

Bijlage 1
Programma van Eisen

Busvervoer

RSG Enkhuizen



Programma van Eisen

U dient onvoorwaardelijk en ondubbelzinnig akkoord te gaan met alle in dit document omschreven eisen. Gedurende de looptijd van de Overeenkomst dient u aan deze eisen te voldoen. Door in te schrijven conformeert u zich aan alle omschreven eisen. Begrippen worden met een hoofdletter geschreven.

Begrippen

Inschrijving	Alle door Dienstverlener ingediende stukken bij Inschrijving op onderhavige Europese aanbesteding.
Kostenplaats	Financiële code binnen de organisatie waaraan kosten worden toegerekend.
Managementrapportage	Periodiek overzicht van uitgevoerde ritten, kosten, klachten en prestaties.
Opdrachtgever	De onderwijsinstelling RSG Enkhuizen die het busvervoer aanbesteed.
Opdrachtnemer	De vervoersmaatschappij die de opdracht uitvoert na gunning.
TTO	Tweetaling onderwijs
Toursit Class	Minimale comfortklasse voor touringcars, met verstelbare stoelen, gordels, airco, toilet.
VOG	Verklaring Omtrent Gedrag met screeningsprofiel gericht op werken met minderjarigen in het onderwijs.

Algemeen

A1	Door het indienen van een inschrijving accepteert Inschrijver alle eisen. Alle kosten (tenzij specifiek anders gevraagd) zitten bij de tarieven op het prijzenblad van de Inschrijver inbegrepen.
A2	Opdrachtnemer beschikt over een geldig ISO 9001 certificaat en keurmerk

	touringcarbedrijf (of minimaal gelijkwaardig kwaliteitssysteem) en maakt uitsluitend gebruik van busmaatschappijen (partners) die hierover beschikken.
A3	Alle voertuigen voldoen aan de eisen van de RDW, inclusief APK-keuring, verzekering conform WAM, en milieunormen (minimaal Euro 5).
A4	De voertuigen zijn geschikt voor groepen van 20 tot 90 personen. Bij groepen >50 personen dient een dubbeldekker of meerdere voertuigen ingezet te worden.
A5	Voertuigen zijn vóór elke rit gereinigd (binnen en buiten). Bij meerdaagse reizen wordt dagelijks gereinigd.
A6	Opdrachtnemer beschikt over een schriftelijk calamiteitenplan, inclusief vervangend vervoer binnen 2 uur bij pech.
A7	Alle communicatie verloopt in correct Nederlands.
A8	Opdrachtnemer beschikt over een klantenservice en een telefoonnummer voor calamiteiten en noodgevallen, die 24/7/365 bereikbaar is.
A9	Opdrachtnemer hanteert alle richtlijnen van de overheid inzake beveiliging van persoonsgegevens, waaronder het meest recente besluit 'voorschrift informatiebeveiliging Rijksoverheid' (zie voor meer informatie wetten.overheid.nl) evenals eigen privacy-documenten. Bij eventuele datalekken of andere beveiligingsissues (in welke vorm dan ook) rapporteert de Opdrachtnemer dit na constatering onverwijld bij de contactpersoon van Opdrachtgever, waarbij er een oplossing voor het probleem geboden en gerapporteerd wordt. Omdat Opdrachtnemer toegang heeft tot persoonsgegevens, zal er een verwerkersovereenkomst worden aangegaan. Alle maatregelen inzake beveiliging zal in deze overeenkomst worden vastgelegd.
A10	Minimaal 95% van alle ritten vindt plaats binnen het afgesproken tijdsvenster.
A11	De school is gelegen in een woonwijk. Dit brengt specifieke uitdagingen met zich mee op het gebied van

	verkeersdrukte, geluidsoverlast en veiligheid tijdens piekmomenten bij vertrek en aankomst van busritten. Van de vervoerder wordt verwacht dat deze kan optreden als sparringspartner en samen met Opdrachtgever zoekt naar praktische en gedragen oplossingen om de overlast voor de omgeving zoveel mogelijk te beperken.
--	---

Chauffeurs

C1	Ervaring: Minimaal drie jaar aantoonbare ervaring met leerlingenvervoer.
C2	Verplicht VOG Onderwijs, niet ouder dan 6 maanden.
C3	Chauffeurs beschikken te allen tijde over alle benodigde rijbewijzen en certificaten voor personenvervoer.
C4	Alle chauffeurs beschikken over een geldig EHBO-certificaat.
C5	Chauffeurs vervullen een toezichthoudende rol tijdens ritten, inclusief controle op gordelgebruik en gedrag.
C6	Representatie: Chauffeurs dragen nette bedrijfskleding en zijn aanspreekbaar voor leerlingen en begeleiders.
C7	Het mobiele nummer van de chauffeur wordt gedeeld met de reisleader en/of hoofddocent, uitsluitend voor operationele communicatie tijdens de reis.

Voertuigen

V1	De touringcar dient minimaal te voldoen aan de Tourist Class-norm. Dit houdt in dat het voertuig is uitgerust met airconditioning voor comfort tijdens de reis. Bij ritten langer dan 60 minuten is een toilet aan boord verplicht. Daarnaast moeten veiligheidsgordels aanwezig zijn op alle zitplaatsen, en dienen de stoelen verstelbaar te zijn om het comfort van de passagiers te waarborgen. Ook dienen nooduitgangen en moderne veiligheidsvoorzieningen (ABS) aanwezig te zijn.
-----------	--

V2	De touringcar beschikt over minimaal één brandblusser met een gewicht van ten minste 2 kg.
V3	Er is een volledig gevulde en niet verlopen EHBO-doos aanwezig, zodat eerste hulp altijd verleend kan worden indien nodig.
V4	In de bus zijn veiligheidshamers geplaatst, met minimaal één hamer per raamrij, om in geval van nood snel te kunnen evacueren.
V5	Actuele routeinformatie wordt gebruikt via GPS met verkeersupdates.
V6	Voertuigen zijn geschikt voor toegang tot milieuzones in steden als Amsterdam, Utrecht, Parijs, Berlijn.
V7	Op aanvraag inzet van rolstoeltoegankelijke voertuigen met lift of oprijplaat.
V8	De voertuigen dient voorzien te zijn van vierseizoenenbanden of dient in de winterperiode (november tot en met maart) voorzien te zijn van winterbanden als het land van de bestemming dat vereist.
V9	Opdrachtnemer draagt zorg voor tijdig onderhoud van haar materiaal en zorgt ervoor dat alle banden boven het wettelijke minimum profiel bevinden en dat de banden voldoende lucht bevatten.

Boeking en offertes

B1	Intern proces RSG Enkhuizen: Wanneer een docent een aanvraag voor busvervoer indient, wordt eerst gecontroleerd of er voldoende budget beschikbaar is. Als dit het geval is, wordt de aanvraag in behandeling genomen; wanneer er geen budget is, stopt het proces. De docent inventariseert het aantal leerlingen dat vervoerd moet worden, bepaalt de bestemming en stelt de gewenste tijden vast. Deze informatie wordt vervolgens via het busformulier ingediend.
-----------	--

	<p>De schoolleider ontvangt de aanvraag en voert een dubbele budgetcontrole uit. Bij akkoord wordt de aanvraag doorgestuurd naar de vervoerder. De vervoerder ontvangt de vraag in PDF en verstuurt haar offerte (zie B4). Na akkoord (mede op basis van aanpak en kosten) plant de vervoerder de rit in op basis van de aangeleverde gegevens en stuurt na uitvoering van de rit de factuur naar de school.</p> <p>De schoolleider beoordeelt de ontvangen factuur inhoudelijk. Na goedkeuring wordt de factuur doorgestuurd naar de financiële administratie. De financiële administratie ontvangt de factuur, exporteert deze naar het financiële systeem, codeert de factuur en zorgt voor de uiteindelijke betaling.</p>
B2	Aanvullend op B1: De school hecht waarde aan een efficiënte en werkbare bestelprocedure voor het busvervoer. Van de vervoerder wordt verwacht dat deze bereid is om in overleg met de school de bestelprocedure waar nodig te optimaliseren, met als doel het proces voor beide partijen zo eenvoudig, transparant en foutloos mogelijk te maken.
B3	<p>Offertes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Opgevraagd via busformulier • Binnen 3 werkdagen geleverd • Tarieven lager dan inschrijving toegestaan, hoger niet • Alternatief bustype toegestaan bij schaarste, mits gelijkwaardig.
B4	Indien er geen bussen beschikbaar zijn voor desbetreffende dag, dient Opdrachtnemer zelf vervangend vervoer te regelen. Opdrachtnemer mag via een andere busmaatschappij een bus huren, de factuur dient wel vanuit Opdrachtnemer verstuurd te worden.

Uitvoering van ritten

U1	Er wordt proactief gecommuniceerd over vertrektijden, vertragingen, gewijzigde routes en bijzonderheden tijdens de rit.
U2	Chauffeur dient minimaal 15 minuten vóór vertrek aanwezig op locatie
U3	<p>Controle:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Voor vertrek: controle op bestaande schade • Na afloop: controle op nieuwe schade en extreme vervuiling • Bij groepsreizen: controle op achtergebleven bagage
U4	Vervangend vervoer is geregeld binnen 2 uur bij pech of uitval
U5	Wachttijd mag worden gefactureerd als bus blijft wachten op verzoek van opdrachtgever. Indien tussendoor andere ritten worden uitgevoerd, is dit niet van toepassing.
U6	Minimaal 1 begeleider van opdrachtgever is aanwezig in de bus.
U7	De vervoerder kan bij ziekte, roosterwijzigingen, weersomstandigheden, calamiteiten of evenementen opschalen en afschalen zonder dat dit leidt tot extra kosten.
U8	Bij TTO-reizen: Chauffeurs kunnen, waar mogelijk, basiscommunicatie in het Engels voeren om de samenwerking met internationale groepen te ondersteunen.
U9	Bij TTO-reizen: De vervoerder ondersteunt, indien nodig, het aanleveren van documentatie (zoals voertuig- en verzekeringspapieren) voor internationale schoolpartners.
U10	Bij ritten langer dan 2 uur enkele reis óf wanneer ritten plaatsvinden tijdens lunchtijd is eten en drinken in de bus toegestaan. De vervoerder zorgt voor voldoende afvalzakjes zodat het schoonhouden van de bussen zoveel mogelijk gegarandeerd wordt

U11	Pauzes, sanitaire stops en in- en uitstapmomenten worden afgestemd met de reisleiding.
U12	Bij verplichte rusttijden voor de chauffeur wordt een veilige, geschikte locatie gezocht waar leerlingen veilig kunnen verblijven en de benen kunnen strekken gedurende de stop.
U13	Er is een protocol beschikbaar voor voorspelbare reisverlenging (files, ongevallen, grensovergangen) waarbij chauffeur en vervoerder passende pauzes en leerling- veiligheid organiseren.

Duurzaamheid

D1	Opdrachtnemer voert de opdracht uit met voertuigen die voldoen aan minimaal Euro V of een emissiearme of emissievrije aandrijftechniek. Opdrachtnemer registreert jaarlijks de CO ₂ -uitstoot van de ingezette voertuigen en verstrekt deze gegevens op verzoek van de opdrachtgever. Opdrachtnemer treft aantoonbare maatregelen om onnodige kilometers te voorkomen en ritten zo efficiënt mogelijk uit te voeren.
D2	Opdrachtnemer beschikt over een actief beleid gericht op het bevorderen van diversiteit en inclusie binnen de organisatie. Dit beleid omvat in ieder geval maatregelen ter voorkoming van discriminatie, gelijke kansen bij werving en selectie en een veilige, inclusieve werkomgeving.
D3	Opdrachtnemer levert gedurende de looptijd van de overeenkomst een social-return-inspanning door het bieden van werk-, leer- of ontwikkelkansen aan personen met een afstand tot de arbeidsmarkt.
D4	Opdrachtnemer zorgt dat toegang tot milieuzones mogelijk is en dat winterbanden worden geplaatst indien de bestemming dit vereist.
D5	Busgrootte wordt afgestemd op groepsgrootte. Onnodig grote voertuigen dienen voorkomen te worden.

	Opdrachtgever vergoed enkel het type voertuig dat is uitgevraagd en niet een type hoger/ groter.
D6	Clean Vehicles Directive: Opdrachtnemer werkt mee aan rapportage en naleving.

Uitvoering ritten naar accommodaties en/ of luchthavens

L1	Bussen die hiervoor worden ingezet beschikken over voldoende bagageruimte voor koffers en ruimbagage voor het aantal aangegeven personen.
L2	De vervoerder ontvangt vooraf alle relevante vluchtgegevens, inclusief vluchtnummers, vertrektijden en aankomsttijden, van de school of reisleader.
L3	De vervoerder houdt gedurende de reis en voor aankomst op de luchthaven de vluchten actief in de gaten om te anticiperen op wijzigingen of vertragingen en zo onnodige extra wachttijdskosten op de luchthaven te voorkomen.
L4	De vervoerder levert een communicatieplan voor aankomst op de luchthaven, inclusief: <ul style="list-style-type: none"> – procedure voor het afzetten/ophalen van de groep, – instructies om extra kosten of wachttijdheffingen (bijvoorbeeld op Schiphol) te voorkomen, – actuele informatie over toegestane wachttijden en verkeersregels op de luchthaven.
L5	Chauffeurs dienen flexibel te kunnen omgaan met gewijzigde vluchtdata of vertragingen, binnen redelijke grenzen.
L6	Voor sommige meerdaagse reizen is naast de bagage van de leerlingen en docenten ook extra bagageruimte nodig voor materialen voor sport- en spel. Op verzoek kan de vervoerder extra bagageruimte toevoegen in de vorm van een aanhanger of ski-box.

Facturatie

F1	Per rit gefactureerd, met vermelding van: <ul style="list-style-type: none"> • Schoolnaam, besteller, datum, vertrekplaats, bestemming • Aantal passagiers, kilometers, kostenplaats, B-nummer • Specificatie van kosten conform prijzenblad
F2	Betaling vindt plaats na afronding rit in binnen- en buitenland. Deze wordt betaald binnen 14 werkdagen na versturen factuur (afgezien van de zomerperiode).
F3	Annulering: <ul style="list-style-type: none"> • Kosteloos tot 5 werkdagen vooraf • Binnen 5 werkdagen: max. 50% van ritprijs • Bij overmacht (weer, overheid): geen kosten, behalve niet-restitueerbare uitgaven
F4	Extra kosten: <ul style="list-style-type: none"> • Geen brandstoftoeslagen, schoonmaakkosten, administratiekosten • Alleen parkeergelden en tolkosten met bon toegestaan

Rapportage en evaluatie

R1	Rapportage-inhoud per kwartaal: <ul style="list-style-type: none"> • Bestemming, kilometers, aantal passagiers • Type voertuig, totale kosten • Klachten en afhandelingstermijn • Bestelnummer (LMC)
R2	Format: Excel, afgestemd met opdrachtgever
R3	Opdrachtgever wil dat haar overeenkomst minimaal 1 keer per jaar, voor het einde van het schooljaar, op locatie van de Opdrachtgever met de contracteigenaar geëvalueerd wordt op de volgende onderdelen; aantal eventuele klachten, aard van de eventuele klachten, bevindingen op de bezochte locaties van de Opdrachtgever, mogelijke

veiligheidsrisico's etc. Opdrachtgever wil de mogelijkheid hebben de frequentie van de overleggen op te schroeven naar 2x per jaar indien nodig of indien deze behoefte bestaat.

Kosten

K1	Bij de tarieven voor bussen zijn alle overige kosten inbegrepen, zoals voorrijdkosten brandstof, verzekering, loonkosten chauffeur, onderhoud, reparatie, schoonmaakkosten, etc.
K2	De kilometerkosten dienen gerekend te worden vanaf de betreffende locatie van Opdrachtgever, uitsluitend de heenreis en de terugreis.
K3	De huur voor bussen kan per uur verrekend worden vanaf het gevraagde moment op de betreffende locatie van Opdrachtgever tot en met het moment dat iedereen bij aankomst na terugreis uitgestapt is en de bagage uit de bus gehaald heeft.
K4	De tarieven zijn marktconform, transparant opgebouwd en vooraf overeengekomen (per rit, per kilometer, per bus, of per leerling – afhankelijk van de rit).
K5	De vervoerder communiceert tijdig over wijzigingen, vertragingen en mogelijke kostenconsequenties.

Verzekering en aansprakelijkheid

V1	Vervoerder beschikt gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst over een wettelijke aansprakelijkheidsverzekering voor bedrijven (AVB). Deze kent een dekking van maximaal EUR 1 mio. per gebeurtenis en maximaal EUR 2 mio. per jaar. Deze dekt schade die de vervoerder of zijn personeel veroorzaakt aan derden, zoals: <ul style="list-style-type: none"> • Letselschade aan passagiers • Schade aan eigendommen van passagiers of derden
-----------	--

	<ul style="list-style-type: none"> • Schade veroorzaakt door fouten van chauffeurs of begeleiders
V2	<p>Vervoerder beschikt gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst over een Schadeverzekering Inzittenden (SVI) voor alle in te zetten voertuigen. De verzekering:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Biedt dekking voor zowel materiële schade als letselschade van alle inzittenden, inclusief de chauffeur • Keert uit ongeacht de schuldvraag • Deze kent een dekking van maximaal EUR 1 mio per gebeurtenis en maximaal EUR 2 mio per jaar.