

Bijlage 7c Casus (fictief) logistiek reizen met fullservice dienstverlening

Korte beschrijving missie

RVO heeft een behoefte aan ondersteuning bij logistiek en reizen in de brede zin, waarbij ook wordt samengewerkt met derden. RVO dekt in beginsel de kosten voor de logistiek en het reizen. Het gaat niet om een samenhangend groep reizigers met een enkele bestemming of vertrekpunt. Het inhoudelijk doel kan telkens anders zijn, maar het gaat in de kern om een diversiteit aan reisbewegingen en logistieke behoeften zoals lokaal vervoer en accommodatie eventueel aangevuld met diensten zoals restaurants, venues, catering, artiesten of andere diensten van derden, mogelijk over een langere periode.

Eveneens kenmerkend voor dit soort diensten is dat gecoördineerd dient te worden met andere betrokken organisaties, bijvoorbeeld buitenlandse high level gasten of overheidsvertegenwoordigers. Bovendien kan het gaan om meerdere gelegenheden over een langere periode telkens in dezelfde context.

Het fictieve voorbeeld is een high level commissie die met regelmaat bijeenkomt op wisselende locaties in de wereld. De groep van reizigers bestaat uit officiële commissieleden, maar ook uit anderszins betrokken personen. Voor de officiële commissieleden worden de reiskosten integraal gedekt, voor de overige personen kan de dienstverlening en vergoeding afwijken (b.v. geen business class, lokaal verblijf of lokaal vervoer voor eigen rekening), maar wel dient voor het gehele gezelschap gecoördineerd te worden op logistiek en reisbewegingen.

Doel

Het doel van elk afzonderlijk event is bijeenkomen van een divers gezelschap van personen op een enkele locatie ergens in de wereld.

Kerngegevens

- Groepen van reizigers maar ook meerdere groepen en individuele reizigers.
- Elke reiziger heeft een individueel reisschema.
- Het gaat om meerdere bijeenkomsten op verschillende locaties en voor een langere periode waarbij er een consistente en duidelijke dienstverlening wordt aangeboden. Er wordt voorkomen dat telkens een andere werkwijze wordt gehanteerd.
- Er is gespecificeerd wie business class, economy class of anderszins vliegt, waaraan de accommodatie dient te voldoen (als de accommodatie niet al tevoren is gekozen).
- De effectieve duur van een meeting event is enkele dagen.
- Deelnemers zijn uiteenlopend van aard, van overheid, kennisinstellingen, bedrijven, NGO's, etc.
- Het totaal van de groep deelnemers kan oplopen tot 50.
- Het programma kan ook bestaan uit recreatieve uitstapjes, lunches of diners, etc. Waarvoor het reisbureau reserveert en deze administratief afhandelt.
- Reizigers kunnen met wensen komen van vluchtwijzigingen waarmee zakelijk, kostenbewust, maar ook klantvriendelijk dient te worden omgegaan. Bij twijfel kan altijd de opdrachtgever worden geconsulteerd. Ook andere verzoeken (assistentie bij visumaanvragen) op eendere wijze te behandelen.
- De Nederlandse ambassade in het land van bestemming is in beginsel niet betrokken.

- Het kan wenselijk zijn dat, afhankelijk van de grootte van de groep en de complexiteit van de reisbewegingen, het reisbureau op locatie aanwezig is voor coördinatie lokaal vervoer en last minute wijzigingen.
- Het kan zijn dat er derde partijen zijn die een deel van de kosten dragen. Hiermee dient te worden afgestemd hoe deze kosten verdeeld worden. Mogelijk is er ook sprake van het overnemen van contracten (b.v. van een externe cateraar). Hierbij wordt scherp toegezien op de risico's en de kwaliteit dienstverlening en wordt de opdrachtgever daarover geïnformeerd en geadviseerd.
- Het uitgangspunt is dat het reisbureau geen extra risico's draagt.

Beschrijf hoe de dienstverlening wordt georganiseerd en neem daarin ten minste de onderstaande vragen op:

- Hoe wordt het directe contact met de reizigers en derden georganiseerd?
- Hoe wordt het contact met de opdrachtgever RVO georganiseerd?
- Hoe wordt omgegaan met (last minute) wijzigingen en continue bereikbaarheid?
- Hoe is het betrokken team samengesteld?