



**tourQuase**

*een frisse kijk op het reizen...*

Wij zijn een dienstverlenende organisatie die gespecialiseerd is in het personenvervoer. Denk hierbij aan het ondersteunen van het Openbaar Vervoer in Nederland en werkzaamheden ten behoeve van de touringcarbranche.

In 2008 zijn we gestart als onderaannemer bij Connexion in Amersfoort. Tourquase heeft een gedeelte van het lijnenpakket onder haar beheer en verzorgt het complete logistieke gedeelte om de kwaliteit te waarborgen.

Tourquase is vanaf 2009 ook als onderaannemer aangesteld van Veolia in Delft. Door de bezuinigingen van de gemeente is dit helaas in december 2013 beëindigd. Hier werd gereden met 10 persoonsbusjes om het streekvervoer te versterken in de regio.

Vanaf 2009 zijn we ook actief in de touringcarbranche. We assisteren in de weekenden onze collega's en doen zaken met onder andere verenigingen, scholen en evenementenbureaus.

Ons hoofdkantoor is gevestigd in Oss. Echter voeren wij de planning van de bussen en de daarbij behorende operationele werkzaamheden vanuit Amersfoort.

## ONZE SPECIALISMEN

**OPENBAAR  
VERVOER  
BESLOTEN  
VERVOER  
VERHUUR**



*een frisse kijk  
op het reizen...*

## OPENBAAR VERVOER

Dagelijks ondersteunen wij met onze bussen het openbaar vervoer.

Tourquase rijdt als onderaannemer het streekvervoer vanuit Amersfoort naar onder andere Zeist, Bunschoten, Woudenberg en Veenendaal.

Voor ons is het belangrijk dat de reizigers comfortabel en accuraat bediend worden. Om dit te bewerkstelligen hebben we klantvriendelijke buschauffeurs achter het stuur. Onze chauffeurs zijn het visitekaartje van ons bedrijf en dat van onze opdrachtgever. Daar zijn we ons ook van bewust en daarom besteden wij daar extra aandacht aan.

Op tijd rijden is ook een belangrijk onderdeel van de klanttevredenheid. Om de tevredenheid zoveel mogelijk te waarborgen is er altijd een back-up voor het geval dat een bus pech heeft. Een collega kan meteen de rit oppakken zodat de passagiers zo min mogelijk hinder ondervinden. Daarnaast spelen wij ook in op de omleidingen die gemeld worden.

Tourquase maakt aan de hand van de diensten haar eigen roosters. Uiteraard gebeurt dit volgens de bepalingen van de rij- en rusttijdenwet en de arbeidstijdenwet. Ook hanteert Tourquase haar eigen schadebeleid en klachtenprocedures.

Wij denken altijd mee met onze opdrachtgever en zien ons dan ook als onderdeel van de opdrachtgever. Zowel de opdrachtgever als wij hebben hetzelfde doel, dus waar we elkaar kunnen helpen doen we dat. We zijn flexibel en denken ook mee aan de invulling van het rooster van onze klanten. Zo komt het ook voor dat we wel eens gebruik maken van elkaars chauffeur.

Tourquase is een allround dienstverlenende partner. We zijn gespecialiseerd, zeer flexibel en kijken altijd naar efficiënte oplossingen voor uw vraagstukken. Kortom... Tourquase biedt een frisse kijk op het reizen.



## BESLOTEN VERVOER

Ook in het besloten bus vervoer biedt Tourquase professionele ondersteuning aan haar klanten. Op basis van uw wensen kunnen wij u op maat een passende aanbieding doen.

Wij werken voor con collega bedrijven, evenementenbureaus, verenigingen, scholen, individuele inhuur, enz. Vanaf 2008 hebben we ervaring in het besloten busvervoer en verzorgen wij onder andere:

- Treinstremmingen
- Evenementen vervoer
- Schoolreizen en uitstapjes in de regio
- Vervoer van personeel tussen diverse vestigingen
- Het vervoeren van verenigingen

Ook op het gebied van besloten busvervoer gaan wij altijd voor kwaliteit. De kwaliteit van het vervoer, de chauffeurs en onze medewerkers op kantoor. Als u ons inschakelt om een rit te verzorgen, zorgen wij dat u er geen omkijken naar heeft.

Tourquase verricht ook veel ad-hoc werkzaamheden. Wij doen er alles aan wat mogelijk is om ervoor te zorgen dat onze klanten ook met ad-hoc aanvragen tevreden zijn.

## KWALITEIT

Passagiers die reizen met Tourquase kunnen uitgaan van kwalitatief goed vervoer. Om de kwaliteit te waarborgen worden er SLA's en KPI's richtlijnen gevolgd. Hier wordt ook getoetst om de kwaliteit te bewaken en indien nodig te verbeteren.

Wij opereren volgens de richtlijnen van de ISO 9001 en vinden een goede en inzichtelijke registratie belangrijk. Tevens hebben we professionele medewerkers in dienst op elk werkgebied. Denk hierbij aan planners, HRM medewerkers, een afdeling financiële administratie en buschauffeurs. Door de richtlijnen van de Iso 9001 weet iedereen waar hij of zij aan toe is en dit biedt ook rust en duidelijkheid.

Tourquase heeft verschillende vormen van beleid. Een strak schadebeleid, klachtenbeleid, opleidingsbeleid, selectiebeleid en personeelsbeleid. Ook biedt Tourquase garanties op het gebied van veiligheid, comfort, de vakbekwaamheid en de dienstbaarheid van de chauffeurs, de strikte naleving van de rij- en rusttijdenwetgeving en de naleving van de sociale voorschriften van de branche.

Tourquase vindt het belangrijk dat de passagier comfortabel vervoert wordt. De chauffeurs die werkzaam zijn bij Tourquase zijn ons visitekaartje naar onze passagiers. Daarom stellen wij hoge eisen aan onze chauffeurs, nog los van de rijvaardigheid. Bij elke opdracht van Tourquase kunt u rekenen op een vriendelijke, representatieve en behulpzame chauffeur achter het stuur.

Tourquase is aangesloten bij KNV (Koninklijk Nederlands Vervoer). Deze is een landelijke organisatie die de belangen behartigt van het personenvervoer in Nederland.

## ONZE Bussen

Wij rijden met 18 VDL Berkhof bussen specifiek Ambassador 200, met de capaciteit van 42 zitplaatsen en 41 staanplaatsen. De bussen hebben een EEV Milieuclassificatie. Een EEV-voertuig stoot minder vervuilende stoffen uit dan Euro 5.



**tourquase**

Drontermeer 4 • 5347 JJ OSS  
info@tourquase.com • www.tourquase.com

**Tel. 0412-610097**

## OPLEIDINGEN & TRAININGEN

Tourquase heeft ervaren en opgeleide chauffeurs in dienst die het vertrouwen kunnen overbrengen op onze klanten en natuurlijk de reizigers.

Zowel vaste medewerkers als medewerkers van het uitzendbureau hebben een Persoonlijk ontwikkelingsplan (POP). Dit houdt in dat er individueel gekeken zal worden naar de opleidingsmogelijkheden. Daarnaast zijn er ook cursussen die gezamenlijk gevolgd worden, zoals de opleiding voor code 95, sociale vaardigheden en EHBO cursussen. Het Persoonlijk ontwikkelingsplan wordt toegepast om de kwaliteit en de dienstverlening te waarborgen en te verbeteren.

## PERSONEEL

Tourquase heeft verschillende vormen van beleid. Een strak schade beleid, uniformen beleid, opleidingsbeleid, selectiebeleid en personeelsbeleid. De chauffeurs van Tourquase zijn verplicht om bedrijfskleding te dragen. Zij zijn het visitekaartje van ons bedrijf maar ook van onze opdrachtgever. Daarom maken wij op alle locaties gebruik van een opslagruimte voor de uitgifte van de bedrijfskleding. Van de meest gangbare maten zullen voorraden aangehouden worden. Op deze manier kunnen, indien nodig, de chauffeurs meteen voorzien worden van passende kleding.

Tourquase heeft deels vast personeel in dienst en maakt daarnaast ter aanvulling ook gebruik van uitzendkrachten. Er is een intensief samenwerkingsverband met uitzendorganisaties die vakbekwame chauffeurs aanleveren. Gezien de intensieve samenwerking is er geen verschil tussen de selectieprocedure van het uitzendbureau en die van de vaste medewerkers. Er is bij Tourquase geen verschil tussen uitzendkrachten en vast personeel. Tourquase vindt het belangrijk dat de chauffeurs goed aangestuurd en opgeleid worden. Dit uiteraard ook uit het oogpunt van kwaliteitsbewaking en verbetering. Tourquase is een enerverend bedrijf die kritisch analyseert waar het goed gaat en welke punten verbeterd kunnen worden.

## CALAMITEITEN

Ook in geval van calamiteiten weet Tourquase op ieder moment van de dag een chauffeur te leveren die weet waar het om draait. Door middel van de intensieve samenwerking met Co-Select Personeel-services zijn wij samen in staat meteen en ad-hoc te handelen. Ten behoeve van calamiteiten zijn wij ten allen tijden bereikbaar, 24 uur per dag en 7 dagen in de week.

## DUURZAAM ONDERNEMEN

Openbaar vervoer is een duurzame vorm van transport. In de bedrijfsvoering van Tourquase is volop aandacht voor het milieu. De chauffeurs zijn opgeleid met het nieuwe rijden en het brandstofverbruik wordt goed in de gaten gehouden in combinatie met het rijgedrag van de chauffeurs.

**tourquase**

Drontermeer 4 • 5347 JJ OSS  
info@tourquase.com • www.tourquase.com

**Tel. 0412-610097**