

Reglement TX-keur

Taxivervoer door Taxiondernemingen

Versie 3, 1 augustus 2009



Inhoudsopgave

1.	Doel en doelgroep	2
2.	Begrippen en definities	2
3.	Betrokkenen bij certificatie	3
4.	Certificerende Instantie	4
5.	Certificatieprocedure	4
5.1	Aanmelding	4
5.2	Controle.....	4
5.3	Beoordeling	6
5.4	Verlening en intrekking certificaat	8
5.5	Certificatiemerk (certificatiestickers TX-keur).....	8
6.	Multi-site certificatie.....	9
6.1	Controle frequentie en tijdsduur	9
6.2	Toepassing gevolgen van tekortkomingen	9
6.3	Certificaat	9
7.	Register	10
8.	Bezwaren en geschillen	10
BIJLAGE 1	Voorschriften	11
BIJLAGE 2	Gedragscode.....	26
BIJLAGE 3	Vrijstelling van opleidingen	27
BIJLAGE 4	Inwerkprogramma	28
BIJLAGE 5	IVW-richtlijn.....	29
BIJLAGE 6	Eisen aan de Certificerende Instantie	33
BIJLAGE 7	Opzet en uitwerking steekproef voertuigen	36

1. Doel en doelgroep

Het TX-keur taxivervoer door taxiondernemingen¹ heeft tot doel het aantonen aan alle belanghebbenden, onder andere de consumenten, de gemeenten en opdrachtgevers, dat de taxidienst (zowel wat voertuig als chauffeur betreft) voldoet aan kwaliteitseisen op uiteenlopende gebieden, zoals veiligheid, imago en comfort. Het TX-keur taxivervoer door taxiondernemingen wordt verder genoemd: het TX-keur certificatieschema.

De eisen zoals in dit document beschreven zijn alleen van toepassing op taxiondernemingen. Andere ondernemingsactiviteiten buiten taxivervoer vallen buiten het bereik van deze norm.

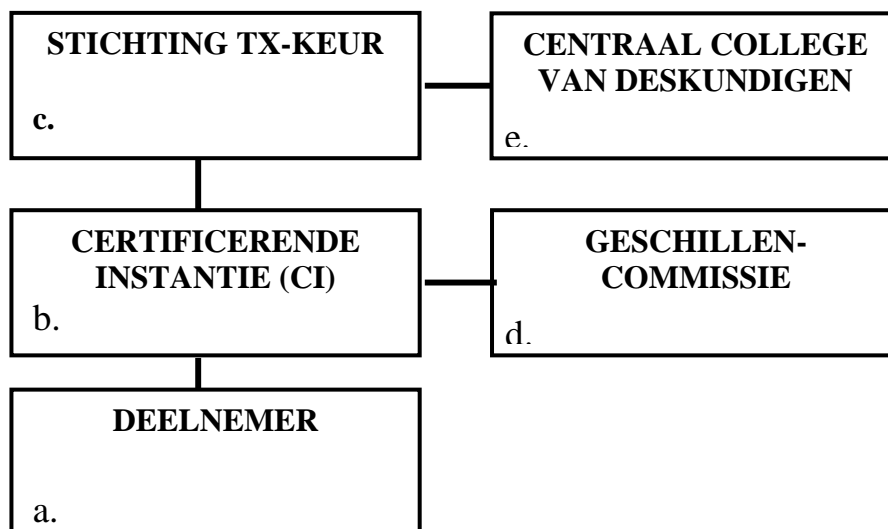
2. Begrippen en definities

Beoordelingsrapportage	:	Rapportage waarin de beoordeling van de Certificerende instantie wordt weergegeven.
Beroep	:	Bezwaar, aangetekend bij de Geschillencommissie TX-keur, nadat de deelnemer of belanghebbende het niet eens was met de beslissing op het bezwaar ingediend bij de CI of de CO voor onaangekondigde controles.
Bezwaar	:	Bezwaar, aangetekend bij de Certificerende instantie (CI), over de werkwijze, interpretatie en besluiten van de certificerende instantie aangaande het TX-keur certificatieschema.
CAO Taxivervoer	:	Collectieve Arbeidsovereenkomst Taxivervoer. Taxiondernemingen worden op de naleving hiervan getoetst door Sociaal Fonds Taxi (SFT)
Categorie van personenvervoer	:	Personenvervoer met bepaalde kenmerken, zoals vervoer van minder validen en/of rolstoelgebruikers en schoolkinderen
Centraal College van Deskundigen (CCvD) TX-keur	:	Orgaan dat door Stichting TX-keur in het leven is geroepen en het beheer over het TX-keur certificatieschema heeft.
Certificatiemerk	:	Beeldmerk van STX dat uitgereikt wordt na verlening certificaat.
Certificerende instantie (CI)	:	Bedrijf dat een contract heeft met de Stichting TX-keur voor het certificeren van het TX-keur certificatieschema. Zij heeft de contracten met de deelnemers, zij stuurt de jaarcontrole aan, zij beoordeelt de controlerapportages en zij verleent al dan niet een certificaat.
Controle organisatie (CO)	:	Organisatie die, in onderaanneming van de CI, de controle bij de taxiondernemingen uitvoert.
Controle organisatie voor onaangekondigde controles	:	Organisatie die de onaangekondigde controles bij de deelnemers uitvoert.
Controlemerk	:	Certificatiestickers TX-keur
Controleur	:	Medewerker van de CO die bevoegd is controles uit te voeren voor het TX-keur controleschema.
Controlerapportage	:	Rapportage met bevindingen van de controle.
Deelnemer	:	Taxionderneming die een contract gesloten heeft met een CI voor certificatie van het TX-keur certificatieschema.
Geschillencommissie TX-keur	:	De onafhankelijke geschillencommissie van de CI of de onafhankelijke geschillencommissie van de CO voor onaangekondigde controles.
Inrichting	:	De inrichting van een taxi, waaruit blijkt voor welk vervoer deze geschikt is.
Mystery guest	:	Controleurs van de CO voor onaangekondigde controles of andere door Stichting TX-keur daartoe aangewezen personen die zich voordoen als klant en die gedurende de rit de taxichauffeur ongemerkt controleren.

¹ Voorlopig geldt dit certificatieschema alleen voor taxiondernemingen met personeel

Ondernemersvergunning	:	Vergunning volgens de Wet Personenvervoer 2000 voor het verrichten van taxivervoer
Vergunningbewijs	:	Genummerd bewijs van het hebben van een ondernemersvergunning. Dit bewijs moet in elk voertuig waarmee taxivervoer wordt verricht aanwezig zijn.
Regelinghouder	:	Eigenaar van het TX-keur certificatieschema, zijnde de Stichting TX-keur.
Register	:	Register van gecertificeerde taxiondernemingen en taxiorganisaties (www.tx-keur.nl)
Signalerende instantie	:	Instantie zoals gemeente, politie, Inspectie Verkeer en Waterstaat (IVW) of SFT die een signalerende rol kan vervullen voor het TX-keur certificatieschema.
STEK	:	Stichting Erkenningregeling voor de uitoefening van het Koeltechnisch installatiebedrijf.
Stichting TX-keur (STX)	:	Stichting ter bevordering van de kwaliteit in de taxibranche, die eigenaar is van het TX-keur controle- en certificatieschema
Taxi	:	Auto ingericht voor het vervoer van ten hoogste acht personen, de bestuurder daaronder niet begrepen.
Taxicentrale	:	Een bedrijf dat taxiriten kan aannemen en verdelen onder de aangesloten taxivervoerbedrijven zonder eigen Wp vergunning.
Taxichauffeur	:	Een chauffeur die onder verantwoordelijkheid van een taxionderneming op basis van een vergunning volgens de Wet Personenvervoer 2000 taxivervoer verricht.
Taxionderneming	:	Een onderneming die bestaat uit een taxicentrale en taxivervoersbedrijf of één van beide.
Taxiorganisatie	:	Een taxionderneming met meerdere vestigingen
Taxivervoer	:	Personenvervoer per auto tegen betaling, niet zijnde openbaar vervoer.
Taxivervoersbedrijf	:	Bedrijf dat op basis van een vergunning volgens de Wet Personenvervoer 2000 taxivervoer verricht.
TX-keur certificatieschema	:	Reglement van STX voor taxiondernemingen volgens de EN 45011
Voorschriften	:	De voorschriften, zoals opgenomen in <u>Bijlage 1</u> van dit Certificatieschema.

3. Betrokkenen bij certificatie



a. De deelnemer laat zich beoordelen en ontvangt bij goed gevolg het certificaat en de

-
- certificatiestickers TX-keur.
- b. De certificerende instantie (CI) voert de certificatie uit. Zij legt periodiek verantwoording af aan het bestuur van TX-keur. Zij kan voor de uitvoering van de jaarcontroles een controlerende organisatie (CO) in onderaanneming contracteren.
 - c. De Stichting TX-keur is als Regelinghouder eindverantwoordelijk voor het TX-keur certificatieschema. Zij bekrachtigt de inhoud van het TX-keur certificatieschema en zorgt voor de communicatie van wijzigingen van het certificatieschema.
 - d. De Geschillencommissie TX-keur behandelt geschillen over besluiten van de CI of besluiten van de CO voor onaangekondigde controles.
 - e. Het Centraal College van Deskundigen (CCvD) TX-keur heeft het beheer van het TX-keur certificatieschema. Zij is verantwoordelijk voor het vaststellen en wijzigen van het TX-keur certificatieschema. De norm zal periodiek aangepast worden aan de hand van nieuwe ontwikkelingen.

4. Certificerende Instantie

De CI voert haar controle uit onder NEN-EN 45011 accreditat. Hierdoor vindt een onafhankelijk toezicht door de Raad voor Accreditatie plaats op het certificatieproces. De kwaliteit van de certificatie is hiermee geborgd. Verdere eisen aan de CI staan in [Bijlage 6](#).

5. Certificatieprocedure

De certificatieprocedure is de procedure die gevolgd moet worden om een certificaat en een certificatiemerk (certificatiestickers TX-keur) te verkrijgen. In dit hoofdstuk wordt deze procedure beschreven.

5.1 Aanmelding

De taxiondernemer die gecertificeerd wil worden, neemt contact op met de CI. Voorwaarden tot deelname aan het certificatieschema TX-keur zijn:

1. De aspirant deelnemer heeft een taxionderneming.
2. De aspirant deelnemer voert minimaal een half jaar de taxionderneming (op basis van de beschikking).
3. Aanvullend bij een taxicentrale: Minimaal 25 % van de door de taxicentrale aangestuurde voertuigen moet de TX-keur certificatiemerken geldig voeren.

Als de aspirant deelnemer hieraan voldoet, stuurt de CI binnen 5 werkdagen een overeenkomst tot deelname aan het TX-keur certificatieschema toe. In deze overeenkomst wordt onder andere geregeld dat gegevens over het bedrijf (eventueel op kosten van het bedrijf) opgevraagd mogen worden bij en toegestuurd mogen worden aan instanties, zoals IVW en RDW. Deze overeenkomst moet door een tekeningbevoegde volgens het uittreksel van de Kamer van Koophandel worden ondertekend en getourneerd. De CI verzorgt na aanmelding de inschrijving bij Stichting TX-keur voor de deelnemer.

De CI vraagt na ontvangst van de ondertekende overeenkomst binnen 5 werkdagen bij IVW de historische gegevens op van de deelnemer over begane overtredingen. De deelnemer wordt beoordeeld volgens de normen van [Bijlage 5](#), IVW richtlijn. De deelnemer wordt van de uitkomst op de hoogte gesteld. Als de deelnemer uitgesloten wordt, wordt de wachttijd vermeld alvorens tot hernieuwde aanmelding mag worden overgegaan. Deze procedure wordt voor iedere jaarcontrole herhaald.

5.2 Controle

De CI maakt na ondertekening van de overeenkomst (eventueel via een CO in onderaanneming) een afspraak voor de eerste controle met de deelnemer. De voorschriften in [Bijlage 1](#) worden gecontroleerd. Controle vindt plaats bij de deelnemer en bij een aantal voertuigen dat door steekproef is bepaald. De steekproefberekening en de eventuele aanvullende voorschriften zijn opgenomen in

Bijlage 7.

5.2.1 Typen controle

Binnen het TX-keur certificatieschema worden 3 typen controles onderscheiden:

1. **Jaarcontroles:** Elk jaar vindt er een jaarcontrole plaats. Indien de deelnemer voldoet, krijgt hij een certificaat uitgereikt. Op dit certificaat staat de geldigheidsduur van 1 jaar aangegeven. Elk jaar vindt deze controle plaats op alle voorschriften, genoemd in Bijlage 1 en Bijlage 2. Dit gebeurt op een vooraf afgesproken tijdstip en plaats.
2. **Onaangekondigde controles:** Deze controles kunnen plaatsvinden op in- en uitstapplaatsen van passagiers en op het bedrijf zelf. Een controleur kan zich ook als passagier aanmelden en zich tijdens of na de rit kenbaar maken als controleur. De CO die de onaangekondigde controles uitvoert, beslist samen met Stichting TX-keur welke specifieke voorschriften uit deze norm tijdens de onaangekondigde controles worden gecontroleerd. De rit wordt door de controleur afgerekend.
3. **Mystery guests:** Controleurs of andere door Stichting TX-keur daartoe aangewezen personen doen zich voor als klant en maken zich niet kenbaar als controleur.
4. **Onderzoek na melding:** Indien de CI kennis heeft van tekortkomingen via informatie van derden, kan de CI na consultatie van STX, besluiten een extra onderzoek (fysiek en/of administratief) uit te voeren. Alleen bij daadwerkelijke constatering van deze tekortkomingen met weging *zwaar* en *uitsluiting*, worden de kosten van dit onderzoek op de deelnemer verhaald (zie par. 5.3.2). In andere gevallen zijn de kosten voor Stichting TX-keur.

Naast de informatie uit de bovengenoemde controles ontvangt de CI via Stichting TX-keur ook periodiek informatie van de signalerende instanties betreffende overtredingen van de deelnemers (zie par. 5.3.2).

Alleen de jaarcontrole leidt tot verlening of verlenging van het certificaat TX-keur. De andere twee controletypen kunnen leiden tot tussentijds herstel van de geconstateerde tekortkomingen of intrekking van het certificaat. Het bestuur van de Stichting TX-keur stelt met de CO die de onaangekondigde controles uitvoert de frequenties van de controletypen 2 en 3 vast.

5.2.2 Controle middelen

De controleur kan de voorschriften in Bijlage 1 administratief en / of fysiek controleren, afhankelijk van het soort voorschrift.

Kopieën van administratieve bescheiden – en slechts in zeer bijzondere omstandigheden de originele bescheiden - van de Ondernemer, kunnen door de controleur – indien dit naar zijn oordeel noodzakelijk is – ter controle of ter beoordeling worden meegenomen. Na afronding van de controle of beoordeling dienen de originele documenten persoonlijk of per aangetekende post zo spoedig mogelijk te worden geretourneerd aan de Ondernemer.

5.2.3 Tijdsbesteding controle

Om een kwalitatief goede controle uit te voeren is een minimale tijdsbesteding van de jaarcontrole vastgesteld. De controleduur van de administratie en het eventuele kwaliteitssysteem van de jaarcontrole (incl. planning en rapportage, excl. beoordeling) is weergegeven in **Tabel 1**.

Indien er een kwaliteitssysteem aanwezig is dat al gecertificeerd is volgens een andere kwaliteitsnorm (bijvoorbeeld ISO 9001:2000), worden de tijden in **Tabel 1** genoemd in de kolom 'Met kwaliteitssysteem' verkort vanaf 10 voertuigen. Tot 50 voertuigen is de controleduur 4 uur, bij 50 voertuigen of meer is de controleduur 6 uur.

De controleduur per voertuig in de steekproef is als volgt:

- 40 minuten per voertuig/chauffeur combinatie (alleen chauffeur: 20 minuten) indien geen kwaliteitssysteem aanwezig is;
- 20 minuten per voertuig/chauffeur combinatie (alleen chauffeur: 10 minuten) indien een (al dan niet gecertificeerd) kwaliteitssysteem aanwezig is.

De overige controles kennen geen minimumtijd.

Tabel 1. Administratieve controleduur van de jaarcontrole (incl. planning en rapportage, excl. beoordeling c.q. certificatiebeslissing)

Totaal aantal voertuigen	Controletijd kantoor	
	Met kwaliteitssysteem	Zonder kwaliteitssysteem
1 – 9	4 uur	¾ uur
10 – 19	5 uur	2 uur
20 – 29	6 uur	4 uur
30 – 49	7 uur	6 uur
50 – 69	8 uur	6 uur
70 – 99	10 uur	6 uur
> 99	12 uur	6 uur

5.2.4 Controlerapportage

De CI (of de CO in onderaanneming) legt de bevindingen van de jaarcontrole vast in een controlerapport. Het controlerapport wordt ter plaatse uitgeprint of later toegestuurd. De eventuele afwijkingen worden ondertekend door zowel de deelnemer als de controleur. De deelnemer bewaart de controlerapportage in zijn administratie voor minimaal 2 jaar.

5.3 Beoordeling

De CI ontvangt de controlerapportages van haar controleurs of van de CO in onderaanneming. Als aan alle voorschriften in Bijlage 1 is voldaan, zijn er geen tekortkomingen. Als niet aan alle voorschriften is voldaan, is sprake van één of meer tekortkomingen.

De tekortkomingen op de voorschriften in Bijlage 1 zijn ingedeeld in drie categorieën: Licht, Middel en Zwaar. Daarnaast geldt de categorie Uitsluiting voor deelnemers die ook na herstelcontrole niet aan de voorschriften in Bijlage 1 voldoen. Bepaling van de zwaarte van het voorschrift wordt gedaan volgens **Tabel 2**.

Tabel 2. Categorie indeling

Categorie	Beoordeling
Licht	De gesignaleerde tekortkoming vormt op de lange termijn een bedreiging voor het doel van het Certificatieschema TX-keur.
Middel	De gesignaleerde tekortkoming vormt op de middellange termijn een bedreiging voor het doel van het Certificatieschema TX-keur.
Zwaar	De gesignaleerde tekortkoming kan een directe bedreiging vormen voor het doel van het Certificatieschema TX-keur.
Uitsluiting	De gesignaleerde tekortkoming vormt direct een bedreiging voor het doel van het Certificatieschema TX-keur.

5.3.1 Beoordeling jaarcontrole

De CI kent volgens Bijlage 1 de categorie toe aan de tekortkomingen. De uitkomst van de steekproef gedaan volgens bijlage 7 bepaalt of aan de eisen met betrekking tot auto en chauffeur is voldaan. Vervolgens wordt volgens **Tabel 3** het gevolg voor de deelnemer bepaald. Voor de IVW-richtlijn geldt een afwijkend gevolg. Dit is opgenomen in Bijlage 5.

Opmerking 1: De eisen m.b.t. auto en chauffeur in bijlage 1 zijn: 2.1 t/m 6, 3.6 t/m 9, 3.14, 4.1 t/m 5 en bijlage 2, gedragscode.

Opmerking 2: Geconstateerde afwijkingen in de steekproef, die binnen de vastgestelde norm voor het vaststellen van een non-conformiteit blijven, dienen onmiddellijk in orde gebracht te worden. Het voorkomen van afwijkingen in de steekproef betekent dat deze afwijkingen in de gehele populatie kunnen voorkomen. De onderneming dient dan ook de gehele populatie opnieuw te controleren.

Tabel 3. Gevolg van het al dan niet hebben van tekortkomingen

Tekortkomingen	Gevolg
Geen	Verlenen certificaat TX-keur
Alleen lichte tekortkomingen	Waarschuwing (a) en verlenen certificaat TX-keur
1 of meer middel tekortkomingen en al dan niet lichte tekortkomingen	Administratieve aanvulling (b)
1 of meer zware tekortkomingen en al dan niet lichte of middel tekortkomingen	Herstelcontrole (c)
Tekortkoming niet opgelost door administratieve aanvulling	
Tekortkoming niet opgelost tijdens herstelcontrole	Uitsluiting (d)

- a. De deelnemer krijgt een waarschuwing dat een punt nog niet is opgelost. Voor de volgende jaarcontrole moet dit punt hersteld zijn. Tijdens de volgende jaarcontrole wordt het herstel gecontroleerd. Indien dit niet gerealiseerd is dan worden deze tekortkomingen als middel tekortkoming beschouwd.
- b. Binnen 4 weken na beoordeling moet de deelnemer een administratieve aanvulling opsturen ten bewijze van het herstel van zijn tekortkoming(en). Indien dit niet gebeurt treedt c in werking
- c. De eerder geconstateerde tekortkomingen moeten worden hersteld, wat wordt gecontroleerd door middel van een herstelcontrole. De beslissing om geen herstelcontrole uit te voeren dient te worden onderbouwd. Deze moet worden uitgevoerd binnen 6 weken na beoordeling. Voor de nieuwe controle wordt opnieuw een afspraak gemaakt en wordt opnieuw een controletarief berekend volgens Bijlage 6, par. 7.
- d. Uitsluiting geeft aan dat er niet (meer) aan het certificatieschema TX-keur kan worden deelgenomen. Het certificaat TX-keur wordt ingetrokken of niet verleend. Een deelnemer kan opnieuw in aanmerking komen voor een certificaat TX-keur na een nieuwe jaarcontrole. De nieuwe jaarcontrole vindt niet eerder dan 6 maanden na uitsluiting plaats.

Op basis van een administratieve aanvulling of een herstelcontrole wordt opnieuw een beoordeling uitgevoerd. Indien tijdens de beoordeling blijkt dat de tekortkomingen hersteld zijn, zal de CI alsnog een certificaat TX-keur verlenen.

Bij een jaarcontrole die dient ter verlenging van het certificaat TX-keur, krijgt de deelnemer, met behoud van het certificaat TX-keur, de mogelijkheid om binnen de gestelde termijnen de tekortkomingen te herstellen.

Van de beoordeling wordt een beoordelingsrapportage gemaakt. De beoordelingsrapportage wordt, binnen 3 weken na controle naar de deelnemer gestuurd.

5.3.2 Beoordeling tussentijdse controles en controles van signalerende instanties

De CI ontvangt gedurende het jaar controlerapporten van de CO die de onaangekondigde controles uitvoert of van de signalerende instanties. Indien geen tekortkomingen zijn geconstateerd, wordt dit rapport door de CI voor kennisgeving aangenomen en gearchiveerd. Indien er wel tekortkomingen zijn geconstateerd, wordt een beoordeling volgens paragraaf 5.3.1 uitgevoerd. Daarbij gelden dezelfde gevolgen, behalve verlening of verlenging van het certificaat. De CI kan op grond van de geconstateerde overtreding bij 1 voertuig en/of chauffeur de gevolgen uitbreiden naar de

taxionderneming.

Indien de CI kennis heeft van een veroordeling door een rechter of Toezichthouder (FIOD, SIOD, UWV, etc.), kent de CI na consultatie van STX een categorie toe volgens paragraaf 5.3 en voert op grond daarvan een beoordeling uit. Indien de CI kennis heeft van tekortkomingen via andere kanalen, beoordeelt de CI, na consultatie van STX, of een extra onderzoek bij de deelnemer wordt uitgevoerd.

5.4 Verlening en intrekking certificaat

De certificatiemanager van de CI neemt na beoordeling van de controle- en de beoordelingsrapportage het uiteindelijke besluit een certificaat TX-keur te verlenen of in te trekken. Indien een certificaat wordt verleend, wordt de taxionderneming in het Register geplaatst op www.tx-keur.nl.

5.4.1 Verlening certificaat

Indien aan alle voorschriften in Bijlage 1 is voldaan, verleent de CI het certificaat TX-keur. Op dit certificaat is minimaal vermeld:

1. Het certificatielogo TX-keur;
2. Het logo van de CI en, indien van toepassing, het Accreditatiemerken van de CI;
3. De datum van verlening van het certificaat;
4. De vermelding: 'Hierbij verklaart [de CI] dat het taxivervoer van de [NAW deelnemer] met al haar voertuigen op [datum] is gecertificeerd volgens het Reglement TX-keur taxivervoer door taxiondernemingen met personeel. De bovengenoemde taxiondernemer voldoet aan de voorschriften van het bovengenoemde Reglement.
5. De geldigheidsduur van dit certificaat is 1 jaar
6. De naam en handtekening van de certificatie manager.

5.4.2 Intrekking certificaat

Indien een bedrijf uitgesloten wordt van deelname aan het certificatieschema TX-keur, trekt de CI het certificaat in. Zij doet daarvan onmiddellijk schriftelijke mededeling aan de deelnemer per aangetekende post. Tevens wordt dit vermeld op de website van Stichting TX-keur (www.tx-keur.nl).

5.5 Certificatiemerken (certificatiestickers TX-keur)

Na verlening van het certificaat verleent de CI het certificatiemerken (de certificatiestickers TX-keur). Deelnemers die het certificatiemerken hebben ontvangen, hebben de plicht om alle voertuigen hiervan te voorzien. De certificatiestickers worden aangebracht op de voorruit, achterraut en op de achterzijden van het voertuig behalve als een opdrachtgever schriftelijk heeft aangegeven daar geen prijs op te stellen. In dat geval dient enkel een TX-Keur sticker op de voorruit aanwezig te zijn. Het certificatiemerken mag tevens gevoerd worden op bedrijfspapieren en in reclame-uitingen, overeenkomstig de licentiebepalingen van STX.

Indien door de CI het certificaat is ingetrokken en daarmee de deelnemer uitgesloten is van deelname aan het certificatieschema TX-keur, mag de deelnemer met onmiddellijke ingang geen certificatiemerken meer voeren. Ditzelfde geldt als de overeenkomst ongeldig is geworden door bijvoorbeeld naamswijziging, wijziging bedrijfsstructuur of eigendomsverhouding, of bij beëindiging van het bedrijf dan wel de overeenkomst. Ook na beëindiging van de overeenkomst houdt de CI het recht om hierop te controleren. **De onderneming krijgt van de CI een sanctie van € 1.000 per dag als ten onrechte met het TX-keur certificatiemerken gemerkte voertuigen gevonden worden die in het bezit zijn of waren van de onderneming.** Het sanctiebedrag is bestemd voor Stichting TX-keur. De onderneming heeft het recht aan te tonen dat dit niet door haar toedoen het geval is. Bij constatering van misbruik van het certificatiemerken kan de betreffende deelnemer 5 jaar lang niet deelnemen aan het TX-keur controleschema.

Indien het wagenpark wijzigt geeft de deelnemer dit door aan de CI en Stichting TX-Keur. Bij verkoop van taxi's met een TX-Keurmerken dienen de stickers verwijderd te worden en meldt de deelnemer de verwijderde stickernummers vervolgens aan de CI en Stichting TX-Keur. Bij uitbreiding of vervanging van het wagenpark worden stickers aangevraagd via de website van TX-Keur

De CI heeft in haar contract met de deelnemer de licentiebepalingen betreffende het certificatiemerk van Stichting TX-keur opgenomen. Daar dient de deelnemer zich te allen tijde aan te houden.

6. Multi-site certificatie

Bij taxiorganisaties is het mogelijk om multi-site certificering toe te passen. Hierbij gelden de volgende voorwaarden:

1. De taxiorganisatie heeft een hoofdvestiging, die alle activiteiten aanstuurt;
2. Alle vestigingen van de taxiorganisatie vallen onder hetzelfde kwaliteitssysteem, dat vanuit de hoofdvestiging wordt aangestuurd, dit kwaliteitssysteem omvat minimaal de genoemde procedures in Bijlage 7, aanvullende eisen;
3. Op alle vestigingen wordt hoofdzakelijk dezelfde dienst geleverd en wordt gewerkt volgens dezelfde methoden en procedures;
4. Alle vestigingen (inclusief de hoofdvestiging) zijn opgenomen in een programma voor interne controles die als scope minimaal dit certificatieschema bevatten;
5. Vanuit de hoofdvestiging kunnen corrigerende maatregelen worden opgelegd aan alle vestigingen;
6. De organisatie moet aantonen dat het in staat is gegevens van alle vestigingen te verzamelen, analyseren en waar nodig veranderingen door te voeren met betrekking tot:
 - a. Documentenbeheer
 - b. Klachtenafhandeling
 - c. Planning van interne controles
 - d. Corrigerende maatregelen (o.a. vanuit de interne controles)

6.1 Controle frequentie en tijdsduur

Bij multi-site certificatie wordt bij elke jaarcontrole de hoofdvestiging bezocht. Daarnaast worden aselekt nevenvestigingen bezocht volgens **Tabel 4**. Tevens is in deze tabel weergegeven wat de minimaal te besteden controletijd op de hoofdvestiging is. De controletijd op de nevenvestigingen wordt berekend via paragraaf 5.2.3. De steekproef van het aantal voertuigen wordt per vestiging bepaald.

Tabel 4. Aantal te controleren vestigingen bij jaarcontrole multi-site certificatie

Aantal nevenvestigingen	Aantal te controleren vestigingen	Te besteden minimum tijd op hoofdvestiging
1 - 5	100%	4 uur
6 - 10	75 % met minimum van 5	6 uur
11 - 50	50% met minimum van 8	8 uur
> 50	40% met minimum van 25	12 uur

6.2 Toepassing gevolgen van tekortkomingen

Indien tekortkomingen op de hoofdvestiging worden geconstateerd, voldoet de hele organisatie niet aan de voorwaarden voor certificatie. Indien op het niveau van een vestiging tekortkomingen worden geconstateerd, voldoet alleen deze vestiging niet. Wel wordt in dat geval onderzoek ingesteld door de organisatie of de tekortkoming een incident betreft of niet. Zij stelt hiervan de CI op de hoogte.

Indien door uitkomsten van onaangekondigde controles het vermoeden bij de CI bestaat dat de procedures van de organisatie niet voldoen, kan zij besluiten tot een extra controle op de hoofdvestiging.

6.3 Certificaat

Er wordt één certificaat uitgegeven aan de hoofdvestiging. Op een bijlage bij dit certificaat staan alle vestigingen van de taxiorganisatie vermeld. In geval van wijzigingen in de geregistreerde locaties,

dient de bijlage te worden gewijzigd. Als een nieuwe vestiging wordt toegevoegd, dient een controle en beoordeling plaats te vinden voordat de bijlage wordt aangepast. Als een vestiging vervalt, kan worden volstaan met het toesturen van een nieuwe bijlage.

Bij de jaarcontrole moeten alle gecontroleerde vestigingen voldoen aan het certificatieschema, voordat een certificaat wordt afgegeven.

7. Register

Stichting TX-keur houdt een register actueel, dat via Internet bereikbaar is, waarop alle gecertificeerde, geschorste en uitgesloten deelnemers zijn weergegeven met NAW-gegevens. Indien een certificaat TX-keur wordt ingetrokken (bij schorsing en uitsluiting), wordt dit een half jaar lang vermeld op het register. Na een half jaar wordt de deelnemer uit het register verwijderd door Stichting TX-keur.

8. Bezwaren en geschillen

De CI handelt bezwaren af conform NEN-EN 45011. Als uitkomst van het bezwaar herziet of handhaaft de CI haar eerdere oordeel. Als na behandeling van het bezwaar door de CI er bezwaar blijft bestaan tegen de beslissingen of maatregelen van de CI, hebben deelnemers of andere belanghebbenden de mogelijkheid een beroep aanhangig te maken bij de Geschillencommissie (TX-keur) van de CI. Het aanhangig maken van een geschil bij de Geschillencommissie (TX-keur) schort de maatregel van de CI niet op.

BIJLAGE 1 Voorschriften

Hieronder wordt aangegeven aan welke voorschriften moet worden voldaan en hoe de interpretatie en weging van het voorschrift is.

1 Administratie

Nr.	Cat.*	Voorschrift	Interpretatie	Weging
------------	--------------	--------------------	----------------------	---------------

* De categorie bestaat uit: V (veiligheid), I (imago), C (comfort) of A (algemeen)

Nr.	Cat.*	Voorschrift	Interpretatie	Weging
1.1A	A	De deelnemer bezit een actueel overzicht van alle door de deelnemer geëxploiteerde taxi's en, in geval van een herhalingsaudit, het door de auditeur ondertekende exemplaar van het voorgaande jaar.	Vermeld: type, kenteken, bouwjaar, inrichting en km-stand, stickernummer TX-Keur van 1 januari van het lopende jaar en 1 januari van het vorige jaar (of andere data die precies 12 maanden uit elkaar liggen) De controleur tekent het gecontroleerde overzicht af en maakt een kopie t.b.v. de administratie van de CI	Zwaar
1.1B	V	Het voertuig is niet ouder dan 6 jaar (72 maanden). Indien het voertuig ouder is dan 6 jaar, maar jonger is dan 10 jaar (120 maanden) , moet het voertuig aan de volgende eisen voldoen: <ul style="list-style-type: none"> a. Het voertuig dient bij de Euro NCAP crashtest (zie www.euroncap.com) voor de bescherming van de volwassen inzittenden tenminste een score te hebben behaald van drie sterren (geldt alleen voor personenauto's). b. De bekleding en het verdere interieur van het voertuig moeten gaaf zijn, zonder brand- en slijtageplekken c. Alle zitplaatsen in een busje dienen voorzien te zijn van autogordels <p>Voor keurmerkhouders, die op 31-8 2007 gecertificeerd waren volgens de 45012 norm, geldt dat per 31-10 2008 90% van de voertuigen (aantallen naar boven afronden) aan de leeftijdseis dienen te voldoen. Geen enkel voertuig mag op die datum ouder dan 12 jaar (144 maanden) zijn. Uiterlijk 31-10 2009 dienen alle voertuigen aan de leeftijdseis te voldoen</p>		Zwaar
1.2	A	De deelnemer bezit de volgende originele en geldige documenten: <ul style="list-style-type: none"> a. Recent uittreksel Kamer van Koophandel die de actuele situatie weergeeft 	Max. 4 maanden oud	Zwaar
	A	<ul style="list-style-type: none"> b. Recente verklaring omtrent betalingsgedrag belastingplichtige 	Verklaring Belastingdienst, max. 4 maanden oud	Middel

Nr.	Cat.*	Voorschrift	Interpretatie	Weging
	A	c. Een verklaring van betalingsgedrag afkomstig van het (pre)pensioenfonds	Max. 4 maanden oud	Zwaar
	A	d. Ondernemersvergunning	Verstrekt door de Inspectie Verkeer en Waterstaat (IVW)	Zwaar
1.3	A	De deelnemer is verzekerd met een: a. bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering met een minimale dekking van € 1.000.000 per aanspraak		Zwaar, Indien bedrag niet voldoet, Middel
	A, I	b. Ongevallenverzekering voor inzittenden met een minimale dekking van € 10.000 bij overlijden en € 30.000 bij blijvende invaliditeit	Het vereiste van een ongevallenverzekering voor werknemers is een verplichting van CAO Taxivervoer en wordt gecontroleerd door SFT.	Zwaar, Indien bedrag niet voldoet, Middel
	A	c. Een Wettelijke Aansprakelijkheid Motorvoertuigen met een minimale dekking van € 907.560 per gebeurtenis		Zwaar, Indien bedrag niet voldoet, Middel
	A	d. Een schadeverzekering voor de chauffeur in geval van een éézijdig ongeval met een minimaal verzekerd bedrag van € 1.000.000 per gebeurtenis		Zwaar, Indien bedrag niet voldoet, Middel
1.4	A,V	De deelnemer moet voldoen aan de IVW-richtlijn (Bijlage 5)	Zie Bijlage 5	Zie Bijlage 5
1.5	A	De deelnemer heeft een vervoersinstructie met expliciete schriftelijke uitleg over minimaal de volgende inhoud: a. Het voldoen aan wettelijke eisen (voor zover van toepassing op de taxibranche)	Indien geen vervoersinstructie aanwezig, dan weging zwaar, op onderdelen weging middel	Zwaar Middel
	A	b. Het gebruik van de taxameter		Middel
	A	c. Het gebruik van communicatie- en registratiemiddelen		Middel
	A	d. Het houden aan dit certificatieschema, waarvan de voorschriften in Bijlage 2 met name genoemd zijn		Middel
	V	e. Hoe te handelen bij calamiteiten van het voertuig	Onderwerpen hierin zijn: – Wat te doen bij brand, aanrijdingen, ongevallen – Wat te doen bij geweld van passagiers of derden – Hoe is de communicatie bij deze gebeurtenissen – Hoe is de begeleiding van de (andere) passagiers – Omgang speciale doelgroepen (indien van toepassing)	Middel
	A	f. Het omgaan en verantwoorden van contante ontvangsten		Licht

Nr.	Cat.*	Voorschrift	Interpretatie	Weging
1.6	I,V	De deelnemer beschikt over een up-to-date opleidingsschema	Hierin zijn opgenomen de gevolgde en geplande opleidingen	Middel
1.7	V	De deelnemer beschikt over een onderhoudsdossier per voertuig waarin het onderhoud met een door de fabrikant vastgestelde onderhoudsfrequentie is vastgelegd	De verrichte werkzaamheden worden door de onderneming zelf systematisch geregistreerd, volgens fabrieksspecificaties. De registraties bevatten minimaal datum, het werk, wie het heeft gedaan (naam monteur, bij extern: naam bedrijf) De historie van deze registraties moet minimaal drie jaar zijn. Bij onderhoud in eigen beheer dient middels inkoopfacturen het onderhoud aangetoond te worden	Middel

2 Voertuig en toebehoren

Nr.	Cat.	Voorschrift	Interpretatie	Weging
2.1		Het voertuig moet representatief en veilig zijn.	Representatief: de taxi moet schoon zijn van binnen en van buiten Veilig: de taxi moet te allen tijde voldoen aan de APK-norm. De taxi moet vrij zijn van uitzichtbelemmerende voorwerpen	Zwaar
2.2		De volgende aspecten moeten altijd in orde zijn:	Controlelampjes mogen niet branden	
	V	a. Verlichting		Licht
	V	b. olie, remvloeistof		Licht
		c. Stuurbekrachtigingsvloeistof		Licht
	V	d. Koelwater		Licht
	V	e. ruitenwisservloeistof		Licht
	C	f. brandstofniveau		Licht
	C,I	g. netheid in- en exterieur		Licht
	V	h. Banden		Licht
	V,C	i. Bandenprofiel moet minimaal 2 mm zijn		Zwaar
	V	j. Bandenspanning moet voldoen aan de fabriekseisen voor het voertuig		Licht
	I	k. een schade aan het voertuig moet uiterlijk 4 weken na ontstaan hersteld zijn.	Schade aan ruiten en spiegels valt ook onder dit voorschrift Kleine schade onder de bumperlijn en krassen die niet door de lak heen zijn, hoeven niet direct hersteld te worden Schade wordt bij ontstaan genoteerd in het onderhouds- en reparatiedossier	Zwaar
2.3		In of aan het voertuig zijn aanwezig:		
	A	a. Tariefkaart die goed leesbaar is aan de binnenkant en de buitenkant van de taxi en die voldoet aan de wettelijke eisen.	Tariefkaart moet van buitenaf leesbaar zijn op 5 meter Tariefkaart correspondeert met tarieven in taxameter Aanbeveling: gebruik tariefkaart IVW	Zwaar
	A	b. Zichtbare verwijzing naar het telefoonnummer van het Landelijke Klachtenmeldpunt Taxivervoer of een lokaal in te richten laagdrempelig klachtenmeldpunt	Verwijzing vaak op tariefkaart	Zwaar
	A	c. Origineel vergunningsbewijs, goed leesbaar bevestigd		Zwaar
	A	d. Telefoonnummer deelnemer	Indien aangesloten bij een centrale, is het nummer van de centrale voldoende	Zwaar
	A	e. Geldig kentekenbewijs met aanduiding 'Taxi' op de bijlage van Deel I	Met eventuele bijlage zitplaatsenverdeling bij busjes	Zwaar

Nr.	Cat.	Voorschrift	Interpretatie	Weging
	A	f. Geldig APK-formulier (indien ouder dan 1 jaar)		Zwaar
	A	g. Verzegelde taxameter (indien van toepassing)		Zwaar
	A	h. Een geldig zichtbaar ijkrapport van de taxameter	Ijkrapport moet aanwezig zijn, bandenmaat conform ijkrapport.	Middel
	A	i. Blauwe kentekenplaten		Zwaar
	A	j. Geldige groene kaart	Mag ook op het bedrijf aanwezig zijn.	Zwaar
	A	k. Europees schadeformulier		Zwaar
	A	l. EHBO-trommel		Licht
	I	m. Stickers 'Niet roken' en 'Gordelplicht'	Aanbeveling	
	V	n. brandblusser / branddeken	Aanbeveling	
2.4		De taxichauffeur heeft bij zich:		
	A	a. Geldig rijbewijs		Zwaar
	A	b. Geldige chauffeurspas, goed leesbaar aanwezig		Zwaar
	V	c. Calamiteiteninstructies voertuig	Is onderdeel van de vervoersinstructie	Middel
2.5		Bij rolstoelvervoer geldt het volgende:		
	V	a. Er worden niet meer rolstoelen vervoerd dan op het kentekenbewijs is toegestaan		Zwaar
	V	b. De vastzetinrichtingen voldoen aan de wettelijke vereisten		Zwaar
	V	c. Vastzetinrichtingen voldoen aan de laatst geldige Code Veilig Vervoer Rolstoelinzittenden	Bij nieuwe voertuigen moet de vastzetinrichting vanaf 1 januari 2008 voldoen aan de ISO norm 10542. Dit moet blijken uit een certificaat van de leverancier. De rolstoel moet op 4 punten (2 voor en 2 achter) vastgezet worden. Bestaande voertuigen dienen per 1 januari 2010 aan deze norm te voldoen.	Zwaar
	V	d. Losse onderdelen van het vastzetsysteem moeten veilig opgeborgen zijn	Er mogen geen voorwerpen los in de auto liggen die bij remmen of botsingen gevaar kunnen opleveren	Zwaar
2.6	I	Het voertuig voldoet aan de emissiewaarden van een nieuw voertuig	Vanaf 01-09-2007 dient een keurmerkhouders een nieuw voertuig met een dieselmotor af fabriek te voorzien van een roetfilter, mits beschikbaar. Aanbeveling: Er moet aandacht zijn besteed aan de emissiewaarden voor benzinemotoren volgens de Europese richtlijn.	Zwaar

3 Personeel

Nr.		Voorschrift	Interpretatie	Weging
3.1	A	De deelnemer bezit een actueel overzicht van alle bij de deelnemer werkzame personen en, in geval van een herhalingsaudit, het door de auditor ondertekende exemplaar van het voorgaande jaar	Voor- en achternaam, het chauffeurspasnummer en de vervaldatum van de chauffeurspas, nummers van de werkmappen met vervaldatum en het soort werk (standplaatsentaxi, rolstoelvervoer, etc.) De controleur tekent het gecontroleerde overzicht af en maakt een kopie t.b.v. de administratie van de CI	Zwaar
3.2	A	De deelnemer leeft de CAO Taxivervoer of gelijkwaardige CAO na en bezit als bewijs daarvoor een verklaring van Sociaal Fonds Taxi (SFT) die niet ouder is dan 3 jaar	Indien deelnemer binnen de werkingssfeer van de CAO taxivervoer valt en gebruik gemaakt wordt van een andere CAO, dan dienen daarnaast de volgende zaken te worden aangetoond: - Dispensatie van CAO Taxivervoer door Ministerie van Sociale Zaken - Verklaring van gelijkwaardigheid van de CAO door NEA (op kosten van aanvrager) Een controle kan aangevraagd worden bij SFT Dit voorschrift geldt niet bij de eerste jaarcontrole voor ZZP-ers die overgegaan zijn naar een bedrijf met personeel	Zwaar
3.3	A	Een vakbekwaam persoon geeft (dagelijkse) leiding aan de onderneming	Deze persoon is in het bezit van een bewijs van vakbekwaamheid: - een door de Minister van Verkeer en Waterstaat erkend getuigschrift van met goed gevolg afgelegde examens of - een voor het beroep van vervoerder, die taxivervoer verricht, afgegeven EG-verklaring	Zwaar
3.4	A	Voor aanvang eerste werkdag ontvangt de chauffeur een actuele vervoersinstructie. Hij / zij tekent voor ontvangst ervan		Licht
3.5		Iedere nieuwe chauffeur of chauffeur die verandert van soort vervoer wordt ingewerkt volgens een vast programma dat minimaal de volgende onderdelen bevat:	Het inwerkprogramma wordt vastgelegd en is gespecificeerd, zie Bijlage 4	
	I	a. Kennis opdoen van het lokale stratenplan		Zwaar
	I	b. Kennis van de vervoersinstructie		Zwaar

	I	c. Kennis van de wegenverkeerswet		Zwaar
	I	d. Kennis van het uit te voeren soort personenvervoer		Zwaar
	I	e. Gebruik van middelen, zoals het op de juiste wijze vastzetten van een rolstoel en het gebruik van de oprijplaat en lift.		Zwaar
	I	f. rijgedrag		Zwaar
	I	g. Begeleiding van minimaal 3 dagen door een ervaren chauffeur / begeleider, die als coach optreedt	De coach dient beschikbaar te zijn voor de instructie en begeleiding van de praktijkonderdelen (zie inwerkprogramma Bijlage 4). Hij/zij dient toezicht te houden op houding, rijgedrag en servicebereidheid van de chauffeur en het gebruik van het voertuig. De coach dient de bevindingen in een rapportage te vermelden.	Zwaar
	I	h. De coach moet de volgende kwalificaties bezitten: - Relevante kennis en minimaal 3 jaar ervaring in de taxibranche - Beschikken over communicatieve en pedagogische vaardigheden - Beschikken over actuele kennis van de wet- en regelgeving in de taxibranche inclusief de wegenverkeerswet	Voor inwerkprogramma, zie Bijlage 4. De coach moet door de opleider van het bedrijf bevoegd verklaard en door de directie benoemd zijn.	Zwaar
3.6	V	De chauffeur bezit minimaal het certificaat levensreddend handelen.	Dit certificaat moet zijn afgegeven door een door het Oranjekruis erkende instelling/docent	Zwaar
3.7		Iedere chauffeur volgt eenmaal per jaar een algemene (bedrijfs)cursus (vanaf 1 mei 2008) die door de deelnemer (of de taxicentrale waarbij de deelnemer is aangesloten) wordt georganiseerd. De cursus betreft:	Aan dit voorschrift dient ook bij eerste certificatie voldaan te worden De cursusinhoud wordt schriftelijk vastgelegd en de deelnemers worden geregistreerd	
	I	a. Kennis van (veranderingen in) relevante wet- en regelgeving (rittenstaten, werkmap)		Zwaar
	I	b. Kennis over de voor de dienstverlening relevante TX-keur reglementen en de veranderingen daarin, sociale omgangsvormen, omgaan met agressie.		Zwaar
	I	c. Wat te doen bij een calamiteit		Zwaar
	I	d. Verkeersveiligheid, inclusief de wegenverkeerswet en het RVV		Zwaar

3.8		Aanvullend daarop volgt iedere chauffeur eenmaal per twee jaar een specifieke (bedrijfs)cursus die door de deelnemer (of de taxicentrale waarbij de deelnemer is aangesloten) wordt georganiseerd. Deze cursus betreft:	De cursus houdt tevens een bedrijfsevaluatie in op de punten a t/m. c. Hierbij worden praktijkvoorbeelden gebruikt. De cursusinhoud wordt schriftelijk vastgelegd en de deelnemers worden geregistreerd	
	I	a. Relevante categorieën van personenvervoer, zoals dat door de taxionderneming verricht wordt. De cursus is bestemd voor de chauffeurs die dit vervoer uitvoeren		Zwaar
	I	b. Gebruik van middelen	Middelen: apparatuur in voertuigen, rolstoelvastzetsystemen, oprijplaat, lift en dergelijke.	Zwaar
	I	c. rijgedrag		Zwaar
3.9		De chauffeur is vrijgesteld van het volgen van de onder 3.8 genoemde cursus als hij in het bezit is van de volgende geldige diploma's en certificaten:	CCV diploma's kennen wettelijke vrijstellingen. Deze worden weergegeven in Bijlage 3.	
	I	a. CCV diploma Sociale vaardigheden Taxi	Binnen vier jaar na het behalen van het diploma wordt een specifieke (bedrijfs)cursus gevolgd (zie 3.8)	Zwaar
	I	b. CCV diploma doelgroepenvervoer bij zieken- en/of gehandicaptenvervoer in een rolstoelvoertuig	Binnen vier jaar na het behalen van het diploma wordt een specifieke (bedrijfs)cursus gevolgd (zie 3.8)	Zwaar
3.10	I	50% van het personeel heeft vóór certificatie het certificaat levensreddend handelen en reanimatie volgens voorschrift 3.6	1 jaar na de eerste certificatedatum moet elke in dienst zijnde chauffeur een certificaat hebben volgens 3.6	Zwaar
3.11	I	50% van het personeel heeft vanaf 1 mei 2008 de specifieke (bedrijfs)cursus gevolgd volgens voorschrift 3.8 of is hiervan vrijgesteld volgens voorschrift 3.9	1 jaar na de eerste certificatedatum moet elke in dienst zijnde chauffeur een opleiding hebben gehad volgens 3.8 of is vrijgesteld volgens 3.9	Zwaar
3.12		De interne of externe opleider die de cursussen volgens 3.7 en 3.8 verzorgt is ingeschreven in het centraal register Opleiders Taxibranche van Stichting TX-keur.	Zie Bijlage 3.	Zwaar
3.13	A	De deelnemer houdt te allen tijde de personeelsdossiers up-to-date		Zwaar

3.14		De deelnemer heeft per chauffeur een personeelsdossier met minimaal de volgende inhoud:		
	A	a. Kopie Legitimatiebewijs		Middel
	A	b. arbeidsovereenkomst (voor zover van toepassing)		Middel
	A	c. Kopie diploma's		Middel
	A	d. Kopie geldige chauffeurspas		Middel
	A	e. Kopie geldig rijbewijs		Middel
	A	f. Ontvangstbewijs documenten / uitrusting waaronder vervoersinstructie	De werkzame personen (incl. inleenkrachten) moeten dit document ondertekend hebben als bewijs dat bedoelde zaken ontvangen zijn Dit geldt ook voor wijziging van categorie van personenvervoer	Middel
	A	g. Inwerkprogramma		Middel

4 Dienstverlening

Nr.	Cat.	Voorschrift	Interpretatie	Weging
4.1	I	De chauffeur verstrekt, desgevraagd, informatie over opbouw ritprijs met indicatie ritprijs	Geldt alleen bij vervoer volgens taxameter	Zwaar
4.2	A	De chauffeur: a. Vult de dagrittenstaat correct in	Uitgevoerd en ingevuld volgens wettelijke eisen	Zwaar
	A	b. Vult de werkmap correct in	Uitgevoerd en ingevuld volgens wettelijke eisen	Zwaar
	A	c. De bestuurder is (telefonisch) bereikbaar	Dit geldt tijdens de diensttijd.	Zwaar
4.3	I	De chauffeur houdt zich aan de gedragscode (zie Bijlage 2)		Zwaar
4.4	I	Tijdens de rit wordt het geldende bedrag volgens de tariefkaart via de taxameter in beeld gebracht	Geldt niet voor contractvervoer	Zwaar
4.5	A,I	Het bedrag dat op de taxameter staat wordt met de klant afgerekend tenzij vooraf een prijs is afgesproken, er wordt altijd een kwitantie aangeboden (m.u.v. contractvervoer)	Op kwitantie is minimaal vermeld: - Bedrag - Naam en tel.nr. ondernemer of centrale - Op verzoek: naam klant - Datum - Plaats van vertrek en aankomst - Handtekening chauffeur - verwijzing naar geschillencommissie - verwijzing naar vervoersvoorwaarden - kenteken of wagennummer (moet voor klant controleerbaar zijn)	Zwaar, Indien kwitantie niet voldoet, Middel
4.6	I	De deelnemer onderzoekt minimaal eens per jaar op representatieve en betrouwbare wijze haar klant/passagierstevredenheid	Minimaal onderzoeken: – Op tijd aankomen – Sociale vaardigheden chauffeur – Rijgedrag en rijstijl – Afrekenen met de klant De deelnemer kan dit ook regelen via de centrale waarbij de deelnemer is aangesloten	Middel
4.7	I	De uitkomsten van het klant/passagierstevredenheidsonderzoek worden gebruikt voor verbetering van de dienstverlening	Er moeten aantoonbare vervolgacties genomen zijn, voor zover van toepassing.	Middel
4.8	C	De deelnemer accepteert elektronische betaalvormen	Aanbeveling	

5 Overige eisen

Nr.	Cat.	Voorschrift	Interpretatie	Weging
5.1	A	De deelnemer stelt de CI onmiddellijk in kennis van onderzoeken en de resultaten hiervan door het openbaar ministerie of een toezichthouder	Toezichthouders zijn onder andere FIOD en SIOD	Zwaar
5.2	I	De deelnemer handelt aantoonbaar klachten af die bij de taxionderneming binnenkomen	De klachtenprocedure kan eenvoudig via een klachtenmeldpunt lopen. Zodra een klacht daar binnenkomt, wordt deze doorgegeven aan de deelnemer, die de klacht aantoonbaar moet opvolgen. Klachten kunnen ook via de centrale worden afgehandeld. Registratie via een klachtenformulier De registratie moet minimaal 1 jaar worden bewaard na afloop van het kalenderjaar	Middel
5.3	I	De deelnemer voert na ontvangst van het certificaat op alle voertuigen: De certificatiestickers TX-keur (certificatiemerk)	De certificatiestickers worden aangebracht op de voorruit, achterraut en op de achterzijkanten van het voertuig, behalve als een opdrachtgever schriftelijk heeft aangegeven daar geen prijs op te stellen. Er dient wel altijd een TX-Keur sticker op de voorruit aanwezig te zijn.	Zwaar
5.4	I	De deelnemer moet aangesloten zijn bij een Geschillencommissie ex artikel 12 en 13 Wet Personenvervoer 2000		Zwaar
5.5	I	Een voertuig dat het certificatiemerk voert, moet altijd voldoen aan dit certificatieschema		Zwaar
5.6	I	Alle structureel ingehuurde taxiondernemingen moeten beschikken over een TX-keur controlemerk of certificatiemerk	Bij inhuur van een onderaannemer moet het ingehuurde bedrijf binnen 9 maanden na begin inhuur aan dit voorschrift voldoen. Deze regeling gaat in per 1 januari 2008 voor nieuwe contracten.	Zwaar
5.7	I	De deelnemer houdt zich aan de door Stichting TX-keur voorgeschreven reglementen	Dit zijn de statuten en reglementen van de Stichting TX-keur	Zwaar
5.8	I	De deelnemer verleent zijn mede-werking aan controles van TX-keur		Zwaar
5.9 A	I	De deelnemer overlegt –indien van toepassing- de rapportage van de vorige audit		Zwaar
5.9 B	I	De deelnemer heeft de lichte tekortkomingen van de vorige audit afgehandeld		Middel

6. Eisen taxicentrale zonder Wp vergunning

Nr.	Cat.	Voorschrift	Interpretatie	Weging
6.1	A	De centrale bezit altijd een actueel overzicht van alle aangesloten ondernemingen inclusief de aangesloten voertuigen die via de centrale geëxploiteerd worden	De centrale bevat een overzicht met: <ul style="list-style-type: none"> - NAW gegevens, KvK, legitimatie, samenwerkingsovereenkomst, getekend huisreglement, w.p. vergunning. - Type, kenteken en inrichting van de voertuigen die geëxploiteerd worden - Al of geen aanwezigheid TX-keurmerk 	Zwaar
6.2	A	De centrale bezit de volgende originele en geldige documenten: a. Recent uittreksel Kamer van Koophandel die de actuele situatie weergeeft	Max. 4 maanden oud	Zwaar
	A	b. Recente verklaring omtrent betalingsgedrag belastingplichtige	Verklaring Belastingdienst, max. 4 maanden oud	Middel
	A	c. Indien van toepassing een verklaring van het betalingsgedrag afkomstig van het (pre)pensioenfonds	Max. 4 maanden oud	Zwaar
6.3	A	De centrale is verzekerd met een: a. bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering met een minimale dekking van € 1.000.000 per aanspraak		Zwaar
6.4	I	De centrale verstrekt - desgevraagd, correcte informatie over opbouw ritprijs met indicatie ritprijs en verwachte voorrijdtijd.		Licht
6.5	I	De centrale voert een klant/passagierstevredenheidsonderzoek uit (zie voorschrift 4.6) en geeft indien nodig een verbeterplan		middel
6.6	I	Minimaal 75% van de bij de centrale aangesloten ondernemingen dienen te beschikken over een TX-Keur certificatiemerk.	Voor certificatie minimaal 25 %, per jaar, vanaf datum van certificatie, oplopend met 25 % tot een maximum van 75 %	Zwaar
6.7	I	De centrale dient TX-Keur voertuigen in te zetten wanneer dit expliciet in de overeenkomst met de klant is opgenomen.		Zwaar
6.8	I	De centrale handelt aantoonbaar klachten af die bij de centrale binnenkomen en voert op basis hiervan een beleid ter verbetering.	Registratie via een klachtenformulier De registratie moet minimaal 1 jaar worden bewaard na afloop van het kalenderjaar	Middel
6.9	I	De centrale dient aangesloten te zijn bij een Geschillencommissie ex artikel 12 en 13 Wet Personenvervoer 2000		Zwaar

6.10	I	De centrale voert minimaal 1x per jaar overleg met alle aangesloten ondernemingen met TX-keur certificaat. Hierbij is TX-keur en ontwikkelingen in het keurmerk een agendapunt	Inclusief presentielijst en notulen. Ledenvergaderingen enz. worden ook als zodanig aangemerkt	Zwaar
6.11	I	De centrale heeft een registratie van gevonden voorwerpen.		Middel
6.12	A	De centrale bezit: a. een schematische weergave van de hele organisatie (organigram). b. Vastlegging verantwoordelijkheden en bevoegdheden per functie, met opleidings- en/of ervaringseisen.		Middel
6.13	A	Iedere nieuwe medewerker wordt ingewerkt volgens een vast programma dat minimaal de volgende onderdelen bevat: a. Wat te doen bij een calamiteit b. Kennis van het huisreglement	In het huisreglement is relevante informatie over de onderneming opgenomen.	Zwaar

BIJLAGE 2 Gedragscode

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

Persoonlijke verzorging (Weging:2 punten onvoldoende is Zwaar)

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 (Weging:2 punten onvoldoende is Zwaar)

1. De taxichauffeur beheerst de Nederlandse taal.
2. De taxichauffeur beheerst de Engelse taal op basisniveau (alleen voor straattaxi).
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 (geldt alleen voor straattaxi).
9. De taxichauffeur houdt zich aan de tarieven op de tariefkaart (alleen voor straattaxi).
10. De taxichauffeur mag niet ronselen.
11. Collegiale omgang is vereist.

Uitvoering (Weging:1 punt onvoldoende is Zwaar)

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 beschooten 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 uit gezet.
5. Er wordt niet gerookt in het voertuig (ook niet zonder klanten)
6. De taxichauffeur houdt zich aan de verkeersregels.
7. De taxichauffeur staat de volgende dieren toe: geleide honden en hulphonden.

BIJLAGE 3 Opleidingen

Vrijstellingen

Hieronder volgen de vrijstellingen voor opleidingen die verkregen worden als de taxichauffeur al andere diploma's bezit.

Vrijstelling voor:	Met welk diploma:
Theorie en praktijkexamen van het CCV Chauffeursdiploma Taxi	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
Theorie examen van het CCV Chauffeursdiploma Taxi	Het diploma CCV-T Het getuigschrift Vakbekwaamheid van het huidige CCV-B personenvervoer diploma
Praktijk examen van het CCV Chauffeursdiploma Taxi	Het CCV certificaat medegebruik vrije tram- en busbanen voor de gemeente Amsterdam
CCV diploma Sociale Vaardigheden	Het SKKP Vakdiploma Taxichauffeur Het CCV vakdiploma Taxichauffeur
Levensreddend handelen en reanimatie of een BHV-opleiding	Het EHBO-diploma Het diploma NBBE (Nederlands Bureau Brandweer Examens)
CCV Diploma Doelgroepenvervoer	Het SKKP Vakdiploma Taxichauffeur Het CCV vakdiploma Taxichauffeur Het diploma CCV-T Plus Deel 1 van het CCV Vakdiploma Taxichauffeur (CCV Praktijkexamen)
Degelijke straten- en functionele kennis van de stad, waarin met in belangrijke mate rijdt voor alleen de regio Amsterdam	CCV Certificaat medegebruik vrije tram- en busbanen voor de gemeente Amsterdam

De vrijstelling geldt voor maximaal 4 jaar (48 maanden) na de eerste certificatie datum. Voor afloop van deze termijn dient voldaan te worden aan voorschrift 3.9.

Kwalificatie interne / externe opleiders

De opleider die de cursussen, genoemd onder 3.7 en 3.8 geeft, dient over onderstaande kwalificaties te beschikken:

1. de laatste 5 jaar minimaal 3 jaar actief werkzaam zijn (of geweest) binnen de taxibranche
2. door Stichting TX-keur vakbekwaam verklaard is (voor eisen: zie website TX-keur)
3. door Stichting TX-keur geregistreerd is (www.tx-keur.nl).

De opleider moet de coach(es) binnen het bedrijf bevoegd verklaren (voorschrift 3.5 g).

De opleider houdt een logboek bij en een presentielijst van de cursussen.

De opleider moet zich inschrijven bij het centraal register Opleiders van Stichting TX-Keur alvorens de cursussen gegeven kunnen worden.

De opleider moet toestaan dat tijdens het geven van de cursussen altijd onaangekondigd controle kan worden uitgeoefend op de kwaliteit door of namens Stichting TX-Keur.

BIJLAGE 4 Inwerkprogramma

De nieuwe chauffeur moet, met in acht neming van de Gedragscode (bijlage 2) ingewerkt worden en schriftelijke voorlichting krijgen over de volgende onderdelen:

Algemeen:

- het bedrijf, de organisatie, het werkgebied;
- de verschillende vervoerscategorieën en -middelen;
- geldigheid en hantering documenten (chauffeurspas, keuringsbewijs voertuig en taxameter, autopapieren, Europees schadeformulier, tarievenlijst);
- geografische kennis regio, kaartlezen en gebruik navigatiesysteem;
- relevante interne bedrijfsprocedures.

De chauffeur is het visitekaartje van het bedrijf!!

Taakomschrijving:

- werkvoorbereiding (werkmap, rittenstaat, wisselgeld e.d.);
- preventieve voertuigcontrole (schoon, schade, banden, vloeistoffen, verlichting e.d.);
- het aanbieden van een rustige comfortabele rit;
- op correcte wijze omgaan met boordapparatuur;
- schoonmaken en tanken;
- administratie correct invullen.

Specifieke onderdelen:

- servicebereidheid, communicatie, conflicthantering e.d.;
- bekendheid met klachtenafhandeling;
- houding en rijgedrag als weggebruiker (praktijktoets);
- omgang met specifieke doelgroepen;
- **voor Rolstoelvervoer:** kennis van vastzetsystemen en het vastzetten volgende de Code VVR:
 - o Aanwezigheid van voldoende, complete en in deugdelijke staat verkerende vastzetsystemen
 - o Begeleiding rolstoelen
 - o Gebruik rolstoellift
 - o Controle veilige vastzetbaarheid van rolstoelen of ander los materieel
 - o Rolstoel vastzetten volgens regels
 - o Gordel volgens juiste manier om bij passagier
 - o Aangepast rijgedrag / oogcontact tijdens rit
 - o Sociale vaardigheden voor rijden met rolstoelvervoer (bijvoorbeeld juist oogcontact met passagier)

BIJLAGE 5 IVW-richtlijn

In deze richtlijn wordt bepaald hoe een deelnemer voldoet aan de gestelde criteria met betrekking tot wettelijke overtredingen die geconstateerd of geregistreerd zijn door de Inspectie Verkeer en Waterstaat (IVW).

De norm is dat een deelnemer mag deelnemen aan TX-keur als hij de laatste twaalf maanden niet meer dan de volgende wettelijke overtredingen heeft begaan, die geconstateerd en geregistreerd zijn door IVW:

- Geen zware overtreding
- bij 0-5 inspecties niet meer dan 1 overtreding.
- bij 6-10 inspecties niet meer dan 2 overtredingen.
- Bij 11 of meer inspecties niet meer dan 20% overtredingen ten opzichte van het aantal inspecties.

In **Tabel 1** en **Tabel 2** staan de zware overtredingen en overtredingen weergegeven. Indien er tijdens een inspectie voor meer dan één feit proces-verbaal is opgemaakt en/of een bestuurlijke boete is opgelegd of een politietransactie of Mulder-beschikking is uitgereikt, telt dit in de controle maximaal éénmaal mee.

Weging

Vanwege het specifieke karakter van deze norm, is de volgende specifieke weging van kracht:

- Indien een ZNC is geconstateerd, wordt gesanctioneerd met weging Uitsluiting. Deze uitsluiting geldt (in tegenstelling tot wat vermeld is in paragraaf 5.3.1) voor de duur van 2 jaar vanaf de laatst begane overtreding.
- Indien een of meerdere NC's zijn geconstateerd, wordt gesanctioneerd met weging Uitsluiting als er:
 - bij 0-5 inspecties meer dan 1 NC is.
 - bij 6-10 inspecties meer dan 2 NC's zijn.
 - Bij 11 of meer inspecties meer dan 20% NC's zijn ten opzichte van het aantal inspecties.

Deze uitsluiting geldt (in tegenstelling tot wat vermeld is in paragraaf 5.3.1) voor de duur van 1 jaar vanaf de laatst begane overtreding.

- Indien gerelateerd aan het aantal inspecties minder dan bovengenoemd aantal NC's is geconstateerd, wordt gesanctioneerd met weging Licht.

Aanvraag inspectiegegevens

Om te beoordelen of een deelnemer voldoet aan deze norm, vraagt de CI via STX de inspectiegegevens van de deelnemer op bij IVW.

IVW geeft de inspectiegegevens door via een statusrapport. In dit statusrapport zijn behalve de gegevens van de deelnemer ook de gegevens van transportinspecties (wegcontroles) en bedrijfsinspecties opgenomen. Elke inspectie van IVW waarbij een proces-verbaal is opgemaakt en/of een bestuurlijke boete is opgelegd, dan wel lik op stuk is toegepast (politietransactie of Mulder-beschikking is uitgereikt) telt als 1 (zware) overtreding. Waarschuwingen en signaleringen worden niet in het statusrapport meegenomen (mede doordat de taxiondernemer daar niet altijd kennis van kan dragen). IVW kan specifieke controleresultaten ook direct doorgeven aan de CI ter sanctionering.

Periodiek geeft IVW via STX een overzicht van overtredingen, geconstateerd en vastgelegd door IVW, aan de CI. Deze gegevens worden opnieuw aan een weging onderworpen conform deze Bijlage.

Wanneer IVW een aanvraag voor het geven van het statusoverzicht binnen krijgt, zal over een periode van één jaar, voorafgaande aan de datum van de aanvraag, worden bekeken of het betreffende bedrijf overtredingen heeft begaan. Tevens zal daarbij gekeken worden naar de aard van de overtredingen. Wanneer op het moment van de aanvraag bij de IVW nog een onderzoek loopt bij de taxionderneming, zal IVW geen informatie over de status geven tot de resultaten bekend zijn.

Tabel 1 Zware Overtredingen

Artikel:	Zware Overtreding:	Toelichting	Weg- en/of Bedrijfscontrole	
225 WvSr. 326 WvSr	Valsheid in geschrifte/Oplichting	O.a. het valselijk opmaken en gebruiken van schriftelijke bescheiden/documenten/administratie zoals bijvoorbeeld werkmap en dagrittenstaat (bijv. bewust verkeerde informatie geven)	W/B	
184 WvSr	Opzettelijk niet voldoen aan bevel of vordering	Geen medewerking verlenen bij toezichthoudende onderzoeken en commune delicten. Weigeren om inzage te geven in bescheiden/documenten/administratie	W/B (meestal B, maar zelfstandige ook W)	
26 WED	Opzettelijk niet voldoen aan bevel of vordering	Geen medewerking verlenen bij opsporingsonderzoeken en economische delicten.	W/B	
4:3 ATW	Ondeugdelijke arbeidstijdenregistratie	Het ontbreken van een administratie, waardoor een goede controle op arbeids- rij en rusttijden onmogelijk is. Met name bij het geheel ontbreken van administratie of grote verschillen tussen de gegevens in de werkmap en de dagrittenstaten,	B, maar kan n.a.v. W	
8:3 ATW	Niet naleven bevel tot staken arbeid	Het niet opvolgen van een rijverbod of verbod tot arbeid.	W, maar wordt vastgesteld bij B	
4.2 en/of 4.3 Wp	Taxivervoer zonder verleende vergunning (of aanbieden van taxivervoer)	Het aanbieden van illegaal taxivervoer wordt gelijk gesteld met illegaal taxivervoer. Betreft snorders die later een vergunning hebben gekregen.	W/B	
11.1 Wp	Handelen in strijd met de vergunning		W/B	
11.2 en 11.3 Wp2000	Het verpachten/ter beschikking stellen van vergunning/bewijzen.	Het ter beschikking stellen van een vergunning (bewijs) aan iemand die geen vergunninghouder taxivervoer is.	W/B	
12 Wp	Niet voorzien in het instellen van een geschillencommissie	Niet aangesloten zijn bij een geschillencommissie	B	
13 Wp	Niet kenbaar maken van de wijze van klachtenbehandeling	Geen klachtenbehandeling hebben binnen het bedrijf.	B	

Afkortingen:

- WvSr = Wetboek van Strafrecht
WED = Wet op de economische delicten
ATW = Arbeidstijdenwet
ATB-v = Arbeidstijdenbesluit vervoer
VATW = Rij- en rusttijden ingevolge EEG-verordening
Wp = Wet personenvervoer 2000
Bp = Besluit personenvervoer 2000

Tabel 2 Overtredingen

Artikel:	Overtreding:	Toelichting:
85 Wp	Verrichten van taxivervoer boven het maximum tarief	Rekeninghoudend met de maximum tarieven van de RMT.
14 Bp	Niet wijzigen van de vergunning bij wijziging naam	Niet doorgeven van naamswijziging aan vergunningverlener
16 lid 1 Bp	Niet aanwezig hebben van geldig vergunningbewijs in auto/taxi	Taxivervoer zonder vergunningbewijs in taxi.
16 lid 2 Bp	Vergunningbewijs niet zichtbaar hebben in auto/taxi	Vergunningbewijs wel aanwezig maar niet zichtbaar voor reiziger.
19 lid 2 Bp	Niet inleveren van ongeldige vergunningbewijzen	Niet binnen gestelde termijn inleveren van ongeldige vergunningbewijzen.
20 Bp	Gebruiken bewerkt vergunningbewijs	Betreft vergunningbewijs waarop aantekeningen/ wijzigingen zijn aangebracht
26 Bp	Niet melden vervanging/wijziging vakbekwame persoon	Niet melden van wijziging vakbekwaamheid aan de vergunningverlener
73 Bp/ 2 RMT	Niet leesbaar hebben tarieven voor consument in/op taxi	Tarieven niet binnen/buiten taxi leesbaar voor consument.
73a Bp / 2 RMT	Niet kenbaar maken klachtenafhandeling in/op taxi	Klachtenafhandeling binnen/buiten taxi niet kenbaar voor consument.
75 lid 1 Bp	Zonder geldige chauffeurspas taxivervoer verrichten	Chauffeur zonder chauffeurspas.
75 lid 2 Bp	Chauffeurspas niet bij zich hebben of niet zichtbaar hebben voor de reiziger	Chauffeurspas wel hebben maar niet bij zich hebben of niet zichtbaar voor de reiziger.
80 lid 1 Bp	Met taxi taxivervoer verrichten zonder een toelatingskeuring	Taxivervoer verrichten, terwijl op kentekenbewijs deel I niet staat vermeld dat de taxi is gekeurd voor x- aantal passagiers.
81 lid 2 Bp	Meer personen vervoeren in auto dan blijkens kentekenbewijs is toegestaan	Conform de taxikeuring en gegevens op kentekenbewijs deel I
127 lid 1a Bp	Het niet aanwezig hebben van een taxameter indien van toepassing	Taxivervoer (muv contractvervoer) zonder aanwezigheid van taxameter.
127 lid 1 b Bp	Taxameter voldoet niet aan de regels bij of krachtens de IJkwet indien van toepassing	Bijvoorbeeld ongekeurde taxameter/geen keuringsbewijs/ verkeerde bandenmaat etc.
127 lid 1 c Bp	Het niet gebruiken van de taxameter, indien van toepassing	Tijdens taxivervoer (muv contractvervoer) de aanwezige taxameter niet gebruiken.
127 lid 1 d Bp	Het niet gebruiken of niet (volledig) invullen van de dagrittenstaat (controledocument)	Betreft het geheel niet gebruiken, geheel niet invullen of gedeeltelijk niet invullen van de ritten en overige verplichte gegevens op de dagrittenstaat/rittenkaart van een dag.
2.4:2 lid 1 ATB-v	Het niet (bij zich) hebben van een geldige werkmap	Betreft het niet hebben van een werkmap, het niet bij zich hebben van een werkmap of een werkmap waarvan de geldigheid is verlopen.
2.4:2 lid 3 ATB-v	Het niet (volledig) invullen van een werkmap	Het niet invullen van de voorzijde van de werkmap en/of de weekstaten. (zoals beschreven in Regeling werkmap en gebruiksaanwijzing van de werkmap)
2.4:4 ATB-v	Misbruik controlemiddelen	Het aanbrengen van onjuiste gegevens in controlemiddelen (werkmap) of het vernietigen, zoek maken, wijzigen, beschadigen etc daarvan. NB. Controleplicht werkgever.
8.1 VATW	Rusttijdovertrading (structureel en/of dubbele norm)	Dubbele norm wil zeggen minder dan de helft van de wettelijke norm. Dus minder dan 4,5 uur aaneengesloten rusttijd per 24 uur. Denk hierbij bijvoorbeeld ook aan chauffeurs die daarnaast een volledige betrekking elders hebben en aan part timers met neven-activiteiten.
8.1/8.2 VATW	Te korte dagelijkse rusttijd	Minder dan de toegestane wettelijke rusttijd bij 1 of 2 bestuurders.
8.3 VATW	Te korte wekelijkse rusttijd	Minimaal 45 uur aaneengesloten per week (of bekort tot 36 uur). Soms ook wel weekendrust genoemd
5:15 ATW	Slechte organisatie bij samenloop van arbeid bij meer dan een werkgever.	Slechte organisatie van de arbeid door de werkgever bij werknemer, waardoor rij- en rusttijdovertradingen ontstaan.
5 WVV	Handeling waardoor het verkeer op de weg in gevaar wordt gebracht of kan worden gebracht.	Algemeen kapstokartikel in de Wegenverkeerswet voor niet specifiek beschreven gevaarlijke verkeershandelingen op de weg
40 WVV	Taxivervoer verrichten zonder blauwe kentekenplaten	Vaak in combinatie met artikel 80 lid 1 Bp.
72 WVV	Met een auto taxivervoer verrichten zonder of met verlopen (APK) keuringsbewijs	Taxivervoer verrichten met taxi ouder dan 1 jaar zonder APK-keuring of met verlopen APK-keuring

Afkortingen:

WvSr	= Wetboek van Strafrecht
WED	= Wet op de economische delicten
ATW	= Arbeidstijdenwet
ATB-v	= Arbeidstijdenbesluit vervoer
VATW	= Rij- en rusttijden ingevolge EEG-verordening
Wp	= Wet personenvervoer 2000
Bp	= Besluit personenvervoer 2000
RMT	= Regeling Maximum Tarief
WvW	= Wegen Verkeers Wet 1994

BIJLAGE 6 Eisen aan de Certificerende Instantie

Aan de Certificerende Instantie (CI) worden de volgende eisen gesteld:

1. Accreditatie

De CI dient voor het TX-keur certificatieschema NEN-EN 45011 geaccrediteerd te zijn binnen 6 maanden na erkenning van de CI door het Bestuur van Stichting TX-keur (STX). Het Bestuur van STX kan besluiten af te wijken van deze termijn.

2. Onafhankelijkheid/ onpartijdigheid

De CI en alle bij de controle betrokken personen mogen binnen een periode van twee jaar voorafgaand aan de certificatie en controle geen consultancy en/of trainingsactiviteiten hebben uitgevoerd bij de te controleren deelnemers. Zij mogen geen directe belangen hebben in de taxibranche.

3. Kwalificatie eisen medewerkers

Ten behoeve van de certificatie wordt personeel ingezet dat aan de eisen voldoet, zoals beschreven in **Tabel 1 en Tabel 2**.

De CI verzorgt adequate scholingsprogramma's voor het bij het TX-keur controleschema betrokken personeel.

Tabel 1: Kwalificatie-eisen controleurs die bij het TX-keur certificatieschema betrokken zijn.

Criterium	Minimale vereisten	Aantoonbaar document ter beoordeling
Opleiding:	Opleiding op minimaal MBO-niveau.	Diploma, CV (personeelsdossier)
Opleiding voor controle deelnemers met kwaliteitssysteem:	(Lead) auditors cursus met goed gevolg doorlopen	Certificaat
Vereiste kennis:	Kennis en vaardigheden met betrekking tot methoden en technieken gericht op het controleren van controlesystemen.	(Intern) scholingsprogramma (personeelsdossier)
Controle vaardigheden:	Ervaring als zelfstandige controleur.	CV (personeelsdossier)
Ervaring:	Minimaal 2 dagen ervaring in de taxibranche onder toezicht van een gekwalificeerde controleur.	CV (personeelsdossier)

Tabel 2: Kwalificatie-eisen certificatie manager en beoordelaar, die bij het TX-keur certificatieschema betrokken zijn.

Criterium	Minimale vereisten	Aantoonbaar document ter
------------------	---------------------------	---------------------------------

		beoordeling
Opleiding:	Opleiding op minimaal HBO-niveau.	Diploma, CV (personeelsdossier)
Opleiding voor controle deelnemers met kwaliteitsysteem	(Lead) auditors cursus met goed gevolg doorlopen	Certificaat
Vereiste kennis:	Kennis en vaardigheden met betrekking tot methoden en technieken gericht op het controleren van controlesystemen.	(Intern) scholingsprogramma (personeelsdossier)
Ervaring:	Minimaal 2 dagen ervaring in de taxibranche onder toezicht van een gekwalificeerde beoordelaar.	CV (personeelsdossier)

4. Identificatie en gedraging controleurs

De CI voorziet alle controleurs van een schriftelijk identificatiemiddel dat controle namens de CI wordt uitgevoerd.

De CI dient haar werkzaamheden zodanig te verrichten dat de normale werkzaamheden van de te controleren deelnemers zo min mogelijk worden belemmerd of verstoord. De controleurs dienen zich te houden aan de wettelijke regels.

5. Geheimhouding

De certificatie manager, beoordelaar, controleurs, en verdere betrokken medewerkers zijn verplicht tot geheimhouding van alle bedrijfsgeheimen die hen ter kennis komen, alsmede van alle zaken waarvan zij de vertrouwelijkheid moeten begrijpen.

Deze geheimhoudingsplicht geldt niet ten aanzien van het, op aanvraag, verstrekken van informatie door de CI aan de Stichting TX-keur en aan IVW. Ook de Raad voor Accreditatie mag bij haar audits alle relevante informatie inzien.

6. Bezwaren en geschillen

De CI registreert ontvangen bezwaren en geschillen, zoals voorgeschreven in de norm NEN-EN 45011.

7. Tarieven

De CI brengt aan de deelnemer jaarlijks voor de jaarcontrole een bedrag voor certificatie in rekening. Daarnaast brengt de CI nog de volgende bedragen in rekening voor STX:

- Aansluitbijdrage voor STX
- Bijdrage voor uitvoering onaangekondigde controles en mystery guests.

Van de laatste bijdrage wordt een fonds gevormd. STX bepaalt jaarlijks, in overleg met de CO die deze controles uitvoert, het controleprogramma voor onaangekondigde controles en mystery guests.

Deelnemers die niet voldoen bij de jaarcontrole, moeten een nieuwe controle ondergaan. De CI rekent daarvoor de certificatiekosten zonder bijdragen voor STX.

De CI maakt een speciaal tarief bekend voor het verwerken van nacontroles. Tevens wordt hierbij de reductie vermeld indien de afhandeling op het kantoor van de CI plaatsvindt.

8. Rapportage

Jaarlijks brengen de CI's verslag uit aan het CCvD TX-keur over het aantal deelnemers dat gecertificeerd is en de afwijkingen die zijn gevonden. Het format daarvoor wordt door het CCvD vastgesteld.

9. Toezicht en inspraak

Het CCvD TX-keur houdt toezicht op de volledige, uniforme, onafhankelijke en onpartijdige uitvoering van de certificatie werkzaamheden door de CI.

Dit doet zij door:

- Kennisname van de beoordeling van de Raad van Accreditatie (RvA),
- Evaluatie van de jaarlijkse rapportage van de CI aan het CCvD.

Het CCvD TX-keur heeft te allen tijde inspraak in het TX-keur controleschema.

BIJLAGE 7 Opzet en uitwerking steekproef voertuigen

Voor de auto's en chauffeurs die via de steekproef zijn gekozen, moet een groot aantal aspecten worden gecontroleerd. De controle raakt alle aspecten van auto en chauffeur met betrekking tot de dienstverlening. Om op basis van een naar verhouding klein aantal auto's en chauffeurs toch een voldoende laag risico te garanderen dat de auditor ten onrechte een positief oordeel geeft over de onderneming is de aanname dat het aantal gecontroleerde aspecten representatief is voor de aspecten van andere auto's en chauffeurs. Daardoor worden de controleaspecten als steekproefeenheden beschouwd, in plaats van de afzonderlijke auto's en chauffeurs. Voor bepaling van het aantal voertuigen met chauffeurs dat gecontroleerd moet worden tijdens de jaarcontrole wordt de hieronder beschreven procedure gevolgd. Voor het nemen van de steekproef baseert de controleur zich op het overzicht dat vereist is door voorschrift 1.1 van [Bijlage 1](#). De uitkomst van de rekenregels wordt altijd naar boven afgerond. Indien voertuigen van 6 jaar en ouder worden geëxploiteerd, moeten deze alle deel uitmaken van de steekproef, tot een maximum van 20 % van de steekproef.

Indien het aantal chauffeurs $\geq 20\%$ hoger is dan het aantal voertuigen, wordt een aanvullende steekproef uitgevoerd op de chauffeurs, zonder voertuig om aan de basisregel te voldoen. De aanvullende steekproef wordt gedaan op basis van de hieronder geformuleerde basisregels.

A = Totaal aantal voertuigen van deelnemer

B = Aantal te controleren voertuigen

Basiseisen

De basisregel voor controle van voertuigen en chauffeur is als volgt:

1 Selecteer een aselechte steekproef met steekproefomvang

$$B = A (n_2)$$

2 Selecteer uit deze steekproef een aselechte substeekproef met steekproefomvang

$$B = 0,5A (n_0)$$

3 Indien $<2,5\%$ foute aspecten worden aangetroffen in de n_0 kan een goedkeurende uitspraak worden gedaan en is geen vervolg nodig.

4 Indien $\geq 2,5\%$ en $<5\%$ foute aspecten wordt aangetroffen in de n_0 wordt een aanvullende steekproef genomen met omvang van $0,5 n_0$ uit de overige n_2-n_0 -verzameling. Indien in de aanvullende steekproef $<2,5\%$ foute aspecten worden aangetroffen kan een goedkeurende uitspraak worden gedaan en is geen vervolg nodig. Indien in de aanvullende steekproef $\geq 5\%$ worden aangetroffen dan kan een afkeurende uitspraak worden gedaan en is geen vervolg nodig. Indien in de aanvullende steekproef $<5\%$ wordt aangetroffen, wordt ook de rest van de verzameling onderzocht. Indien hierin geen foute aspecten worden aangetroffen, kan een goedkeurende uitspraak worden gedaan. Indien hierin ook fouten worden gevonden, volgt een afkeurende uitspraak.

5 Indien er $\geq 5\%$ foute aspecten worden aangetroffen in de n_0 , dan heeft dit direct een afkeurende uitspraak tot gevolg.

Aanvullende eisen

Indien de taxiondernemer aan de hieronder genoemde aanvullende eisen voldoet, wordt de basisformule als volgt:

$$\mathbf{B = 2\sqrt{A} (n_2)}$$

6 Selecteer hieruit een aselechte substeekproef met steekproefomvang

$$\mathbf{B = 0,5\sqrt{A} (n_0)}$$

7 Indien <2,5% foute aspecten worden aangetroffen in de n_0 kan een goedkeurende uitspraak worden gedaan en is geen vervolg nodig.

8 Indien >2,5% foute aspecten wordt aangetroffen in de n_0 wordt een aanvullende steekproef genomen met omvang van $0,5 n_0$ uit de overige n_2-n_0 -verzameling. Indien in de aanvullende steekproef <2,5% foute aspecten worden aangetroffen kan een goedkeurende uitspraak worden gedaan en is geen vervolg nodig. Indien in de aanvullende steekproef $\geq 2,5\%$ foute aspecten worden aangetroffen dan wordt de steekproef uitgebreid tot geheel n_2 .

9 Indien in de verzameling n_2 <5% foute aspecten wordt aangetroffen dan volgt een goedkeurende uitspraak. Indien in de verzameling n_2 $\geq 5\%$ foute aspecten wordt aangetroffen dan heeft dit een afkeurende uitspraak tot gevolg.

De CI heeft de mogelijkheid ter voorbereiding van de audit een kopie van het kwaliteitssysteem bij de (aspirant) deelnemer op te vragen.

Aanvullende eisen voor wijziging in controleduur

Nr.	Voorschrift	Interpretatie
B.1	<p>De deelnemer bezit een aantoonbaar werkend kwaliteitssysteem met daarin minimaal de volgende schriftelijke (digitaal) vastgestelde procedures:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Documentenbeheer b. Procedure administratie c. Procedure voertuig en toebehoren d. Procedure personeel e. Procedure dienstverlening f. Procedure overige eisen g. Procedure centrale 	<p>(digitaal) handboek moet aanwezig zijn werking moet worden aangetoond Indien een ISO 9001:2000 certificaat of gelijkwaardig aanwezig is, waarin de inhoud ook B.1b t/m B.1g zijn opgenomen, wordt deze vraag niet opnieuw beoordeeld.</p> <p>In een procedure moet vastgelegd zijn hoe en wie verantwoordelijk is voor het beheer, onderhoud, wijzigen, vrijgeven, registreren en vernietigen van registraties en documenten.</p> <p>In deze procedure moet verwoord zijn hoe de deelnemer aan de eisen uit hoofdstuk 1 voldoet en hoe hij daarop toeziet.</p> <p>In deze procedure moet verwoord zijn hoe de deelnemer aan de eisen uit hoofdstuk 2 voldoet en hoe hij daarop toeziet.</p> <p>In deze procedure moet verwoord zijn hoe de deelnemer aan de eisen uit hoofdstuk 3 voldoet en hoe hij daarop toeziet.</p> <p>In deze procedure moet verwoord zijn hoe de deelnemer aan de eisen uit hoofdstuk 4 voldoet en hoe hij daarop toeziet.</p> <p>In deze procedure moet verwoord zijn hoe de deelnemer aan de eisen uit hoofdstuk 5 voldoet en hoe hij daarop toeziet.</p> <p>In deze procedure moet de procesbeschrijving verwoord zijn</p>
	h. Procedure interne controles van de taxidienst op de eisen uit <u>Bijlage 1</u> en <u>Bijlage 2</u>	
B.2	Op grond van de resultaten van de interne controles is aantoonbaar actie ondernomen	De acties zijn vastgelegd en geëvalueerd