

Beförderung

Zertifizierte Reisenetz-Mitglieder garantieren u.a. die Einhaltung der folgenden Qualitätsstandards:

A. Allgemeines

Das Mitglied verfügt über die notwendigen Genehmigungen (Betriebsgenehmigung).

Es gibt in dem Unternehmen besondere Strukturen/Maßnahmen bzw. Mitarbeiter., die sich mit den speziellen Bedürfnissen von Schul- und Jugendgruppen befassen.

Die Fahrer kennen die aufsichts- und jugendschutzrechtlichen Bestimmungen

B. Angebote/Beratung/Buchung/Reiseunterlagen

Es gibt für den Kunden einsehbare bzw. mitgeteilte regelmäßige Geschäftszeiten.

Es gibt eine kostenfreie und kompetente Beratung vor und während der Reise zu veröffentlichten regelmäßigen Geschäftszeiten.

Aussagekräftige Angebote oder Ausschreibungen mit genauen Angaben zu Transfers und sonstigen Leistungen.

Der Kunde wird über Stornierungsfristen und –kosten, sowie weitere Vertragsbedingungen vor Abschluss umfassend informiert

Es gibt für den Kunden klare Angaben über Einschluss- oder Vermittlung von Leistungen und Reiseversicherungen

Eine schriftliche Reisebestätigung wird unbedingt verlangt. Die Reisebestätigung entspricht den Anforderungen von § 6 der „Verordnung über Informations- und Nachweispflichten nach bürgerlichem Recht“.

C. Betreuung/Programm

Es gibt ein ausgewogenes Verhältnis von festangestellten Berufskraftfahrern zur Anzahl der eingesetzten KOM.

Es existieren schriftliche Arbeitsverträge für Aushilfs-, Teilzeit- und Mietkraftfahrer.

Es gibt nachvollziehbare, schriftliche Arbeitszeitregelungen.

Es wird die Gültigkeit der Fahrerlaubnis überwacht und dokumentiert.

Es wird die Qualifizierung der Fahrer gemäß Berufskraftfahrer-Qualifizierungs-Gesetz gesichert und dokumentiert.

Es existieren Dienstanweisungen zum Thema Unfallverhütung, Sicherheit im Fahrbetrieb und die Fahrer werden regelmäßig geschult.

Das tägliche Pflichtbewusstsein der Fahrer (z.B. Abfahrtskontrolle, Hinweise zur Anschnallpflicht, Reinigung der Fahrzeuge) wird gesichert

Es wird ein jugendgerechter Umgang der Fahrer mit seinen Fahrgästen gefördert.

Es wird sichergestellt, dass der Fahrer mit seinem Reisezielgebiet vertraut ist.

Es werden die gültigen Arbeits- und Gesundheitsschutzbestimmungen eingehalten.

Der Zugriff auf Vorschriften, Regelungen und rechtliche Grundlagen ist gewährleistet und diese werden rechtzeitig umgesetzt.

Es ist eine vorausschauende Einsatzplanung und Vertretungsregelung vorhanden.

Es werden ausreichend Zeitreserven und Pausen eingeplant und bei Strecken über 800 km (oder zu erwartende Fahrtzeiten über 10h) werden zwei Fahrer eingeplant.

Die Disponenten werden kontinuierlich über Veränderungen informiert und geschult.

D. Transfers/Unterkünfte/Verpflegung

Es gibt eine Übersicht der eingesetzten Fahrzeuge.

Es gibt einen Mindest - Komfortstandards bei Jugendreisen.

Die fristgerechte Wartung der eingesetzten Fahrzeuge wird durchgeführt und die Prüfintervalle der Fahrzeuge werden ausnahmslos eingehalten (HU, SP, Tachoprüfung).

Die Funktionstüchtigkeit der Ausrüstungsgegenstände (Feuerlöscher, Verbandkasten, Warnweste, Warndreieck, Warnleuchte, Handlampe) wird regelmäßig überprüft.

Die Fahrzeuge sind im Winter mit Streumitteln, Spaten, und Schneeketten ausgerüstet.

Es sind funktionsfähige Freisprecheinrichtungen vorhanden und die Fahrer zur Nutzung während der Fahrt verpflichtet.

Die Fahrzeuge sind mit aktuellem Kartenmaterial und Navigationssystemen ausgestattet.

Der Einsatz von Subunternehmen erfolgt ausschließlich mit Wissen und Einverständnis des Kunden.

Subunternehmen werden zur Einhaltung der Sicherheitsbestimmungen und der oben beschriebenen Mindeststandards verpflichtet.

E. Nachbereitung Evaluation

Laufende Abfrage und Auswertung der Kunden- bzw. Teilnehmerzufriedenheit

Es gibt im Unternehmen ein funktionierendes System zum Umgang mit Beschwerden