

Voorstel tot wijziging van de Keurmerkreglementen per 1-1-2012, versie 2012.4, zoals vastgesteld in de Collegevergadering van 14-11-2011

Inleiding:

In eerste alinea data aanpassen: versie 1-1-2012, zoals vastgesteld op 14 november 2011.

In tweede alinea SKT vervangen door SKTB.

In vierde alinea 'begin 2007' vervangen door 'eind 2011'.

Te verwijderen tekst is ~~doorgehaald~~. Nieuwe tekst is **vetgedrukt**. *Toelichting staat cursief.*

Tien Criteria:

1. Kwaliteitsbeleid: als volgt herschrijven:

De ondernemer ~~dient~~ **geeft** in een schriftelijke verklaring aan ~~te geven~~, dat de ondernemer ~~zal voldoen~~ **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 ~~dient ervoor te zorgen~~ **zorgt ervoor**, dat zijn personeel de criteria begrijpt en ~~dat hieraan~~ **hier** in de praktijk ~~wordt voldaan~~ **aan voldoet**. De uitvoering van deze zorg ~~dient~~ **wordt** in documenten ~~te zijn~~ beschreven. [NL: en beheerd ~~te worden~~.] Het beleid van de ondernemer ~~dient is~~ 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~~ **is** het tijdelijk afplakken van de stickers.]

[NL: Een keurmerkhouders mag uitsluitend touringcars zonder chauffeur verhuren aan bedrijven die beschikken over een Communautaire Vergunning. Toelichting: door het wegvallen van de beperkte vergunning per 1-1-2010 kan eenieder die beschikt over het juiste rijbewijs een touringcar zonder chauffeur en zonder gewaarmerkt afschrift van de vergunning huren en daar vervoer mee verrichten, dat vrij is gesteld van de vergunningsplicht uit de WP 2000. Dit komt de veiligheid en kwaliteit in de branche niet ten goede. Keurmerkhouders moeten zich daar verre van houden.]

[NL: De ondernemer ~~dient~~ **stelt** 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 t/m 10 van het Reglement Keurmerk Touringcarbedrijf gestelde voorwaarden en vereisten; ten bewijze hiervan ~~dient~~ **houdt** 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~~ geeft verder schriftelijk aan ~~te geven~~ dat de ondernemer een format interne procescontrole ~~zal invoeren en toepassen~~ **invoert en toepast** op zijn bedrijfsvoering. Een voorbeeld format interne procescontrole is als bijlage aan dit reglement toegevoegd.]

(Toelichting: tekst herschreven om van intenties (dient) daden te maken.)

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.]

(Voor toelichting zie bijlage 1 achteraan dit document. Daarvoor is gekozen vanwege de lengte van deze toelichting.)

2. Verantwoordelijkheden en bevoegdheden

De ondernemer ~~dient~~ **legt** 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~~ **geeft** 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;
- interne procescontroles en analyses.

(Toelichting: tekst herschreven om van intenties (dient) daden te maken.)

3. Voorbereiding vervoer

3.1. Verzekeringen

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

3.2 Inkoop/afname van materieel

De ondernemer ~~dient~~ **beschikt** over een procedure ~~te beschikken~~ en **stelt** voorwaarden op ~~te stellen~~ voor het inhuren van materieel. De ondernemer ~~dient~~ **beschikt** over een procedure ~~te beschikken~~ 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 ~~dient~~ **registreert** de inzetbaarheid van het materieel en de chauffeurs ~~te registreren~~. In deze registratie ~~dienen worden~~ **worden** naast de periodes van gepland en uitgevoerd onderhoud, reparaties en keuringen, ook de rusttijden van de chauffeurs ~~te zijn~~ aangegeven. De ondernemer ~~dient~~ **stelt** 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 parttimechauffeurs of M.U.P.-krachten, dan ~~dient~~ **borgt** de ondernemer ~~te borgen~~ dat deze voldoen aan de (boven) wettelijke (inter)nationale rij- en rusttijdebepalingen.

De ondernemer ~~dient~~ **stelt** voor elke vervoersopdracht een overeenkomst op ~~te stellen~~ 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 ~~dient er zorg voor te dragen~~ **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 ~~dient~~ **moet** een procedure te zijn om voorafgaand aan het vervoer een aantoonbare vrijgave van het gecontroleerde materieel te hebben.

[NL: op het materieel ~~dienen~~ **moeten** 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~~ **moet** daar aan de achterzijde eveneens een aparte sticker met actueel jaartal opgeplakt te zijn.]

(Toelichting: tekst herschreven om van intenties (dient) daden te maken.)

4. Uitvoering van vervoer

4.1. Uitvoering van vervoer

De ondernemer ~~dient er zorg voor te dragen~~ **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 ~~dient ervoor zorg te dragen~~ **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 ~~dient~~ **verstrekt** informatie ~~te verstrekken~~ over de veiligheidsprocedures en de genomen veiligheidsmaatregelen. Verwezen kan worden naar eventueel beschikbare gedragscodes, huisregels en vervoervoorwaarden.

De ondernemer ~~dient er zorg voor te dragen~~ **dat laat** de chauffeur (schriftelijk) verslag ~~doet~~ **doen** van geconstateerde afwijkingen.

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

De ondernemer ~~dient~~ **zorgt ervoor**, als onderdeel van deze verwerking, ~~er voor 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.]

Aan 4.1 volgende bepaling toevoegen: **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.** (Toelichting: nog steeds komen er klachten binnen over uitvoeren van schoolreisjes in touringcars zonder gordels. Opdrachtgevers zijn niet altijd alert op feit dat zij dat specifiek moeten verlangen. Wagenpark is ondertussen toch overwegend voorzien van gordels. Bepaling leent zich goed voor persbericht... In 2013 wordt deze voorwaarde aangescherpt tot: **De ondernemer maakt voor 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 ~~dient te beschikken~~ **beschikt** over een op schrift gesteld en bewaakt calamiteitenplan, waarin de verantwoordelijkheden en bevoegdheden duidelijk zijn geregeld [NL: zie ook het reglement].

De ondernemer ~~dient~~ **beschikt** over een op schrift gesteld en bewaakt serviceplan ~~te beschikken~~ waarin afspraken zijn opgenomen over (inter)nationale hulpverlening tijdens verstoring van het vervoer, aanvaardbare stilstantijden 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~~ **bewaakt** door middel van een registratie ~~te bewaken~~ dat het voorgeschreven onderhoud aan het materieel plaatsvindt. Per voertuig ~~dienen~~ **moeten** de resultaten van de uitgevoerde onderhoudswerkzaamheden zichtbaar ~~te~~ zijn. Uitgevoerd onderhoud behoeft formele goedkeuring.

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

De ondernemer ~~dient~~ legt 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.

(Toelichting: tekst herschreven om van intenties (dient) daden te maken.)

5. Registratie

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

(Toelichting: tekst herschreven om van intenties (dient) daden te maken.)

6. Documentbeheer

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

(Toelichting: tekst herschreven om van intenties (dient) daden te maken.)

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~~ **moeten** 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~~ **moet** zijn verzegeld door een daarvoor erkend bedrijf. Een tachograaf ~~dient~~ **moet** naast deze verzegeling ~~te zijn~~ voorzien **zijn** van een toelatingsnummer met goedkeurstempel en datum van ijking.

NL: De ondernemer ~~dient~~ **stelt** zeker ~~te stellen~~ dat ijking van tachografen, binnen de wettelijk voorgeschreven termijn van 2 jaar, plaatsvindt door daarvoor erkende bedrijven. NL: De ondernemer ~~dient~~ **toont** na inbouw van een ruittachograaf aan ~~te tonen~~ dat deze aan de toelating voldoet. De ondernemer ~~dient te registreren~~ **registreert** dat melding aan de RDW van inbouw van een ruittachograaf, volgens afspraken heeft plaatsgevonden.

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

(Toelichting: tekst herschreven om van intenties (dient) daden te maken.)

8. Analyse en verbetering

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

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

(Toelichting: tekst herschreven om van intenties (dient) daden te maken.)

9. Opleiding en kwalificaties

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

NL: De ondernemer ~~dient er zorg voor te dragen~~ **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), ~~dienen~~ **leveren** ondernemers chauffeurs ~~te leveren~~ die beschikken over de vereiste nationale, internationale en beroepskwalificaties. Deze zijn gespecificeerd in het reglement. Verlangde vakbekwaamheden ~~dienen~~ moeten door middel van diploma's, certificaten of dergelijke aantoonbaar ~~te zijn~~.

De ondernemer ~~dient er zorg voor te dragen~~ **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.

(Toelichting: tekst herschreven om van intenties (dient) daden te maken.)

10. Klachtenbehandeling

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

(Toelichting: tekst herschreven om van intenties (dient) daden te maken.)

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 **vindt** slechts plaats **vinden 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 in stand houden 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. *(Toelichting: tekst herschreven om van intenties (dient) daden te maken.)*

Reglement Keurmerk Touringcarbedrijf:

Overgangsbepalingen, vervangen door:

Keurmerkhouders, die op 1-1-2012 reeds erkend zijn als Keurmerk Touringcarbedrijf, dienen uiterlijk per 31-03-2012 de aanpassingen van "Reglementen Keurmerk Touringcarbedrijf, versie 01-01-2012" in hun kwaliteitshandboek verwerkt te hebben.

Nieuwe Keurmerkhouders, die in de periode van 1-1-2012 tot 1-4-2012 hun initiële audit hebben, mogen nog geaudit worden op basis van de versie 01-01-2011 van de reglementen, maar dienen uiterlijk per 31-12-2012 de aanpassingen van "Reglementen Keurmerk Touringcarbedrijf, versie 01-01-2012" in hun kwaliteitshandboek verwerkt te hebben.

Nieuwe Keurmerkhouders, die na 1-4-2012 hun initiële audit hebben, moeten direct geaudit worden op basis van de "Reglementen Keurmerk Touringcarbedrijf, versie 01-01-2012".

(Toelichting: aanpassing data spreekt voor zich.)

Artikel 5d: ~~CAO~~ vervangen door **CAO Besloten Busvervoer of een gelijkwaardige CAO**
(toelichting: is juiste term)

Artikel 8 - Kwalificatie personeel: Aanvulling bij tweede alinea (Praktijkdag): **Voor chauffeurs die niet onder de Richtlijn Vakbekwaamheid vallen kan de ondernemer kiezen tussen het volgen van een reguliere Praktijkdag en een door SKTB toegelaten 'verkorte Praktijkdag'**. *(Toelichting: bestuur SKTB heeft eerder besloten dat ook chauffeurs geboren voor 30 juni 1955 iedere vijf jaar een Praktijkdag moeten volgen. Voor deze categorie krijgen de ondernemers de keuze tussen de reguliere Praktijkdag, zoals deze ook geldt voor de Code 95, en een verkorte Praktijkdag, waarin een praktische rijvaardigheidsanalyse van tenminste twee uur centraal staat.)*

Artikel 9 II en III 'A' weghalen *(toelichting: er is geen B...)*

Artikel 10 aanpassen: 'Om het keurmerk extra waarde te geven ~~die~~ **leeft** de (aanstaande) keurmerkhouders de gedragscode van de stichting volledig na ~~te leven~~ op de volgende onderdelen...' *(toelichting: aanstaande is tussen haakjes gezet, geldt natuurlijk ook voor zittende keurmerkhouders...)*

Artikel 14 lid 7 a 'Voor op het bedrijf een bedrijfsschild met de afbeelding van het keurmerkembleem, ~~alsmede het jaar waarvoor het keurmerk geldt~~ (verplicht); *(toelichting: schild is tijdloos geworden)*

Artikel 14 lid 7 b: ...stadsbussen... *(toelichting: s ontbrak)*

Artikel 16 lid 3: De keurmerkhouders is onder andere... *(toelichting: r ontbrak)*

Artikel 21 lid 2: De stichting schorst het keurmerk voor een geschikte termijn, door de Commissie te bepalen met inachtneming van de omstandigheden. **Uitgangspunt is een termijn van zes maanden, waar de Commissie echter gemotiveerd van kan afwijken.** *(Toelichting: om discussie met de keurmerkhouders over de termijn te voorkomen is een richtlijn voor termijn handig.)*

Artikel 29 lid 2: nieuwe datum statuten opnemen. *(Toelichting: statuten worden binnenkort gewijzigd)*

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

Artikel 4 lid 8 vijfde bullit: ~~tenminste twee chauffeurs bij bedrijf tot 10 touringcars, tenminste 3 chauffeurs bij bedrijf tot 50 touringcars en tenminste 5 chauffeurs bij bedrijf met meer dan 50 touringcars~~ vervangen door **'tenminste één chauffeur bij een bedrijf/vestiging met 1 t/m 5 touringcars; tenminste twee chauffeurs bij bedrijven met 6 t/m 15 touringcars; tenminste drie chauffeurs bij bedrijven met > 16 touringcars. Bij bedrijven/vestigingen met meer dan vijf touringcars tellen de directieleden niet mee als chauffeur.**

(Toelichting: secretariaat heeft verschillende keren de auditinstellingen aangesproken op een tekort aan geïnterviewde chauffeurs. Deze hebben daarop voorgesteld om de onderverdeling te verfijnen. Door het woord 'tenminste' heeft de auditinstelling speelruimte om de steekproef uit te breiden indien daar aanleiding voor bestaat. Toevoeging van SKTB is uitsluiting directie bij chauffeursinterviews. Komt te veel voor en doet afbreuk aan waarde audit.)

Artikel 4 lid 9: ~~...tenminste 2 touringcars bij een bedrijf tot 10 touringcars, tenminste 3 touringcars bij een bedrijf tot 50 touringcars en tenminste 5 touringcars bij een bedrijf met meer dan 50 touringcars...~~ vervangen door: **tenminste één touringcar bij een**

bedrijf/vestiging t/m 5 touringcars; tenminste twee touringcars bij bedrijven/vestigingen met 6 t/m 15 touringcars; tenminste drie touringcars bij bedrijven/vestigingen met >16 touringcars. (Toelichting: secretariaat heeft verschillende keren de auditinstellingen aangesproken op een tekort aan gecontroleerde touringcars. Deze hebben daarop voorgesteld om de onderverdeling te verfijnen. Door het woord 'tenminste' heeft de auditinstelling speelruimte om de steekproef uit te breiden indien daar aanleiding voor bestaat.)

Handleiding met betrekking tot collegiale inhuur voor Keurmerk Touringcarbedrijven:

In tweede alinea: ...in alle in artikel 2 t/m 10 van... (toelichting: artikel 2 is per 2011 opgesplitst in 9 artikelen, 2 - 10)

Bij de bullit Collegiale inhuur bij niet-keurmerkbedrijven: artikel 16 lid 4c (toelichting: nummering is gewijzigd).

Bijlage 1, Toelichting op twee toevoegingen aan eerste criterium:

Aan de hand van een notitie, die Ad Kaizer, leadauditor van DEKRA, op verzoek van de manager heeft opgesteld, wordt een probleem besproken. De RvA heeft in de zomer van 2010 bij DEKRA een tekortkoming vastgesteld in de auditprocedure voor het Aspectcertificaat besloten busvervoer (ABB). De RvA beoordeelt de auditors en SKTB (CCvD-KT) op basis van de ISO 17001, de internationale norm voor kwaliteitssystemen. De RvA heeft nu bij DEKRA vastgesteld dat in het ABB de 'management review' en de interne audit (gaat verder dan de interne procescontrole) ontbreken. Dit is vreemd omdat de RvA in december 2009 de erkenning van SKTB (CCvD-KT) op basis van dezelfde 17001 wél heeft geaccepteerd. DEKRA heeft bezwaar aangetekend tegen deze tekortkoming door de RvA. In de notitie van Ad Kaizer geeft hij een tekstvoorstel waarmee SKTB door aanpassing van het reglement deze tekortkoming zou kunnen oplossen. SKTB zou dan met een extra trainingssessie voor de keurmerkmanagers kunnen helpen om de management review en interne audit in te voeren. Dit zou passen in de ontwikkeling die ook IVW voor ogen staat met de aanvullende eisen in het self-assessment.

Notitie Ad Kaizer:

De 17021 eist het houden van interne audits en het uitvoeren van een directiebeoordeling (management review) om daarmee te kunnen spreken van een managementsysteem. Interne audits komt nog niet voor in de keurmerkcriteria. In bijlage Format 'interne procescontrole keurmerkhouders' tweede bol onder Voorstel format wordt een halfjaarlijkse beoordeling gevraagd. Deze heeft elementen en bewoordingen van een directiebeoordeling a la ISO9001:2008 in zich, maar is het niet, aangezien er delen ontbreken.

Voor de volledigheid volgt hieronder de relevante tekst uit die norm.

5.6 Directiebeoordeling

5.6.1 Algemeen

De directie moet het kwaliteitsmanagementsysteem van de organisatie met geplande tussenpozen beoordelen, om te bewerkstelligen dat dit bij voortdurende geschikt, passend en doeltreffend is. Deze beoordeling moet tevens het onderzoeken van kansen voor verbetering omvatten alsmede de noodzaak van wijzigingen in het kwaliteitsmanagementsysteem, met inbegrip van het kwaliteitsbeleid en de kwaliteitsdoelstellingen. Registraties van directiebeoordelingen moeten worden bijgehouden (zie 4.2.4).

5.6.2 Input voor de beoordeling

De input voor de directiebeoordeling moet informatie bevatten over:

- a) resultaten van audits;
- b) terugkoppeling van klanten;
- c) procesprestaties en productconformiteit;
- d) status van preventieve en corrigerende maatregelen;

- e) vervolgmaatregelen van vorige directiebeoordelingen;
- f) veranderingen die van invloed kunnen zijn op het kwaliteitsmanagementsysteem; en
- g) aanbevelingen ter verbetering.

5.6.3 Output van de beoordeling

De output van de directiebeoordeling moet bestaan uit de besluiten en maatregelen met betrekking tot:

- a) verbetering van de doeltreffendheid van het kwaliteitsmanagementsysteem en bijbehorende processen;
- b) verbetering van het product met betrekking tot eisen van klanten; en
- c) behoeften aan middelen.

8.2.2 Interne audit

De organisatie moet met geplande tussenpozen interne audits uitvoeren om vast te stellen of het kwaliteitsmanagementsysteem:

- a) overeenkomt met de geplande regelingen (zie 7.1), met de eisen van deze internationale norm en met de eisen aan het kwaliteitsmanagementsysteem vastgesteld door de organisatie; en
- b) doeltreffend is geïmplementeerd en onderhouden.

Er moet een auditprogramma worden gepland, waarbij rekening moet worden gehouden met de status en het belang van de processen en gebieden die een audit moeten ondergaan, evenals met de resultaten van vorige audits. De auditcriteria, de reikwijdte, de frequentie en methoden moeten worden gedefinieerd. Door de keuze van de auditors en het uitvoeren van audits moeten de objectiviteit en onpartijdigheid van het auditproces worden gegarandeerd. Auditors mogen geen audit uitvoeren over hun eigen werk.

Een gedocumenteerde procedure moet worden vastgesteld om de verantwoordelijkheden en eisen te definiëren voor het plannen en uitvoeren van audits, het opstellen van de registraties en het rapporteren van de resultaten.

Registraties van de audits en hun resultaten moeten worden bijgehouden (zie 4.2.4).

Het management dat verantwoordelijk is voor het gebied dat een audit ondergaat, moet bewerkstelligen dat, zonder onnodig uitstel, alle noodzakelijke correcties en corrigerende maatregelen worden getroffen om ontdekte afwijkingen en hun oorzaken weg te werken. Vervolgactiviteiten moeten bestaan uit de verificatie van de genomen maatregelen en de rapportage van verificatieresultaten (zie 8.5.2).

NB: de ISO9001-norm schrijft geen frequenties voor. Vanwege de output (5.6.3 'middelen') van de directiebeoordeling is een koppeling met een begroting / boekjaar logisch en wordt in de praktijk dus minimaal jaarlijks een directiebeoordeling uitgevoerd. Vaker mag maar hoeft niet als het managementsysteem maar geschikt, passend en doeltreffend blijft!

Zoals bij de input (5.6.2) staat aangegeven, zijn (interne) audits (zie 8.2.2) nodig om vast te stellen of het managementsysteem werkt.

Bij een jaarlijkse directiebeoordeling volgt dan het houden van interne audits verspreid over het jaar.

De ISO-normparagrafen zijn weliswaar uit hun context gehaald, maar geven wel een goed beeld van de bedoeling. Voor keurmerkhouders zou je de 'vrijheden' deels kunnen invullen (termijn, minimum onderwerpen). Tot zover de informatie vooraf.

In de 10 Criteria is een verwijzing opgenomen naar het format interne procescontrole (fipk). Lezend vanuit die 10 criteria lijkt het, dat elke keurmerkhouders een vorm van een interne procescontrole heeft ingevoerd. Dit is deels ook zo, omdat het format interne procescontrole met name analyses en verbetering betreft, dat al / ook vereist is door criterium 8 Analyse en verbetering.

Echter, het fipk is sinds enkele jaren voor een certificerende instelling (CI) een concrete eis om bij een werkend controlesysteem, de auditfrequentie te mogen verlagen. Dit betekent dat keurmerkhouders die kiezen voor halfjaarlijkse audits volstaan met analyses per kalenderjaar (of "gebroken boekjaar") en het fipk niet volledig hebben ingevoerd.

Het opnemen van de interne audits en een directiebeoordeling in het fipk geldt dan m.i. alleen maar voor keurmerkhouders met jaarlijkse audits. Wat is wijsheid?

Interne audits en een directiebeoordeling hebben te maken met het zelftoetsen van je beste manier van werken, namelijk je eigen beschreven managementsysteem met daarin de voor jou belangrijke

afspraken. Het beoordelen van (afwijkende) registraties conform het fipk zou tot een interne audit kunnen leiden, maar het hoeft niet. Het is niet eenvoudig om interne audits en directiebeoordeling in te voegen, zonder ook in andere paragrafen aanpassingen te doen. Het allerbeste is m.i. om het geheel van de criteria inclusief eisen voor jaarlijkse audits te heroverwegen. Immers, als een keurmerkhouders wel aan interne audits doet, maar het fipk niet geheel heeft ingevoerd, mag dan wel of niet naar jaarlijkse audits overgegaan worden?

M.i. is de volgende NL-aanvulling bij Criterium 1 Kwaliteitsbeleid de "beste" oplossing:

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.

NL: In een (half)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).