

Kwaliteitsnorm Busvervoer Nederland

Versie 1 januari 2023

Inleiding

Touringcarvervoer is een van de meest veilige vormen van personenvervoer, zoals onder andere blijkt uit een onderzoek van de Stichting Wetenschappelijk Onderzoek Verkeersveiligheid (SWOV) uit 2016. Dit komt onder andere omdat de kwaliteit van Nederlandse touringcarbedrijven uitstekend is.

Een prestatie van formaat van ondernemers en hun personeel gezamenlijk, maar niet een reden om op de lauweren te gaan rusten. Voor u ligt daarom de Kwaliteitsnorm van Busvervoer Nederland, zoals ontwikkeld door de commissie Kwaliteit van Busvervoer Nederland. Het naleven van deze Kwaliteitsnorm borgt dat touringcarbedrijven veilig te werk gaan.

Samen met het naleven van het Huishoudelijk Reglement van Busvervoer Nederland een voorwaarde voor het lidmaatschap van Busvervoer Nederland.

2. Hoe wordt deze norm gecontroleerd en hoe wordt er gecertificeerd?

De certificering en het toezicht op de naleving van de BVN kwaliteitseisen (zie voor de inhoud daarvan hoofdstuk 3) wordt door onafhankelijke controle-instanties jaarlijks gecontroleerd. Een externe controleur controleert aan de hand van een checklist ter plekke of het bedrijf aan de eisen voldoet.

Borging kwaliteitsnorm in managementsysteem

Het is belangrijk dat bedrijven tijdens hun bedrijfsprocessen altijd voldoen aan de Kwaliteitsnorm BVN. Daarom ligt de borging van de norm in het ISO9001-gecertificeerde kwaliteitsmanagementsysteem van een touringcarbedrijf. Het lid van Busvervoer Nederland dient – waar dit niet nader gespecificeerd – zelf doelstellingen SMART (specifiek, meetbaar, acceptabel, realistisch en tijdgebonden) te formuleren binnen haar managementsysteem om risico's te beperken. Eventuele tekortkomingen bij de controles dienen opgelost te worden, daar waar mogelijk binnen de ISO-systematiek.

Borging kwaliteitsnorm bij bedrijven met maximaal 5 touringcars is afwijkend

Bij bedrijven met vijf of minder touringcars is een de aanwezigheid van een managementsysteem niet altijd logisch, vooral wanneer het bedrijven betreft met slechts één vast personeelslid. Om te borgen dat ook deze bedrijven het hele jaar door voldoen aan de norm vinden er bij bedrijven met maximaal 5 touringcars naast de jaarlijkse controle ook onaangekondigde controles plaats. Bij bedrijven met 6 touringcars of meer ligt de borging van de kwaliteitsnorm zoals gesteld in ISO9001.

2.1 Eisen aan de controle-instelling

De controlerende instantie voert haar controles uit onder NEN EN ISO/IEC 17020-accreditatie en beschikt voor de ISO9001-audits over de daarvoor benodigde accreditaties. Hierdoor vindt een onafhankelijk toezicht door de Raad voor Accreditatie plaats op het controleproces. De kwaliteit van de controle is hiermee geborgd.

De controle-instellingen sluiten met Busvervoer Nederland een overeenkomst waarin geregeld wordt onder welke voorwaarden de certificaten in het kader van deze norm uitgegeven mogen worden.

2.2 Controleprocedure

De controleprocedure is de procedure die gevolgd moet worden om het BVN-kwaliteitsnormcertificaat te verkrijgen. In dit hoofdstuk wordt deze procedure beschreven.

2.2.1 Controle

De onderneming die het certificaat voor de kwaliteitsnorm van BVN wil verkrijgen, neemt contact op met een Controle-instelling. Voorwaarde om gecontroleerd te mogen worden is het beschikken over een communautaire vergunning voor het uitvoeren van besloten busvervoer.

Elk jaar vindt er een controle plaats. Dit gebeurt op een vooraf afgesproken tijdstip en plaats en bij bedrijven vanaf 6 touringcars tegelijkertijd met een ISO-audit. Bij de onderneming worden de voorschriften uit hoofdstuk 3.1 gecontroleerd. Indien de resultaten van dit gedeelte van de controle niet leiden tot tekortkomingen wordt gestart met het steekproefsgewijs controleren van de chauffeurs en de touringcars (hierbij geldt dat er tenminste 1 touringcar en 1 chauffeur wordt gecontroleerd).

Na de eerste controle dient jaarlijks een vervolgccontrole plaats te vinden. Bij bedrijven met 6 touringcars of meer valt dit steeds samen met de ISO9001-audit. Bij bedrijven zonder ISO9001 dient de volgende controle plaats te vinden uiterlijk één jaar na datum van het BVN-certificaat. De onderneming zonder ISO9001 kan zich tot twee maanden voor de volgende controledatum laten inspecteren, waarbij de (oorspronkelijke) jaarlijkse controledatum gehandhaafd blijft. Wordt de onderneming meer dan twee maanden voorafgaande aan de jaarlijkse controledatum geïnspecteerd dan wordt de datum van deze controle de nieuwe jaarlijkse controledatum.

Aantal te controleren chauffeurs en touringcars

Inspectie van het aantal chauffeurs is $0,5\sqrt{C}$ (C=Chauffeurs), afgerond naar boven, met een minimum van één. De chauffeur(s) dienen aselekt te worden gekozen door de controleur. Indien er geen personeel in dienst is, wordt alleen de directeur/eigenaar gecontroleerd.

Inspectie van het aantal touringcars is $0,5\sqrt{T}$ (T=Touringcars), afgerond naar boven, met een minimum van één. De touringcars dienen aselekt te worden gekozen door de controleur.

2.2.2 Controlemiddelen

De inspecteur kan de eisen als genoemd in hoofdstuk 3 administratief en fysiek controleren. Kopieën van administratieve bescheiden – en slechts in zeer bijzondere omstandigheden de originele bescheiden – van de onderneming, kunnen door de inspecteur – indien dit naar zijn oordeel noodzakelijk is – ter controle of beoordeling worden meegenomen. Na afronding van de controle dienen de originele documenten persoonlijk of per aangetekende post zo spoedig mogelijk te worden geretourneerd aan de onderneming.

2.2.3 Controlerapportage

De inspecteur legt de bevindingen van de jaarlijkse controle vast in een controlerapport. Het controlerapport wordt in tweevoud opgemaakt door de inspecteur. Beide exemplaren worden ondertekend namens de onderneming en de inspecteur. Eén exemplaar is voor de onderneming en één exemplaar voor de administratie van de Controle-instelling. De door beiden ondertekende rapportage is de basis voor het verlenen van een BVN-certificaat.

2.2.4 Niet voldoen aan de voorschriften

Indien bij de controle van de voorschriften uit hoofdstuk 3 van deze norm vastgesteld wordt dat er tekortkomingen zijn worden deze in een aanvullend rapport vastgelegd. De volgende situaties kunnen ontstaan:

1. Eén of twee tekortkomingen met weging 'middel';
2. Meer dan twee tekortkomingen met als weging 'middel' of één of meerdere tekortkomingen met weging 'zwaar'.

Ad 1) De onderneming krijgt de gelegenheid om ontbrekende documenten binnen 4 weken na de controle op te sturen naar de Controle-instelling. Indien deze documenten voldoen wordt dit door de Controle-instelling vastgelegd in een aanvullend rapport, dat verwijst naar het controlerapport en verleent de inspecteur het BVN-certificaat, gedateerd op de datum van het controlerapport, mits ook de uitkomst van de steekproefcontrole goed is of was. Het niet voldoen van deze documenten alsmede het niet of niet tijdig nazenden van de hiervoor genoemde documenten impliceert dat er geen BVN-certificaat wordt verstrekt en dat de onderneming een jaar vanaf de (jaarlijkse) controledatum is uitgesloten als lid van BVN.

Ad 2) De onderneming dient binnen vier weken na controle een volledig nieuwe controle te ondergaan, waarbij aan alle voorschriften uit hoofdstuk 3 voldaan moet worden. Indien bij deze nieuwe controle geen tekortkoming(en) worden geconstateerd verleent de inspecteur het BVN-certificaat, gedateerd op de datum van de eerste controle, mits ook de uitkomst van de steekproef goed is.

Het niet of niet tijdig ondergaan van deze controle of als er tijdens de nieuwe controle een of meer tekortkomingen worden geconstateerd impliceert dat er geen controlecertificaat wordt verstrekt en dat de onderneming geen lid meer kan zijn van BVN.

3. Criteria Kwaliteitsnorm

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

3.1. Eisen aan het bedrijf

	Cf ISO - hfd 1	Criterium	Interpretatie	Verificatiedocumenten ²	Wegin g
1	4.3 4.4 5.3	Het touringcarbedrijf beschikt over een kwaliteitsmanagementsysteem dat ISO9001-gecertificeerd is, en waarin deze kwaliteitsnorm verwerkt is.	Een bedrijf met minimaal 6 touringcars dient te beschikken over een managementsysteem dat volgens de vigerende ISO-norm is geauditeerd en gecertificeerd. Naast de algemene ISO eisen in de ISO-norm dienen de specifieke BVN-eisen in het kwaliteitsmanagementsysteem verwerkt te zijn Een bedrijf met maximaal vijf touringcars dient een overeenkomst te hebben met een controle-instelling voor één jaarlijkse controle en minimaal één onaangekondigde controle	Certificaat waaruit blijkt dat het touringcarbedrijf de vigerende ISO-norm naleeft (V) Kwaliteitshandboek (V)	Zwaar
2	1 4.1 4.2	Het bedrijf beschikt over de noodzakelijke vergunningen om personenvervoer uit te mogen voeren (in zowel binnen- als buitenland, indien dit laatste van toepassing is) en heeft bij een controle door een inspectiedienst alle	Communautaire vergunning (verstrekt door of namens de Inspectie Leefomgeving en Transport (ILT). Indien internationale lijndiensten uitgevoerd worden: lijndienstvergunning	- Een in opdracht van ILT door KIWA register uitgegeven Communautaire Vergunning (V) - Een internationale lijndienstvergunning (M)	Zwaar

¹ In de eerste kolom staat vermeld in welke hoofdstukken of in welke paragraaf van de ISO-norm het desbetreffende normpunt aan bod komt (of kan komen). Doel is de relatie verduidelijken tussen de ISO 9001:2015 criteria en de criteria uit de veiligheidsnorm van BVN.

² V=verplicht, M=mogelijk.

*= deze normpunten kunnen onaangekondigd gecontroleerd worden bij bedrijven met <6 touringcars.

		gevraagde documenten voorhanden.	(verstrekt door of namens de Inspectie Leefomgeving en Transport (ILT).		
3	1 4.1 4.2	Het bedrijf verloont volgens CAO Besloten Busvervoer (indien het bedrijf personeel in dienst heeft)	Dit betreft: - loon - toeslagen - afdrachten aan nationale instanties (premies sociale verzekeringen)	- Laatste betaalbaar gestelde factuur FSO-premie (V) - Laatste betaalbaar gestelde nota PfV (V)	Zwaar
4	1	Het bedrijf draagt premies af aan FSO en Pensioenfonds (indien het bedrijf personeel in dienst heeft)		- Laatste betaalbaar gestelde factuur FSO-premie (V) - Laatste betaalbaar gestelde nota PfV (V)	Zwaar
5	5.1 5.2	De ondernemer geeft in een schriftelijke verklaring aan, dat de ondernemer voldoet aan alle wet- en regelgeving, evenals aan alle voorwaarden uit dit Veiligheidsdocument.	Wet- en regelgeving voor personenvervoer (zie definitie), waaronder: WP2000, RVV 1990; Wetgeving op het gebied van voertuigkeuringen, tachograafkeuring Rij- en rusttijdenwetgeving Overige voor de ondernemer relevante wet- en regelgeving (zoals onder meer Arbo- en milieuwetgeving of de richtlijn Pakketreizen)	Schriftelijke beleidsverklaring (V)	Zwaar
6	5.2	Het bedrijf beschikt over een calamiteitenplan voor het bedrijf en, indien er personeel in dienst is, bevindt zich een exemplaar van het deel van het calamiteitenplan voor de chauffeur in iedere touringcar	Het bedrijf dient te beschikken over één bewaakt en gearafeerd exemplaar van een Calamiteitenplan (bijvoorbeeld de BVN-CalamiteitenCode)	Calamiteitenplan (bijvoorbeeld CalamiteitenCode) (V)	Zwaar
7*	8.4	Het bedrijf is in geval van calamiteiten 24 uur per dag telefonisch bereikbaar	Er is tenminste één nummer beschikbaar waarop klanten (en hun belanghebbenden) het bedrijf kunnen bereiken in het geval van een calamiteit	Calamiteitenplan (V)	zwaar
8*	7.4 8.1 8.2	Het bedrijf hanteert bij het opstellen van de vervoersovereenkomst	Op de overeenkomst zijn minimaal	vervoersovereenkomst (V)	middel

		eenduidige communicatie naar de klant.	afspraken opgenomen met betrekking tot: <ul style="list-style-type: none"> • de aard van het vervoer; • de voorwaarden voor het vervoer; • de verantwoordelijkheden van het bedrijf en opdrachtgever over de afhandeling van passagiers op bestemming; • de inrichting van het materieel; • de klasse/het type touringcar vermeldt Tevens wordt melding gemaakt van de reisen/of vervoervoorwaarden en aanvullende dienstverlening.		
9*	7.2	Het bedrijf zorgt voor de vereiste verzekeringspolissen met een (boven)wettelijke dekking voor alle vormen van wettelijke aansprakelijkheid jegens de klanten.	Voor het contractueel vervoer van personen heeft het touringcarbedrijf een aansprakelijkheidsverzekering afgesloten die dekking biedt de van toepassing zijnde wetgeving. Het verzekerd bedrag in geval van letsel of overlijden is minimaal € 1.000.000 per passagier met een maximum van EUR 15.000.000 per gebeurtenis. Voor schade aan zaken toebehorend aan de door het verzekerde object vervoerde personen, geldt een bedrag van maximaal EUR 40.000 per gebeurtenis;	Polisblad (V)	zwaar
10	5.3	Indien het bedrijf personeel in dienst heeft of het bedrijf huurt personeel in, dan zorgt het bedrijf ervoor dat dit personeel de Kwaliteitsnorm van BVN naleeft.	Het bedrijf legt de eisen aan de chauffeur uit paragraaf 4.2 van deze norm vast in het personeelshandboek of legt naleving van de eisen aan de chauffeur (zie 4.2) vast in het	- arbeidscontract (M) - personeelshandboek (M)	Middel

			inhuur- of arbeidscontract		
11	5.3 8.4	Bij inhuur van touringcarvervoer bij een ander touringcarbedrijf zorgt het bedrijf ervoor dat dit enkel plaatsvindt bij bedrijven die eveneens de BVN-kwaliteitsnorm naleven	De inhuur dient in tenminste 90% van de gevallen plaats te vinden bij een bedrijf aantoonbaar (door middel van lidmaatschap BVN of door een certificaat) de kwaliteitsnorm van BVN naleeft	- Overzicht van de ingehuurde bedrijven (M)	middel

3.2. Eisen aan de chauffeur

	Cf ISO	Criterium	Minimumeisen	Verificatiedocumenten *)	
1	7.2 7.3 7.5 8.5	De chauffeur informeert de passagiers gericht over veiligheid in de touringcar en veilig gedrag in de touringcar;	Het bedrijf legt dit vast in het (personeels)handboek/de (personeels)instructie	- personeelshandboek (V) - (personeels)instructie - veiligheidsfilm (M)	Middel
2	7.2 7.3 7.5 8.5	De chauffeur houdt zich aan de wet- en regelgeving, zoals bijvoorbeeld de rij- en rusttijden, de wegenverkeerswet en de maximumsnelheid	Het bedrijf legt dit vast in het (personeels)handboek/de (personeels)instructie	- schriftelijke verklaring chauffeur (V)	Zwaar
3	5.3 7.2 7.3 7.5 8.5	De chauffeur beschikt over de geldige geneeskundige verklaring	Het bedrijf legt dit vast in het personeelshandboek/de (personeels)instructie en als ontbindende voorwaarde in het arbeidscontract	- Geldige geneeskundige verklaring (V) - Personeelshandboek (V) - arbeidscontract (V)	Zwaar
4*	5.3 7.2 7.3 7.5 8.5	De chauffeur beschikt over een geldige verklaring omtrent gedrag (VOG)*	Het bedrijf legt dit vast in het personeelshandboek/de (personeels)instructie en als ontbindende voorwaarde in nieuwe arbeidscontracten	- Verklaring omtrent gedrag, algemene profiel met aandachtsgebieden Proces, Diensten en Personen, niet ouder dan 1 jaar bij indiensttreding, elke vijf jaar te hernieuwen (V) - Personeelsoverzicht (V) - arbeidscontract (M)	Middel Vanaf latere datum (n.t.b.): <i>zwaar</i> .
5	5.3 7.2 7.3 7.5 8.5	De chauffeur rijdt veilig, defensief en hoffelijk.	Het bedrijf legt dit vast in het (personeels)handboek/de (personeels)instructie	- Personeelshandboek/-instructie (V)	Middel
6	5.3 7.2	De chauffeur rijdt niet onder invloed van	Het bedrijf legt dit vast in het	- Personeelshandboek/-instructie (V)	Zwaar

	Cf ISO	Criterium	Minimumeisen	Verificatiedocumenten *)	
	7.3 7.5 8.5	alcohol, (soft)drugs of medicamenten die de rijvaardigheid kunnen beïnvloeden;	personeelshandboek/de (personeels)instructie en als ontbindende voorwaarde in nieuwe arbeidscontracten	- arbeidscontract (V)	
7*	5.3 7.2 7.3 7.5 8.5	De chauffeur laat de motor niet onnodig draaien wanneer de touringcar halteert of parkeert	Het bedrijf legt dit vast in het (personeels)handboek/de (personeels)instructie	- Personeelshandboek/-instructie (V)	Middel

3.3. Eisen aan het materieel

	Cf ISO	Criterium	Minimumeisen	Verificatiedocumenten	
1	7.1.3 7.1.4	Het materieel (exterieur en interieur) is bij aanvang van de inzet schoon	Er zijn geen vlekken zichtbaar Het bedrijf legt dit vast in het (personeels)handboek/de (personeels)instructie	- Personeelshandboek/-instructie	Middel
2*	7.1.3 7.1.4 7.1.5	Het materieel voldoet te allen tijde aan de wettelijke eisen die gesteld worden aan een touringcar (waaronder de APK)	Het bedrijf legt dit vast (personeels)handboek/de (personeels)instructie: - Per voertuig moeten de resultaten van de uitgevoerde onderhoudswerkzaamheden zichtbaar zijn;	<ul style="list-style-type: none"> • Onderhoudsplanning per voertuig (M) • Onderhoudsregistratie per voertuig (M) • (personeels)handboek/ (personeel)instructie (M) 	Zwaar
3*	7.1.3 7.1.4 7.1.5	Het materieel is op alle wielen voorzien van banden (inclusief 1 reserveband) met een minimale profieldiepte 2mm.	Gemeten vanuit de hoofdgroef en geldend voor het hele loopvlak van de band.	<ul style="list-style-type: none"> • Onderhoudsplanning per voertuig (M) • Onderhoudsregistratie per voertuig (M) • (personeels)handboek (M) 	Zwaar
4	7.1.3 7.1.4	Het materiaal mag niet zijn voorzien van coverbanden op de sturende- of vooras	De banden op de sturende of vooras mogen geen 'retread' of andere markeringen bevatten die wijzen op coverbanden.		Zwaar
5	7.1.3 7.1.4	Bij het gebruik van een aanhanger dient deze te zijn voorzien van 1 reserveband	Er dient één voor de aanhanger bestemde reservebanden aanwezig te zijn		Middel
6	7.1.3 7.1.4	Het materieel dient voorzien te zijn van gordels op alle zitplaatsen	Het bedrijf legt dit vast in het (personeels)handboek/ de (personeels)instructie		Zwaar
7*	7.1.3 7.1.4	Het materieel dient te allen tijden voorzien te zijn van goedgekeurde	De voorschriften voor wat betreft keuring en houdbaarheid van de		Middel

		brandblusapparatuur en een verbandtrommel	brandblusser en verbandtrommel dienen volgens merkvoorschrift te worden gehanteerd.		
8	7.1.3 7.1.4	Het dubbeldekkermaterieel en rolstoelbussen gebouwd vanaf 01-01-2010 dienen te beschikken over een automatisch brandblussysteem in motorcompartiment	De voorschriften voor wat betreft keuring van het systeem dienen volgens merkvoorschrift te worden gehanteerd.	Onderhoudsplanning per voertuig (M)	zwaar
9	7.1.3 7.1.4	Het materieel voorzien van een rolstoellift wordt jaarlijks gekeurd door een daartoe gecertificeerd persoon	Er dient een keuringsrapport aanwezig te zijn	keuringsrapport (M) Onderhoudsregistratie per voertuig (M) (personeels)handboek (M)	Middel
10	7.1.3 7.1.4	Het toilet en/of de keuken van het materieel wordt minstens eenmaal per jaar grondig gedesinfecteerd. De watertank van het materieel wordt gereinigd met citroenzuurhoudend middel.	Het bedrijf legt dit vast in een onderhoudsregistratie voor het desbetreffende voertuig [Verwijderd]	Onderhoudsplanning per voertuig (M) Onderhoudsregistratie per voertuig (M) (personeels)handboek (M)	Middel
11	7.1.3 7.1.4	Het materieel wordt preventief onderhouden door daartoe gekwalificeerd personeel	Het bedrijf legt dit vast in het (personeels)handboek/ de (personeels)instructie Het bedrijf kan preventief onderhoud aantonen door middel van de bedrijfsadministratie	Onderhoudsplanning per voertuig (M) Onderhoudsregistratie per voertuig (M) (personeels)handboek (M)	Zwaar
12	7.1.3 7.1.4 7.1.5	Het materieel is – bij inzet in winterse omstandigheden – op alle wielen voorzien van winterbanden met een minimale profieldiepte van 4mm. Winterbanden dienen voorzien te zijn van de kwalificatie M&S of het sneeuwvloksymbool. Bij buitenlandse ritten dient voldaan te worden aan de in dat land geldende regels met betrekking tot inzet in winterse omstandigheden.	Het bedrijf legt dit vast in het (personeels)handboek/ de (personeels)instructie Het bedrijf heeft de banden beschikbaar bij controle of kan door middel van administratie aantonen dat het bedrijf de beschikking heeft over winterbanden die elders zijn opgeslagen.	Onderhoudsplanning per voertuig (M) Onderhoudsregistratie per voertuig (M) (personeels)handboek (M)	Zwaar

13	7.1.3 7.1.4	Het materieel is – bij inzet in winterse omstandigheden – voorzien van een deugdelijke en goed onderhouden set van tenminste twee sneeuwkettingen, plus een reserve-set.	Het bedrijf legt dit vast in het (personeels)handboek/ de (personeels)instructie en heeft de sneeuwkettingen en de reserveset beschikbaar bij controle.	Onderhoudsplanning per voertuig (M) Onderhoudsregistratie per voertuig (M) (personeels)handboek (M)	zwaar
----	----------------	--	---	---	-------

Bijlage 1: Termen en definities

- Besloten busvervoer: het verrichten van personenvervoer in voertuigen ingericht voor het vervoer van negen of meer passagiers op basis van een communautaire vergunning, zoals bedoeld in de Wet Personenvervoer 2000.
- CAO: CAO Besloten Busvervoer of een gelijkwaardige CAO.
- Certificatie-instelling: Een door de Raad voor de Accreditatie actueel geaccrediteerde certificatie-instelling conform ISO17021 met in de scope ISO 9001: 2015, EAC 31, die op grond van een samenwerkingsovereenkomst met BVN ook mag auditten voor de Kwaliteitsnorm BVN
- ILT: houdt onder meer toezicht op de naleving van de Wet personenvervoer 2000 en het Arbeidstijdenbesluitvervoer inclusief de handhaving.
- Controle-instelling: Een door de Raad voor de Accreditatie actueel geaccrediteerde controle-instelling conform ISO17021 met in de scope ISO 17020, die op grond van een samenwerkingsovereenkomst met BVN ook mag auditen/controleren voor de Kwaliteitsnorm BVN
- Middel tekortkoming: Aan de betreffende eis van de norm is voldaan, maar het onderhavige punt behoeft verbetering of verduidelijking. Wordt hier niets aan gedaan, dan kan dit alsnog als major tekortkoming worden aangemerkt.
- Ondernemer: Een natuurlijke persoon met op de inschrijving van de Kamer van Koophandel gebaseerde beslis- en delegatiebevoegdheid binnen de vergunninghoudende rechtspersoon. Delegatie vindt slechts plaats aan medewerkers die qua bevoegd heden, taken en kwalificatie in staat zijn de gedelegeerde verantwoordelijkheid waar te maken. De ondernemer is en blijft steeds eindverantwoordelijk, tenzij de wet- en regelgeving anders bepaalt.
- PfV: Pensioenfonds Vervoer.
- Touringcar: Motorrijtuig, al dan niet voorzien van een aanhangwagen, ingericht voor het vervoer van meer dan 8 personen, de bestuurder daaronder niet begrepen. Waar de wet geveer spreekt over 'autobus' kan ook touringcar gelezen worden.
- Touringcarbedrijf: Bij de Kamer van Koophandel als zodanig ingeschreven onderneming die het besloten busvervoer uitvoert op basis van een Communautaire Vergunning inclusief relevante voorbereiding en waarbij zelf geen overnachtingen worden geboekt
- (Touringcar)chauffeur: Iedere werknemer, die voor bepaalde of onbepaalde tijd in dienst is bij een werkgever, waarop de CAO van toepassing is en (mede) ingezet kan worden als chauffeur voor het verrichten van personenvervoer dat onder deze CAO valt.
- Wet- en regelgeving voor personenvervoer: Dit betreft minimaal het volgende:
 - de Arbeidstijdenwet
 - het Arbeidstijden Besluit Vervoer
 - de Wegenverkeerswet
 - de Wet Personenvervoer 2000 en
 - Besluit Personenvervoer 2000.
- Zware tekortkoming: Het ontbreken of het niet nakomen van een vereiste procedure, en tevens een duidelijke strijdigheid met de eisen van de norm.