, vervanging, reparatie en bescherming tegen fraude gecontroleerd worden.

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

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

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

NL: De ondernemer toont na inbouw van een ruiltachograaf aan dat deze aan de toelating voldoet. De ondernemer registreert dat melding aan de RDW van inbouw van een ruiltachograaf, volgens afspraken heeft plaatsgevonden.

NL: De ondernemer biedt te repareren tachografen en snelheidsbegrenzers aan bij daarvoor erkende reparatiebedrijven. De ondernemer voert registratie van uitvoering van reparatie en stelt zeker dat de instrumenten weer aan de toelating voldoen.

8. Analyse en verbetering

De ondernemer zorgt voor continue verbetering van zijn bedrijfsvoering en dienstverlening. De ondernemer analyseert aan de hand van een procedure de feedback van klanten en medewerkers evenals de resultaten van controles. Waar deze aangeven dat de geleverde prestatie of dienstverlening niet aan de gewenste maatstaven heeft voldaan, initieert de ondernemer volgens een procedure maatregelen ter verbetering.

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

9. Opleiding en kwalificaties

De ondernemer houdt een overzicht bij van de vakbekwaamheden en ervaring van zijn medewerkers. De ondernemer houdt deze bekwaamheden en ervaring op peil. Bij het in dienst nemen of inhuren van chauffeurs of andere werknemers, stelt de ondernemer zeker dat deze over de vereiste bekwaamheden en ervaring beschikken.

NL: De ondernemer zorgt ervoor 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), leveren ondernemers chauffeurs die beschikken over de vereiste nationale, internationale en beroepskwalificaties. Deze zijn gespecificeerd in het reglement.

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

De ondernemer zorgt ervoor 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.

10 Klachtenbehandeling

De ondernemer beschikt over een klachtenprocedure met een klachtenregistratie. Hierin moet zichtbaar 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 vindt slechts plaats 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 vervoer voorwaarden. 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.