

Bijlage 3 – Programma van Eisen

Europese openbare aanbesteding voor Pakketreizen ten behoeve van VISTA college met kenmerk EOA.2025.INK.5

Aanbestedende dienst:
Opgesteld door:
Datum:
Status

VISTA college
Veroniek Tigges en Jacqueline Brouwers
15 mei 2025
Definitief, versie 2.0



Bijlage 3 Programma van Eisen

Dit document bevat de eisen die aan de opdracht worden gesteld. Inschrijver verklaart door in te schrijven bij uitvoering van de opdracht volledig te voldoen aan deze eisen en alle overige eisen die in de Aanbestedingsstukken zijn genoemd.

Indien uit de Inschrijving blijkt dat aan één of meerdere van deze eisen niet wordt voldaan, dan wordt de Inschrijving uitgesloten van verdere deelname aan deze aanbestedingsprocedure.

Algemene eisen

1.	Opdrachtnemer stelt één (1) vaste contactpersoon aan en één (1) vaste vervanger.
2.	De contactpersoon is bereikbaar op werkdagen tussen in ieder geval 8.30 en 17.00 uur.
3.	Pakketreizen kunnen worden uitgevoerd van maandag tot en met zondag, 24 uur per dag, inclusief feestdagen.
4.	<p>Bij vervoer met bus: Opdrachtnemer baseert de kilometers op basis van Google maps https://www.google.nl/maps of een in overleg vast te stellen (door VISTA college schriftelijk te bevestigen) alternatief. Uitgangspunt hierbij is dat altijd gekozen wordt voor de snelste route.</p> <p>De daadwerkelijke geplande kilometers zullen vermeld worden op de offerte.</p> <p>Bij ander vervoer: Bij inzet van ander vervoer (zoals trein- en vliegvervoer of vervoer per fiets) specificeert Opdrachtnemer in de offerte de verwachte vervoersvormen en bijhorende kosten (zoals ticketprijzen of huurtarieven).</p>
5.	<p>Opdrachtnemer kan de dienst iedere kalenderdag uitvoeren, inclusief feestdagen, dus 365 dagen per jaar. De CAO en werktijden zullen worden toegepast welke in de beroepsgroep horen.</p> <p>Toeslagen op zon- en feestdagen zullen apart vermeld worden op de offertes en zullen conform CAO's worden betaald.</p>
6.	VISTA college kan controleren of laten controleren op naleving van de gestelde eisen en bijbehorende verificatiedocumenten conform bijlage 5.C (ANVR Reizigersvoorwaarden 2025). Opdrachtnemer zal hier volledige medewerking aan verlenen.
7.	VISTA college vergoedt alleen schades aan voertuigen en spullen indien deze schade aantoonbaar en onomstotelijk door medewerkers of studenten van VISTA college zijn veroorzaakt en bevestigd door de reisbegeleiding. Er dient terplekke een schadeformulier te worden ingevuld en ondertekend.

Eisen aan begeleiders, contactpersonen, gidsen, chauffeurs e.d.

8.	Medewerkers van Opdrachtnemer die contact hebben met VISTA college beheersen de Nederlandse taal in woord en geschrift, zijn representatief en klantgericht.
9.	Medewerkers, aangedragen door Opdrachtnemer, dragen herkenbare uniforme bedrijfskleding en dragen een badge.
10.	De in te zetten medewerkers dienen in het bezit te zijn van de voor de dienst en type voertuig relevante rijbewijzen, vergunningen, kwalificaties en bevoegdheden conform vigerende wet- en regelgeving.
11.	Medewerkers hebben een geldig certificaat voor de cursus levensreddend handelen en reanimatie.
12.	Chauffeur (en daarmee de passagiers) wordt tijdens een uit te voeren reis niet gehinderd door verplichte pauzes ten gevolge van eerder uitgevoerde werkzaamheden (i.v.m. rij- en rusttijden wegvervoer).
13.	Medewerkers roken niet tijdens de uitvoering van de reis. Indien er gerookt wordt, dan in ieder geval buiten het zicht van de reizigers.
14.	Op aanvraag dient Opdrachtnemer een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) van dienstdoende medewerker(s) aan te leveren (screeningsprofiel onderwijs nummer 60). De VOG mag bij aanvang van de opdracht niet ouder zijn dan zes (6) maanden. Opdrachtnemer dient op verzoek van VISTA college een nieuwe verklaring op te vragen en deze te tonen aan VISTA college.

Eisen aan vervoermiddelen materieel

15.	Het in te zetten materieel voldoet aan de wettelijke eisen. Dit betekent dat het materieel altijd is voorzien van een geldig APK-document.
16.	<p>De voertuigen beschikken over een veiligheidskaart bij elke uitgang die tenminste instructies geeft over:</p> <p>a. Het dragen van gordels;</p> <p>b. Hoe te handelen in geval van nood;</p>



	c. Vervoer- en reisvoorwaarden.
17.	Indien de overheid aanvullende eisen stelt aan vervoermiddelen, dient Opdrachtnemer hieraan te voldoen en te blijven voldoen gedurende de contractperiode.
18.	Alle voertuigen zijn voorzien van goedgekeurd blusmateriaal en goedgekeurd EHBO-materiaal passend bij de groepsgrootte.
19.	Een voertuig dient bij reizen langer dan één (1) uur (planning) altijd te zijn voorzien van een werkend toilet en airco. Het gebruik en de werking moet ook altijd mogelijk zijn.
20.	Indien gewenst verzorgt Opdrachtnemer een voertuig dat geschikt is voor mindervalide studenten.
21.	Opdrachtnemer zal altijd een passend voertuig aanbieden. Indien het op voorhand wegens beschikbaarheid en uitzonderlijke situaties niet mogelijk is kan een alternatief worden aangeboden, waarbij de huidige prijzen gestand blijven.
22.	De vervoermiddelen dienen vóór aanvang van elke reis volledig gereinigd te zijn, waarbij het interieur schoon is en vrij van afval of overige achtergebleven voorwerpen van eerdere gebruikers.
23.	Vervoermiddelen dienen aangepast te zijn op zowel het aantal deelnemers als het soort en de hoeveelheid bagage.

Prijstelling en prijsniveau

24.	Indien de geboekte reis niet door Opdrachtnemer kan worden geleverd dient Opdrachtnemer een naar goedkeuring van VISTA college vast te stellen alternatief aan te bieden (door middel van onder aanneming tegen dezelfde kwaliteit en prijs).
25.	Alle afspraken tussen VISTA college en Opdrachtnemer zullen schriftelijk middels een overeenkomst worden vastgelegd. Afspraken die niet worden vastgelegd hebben geen rechtskracht.

Eisen aan het bestellen

26.	Opdrachtnemer dient binnen vijf (5) dagen na ontvangst van een verzoek van VISTA college voor het organiseren van een pakketreis, contact op te nemen om de invulling van het verzoek te bespreken en verdere details af te stemmen.
27.	Opdrachtnemer brengt binnen vijf (5) werkdagen na het contactmoment een offerte uit.
28.	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de contactpersonen van de Opdrachtnemer op de hoogte zijn van de gemaakte afspraken.
29.	Onderaannemers die worden gebruikt dienen kenbaar gemaakt te worden bij de offerte.
30.	Het proces van aanvraag, offerte, bevestiging en reservering en afronding van transacties dient plaats te vinden met een uniek ordernummer voor de aanvraag, en kan alleen plaats vinden wanneer hieraan een verplichting in de financiële administratie is gekoppeld. Mondelinge (telefonische) contacten kunnen alleen worden toegepast als informatievraag en/of afstemming. Goedkeuring vindt te allen tijde schriftelijk plaats.
31.	Na ontvangst van de offerte dient VISTA college kosteloos een optie te hebben op alle onderdelen van de aangeboden reis (zoals vervoer, overnachtingen en aanvullende diensten) met een geldigheidsduur van ten minste twee (2) weken, voorafgaand aan het al dan niet definitief plaatsen van de bestelling. Onder een optie wordt verstaan: het kosteloos reserveren van de volledige capaciteit die in de offerte is opgenomen, zonder verplichting tot afname. De opdrachtnemer garandeert dat deze capaciteit gedurende de optietermijn beschikbaar blijft voor VISTA en niet aan derden wordt aangeboden. Indien binnen deze termijn onverhoopt (een deel van) de aangeboden capaciteit niet meer beschikbaar blijkt te zijn, verplicht de opdrachtnemer zich om een gelijkwaardig alternatief aan te bieden tegen dezelfde prijsvoorwaarden als vermeld in de oorspronkelijke offerte.
32.	Opdrachtnemer dient binnen twee (2) werkdagen een bevestiging te sturen naar de aanvrager/besteller na ontvangst optie en/of opdracht.
33.	Het staat VISTA college vrij een aangeboden offerte door een externe, derde partij te laten controleren op marktconformiteit.
34.	Bij het tijdig aanvragen van een offerte, minimaal één (1) maand van tevoren, dient Opdrachtnemer de gevraagde dienst te leveren. Indien Opdrachtnemer hier niet aan kan voldoen, is VISTA college vrij om de dienst bij een andere ondernemer af te nemen.
35.	Wanneer Opdrachtnemer geen of (naar oordeel van VISTA college) geen passende offerte doet op een 1 op 1 vraag, kan VISTA college besluiten buiten deze overeenkomst een offerte aan te vragen bij andere ondernemers.
36.	Indien VISTA college de pakketreis in samenwerking met andere scholen wenst uit te voeren, kan dit buiten deze overeenkomst plaatsvinden.



Eisen aan de uitvoering van de reis

37.	De begeleider/contactpersoon dient minimaal dertig minuten voor overeengekomen vertrektijd aanwezig te zijn op de door VISTA college gewenste locatie.
38.	Opdrachtnemer dient gedurende de uitvoering van de reis ten behoeve van VISTA college te beschikken over een bereikbaar aanspreekpunt.
39.	VISTA college behoudt zich het recht voor dat een begeleider van VISTA college het voertuig inspecteert en het voertuig kan weigeren indien het voertuig niet voldoet aan de in het bestek overeengekomen eisen. VISTA college dient dit te motiveren aan Opdrachtnemer. Opdrachtnemer zal dan een nieuw vervoermiddel sturen of regelen.
40.	De begeleider geeft aanwijzingen over en houdt toezicht op de optimale belading van de touringcar, boardingsproces van het vliegtuig en in- en overstapproces in de trein of metro. Ook bij andere vervoersmiddelen is de begeleider toezichthouder en geeft aanwijzingen.
41.	Schade en vernieling door reizigers van VISTA college zijn voor rekening en risico van VISTA college. De betreffende medewerker maakt hier direct melding van aan de begeleider van de VISTA college, tijdens of direct na de reis.
42.	Buitensporige vervuiling door reizigers van VISTA college zijn voor rekening en risico van VISTA college. De betreffende medewerker maakt hier direct melding van aan de begeleider van VISTA college tijdens of direct na de rit.
43.	Indien Opdrachtnemer de reis niet kan uitvoeren zoals aangeboden en hiervoor een andere onderaannemer, begeleider of contactpersoon inschakelt, zal dit minimaal twee (2) werkdagen van te voren gemeld worden aan de contactpersoon van de aanvraag van VISTA college.
44.	In geval van acute medische noodsituaties dient direct spoedeisende hulp te worden ingeschakeld.
45.	Wanneer deelnemers door eigen toedoen niet kunnen deelnemen aan de reis (vergeten paspoort, te laat, ziek et cetera) zijn de reeds gemaakte kosten voor rekening van VISTA college.

Betaling

46.	VISTA college ontvangt per boeking twee (2) facturen: 1. een factuur voor de aanbetaling nadat de offerte daadwerkelijk is goedgekeurd door VISTA college (1/3 van het totaalbedrag); 2. een tweede factuur voor de verrekening van het resterende bedrag (2/3 van het totaalbedrag) nadat de reis is uitgevoerd.
47.	De factuur omvat minimaal de volgende gegevens: <ul style="list-style-type: none"> • Crediteurnummer; • Inkoopordernummer; • Contractnummer; • Kostenplaats(en); • Vertrek en bestemming • Factuurnummer; • Contactpersoon nadere opdracht; • KVK-nummer; • IBAN-nummer; • Btw-nummer; • Btw (percentage en bedrag); • Prijspecificatie van de rit (incl. kosten op nacalculatie) <p>Opdrachtnemer dient mogelijk nog aanvullende specifieke kenmerken, door VISTA college te bepalen, op te nemen op de factuur. Deze worden na gunning per opdracht vastgesteld.</p>
48.	Opdrachtnemer garandeert dat prijzen tot stand komen zonder ruggespraak, overleg, afspraak of verstandhouding met een of meerdere inschrijvers, al dan niet met het doel de concurrentie in enig opzicht te beperken. Opdrachtnemer garandeert dat de in de offerte vermelde prijzen niet aan een andere inschrijver of concurrent zijn en/of zullen worden medegedeeld.
49.	Onvoldoende of niet-gespecificeerde facturen worden door VISTA college niet in behandeling genomen.
50.	Voor aanvullende facturen en/of creditnota's gelden dezelfde voorschriften als voor facturen. Op creditnota's moeten bovendien de datum, het nummer en het eindbedrag worden vermeld van de factuur waarop de creditnota betrekking heeft.
51.	Oponthouden onderweg door onder meer files, opstoppingen et cetera kunnen achteraf nimmer tot extra kosten leiden.
52.	VISTA college gaat vanuit diverse kostenplaatsen bestellen bij Opdrachtnemer. Hierbij dient ook de factuur gesplitst te worden per kostenplaats.
53.	Facturen worden na aflevering van de bestelling, per bestelling verzonden naar VISTA college. Op de facturen wordt ook de contactpersoon en de kostenplaats vermeld.
54.	Facturen worden verstuurd aan crediteur@vistacollege.nl



55.	VISTA college heeft momenteel nog niet alle elektronische workflows (zoals orderplaatsing, facturering en betalingen) volledig ingericht. De organisatie heeft echter de ambitie om deze workflows per 1 januari 2026 volledig digitaal te hebben geïmplementeerd. Opdrachtnemer dient een oplossing te leveren die deze ambitie ondersteunt, waarbij de implementatie gefaseerd kan plaatsvinden, afhankelijk van de voortgang van de digitalisering bij VISTA college. De volgende eisen worden hierbij gesteld: Facturen dienen zowel in .XML (PEPPOL) als PDF formaat te worden verzonden aan: crediteur@vistacollege.nl , gekoppeld aan een inkoopordernummer. Opdrachtnemer moet de mogelijkheid bieden om orderplaatsing elektronisch te realiseren, met integratie naar het inkoopadministratiesysteem van VISTA college (AFAS).
-----	---

Managementrapportage en Contractmanagement

56.	Opdrachtnemer wijst één (1) aanspreekpunt aan die beslissingsbevoegd is voor contractuele en commerciële zaken.
57.	De beoordeling van de KPI's vindt plaats tijdens het tactisch overleg (tweemaal per jaar) met contactpersoon en contractmanager.
58.	De verantwoordelijkheid voor de monitoring van de KPI's ligt bij Opdrachtnemer. Opdrachtnemer toont aan dat de KPI's behaald zijn met valide en aantoonbaar betrouwbare informatie.
59.	Opdrachtnemer en VISTA college stellen in de implementatiefase samen een plan van aanpak op rondom monitoring van de KPI's en hoe om te gaan met verbeterpunten wanneer KPI's niet worden behaald. Opdrachtnemer is in the lead om dit plan van aanpak op te stellen.
60.	Opdrachtnemer maakt samen met VISTA college, één (1) week voor dit overleg de agenda op.
61.	VISTA college ontvangt tweemaal per jaar een managementrapportage over de afgelopen periode. Opdrachtnemer stuurt deze digitaal minimaal vijf (5) werkdagen voor het tactisch overleg aan contractmanager.
62.	De managementrapportage dient de volgende onderdelen te bevatten: <ul style="list-style-type: none"> - Overzicht naleving KPI's over de afgelopen periode; - Overzicht aantal pakketreizen (afnemende afdeling binnen VISTA / aantal personen-deelnemers / kosten per reis) - Overzicht van meldingen/klachten over de afgelopen periode. Het definitieve format van de rapportage wordt in samenspraak met VISTA college tijdens de implementatiefase bepaald.
63.	Verslaglegging van dit overleg vindt plaats door Opdrachtnemer en wordt binnen vijf (5) werkdagen na het overleg aangeleverd aan de Contractmanager.
64.	Indien de vastgestelde KPI's niet worden behaald dient Opdrachtnemer binnen een termijn van tien (10) werkdagen een verbeterplan op te stellen. In dit plan wordt op duidelijke en gestructureerde wijze uiteengezet welke maatregelen worden genomen om de resultaten alsnog te realiseren, alsmede de termijn waarbinnen deze resultaten behaald zijn. Opdrachtnemer legt het opgestelde verbeterplan ter goedkeuring voor aan VISTA college. Indien de beoogde resultaten niet binnen de gestelde termijn worden behaald, is VISTA college gerechtigd om een boete van € 1250,- te factureren of in te houden op de eerstvolgende factuur.

Specifiek voor Perceel 1: Wintersportreizen

65.	Verhuur materiaal dient deugdelijk en goed onderhouden te zijn.
66.	Instructeurs dienen gediplomeerd te zijn en in het bezit van een geldig EHBO-certificaat.
67.	Lesgroepen dienen maximaal tien (10) studenten per instructeur te bevatten.
68.	Tussenpersoon is op locatie met een reisleider die kan ondersteunen bij gevallen van medische aard of transport op locatie.
69.	Accommodaties dienen te voldoen aan de kwaliteitseisen die gesteld worden in de uitraag.
70.	Voeding dient afgestemd te zijn op de activiteiten die plaatsvinden en er dient rekening gehouden te worden met specifieke wensen van VISTA college (allergieën, diëten, etc.).
71.	Transport van- en naar de locaties van de activiteiten dient onderdeel te zijn van het aanbod; dit geldt voor zowel de deelnemers als de gehuurde materialen.