

Programma van Eisen	
1	Algemeen
1.1	Opdrachtnemer stelt één contactpersoon aan gedurende de overeenkomst welke voor iedere vraag, aanvraag of klacht beschikbaar is. Bij afwezigheid van de aangewezen contactpersoon stelt deze een vervanger aan die beschikbaar en bereikbaar is gedurende de desbetreffende periode.
1.2	Na uitzetten van een Bestelopdracht ten behoeve van een Rit stuurt Opdrachtnemer uiterlijk binnen vijf (5) werkdagen een offerte. Bij spoedaanvragen dient de offerte binnen twee (2) werkdagen beschikbaar te zijn.
1.3	Na uitzetten van een Bestelopdracht ten behoeve van een Meerdaagse rit stuurt Opdrachtnemer uiterlijk binnen acht (8) werkdagen een offerte. Bij spoedaanvragen dient de offerte binnen vier (4) werkdagen beschikbaar te zijn.
1.4	Na acceptatie van de offerte door Opdrachtgever dient Opdrachtnemer binnen één (1) werkdag een bevestiging naar de contactpersoon van de Opdrachtgever te sturen.
1.5	De gestanddoeningstermijn voor offertes van de Opdrachtnemer is minimaal 30 dagen.
1.6	Voor deze opdracht geldt een leververplichting. Opdrachtnemer dient voor minimaal 30% van de spoed Bestelopdrachten die minimaal 7 (zeven) tot maximaal 29 (negenentwintig) dagen voor de datum van de uitvoering van de opdracht zijn gegeven een offerte uit te brengen. Deze eis wordt jaarlijks getoetst.
1.7	Na een Bestelopdracht dient Opdrachtnemer binnen één (1) week een bevestiging naar de contactpersoon van de Opdrachtgever te sturen.
1.8	Aanvragen voor busvervoer zijn in uitzonderlijke gevallen tot 48 uur voor aanvang opdracht kosteloos te annuleren door Opdrachtgever. Onder uitzonderlijke gevallen wordt bijvoorbeeld verstaan: - Het overlijden van een leerling/leerkracht; - Een situatie waar ten eerste wordt afgeraden aan het verkeer deel te nemen vanwege extreme weersomstandigheden; - Het niet doorgaan van een evenement geen doorgang door omstandigheden die buiten de macht van Opdrachtgever plaatsvinden; - Advies van de overheid dat afraadt naar plaats/land van bestemming te reizen, waardoor het verdere programma niet of nauwelijks doorgang kan vinden; - Terrorisme dreiging; - Uitbraak van een pandemie
1.9	Opdrachtnemer beschikt over een storings- en servicedienst die 24/7 telefonisch bereikbaar is.
2	Reis specifieke eisen
2.1	Opdrachtnemer neemt op de reizen welke zijn afgenomen door de Opdrachtgever geen andere personen mee dan aangegeven door de Opdrachtgever.
2.2	De grootte van het voertuig dient afgestemd te zijn op het aantal te vervoeren personen. Uitgangspunt hierbij is dat er zo min mogelijk voertuigen ingezet worden en dat iedere passagier over een zitplaats beschikt.
2.3	De voertuigen zijn, inclusief chauffeur, minimaal een kwartier uur voor vertrektijd aanwezig op de vertreklocatie, tenzij vooraf expliciet anders aangegeven.
2.4	Eendaagse reizen: voertuig(en) en chauffeur(s) blijven op plaats van bestemming en staan ter beschikking van de Opdrachtgever, tenzij anders aangegeven in de Bestelopdracht.
2.5	Meerdaagse reizen: voertuig(en) en chauffeur(s) blijven op plaats van bestemming en staan ter beschikking van de Opdrachtgever, tenzij anders aangegeven in de Bestelopdracht.
3	Voertuigen
3.1	Opdrachtnemer zal uitsluitend personen vervoeren met voertuigen die zijn goedgekeurd en voldoen aan de geldende Regeling Voertuigen en andere geldende wettelijke regelingen en bepalingen (zowel in Nederland als in het buitenland).
3.2	Opdrachtnemer zal uitsluitend personen vervoeren met voertuigen die beschikken over een goedgekeurde EHBO-trommel en brandblusapparatuur.
3.3	Alle in te zetten voertuigen zijn representatief, schoon en dienen te voldoen aan de (wettelijke) eisen rondom hygiëne en veiligheid.
3.4	Alle in te zetten voertuigen voldoen minimaal aan de EURO 6-norm.
3.5	De in te zetten voertuigen dienen op aanvraag toiletten ter beschikking te hebben. Indien hier niet specifiek om gevraagd wordt, wordt een voertuig ingezet zonder toilet of met een afgesloten toilet.
3.6	Op aanvraag dient het in te zetten voertuig geschikt te zijn voor rolstoelvervoer of vervoer van mindervaliden.
3.7	Opdrachtnemer dient voertuigen toe te rusten naar gelang de situatie, zoals gebruik maken sneeuwkettingen, pech hulpmiddelen en tijdig zomer- en winterbanden installeren.

3.8	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de bussen zo (kosten)efficiënt mogelijk worden ingezet. Bijvoorbeeld, indien een Rit wordt aangevraagd voor 90 personen, dan zet Opdrachtnemer een combinatie van bussen in die samen de meest (kosten)efficiënte combinatie vormen en de meest (kosten)efficiënte optie offreert. Dat kan dus zijn een Rit '66 personen of meer' en een Rit 'Tot 30 personen' en dit ook offreert. Indien Opdrachtnemer op dat moment alleen bussen voor Ritten van '66 personen of meer' beschikbaar heeft en hiervan twee daadwerkelijk inzet, is dit voor eigen risico en rekening van Opdrachtnemer en zal Opdrachtnemer een Rit '66 personen of meer' en een Rit 'Tot 30 personen' (de meest (kosten)efficiënte optie) offereën.
3.9	Opdrachtnemer conformeert zich aan de Nederlandse wet- en regelgeving (waaronder, maar niet beperkt tot de Arbeidstijdenwet, het Arbeidstijden Besluit Vervoer, de Wegenverkeerswet, de Wet Personenvervoer 2000, Besluit Personenvervoer 2000). Indien van toepassing conformeert Opdrachtnemer zich aan buiten Nederland aan de wet- en regelgeving ter plaatse. Ook beschikt Opdrachtnemer over de vereiste vergunningen.
4	Chauffeurs
4.1	Chauffeurs dienen correct de Nederlandse taal te beheersen in woord en geschrift.
4.2	Chauffeurs dienen herkenbaar en representatief gekleed te zijn. ASG hecht grote waarde aan een rookvrije omgeving voor haar leerlingen. Van de chauffeurs wordt verwacht dat zij NIET roken in de buurt van de leerlingen.
4.3	Chauffeurs zijn in het bezit van een geldig BHV diploma.
4.4	Chauffeurs dienen zich voor te bereiden op de te rijden route en plaats van bestemming. Daarnaast dienen chauffeurs indien nodig beschikking te hebben over actuele navigatieapparatuur. Chauffeurs dienen rekening te houden met vooraf bekende wegwerkzaamheden, afsluitingen of andere belemmeringen van de route etc.
4.5	Chauffeurs dienen een VOG (profiel onderwijs) te kunnen overleggen bij gunning van de Raamovereenkomst. De VOG mag op het moment van indienen maximaal 12 maanden oud zijn.
4.6	Indien Opdrachtnemer gedurende de Raamovereenkomst nieuwe chauffeurs inzet zal Opdrachtnemer een VOG (profiel onderwijs) aan Opdrachtgever overleggen, voordat de betreffende chauffeur daadwerkelijk wordt ingezet. De VOG mag op dat moment maximaal 12 maanden oud zijn.
4.7	Chauffeurs zijn tijdens de uitvoering van een opdracht van Opdrachtgever (handsfree) telefonisch bereikbaar voor de Opdrachtgever.
4.8	Opdrachtnemer is flexibel in aankomst en vertrektijden en houdt rekening met wat nodig is voor de betreffende doelgroep.
4.9	Opdrachtnemer adviseert Opdrachtgever proactief over het vaststellen van vertrektijden en routes zodat de reizen efficiënt verlopen.
4.10	Opdrachtnemer zet chauffeurs in die zoveel mogelijk passen bij de doelgroep van de reis en draagt zorg dat de chauffeurs zijn voorbereid op de reis en de bestemming.
5	Administratief
5.1	Opdrachtgever wenst per kalenderjaar een duidelijk overzicht te ontvangen met daarin inzichtelijk gemaakt: a. Aantal groepsreizen b. Deelnemende locaties per groepsreis c. Kosten per groepsreis d. Aantal kilometers e. Type voertuig f. Aanvullende kosten g. Aanvullende dienstverlening h. klachtenoverzicht, status en afhandeling i. resultaten klanttevredenheidsonderzoek
5.2	De kilometerkosten dienen gerekend te worden vanaf de betreffende locatie van ASG, uitsluitend de heenreis en de terugreis worden in rekening gebracht.
5.3	Per reis wordt een gespecificeerde factuur opgesteld conform de prijsopgave zoals vermeld in het prijzenblad. Alle benodigde relevante kenmerken worden hierop aangegeven (contactpersonen; reisdatum; vertrek- en aankomstlocatie; type ingezet voertuig; ingezette chauffeur(s) en uren; totaal aantal kilometers; inkoopordernummer, kostenplaats, kostendrager en
5.4	Alle bijkomende kosten (bv. parkeer- of tolkosten of overnachting van de chauffeur) dienen vooraf inzichtelijk te worden gemaakt. Deze kosten worden één- op-één doorbelast aan Opdrachtgever. Op verzoek dient de administratie (bonnetjes en facturen) aan Opdrachtgever inzichtelijk te worden gemaakt.
5.5	Facturatie geschiedt achteraf.
5.6	Facturen dienen digitaal te worden aangeleverd op e-mailadres facturen@asg.nl in PDF-formaat.
5.7	Opdrachtnemer heeft een klachtenregistratiesysteem. Klachten worden binnen 24 uur bevestigd als zijnde ontvangen door opdrachtnemer. Eventuele klachten worden ingediend bij de contactpersoon van de Opdrachtnemer. Deze dient binnen drie (3) werkdagen een terugkoppeling te hebben gegeven. De klacht dient binnen vijf (5) werkdagen na terugkoppeling naar tevredenheid van Opdrachtgever te zijn afgehandeld.
5.8	Opdrachtnemer heeft beschikking over een professioneel systeem van klanttevredenheidsmeting.

5.9	Communicatie tussen de contactpersonen zal op continue basis plaatsvinden teneinde de correcte uitvoering van de Raamovereenkomst en dus de door de Opdrachtnemer te verrichten Prestatie te bewaken. Minimaal vindt jaarlijks een evaluatie plaats van de dienstverlening van Opdrachtnemer. Dit jaarlijkse evaluatiegesprek wordt op initiatief van Opdrachtnemer ingepland. Voorafgaand aan dat overleg verstrekt (de contactpersoon van) Opdrachtnemer de door Opdrachtgever ten behoeve van dat gesprek gewenste informatie. Tijdens het overleg wordt onder ander gesproken over positieve en negatieve ervaringen, naleving van gemaakte afspraken, en kwaliteit van de verrichte Prestatie.
-----	---