



**Reglement voor de toekenning van de  
Specialisatie Koeriers- en Expresbedrijven**

Publicatie: augustus 2007  
Inwerking treding: 1 augustus 2007

**INHOUDSOPGAVE:**

<b>Hoofdstuk</b>	<b>Titel</b>	<b>Pagina</b>
	<b>Inleiding</b>	<b>3</b>
<b>I</b>	<b>Definities en Begrippen</b>	<b>3</b>
<b>II</b>	<b>Doelstelling</b>	<b>3</b>
<b>III</b>	<b>Gerechtigden</b>	<b>4</b>
<b>IV</b>	<b>Toelatingsvoorwaarden</b>	<b>4</b>
<b>V</b>	<b>Verlening / Verlenging van het Keurmerk</b>	<b>6</b>

## **Inleiding**

Specialisaties kunnen alleen worden behaald tegelijk met of na behalen van het Keurmerk Transport en Logistiek. Specialisaties bevatten aanvullende deelmarktspecifieke eisen. Daarnaast moet de aanvrager van een specialisatie aantoonbaar voortbouwen op het basiskwaliteitsniveau dat is geregeld in het Keurmerk Transport & Logistiek. Het basisniveau komt overeen met de eerste kwaliteitsfase uit het INK-managementmodel, te weten: de activiteit georiënteerde fase. Aanvragers van een keurmerk inclusief specialisatie Koeriers- en Expressebedrijven moeten de tweede kwaliteitsfase, proces georiënteerde kwaliteit, uit het INK-managementmodel kunnen aantonen. De cursief gedrukte teksten bepalen het tweede niveau van het INK-managementmodel. De overige eisen zijn door de betreffende deelmarkt geformuleerd.

## **I. DEFINITIES EN BEGRIPPEN**

### Artikel 1.

Hierna wordt verstaan onder:

1. **Aanvrager:** de ondernemer die door indiening van een ingevuld en ondertekend aanvraagformulier te kennen geeft zijn onderneming in aanmerking te willen doen komen voor de Specialisatie Koeriers- en expressevervoer.
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. **Doelgroep:** bedrijven die zich hebben gespecialiseerd in het Koeriers- en expressevervoer. Koeriers- en expresbedrijven zijn gespecialiseerd in het vervoer van (inter)nationale zendingen met een spoedeisend karakter.
4. **Reglement specialisatie Distributievervoer:** het onderhavige reglement, waarin staat onder welke voorwaarden de Specialisatie Koeriers- en Expressebedrijven kan worden verkregen.
5. **INK-model:** managementmodel van het Instituut Nederlandse Kwaliteit. Dit model heeft 5 kwaliteitsniveaus.
6. **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. Het classificatiesysteem bevat als basis een Keurmerk Transport en Logistiek met bijbehorend certificaat. In aanvulling op het Keurmerk Transport en Logistiek kunnen specialisaties op deelmarktniveau worden behaald, waarvan de specialisatie Koeriers- en Expressebedrijven er één is.

## **II. DOELSTELLING**

### Artikel 2.

1. Dit reglement regelt de toetredingsvoorwaarden ter verkrijging van de Specialisatie Koeriers- en Expressebedrijven alsmede de rechten en verplichtingen die aan het bezit ervan zijn verbonden.

2. De Specialisatie Koeriers- en Expressebedrijven heeft ten doel:
  - het bevorderen en herkenbaar maken van het specialisme van de certificaathouder;
  - het bieden van waarborgen aan klanten;
  - het versterken van het kwaliteitsimago van de transportbranche;
3. De Specialisatie Koeriers- en Expressebedrijven geeft aan dat bedrijven met behulp van het INK-managementmodel, structureel werken aan het verbeteren van de prestaties van de bedrijfsvoering, op weg naar een zinvol niveau van kwaliteit waardoor zij kunnen voldoen aan een aanvaardbaar nationaal en/of Europees kwaliteitsniveau.

### III. GERECHTIGDEN

#### Artikel 3.

Voor de Specialisatie Koeriers- en Expressebedrijven als bedoeld in dit reglement komen in aanmerking ondernemingen, natuurlijke personen of rechtspersonen uit de doelgroep die in het bezit zijn van het Keurmerk Transport & Logistiek.

### IV. TOELATINGSVOORWAARDEN

#### Artikel 4

De Specialisatie Koeriers- en Expressebedrijven stelt in aanvulling op het Keurmerk Transport & Logistiek de volgende aanvullende eisen aan bedrijven die het certificaat voor de specialisatie willen behalen danwel willen behouden.

#### **Leiderschap**

- 1a *De aanvrager voert 1 keer in de drie jaar een SWOT-analyse uit.*
- 1b *Een maal per drie jaar wordt een concurrentieanalyse uitgevoerd.*
- 1c *Missie, visie en doelen zijn vastgesteld.*
- 1d *De organisatie beschikt over een ondernemersstrategie.*
- 1e *De aanvrager houdt jaarlijks een interne audit met als doel verbetering van het managementsysteem.*
- 1f *De leiding bevordert verbetering met behulp van werkgroepen of verbeterteams. De leiding participeert in de verbeterteams.*

#### **Beleid en strategie**

- 2a *De aanvrager bepaalt zijn beleid mede aan de hand van gegevens die hij op regelmatige en gestructureerde wijze verzamelt en per activiteit ordent.*
- 2b *Het gehele management wordt betrokken bij de beleidsvorming.*
- 2c *Beleids- en strategische doelstellingen zijn concreet, meetbaar en haalbaar. Strategie en beleid worden intern gecommuniceerd.*
- 2d *Verbeterplannen voor primaire processen zijn onderdeel van het beleid.*

## Medewerkers

- 3a *Beoordelingsgesprekken vinden minimaal een keer per jaar plaats.*
- 3b *Meedoen aan verbeterteams wordt gestimuleerd.*
- 3c *Aansturing is gericht op de dienstverlening naar de externe klant.*
- 3d *Er is een actief arbo- en veiligheidsbeleid.*
- 3e *Het leren is meer gericht op samenwerken en het beheersen van processen.*
- 3f *Alle chauffeurs van aanvrager hebben de training Het Nieuwe Rijden (HNR) voor koeriers of een gelijkwaardige cursus gevolgd. De training is maximaal tien jaar geleden gevolgd ofwel desbetreffende chauffeur(s) zijn aantoonbaar ingeschreven voor een geplande training. De inschrijvingsverklaring vermeldt een trainingsdatum binnen een jaar na dagtekening van de cursusbevestiging.*
- 3g *Aanvrager beschikt over een functionaris binnen de onderneming die de cursus Begeleiden in het Koeriersbedrijf of een gelijkwaardige cursus volgt/heeft gevolgd. In de personeelsadministratie is van de desbetreffende medewerker een cursuscertificaat danwel bewijs van deelname opgenomen.*
- 3h *Chauffeurs van aanvrager zijn representatief gekleed overeenkomstig binnen het bedrijf schriftelijk vastgestelde normen waarvan een bedrijfsuniform een eenduidig voorbeeld is.*

## Middelen

- 4a *Er is een financieringsbeleid en een controlesysteem om te sturen op financieel rendement.*
- 4b *Er zijn resultaatverantwoordelijke budgethouders.*
- 4c *Opbrengsten en kosten worden per afdeling/activiteit of project geregistreerd.*
- 4d *Er is een systeem dat inzicht geeft in de productiviteit van de primaire processen.*
- 4e *Betrouwbaarheid is een belangrijke overweging bij de keuze van leveranciers en samenwerkingspartners.*
- 4f *Leveranciersprestaties worden gemeten.*
- 4g *Gebouwen en apparatuur worden planmatig ingezet en onderhouden.*
- 4h *Op alle managementniveaus is de benodigde informatie beschikbaar.*
- 4i *Procesbeschrijvingen, werkinstructies en knowhow worden in handboeken of elektronisch op een intern netwerk vastgelegd.*
- 4j *De ingezette vracht- en bestelauto's voor koeriers- en expressediensten zijn representatief inhoudende schone, opgeruimde en schadevrije voertuigen. Eventuele recente beschadigingen zijn schriftelijk vastgelegd. Herstel van de beschadigingen is aantoonbaar ingepland.*
- 4k *In aanvulling op de wettelijke vereisten zijn bestelauto's van aanvrager uitgerust met brandblusser, verbandtrommel, veiligheidshandleiding en hulpmaterialen voor ladingzekering en ter bescherming van de lading.*

## Processen

- 5a *De primaire, secundaire (ondersteunende) en tertiaire (management) processen en hun onderlinge relatie zijn vastgelegd (procesnetwerk).*
- 5b *Per primair proces(stap) is vastgesteld wat de verwachte input en output is en welke maatstaven (prestatie-indicatoren) worden gehanteerd.*
- 5c *Succesbepalende factoren en prestatie-indicatoren zijn verankerd in de onderneming.*
- 5d *Informatie over de verrichte inspanning geeft medewerkers een impuls tot veranderen.*
- 5e *De onderneming van aanvrager is 24 uur per dagen en 7 dagen per week telefonisch bereikbaar.*
- 5f *Het bewijs van aflevering (POD) van de goederen moet op aanvraag binnen 24 uur na aflevering beschikbaar zijn.*
- 5g *De aanvrager maakt over de traceerbaarheid van de zending(en) en de aankomst van de goederen aantoonbaar klantspecifieke afspraken.*

### **Waardering door de Maatschappij**

Aanvrager stimuleert correct rijgedrag door van de chauffeurs die voor of namens de onderneming onderweg zijn. Aanvrager zorgt ervoor dat de ingezette voertuigen zijn voorzien van kenmerken op grond waarvan andere weggebruikers in staat gesteld worden contact op te nemen met het bedrijf van de aanvrager. Aanvrager is verplicht eventuele reacties van medeweggebruikers te bespreken met de desbetreffende chauffeur(s) en de weggebruikers in kwestie desgewenst nadien van antwoord te voorzien. Aanvrager kan hiervoor aansluiten bij initiatieven zoals 'Wat vindt u van mijn 0900-rijstijl?' of kiezen voor een andere aanpak met een vergelijkbaar effect.

### **Eindresultaten**

Aanvrager beschikt ten tijde van de bedrijfsbeoordeling aantoonbaar over een positief eigen vermogen.

## **RESULTAATGEBIEDEN**

### **Artikel 5**

Door middel van een uitgevoerde positiebepaling kan worden aangetoond of de waardering door klanten, leveranciers, medewerkers en maatschappij voldoende scoort. Met betrekking tot de maatstaven kan worden gesteld dat deze nu in meer of mindere mate trend informatie moeten opleveren en de prestatie ten opzichte van doelstellingen moeten weergeven. Kies per resultaatgebied een beperkt aantal maatstaven dat ook verbonden kan worden aan de doelstellingen! De gemiddelde score per resultaatgebied is bepalend voor de positionering van het niveau.

## **VI. VERLENING / VERLENGING VAN DE SPECIALISATIE**

### **Artikel 6**

De Specialisatie Koeriers- en Expressevervoer kan alleen worden verkregen tegelijk met of na behalen van het Keurmerk Transport en Logistiek. De aanvraag, behandeling en verlening geschiedt derhalve op dezelfde wijze als die is geregeld voor het Keurmerk. Korthedshalve wordt hierbij verwezen naar het Keurmerkreglement