



Het keurmerk voor een duurzame én rendabele toekomst.

Reglement Keurmerk Transport & Logistiek

CONCEPTVERSIE, maart 2012

Vernieuwend ondernemen.



Reglement voor de toekenning van het Keurmerk Transport & Logistiek

Publicatie : xxxxxxxxxx 2012
Inwerking treding : xxxxxxxxxx 2012

Deze laatste editie van het reglement geldt voor aspirant-keurmerkhouders per datum van inwerking treding en voor bestaande keurmerkhouders per datum van herbeoordeling of initiële beoordeling overeenkomstig de geldende termijnen op basis van het afgegeven certificaat. De wijzigingen ten opzichte van de vorige versie van dit reglement (7.1 van maart 2011) zijn grijs gemarkeerd en samengevat in het document 'Wijzigingen reglement keurmerk Transport & Logistiek versie 8.1'. In dit document zijn tevens de eventuele weglatingen ten opzichte van de vorige versie van het reglement aangegeven.

INHOUDSOPGAVE:

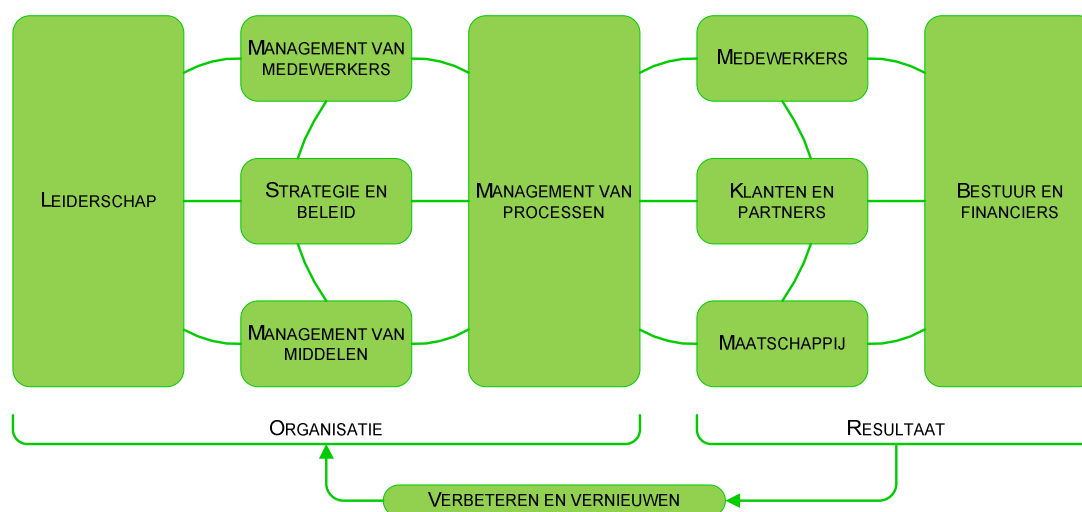
Hoofdstuk	Titel	Pagina
I	Definities en Begrippen	3
II	Doelstelling	5
III	Gerechtigden	5
IV	Toelatingsvoorwaarden	6
V	Verlening / Verlenging van het Keurmerk	14
VI	Bevoegdheden van de deelnemer	15
VII	Verplichtingen van de deelnemer	15
VIII	Beroep en Klachtenbehandeling	16
IX	Nevenvestigingen	16
X	Overschrijving van het Keurmerk	17
XI	Vervallen van het Keurmerk	17
XII	Slotbepalingen	17

I. DEFINITIES EN BEGRIPPEN

Artikel 1.

Hierna wordt verstaan onder:

1. **Aanvrager:** de ondernemer/directie die door indiening van een ingevuld en ondertekend aanvraagformulier te kennen geeft zijn onderneming in aanmerking te willen doen komen voor het Keurmerk Transport & Logistiek.
2. **Keurmerk Transport & Logistiek:** een kwaliteitssysteem, behorend bij het classificatiesysteem van Transport en Logistiek Nederland, waarvoor een certificaat kan worden behaald indien de dienstverlening voldoet aan de verplichtingen die zijn opgenomen in het Reglement voor de toekenning van het Keurmerk Transport & Logistiek.
3. **Beheer van documenten en registratieformulieren:** documenten en registratieformulieren beoordelen op geschiktheid, actueel en identificeerbaar houden, leesbaar, gemakkelijk toegankelijk maken en archiveren.
4. **Auditor:** de onafhankelijke persoon die namens de certificatie-instelling verifieert of het niveau van het kwaliteitssysteem in het bedrijf van de aanvrager in overeenstemming is met de vereisten van het Keurmerk Transport & Logistiek.
5. **Beslisser:** bevoegd orgaan of bevoegde persoon van de certificatie-instelling die beslissingen kan nemen over de toekenning van het certificaat.
6. **Certificaathouder:** natuurlijke of rechtspersoon waaraan het keurmerk is verleend en waarvan de onderneming blijvend voldoet aan de in dit reglement opgenomen voorwaarden.
7. **Classificatiesysteem Transport en Logistiek Nederland:** een door Transport en Logistiek Nederland ontwikkelde en beheerde verzameling van kwaliteits- en zorgsystemen waarmee de transportsector de kwaliteit van de dienstverlening duurzaam kan verbeteren. Daarbij maken certificaathouders, om structurele verbetering van de bedrijfsvoering te realiseren, gebruik van het managementmodel van het Instituut Nederlandse Kwaliteit (INK-model).



Het classificatiesysteem bevat als basis het Keurmerk Transport & Logistiek. In aanvulling op dat keurmerk kunnen specialisaties op deelmarktniveau worden behaald. Daarbij wordt de mogelijkheid geboden vermeldingen op het keurmerkcertificaat te verkrijgen voor de specialisatie en het bijbehorende kwaliteitsniveau

8. **Certificatie-instelling:** onafhankelijke, geaccrediteerde instelling bevoegd voor certificatie van managementsystemen zoals het Keurmerk Transport & Logistiek.
9. **Keurmerkcommissie:**
een orgaan van Transport en Logistiek Nederland dat:
 - Op basis van via de secretaris van de keurmerkcommissie aangereikt inhoudelijk advies ten behoeve van het keurmerk besluiten neemt over aanpassingen op het reglement van het Keurmerk Transport & Logistiek
 - een marginale toetsing verricht of de reglementen van de aan het keurmerk gelieerde deelmarkt- en themaspecialisaties passen bij de uitgangspunten van het ontwikkelde keurmerk- en classificatiesysteem.
 - fungeert als commissie voor klachten en interpretatie aangaande de samenstelling en inhoud van het reglement

De leden van de commissie worden benoemd door Transport en Logistiek Nederland. De Keurmerkcommissie bestaat uit maximaal vijf vertegenwoordigers vanuit de sector Beroepsgoederenvervoer over de Weg, een certificerende instelling en een secretaris vanuit de organisatie. Deze commissie kan eventueel worden aangevuld met één vertegenwoordiger vanuit het verladend bedrijfsleven en eventueel een vertegenwoordiger namens het ministerie van Verkeer en Waterstaat. Met uitzondering van de certificerende instelling en de secretaris hebben alle leden van de commissie stemrecht. De secretaris en de certificerende instelling hebben adviesrecht. Wanneer de certificerende instelling officieel is afgevaardigd namens de Vereniging van Geaccrediteerde Certificatie-instellingen, geldt ook voor deze zetel stemrecht.

De Keurmerkcommissie benoemt zelf een voorzitter. De Keurmerkcommissie kan bovendien deskundigen op persoonlijke titel uitnodigen. Het secretariaat wordt gevoerd door Transport en Logistiek Nederland.

De Keurmerkcommissie heeft geen bemoeienis met kwaliteitsregelingen die los staan van het Keurmerk Transport & Logistiek.
10. **Doelgroep:** bedrijven die één / enkele van de volgende diensten als kernactiviteit voor derden verrichten:
 - Collectie,
 - Op- en overslag,
 - Transport / transport organiseren en doen vervoeren, en/of
 - Distributie of
 - Physical Distribution en Warehousing van zaken.
11. **Kwaliteit:** de mate waarin het geheel van eigenschappen en kenmerken van een product of dienst tegemoet komt aan de eisen en vanzelfsprekende behoeften van een klant.
12. **Organisatie:** de onderneming van aanvrager of certificaathouder.
13. **Primaire proces:** productieproces van het product of de dienst.
14. **Procedure:** beschrijving van een proces. Procedures geven aan "wat" er gedaan moet worden.

15. **Register Keurmerk Transport & Logistiek:** een publicatie op het Internet, waarop de certificaathouders hun ondernemingen op een gebruikersvriendelijke wijze presenteren teneinde met name mogelijke opdrachtgevers een juist inzicht te geven in de aard en het niveau van hun dienstverlening.
16. **Reglement Keurmerk Transport & Logistiek:** het onderhavige reglement, waarin staat onder welke voorwaarden het Keurmerk Transport & Logistiek kan worden verkregen.
17. **Registratieformulieren:** formulieren waarin wordt vastgelegd wat op welke manier is gerealiseerd. Formulieren zijn gegevensdragers waarop de registraties plaatsvinden.
18. **Werkinstructie:** uiteenzetting van wat op welke manier gedaan moet worden. Werkinstructies zijn gedetailleerder dan procedures.
19. MVO: Het Keurmerk Transport & Logistiek besteedt ruim aandacht aan maatschappelijk verantwoord ondernemen. De afkorting MVO is voor de sector transport en logistiek vertaald in Milieu, Veiligheid en Ondernemerschap.

II. DOELSTELLING

Artikel 2.

1. Dit reglement regelt de toetredingsvoorwaarden ter verkrijging van het Keurmerk Transport & Logistiek, alsmede de rechten en verplichtingen die aan het bezit ervan zijn verbonden.
2. Het Keurmerk Transport & Logistiek heeft ten doel:
 - Het bevorderen en herkenbaar maken van de kwaliteit van de certificaathouder.
 - Het bieden van waarborgen inzake het kwaliteitssysteem van certificaathouder.
 - Het versterken van het (kwaliteits)imago van de transportbranche.
3. Het Keurmerk Transport & Logistiek geeft aan dat bedrijven structureel werken aan het verbeteren van de prestaties van de bedrijfsvoering, op weg naar een zinvol niveau van kwaliteit, met behulp van het INK-managementmodel, waardoor zij kunnen voldoen aan een aanvaardbaar nationaal en / of Europees kwaliteitsniveau.
4. Het Keurmerk Transport & Logistiek stimuleert (aspirant) keurmerkhouders tot het realiseren van ambities op het vlak van maatschappelijk verantwoord ondernemen in de zin van gestructureerde aandacht voor milieu, veiligheid en goed ondernemerschap binnen het bedrijf.

III. GERECHTIGDEN

Artikel 3.

Voor het Keurmerk Transport & Logistiek als bedoeld in dit reglement komen in aanmerking ondernemingen, natuurlijke personen of rechtspersonen de doelgroep betreffende.

IV. TOELATINGSVOORWAARDEN

Artikel 4.

1. Leiderschap

Structurele verbetering

- 1.1 Aanvrager heeft een beleidsverklaring (kwaliteitsbeleid) waarin de onderneming aangeeft structureel te werken aan kwaliteitsverbetering. Aanvragers moeten kunnen aantonen dat zij minimaal de eerste fase (Activiteit georiënteerd) van het INK managementmodel beheersen of zich reeds in een hogere fase bevinden.
- 1.2 Aanvrager maakt het belang om te voldoen aan zowel de eisen van klanten als aan wet- en regelgeving binnen de onderneming kenbaar en draagt zorg voor de naleving.
- 1.3 Aanvrager ziet belang in zelfgekozen aspecten van duurzaam ondernemen, maakt dat binnen de onderneming kenbaar, draagt zorg voor de naleving en toont dat aan tijdens een externe audit.
- 1.4 Certificaathouder dient voortdurend te werken aan de verbetering van het kwaliteitsniveau van de eigen dienstverlening. Elke drie jaar dient de certificaathouder met betrekking tot het eigen bedrijf een diagnose uit te voeren met betrekking tot de kwaliteitsontwikkeling (positiebepaling) en een verbeterplan op te stellen (zie ook onder Strategie en Beleid paragraaf 2.4)

2. Strategie en Beleid

Profiel

- 2.1 De aanvrager beschikt over een omschrijving van het profiel van de organisatie.

Organisatieschema

- 2.2 Er is een organisatieschema waarin de organisatieonderdelen en hun functie zijn weergegeven.

Algemene beleidsverklaring

- 2.3 De aanvrager beschikt over een (beknopte) algemene beleidsverklaring c.q. een beleidsnotitie voor een periode van drie jaren. Naast algemeen beleid, doelstellingen (gewenste eindresultaten) en toewijzing van middelen wordt hierin de aandacht voor waardering van medewerkers, waardering klanten en leveranciers en waardering door de maatschappij beschreven.
- 2.4 Jaarlijks wordt een management review (terugblik door het management) gehouden met betrekking tot de bereikte (tussen)resultaten, doelstellingen en het kwaliteitsmanagementsysteem. In het management review komen alle aandachtsgebieden van het INK-model aan de orde. Tevens bevat het management review doelstellingen en verbeterpunten. Van het review wordt een verslag gemaakt.

Noot: De algemene beleidsverklaring en het management review dienen aanwezig te zijn bij de initiële beoordeling.

3. Management van medewerkers

Aantoonbare naleving cao

- 3.1 Aanvrager dient te beschikken over... (tekst volgt binnenkort in editie 8.1 van het reglement)

Eigen verklaring CAO onderaannemers

3.2 Aanvrager dient te beschikken over (tekst volgt binnenkort in editie 8.1 van het reglement)

Functiebeschrijvingen

3.3 De aanvrager beschikt over functiebeschrijvingen waarin taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden zijn omschreven.

Ziekteverzuimregistratie

3.4 De aanvrager beschikt over een ziekteverzuimregistratie.

Functioneringsgesprekken

3.5 Ten minste een keer per jaar voert certificaathouder (afzonderlijke) functioneringsgesprekken met alle medewerkers. Dit gesprek is erop gericht dat zowel werknemer als werkgever hun tevredenheid over de werksituatie aangeven. Functioneringsgesprekken worden schriftelijk verslagen en ondertekend door beide partijen.

Opleidingsplan

3.6 Aanvragers bepalen welke scholing vereist is voor de onderscheidenlijke functies, inventariseren de opleidingsbehoefte bieden medewerkers de gelegenheid tot her- en bijscholing op basis van een opleidingsplan. Tijdens de reguliere functioneringsgesprekken blijkt welke kennis of vaardigheden te verbeteren zijn. Vervolgens zoeken werkgever en werknemer daarbij een opleiding of cursus die in de gesignaleerde behoefte voorziet. Certificaathouder zorgt voor jaarlijkse actualisering van het opleidingsplan.

ADR-transport

3.7 De aanvrager die vervoer van gevaarlijke stoffen verzorgt, beschikt over een gediplomeerde veiligheidsadviseur en documenteert de door de veiligheidsadviseur opgestelde rapportages.

Criminaliteitspreventie

3.8 Keurmerkhouders dienen bij het in dienst nemen van een werknemer, die arbeid gaat verrichten op basis van een arbeidsovereenkomst, uiterlijk binnen een redelijke termijn na aanvang van de arbeid, over een "Verklaring omtrent het gedrag (VOG-NP)" van deze werknemer te beschikken. De sollicitant vraagt voor de datum van indienstreding de VOG-NP aan bij de gemeente (van zijn of haar woonplaats). Bij verlenging van een arbeidscontract geldt deze bepaling niet opnieuw.

3.9 Keurmerkhouders vragen tijdens de sollicitatieprocedure van nieuwe medewerkers bovendien om inzage in originele getuigschriften, diploma's, rijbewijzen, identiteitsbewijzen etc. en vragen referenties van vorige werkgevers. Kopieën van de betreffende documenten worden in het dossier van de werknemer bewaard.

3.10 Keurmerkhouders doen altijd aangifte bij de bevoegde instanties indien een werknemer ontslagen wordt wegens (dus ook bij vermoedelijke) betrokkenheid bij criminele activiteiten.

3.11 Keurmerkhouders eisen schriftelijk van chauffeurs dat zij een onverhoopte tijdelijke of definitieve intrekking van hun rijbewijs onverwijld melden bij hun direct leidinggevende.

4. Management van middelen (bedrijfsvoering)

Algemeen:

Continuïteitsbeginsel

4.1 De aanvrager dient voor een adequate beoordeling door een certificerende instantie ten minste twee jaar in het bezit te zijn van een vergunning voor het beroepsgoederenvervoer over de weg (WGW) en alle andere vergunningen en vereisten die voor de uitoefening van beroepsgoederenvervoer over de weg en doelgroepgerelateerde kernactiviteiten van het onderhavige bedrijf noodzakelijk zijn, zoals: milieuvergunningen; vergunningen op grond van de arbeidsomstandighedenwet; vereisten voor het vervoer van gevaarlijke stoffen e.d. In die gevallen waarin op grond van de WGW geen vergunning noodzakelijk is voor het (doen) uitvoeren van beroepsgoederenvervoer over de weg, kan de aanvrager volstaan met het bewijs dat de onderneming of haar rechtsvoorgangers ten minste drie jaar actief is binnen de doelgroep zoals omschreven in dit reglement aan de hand van een inschrijving in het register van de kamer van Koophandel.

Zelfstandigheidverklaring

4.2 Aanvrager, zijnde een natuurlijk (rechts)persoon, zonder werknemers in loondienst beschikt over een zelfstandigheidverklaring (Verklaring Arbeidsrelatie).

Verklaring betalingsgedrag loonbelasting en sociale verzekeringspremies

4.3 De aanvrager beschikt over een verklaring van de Belastingdienst inhoudende de afdracht van alle verschuldigde loonbelasting en sociale premies over een periode van twee kalenderjaren voorafgaand aan het moment van de aanvraag. De Belastingdienst is sinds 1 januari 2006 de aangewezen instantie voor dergelijke verzoeken. Bij wijze van overgangsregeling geldt tot 1 januari 2008 een dispensatie voor bedrijven die inhoudt dat de verklaring over het betalingsgedrag beschikbaar moet zijn over de periode van 1 januari 2006 tot het moment van aanvraag.

Uitbesteding

4.4 Aanvrager draagt er zorg voor dat uitbestede werkzaamheden minimaal op het met de klant afgesproken kwaliteitsniveau worden uitgevoerd.

Financiën:

Begroting

4.5 Er wordt jaarlijks een begroting opgemaakt die op overschrijding wordt gecontroleerd.

Communicatie:

Werkoverleg

4.6 Aanvrager onderschrijft dat goede communicatie begint bij duidelijkheid in het bedrijf. Indien meerdere mensen in dienst zijn van het bedrijf, beschikt de aanvrager over een georganiseerde vorm van intern werkoverleg. Periodiek houden management en planning alsook planning en chauffeurs overleg. De frequentie en omvang hangen samen met de bedrijfsomvang. Belangrijke werkafspraken worden schriftelijk vastgelegd.

Vervoercondities:

Algemene voorwaarden

4.7 Op alle vervoerovereenkomsten zijn de bepalingen van titel 13 van Boek 8 van het Burgerlijk Wetboek van toepassing. Boek 8 van het Burgerlijk Wetboek omvat verschillende wetten gericht op verkeersmiddelen en vervoer. Titel 13 van Boek 8 van het Burgerlijk Wetboek bevat het wegvervoersrecht. Daarnaast dienen op **alle** vervoerwerkzaamheden de Algemene Vervoercondities 2002 (AVC 2002), laatste versie, van toepassing te worden verklaard. Een aanvrager/certificaathouder mag hiervan afwijken, mits in plaats van de AVC 2002 één van de specifieke deelmarkt georiënteerde voorwaarden, gedeponeed door Stichting Vervoeradres, van toepassing worden verklaard. Op internationale transporten gelden de AVC 2002 of deelmarkt specifieke voorwaarden aanvullend op het CMR-verdrag.

Opdrachten

4.8 Aanvrager werkt ten aanzien van opdrachten met schriftelijk vastgelegde afspraken of overeenkomsten. Deze afspraken of overeenkomsten bevatten minimaal de volgende gegevens: omschrijving van de opdracht, de van toepassing zijnde algemene voorwaarden, eventuele specifieke vereisten / condities en de kosten.

Verzekeringen:

Aanvrager dient zowel zijn wettelijke als zijn contractuele aansprakelijkheid te verzekeren en verzekerd te houden, minimaal door middel van onderstaande verzekeringen;

Wettelijke aansprakelijkheid

4.10 WA-motorrijtuigenverzekering, waarbij de dekking tenminste gelijk dient te zijn aan het wettelijk voorgeschreven minimum van 1 mln euro voor zaakschade, 5 mln euro voor letselschade en 10 mln euro voor gevaarlijke stoffen. Voor vervoer van gevaarlijke stoffen onder de 1000-punten grens van de ADR-regeling geldt niet in het verhoogde aansprakelijkheidsregime en behoeft dan dus geen verhoogde WAM-dekking. Ook voor incidenteel vervoer boven de 1000-puntengrens, geldt de verhoogde aansprakelijkheid onverkort.

4.11 WA-werkmaterieelverzekering, waarbij de dekking tenminste gelijk dient te zijn aan het wettelijk voorgeschreven minimum

4.12 Bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering

Contractuele aansprakelijkheid

4.13 Vervoerdersaansprakelijkheidsverzekering, minimaal gebaseerd op de Algemene Vervoerscondities 2002 en/of het CMR-Verdrag

4.14 Container-Traileraansprakelijkheidsverzekering

4.15 Collectieve ongevallenverzekering, minimaal gebaseerd op de CAO Beroepsgoederenvervoer over de weg en de verhuur van mobiele kranen

Voertuigen en bijbehorende hulpmiddelen:

Naleving APK

4.16 Aanvrager zorgt voor adequaat onderhoud van het rijdend materieel waarbij de jaarlijkse APK-goedkeuring de minimale eis is. Bovendien voert aanvrager een deugdelijke administratie waaruit onderhoud en goedkeuring van de voertuigen blijkt.

Onderhoudsjaarplan

4.17 In aanvulling op de naleving-APK voert de aanvrager een preventief onderhoudsbeleid waardoor voertuigen in goede staat aan het verkeer deelnemen.

Aanvrager heeft een meldingsprocedure ontwikkeld en ingevoerd waarlangs chauffeurs eventuele voertuiggebreken kenbaar maken. Onderhoud van het wagenpark en gehanteerde werktuigen en meetmiddelen dient volgens een onderhoudsjaarplan te geschieden, Onderhoud en reparatie van koelinstallaties wordt voor zover van toepassing uitgevoerd door een koeltechnisch bedrijf waaraan een STEK-erkenning is verleend.

Chauffeursbereikbaarheid

4.18 De voertuigen zijn uitgerust met moderne mobiele communicatiemiddelen waarvan de mobiele autotelefoon het minimum is.

4.19 Het bedrijf dient de uitrusting van de inzetbare voertuigcombinaties schriftelijk te hebben geregistreerd. Per voertuig dienen voldoende geschikte hulpmiddelen (sjoer- en bindmateriaal) aanwezig te zijn.

Regelmatige zichtcontrole

4.20 Aanvrager laat zijn voertuigen wekelijks op goede conditie en aanwezigheid van de wettelijk vereiste uitrusting controleren.

Registratie transportgegevens

4.21 Aanvrager beschikt over registratiemiddelen waarmee op elektronische of andere wijze gegevens, voortvloeiende uit de activiteiten, worden genoteerd. Dit betreffen:

- Chauffeurs- en wagengegevens (Naam, kenteken, wagennummer o.i.d.)
- Trajectgegevens. bijvoorbeeld: aanrij-kilometers, trajectkilometers, vertrek- en aankomsttijden, laad- en lostijden alsmede wachttijden.
- Ladinggegevens. Bijvoorbeeld: vervoerd gewicht of volume, aantal pallets, aantal zendingen (dozen, pakketten colli's)
- Gegevens inzake de wekelijkse voertuiginspectie. Minimaal de naam en paraaf van degene die de inspectie (bevoegd) uitvoert, datum en tijdstip, te verrichten reparatiewerkzaamheden en datum uitvoering daarvan en bijzonderheden.
- Schadegegevens.
- Onderhoudsgegevens.
- Gegevens omtrent reiniging en ontsmetting (indien noodzakelijk).
- Gegevens omtrent palletruil (indien van toepassing).
- Gegevens omtrent retourzendingen.

Bewijs van aflevering

4.22 Aanvragers kunnen aantonen dat zaken zijn afgeleverd.

5. Management van processen

5.1 De processen van de organisatie zijn geïdentificeerd. De primaire processen van de organisatie zijn door middel van stroomschema's in beeld gebracht of worden beschreven in procedures.

5.2 Aanvrager beschikt eveneens over een procedure voor de beheersing van kwaliteitsdocumenten.

5.3 Werkinstructies en registratieformulieren worden schriftelijk vastgelegd.

5.4 Procedures, werkinstructies en registratieformulieren worden ordentelijk beheerd.

Conformiteit klanteneisen

5.5 Steekproefsgewijs wordt gecontroleerd of de verrichte diensten overeenkomstig de gemaakte afspraken met klanten zijn uitgevoerd. Klachten leiden tot verbetering van de primaire processen en de kwaliteit van de dienstverlening.

6. Medewerkers

Medewerkertevredenheid

6.1 Uit enquêtes of interne gegevens blijkt hoe de medewerkers denken over de organisatie. Maatstaven hiervoor zijn onder andere: stijl van leiderschap, erkenning en waardering door de onderneming, ondersteuning, duidelijkheid van beleid en strategie, deelname aan verbeterteams, opleidingsfaciliteiten, doorgroeimogelijkheden, beoordelingssystematiek, ziektepercentage, verloop, inschrijving voor cursussen, kwaliteit van het transport- en hulpmaterieel, kwaliteit van de arbeidsomstandigheden, kwaliteit van de procedures, duidelijkheid eigen taken en bevoegdheden, communicatie over resultaten, aantal schades of ongevallen.

7. Klanten en partners

Bedrijfsprofiel

7.1 De aanvrager dient zijn onderneming te beschrijven in overeenstemming met het bedrijfsprofiel zoals bijgevoegd bij dit reglement. De certificerende-instelling stelt het bedrijfsprofiel vast. Deze gegevens vormen tevens de basis voor de samenstelling in het Register Keurmerk Transport & Logistiek.

Klanttevredenheidsmeting

7.2 Tevredenheid wordt gemeten door klanten te vragen naar het verschil tussen verwachting en ervaring. Maatstaven daarvoor zijn onder andere: bereikbaarheid, reactiesnelheid, flexibiliteit, innovatief vermogen, bereidheid tot samenwerken, prijs/kwaliteitsverhouding, betrouwbaarheid, inhaken op specifieke wensen, nakomen afspraken, klachtenbehandeling.

Klachtenregistratie

7.3 De aanvrager beschikt over een registratiesysteem voor klachten. Afhankelijk van de bedrijfsomvang kan dit een handmatig of geautomatiseerd systeem zijn. Het systeem herbergt eventuele klachten van medewerkers, klanten, weggebruikers, leveranciers of andere in- en externe relaties. De aanvrager zorgt voor degelijke afhandeling van de klachten en evalueert ten minste jaarlijks. Indien nodig gebruikt de certificaathouder de informatie voor aanpassing van het bedrijfsbeleid.

Maatstaven klanttevredenheid

7.4 Gegevens over de duur van klantentrouw moeten bekend zijn. Maatstaven hiervoor zijn onder andere: aantal / percentage herhalingsopdrachten, aantal klachten, aandeel in de totale omzet, marktaandeel van de klant t.o.v. de totale markt.

8. Maatschappij

Maatschappelijk functioneren van de organisatie

8.1 Keurmerkhouders maken aantoonbaar keuzes ten aanzien van maatschappelijk verantwoord ondernemen in de zin van gestructureerde aandacht voor Milieu, Veiligheid en Ondernemerschap op basis van de TLN MVO-scan of een daaraan gelijkwaardig instrument.

Bij de bedrijfsvoering en de keuze van de bedrijfsmiddelen dient rekening te zijn gehouden met de meest recente wettelijke vereisten op het gebied van het

milieu en veiligheid (verkeersveiligheid, ARBO, veiligheidsadviseur e.d.).

8.2 Keurmerkhouders houden een brandstof- en CO2-registratie bij die regelmatig wordt benut en ten minste één keer per jaar wordt geanalyseerd en nemen waar nodig verbetermaatregelen op basis van de verkregen informatie. Keurmerkhouders stellen zich ten doel de bedrijfsgerelateerde uitstoot van CO2 te beperken overeenkomstig de bedrijfsdoelen op het gebied van rendement en continuïteit.

8.3 Keurmerkhouders zorgen voor een adequate afhandeling van eventuele reacties van medeweggebruikers over betrokkenheid bij gesignaleerde verkeerssituaties.

Schadepreventie

8.4 Keurmerkhouders houden een registratie bij van verkeersschades die periodiek wordt geanalyseerd en benut voor de invoering van eventuele verbetermaatregelen.

8.5 Keurmerkhouders houden een registratie bij van verkeersovertredingen die periodiek wordt geanalyseerd en benut voor de invoering van eventuele maatregelen.

8.6 Keurmerkhouders betrekken medewerkers aantoonbaar bij het verder verbeteren van de prestaties op het gebied van de verkeersveiligheid.

8.7 Keurmerkhouders beschikken over een systeem of methode om de bandenspanning van de eigen voertuigen te controleren en om de banden zo op de juiste spanning te houden.

9. Bestuur en financiers

Meting ondernemingsresultaten

9.1 De ondernemingsresultaten worden onder andere gemeten aan de hand van de onderstaande vier maatstaven:

- bruto / netto winst
- omzetontwikkeling
- percentage kosten van de omzet
- percentage loonkosten van de omzet

Daarnaast hanteert het bedrijf ten minste drie andere operationele maatstaven die voortvloeien uit dan wel aansluiten op de bedrijfsdoelen.

9.2 Keurmerkhouders beoordelen periodiek de onder 9.1 benoemde maatstaven en sturen waar nodig bij.

Motivatie relevantie maatstaven

9.3 Aanvrager kan motiveren waarom de gekozen maatstaven voor de onderneming belangrijk zijn.

10. Verbeteren en vernieuwen

De toelatingsvoorwaarden van het reglement vergen een inrichting van de bedrijfsvoering die continue verbetering mogelijk maakt. Het signaleren, analyseren en toepassen van verbetermogelijkheden is verankerd in de bedrijfsvoering. Het reglement van het Keurmerk Transport & Logistiek stelt onder verschillende management-aandachtsgebieden specifieke eisen aan continue verbetering zoals omschreven onder artikel 4 / Toelatingsvoorwaarden punten 1.4, 2.4, 5.5, 6.1, 7.2, 7.3, 7.4, 8.1, 8.2, 8.5, 8.6, 8.7 en 8.8.

V. VERLENING / VERLENGING VAN HET KEURMERK

Artikel 5.

1. Een aanvraag voor het verkrijgen van het Keurmerk Transport & Logistiek moet door de aanvrager op het hiertoe bestemde, volledig ingevulde en ondertekende aanvraagformulier inclusief bijlagen worden ingediend bij de certificatie-instelling.
2. Het algemene reglement van de betreffende certificatie-instelling bevat de algemene procedure met betrekking tot de aanvraag, de beoordeling en op grond daarvan de verlening en verlenging van het Keurmerk Transport & Logistiek.
3. Aan de gegevens van het bedrijf van de aanvrager worden over een recent en aaneensluitend tijdvak gegevens ontleend om het bedrijfsprofiel te bepalen. Deze gegevens vormen de basis voor de samenstelling van de publicatie in het Register Keurmerk Transport & Logistiek.

Artikel 6.

1. De certificatie-instelling stelt een onderzoek in naar:
 - Het aanvraagformulier met bijlagen. Beoordeeld wordt of deze documentatie volledig is.
 - Het functioneren van het bedrijf conform de in dit reglement vastgelegde voorschriften.
2. De aanvrager kan bepalingen vanuit het reglement schriftelijk en goed gemotiveerd uitsluiten indien deze bepalingen niet van toepassing zijn op de betreffende onderneming.

Uitsluitingen zijn alleen mogelijk binnen de volgende aandachtsgebieden uit het reglement:

- Art 4 lid 3.1 t/m 3.2 (Medewerkers) voor bedrijven binnen de doelgroep zonder medewerkers in loondienst dan wel bedrijven binnen de doelgroep zonder WGW-vergunningen die derhalve niet gehouden zijn te voldoen aan de CAO voor het beroepsgoederenvervoer over de weg en de verhuur van mobiele kranen.
- Art 3.3 t/m 3.6 (Medewerkers) voor bedrijven zonder medewerkers in loondienst. Art. 4 lid 4.2 en 4.3 (Zelfstandigheidverklaring en UWV-verklaring)
- Art. 4 lid 4.7 (Werkoverleg)
- Art. 4 lid 4.10 t/m 4.15 (Verzekeringen)
- Art. 4 lid 4.22 (Bewijs van aflevering)
- Art. 4 lid 6.1 (Waardering door medewerkers)

Het daadwerkelijk verlenen van uitsluitingen blijft ter beoordeling aan de bevoegde certificerende instantie.

3. Een certificerende instelling kan de houder van een geldig **ISO-9001:2008** certificaat vrijstelling verlenen van beoordeling op bepaalde punten van de toelatingsvoorwaarden (artikel 4) indien het genoemde certificaat en de beoordeling tegen de eisen van het Keurmerk Transport & Logistiek betrekking hebben op hetzelfde werkingsgebied van het bedrijf van de aanvrager. Het daadwerkelijk verlenen van vrijstellingen blijft ter beoordeling aan de bevoegde certificerende instantie.

Artikel 7.

Het certificaat wordt afgegeven conform het algemene reglement van de certificatie-instelling wanneer de beoordeling van de aanvrager in positieve zin is afgerond.

Artikel 8.

Na het ondertekenen van de certificatie-overeenkomst en de verlening van het certificaat wordt door de certificatie-instelling een beoordelingsprogramma uitgevoerd dat bestaat uit het eenmaal per drie jaar beoordelen van het bedrijf.

De resultaten van het onderzoek worden aan de certificaathouder gerapporteerd. Indien noodzakelijk wordt het bedrijf door de certificatie-instelling overeenkomstig het algemeen certificatiereglement verplicht tot de uitvoering van corrigerende maatregelen.

Artikel 9.

Iedere 3 jaar wordt op basis van de resultaten van de herbeoordeling door de certificatie-instelling vastgesteld of het certificaat verlengd kan worden met 3 jaren. Op grond van deze vaststelling wordt het certificaat al dan niet 3 jaar verlengd.

Artikel 10.

Jaarlijks wordt door de certificatie-instelling een administratieve audit uitgevoerd.

VI. BEVOEGDHEDEN VAN DE DEELNEMER

Artikel 11.

1. De deelnemer is bevoegd zich als houder van het Keurmerk Transport & Logistiek te presenteren. Het beeldmerk / logo mag, conform het reglement gebruik logo Keurmerk Transport & Logistiek, worden gevoerd op het door hem gebruikte materieel dat wordt ingezet voor de activiteiten de doelgroep betreffende en mag conform het reglement gebruik logo Keurmerk Transport & Logistiek, worden gevoerd op briefpapier, facturen, brochures, reclamemateriaal e.d. Het beeldmerk / logo van het Keurmerk Transport & Logistiek is door Transport en Logistiek Nederland bij het Benelux Merkenbureau te Den Haag gedeponereerd

VII. VERPLICHTINGEN VAN DE DEELNEMER

Artikel 12.

1. Iedere deelnemer dient vanaf het moment van de verlening van het Keurmerk Transport & Logistiek blijvend te voldoen aan alle voorwaarden van dit reglement. Als bij de audit nog herstelpunten worden geconstateerd, dan krijgt de aanvrager maximaal drie maanden de gelegenheid om de gesignaleerde punten te herstellen. Als naar oordeel van de certificerende instelling na drie maanden de bedoelde zaken alsnog niet in orde zijn, wordt het certificaat niet verleend ofwel wordt het certificaat van de deelnemer ingetrokken.
2. De deelnemer is verplicht desgevraagd binnen 14 dagen aan de certificatie-instelling alle door de certificatie-instelling verlangde inlichtingen te verstrekken die nodig zijn om de bepalingen van dit reglement te controleren.
3. De deelnemer dient er voor zorg te dragen dat zijn gegevens in beheer bij de certificatie-instelling in overeenstemming zijn en blijven met de actuele situatie van zijn onderneming.
4. Aanvrager gaat akkoord met publicatie van het bedrijfsprofiel in het Register Keurmerk Transport & Logistiek op de internetsite van Transport en Logistiek Nederland. Elke drie jaar dient de certificaathouder bij de heraudit het bedrijfsprofiel te actualiseren conform de actuele bedrijfssituatie.

VIII. BEROEP EN KLACHTENBEHANDELING

Artikel 13.

1. Belanghebbenden kunnen op grond van een gerezen bezwaar op schriftelijke wijze een klacht indienen bij de directeur van de certificatie-instelling, ook als deze betrekking heeft op het functioneren van een opdrachtgever waaraan door de certificatie-instelling het recht op het gebruik van het certificaat Keurmerk Transport & Logistiek is verleend.
2. De deelnemer heeft de mogelijkheid binnen 30 dagen, te rekenen vanaf de datum van de beslissing, tegen alle besluiten en maatregelen van de certificatie-instelling in beroep te komen bij het College van Beroep van de certificatie-instelling.
3. Alle deelnemers en belanghebbenden kunnen op grond van een gerezen bezwaar een klacht over:
 - de samenstelling van dit reglement,
 - het functioneren van de certificatie-instellingindienen bij de secretaris van de Keurmerkcommissie. De klacht wordt in de Keurmerkcommissie behandeld. De klagende partij wordt in de gelegenheid gesteld een toelichting te geven tijdens de behandeling van het desbetreffende onderwerp in het overleg van de Keurmerkcommissie. De Keurmerkcommissie heeft geen bevoegdheid voor de beoordeling en besluitvorming over de toekenning van het Keurmerk aan ondernemingen.

IX. NEVENVESTIGINGEN

Artikel 14.

1. Voor de toepassing van dit artikel wordt onder hoofdvestiging begrepen de vestigingslocatie van de aanvrager:
 - a) waar de leiding van de onderneming van de aanvrager zetelt;
 - b) welke is ingeschreven als zodanig in het Handelsregister, waarbij de omvang van de activiteiten en de grootte van de onderneming in de bedrijfsomschrijving zijn opgenomen.
2. Voor de toepassing van dit artikel wordt onder nevenvestiging verstaan een ondernemingsonderdeel, niet zijnde de hoofdvestiging:
 - a) dat geheel of ten dele is ondergebracht in een bedrijfspand of complex van bedrijfspanden;
 - b) waar bedrijfsuitoefening van de onderneming plaats vindt, ertoe strekkende om het bedrijf van de hoofdvestiging uit te oefenen;
 - c) waar personeel werkzaam is dat zelfstandig naar buiten kan optreden bij het afsluiten van overeenkomsten of bij het verrichten van andere rechtshandelingen, die karakteristiek zijn voor de activiteiten de doelgroep betreffende;
 - d) welke als zodanig is ingeschreven in het Handelsregister.
3. Een nevenvestiging als bedoeld in dit artikel, zal op een daartoe strekkend schriftelijk verzoek in het Register Keurmerk Transport & Logistiek worden opgenomen nadat er is vastgesteld, dat er daadwerkelijk sprake is van een zodanige nevenvestiging en de verplichtingen van dit reglement ook ten aanzien van de nevenvestiging(en) zijn vervuld.
4. Andere vestigingen dan hoofd- en nevenvestigingen van welke aard of onder welke naam dan ook zullen niet in het Register Keurmerk Transport & Logistiek worden opgenomen.

5. De deelnemer staat ervoor in dat elke activiteit of presentatie als deelnemer vanuit de hoofdvestiging, eventuele nevenvestigingen of op welke wijze dan ook, niet plaats vindt in strijd met de verplichtingen, waaraan de deelnemer uit hoofde van dit reglement is gehouden.

X. OVERSCHRIJVING VAN HET KEURMERK

Artikel 15.

1. Iedere wijziging van de naam, de ondernemingsstructuur, de zeggenschapsverhoudingen en dergelijke dienen schriftelijk te worden gemeld bij de certificatie-instelling.
2. Bij overname van een bedrijf dat het Keurmerk Transport & Logistiek bezit kan het Keurmerk niet automatisch worden overgeschreven op naam van het bedrijf dat de overname pleegt. Aan de certificatie-instelling zal eerst moeten worden aangetoond dat ook na de wijziging blijvend wordt voldaan aan de vereisten van dit reglement.

XI. VERVALLEN VAN HET KEURMERK

Artikel 16.

1. Het Keurmerk Transport & Logistiek vervalt bij:
 - intrekking door de certificatie-instelling,
 - intrekking door certificaathouder,
 - intrekking door de verstrekker van de WGW-vergunning,
 - en bij faillissement.
2. Bij beëindiging kan opnieuw een aanvraag voor het Keurmerk Transport & Logistiek worden gedaan na een periode van 3 jaren volgend op de datum van beëindiging.

XII. SLOTBEPALINGEN

Artikel 17.

1. Dit reglement kan uitsluitend worden gewijzigd door de Keurmerkcommissie.
2. Deelnemers dienen bij hercertificering te voldoen aan de wijzigingen van dit reglement.
3. Wijzigingen van het reglement worden op de site van het Keurmerk Transport & Logistiek gepubliceerd en dienen aan alle gecertificeerde bedrijven kenbaar gemaakt te worden. Hierbij wordt aangegeven op welke datum het gewijzigde reglement in werking treedt. Er geldt voor de in werking treding van het aangepaste reglement een minimale termijn van drie maanden na de publicatiedatum.
4. In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet beslist de Keurmerkcommissie.

///