

# Programma van eisen

## 1. Algemeen (minimum eisen)

Eis 1.1. De dienstverlening gaat in op 1 januari 2022.

Eis 1.2 De Opdrachtnemer ontvangt zijn inkomsten uit deze raamovereenkomst uitsluitend op basis van de fee(s), die Opdrachtgever aan Opdrachtnemer betaalt voor het verzorgen van het volledige boekingsproces.

## 2. Dienstverlening

Eis 2.1 Opdrachtnemer neemt kennis van het door het IFV gehanteerde boekingsproces (bijlage 17).

Eis 2.2 De Opdrachtnemer biedt voor iedere reisaanvraag één reisvoorstel aan dat het beste aansluit op de specificaties van de reis. Aanvullend worden er indien beschikbaar twee (2) alternatieve aangegeven die gezien kosten, reisduur en/of duurzaamheid beter kunnen voldoen:

- Goedkopere optie (bijvoorbeeld: optie voor een goedkoper verblijf buiten het centrum van de bestemming);
- Duurzamere optie (bijvoorbeeld: een vliegreis met een beperkte afstand vervangen door een treinreis).

Eis 2.3 Een reisvoorstel bevat o.a. de volgende informatie om de reiziger in het besluitvormingsproces te ondersteunen:

- Compleet reisschema;
- Plaats van vertrek en aankomst;
- Vluchtnummer/reisnummer;
- Klasse;
- Aantal overstappen;
- Uitvoerende vervoerder (luchtvaartmaatschappij, treinmaatschappij etc.);
- Prijs met uitsplitsing van het tarief en (luchtvaart)belasting en overige toelagen;
- Bijkomende kosten die niet in de (vlucht)prijs zijn inbegrepen (bijv. bagagekosten en comfortstoelen; toeristenbelasting ter plaatse);
- Naam van de accommodatie;
- Locatiegegevens;
- Vereiste wachttijd voorafgaand aan de reis, transfer van plaats van aankomst naar accommodatie (en ook voor de terugreis);
- Aankomst datum;
- Aantal geboekte overnachtingen;
- Kamertype (standaard niet roken);
- Verzorgingstype (standaard met ontbijt);
- Kamerprijs incl. alle toeslagen en belastingen;

- Specifieke wensen (dieet, aanwezigheid van wifi, aanwezigheid sportfaciliteiten, volpension, etc., zoals opgenomen in de aanvraag).

Eis 2.4 Opdrachtnemer dient een wereldwijde dekking van dienstreizen te hebben om internationale dienstreizen te kunnen verzorgen.

Eis 2.5 Opdrachtnemer is verplicht om bij de behandeling van aanvragen ook low-cost carriers en goedkopere overnachtingsmogelijkheden mee te nemen.

Eis 2.6 Opdrachtnemer accepteert dat Opdrachtgever zelf zorgt draagt voor de reisverzekering.

Eis 2.7 Opdrachtnemer biedt uitsluitend accommodaties aan die beschikken over faciliteiten gericht op dienstreizen o.a. wifi en aansluiten bij de wensen van de reiziger, blijkend uit de aanvraag.

Eis 2.8 Indien zich een calamiteit voordoet levert Opdrachtnemer een overzicht aan van de buitenlandse dienstreizen die op dat moment plaatsvinden.

Eis 2.9 Opdrachtnemer informeert de reiziger proactief over wijzigingen in het reisadvies (veiligheid) naar en op de betreffende bestemming en terzake de terugreis.

Eis 2.10 Voor Opdrachtgever moet het niet mogelijk zijn om de aangeboden reis gemakkelijk zelf goedkoper (10%) te kunnen vinden, binnen een termijn van 48 uur tegen dezelfde voorwaarden en condities. Dit geldt niet voor spoedaanvragen. De Opdrachtnemer neemt in dat geval de tarieven over.

### 3. Medewerkers

Eis 3.1 De medewerkers van Opdrachtnemer beheersen de Nederlandse taal in woord en geschrift.

Eis 3.2 De medewerkers van Opdrachtnemer zijn in staat om de opdracht zelfstandig tot uitvoering te brengen.

Eis 3.3 De medewerkers van Opdrachtnemer zijn op de hoogte van de regels in het personeelshandboek (zie bijlage 16) en de overige gemaakte afspraken met de Opdrachtgever. Indien er wijzigingen zijn in het personeelshandboek informeert Opdrachtgever de Opdrachtnemer over de wijzigingen.

### 4. Beschikbaarheid

Eis 4.1 Op werkdagen (maandag t/m vrijdag) is Opdrachtnemer beschikbaar van 8.00 – 20.00 uur voor het in behandeling nemen van reisaanvragen.

Eis 4.2 Boeking op werkdagen worden binnen 8 uur afgehandeld door Opdrachtnemer (gerekend binnen kantooruren). Afwijking is alleen mogelijk in overleg met Opdrachtgever.

Eis 4.3 Spoedboekingen worden binnen 4 uur afgehandeld door Opdrachtnemer (gerekend binnen kantooruren) en dit betreft één (1) reisoctie.

- Eis 4.4 Opdrachtnemer dient 24/7 bereikbaar te zijn voor noodgevallen. Onder noodgevallen verstaan wij alle omstandigheden die zich voordoen, waardoor de reis niet verloopt zoals voorzien. Denk hierbij aan gemiste aansluiting, calamiteiten van medische aard, een dubbele boeking waardoor de reiziger niet terecht kan in het hotel etc..

## 5. Reisbescheiden

- Eis 5.1 Opdrachtnemer levert minimaal 48 uur voor aanvang van de reis de reisdocumenten en een reisschema (digitaal via e-mail) bij de reiziger aan. Uitgezonderd zijn de spoedboekingen. Indien een boeking korter dan 48 uur voor aanvang van de reis wordt gemaakt is er afstemming tussen de Opdrachtnemer en de aanvrager c.q. de reiziger over de reisdocumenten.
- Eis 5.2 Alle reisdocumenten, het reisschema en eventuele additionele informatie worden na boeking digitaal gecodeerd aan de Opdrachtgever en de reiziger beschikbaar gesteld, zodat de reiziger de reis niet kan inwisselen of ruilen.
- Eis 5.3 Opdrachtnemer geeft bij elke boeking aan of er een inentingsplicht of visumplicht of andere reisbeperkingen gelden voor de bestemming. Indien een vaccinatie wordt aanbevolen dan meldt de Opdrachtnemer dit bij de aanvrager c.q. de reiziger.

## 6. Communicatie

- Eis 6.1 Opdrachtgever heeft een vast aanspraakpunt (accountmanager) en bij zijn of haar afwezigheid een vaste plaatsvervanger. Beide contactpersonen zijn volledig beslissingsbevoegd en gemachtigd om namens Opdrachtnemer op te treden.
- Eis 6.2 Bij een boeking wordt aangegeven via wie de communicatie verder verloopt.

## 7. Klachtenafhandeling

- Eis 7.1 Opdrachtnemer beschikt over een interne klachtenregistratie- en afhandelingsprocedure.
- Eis 7.2 Voor een klacht geldt een responsetijd van 24 uur voor een ontvangstbevestiging. Voor de klachtafhandeling geldt een doorlooptijd van maximaal vijf werkdagen.

## 8. Evaluatie/ managementrapportage

- Eis 8.1 Per kwartaal vindt er een evaluatiegesprek plaats.
- Eis 8.2 Tijdens het evaluatiegesprek worden o.a. de volgende onderwerpen besproken:
- De reisaanvragen gedurende de afgelopen periode;
  - De dienstverlening en samenwerking tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer;
  - Managementrapportage;

- Eventuele klachten;
- De afhandeling van inkooporders en facturen;
- De ontwikkelingen in de markt.

Van het evaluatiegesprek binnen 5 werkdagen wordt door Opdrachtnemer een schriftelijk verslag opgesteld en toegezonden aan Opdrachtgever.

Eis 8.3 De managementrapportage, die Opdrachtnemer elk kwartaal verstrekt aan Opdrachtgever, bestaat uit de volgende onderdelen:

- Cumulatieve omzet;
- Luchtvaart: aantal boekingen, aantal tickets geboekt/geannuleerd/gewijzigd, totale omzet incl. luchthavenbelastingen en toeslagen luchtvaartmaatschappij (excl. wijzigings- en annuleringskosten), totaal wijzigings- en annuleringskosten luchtvaartmaatschappij, gemiddelde reisdagen, serviceklasse, luchtvaartmaatschappij, bestemming, vertrekmaand, aantal vlieg miles t.a.v. CO2 compensatie, overzicht top 25 bestemmingen, bespaarde kosten (incl. toelichting) en gemiddelde prijsticket.
- Accommodaties: totale omzet incl. toeslagen (excl. wijzigings- en annuleringskosten), totaal wijzigings- en annuleringskosten (incl. no-show kosten), aantal boekingen, aantal overnachtingen, gemiddelde verblijfsduur, aantal geannuleerde en gewijzigde boekingen, type verblijf, bestemming, verblijfsmaand, bespaarde kosten (incl. toelichting) en gemiddelde prijs per overnachting.
- Trein: aantal boekingen, aantal tickets geboekt/geannuleerd, omzet incl. toeslagen, excl. wijzigings- en annuleringskosten, wijzigings- en annuleringskosten treinmaatschappij, gemiddelde reisduur, bespaarde kosten (incl. toelichting), CO2 uitstoot en de gemiddelde prijs.
- Autoverhuur: aantal boekingen, omzet incl. verzekeringen en toeslagen autoverhuurder, excl. wijzigings- en annuleringskosten, wijzigings- en annuleringskosten, gemiddelde huurperiode, bespaarde kosten (incl. toelichting), CO2 uitstoot en gemiddelde prijs.
- Fees Opdrachtnemer: totaalbedrag aan in rekening gebrachte fees. Detailniveau: type fee (auto, hotel, vlucht, restitutie, wijziging, enz.)
- Overige kosten: totaalbedrag transacties, kostensoort transactie, aantal transacties en totaal overzicht van reizende medewerkers.

## 9. Restitutie

Eis 9.1 Indien er mogelijkheden zijn om geld terug te vorderen voor bijvoorbeeld niet gebruikte (delen) van tickets en vergoedingen bij vertragingen, zal Opdrachtnemer zich inspannen om deze aan Opdrachtgever te retourneren. Dit is ook van toepassing op belastingen/taks die op dergelijke tickets/coupons zijn doorbelast, ook als het ticket zelf niet terug te vorderen is.

## 10. Transactievergoeding (fee)

- Eis 10.1 De transactievergoeding wordt per voltooide boeking berekend. Een voltooide boeking kan meerdere transactie-elementen bevatten, waaronder luchtvaart, hotel, huurauto en/of trein/bus waarbij alle overige dienstverlening is inbegrepen, zoals o.a.: wijzigingen, informatie vragen, verzekeringen, verstrekken van reisbescheiden etc. In geval van een gewijzigde reservering wordt er geen extra fee berekend, tenzij de annuleringsperiode is verstreken en er een nieuwe boeking moet worden geplaatst.
- Eis 10.2 Alle op te geven fees zijn all-in. Deze omvatten alle kosten die gepaard gaan met de service en overige diensten die worden verleend, zoals aangegeven in het Beschrijvend Document.
- Eis 10.3 De fee wordt gelijk met alle kosten van de reis aan de Opdrachtgever doorbelast en gespecificeerd op de factuur.

## 11. Persoonsgegevens/AVG

- Eis 11.1 Opdrachtnemer handelt conform de Wet bescherming persoonsgegevens.

## 12. Duurzaamheid

- Eis 12.1 Bij een aanvraag voor een buitenlandse dienstreis waarvan de enkele reistijd per trein van treinstation standplaats tot treinstation bestemmingsadres 6 uur of minder bedraagt volgens de dienstregeling van de snelste verbinding, biedt de Opdrachtnemer alleen de reismogelijkheid per trein aan.
- In de volgende uitzonderingssituatie biedt Opdrachtnemer ook andere reismogelijkheden aan:
- Indien er sprake is van spoed; of
  - Indien het reizen per trein 30% duurder is dan reizen per alternatief vervoersmiddel, inclusief vervoer naar de plaats van vertrek; of
  - Indien het reizen per trein 30% meer tijd kost, dan het reizen per alternatief vervoersmiddel (Berekend vanaf de werklocatie van de reiziger tot aan de plek van bestemming. Dit is inclusief het vervoer naar het station of vliegveld en inclusief wachttijd/inchecktijd); of
  - Indien om het bestemmingsadres te bereiken meer dan één maal overgestapt dient te worden op een aansluitende trein, per enkele reis; of
  - Indien de overstaptijd in bovenstaande situatie korter dan zeven (7) minuten of langer dan 30 minuten.
- Eis 12.2 De door dienstreizen van (medewerkers van) de opdrachtgever (per vliegtuig, trein, auto en overig openbaar vervoer) vrijgekomen CO2 wordt voor 100% gecompenseerd. Alleen CO2-credits worden geaccepteerd waarvoor de CO2-reductie is gerealiseerd conform de richtlijnen van de CDM methodologie. Onder CO2-compensatie wordt verstaan: het compenseren van vrijgekomen broeikasgassen (vertaald naar CO2 -equivalenten) door het vastleggen van CO2 in bomen of het voorkomen van CO2-uitstoot door het investeren in duurzame energie en/of energiebesparing.