



Landstede Groep

Bijlage B1 Ons Programma van Eisen

Perceel 1 t/m 3

Europese Aanbesteding Busvervoer

Aanbestedende dienst:
Datum:
Versie:
Referentie

Deelnemende stichtingen binnen Landstede Groep
23 september 2024
2.0
TN 476386

In deze bijlage worden de eisen benoemd die verbonden zijn aan de gevraagde dienstverlening voor perceel 1 t/m 3. Indien de opdrachtnemer een offerte indient gaat hij akkoord met deze eisen.

1. De opdracht

Nummer	Eis
1.	De opdracht omvat de dienstverlening zoals beschreven in hoofdstuk 2 in het beschrijvend document. De inhoudelijke eisen met betrekking tot de uitvoering van deze opdracht zijn omschreven in het onderhavige document, het programma van eisen, de raamovereenkomst en de inschrijving van opdrachtnemer.
2.	De door opdrachtnemer in zijn inschrijving aangeboden en omschreven kwaliteit – in aanvulling op of ter invulling van de eisen zoals gesteld in het onderhavige document (het programma van eisen) - dient ook daadwerkelijk gedurende de looptijd van de raamovereenkomst ten uitvoer gebracht te worden. Alle aanvullende aangeboden specificaties, maatregelen, voorstellen, oplossingen of anderszins omschreven ruimere invulling van de dienstverlening worden geacht in de aangeboden prijzen (prijzenblad, incl. alle daarin opgenomen prijzen en tarieven) te zijn inbegrepen. Opdrachtnemer is dus gehouden de hogere aangeboden kwaliteit ook daadwerkelijk te bieden/leveren vanaf de start van de dienstverlening en eventuele meerkosten hiervan voor opdrachtnemer komen niet voor vergoeding in aanmerking.
3.	Opdrachtnemer verklaart zich onvoorwaardelijk akkoord met de raamovereenkomst (Bijlage B2 Raamovereenkomst Busvervoer perceel 1-2-3).

2. Eisen ten aanzien van opdrachtnemer

Nummer	Eis
1.	Opdrachtnemer en diens chauffeurs houden zich aan het arbeidstijdenbesluit vervoer, echter er mogen tijdens de ritten uitgevoerd voor Landstede Groep geen pauzes plaatsvinden als gevolg van het uitvoeren van voorafgaande (niet voor Landstede Groep) ritten.
2.	De organisatorische en technische processen van opdrachtnemer voldoen en zijn in lijn met de vereisten uit de AVG. Opdrachtnemer garandeert dat de persoonsgegevens verwerkt worden op een wijze die voldoet aan de beginselen uit de AVG.
3.	Indien opdrachtnemer gebruik maakt van onderaannemers voor de uitvoering van de opdracht dan dienen deze onderaannemers eveneens te voldoen aan de eisen als gesteld in dit programma van eisen.
4.	Opdrachtnemer deelt zijn eigen routes in binnen de door de contactpersoon van de aanvragende locatie gestelde kaders en met in achtneming van hetgeen in dit document is bepaald. De routes dienen zodanig gekozen te worden dat deze optimaal zijn qua route en tijd. Er mag geen gebruik gemaakt worden van overstapplaatsen. Het is opdrachtnemer niet toegestaan om ritten samen te voegen ofwel te combineren. Uitgangspunt bij meerdaagse ritten is dat de bus in één keer doorrijdt naar de plaats van bestemming.
5.	Opdrachtnemer zorgt voor een duidelijke klachtenprocedure. De klachtafwikkeling verloopt professioneel, correct en klantvriendelijk.

3. Eisen ten aanzien van communicatie en evaluatie

Nummer	Eis
1.	Landstede Groep wijst de volgende contactpersonen aan: <ul style="list-style-type: none"> - Een strategisch contactpersoon t.b.v. het contractmanagement; - Een tactisch contactpersoon t.b.v. alle deelnemende locaties; - Per deelnemende locatie een operationele contactpersoon.
2.	Opdrachtnemer wijst voor de uitvoering van de opdracht een vaste contactpersoon en een vaste vervanger aan. Bij calamiteiten tijdens de uitvoering van de opdracht neemt opdrachtnemer direct contact op met Landstede Groep.
3.	Eén keer per jaar vindt er op initiatief van opdrachtnemer een evaluatie plaats. Indien nodig, zal vaker geëvalueerd worden. Onderwerpen die aan de orde zullen komen tijdens de evaluatie zijn: de uitvoering van de opdracht, klachten, facturen, ritgegevens, klanttevredenheid, etc.

4. Eisen ten aanzien van de vervoerscapaciteit

Nummer	Eis
1.	Opdrachtnemer dient de beschikking te hebben over voldoende vervoermiddelen en voldoende chauffeurs teneinde het vervoer in het kader van deze opdracht uit te voeren. Opdrachtnemer verplicht zich de opdracht te verzorgen, zonder zich te beroepen op eventuele belemmeringen zoals ziekte van personeel, mankementen aan materiaal, van te voren aangekondigde wegoptbrekingen, stakingen die niet veroorzaakt worden door een landelijk CAO-conflict, wanprestaties van een door opdrachtnemer ingeschakelde onderaannemer, liquiditeits- of solvabiliteitsproblemen dan wel andere factoren die in de risicosfeer van opdrachtnemer liggen.
2.	Opdrachtnemer verklaart dat indien het beladen voertuig zijn route niet kan vervolgen, als gevolg van bijvoorbeeld een gebrek aan het voertuig, opdrachtnemer zo snel als mogelijk vervangend vervoer regelt zodat de route vervolgd kan worden.
3.	Het busvervoer wordt uitgevoerd van maandag tot en met zondag, 24 uur per dag, inclusief feestdagen.
4.	Indien opdrachtnemer niet aan een ritaanvraag kan voldoen, dient opdrachtnemer een alternatieve oplossing aan te bieden en dit ter goedkeuring aan de betreffende contactpersoon van de aanvragende locatie voor te leggen, dan wel staat het deze contactpersoon vrij de aanvraag bij een derde partij neer te leggen.

5. Eisen ten aanzien van de in te zetten vervoersmiddelen

Nummer	Eis
1.	De vervoersmiddelen voldoen aan de wettelijke eisen, regelingen en voorschriften (ook in het buitenland), conform ANVR bus classificatie.
2.	Het busvervoer vindt plaats met de met Landstede Groep overeengekomen vervoermiddelen als opgenomen in het bij inschrijving van opdrachtnemer overgelegde prijsinvalformulier.
3.	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat alle in te zetten voertuigen verkeren in dusdanig technische goede en schone staat om veilig vervoer te garanderen. In de voertuigen mag voor, tijdens en na de rit niet worden gerookt.
4.	Opdrachtnemer houdt bij de inzet van de vervoersmiddelen rekening met de specifieke eisen die gesteld zijn aan het vervoer van leerlingen/studenten. Op aanvraag is het in te zetten voertuig geschikt voor passend vervoer van minder validen (rolstoelgebruikers).

5.	Voor aanvang en na afloop van een rit controleert de chauffeur, samen met de begeleider, de bus op eventuele vergeten spullen en vernielingen. Opdrachtnemer is verplicht om vernielingen binnen 24 uur voorzien van een foto, te melden bij de vaste contactpersoon van Landstede Groep. Indien een vernieling niet binnen deze periode gemeld is, kan deze niet op Landstede Groep verhaald worden.
----	---

6. Eisen ten aanzien van de in te zetten chauffeurs

Nummer	Eis
1.	De chauffeurs die ingezet worden voor het busvervoer van Landstede Groep, dienen te beschikken over een geldig rijbewijs voor het besturen van het desbetreffende vervoersmiddel, een bestuurderskaart en een Code 95 aantekening.
2.	De in te zetten chauffeur draagt zorg voor orde, rust en veiligheid in de bus overeenkomstig artikel 72 van de Wet personenvervoer en artikel 52 van het Besluit personenvervoer.
3.	De chauffeurs die ingezet worden beschikken over een geldig EHBO diploma of een geldig certificaat Levensreddend Handelen.
4.	In geval van ongeoorloofd gedrag of wangedrag meldt de chauffeur dit bij de opdrachtnemer en aan Landstede Groep.
5.	Chauffeurs nemen tijdens het vervoer geen andere personen mee, dan de door Landstede Groep opgegeven personen, tenzij Landstede Groep (dit kan zijn een aanwezige begeleider namens Landstede Groep) hier toestemming voor geeft.
6.	Chauffeurs houden ritlijsten bij waarop het aantal vervoerde personen staan vermeld, evenals de namen, adressen en telefoonnummers van de plaatsen van bestemming. Tevens houdt de chauffeur tijdsoverschrijdingen bij.

7. Eisen ten aanzien van duurzaamheid

Nummer	Eis
1.	Indien de opdrachtnemer gedurende de contractperiode de voor de uitvoering van de opdracht in te zetten voertuigen vervangt voldoen deze voertuigen tenminste aan de Euro-6 norm.
2.	In te zetten voertuigen zijn geschikt om in de milieuzones te rijden. In het geval van ritten naar het buitenland, zorgt opdrachtnemer ervoor dat zijn voertuigen voldoen aan de minimale milieu eisen op de betreffende locatie.
3.	Vanuit duurzaamheids-overwegingen en om onnodige kosten te voorkomen, dient opdrachtnemer het best passende overeengekomen vervoermiddel in te zetten. De keuze van de bus grootte wordt zo veel mogelijk aangepast op het aantal te vervoeren leerlingen/studenten.

8. Eisen ten aanzien van de boekingsomgeving, vergoeding en het wijzigen en annuleren van ritten

8.1 Eisen boekingsomgeving

Nummer	Eis
1.	Ritten worden, uitzonderingen daargelaten zoals spoedaanvragen, minimaal 10 werkdagen voorafgaand aan de vertrekdatum aangevraagd.
2.	Opdrachtnemer stelt kosteloos een gebruiksvriendelijke boekingsomgeving ter beschikking aan Landstede Groep, waarin de contactpersonen van de Landstede Groep ritten boeken.
3.	Indien u gebruik maakt van een boekingsprogramma/-platform dient deze boekingsomgeving toegankelijk te zijn vanuit de werkomgeving van Landstede Groep via een beveiligde internetomgeving. Deze omgeving is webbased en te koppelen via een API (Application Programmable Interface). Er zijn meerdere inlogaccounts beschikbaar voor de verschillende niveaus gebruikers van de Landstede Groep. Per niveau kunnen er verschillende lees- en schrijfrechten ingesteld worden. Op ieder gewenst moment kan de boekingsomgeving een managementrapportage genereren.
4.	Uiterlijk binnen 3 werkdagen na het indienen van de boekingsaanvraag, ontvangen wij een bevestiging met daarin in ieder geval de opbouw van de rit, aantal personen en het tarief van de geboekte rit.

8.2 Eisen vergoeding

Nummer	Eis
5.	In de offerte dienen de afgegeven prijzen en tarieven minimaal gelijk te zijn aan de prijzen en tarieven als afgegeven door opdrachtnemer bij inschrijving. Tarieven en prijzen in de offerte mogen lager zijn, maar niet hoger dan de ingediende tarieven en prijzen.
6.	<p>Het aantal kilometers voor een rit dat voor vergoeding in aanmerking komt, wordt bepaald door de snelste route voor die rit. Dit geldt ook indien bij eendaagse- en meerdaagse ritten tussentijds vervoer nodig is (voor lokale verplaatsingen of excursies). Kilometers voor het aan- en afrijden naar de locatie van opdrachtnemer komen niet voor vergoeding in aanmerking.</p> <p>Het aantal inzeturen van de chauffeur dat voor vergoeding in aanmerking komt en het uurtarief dat opdrachtnemer daarvoor heeft afgegeven in het prijzeninvulformulier, betreft zowel wachturen als rijuren van de chauffeur. Voor reisdagen worden de werkelijke inzeturen van de chauffeur vergoed, voor de niet reisdagen (bij meerdaagse ritten) worden 8 inzeturen conform CAO vergoed.</p> <p>Bij een breng- of haalrit worden de kilometers en werkelijke inzeturen chauffeur op basis van een retour (locatie opdrachtnemer - bestemming – locatie opdrachtnemer) vergoed.</p> <p>De kosten voor een extra chauffeur, indien nodig, worden conform CAO vergoed.</p>
7.	<p>De aanvraagtermijn voor een rit is mede van invloed op de te betalen vergoeding.</p> <p><u>Aanvraagtermijn ééndaagse ritten en haal- en brengritten</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Voor ritten die minimaal 8 weken voor vertrek aangevraagd worden, geldt een resultaatverplichting op basis van de meest efficiënte combinatie van door opdrachtnemer bij inschrijving afgegeven in te zetten bussen. Dat wil zeggen dat gefactureerd moet worden op basis van de voor Landstede Groep goedkoopst mogelijke combinatie van bussen. - Voor ritten die tussen de 8 weken en 2 weken voor vertrek aangevraagd worden, geldt een resultaatverplichting op basis van de op dat moment beschikbare combinatie van door opdrachtnemer bij inschrijving afgegeven in te zetten bussen. Er wordt gefactureerd op basis van de beschikbare combinatie.

	<p>- Voor ritten die binnen 2 weken voor vertrek worden aangevraagd, geldt een inspanningsverplichting op basis van de op dat moment beschikbare combinatie van door opdrachtnemer bij inschrijving afgegeven in te zetten bussen. Er wordt gefactureerd op basis van de beschikbare combinatie.</p> <p><u>Aanvraagtermijn meerdaagse ritten</u></p> <p>- Voor ritten die minimaal 10 weken voor vertrek aangevraagd worden, geldt een resultaatverplichting op basis van de meest efficiënte combinatie van door Opdrachtnemer bij inschrijving afgegeven in te zetten bussen. Dat wil zeggen dat gefactureerd moet worden op basis van de voor Landstede Groep goedkoopst mogelijke combinatie van bussen.</p> <p>- Voor ritten die tussen de 10 weken en 4 weken voor vertrek aangevraagd worden, geldt een resultaatverplichting op basis van de op dat moment beschikbare combinatie van door Opdrachtnemer bij inschrijving afgegeven in te zetten bussen. Er wordt gefactureerd op basis van de beschikbare combinatie.</p> <p>- Voor ritten die binnen 4 weken voor vertrek worden aangevraagd, geldt een inspanningsverplichting op basis van de op dat moment beschikbare combinatie van door Opdrachtnemer bij inschrijving afgegeven in te zetten bussen. Er wordt gefactureerd op basis van de beschikbare combinatie.</p>
8.	<p>Uiterlijk 5 werkdagen voordat de rit plaatsvindt maakt opdrachtnemer (in geval van inzet van meerdere bussen) de combinatie van de in te zetten bussen aan Landstede Groep kenbaar, zodat Landstede Groep een bus indeling kan maken. De bussen dienen conform opgave genummerd te worden. Alleen in overleg tussen de contactpersoon van de betreffende locatie en na schriftelijk akkoord van deze contactpersoon kan worden afgeweken van de opgegeven combinatie.</p>

8.3 Eisen annuleren en wijzigen van ritten

9.	<p>Indien een geboekte rit in uitzonderlijke gevallen geannuleerd dient te worden, brengt opdrachtnemer geen kosten aan Landstede Groep in rekening, met uitzondering van reeds gemaakte en niet restitueerbare kosten zoals kosten voor entree, hotels en/of parkeergelden. Onder uitzonderlijke gevallen wordt bijvoorbeeld verstaan:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Het overlijden van een student/ docent; • Een situatie waar ten eerste wordt afgeraden aan het verkeer deel te nemen vanwege extreme weersomstandigheden (advies KNMI op basis van kleurcoderingen); • Het niet doorgaan van een evenement door omstandigheden die buiten de macht van Landstede Groep plaatsvinden; • Advies van de overheid dat af raadt naar plaats van bestemming te reizen, waardoor het verdere programma niet of nauwelijks doorgang kan vinden; • Terrorisme dreiging. <p>In alle overige gevallen van annuleren gelden voor zover de inschrijving van opdrachtnemer daar niet in voorziet dan wel geen gunstiger voorwaarden aanbiedt, de voorwaarden zoals opgenomen in artikel 5 van de Algemene vervoer- en reisvoorwaarden KNV Busvervoer.</p>
10.	<p>Wijzigingen in de geplande rit kunnen tot in ieder geval 2 werkdagen voor uitvoering van de rit worden doorgegeven. Opdrachtnemer kijkt samen met Landstede Groep welke mogelijke invullingen hiervoor zijn en tot welke financiële en organisatorische gevolgen de wijziging leidt.</p>