

# **Kwaliteitsnorm Busvervoer Nederland**

Interpretatiedocument voor ISO 9001:2015 met branchespecifieke invullingen en aanvullingen voor veilig touringcarvervoer

*Versie 1 januari 2020*

## **Inleiding**

Voor u ligt de Kwaliteitsnorm van Busvervoer Nederland, zoals ontwikkeld door de commissie Kwaliteit van Busvervoer Nederland. Het naleven van deze Kwaliteitsnorm is samen met het naleven van het Huishoudelijk Reglement van Busvervoer Nederland een voorwaarde voor het lidmaatschap van Busvervoer Nederland.

### *Toetsing gedragscode door middel van ISO 9001:2015*

Het naleven van de Kwaliteitsnorm wordt extern getoetst tijdens de ISO 9001:2015-audit. De ondernemer is vrij om te kiezen onder welk deel van de scope van de audit. Om audits mogelijk te maken is de kwaliteitsnorm opgebouwd uit aanvullende branche-specifieke eisen en invullingen voor ISO9001:2015.

### *Bewijs dat bedrijf voldoet aan de Kwaliteitsnorm*

Als bewijs voor het voldoen aan de kwaliteitsnorm dient de ondernemer aan Busvervoer Nederland een Auditrapportage ISO9001:2015 (of een certificaat van SKTB) te overleggen, waaruit blijkt dat deze kwaliteitsnorm (dit document) is geauditeerd.

## **1. Audits**

### **1.1 Toelichting inhoudelijke criteria**

Tijdens de externe audit van een certificatie-instelling wordt het managementsysteem van het aspirant-lid beoordeeld tegen de volgende criteria:

- 1) de eisen genoemd in de norm ISO 9001:2015
- 2) de eisen zoals aangegeven in hoofdstuk 2 van deze gedragscode

De onder 2) genoemde inhoudelijke criteria kunnen zowel een aanvulling op- als een invulling van de eisen van ISO omvatten. Het onder 2) genoemde hoofdstuk bevat drie paragrafen. In kolommen is vervolgens aangegeven wat de (sub-)criteria zijn met de bijbehorende minimumeisen en de verificatiedocumenten. In de kolom Minimumeisen zijn per criterium de betreffende eisen weergegeven waaraan voldaan moet worden.

Daarbij wordt onderscheid gemaakt in verplichte en mogelijke verificatiedocumenten. De opsomming is niet limitatief. Documenten kunnen in diverse vormen (digitaal of gedrukt) voorkomen, passend bij het managementsysteem van het keurmerkbedrijf.

### **1.2. Eisen aan de audituitvoering**

Tijdens de uitvoering van de audits gedurende een certificatieperiode van drie jaren zijn de volgende eisen van toepassing:

- 1) Voor de audittijden op locatie dienen ten minste de benodigde audittijden voor een ISO 9001:2015-audit gehanteerd te worden;
- 2) De audituitvoering geschiedt in zijn geheel in de geest van ISO 9001:2015 en de Kwaliteitsnorm en is een praktijkgerichte certificering, die zich niet enkel beperkt tot systeembeoordeling. Ook de voor de touringcarbranche vanzelfsprekende algemene normen en relevante vakinhoudelijke eisen dienen steeds bij de audituitvoering in aanmerking te worden genomen;
- 3) Bij een audit worden de volgende functionarissen (indien van toepassing) betrokken:
  - a. de directie;
  - b. de bedrijfsleider;
  - c. de kwaliteitsmanager;
  - d. de planner;
  - e. bij elke audit 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;
  - f. de (hoofd)monteur;
  - g. de administrateur;
- 4) Ook het materieel dient fysiek bij elke 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.

### 1.3 Tekortkomingen bij audits

Indien bij een audit door de certificatie-instelling een of meer tekortkomingen worden vastgesteld, wordt een minor of major tekortkoming opgelegd.

- een major tekortkoming moet binnen drie maanden opgelost worden;
- een minor tekortkoming moet binnen zes maanden opgelost worden.

Niet binnen de termijn opgeloste tekortkomingen kunnen leiden tot het schorsen of intrekken van het lidmaatschap, totdat de tekortkomingen opgelost zijn, zonder recht op restitutie van de contributie.

## 2. Criteria Kwaliteitsnorm

Als invulling en aanvulling op de eisen uit de norm ISO 9001:2015 zijn in onderstaande paragrafen de criteria en minimale eisen opgenomen waaraan een lid van Busvervoer Nederland moet voldoen. Het lid van Busvervoer Nederland dient – waar dit niet nader gespecificeerd – zelf doelstellingen SMART (specifiek, meetbaar, acceptabel, realistisch en tijdgebonden) te formuleren om risico's te beperken

### 2.1. Eisen aan het bedrijf

| Criterium                                                                                                                                                                                                                                                       | Minimumeisen                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Verificatiedocumenten *)                                                                                                                                                                      |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Het bedrijf beschikt over de noodzakelijke vergunningen om personenvervoer uit te mogen voeren (in zowel binnen- als buitenland, indien dit laatste van toepassing is) en heeft bij een controle door een inspectiedienst alle gevraagde documenten voorhanden. | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Communautaire vergunning</li> <li>- Indien internationale lijndiensten uitgevoerd worden: lijndienstvergunning</li> </ul>                                                                                                                                                                                                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Een in opdracht van ILT door KIWA register uitgegeven Communautaire Vergunning (V)</li> <li>- Een internationale lijndienstvergunning (M)</li> </ul> |
| Het bedrijf verloont volgens CAO Besloten Busvervoer                                                                                                                                                                                                            | Dit betreft: <ul style="list-style-type: none"> <li>- loon</li> <li>- toeslagen</li> <li>- afdrachten aan nationale instanties (premies sociale verzekeringen)</li> </ul>                                                                                                                                                                                                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Laatste betaalbaar gestelde factuur FSO-premie (V)</li> <li>- Laatste betaalbaar gestelde nota PfV (V)</li> </ul>                                    |
| Het bedrijf draagt premies af aan FSO en Pensioenfondsen                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Laatste betaalbaar gestelde factuur FSO-premie (V)</li> <li>- Laatste betaalbaar gestelde nota PfV (V)</li> </ul>                                    |
| De ondernemer geeft in een schriftelijke verklaring aan, dat de ondernemer voldoet aan alle wet- en regelgeving, evenals aan alle voorwaarden uit dit Veiligheidsdocument.                                                                                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Wet- en regelgeving voor personenvervoer (zie definitie);</li> <li>- Wetgeving op het gebied van voertuigkeuringen, tachograafkeuring</li> <li>- Rij- en rusttijdenwetgeving</li> <li>- overige voor de ondernemer relevante wet- en regelgeving (zoals onder meer Arbo- en milieuwetgeving of de richtlijn Pakketreizen)</li> </ul> | Schriftelijke beleidsverklaring (V)                                                                                                                                                           |
| Het bedrijf beschikt over een calamiteitenplan voor de chauffeur en het bedrijf, een exemplaar van het deel van het calamiteitenplan                                                                                                                            | Het bedrijf dient steeds te beschikken over één bewaakt en geparafeerd exemplaar van een CalamiteitenCode (, evenals extra exemplaren op de eventuele overige vestigingen van het touringcarbedrijf).                                                                                                                                                                         | CalamiteitenCode (V)                                                                                                                                                                          |

|                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                   |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|
| voor de chauffeur is in iedere touringcar aanwezig                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                   |
| Het bedrijf is in geval van calamiteiten 24 uur per dag telefonisch bereikbaar                                                                                 | Er is tenminste één nummer beschikbaar waarop klanten (en hun belanghebbenden) het bedrijf kunnen bereiken in het geval van een calamiteit                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | CalamiteitenCode (V)                              |
| Het bedrijf hanteert bij het opstellen van de vervoersovereenkomst eenduidige communicatie naar de klant.                                                      | Op de overeenkomst zijn minimaal afspraken opgenomen met betrekking tot: <ul style="list-style-type: none"> <li>• de aard van het vervoer;</li> <li>• de voorwaarden voor het vervoer;</li> <li>• de verantwoordelijkheden van het bedrijf en opdrachtgever over de afhandeling van passagiers op bestemming;</li> <li>• de inrichting van het materieel;</li> <li>• de klasse/het type touringcar vermeldt</li> </ul> Tevens wordt melding gemaakt van de reis- en/of vervoervoorwaarden en aanvullende dienstverlening. | Deze zijn op verzoek beschikbaar (V)              |
| Het bedrijf zorgt voor de vereiste verzekeringspolissen met een (boven)wettelijke dekking voor alle vormen van wettelijke aansprakelijkheid jegens de klanten. | Voor het contractueel vervoer van personen heeft het touringcarbedrijf een aansprakelijkheidsverzekering afgesloten die dekking biedt de van toepassing zijnde wetgeving. Het verzekerd bedrag in geval van letsel of overlijden is maximaal € 1.000.000 per passagier met een maximum van EUR 15.000.000 per gebeurtenis. Voor schade aan zaken toebehorend aan de door het verzekerde object vervoerde personen, geldt een bedrag van maximaal EUR 40.000 per gebeurtenis;                                              | Deze zijn op verzoek beschikbaar (V)              |
| Het bedrijf zorgt ervoor dat al haar personeel deze kwaliteitsnorm naleeft.                                                                                    | Het bedrijf legt dit vast in het arbeidscontract en neemt de naleving ervan op in het personeelshandboek                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | - arbeidscontract (M)<br>- personeelshandboek (M) |
| Het bedrijf streeft na dat inhuur enkel plaatsvindt bij bedrijven die eveneens beschikken over een middels ISO9001 getoetste kwaliteitsnorm                    | De inhuur dient in tenminste 90% van de gevallen plaats te vinden bij een ander lid dat aan deze kwaliteitsnorm voldoet of een bedrijf dat beschikt over ISO9001:2015                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | - Overzicht van de ingehuurde bedrijven (M)       |

## 2.2. Eisen aan de chauffeur

| Criterium                                                                                                         | Minimumeisen                                                                     | Verificatiedocumenten *) |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|
| De chauffeur informeert de passagiers gericht over veiligheid in de touringcar en veilig gedrag in de touringcar; | Het bedrijf legt dit vast in het (personeels)handboek/ de (personeels)instructie | - personeelshandboek (V) |
| De chauffeur houdt zich aan de wet- en regelgeving, zoals bijvoorbeeld de rij- en rusttijden, de                  | Het bedrijf legt dit vast in het (personeels)handboek/ de (personeels)instructie | - personeelshandboek (V) |

| criterium                                                                                                                | Minimumeisen                                                                                                        | Verificatiedocumenten *)                                                                                                                                      |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| wegenverkeerswet en de maximumsnelheid                                                                                   |                                                                                                                     |                                                                                                                                                               |
| De chauffeur beschikt over code 95                                                                                       | Het bedrijf legt dit vast in het personeelshandboek en als ontbindende voorwaarde in het arbeidscontract            | - Chauffeurskaart (V)<br>- personeelshandboek (V)<br>- arbeidscontract (V)                                                                                    |
| De chauffeur beschikt over de geldige geneeskundige verklaring                                                           | Het bedrijf legt dit vast in het personeelshandboek en als ontbindende voorwaarde in het arbeidscontract            | - Geldige geneeskundige verklaring (V)<br>- Personeelshandboek (V)<br>- arbeidscontract (V)                                                                   |
| De chauffeur beschikt over een geldige verklaring omtrent gedrag (VOG)                                                   | Het bedrijf legt dit vast in het personeelshandboek en als ontbindende voorwaarde in het arbeidscontract            | - Verklaring omtrent gedrag, niet ouder dan 1 jaar bij indienstreding, elke vijf jaar te hernieuwen (V)<br>- Personeelsoverzicht (V)<br>- arbeidscontract (M) |
| De chauffeur rijdt veilig, defensief en hoffelijk.                                                                       | Het bedrijf legt dit vast in het (personeels)handboek/ de (personeels)instructie                                    | - Personeelshandboek/-instructie (V)                                                                                                                          |
| De chauffeur rijdt niet onder invloed van alcohol, (soft)drugs of medicamenten die de rijvaardigheid kunnen beïnvloeden; | Het bedrijf legt dit vast in het personeelshandboek en als ontbindende voorwaarde in het arbeidscontract            | - Personeelshandboek/-instructie (V)<br>- arbeidscontract (V)                                                                                                 |
| De chauffeur is getraind voor de weeromstandigheden waarbinnen hij/zijn zijn/haar werk verricht;                         | Het bedrijf legt dit vast in het personeelshandboek en zorgt ervoor dat de chauffeurs dergelijke training ontvangen | - Personeelshandboek (V)<br>- Cursusplanning (m)<br>- Certificaat training (m)                                                                                |
| De chauffeur zorgt ervoor dat de touringcar schoon is tijdens de reis                                                    | Het bedrijf legt dit vast in het (personeels)handboek/ de (personeels)instructie                                    | - Personeelshandboek/-instructie (V)                                                                                                                          |
| De chauffeur laat de motor niet onnodig draaien wanneer de touringcar halteert of parkeert                               | Het bedrijf legt dit vast in het (personeels)handboek/ de (personeels)instructie                                    | - Personeelshandboek/-instructie (V)                                                                                                                          |

### 2.3. Eisen aan het materieel

| criterium                                                                                                             | Minimumeisen                                                                                                                                            | Verificatiedocumenten                                                                                          |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Het materieel (exterieur en interieur) is bij aanvang van de inzet schoon                                             | Het bedrijf legt dit vast in het (personeels)handboek/de (personeels)instructie                                                                         | - Personeelshandboek (V)                                                                                       |
| Het materieel voldoet te allen tijde aan de wettelijke eisen die gesteld worden aan een touringcar (waaronder de APK) | Het bedrijf legt dit vast in het (personeels)handboek<br>- Per voertuig moeten de resultaten van de uitgevoerde onderhoudswerkzaamheden zichtbaar zijn; | • Onderhoudsplanung per voertuig (M)<br>• Onderhoudsregistratie per voertuig (M)<br>• (personeels)handboek (M) |
| Het materieel is op alle wielen voorzien van banden (inclusief 1 reserveband) met een minimale profieldiepte 2mm.     | Het bedrijf legt dit vast in het (personeels)handboek/ de (personeels)instructie                                                                        | • Onderhoudsplanung per voertuig (M)<br>• Onderhoudsregistratie per voertuig (M)<br>• (personeels)handboek (M) |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                  |                                                                                                                                                                               |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Het materiaal mag niet zijn voorzien van coverbanden op de sturende- of vooras                                                                                                                                                                                                              | Het bedrijf legt dit vast in het (personeels)handboek/ de (personeels)instructie | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Onderhoudsplanning per voertuig (M)</li> <li>• Onderhoudsregistratie per voertuig (M)</li> <li>• (personeels)handboek (M)</li> </ul> |
| Bij het gebruik van een aanhanger dient deze te zijn voorzien van 2 reservebanden                                                                                                                                                                                                           | Het bedrijf legt dit vast in het (personeels)handboek/ de (personeels)instructie | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Onderhoudsplanning per voertuig (M)</li> <li>• Onderhoudsregistratie per voertuig (M)</li> <li>• (personeels)handboek (M)</li> </ul> |
| Het materieel dient voorzien te zijn van gordels op alle zitplaatsen                                                                                                                                                                                                                        | Het bedrijf legt dit vast in het (personeels)handboek/ de (personeels)instructie |                                                                                                                                                                               |
| Het materieel dient te allen tijden voorzien te zijn van brandblusapparatuur en een verbandtrommel                                                                                                                                                                                          | Het bedrijf legt dit vast in het (personeels)handboek/ de (personeels)instructie | Onderhoudsplanning per voertuig (M)<br>Onderhoudsregistratie per voertuig (M)<br>(personeels)handboek (M)                                                                     |
| Het dubbeldekkermaterieel en rolstoelbussen gebouwd vanaf 01-01-2010 dienen te beschikken over een automatisch brandblussysteem in motorcompartiment, welke jaarlijks dienen gecontroleerd te worden.                                                                                       | Het bedrijf legt dit vast in het (personeels)handboek/ de (personeels)instructie | Onderhoudsplanning per voertuig (M)<br>Onderhoudsregistratie per voertuig (M)<br>(personeels)handboek (M)                                                                     |
| Het materieel voorzien van een rolstoellift wordt jaarlijks gekeurd door een daartoe gecertificeerd persoon                                                                                                                                                                                 | Het bedrijf legt dit vast in het (personeels)handboek/ de (personeels)instructie | Onderhoudsplanning per voertuig (M)<br>Onderhoudsregistratie per voertuig (M)<br>(personeels)handboek (M)                                                                     |
| Het toilet en/of de keuken van het materieel wordt minstens eenmaal per jaar gesteriliseerd. De watertank van het materieel wordt gereinigd met citroenzuurhoudend middel.                                                                                                                  | Het bedrijf legt dit vast in het (personeels)handboek/ de (personeels)instructie | Onderhoudsplanning per voertuig (M)<br>Onderhoudsregistratie per voertuig (M)<br>(personeels)handboek (M)                                                                     |
| Het materieel wordt preventief onderhouden door daartoe gekwalificeerd personeel                                                                                                                                                                                                            | Het bedrijf legt dit vast in het (personeels)handboek/ de (personeels)instructie | Onderhoudsplanning per voertuig (M)<br>Onderhoudsregistratie per voertuig (M)<br>(personeels)handboek (M)                                                                     |
| Het materieel is – bij inzet in winterse omstandigheden – op alle wielen voorzien van winterbanden met een minimale profieldiepte van 4mm. Winterbanden dienen voorzien te zijn van de kwalificatie M&S of het sneeuwvloksymbool (of dienen een gelijkwaardige kwalificatie te hebben). Bij | Het bedrijf legt dit vast in het (personeels)handboek/ de (personeels)instructie | Onderhoudsplanning per voertuig (M)<br>Onderhoudsregistratie per voertuig (M)<br>(personeels)handboek (M)                                                                     |

|                                                                                                                                                                          |                                                                                  |                                                                                                           |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| buitenlandse ritten dient voldaan te worden aan de in dat land geldende regels met betrekking tot inzet in winterse omstandigheden.                                      |                                                                                  |                                                                                                           |
| Het materieel is – bij inzet in winterse omstandigheden – voorzien van een deugdelijke en goed onderhouden set van tenminste twee sneeuwkettingen, plus een reserve-set. | Het bedrijf legt dit vast in het (personeels)handboek/ de (personeels)instructie | Onderhoudsplanning per voertuig (M)<br>Onderhoudsregistratie per voertuig (M)<br>(personeels)handboek (M) |