

Normen inzake geaccrediteerde certificeringinstellingen die het aspectcertificaat voor het besloten busvervoerbedrijf wensen te verlenen

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

Normen inzake geaccrediteerde certificeringinstellingen die het aspectcertificaat voor het besloten busvervoerbedrijf wensen te verlenen

1. Eisen aan de certificeringinstelling

1. Actueel geaccrediteerd door de Raad voor de Accreditatie op het 'Aspectcertificaat voor het besloten busvervoerbedrijf', dan wel een actueel lopende aanvraag tot accreditatie, die maximaal binnen negen maanden moet worden afgerond.
2. Bereidheid om in de geest van het 'Aspectcertificaat voor het besloten busvervoerbedrijf' en de erkenningsregeling 'Keurmerk Touringcarbedrijf' te handelen.
3. Bereidheid om mee te werken aan een praktijktoets door de Raad voor Accreditatie en/of een praktijkbezoek door Stichting Keurmerk Touringcarbedrijf.
4. Bereidheid om met Stichting Keurmerk Touringcarbedrijf, relevante (overheids)-instellingen en collega certificeringinstellingen periodiek dan wel incidenteel afstemmingsoverleg te voeren.
5. Bereidheid om de auditrapportages ter beschikking te stellen aan Stichting Keurmerk Touringcarbedrijf.
6. Bereidheid om de intrekking van aspectcertificering onverwijld te melden aan Stichting Keurmerk Touringcarbedrijf.
7. Beschikt over één hoofdauditor die niet alleen het functioneren van de auditors coördineert maar tevens als aanspreekpunt voor derden en Stichting Keurmerk Touringcarbedrijf fungeert.
8. Beschikt over scholings- en bijscholingstrajecten voor eigen auditors;
9. Bereidheid om opgedane kennis, ervaringen en andere relevante gegevens te verstrekken aan Stichting Keurmerk Touringcarbedrijf of andere betrokken (overheids)instellingen, zoals de IVW, STO en RDW.
10. Bereidheid om het logo van de certificeringinstelling te laten functioneren naast het door Stichting Keurmerk Touringcarbedrijf merkenrechtelijk beschermde 'Keurmerk Touringcarbedrijf'-logo.
11. Bereidheid om het door Stichting Keurmerk Touringcarbedrijf ingestelde Centrale College van Deskundigen als zodanig te erkennen en hiermee via de stichting een aansluitingscontract af te sluiten.

2. Eisen aan de auditors

1. Tenminste HBO denk- en werkniveau.
2. Beschikt over voldoende (sociale) vaardigheden voor de omgang binnen de touringcarbranche.
3. Auditor met lead-auditorkwalificatie of lead-aspectstelsysteem-auditorkwalificatie;
4. In dienst bij de geaccrediteerde certificeringinstelling of als subcontractor met een overeenkomst werkend namens de geaccrediteerde certificeringinstelling.
5. Niet direct of indirect gerelateerd aan een touringcarbedrijf.
6. Niet direct of indirect gerelateerd aan een adviesbureau dat werkzaam is in de touringcarbranche.
7. Bekendheid met de touringcarbranche.
8. Algemene kennis van de geldende regelingen en wettelijk bepalingen binnen de touringcarbranche.
9. Bekendheid met materieelonderhoudsproces (technische achtergrond).
10. Training 'on the job'.

3. Grondslag van audit-uitvoering

1. 'Aspectcertificaat voor het besloten busvervoerbedrijf', nieuwste versie.
2. 'Vereisten voor het Keurmerk Touringcarbedrijf', zoals vermeld in het reglement van Stichting Keurmerk Touringcarbedrijf, nieuwste versie.
3. Naleving door touringcarbedrijven van alle binnen de touringcarbranche geldende (inter)nationale wet- en regelgeving, nieuwste versies.
4. Rapportages van en correspondentie over controles over het betreffende touringcarbedrijf door (overheid)instellingen als STO, IVW, RDW, etcetera.
5. Een bedrijf dat aspectgecertificeerd wil worden mag zich bij Stichting STO, Inspectie Verkeer en Waterstaat - Toezichteenheid Personenvervoer en/of RDW Keuring & Toezicht niet voor een derde achtereenvolgende keer in een repressieve fase bevinden bij een van deze instellingen. Mocht dit wel het geval zijn, dan kan aspectcertificering pas weer plaatshebben nadat een bericht van non-repressiviteit van de betreffende instelling is verkregen.
6. Een bedrijf dat reeds aspectgecertificeerd is en erkend wil worden óf reeds erkend was door de stichting, maar door omstandigheden van repressiviteit bij Stichting STO, Inspectie Verkeer en Waterstaat - Toezichteenheid Personenvervoer en/of RDW Keuring & Toezicht - of om andere omstandigheden die verband houden met de erkenning, de erkenning door de stichting niet (verlengd) heeft verkregen, zal na een periode van een jaar na het staken van de erkenning ook haar aspectcertificaat verliezen, tenzij inmiddels een bericht over non-repressiviteit van de betreffende instelling is verkregen.

4. Eisen aan audit-uitvoering

1. Audit-uitvoering in de geest van het aspectcertificeren.
2. Praktijkgerichte aspectcertificering, die zich niet enkel beperkt tot systeembeoordeling. De voor de touringcarbranche vanzelfsprekende algemene normen en relevante vakinhoudelijke eisen dienen steeds bij de audit-uitvoering in aanmerking te worden genomen.
3. Tenminste twee auditdagen bij de initiële audit, inclusief documentatiebeoordeling en inclusief (geautomatiseerde) schriftelijke rapportage.
4. In de eerste auditcyclus van drie kalenderjaren tenminste twee follow-up audits per jaar.
5. Vanaf de tweede auditcyclus van drie kalenderjaren tenminste één follow-up audit per jaar, op voorwaarde; dat bij het betreffende bedrijf bij de twee voorafgaande audits géén major tekortkomingen zijn vastgesteld; het bedrijf beschikt over een goed functionerend systeem van interne controle; bij het betreffende bedrijf door de auditinstelling voldoende vertrouwen is opgebouwd; bij de signaleringspartijen geen bedenkingen bestaan.
Verlaging van de auditfrequentie kan uitsluitend plaatsvinden in overleg met en na instemming van Stichting Keurmerk Touringcarbedrijf.
(Zie Bijlage 1 voor een nadere uitwerking.)
6. Afhankelijk van de grootte van het bedrijf, tenminste een halve auditdag bij de follow-up audit, inclusief (geautomatiseerde) schriftelijke rapportage.
7. Van de termijn genoemd in artikel 4.3 kan in onderling overleg tussen de audit-instelling en het bedrijf worden afgeweken. Het auditrapport dient een gemotiveerde toelichting op deze afwijking te bevatten. De absolute minimumduur voor een initiële audit dient één werkdag van acht uur te bedragen, inclusief rapportagetijd.
8. Er dient een duidelijke weergave te zijn van de namen van de personen die zijn geïnterviewd, waarbij als richtlijn bij voorkeur de volgende functionarissen zijn gesproken (indien van toepassing):

- de directie;
 - de bedrijfsleider;
 - de kwaliteitsmanager;
 - de planner;
 - tenminste één chauffeur bij een bedrijf met 1 tot en met 5 touringcars; tenminste twee chauffeurs bij bedrijven met 6 tot en met 15 touringcars; tenminste drie chauffeurs bij bedrijven met meer dan 15 touringcars. Bij bedrijven met meer dan vijf touringcars tellen de directieleden niet mee als chauffeur;
 - de (hoofd)monteur;
 - de administrateur.
9. Ook het materieel dient fysiek in de audit te worden betrokken: als richtlijn bij voorkeur tenminste één touringcar bij een bedrijf tot en met 5 touringcars; tenminste twee touringcars bij bedrijven met 6 tot en met 15 touringcars; tenminste drie touringcars bij bedrijven met meer dan 15 touringcars.
 10. Indien een bedrijf over meerdere vestigingen beschikt, dient iedere nevenvestiging tenminste één keer per jaar door de auditor bezocht te worden en tenminste drie keer per auditcyclus van drie jaar. Voor de hoofdvestiging geldt de bepaling van artikel 4.5. Onder hoofdvestiging wordt in dit geval verstaan de vestiging waar de bewaking van het kwaliteitshandboek plaatsvindt. Onder nevenvestiging wordt verstaan iedere andere vestiging waar méér activiteiten plaatsvinden dan het stallen van de touringcars.

5. Eisen aan de auditrapportage

1. Schriftelijke auditrapportage, desgewenst via een geautomatiseerde vastlegging. In ieder geval geen handgeschreven verslaglegging.
2. Positieve auditrapportage, waarbij het verloop van het onderzoek herleidbaar is. Er mag niet uitsluitend afwijkingsrapportage worden toegepast door middel van feitenrapporten.
3. Gerichte aandacht voor de toepassing binnen het touringcarbedrijf van de analyse van gegevens en het treffen van preventieve en corrigerende maatregelen.
4. De auditrapportage dient tevens tenminste te voldoen aan de door de Raad voor de Accreditatie gestelde vereisten.
5. De opmaak dient dusdanig te zijn dat de uitkomst van de audit naar resultaat en per aspect is terug te vinden.
6. Alle pagina's dienen te zijn genummerd en voorzien van een totaalstelling.
7. De structuur en opmaak van de rapportage moet het mogelijk maken om in de tijd de verschillende audit resultaten eenduidig te kunnen vergelijken.
8. Het auditrapport bevat een chronologisch overzicht van de voorgaande auditdata.
9. De structuur en opmaak van de rapportage moet het mogelijk maken om de ontwikkeling van afwijkingen te kunnen volgen.
10. De rapportage dient dusdanig begrijpelijk, inzichtelijk en klantgericht te zijn dat de betrokken ondernemer ook de rapportage gemakkelijk kan gebruiken als management instrument.
11. Afkortingen die worden gehanteerd dienen in de betreffende rapportages middels een begrippenlijst steeds te worden uitgelegd of toegelicht.
12. Aangegeven dient te worden hoeveel chauffeurs er zijn, met vermelding van het aantal fulltimers, parttimers en MUP'ers (met uitgestelde prestatie).
13. Aangegeven dient te worden het aantal voertuigen en hoeveel voertuigen er voor het vervoer van meer dan 8 personen (touringcars dan wel bussen) zijn.
14. De meest recente rapportages van Stichting STO (brief en rapport inzake CAO naleving), Inspectie Verkeer en Waterstaat - Divisie Vervoer (brief en rapport en preventieplan inzake rij- en rusttijden naleving, alsmede dossier met bekeuringen

dan wel processen verbaal), RDW Keuring & Toezicht (resultaat en eventuele tekortkomingen op keuringsbriefjes, gerelateerd aan huidige staat van voertuig, rechtstreeks contact met RDW lijkt mogelijk). Van tevoren aan STO slechts informatie opvragen op grond van toestemming van de betrokken ondernemer (dit contractueel vastleggen). De meest recente rapportage van het Pensioenfonds Vervoer inzake de afdracht en betaling van de pensioenpremies. De meest recente rapportage van de STOPi inzake de afdracht en betaling van de FSO-premies.

15. Een duidelijke scheiding dan wel een duidelijk onderscheid in de (gelijktijdige) rapportages van het aspectcertificaat voor het besloten busvervoerbedrijf en het ISO certificaat.
16. Afwijkingen dienen te worden benoemd naar minor tekortkoming (opmerking, dan wel 'voldoet niet volledig') of naar major tekortkoming (dan wel 'voldoet niet').
17. Per afwijking dient kort te worden aangegeven welke aard het betreft en op welk Aspectcriterium het betrekking heeft.
18. Afwijkingen uit de initiële audit dienen aan de definitieve eindrapportage te worden toegevoegd, teneinde de voortgaande verbeteringen in het proces en een mogelijke herhaling van afwijkingen te kunnen beoordelen.
19. De met de ondernemer gemaakte afspraken dienen kort en bondig te worden weergegeven, bij voorkeur in een tabel. Een major tekortkoming dient binnen drie maanden opgelost te worden. Een minor tekortkoming dient binnen zes maanden opgelost te worden.
20. De tenaamstelling en de activiteitenomschrijving van de vergunninghouder dient te worden gecontroleerd met de vergunning, de inschrijving en omschrijving van de rechtspersoon in het register van de Kamer van Koophandel alsmede met de verzekeringspapieren zoals omschreven in het reglement van de stichting.

6. Eisen aan de certificatieovereenkomst

1. Schriftelijke certificatieovereenkomst in tweevoud met het aspectgecertificeerde touringcarbedrijf, met een maximale contractstermijn van drie jaar.
2. Een door de certificeringinstelling te verstrekken certificaat in enkelvoud ten blijke van het voldoen door het touringcarbedrijf aan de criteria van het aspectcertificaat.
3. Schriftelijk reglement in enkelvoud ten behoeve van het aspectgecertificeerde touringcarbedrijf, betrekking hebbend op de beoordeling, de certificering alsmede de hieruit voortvloeiende verplichtingen. In het reglement wordt tenminste aandacht besteed aan de volgende onderwerpen: de toepasselijkheid van het reglement, de certificatieprocedure, de gevolgen van wijzigingen in de aspectcriteria, de beëindiging van de certificatieovereenkomst, de publicaties omtrent certificering en de inwerkingtreding van het reglement.
4. Follow-up audits dienen bij voorkeur circa zes maanden respectievelijk één jaar na de afronding van de vorige audit plaats te vinden.
5. De certificeringinstelling dient regels op te stellen voor het gebruik van het logo van de certificeringinstelling. Dit logo dient steeds te vermelden dat de certificering betrekking heeft op het 'Aspectcertificaat voor het besloten busvervoerbedrijf' en mag geen link leggen naar de merkenrechtelijk beschermde logo's van Stichting Keurmerk Touringcarbedrijf.

Bijlage 1 Invulling artikel 4.5 Normeringen auditinstellingen

In overleg tussen Stichting Keurmerk Touringcarbedrijf en de auditinstellingen is de volgende procedure afgesproken voor het toestaan van jaarlijkse audits conform artikel 4.5 van de 'Normen inzake geaccrediteerde certificeringinstellingen die het Aspectcertificaat voor het Besloten Busvervoer wensen te verlenen.

Procedure jaarlijkse audit

1. Een keurmerkhouders komt in aanmerking voor jaarlijkse audit nadat hij tenminste drie jaar het aspectcertificaat Besloten Busvervoer heeft gehad. Indien een bedrijf tijdens de eerste auditcyclus van auditinstelling is gewijzigd, telt de periode bij de eerste auditinstelling mee voor de drie jaren eis. De keurmerkhouders dient te beschikken over een format interne procescontrole dat in overleg met de certificerende instelling is opgesteld en in de praktijk naar tevredenheid wordt toegepast.
2. Een verzoek tot overstappen op jaarlijkse audit dient te geschieden door het touringcarbedrijf bij de auditinstelling.
3. Een verzoek dient binnen 30 dagen na afsluiting van de vorige audit (datum toezending auditrapport) ingediend te zijn.
4. De auditinstelling stelt intern vast of het touringcarbedrijf gezien de bevindingen van de laatste drie audits van de auditcyclus in aanmerking komt voor jaarlijkse audit. Indien het touringcarbedrijf minder dan drie audits geleden van auditinstelling is veranderd, worden ook de betreffende auditrapporten van de vorige auditinstellingen daarbij betrokken.
5. Indien de auditinstelling intern akkoord gaat met jaarlijkse auditing, dient de auditinstelling mede namens het touringcarbedrijf een verzoek in bij het secretariaat van Stichting Keurmerk Touringcarbedrijf.
6. Het secretariaat van Stichting Keurmerk Touringcarbedrijf geeft binnen vier weken na ontvangst van het verzoek schriftelijk een besluit. Van dit besluit staat bezwaar open bij de Commissie Stichting Keurmerk Touringcarbedrijf. Het besluit wordt schriftelijk medegedeeld aan alle geaccrediteerde auditinstellingen.
7. Stichting Keurmerk Touringcarbedrijf stelt het besluit op na schriftelijke consultatie van de signaleringsinstellingen en na bestudering van de auditverslagen. Indien er auditverslagen ontbreken in het dossier van Stichting Keurmerk Touringcarbedrijf wordt de besluittermijn gestuit tot ontvangst van de ontbrekende verslagen.
8. Met de signaleringsinstellingen worden afspraken gemaakt over wanneer in hun ogen het touringcarbedrijf niet in aanmerking komt voor jaarlijkse audit. Hiervan is tenminste sprake wanneer het touringcarbedrijf in de twaalf maanden voorafgaand aan het verzoek een waarschuwing of een schorsing (gele kaart) van Stichting Keurmerk Touringcarbedrijf heeft gekregen op verzoek van een signaleringsinstelling.
9. De Commissie Stichting Keurmerk Touringcarbedrijf kan bij het opleggen van een schorsing (gele kaart) als aanvullende maatregel bepalen dat het bedrijf - mits deze jaarlijkse audits heeft - één extra halfjaarlijkse audit moet ondergaan. Bij deze extra audit kan extra aandacht kan worden besteed aan het onderwerp waarvoor de gele kaart is opgelegd. Tenzij er in die periode een volgende (negatieve) signalering volgt, krijgt het bedrijf daarna weer jaarlijkse audits.

Voor vragen over deze bepalingen kunt u contact op nemen met de manager van Stichting Keurmerk Touringcarbedrijf.