

Stichting TX-Keur



Norm TX-Keur (inclusief handleiding)

Versie 5

1 september 2007

ALGEMEEN

De norm is een standaard voor het borgen van de belangen in de uitvoering van de taxionderneming. Een taxionderneming moet aan de eisen voldoen voor het verkrijgen van het certificaat TX-Keur.

Bij de totstandkoming van de norm is mede uitgegaan van wet- en regelgeving. Bij het maken van de norm is gekeken naar de doelgroep waarvoor de norm is opgesteld. Hierdoor is gekozen voor een twee-kolommen structuur waarbij een toelichting wordt gegeven op de normeisen. Om de ondernemer behulpzaam te zijn bij het inrichten van zijn kwaliteitssysteem is (waar mogelijk) in deze handleiding een tip opgenomen hoe aan de normeisen kan worden voldaan.

Deze handleiding is uitgegeven onder de verantwoordelijkheid van het Centraal College van Deskundigen TX-Keur.

INLEIDING

De norm heeft betrekking op het borgen van de aspecten veiligheid, comfort en imago. Deze aspecten zijn door betrokken belanghebbenden vertaald in belangen met betrekking tot de bedrijfsprocessen van de taxionderneming. Vanuit deze belangen zijn de eisen ontwikkeld. De eisen zijn toetsbare eisen voor de bedrijfsprocessen van de taxionderneming.

Met de invulling van deze eisen zullen de bedrijfsprocessen voor wat betreft de aspecten veiligheid, comfort en imago aantoonbaar beheerst kunnen verlopen. Tevens zal met de invulling van deze eisen de ondernemer het vertrouwen kunnen krijgen van belanghebbende partijen inzake het waarborgen van hun belangen. De eisen zijn geformuleerd als eisen waaraan voldaan moet worden voor het behalen van het certificaat. Waar nodig zijn de eisen voorzien van een toelichting om te verduidelijken wat de reden is geweest voor het formuleren van de eis en maakt deel uit van de eis. Om de ondernemer behulpzaam te zijn is deze handleiding uitgegeven waarbij een derde kolom is opgenomen waarin op een aantal plaatsen ook een tip wordt gegeven hoe aan de eisen van de norm kan worden voldaan. De tekst van de eerste twee kolommen is onverkort overgenomen uit de norm.

Met het voldoen aan deze eisen kunnen taxibedrijven aantonen dat in de uitvoering van de bedrijfsprocessen de belangen op het gebied van veiligheid, comfort en imago zijn geborgd.

DEFINITIES

AOSU	ArbeidsOmstandigheden SpreekUur
Bijna-ongeval	Een niet gewenste gebeurtenis met goede afloop zonder ernstige materiële schade of lichamelijk letsel. Bijna-ongevallen hebben namelijk dezelfde (basis)oorzaken als ongevallen die onder minder gunstige omstandigheden tot een arbeidsongeval kunnen leiden en daarom is het belangrijk om deze situaties te melden en registreren.
CAO Taxivervoer	Collectieve ArbeidsOvereenkomst voor de Taxibranche. De naleving hiervan wordt getoetst door de Stichting Sociale Fonds Taxi (voorheen CNC).
Eigen rijder	Een zelfstandige ondernemer in het bezit van een Ondernemersvergunning Taxivervoer, een chauffeurspas, één vergunningsbewijs (tenzij hij kan aantonen dat hij een extra vergunningsbewijs nodig heeft voor zijn exploitatie) en die geen werknemers heeft. Deze ondernemer kan ritten uitvoeren voor taxicentrales, taxibedrijven met centrale en taxibedrijven zonder centrale.
Ernstig ongeval	Van een ernstig ongeval is sprake bij blijvend geestelijk en/of lichamelijk letsel, ziekenhuisopname (behandeling of observatie) of in geval van overlijden van het slachtoffer.
Externe KAM-registraties	Relevante registraties (gegevens) afkomstig van derden, bijv. ontvangen brieven van de handhaver, vergunningen, relevante diploma's, e.d.
Externe tekortkoming	Tekortkoming geconstateerd door controlerende instanties (handhavers, certificerende instanties, etc.).
Handhavers	Alle (wettelijke) handhavers (bijvoorbeeld Burgemeester en Wethouders, brandweer, SFT, IVW, RDW, enz.).
KAM	Kwaliteit-, Arbo- en Milieu
Klacht	Klacht komend van derden (klant, buurman, handhaver, e.d.). Het verschil tussen wat een klant verwacht geleverd te krijgen en wat hij daadwerkelijk geleverd krijgt. Een klacht wordt geregistreerd zodra deze niet ter plekke kan worden opgelost en/of als de taxionderneming actie moet ondernemen.
Ongeval	Ongewenste gebeurtenis waarbij letsel optreedt. Een ongeval dient geregistreerd te worden zodra behandeling van het letsel noodzakelijk is.
PAGO	Periodiek Arbeids Gezondheidskundig Onderzoek
PVA	Plan Van Aanpak voortvloeiend uit de RIE.
Registraties	Vastgelegde (geregistreerde) gegevens. Dit kan in elke vorm (papier, elektronisch enz.) zijn.
RIE	Risico Inventarisatie en Evaluatie.
SKKP	Stichting Kwaliteitsbevordering Kleinschalig Personenvervoer.
STEK	Stichting Erkenningsregeling voor de Uitoefening van het Koeltechnisch Installatiebedrijf
Taxibedrijf	Een bedrijf met werknemers dat op basis van een ondernemersvergunning taxivervoer verricht en de beschikking heeft over een centrale voor het aannemen en distribueren van ritten.
Taxicentrale	Een onderneming die taxiriten kan aannemen en de daarbij aangesloten ondernemers (eigen rijders) kan aansturen voor het uitvoeren van de ritten.
Taxichauffeur	Een werknemer in dienst van een taxibedrijf, die in het bezit is van een chauffeurspas.
Taxibedrijf zonder centrale	Een bedrijf met werknemers dat op basis van een ondernemersvergunning taxivervoer verricht en niet de beschikking heeft over een centrale voor het aannemen en distribueren van ritten.
Taxionderneming	Een van de volgende organisaties: Eigen rijder, V.O.F. zonder werknemers, taxibedrijf zonder centrale, taxicentrales of taxibedrijf.
V.O.F. zonder werknemers	Een vennootschap in het bezit van een Ondernemersvergunning Taxivervoer die geen werknemers heeft. Iedere vennoot dient vermeld te worden op de taxivergunning en alle chauffeurs dienen in het bezit te zijn van een chauffeurspas. Het aantal vergunningsbewijzen mag niet meer zijn dan het aantal vennoten (tenzij aantoonbaar is dat een extra vergunningsbewijs nodig is voor de exploitatie).

TOEPASSINGSGEBIED

De eisen in de norm zijn van toepassing in een contractuele relatie tussen een certificatie-instelling en een taxiondernemer en worden gehanteerd bij de beoordeling van en de controle op de borging van de belangenaspecten in de bedrijfsprocessen van de taxionderneming.

Bij de aanvraag van het TX-Keur dient de taxionderneming toestemming te verlenen aan de certificerende instanties en de verschillende handhavende instanties zoals de IVW en het SFT, om alle relevante informatie over de taxionderneming aangaande het Keurmerk te mogen uitwisselen. Wanneer een van de genoemde instanties bezwaren heeft tegen het verlenen van het keurmerk zal dat leiden tot het vroegtijdig beëindigen van de aanvraag. Om teleurstellingen te voorkomen dient de taxionderneming zijn voornemen om het TX-Keur te behalen vroegtijdig kenbaar te maken. Tevens dient de taxionderneming (geldt alleen voor een taxibedrijf met personeel in loondienst) rechtstreeks een aanvraag voor een toetsing voor het naleven van de CAO in te dienen bij het SFT.

Indien een certificatie-instelling vaststelt dat de bedrijfsprocessen van de taxionderneming aan deze eisen en aan de voorwaarden zoals omschreven in het reglement voldoen, wordt aan de taxionderneming de machtiging verleend tot het voeren van het certificaat behorende bij de norm, conform de in de certificeringsovereenkomst vastgelegde voorwaarden.

De norm is van toepassing op Eigen rijders, V.O.F. zonder werknemers, taxibedrijven zonder centrales, taxicentrales en taxibedrijven. Afhankelijk van de te toetsen "organisatie" kunnen sommige eisen niet van toepassing zijn. In onderstaand overzicht wordt aangegeven welke eisen voor welke organisatie van toepassing zijn. Waar in de normtekst wordt gesproken over een taxionderneming, wordt daarmee één van de genoemde organisaties bedoeld. Het is dus mogelijk om elk van de genoemde "organisaties" te certificeren wanneer het onderstaande in acht wordt genomen:

Eigen rijder	Moet voldoen aan alle eisen van de norm zoals vermeld in het overzicht.
V.O.F. zonder werknemers	Moet voldoen aan alle eisen van de norm zoals vermeld in het overzicht.
Taxibedrijf zonder centrale	Moet voldoen aan alle eisen van de norm zoals vermeld in het overzicht en indien van toepassing werken met een gecertificeerde taxicentrale.
Taxicentrale	Moet voldoen aan alle eisen van de norm zoals vermeld in het overzicht en werken met gecertificeerde taxibedrijven met of zonder centrale en/of met V.O.F. zonder werknemers en/of met gecertificeerde eigen rijders. Hierbij is het volgende van toepassing: Voor taxicentrales gecertificeerd vóór 01-01-2005: <ul style="list-style-type: none">- tenminste 15% van de voertuigen behoort tot gecertificeerde ondernemers binnen een periode van 1,5 jaar van certificatie- tenminste 25% van de voertuigen behoort tot gecertificeerde ondernemers binnen een periode van 2,5 jaar van certificatie- tenminste 50% van de voertuigen behoort tot gecertificeerde ondernemers binnen een periode van 3,5 jaar van certificatie- tenminste 85% van de voertuigen behoort tot gecertificeerde ondernemers binnen een periode van 4,5 jaar van certificatie Voor taxicentrales gecertificeerd na 01-01-2005: <ul style="list-style-type: none">- tenminste 15% van de voertuigen behoort tot gecertificeerde ondernemers bij de aanvraag- tenminste 25% van de voertuigen behoort tot gecertificeerde ondernemers binnen een periode van 1 jaar van certificatie- tenminste 50% van de voertuigen behoort tot gecertificeerde ondernemers binnen een periode van 2 jaar van certificatie- tenminste 85% van de voertuigen behoort tot gecertificeerde ondernemers binnen een periode van 3 jaar van certificatie
Taxibedrijf	Moet voldoen aan alle eisen van de norm.

Normpunt	Eigen rijders	V.O.F. zonder werknemers	Taxibedrijf zonder centrale	Taxicentrale	Taxibedrijf
1.1	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
1.2	Ja	Ja	Ja	Nee	Ja
1.3	Nee	Nee	Ja	Ja	Ja
1.4	Nee	Nee	Ja	Ja	Ja
1.5	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
1.6	Ja	Ja	Ja	Nee	Ja
1.7	Nee	Nee	Ja	Nee	Ja
1.8	Nee	Nee	Ja	Ja	Ja
2.1	Nee	Ja	Ja	Ja	Ja
2.2	Nee	Ja	Ja	Ja	Ja
2.3	Nee	Nee	Ja	Ja	Ja
2.4	Nee	Nee	Ja	Ja	Ja
2.5	Nee	Nee	Ja	Ja	Ja
2.6	Nee	Nee	Ja	Ja	Ja
2.7	Nee	Ja	Ja	Ja	Ja
2.8	Nee	Nee	Ja	Ja	Ja
2.9	Nee	Ja	Ja	Ja	Ja
2.10	Nee	Nee	Ja	Ja	Ja
2.11	Nee	Nee	Ja	Ja	Ja
3.1	Ja	Ja	Ja	Nee	Ja
3.2	Nee	Nee	Ja	Nee	Ja
3.3	Nee	Nee	Ja	Nee	Ja
4.1	Ja	Ja	Ja	Nee	Ja
4.2	Ja	Ja	Ja	Nee	Ja
4.3	Ja	Ja	Ja	Nee	Ja
4.4	Ja	Ja	Ja	Nee	Ja
4.5	Ja	Ja	Ja	Nee	Ja
4.6	Ja	Ja	Ja	Nee	Ja
4.7	Ja	Ja	Ja	Nee	Ja
4.8	Ja	Ja	Ja	Nee	Ja
5.1	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
5.2	Nee	Nee	Nee	Ja	Ja
5.3	Nee	Nee	Nee	Ja	Ja
5.4	Ja	Ja	Ja	Nee	Ja
5.5	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
5.6	Ja	Ja	Ja	Nee	Ja
5.7	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
5.8	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
5.9	Ja	Ja	Ja	Nee	Ja
6.1	Nee	Nee	Ja	Ja	Ja
6.2	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
6.3	Nee	Nee	Ja	Ja	Ja
6.4	Nee	Nee	Ja	Ja	Ja
6.5	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
6.6	Nee	Nee	Ja	Ja	Ja
6.7	Nee	Nee	Ja	Ja	Ja
6.8	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
6.9	Nee	Nee	Ja	Ja	Ja
6.10	Nee	Nee	Ja	Ja	Ja
6.11	Nee	Nee	Ja	Ja	Ja
7.1	Ja	Ja	Ja	Nee	Ja
7.2	Ja	Ja	Ja	Nee	Ja
7.3	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
7.4	Ja	Ja	Ja	Nee	Ja

7.5	Ja	Ja	Ja	Nee	Ja
7.6	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja

AFSTEMMING/VERWIJZING

Ten behoeve van eventuele integratie in andere zorgsystemen is de ontwikkeling van dit certificatiesysteem afgestemd op de NEN-ISO 9000:2000 serie. Om dit aspect duidelijk te maken is een informatieve bijlage opgenomen in de norm dat de overeenkomst tussen NEN-ISO 9001:2000 en de norm TX-Keur weergeeft. Verder heeft een afstemming plaatsgevonden met het Handboek voor het Management en Handboek Chauffeur van KNV Taxi en kunnen de daarin opgenomen punten richtinggevend zijn voor de uitwerking van de in de norm opgenomen eisen . De genoemde handboeken zijn te downloaden via www.knv.nl.

OVERGANGSBEPALING

Versie 5 is van toepassing vanaf 1-9 2007.

Per 1-9 2007 wordt de 45011 norm van kracht.

Nieuwe toetreders dienen vanaf 1-9 2007 gecertificeerd te worden volgens de 45011 norm.

Voor de 45012 norm geldt de volgende overgangperiode:

Keurmerkhouders, die op 31-8 2007 gecertificeerd waren volgens de 45012 norm dienen uiterlijk 31-10 2008 over te gaan naar de 45011 norm. Voor deze keurmerkhouders geldt, dat de leeftijdseis voor voertuigen per 31-10 2008 ingaat. (zie voor leeftijdseis punt 4 van Exterieur en interieur van het voertuig van de Gedragscode, bijlage 2 van de 45011 norm).

Nieuwe toetreders, die in de periode van 1 september tot en met 31 oktober 2007 hun initiële audit hebben mogen nog worden geaudit op basis van de 45012 norm en dienen uiterlijk 31-10 2008 over te gaan naar de 45011 norm.

Per 1-9 2007 treedt de gedragscode (zie normpunt 7.5 en bijlage 1) in werking.

Voor keurmerkhouders, die op 31-8 2007 gecertificeerd waren volgens de 45012 norm gaat de gedragscode in op 1-11 2007.

Ten behoeve van eigen rijder en vof zonder werknemer

Vanaf 1 september 2007 kunnen een eigen rijder en een vof zonder werknemer zoals omschreven in de definities niet meer gecertificeerd worden volgens deze norm

Een eigen rijder en vof zonder werknemer, die uiterlijk 31-8 2007 gecertificeerd is volgens de 45012 norm dient uiterlijk 31-08 2008 over te gaan naar de 17020 norm.

INHOUDSOPGAVE

ALGEMEEN.....	2
INLEIDING.....	2
DEFINITIES.....	3
TOEPASSINGSGEBIED	4
AFSTEMMING/VERWIJZING.....	6
OVERGANGSBEPALING	6
INHOUDSOPGAVE	7
1.0 DIRECTIEVERANTWOORDELIJKHEID	9
1.1 Erkenningen en vergunningen.....	9
1.2 Erkenningen en vergunningen - vervolg.....	9
1.3 Arbo-dienst.....	10
1.4 Risico Inventarisatie & Evaluatie.....	10
1.5 Verzekeringen	11
1.6 Verzekeringen - vervolg.....	12
1.7 CAO-Taxivervoer.....	13
1.8 Directieverklaring.....	14
2.0 PERSONEEL EN ORGANISATIE	15
2.1 Werving en selectie	15
2.2 Huisreglement.....	16
2.3 Organogram.....	17
2.4 Taken, bevoegdheden en vervangingsstructuur	17
2.5 Functie-omschrijvingen.....	18
2.6 KAM-functionaris	18
2.7 Werkoverleg	19
2.8 Functioneringsgesprekken	19
2.9 Personeelsadministratie	20
2.10 Calamiteitenplan.....	21
2.11 Ongevallen- en bijna-ongevallenregistratie	21
3.0 OPLEIDINGEN	22
3.1 Opleiding chauffeur -- diploma-eisen.....	22
3.1 Opleiding chauffeur - vrijstellingen	23
3.2 Opleiding chauffeur - termijnen	24
3.3 Opleidingsplan.....	25
4.0 VOERTUIGEN, MIDDELEN EN MEETAPPARATUUR TBV VOERTUIGEN	27
4.1 Verplicht aanwezig in het voertuig.....	27
4.2 Dagelijkse inspectie van het voertuig	28
4.3 Onderhoudsysteem van voertuigen	28

4.4	Eisen t.b.v. onderhoud van voertuigen.....	29
4.5	Onderhoud middelen.....	29
4.6	Onderhoud en kalibratie meetapparatuur	30
4.7	Repareren voertuig	30
4.8	Emissiewaarden van een nieuw voertuig.....	31
5.0	BEDRIJFSPROCES	32
5.1	Ritaanname.....	32
5.2	Plannen van vervoer.....	33
5.3	Wijzigingen van de planning	33
5.4	Inzetten chauffeurs	34
5.5	Inzetten voertuigen voor niet-gecertificeerd bedrijf	34
5.6	Uitvoering van vervoer	35
5.7	Uitbesteden van vervoer.....	36
5.8	Niet beschikbaar zijn van vervoer	36
5.9	Kasgelden.....	36
6.0	KWALITEIT-, ARBO- & MILIEUSYSTEEM	37
6.1	Plan Van Aanpak	37
6.2	Klachten en externe tekortkomingen	37
6.3	Klanttevredenheid	38
6.4	Interne tekortkomingen	38
6.5	Registraties.....	39
6.6	Analyse van Kwaliteit-, Arbo & Milieuregistraties.....	39
6.7	Managementoverleg KAM-systeem.....	40
6.8	Kwaliteit-, Arbo & Milieudocumenten	40
6.9	Documentenbeheer.....	41
6.10	Interne audits.....	42
6.11	Kwaliteit-, Arbo & Milieuplanning	42
7.0	OVERIGE EISEN	43
7.1	Uiting certificatiemerk op voertuigen.....	43
7.2	Geschillen commissie voor Taxivervoer	43
7.3	Algemene Vervoersvoorwaarden.....	43
7.4	Kwitantie.....	44
7.5	Gedragscode.....	44
7.6	Medewerking controle.....	44
	BIJLAGE OVEREENKOMST ISO9001 EN TX-KEUR.....	45
	BIJLAGE 1 GEDRAGSCODE.....	46

1.0 DIRECTIEVERANTWOORDELIJKHEID

1.1 Erkenningen en vergunningen

De taxionderneming dient de dossiers van handhavers beschikbaar te stellen aan de auditor. In ieder geval dient een schriftelijk en geldig bewijs overhandigd te kunnen worden van:

- Uittreksel uit het handelsregister van de Kamer van Koophandel, waar uit de bedrijfsomschrijving duidelijk blijkt dat de bij de betreffende certificering behorende activiteiten onder de bedrijfsactiviteiten vallen.
- Verklaring omtrent hoedanigheid belastingplichtige in het kader van de omzetbelasting (BTW-nummer)
- Vergunning in het kader van de Wet Milieubeheer voor het uitvoeren van activiteiten waarvoor certificatie is aangevraagd, indien nodig

Toelichting

Het bedrijf voldoet aan de voorschriften die als voorwaarde dienen van, of opgenomen zijn in de voornoemde erkenningen, vergunningen en bevoegdheden.

Toetsing vindt plaats op basis van officiële tekortkomingen die zijn gemeld door de bevoegde instanties

De auditor is bevoegd om tekortkomingen te signaleren.

Tip

Het bekijken van de geldigheid van alle erkenningen en vergunningen kan in de KAM-planning worden opgenomen. Het is zodoende praktisch een overzicht op te stellen van alle vergunningen, inschrijvingen, erkenningen, etc., onder vermelding van de termijn dat de betreffende zaken geldig zijn. Indien het overzicht jaarlijks bekeken wordt, kunnen benodigde acties op tijd ingepland worden.

1.2 Erkenningen en vergunningen - vervolg

Een schriftelijk en geldig bewijs dient overhandigd te kunnen worden van:

- Ondernemersvergunning Taxivervoer verstrekt door de Minister van Verkeer en Waterstaat. Uit de ondernemersvergunning en administratie moet blijken dat de taxionderneming tenminste 6 maanden actief is.
- Vergunningbewijs voor iedere taxi
- De aanduiding "taxi" op de bijlage van Deel I van het kentekenbewijs voor iedere taxi

Toelichting

Taxiondernemingen die van bedrijfsvorm veranderen of een nieuwe bedrijf oprichten om problemen met de IVW-toets te ontlopen moeten tenminste 12 maanden ipv 6 maanden actief zijn. Alle taxi's op de weg moeten voorzien zijn van een vergunningbewijs. Er kunnen dus meer vergunningbewijzen zijn dan het aantal taxi's.

Voor een VOF zonder werknemers geldt dat alle vennoten dienen vermeld te zijn op de Ondernemersvergunning Taxivervoer

Tip

Zie 1.1.

1.3 Arbo-dienst

Er dient een schriftelijke overeenkomst tussen de taxionderneming en een gecertificeerde Arbo-dienst overhandigd te kunnen worden.

Toelichting

De taxionderneming handhaaft de aansluiting bij een Arbodienst ofwel er wordt gekozen voor de maatwerkregeling. De maatwerkregeling is mogelijk indien hierover aantoonbaar overeenstemming is bereikt met het personeel. Bij deze regeling bepaalt de werkgever zelf op welke wijze en met wie de preventie en begeleiding van ziekteverzuim geregeld wordt. In dat geval dient een bedrijfsarts beschikbaar te zijn. Een gecertificeerde kerndeskundige toetst de RIE.

Tip

Richt uw systeem zo in dat u regelmatig aandacht besteedt aan het controleren van deze overeenkomst op juistheid van gegevens (denk bijvoorbeeld aan personeelsmutaties).

1.4 Risico Inventarisatie & Evaluatie

Er dient een Risico Inventarisatie & Evaluatie uitgevoerd te zijn. Voor taxiondernemingen met meer dan 25 werknemers dient de RIE getoetst te zijn door een gecertificeerde Arbo-dienst. Voor taxiondernemingen met maximaal 25 werknemers kan gebruik worden gemaakt van een "lichtere" toets door een (gecertificeerde) Arbo-dienst mits er gebruik is gemaakt van een goedgekeurde branche RIE. Taxiondernemingen met ten hoogste 40 uur arbeid per week hoeven de RIE niet te laten toetsen.

Toelichting

Een RIE dient altijd actueel te zijn. Dit betekent dat in geval van grote wijzigingen binnen het bedrijf (andere werkzaamheden, verhuizing, etc.) of ingrijpende veranderingen van de Arbo-wet de RIE opnieuw uitgevoerd dient te worden. In andere gevallen is het advies om de RIE eenmaal per 5 jaar te vernieuwen.

Tip

Maak gebruik van de branchespecifieke RIE die te downloaden is op www.sociaalfondstaxi.nl. Ook is meer informatie verkrijgbaar op www.rie.nl.

1.5 Verzekeringen

De taxionderneming dient te beschikken over een bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering (AVB) met een minimale dekking van Euro 1.000.000,- per aanspraak en per verzekeringsjaar.

Toelichting

Een AVB biedt dekking voor aanspraken tot schadevergoeding wegens materiële beschadiging, dood of lichamelijk letsel die worden ingesteld door een derde. De dekking van de AVB wordt onder andere beperkt door: de hoedanigheidsomschrijving van het bedrijf, het dekkinggebied, de omschrijving van de soort schade (geen directe vermogensschade), een aantal in de polis genoemde uitsluitingen etc.. Onder de dekking van de polis dient de werkgeversaansprakelijkheid te worden meeverzekerd.

Tip

Let op de hoedanigheidsomschrijving (voldoet deze aan uw activiteiten). Controleer de kring van verzekerden (komen zij allemaal voor op de AVB verzekering). Sluit niet zomaar over naar een andere verzekeraar (de kans is zeer groot is dat er hiaten in de verzekeringsdekking ontstaan het zogenaamde in/uitlooprisico). Kies voor kwaliteit en niet voor prijs. Neem uw polis op in het overzicht erkenningen en vergunningen, zodat u de geldigheid ervan regelmatig controleert.

1.6 Verzekeringen - vervolg

De taxionderneming dient te beschikken over:

- Een ongefallenverzekering voor inzittenden met een minimaal verzekerd bedrag:
 - Euro 10.000,- bij overlijden
 - Euro 30.000,- bij blijvende invaliditeit
- Een ongefallenverzekering voor de werknemer met een verzekerd bedrag:
 - 1x het jaarsalaris met een maximum van Euro 17.016,- bij overlijden
 - 2x het jaarsalaris met een maximum van Euro 34.033,- bij blijvende invaliditeit
- Een schadeverzekering voor de bestuurder in geval van een éézijdig ongeval (Arena Arrest) met een minimaal verzekerd bedrag van Euro 1.000.000,- per gebeurtenis
- Ten minste een Wettelijk Aansprakelijkheid Motorvoertuigen (WAM) verzekering per voertuig met een verzekerd bedrag van Euro 907.560,- per gebeurtenis.

Toelichting

Een ongefallen inzittende verzekering is een verzekering met vaste verzekerde bedragen. Aan de hand van de verzekerde bedragen en de mate van invaliditeit wordt de uitkering vastgesteld. De verzekerde bedragen zijn per inzittende en kunnen verschillen.

De schadeverzekering voor de bestuurder is een verzekering die de daadwerkelijke schade vergoedt die een medewerker lijdt ten gevolge van een ongeval met een motorrijtuig. Het biedt dekking aan al uw medewerkers die zich in uw opdracht met een motorvoertuig verplaatsen. Het is voor de dekking van deze verzekering niet van belang wie de eigenaar van het motorvoertuig is, zolang er maar sprake is van een reis in opdracht van u als werkgever. Het is een product dat is ontstaan naar aanleiding van het zo genoemde "Arena arrest". Na een ongeval van een medewerker als bestuurder van een motorrijtuig bleek dat er geen dekking was onder de WAM verzekering en de AVB. De rechter was van mening dat de werkgever desondanks aansprakelijk was. De schadeverzekering voor de bestuurder is een verzekeringsoplossing voor dit verzekeringshiaat. Een schadeverzekering voor de bestuurder is niet van toepassing voor een Eigen Rijder of voor een V.O.F. zonder werknemers.

Tip

Zie 1.5.

1.7 CAO-Taxivervoer

De taxionderneming dient de CAO Taxivervoer of een gelijkwaardige CAO na te leven.

Toelichting

Dit dient te worden aangetoond via een verklaring van de Stichting Sociaal Fonds Taxi (SFT) die niet ouder is dan 3 jaar. De verplichting tot naleving van de cao geldt ook gedurende de periode dat deze niet algemeen verbindend verklaard is.

Wanneer gebruik wordt gemaakt van een andere arbeidsvoorwaarden CAO, waarvoor door het Ministerie van Sociale Zaken dispensatie is verleend van de CAO Taxivervoer, dan dient de gelijkwaardigheid op basis van de door de SFT vastgestelde kernbepalingen van deze CAO te worden aangetoond op kosten van de aanvrager door de NEA. Tevens dient de naleving van deze gelijkwaardige CAO te worden aangetoond via een verklaring van de SFT die niet ouder is dan 3 jaar. Geschillen, die ontstaan naar aanleiding van het vaststellen van de gelijkwaardigheid en/of het naleven van een gelijkwaardige CAO, zullen worden beslecht overeenkomstig het Arbitrage Reglement van het Nederlands Arbitrage Instituut. De kosten van arbitrage komen voor rekening van de indiener van het verzoek.

Tip

Vraag vroegtijdig een onderzoek aan bij de Stichting Sociaal Fonds Taxi om de naleving van de CAO aantoonbaar te maken.

1.8 Directieverklaring

De directie van de taxionderneming dient schriftelijk een verklaring op te stellen en te ondertekenen, waarin duidelijk staat opgenomen:

- waarop het kwaliteitssysteem van toepassing is en welk doel het dient. Hierin dient invulling te zijn gegeven aan de aspecten veiligheid, comfort en imago
- dat de eisen van deze norm en alle wet- en regelgeving worden nageleefd
- dat de directie ervoor zal zorgdragen dat iedere medewerker in de organisatie het bovenstaande begrijpt

Toelichting

Een verklaring uit zich in een ondertekend schriftelijk document van 1 tot 3 A4-tjes. Behalve de verplicht op te nemen eisen worden veelal meerdere zaken opgenomen als:

- filosofie met betrekking tot de taxibranche
- doelstellingen met betrekking tot de komende 3 á 5 jaar
- de reden van het invoeren van de betreffende norm
- de filosofie met betrekking tot het realiseren van een optimale klanttevredenheid
- arbo- en personeelsbeleid
- milieubeleid

Tip

Middels een genotuleerd overleg kan aantoonbaar gemaakt worden dat de verklaring met het personeel besproken is.

2.0 PERSONEEL EN ORGANISATIE

2.1 Werving en selectie

Gedocumenteerde procedure

De taxionderneming moet de werving, selectie en inwerken van personeel beheersen. In een gedocumenteerde procedure moeten de beheersmaatregelen vastliggen die nodig zijn voor onder andere:

- de sollicitatie;
- de chauffeurspas;
- het arbeidscontract;
- het inwerkprogramma.

Toelichting

--

Tip

Zie Handboek voor het Management en Handboek Chauffeur.

2.2 Huisreglement

Zodra een medewerker bij het bedrijf in dienst treedt moet de betreffende persoon een volledige introductie van het bedrijf krijgen, waarbij hij/zij gewezen wordt op de risico's en een uitleg krijgt over de werkzaamheden. De taxionderneming dient een huisreglement te hebben, waarin algemene regels en afspraken voor medewerkers staan opgenomen. Alle medewerkers dienen dit huisreglement te hebben ontvangen. Bij indiensttreding van nieuwe medewerkers na certificatie dient dit huisreglement voor ontvangst te zijn ondertekend. In een huisreglement voor medewerkers dienen minimaal de volgende zaken te zijn opgenomen:

- De specifieke risico's die zich bij de werkzaamheden binnen de taxionderneming voordoen of aanwezig zijn.
- Het voldoen aan de wettelijke eisen;
- Het gebruik van de taxameter;
- Het gebruik van de communicatie- en registratiemiddelen en controledocumenten;
- De draagplicht van de autogordel;
- Het naleven van het kledingreglement;
- De houding en het gedrag van de chauffeur;
- Het uiterlijk van de chauffeur
- De omgang met passagiers (inclusief niet-discriminerend gedrag)
- Calamiteitenplan
- Het recht van de werknemer op Periodiek Arbeids Gezondheidskundig onderzoek (PAGO)
- Het recht van de werknemer op het bezoeken van het Arbeidsomstandighedensprekeuur (AOSU) bij de bedrijfsarts, veiligheidskundige, arbeidshygiënist of arbeids- en organisatiedeskundige.

Toelichting

Het uiterlijk van de chauffeur is maatgevend voor het imago van de taxionderneming. Een chauffeur dient er altijd op te letten dat hij/zij een net en representatief uiterlijk heeft.

Het PAGO en het AOSU dienen aantoonbaar jaarlijks opnieuw aan de medewerkers aangeboden te worden. Een manier om de mogelijkheid tot het PAGO en het AOSU jaarlijks te herhalen is om dit tijdens een genotuleerd werkoverleg te bespreken of tijdens het functioneringsgesprek. Het opnemen van het PAGO en het AOSU is niet van toepassing voor een VOF zonder werknemers.

Het beheer van de wijzigingen van het huisreglement dient te geschieden volgens normpunt 6.9.

Tip

In principe kunt u in een huisreglement alles plaatsen wat u als algemene informatie aan alle medewerkers wil meegeven. Denk aan praktische zaken als roken op het werk of in de taxi, gebruik van geestverruimende middelen, werkkleding, werktijden, omgaan met klanten, omgaan met onveilige situaties, etc.

Geadviseerd wordt om in het huisreglement een sanctiebeleid op te nemen dat in werking treedt bij overtreding van de huisregels.

Ook kunnen hier aspecten worden opgenomen zoals:

- niet meedoen aan het "First In First Out" systeem op de taxistandplaats
- niet per definitie weigeren van korte ritten

Zie verder de Handboek voor het Management en Handboek Chauffeur.

2.3 Organogram

De taxionderneming dient een schematische weergave te maken van haar organisatie (een organogram).

Toelichting

Een organogram geeft weer hoe de gezagsverhoudingen liggen (wie geeft leiding aan wie) en welke afdelingen ondersteunend of juist uitvoerend in het bedrijfsproces functioneren.

Tip

Een organogram wordt doorgaans opgesteld door een organisatie per bedrijfsproces in afdelingen en functies op te delen. Houd het overzichtelijk en eenvoudig: een organogram geeft duidelijkheid over een organisatie en doet dat juist niet als u er een complex schema van maakt.

2.4 Taken, bevoegdheden en vervangingsstructuur

De taxionderneming dient minimaal onderstaande taken op persoonsnaam of functie te verdelen en ervoor te zorgen dat deze persoon vervangen kan worden bij afwezigheid.

- Onderhoud
- KAM-taken
- Planner

De volgende bevoegdheden m.b.t. het nemen van beslissingen moeten worden vastgelegd:

- Inzetten van materieel
- Aannemen en inzetten van personeel
- Aannemen van ritten
- Afsluiten van vervoerscontracten
- Afrekenen van uitgevoerd vervoer

Toelichting

In het Arbobesluit staat dat de BHV-taken te allen tijde gewaarborgd moeten zijn. De KAM-taken (zorgpunten Kwaliteit, Arbo en Milieu) dienen duidelijk onder een of meerdere personen of functionarissen te zijn verdeeld.

Tip

Om de taken en de vervangingsstructuur weer te geven kan een matrix worden gemaakt met alle werknemers en alle taken. Middels deze matrix kunt u tevens aangeven wie wie vervangt gedurende afwezigheid. U kunt dit doen door functies in te vullen of door persoonsnamen. Ook kan deze eis worden ondervangen door in de functieomschrijving op te nemen welke functionarissen elkaar vervangen.

Het waarborgen van de BHV-taken te allen tijde kan worden ingevuld doordat de BHV-er een BHV-instructie geeft aan een tweede persoon op het werk.

2.5 Functie-omschrijvingen

Per functie dient omschreven te zijn wat de verantwoordelijkheden en bevoegdheden inhouden, en welke opleidings- en/of ervaringseisen hiervoor gelden.

Toelichting

Laat de betreffende medewerkers hun functieomschrijving(en) tekenen en bewaar ze in het personeelsdossier.

Tip

Probeer bij het opzetten van functieomschrijvingen de bestaande situatie los te laten en deel ze zo in als u het beste lijkt. Bespreek dit vervolgens met uw personeel en maak ze na de afgesproken wijzigingen definitief. Houd functieomschrijvingen praktisch en realistisch. Verval niet in details bij het verdelen van taken, maar zorg dat een ieder duidelijk is wat hij/zij moet doen en dat de belangrijkste taken ten behoeve van de bedrijfsuitvoering geregeld zijn. Vermeld ook specifieke verantwoordelijkheden en bevoegdheden.

Zie verder de Handboek voor het Management en Handboek Chauffeur.

2.6 KAM-functionaris

In de taxionderneming dient door de directie een medewerker benoemd te worden tot KAM-functionaris, die de bevoegdheid heeft:

- de taxionderneming periodiek te controleren op het naleven van de betreffende norm
- verbeteringen aan te geven, door te voeren en vast te leggen
- werkwijzen en afspraken eenduidig vast te leggen in een handboek

Toelichting

Een KAM-functionaris speelt een belangrijke rol in de organisatie. Zorg, indien de directie niet zelf de KAM-taken uitvoert, dat het iemand is die deze bevoegdheid kan dragen, autoriteit uitstraalt en er daadwerkelijk voor kan zorgen dat uw bedrijf in de loop der tijd verbetert.

Tip

--

2.7 Werkoverleg

De taxionderneming dient regelmatig in overleg te zijn met de medewerkers, waarbij aandacht geschonken wordt aan de punten kwaliteit, arbo en milieu. Er dient minimaal 2 maal per jaar overleg te zijn met het volledige personeel. Het overleg dient genotuleerd te worden en er dient een presentielijst te worden bijgehouden.

Wanneer een bedrijf beschikt over een ondernemingsraad dan kan het werkoverleg worden vervangen mits de genoemde onderwerpen ten minste 2 maal per jaar aantoonbaar aan de orde komen.

2.8 Functioneringsgesprekken

Gedocumenteerde procedure

Minimaal éénmaal per jaar dient elke medewerker een functioneringsgesprek te krijgen, waarin minimaal de volgende onderwerpen aan de orde komen:

- veilig werken
- werken volgens procedures
- behoefte aan opleiding en/of functieveranderingen
- algemene tevredenheid en tevredenheid over de manier van leidinggeven

Bij een gesprek dient duidelijk teruggekoppeld te worden naar de afspraken dat het vorige gesprek heeft opgeleverd.

Toelichting

Bespreek de werkzaamheden en de processen in het bedrijf en bespreek de rol van de medewerker daarin.

Toelichting

Een functioneringsgesprek dient genotuleerd te worden en te worden bewaard in het personeelsdossier. Laat de medewerker tekenen voor het feit dat hij/zij het verslag gelezen en begrepen heeft.

Het houden van een functioneringsgesprek kan bij grote bedrijven (> 100 medewerkers) problemen geven indien dit nooit eerder gedaan is. Voor deze bedrijven kan een ingroeimodel worden gebruikt waarbij ten minste 10% van de gesprekken moeten zijn uitgevoerd op het tijdstip van certificering en de overige binnen een periode van 12 maanden na de certificering voor het TX-Keur op basis van een plan van aanpak. Het plan van aanpak moet op het tijdstip van certificering aanwezig zijn.

Tip

Voorbeelden van kwaliteit zijn lopende klachten, van Arbo onveilige situaties en van milieu de opslag van brandstoffen. Houd onderwerpen praktijkgebonden en interessant: een KAM-overleg dient geen verplicht nummer te worden, maar dient iets bij te dragen aan een verbeterde bedrijfsvoering.

Bij het werkoverleg kan het hanteren van een standaardagenda met minimaal te bespreken punten makkelijk zijn. Houd de notulen kort en duidelijk. Middels een actielijst (wie, wat, wanneer) is het bij het volgende overleg gemakkelijk na te gaan welke afspraken tijdens het overleg zijn gemaakt. Notuleer de datum voor een volgend overleg.

Tip

Er kan gebruik gemaakt worden van een standaardformulier waarop de minimaal te bespreken punten staan vermeld. Het is raadzaam in te voeren dat zowel de leidinggevende als de medewerker tevoren gesprekspunten kunnen aanleveren. Spreid de gesprekken over een periode, zodat u ze niet alle op één dag voert.

Zie verder de Handboek voor het Management en Handboek Chauffeur.

2.9 Personeelsadministratie

De taxionderneming dient over een personeelsdossier te beschikken waarin per medewerker de volgende zaken zijn opgenomen:

- Legitimatiebewijs
- Arbeidsovereenkomst
- Ondertekend huisreglement
- Relevante diploma's of genoten instructies / werkervaring
- Verslagen functioneringsgesprekken

Toelichting

In het kader van de certificering heeft de certificerende instantie de bevoegdheid de personeelsdossiers van de werknemers van de taxionderneming in te zien teneinde te controleren of de personeelsadministratie deugdelijk is. De inzagebevoegdheid dient uitsluitend voor het in de vorige volzin omschreven doel en is beperkt tot het aantal medewerkers. Zij zijn onderworpen aan een geheimhoudingsverplichting. Voor zover kennis wordt genomen van persoonsgegevens in de zin van de Wet Bescherming Persoonsgegevens zullen deze niet voor dezelfde of andere doeleinden aan derden worden verstrekt. Ook zullen zulke gegevens niet worden vastgelegd, tenzij zulks naar de mening van de certificerende instantie noodzakelijk is in het kader van de controle. De taxionderneming blijft als enige verantwoordelijk voor de persoonsgegevens. De certificerende instantie verwerkt de gegevens uitsluitend in opdracht van de taxionderneming

Tip

Personeelsdossiers zijn gemakkelijk te maken m.b.v. ordners met tabbladen, of archiefladen. Zorg dat per personeelslid de gegevens overzichtelijk zijn. Houd alle personeelsgegevens inzichtelijk; ook zaken als:

- Loonbelastingverklaring
- Verklaring ZFW/UVW
- Pré-pensioenregeling

2.10 Calamiteitenplan

De taxionderneming dient over een calamiteitenplan te beschikken, waarin duidelijk staat vermeld wat er dient te gebeuren i.g.v. brand, ongevallen en milieuschade. Onderdeel van deze plannen zijn afspraken over het begeleiden en informeren van passagiers, over de communicatie met andere betrokkenen en over verdere inzetbaarheid van personeel en materieel.

Het bedrijf dient over afdoende toegangs- en vluchtwegen te beschikken die aan de wettelijke eisen voldoen, en vloeren, trappen en wegen dienen vrij te zijn van obstakels en in goede staat van onderhoud.

Verder dient er een instructie voor chauffeurs te zijn over de wijze waarop te handelen in geval van geweldsdelicten.

Toelichting

Zorg dat een calamiteitenplan duidelijk is en indien nodig op meerdere plaatsen in het bedrijf hangt. Zorg ook dat u zeker bent dat medewerkers van de inhoud op de hoogte zijn.

Tip

Zodra er paniek is, leest niemand het plan!..., dat moet dus tevoren in het hoofd zitten. De beste manier om een calamiteitenplan werkend te krijgen is om het regelmatig te oefenen. De brandweer kan hier wellicht bij helpen, maar ook bestaan er acteurs die kunnen helpen calamiteiten te simuleren.

2.11 Ongevallen- en bijna-ongevallenregistratie

De taxionderneming dient ongevallen en bijna-ongevallen conform de Arbo-wet te registreren en zorg te dragen voor het feit dat gecontroleerd wordt of ondernomen maatregelen daadwerkelijk worden uitgevoerd teneinde het gebeurde in de toekomst te voorkomen.

Ernstige ongevallen dienen aan de Arbeidsinspectie te worden gemeld.

Toelichting

--

Tip

Ongevallen kunt u registreren op een daarvoor gemaakt standaardformulier. Houd het formulier eenvoudig, zodat medewerkers niet afgeschrikt worden door een grote hoeveelheid in te vullen gegevens. Zorg ervoor dat de essentie van een ongevallenregistratiesysteem bereikt wordt, namelijk het verspreiden van informatie omtrent ongevallen en de oorzaak ervan, en het in de toekomst voorkomen van dergelijke gebeurtenissen.

Zie verder de "handboeken Verkeersveiligheid en brandstofbeheer in de taxibranche".

3.0 OPLEIDINGEN

3.1 Opleiding chauffeur -- diploma-eisen

Iedere chauffeur moet om aan de eisen met betrekking tot vakbekwaamheid te voldoen in het bezit zijn van:

- een chauffeurspas (wettelijke eis);
- het CCV Chauffeursdiploma Taxi theorie en praktijk (wettelijke eis);
- het CCV diploma Sociale Vaardigheden Taxi

Verder zijn de volgende eisen van toepassing:

Bij zieken- en/of gehandicapte personenvervoer in een rolstoelvoertuig

- Levensreddend handelen en reanimatie of een BHV-opleiding (diploma Oranje Kruis of van de Nederlandse Hartstichting)
- CCV diploma Doelgroepenvervoer

Bij straattaxivervoer in grote steden

- Veiligheid en persoonlijke weerbaarheid (zie noot)
- Een degelijke straten- en functionele kennis van de stad waarin men in belangrijke mate rijdt en medegebruik van bus- en trambanen (certificaat CCV)

Toelichting

De te volgen opleidingen zijn vrij. Echter, om te voldoen aan de eisen dient een diploma te worden overlegd van de aangegeven instanties.

Het hebben van een goede stratenkennis is wezenlijk van belang voor een goed imago. Het vragen aan de passagier of hij/zij de weg kent kan een verkeerde indruk geven. Dit geldt ook voor het onbevoegd gebruik maken van de busbanen in grote steden (voor zover van toepassing). Het examen voor deze aspecten kan, in overleg met CCV, worden gecombineerd met het CCV Chauffeursdiploma Taxi waarbij dit dan als zodanig expliciet dient te worden vermeld op het diploma. Momenteel is dit examen alleen beschikbaar voor de Gemeente Amsterdam.

Noot: De opleiding veiligheid en persoonlijke weerbaarheid is momenteel nog in ontwikkeling en zal naar verwachting in de tweede helft van 2006 beschikbaar komen.

Tip

Ieder chauffeur dient zijn of haar weg te weten. Dit kan worden aangetoond door het hebben van de juiste kaarten en weten hoe deze moeten worden gelezen. Ook het hebben van een navigatiesysteem en weten hoe hiermee om te gaan biedt uitkomst.

Bewaar (kopieën van) de diploma's en deelnamebewijzen in het personeelsdossier.

3.1 Opleiding chauffeur - vrijstellingen

Toelichting

Tip

Voor chauffeurs zijn de volgende vrijstellingen van toepassing:

--

- Vrijstelling van het theorie én praktijkexamen van het CCV Chauffeursdiploma Taxi indien in het bezit van:
 - een chauffeurspas afgegeven voor 1 juli 2001
 - het CCV Vakdiploma Taxichauffeur
 - het SKKP Vakdiploma Taxichauffeur
 - het diploma CCV-T Plus
 - het certificaat directiechauffeur (CCV-D1)
 - het CCV diploma Ambulancevervoer

- Vrijstelling van het theorie-examen van het CCV Chauffeursdiploma Taxi indien in het bezit van:
 - het diploma CCV-T
 - het getuigschrift vakbekwaamheid van het huidige CCV-B personenvervoer diploma

- Vrijstelling van het praktijkexamen van het CCV Chauffeursdiploma Taxi indien in het bezit van:
 - het CCV Certificaat medegebruik vrije tram- en bus banen voor de gemeente Amsterdam

- Vrijstelling van het CCV diploma Sociale Vaardigheden indien in het bezit van:
 - het SKKP Vakdiploma Taxichauffeur
 - het CCV Vakdiploma Taxichauffeur

- Vrijstelling van levensreddend handelen en reanimatie of een BHV opleiding (diploma Oranje Kruis of van de Nederlandse Hartstichting) indien in het bezit van:
 - het EHBO diploma
 - het diploma NBBE (Nederlands Bureau Brandweer Examens)

- het Diploma CCV-T Plus

- Vrijstelling van het CCV diploma
Doelgroepenvervoer indien in het bezit van:
 - het SKKP Vakdiploma Taxichauffeur
 - het CCV Vakdiploma Taxichauffeur
 - het diploma CCV-T Plus
 - deel 1 van het CCV Vakdiploma Taxichauffeur (CCV Praktijkexamen)
- Vrijstelling van een degelijke straten- en functionele kennis van de stad, waarin men in belangrijke mate rijdt voor alleen de regio Amsterdam indien in het bezit van:
 - Het CCV Certificaat Medegebruik vrije tram- en busbanen voor de gemeente Amsterdam

Ten behoeve van de eis van een degelijke straten- en functionele kennis van de stad waarin men in belangrijke mate rijdt zijn vergelijkbare opleidingen in ontwikkeling voor andere steden dan Amsterdam.

3.2 Opleiding chauffeur - termijnen

Voor de in 3.2 vermelde bovenwettelijke diploma's geldt dat na het behalen van het certificaat het volgende van toepassing is:

- 20% van de chauffeurs moeten de voor hen geldende diploma's hebben gehaald binnen 1 jaar na certificatie.

Voor de bedrijven die reeds gecertificeerd zijn vóór 01-07-2005 gaat de termijn van 1 jaar in op 01-07-2005 in plaats van op de datum van certificatie.

Verder zijn de volgende termijnen van toepassing voor opfriscursussen:

- Levensreddend handelen en reanimatie of een BHV-herhalingscursus: Iedere 2 jaar.

Toelichting

De geldigheidsduur en het eventueel daaraan gekoppelde opfrisinterval van het huidige CCV Vakdiploma moet nog worden bepaald. Bij toepassing van de 20% regel dient afronding naar boven plaats te vinden.*

Bij personeelstoename als gevolg van het binnenhalen van een groot contract of bij bedrijfsovername zou dit kunnen leiden tot het niet meer kunnen voldoen aan deze norm. In dat geval dient de taxionderneming een plan van aanpak op te stellen waarbij alsnog binnen een periode van 2 jaar aan de eis moet zijn voldaan. Het hiernaast omschreven ingroeimodel wordt daarbij bevroren op het vastgestelde niveau van

Tip

--

het moment waarop de personeelstoename een feit is.

Voor eigen rijders en voor een VOF zonder werknemers geldt, dat zij vanaf 01-01-2006 direct moeten voldoen aan de voor hen van toepassing zijnde bovenwettelijke eisen.

* NOOT: Vanwege de vele ontwikkelingen op het gebied van opleidingen is besloten om de verdere ingroeitermijnen vóórlopig op te schorten. Naar verwachting zal hieromtrent in de tweede helft van 2007 meer duidelijkheid komen.

3.3 Opleidingsplan

De taxionderneming dient een opleidingsplan op te stellen en te bewaken zodat de aanmelding voor opfriscursussen tijdig plaatsvindt.

Toelichting

Houd hier rekening met de termijnen zoals vermeld in punt 3.3.

Tip

--

4.0 VOERTUIGEN, MIDDELEN EN MEETAPPARATUUR TBV VOERTUIGEN

4.1 Verplicht aanwezig in het voertuig

De taxionderneming moet bewerkstelligen dat hij alleen goedgekeurde voertuigen inzet. Hiertoe moet elk gepland voertuig worden gecontroleerd, waar noodzakelijk, op de aanwezigheid van het volgende in de taxi:

- een tariefkaart, zichtbaar bevestigd, waarop de tarieven aan de buitenkant van de taxi van een afstand van 3 meter leesbaar zijn
- een tariefkaart waarop de tarieven in de taxi goed leesbaar zijn
- het originele vergunningbewijs zichtbaar bevestigd
- kentekenbewijs en (indien voertuig ouder dan 1 jaar)
- het bijbehorende APK formulier
- een in Nederland type toegelaten, geijkte en verzegelde taxameter
- een chauffeurspas die zichtbaar is voor de klant
- blauwe taxikentekenplaten
- het voldoen van het aantal rolstoelplaatsen aan de wettelijke eisen, indien van toepassing
- vastzetinrichtingen ten behoeve van het vervoer van rolstoelpassagiers, indien van toepassing, in de auto voldoen aan erkende normen
- een verwijzing naar de van toepassing zijnde vervoersvoorwaarden en ten minste één exemplaar hiervan in het voertuig
- een verwijzing naar de van toepassing zijnde klachten- en geschillenregeling
- alle door de opdrachtgever verplicht gestelde voorzieningen

Toelichting

De vastzetinrichtingen dienen te voldoen aan de eisen van de Code Veilig Vervoer Rolstoelinzittenden (Code VVR) waar van toepassing. Binnen het Keurmerk is gekozen om de Code VVR verplicht te stellen. Waar het bedrijf hieraan niet kan voldoen, bijvoorbeeld vanwege het ontbreken van goedgekeurde vastzetsystemen, dient een plan van aanpak voor de Code VVR opgesteld te worden ter implementatie. Verder moeten bij de aanschaf cq. het vervangen van alle auto's en vastzetsystemen deze voldoen aan de Code VVR.

De verwijzing naar de van toepassing zijnde vervoersvoorwaarden moet aan de binnen- of buitenkant van de taxi zichtbaar zijn om te verzekeren dat de klant hiervan kennis kan nemen.

Sommige opdrachtgevers stellen de aanwezigheid in het voertuig van bijvoorbeeld brandblussers, dekens, enz. verplicht. Deze voorzieningen dienen dan ook aanwezig te zijn.

Tip

Omdat de chauffeurspas geldig is voor een periode van 5 jaar wordt geadviseerd om dit te bewaken via het opleidingsplan. Dit geldt ook voor het verlopen van het rijbewijs.

Probeer zoveel mogelijk informatie op één sticker (bijvoorbeeld de tariefkaart) te plaatsen om te voorkomen dat er teveel stickers gebruikt worden.

De Code Veilig Vervoer Rolstoelinzittenden kan worden gedownload van www.veiligvervoer.nl.

4.2 Dagelijkse inspectie van het voertuig

De taxionderneming moet bewerkstelligen dat alleen goedgekeurde voertuigen worden ingezet. Verder moet elk gepland voertuig worden gecontroleerd op:

- verlichting;
- banden;
- olie en koelwater;
- ruitenwisservloeistof;
- brandstof;
- de aanwezigheid van wettelijk vereiste documenten met betrekking tot het voertuig en de chauffeur;
- schade;
- netheid in- en exterieur
- compleetheid van de vastzetinrichtingen ten behoeve van het vervoer van rolstoelpassagiers, indien van toepassing

4.3 Onderhoudsysteem van voertuigen

De taxionderneming dient over een onderhoudsysteem te beschikken waarin per vervoermiddel de volgende zaken geregeld zijn:

- per voertuig een vastgestelde onderhoudsfrequentie
- per voertuig de onderhoudsverantwoordelijke (extern bedrijf of interne medewerker)
- per voertuig een onderhoudsdossier
- een centrale onderhoudsregistratie

Toelichting

Onder de wettelijk vereiste documenten vallen onder andere de dagritten en de werkmap.

Bij moderne auto's kunnen een aantal van de aangegeven controlepunten automatisch worden uitgevoerd door de boordcomputer. Deze hoeven niet apart te worden gecontroleerd door de chauffeur.

Toelichting

Het registreren van het onderhoud geldt ook als het onderhoud niet intern wordt uitgevoerd.

Tip

Dit kan geborgd worden d.m.v. een checklist. Zie daarvoor de Handboek voor het Management en Handboek Chauffeur.

Door het gebruiken van een checklist kan worden voorkomen dat punten die niet door de boordcomputer worden gecontroleerd vergeten worden. Dit is vooral van belang wanneer er met verschillende voertuigen wordt gereden.

Tip

Zie de Handboek voor het Management en Handboek Chauffeur.

4.4 Eisen t.b.v. onderhoud van voertuigen

Onderhoud en reparaties dienen in eigen beheer of door een erkend garagebedrijf te worden uitgevoerd. Indien dit bij een extern bedrijf gebeurt, dient het extern bedrijf voor zijn middelen en meetapparatuur te voldoen aan de eisen van normpunten 4.5 respectievelijk 4.6.

Toelichting

Om er zeker van te zijn dat het externe bedrijf aan dezelfde eisen voldoet als in deze norm gesteld zijn, is het goed om een bedrijf te kiezen die gecertificeerd is op kwaliteit. Het onderhoud aan de airco-installatie dient uitgevoerd te worden door een bedrijf met een STEK-erkenning.

Tip

--

4.5 Onderhoud middelen

De taxionderneming dient, indien aanwezig, over een onderhoudsysteem van onderstaande gereedschappen of middelen te beschikken:

- EHBO-trommel
- (De)montage gereedschap
- Hefbrug
- Roldeuren met spanveer
- Brandblussers

Hierin moeten de volgende zaken vastgelegd zijn:

- een overzicht van alle aanwezige vermelde gereedschappen en middelen
- per gereedschap of middel een vastgestelde onderhoudsfrequentie
- per gereedschap of middel de onderhoudsverantwoordelijke (extern bedrijf of interne medewerker)
- per gereedschap of middel een onderhoudsdossier

Onderhoud en reparaties dienen door een daartoe (wettelijk) bevoegde instantie te worden uitgevoerd.

Toelichting

In het algemeen kan worden gesteld dat keuringen uitgevoerd moeten worden door personen die deskundig zijn en daartoe speciaal zijn opgeleid. In het geval van hefbruggen en brandblussers geldt ook nog dat de keurende persoon een onafhankelijke positie bekleedt t.o.v. degenen die bij de keuringsuitkomsten belang hebben. In de praktijk komt het erop neer dat dit door een externe deskundige moet worden gedaan. De taxionderneming blijft verantwoordelijk voor het uitvoeren van onderhoud en dient de onderhoudsverantwoordelijke te controleren op het naleven van hun afspraken m.b.t. bijvoorbeeld servicecontracten.

Het kan noodzakelijk of wenselijk zijn om apparatuur te voorzien van een identificatiecode en een statusvermelding. Bij het woord statusvermelding kunt u denken aan stickers die aangeven dat het middel is goedgekeurd onder vermelding van datum waarop goedkeur eindigt.

Tip

Het beheer van de EHBO-trommel is eenvoudig te verwezenlijken door de inhoud van de trommel op papier te zetten onder vermelding van de standaardhoeveelheden. Indien men iets gebruikt kan men dit afvinken op het formulier. Zodra het aantal vinkjes de standaardhoeveelheid benadert kan de daartoe bevoegde persoon de inhoud weer aanvullen. Ook kan worden gewerkt met een verzegeld systeem zodat altijd duidelijk is wanneer iets uit de EHBO-trommel is gehaald.

4.6 Onderhoud en kalibratie meetapparatuur

De taxionderneming dient de volgende meetapparatuur, indien van toepassing, door een daartoe bevoegde instantie of persoon te laten onderhouden en kalibreren:

- micrometers
- momentsleutels
- computersysteem tbv het onderhoud van auto's
- taxameter
- tachograaf
- boordcomputer

Hierin moeten de volgende zaken vastgelegd zijn:

- een overzicht van alle aanwezige vermelde meetapparatuur
- per meetapparaat een vastgestelde onderhoudsfrequentie
- per meetapparaat de onderhoudsverantwoordelijke (extern bedrijf of interne medewerker)
- per meetapparaat een onderhoudsdossier

4.7 Repareren voertuig

Gedocumenteerde procedure

De taxionderneming moet bewerkstelligen dat een voertuig met schade die de veiligheid beïnvloedt of opzichtig is, niet voor het beoogd gebruik wordt ingezet. De werkwijze met de hiermee samenhangende verantwoordelijkheden en bevoegdheden moeten worden vastgelegd in een gedocumenteerde procedure. Schades en het herstel van de schade moeten worden geregistreerd.

Toelichting

Voor de kalibratiefrequentie van de taxameter en de tachograaf dienen de wettelijke eisen gehanteerd te worden. De boordcomputer is nog niet beschikbaar maar omdat aan de introductie hiervan wordt gewerkt is het hier alvast opgenomen.

Het onderhoud en de kalibratie dienen door een daartoe (wettelijk) bevoegde instantie te worden uitgevoerd.

Tip

Onderhoud en kalibratie van de meetapparatuur kunnen worden opgenomen in het onderhoudsprogramma. Het kan noodzakelijk of wenselijk zijn om de taxameter te voorzien van een identificatiecode en een statusvermelding (bij de tachograaf is dit al geregeld). Bij het woord statusvermelding kunt u denken aan stickers die aangeven dat de meter is goedgekeurd onder vermelding van datum waarop goedkeuring eindigt.

Toelichting

Opzichtige schade aan het voertuig moet binnen 4 weken zijn hersteld.

Voor een eigen rijder is een gedocumenteerde procedure niet nodig.

Tip

Zie de Handboek voor het Management en Handboek Chauffeur.

4.8 Emissiewaarden van een nieuw voertuig

Vanaf 01-01-2007 dient, bij de aanschaf van een fabrieksnieuw voertuig, aandacht te zijn besteed aan de emissiewaarden volgens de Europese richtlijn. Vanaf 01-09 2007 dient een keurmerkhouders een nieuw voertuig met een dieselmotor af fabriek te voorzien van een roetfilter, mits beschikbaar.

Toelichting

Voor wat betreft de beschikbaarheid van een roetfilter wordt de lijst met automerken en modellen gehanteerd die het ministerie van VROM publiceert op haar website en ook regelmatig actualiseert. Zie voor de lijst :
<http://www.vrom.nl/pagina.html?id=20473>

Tip

--

5.0 BEDRIJFSPROCES

5.1 Ritaanname

Gedocumenteerde procedure

De taxionderneming moet ervoor zorgen dat de onderneming altijd bereikbaar is (rechtstreeks telefonisch of via een doorschakeling met een collega-bedrijf) en zorgen voor een geschikte registratie van alle ritopdrachten. De ritgegevens moeten leesbaar en toegankelijk zijn. Dit moet zijn vastgelegd volgens een gedocumenteerde procedure.

De taxionderneming dient er desgevraagd voor te zorgen dat de klant bij een ritopdracht geïnformeerd kan worden over de volgende onderwerpen:

- de opbouw van de ritprijs met eventueel een indicatie van de ritprijs en indien van toepassing, het gebruik van service-telefoonnummers;
- een indicatie van de te verwachten wachttijd;
- wie verantwoordelijk is voor de rit in het geval van onderaanbesteding.

Voor eigen rijders worden de bereikbaarheid en de te verstrekken ritinformatie verzorgd door de taxicentrale.

Toelichting

Vermeld in de procedure welke beheersmaatregelen nodig zijn om:

- telefonisch met klanten te communiceren;
- naam, adres en woonplaats voor de plaatsen van afhalen en bestemming te registreren en te controleren;
- de ritopdracht te bevestigen;
- een rit aan te maken;
- registratie van niet-routinematige afspraken met klanten.

Tip

--

5.2 Plannen van vervoer

Gedocumenteerde procedure

De taxionderneming moet de inzetbaarheid en de inzet van voertuigen registreren. De registraties moeten betrekking hebben op de verwachte capaciteitsvraag en op de tijdstippen van gepland en uitgevoerd onderhoud, reparatie en keuringen. Er moet worden bewerkstelligd dat voldoende voertuigen beschikbaar zijn voor het uitvoeren van contractuele afspraken met de klanten.

De taxionderneming heeft een systeem voor het plannen van vervoer en reageren op capaciteitsproblemen waarbij ervoor gezorgd wordt dat de chauffeur de afspraken met de klant na kan komen. Hierbij dient rekening gehouden te worden met de specifieke kenmerken van het type vervoer. De werkwijze dient in een gedocumenteerde procedure te zijn vastgelegd.

Toelichting

De taxionderneming moet voor wat betreft contractvervoer een passende registratie maken van het ophaaladres, het bestemmingsadres en de tijd. Bij het plannen van het vervoer moet de taxionderneming aan de eisen van klanten voldoen, met inbegrip van de responsetijden.

Tip

--

5.3 Wijzigingen van de planning

De taxionderneming moet bewerkstelligen dat er effectief op verstoringen van het vervoer wordt gereageerd. De taxionderneming moet bewerkstelligen dat schades en defecten direct bij de onderneming gemeld worden. De taxionderneming moet schades en defecten aan het voertuig registreren en in de planning verwerken.

Toelichting

--

Tip

--

5.4 Inzetten chauffeurs

De taxionderneming moet de inzetbaarheid en de inzet van chauffeurs registreren. De rusttijden van de chauffeurs moeten aan de wettelijke eisen voldoen en deel uitmaken van de registraties. Er moeten voldoende chauffeurs beschikbaar zijn voor het uitvoeren van contractuele afspraken met de klanten.

Toelichting

Registratie kan, in afwachting van een wettelijk voorgeschreven en geautomatiseerd tijdregistratiesysteem, plaatsvinden via de tachograaf of via de werkmap en de dagrittenstaat waarin de ritten worden geregistreerd. De gebruikte registratie moet de wettelijk vereiste gegevens leveren op het moment van de controle en dient ten minste 7 jaar te worden bewaard.

Tip

--

5.5 Inzetten voertuigen voor niet-gecertificeerd bedrijf

Een vervoerder die onder het certificaat valt en ingezet wordt voor vervoer door een niet-gecertificeerd bedrijf dient aldaar ook conform het Keurmerkcertificaat, oftewel de Keurmerk eisen, te worden ingezet dan wel te blijven voldoen.

Toelichting

Tip

--

5.6 Uitvoering van vervoer

De taxionderneming moet het vervoer onder beheerste omstandigheden uitvoeren. Hiervoor moet gezorgd worden dat de chauffeur:

- kennis van de te rijden route heeft;
- beschikt over middelen om altijd met de centrale te kunnen communiceren;
- de klant behulpzaam is bij het in- en uitstappen;
- de klant attendeert op het dragen van de veiligheidsgordel;
- zorgt voor het vastzetten van eventuele hulpmiddelen zoals rolstoelen en toebehoren;
- instructies toepast met betrekking tot geluidsvoortbrengende bronnen;
- instructies toepast met betrekking tot het veilig en comfortabel vervoeren van de klant;
- instructies toepast met betrekking tot het verbod op roken voor chauffeurs en passagiers in de auto;
- instructies toepast m.b.t. gebruik controledocumenten en taxameter;
- instructies toepast met betrekking tot het afrekenen van de rit;
- instructies toepast met betrekking tot gebruik van alcoholhoudende drank;
- instructies toepast met betrekking tot rusttijden.

Toelichting

Deze instructies moeten inzichtelijk zijn voor de chauffeur.

Tip

Zorg voor een handboek voor de chauffeur waarin de meest voorkomende zaken zijn opgenomen. Dit handboek kan ook gebruikt worden bij het inwerken van nieuwe personeel. Zie ook de Handboek Chauffeur.

5.7 Uitbesteden van vervoer

Bij het inkopen van diensten met betrekking tot het uitvoeren van vervoer moet de taxionderneming de leverancier selecteren op basis van gespecificeerde eisen met inbegrip van eisen voor het systematisch borgen van de aspecten veiligheid, comfort en imago. De taxionderneming moet verifiëren dat ingekochte diensten voldoen aan de gespecificeerde eisen.

Toelichting

--

Tip

--

5.8 Niet beschikbaar zijn van vervoer

Gedocumenteerde procedure

Bij het niet beschikbaar zijn van de mogelijkheid tot vervoer, moet de taxionderneming ervoor zorgen dat aan de hand van een gedocumenteerde procedure de klant hierover tijdig wordt geïnformeerd.

Toelichting

Voor een eigen rijder is een gedocumenteerde procedure niet nodig.

Tip

--

5.9 Kasgelden

Gedocumenteerde procedure

De taxionderneming moet volgens een gedocumenteerde procedure alle kasgelden verzamelen en controleren.

Hierin moet tevens zijn vastgelegd hoe omgegaan wordt met wisselgeld.

Toelichting

Het is belangrijk om voldoende wisselgeld bij je te hebben en tegelijkertijd niet te veel i.v.m. de veiligheid.

Tip

--

6.0 KWALITEIT-, ARBO- & MILIEUSYSTEEM

6.1 Plan Van Aanpak

Op basis van het RIE-rapport dient er een PVA te worden opgesteld om de geconstateerde risico's te beperken. Dit plan van aanpak dient minimaal jaarlijks te worden getoetst, aangevuld en geëvalueerd alsmede actueel te worden gehouden.

Toelichting

De maatregelen dienen op basis van prioriteit te worden opgesteld en binnen een realistische termijn te worden uitgevoerd.

Tip

--

6.2 Klachten en externe tekortkomingen

De taxionderneming dient aangaande een klachtenbeheerssysteem het volgende te registreren:

- de klacht
- datum van melding
- de ondernomen oplossing / structurele maatregel
- terugkoppeling naar de indiener van de klacht
- de oorzaak

Documenten over tekortkomingen die door handhavers en overige controlerende instanties zijn geconstateerd, dienen door de taxionderneming beschikbaar te worden gesteld aan de certificerende instantie indien deze ernaar vraagt.

Toelichting

Bespreek binnengekomen klachten, mogelijke oorzaken en oplossingen op het werkoverleg. De klacht kan rechtstreeks bij de taxionderneming zijn binnengekomen of via het Landelijke Klachtenmeldpunt Taxivervoer. Onderzoek hoe de tekortkoming in de toekomst kan worden voorkomen middels een structurele maatregel.

Tip

Klachten, tekortkomingen en opmerkingen bieden (behalve een noodzaak om deze op te lossen) een kans uw bedrijf te verbeteren.

Zie de Handboek voor het Management en Handboek Chauffeur.

6.3 Klanttevredenheid

Gedocumenteerde procedure

De taxionderneming dient doorlopend, of minimaal eenmaal per jaar de mate van klanttevredenheid te onderzoeken. Ten minste het volgende moet worden onderzocht:

- op tijd aankomen bij de klant
- de sociale vaardigheid van de chauffeur
- het rijgedrag en rijstijl van de chauffeur
- of netjes is afgerekend met de klant

Het onderzoek dient representatief en betrouwbaar te zijn.

De uitkomsten van het onderzoek dienen te leiden tot structurele maatregelen en/of doelstellingen in het bedrijf.

6.4 Interne tekortkomingen

Gedocumenteerde procedure

De taxionderneming dient aangaande interne tekortkomingen voor een beheerssysteem zorg te dragen:

Registratie van:

- de tekortkoming
- datum van melding
- de ondernomen oplossing / structurele maatregel
- de oorzaak

De taxionderneming dient geconstateerde tekortkomingen inzichtelijk te archiveren.

Toelichting

De methoden voor het verkrijgen en gebruiken van informatie over klanttevredenheid moeten beschreven zijn in de procedure

Toelichting

Neem minimaal in de procedure op:

- de te ondernemen stappen na binnenkomst van een tekortkoming
- de bijbehorende verantwoordelijkheden
- terugkoppeling naar betrokkenen

Tip

Registratie van de mate van tevredenheid is vaak niet voldoende om uw klanten te behouden. Vaak zijn er niet uitgesproken wensen of opmerkingen. Bedenk van tevoren goed welke informatie u van uw klanten zou willen.

Voorbeelden van klanttevredenheidsonderzoek zijn:

- nabellen van klanten
- enquête
- persoonlijk bezoek van belangrijke klanten

Tip

Ook door de medewerkers zelf geconstateerde tekortkomingen bieden een kans tot verbetering, en verhogen bovendien de betrokkenheid van de werknemers en de "interne klanttevredenheid". Vaak kan de behandeling van klachten, externe tekortkomingen (van handhavers) en geconstateerde interne tekortkomingen in dezelfde procedure worden opgenomen.

6.5 Registraties

Registraties dienen ordelijk te worden gearchiveerd gedurende de vastgestelde bewaartermijnen.

Van alle registraties binnen de taxionderneming dient bekend te zijn:

- waar ze moeten worden opgeslagen
- wat de bewaartermijn is
- dat ze leesbaar moeten worden opgesteld
- wie ervoor verantwoordelijk is

Toelichting

Indien elektronische registraties aanwezig zijn, dient hiervan op een deugdelijke wijze met een passende frequentie een back-up te worden gemaakt. Bewaar de back-up op een veilige plaats bij voorkeur buiten het bedrijf. Controleer regelmatig of de back-up adequaat is en controleer of de gegevens inderdaad teruggezet kunnen worden op de computer (restore).

Tip

Maak een overzicht (tabel) van alle relevante registraties, waar deze worden opslagen, hoe lang en wie verantwoordelijk is voor de registraties. Voorbeelden van registraties: rittenstaten, tachograafschijven, notulen en diploma's.

6.6 Analyse van Kwaliteit-, Arbo & Milieuregistraties

Gedocumenteerde procedure

Regelmatig en in ieder geval voorafgaand aan een 'Managementoverleg KAM-systeem' dienen relevante KAM-registraties onderzocht te worden op overeenkomsten in soort en oorzaak. De resultaten van het onderzoek dienen kort en bondig te worden gerapporteerd. De volgende registraties zijn verplicht te onderzoeken:

- interne en externe auditrapporten
- intern en extern gerapporteerde tekortkomingen
- klachten
- resultaten klanttevredenheidsonderzoek
- (bijna-)ongevallenregistraties

Toelichting

De analyse van KAM-registraties is nodig om te bepalen in hoeverre de doelstellingen zijn gehaald.

Tip

Rubriceer indien nodig de registraties om trends zichtbaar te maken.

6.7 Managementoverleg KAM-systeem

Gedocumenteerde procedure

Minimaal eenmaal per jaar dient de directie haar KAM-systeem te beoordelen op gerealiseerde en te realiseren verbeteringen. Het afgelopen jaar dient geëvalueerd te worden en het beleid voor het nieuwe jaar te worden vastgesteld.

De voor het komende jaar te realiseren doelstellingen dienen duidelijk, meetbaar, realistisch en tijdsgebonden te zijn opgesteld en aan het personeel kenbaar te worden gemaakt.

Toelichting

--

Tip

Het is raadzaam om het managementoverleg op een vaste tijdstip uit te voeren. Hierdoor worden trends makkelijk zichtbaar. Neem dit overleg op in de planning en plan het op een tijdstip wanneer het rustig is.

6.8 Kwaliteit-, Arbo & Milieudocumenten

Gedocumenteerde procedure

De taxionderneming dient met betrekking tot alle normen waarbij het kopje 'gedocumenteerde procedure' staat vermeld, een procedure op te stellen waaruit blijkt hoe de taxionderneming de betreffende eis in de bedrijfsvoering verantwoordt.

Toelichting

Onderstaande punten dienen minimaal in een procedure te worden opgenomen:

- welke middelen zijn nodig en welke informatie is er nodig om met het betreffende proces te kunnen beginnen
- welke stappen zijn er nodig om het proces goed uit te kunnen voeren
- welke functionaris verricht welke stappen
- wat dient het eindresultaat van het proces te zijn

Verschillende eisen mogen desgewenst in één procedure gecombineerd worden.

Tip

Zorg dat iedere medewerker toegang heeft tot en bekend is met de relevante KAM-documenten. Reik deze bijvoorbeeld uit samen met het huisreglement.

6.9 Documentenbeheer

Gedocumenteerde procedure

De taxionderneming dient de ontwikkelde documenten ten behoeve van het KAM-systeem te beheren. Het volgende dient minimaal geregeld te zijn:

- welke functionaris(en) is/zijn bevoegd documenten op te stellen en te wijzigen
- de directie dient de actuele inhoudsopgave van de documenten te autoriseren voor het feit dat hij/zij het met de inhoud van de (gewijzigde) documenten eens is
- wijzigingen dienen in de documenten duidelijk kenbaar gemaakt te worden
- van alle documenten dient bekend te zijn waar zij en hun eventuele kopieën zich bevinden
- dit geldt ook voor extern ontwikkelde documenten
- de bewaartermijn van iedere afzonderlijk type document

Toelichting

Voorbeelden van externe documenten zijn o.a.:

- normen en voorschriften inclusief de bewakingsmethodiek m.b.t. de geldigheid hiervan
- werkplaatshandboeken
- RIE
- handleidingen van software
- klanteisen

Tip

Om een breed draagvlak te verkrijgen: stel documenten op in samenwerking met alle betrokken medewerkers. Bespreek wijzigingen op het werkoverleg.

6.10 Interne audits

Gedocumenteerde procedure

De taxionderneming dient jaarlijks audits uit te voeren over het gehele kwaliteitszorgsysteem. Deze audits dienen in een planning te worden opgenomen. Audits dienen uitgevoerd te worden door een daartoe opgeleid persoon. De resultaten van de audits dienen gerapporteerd te worden, minimaal onder vermelding van onderstaande punten:

- naam auditor
- datum audit
- geaudit proces / geaudit processen
- geconstateerde ondervindingen
- afgesproken vervolgacties
- controledatum ten aanzien van de afgesproken vervolgacties
- verificatie van de vervolgacties

Toelichting

Zorg dat te ondernemen vervolgacties op tijd worden uitgevoerd; neem deze bijvoorbeeld op in de planning.

Houd duidelijk bij welke audits zijn uitgevoerd en sla de registraties deugdelijk op.

Tip

Maak gebruik van een standaardformulier (al dan niet elektronisch) om de audit op te rapporteren.

6.11 Kwaliteit-, Arbo & Milieuplanning

De taxionderneming dient een KAM-planning op te stellen waarin minimaal het volgende staat opgenomen:

- intern onderhoud en inspecties
- externe keuringen en inspecties
- overleg
- controle en opvolging erkenningen en vergunningen
- te volgen (herhalings)opleidingen
- Plan van Aanpak voortkomend uit het RIE-rapport
- functioneringsgesprekken
- managementoverleg KAM-systeem
- uitvoering audits
- opvolging uitgevoerde audits

Toelichting

--

Tip

Het is raadzaam één overzichtelijke planning te maken van alle acties die u uit moet voeren. Eventueel kunt u de punten die u als PVA vanuit het RIE-rapport hebt opgesteld opnemen in de planning i.p.v. er een apart document van te maken.

7.0 OVERIGE EISEN

7.1 Uiting certificatiemerk op voertuigen

De taxionderneming moet bewerkstelligen dat een voertuig dat ingezet wordt als zodanig herkenbaar is. Hiervoor is het volgende van toepassing:

- naam en/of logo van het bedrijf (min. afm. 30 cm x 5 cm
- telefoonnummer van het bedrijf (min. afm. 30 cm x 3 cm)
- Keurmerk-logo (afm. 6 cm x 18 cm) aan beide zijkanten naast de achterraut van de taxi en (afm. 4,5 cm x 13,5 cm) aan de binnenkant achter de voor- en achterraut aan de passagierskant

Toelichting

Hiervan kan alleen worden afgeweken wanneer dit aantoonbaar is vastgelegd in een overeenkomst met een opdrachtgever. Hiermee kan niet worden afgeweken van de overige certificatie-eisen van deze norm.

In het geval dat het gecertificeerde taxibedrijf is aangesloten bij een gecertificeerde taxicentrale kan de naam/logo van de taxicentrale worden gebruikt in plaats van de eigen bedrijfsnaam/logo.

Tip

--

7.2 Geschillen commissie voor Taxivervoer

De taxionderneming moet aangesloten zijn bij een Geschillencommissie ex artikel 12 en 13 Wet Personenvervoer 2000.

Toelichting

--

Tip

--

7.3 Algemene Vervoersvoorwaarden

De taxionderneming moet de klant attenderen op de door haar te hanteren Algemene Vervoersvoorwaarden. Deze moeten zijn gedeponeerd ter griffie van een Arrondissementsrechtbank.

Toelichting

--

Tip

--

7.4 Kwitantie

De taxionderneming moet een kwitantie kunnen afgeven. Op de kwitantie moet de volgende informatie staan:

- Bedrag
- Verwijzing naar de klachtenregeling
- Verwijzing naar de Geschillencommissie met telefoonnummers
- Naam van het bedrijf
- Naam of nummer van de chauffeur
- Kenteknummer of autonummer
- Plaats van vertrek en aankomst
- Datum van de rit
- Naam van de klant of passagier
- Handtekening of paraaf van de chauffeur

Toelichting

Wanneer gebruik wordt gemaakt van het autonummer op de kwitantie (in plaats van het kenteknummer) dient het autonummer een afmeting te hebben van ten minste 5 cm x 5 cm.

Tip

--

7.5 Gedragscode

	Toelichting	Tip
De taxionderneming dient een gedragscode te hebben, die tenminste voldoet aan het gestelde in bijlage 1.	Zie bijlage 1	--

7.6 Medewerking controle

	Toelichting	Tip
De taxionderneming verleent zijn medewerking aan controles		

BIJLAGE OVEREENKOMST ISO9001 EN TX-KEUR

(Informatief)

NEN-EN-ISO-9001, versie 2000	TX-Keur
Paragraaf nr. en omschrijving	Normparagraaf nr. en omschrijving
4. Kwaliteitsmanagementsysteem	
4.1 Algemene eisen	6.0 KAM-systeem
4.2 Documentatie-eisen	6.5 Registraties, 6.8 KAM-documenten, 6.9 Documentenbeheer
5. Directieverantwoordelijkheid	
5.1 Betrokkenheid van de directie	1.8 Directieverklaring
5.2 Klantgerichtheid	6.3 Klanttevredenheid
5.3 Kwaliteitsbeleid	1.8 Directieverklaring
5.4 Planning	
5.4.1 Kwaliteitsdoelstellingen	6.7 Managementoverleg KAM-systeem
5.4.2 Planning van het kwaliteitsmanagementsysteem	6.11 KAM-planning
5.5 Verantwoordelijkheid, bevoegdheid en communicatie	
5.5.1 Verantwoordelijkheid en bevoegdheid	2.4 Taken, bevoegdheden en vervangingsstructuur 2.5 Functie-omschrijvingen
5.5.2 Directievertegenwoordiger	2.6 KAM-functionaris
5.5.3 Interne communicatie	2.7 Werkoverleg, 2.8 Functioneringsgesprekken
5.6 Directiebeoordeling	
5.6.1 Algemeen	6.7 Managementoverleg KAM-systeem
5.6.2 Input voor beoordeling	6.6 Analyse van KAM-registraties
5.6.3 Output voor beoordeling	6.7 Managementoverleg KAM-systeem
6. Management van middelen	
6.1 Beschikbaar stellen van middelen	4.2 Dagelijkse inspectie van voertuigen, 4.3 Onderhoudsysteem van voertuigen
6.2 Personeel	
6.2.1 Algemeen	2.5 Functie-omschrijvingen, 3.0 Opleidingen
6.2.2 Bekwaamheid, bewustzijn en training	2.5 Functie-omschrijvingen, 3.0 Opleidingen, 2.8 Functioneringsgesprekken
6.3 Infrastructuur	4.3 Onderhoudsysteem van voertuigen, 4.5 Onderhoud middelen
6.4 Werkomgeving	4.2 Dagelijkse inspectie van voertuigen
7. Realiseren van het product	
7.1 Planning van het realiseren van het product	5.2 Plannen van vervoer, 5.3 Wijziging van de planning 5.4 Inzetten van chauffeurs, 5.8 Niet beschikbaar zijn van vervoer
7.2 Processen die verband houden met de klant	
7.2.1 Bepaling van producteisen	5.1 Ritaanname
7.2.2 Beoordeling van producteisen	5.2 Plannen van vervoer
7.2.3 Communicatie met de klant	5.1 Ritaanname
7.3 Ontwerp en/of ontwikkeling	--
7.4 Inkoop	
7.4.1 Inkoopproces	5.7 Uitbesteden van vervoer
7.4.2 Inkoopgegevens	5.7 Uitbesteden van vervoer
7.4.3 Verificatie van het ingekochte product	5.7 Uitbesteden van vervoer
7.5 Productie en het leveren van diensten	
7.5.1 Beheersing van productie en het leveren van diensten	5.6 Uitvoering van vervoer
7.5.2 Geldigverklaring van processen voor productie en het leveren van diensten	4.2 Dagelijkse inspectie van voertuigen
7.5.3 Identificatie en naspeurbaarheid	5.2 Planning van vervoer
7.5.4 Eigendom van de klant	--
7.5.5 Instandhouding van het product	--
7.6 Beheersing van bewakings- en meetapparatuur	4.6 Onderhoud en kalibratie van meetapparatuur
8. Meting, analyse en verbetering	
8.1 Algemeen	6.0 KAM-systeem
8.2 Bewaking en meting	
8.2.1 Klanttevredenheid	6.3 Klanttevredenheid
8.2.2 Interne audit	6.10 Interne Audits
8.2.3 Bewaking en meting van processen	6.10 Interne Audits
8.2.4 Bewaking en meting van producten	--
8.3 Beheersen van afwijkende producten	--
8.4 Analyse van gegevens	6.6 Analyse van KAM-registraties
8.5 Verbetering	
8.5.1 Continue verbetering	6.7 Managementoverleg KAM-systeem
8.5.2 Corrigerende maatregelen	6.2 Klachten en externe tekortkomingen, 6.4 Interne tekortkomingen
8.5.3 Preventieve maatregelen	--

BIJLAGE 1 Gedragscode (behorende bij normpunt 7.5)

Alle deelnemers dienen tijdens diensturen aan de volgende gedragsregels te voldoen.

- Persoonlijke verzorging
 1. De taxichauffeur is representatief gekleed (specifiek voor standplaatstaxi: kostuum, licht effen overhemd, stropdas voor heren en mantelpak/broekpak voor dames). Bij kostuum horen donkere schoenen en sokken. Bij contractvervoer een bepaalde mate van uniformiteit binnen het bedrijf waarbij de kleding voorzien is van het bedrijfslogo en/of volgens de regels van het bedrijf.
 2. De taxichauffeur heeft een goede lichaamsverzorging. Hij verspreidt geen transpiratiegeur en/of zeer penetrante aftershave, eau de toilette enz.
 3. De taxichauffeur heeft geen zichtbare tatoeages en of zichtbare piercings. Oorbellen wel voor vrouwen toegestaan.
 4. De taxichauffeur heeft geen hoofdbedekkingen op met uitzondering van de chauffeurspet.

- Etiquette
 1. De taxichauffeur beheerst de Nederlandse taal.
 2. De taxichauffeur beheerst de Engelse taal op basisniveau (alleen voor standplaatstaxi).
 3. De taxichauffeur gebruikt geen alcoholische dranken tijdens of direct voorafgaand aan zijn dienst.
 4. De taxichauffeur is niet onder invloed van verdovende middelen.
 5. De taxichauffeur is hoffelijk en stelt zich dienstbaar op.
 6. De taxichauffeur is klantvriendelijk, helpt met in- en uitstappen en bij het in- en uitladen van bagage.
 7. Er wordt niet overbodig geclaxonneerd.
 8. De taxichauffeur is bekend met de stad en met de lokale bijzonderheden.
 9. De taxichauffeur houdt zich aan de tarieven op de tariefkaart (alleen voor standplaatstaxi).
 10. De taxichauffeur mag niet ronselen.
 11. Collegiale omgang is vereist.

Exterieur en interieur van het voertuig

1. Het voertuig is representatief.
 2. Het interieur is verzorgd en schoon.
 3. Er wordt niet gerookt in het voertuig (ook niet zonder klanten).
-
- Uitvoering
 1. Op in- en uitstapplaatsen houdt de taxichauffeur zich aan de daar geldende regels.
 2. Er worden geen ritten geweigerd (behalve bij bijvoorbeeld personen in besonken toestand of bij dreiging van geweld).
 3. De taxichauffeur houdt zich aan de regels over het gebruik van veiligheidsgordels.
 4. De radio staat niet zodanig hard aan, dat de omgeving niet meer te horen is en wordt op verzoek van de passagier uitgezet.
 5. De taxichauffeur houdt zich aan de verkeersregels.
 6. De taxichauffeur staat de volgende dieren toe: geleidehonden en hulphonden