

Verslag openbare marktconsultatie “K004m-Touringcarvervoer en groepsreizen” van Curio

- *Startdatum marktconsultatie op TenderNed: 29-10-2025*
- *Einddatum marktconsultatie op TenderNed: 19-11-2025*
- *Aantal deelnemers marktconsultatie: 3 ondernemers*

Vraag 1: Normering en certificeringen

- ISO 9001, ISO 14001, ISO 27001, Aangesloten bij KNV, keurmerk Touringcarbedrijf (SKTB)
- Alle deelnemers voldoen
- Vermoedelijk wordt aan de ISO norm 39001 voor verkeersveiligheid meer bekendheid gegeven en zullen touringcarbedrijven moeten bijdragen aan het verbeteren van hun verkeersveiligheid om daarmee het aantal verkeersslachtoffers te verminderen. Daarnaast worden vanuit EU strengere CO2-normen verwacht.
- Het uitvragen van bovenstaande normen cq. certificeringen wordt als relevant gezien door ondernemers. Het ondersteund in de borging van te leveren kwaliteit en draagt bij aan milieu.

Vraag 2: Wet en regelgeving

- Wetgeving inzake rij- en rusttijden (ATW en ATB-v) hebben extraterritoriale werking en gelden daarmee in alle genoemde landen.
Voor internationaal groepsvervoer zijn voornamelijk Europese verordeningen en nationale wetten relevant, met specifieke regels voor vergunningen, rij- en rusttijden, en documentatie van chauffeurs. De belangrijkste regelgevingen zijn de Europese verordeningen voor de toegang tot de markt voor internationaal passagiersvervoer, de rij- en rusttijdenverordening en het AETR-verdrag, evenals nationaal recht zoals de Nederlandse Wet personenvervoer 2000. BTW-plicht in Nederland (9%), België (6%) en Duitsland (19%), Frankrijk (0%), Luxemburg (0%) en Engeland (0%).
- Er worden naast Europees strengere CO2-normen geen grote nationale veranderingen in wet- en regelgeving verwacht. Verder is er onvoldoende zicht op andere wijzigingen vanuit de Europese overheid.

Vraag 3: KPI's

- Nakomen tijdsafspraken, het aantal ritten, aantal gereden kilometers, het aantal vervoerde personen, aantal ingezette bussen, kosten, aantal klachten, klanttevredenheid, duurzaamheidsnorm
- Urgente klant direct oplossen, minder urgente klacht binnen 3 dagen oplossen, 2 klachten (2%) op 100 vervoersbewegingen.
- Per maand, 3 maanden of kwartaal. Mede afhankelijk over welke onderdelen gerapporteerd moet en kan worden.

Vraag 4: Doelgroepen

- Ja, nee of nauwelijks
- Ondernemers die “Ja” of “nauwelijks” hebben aangegeven refereren enkel naar het leeftijdsverschil tussen beide doelgroepen. Een jongere leeftijd heeft meer toezicht en begeleiding nodig ten opzichte van een oudere doelgroep.
- Door inzet van gekwalificeerde en juist opgeleide chauffeurs.

Vraag 5: Trends en ontwikkelingen

- Toegankelijkheid van binnensteden wordt minder, mede door verplichte elektrificatie van vervoer (zero-emissie zones). Motoren worden schoner.
Vraag naar touringcarvervoer is stabiel en is iets gedaald op inzet voor schoolreizen. Personeelsdruk en fusie/ overnames zijn actueel.
- Nauwelijks, het is aan de markt om met de trends en ontwikkelingen mee te bewegen. In partnership zou een samenwerking met Opdrachtgever voor chauffeursopleidingen misschien een optie zijn.
- Variërende antwoorden; Is op voorhand niet te bepalen. Een gezamenlijk opleidingstraject, Voertuigen welke minder uitstoot werken kostenverhogend in de prijsstelling.

Vraag 6: Percelen

- a. Nee, Wat gebruikelijk is in de regio is moeilijk te zeggen. Er zijn geen voorbeelden van aanbesteding touringcarvervoer voor een onderwijsinstelling van vergelijkbare omvang en spreiding van locaties. Dergelijke opdrachten worden veelal niet in percelen opgedeeld.
- b. Als er wordt overgegaan tot verdeling in percelen, dan lijkt ons dat op basis van geografische ligging het meest voor de hand liggend. Een indeling in twee regio's: West (Bergen op Zoom, Hoogerheide, Halsteren, Roosendaal en Oudenbosch) en Oost (Etten-Leur, Breda, Teteringen, Oosterhout en Andel).
- c. Uit ervaring weten we dat beide kavels qua opdrachten goed uitvoerbaar zijn voor 1 bedrijf. Grote voordeel voor Curio als opdrachtgever is, dat er maar 1 aanspreekpunt is en voor de vervoerder, meer zekerheid van opdrachten. Dan blijft er maar één mogelijkheid over: al het touringcarvervoer in zijn geheel aanbesteden. Een inschrijver zal dan eerder geneigd en/of genoodzaakt om voor de uitvoering onderaannemers in te schakelen. Het vervoer in 1 perceel aan te besteden.

Vraag 7 (deze vraag ontbrak in de vragenlijst)

Vraag 8: Prijzenblad

- a. Vertrekplaats, bestemming, aantal te vervoeren personen, vertrek- en aankomsttijden, uurtarief voor werkelijk gemaakte uren (van een naar garage touringcarbedrijf) en prijs per km afhankelijk van grote touringcar.

Het tarief voor een touringcarrit bestaat uit drie hoofdgroepen, te weten:

- inzettarief per type voertuig voor de vaste kosten per dag;
- tarief per gereden kilometer (zowel beladen als onbeladen) per type voertuig;
- tarief per uur (zowel beladen als onbeladen tijd).

Deze indeling van de kostenstructuur wordt ook gehanteerd door Panteia voor de vaststelling van de kostenontwikkelingen ten behoeve van de indexering van de tarieven.

Het verdient aanbeveling duidelijke richtlijnen te verstrekken hoe u de kostenstructuur in de tariefcomponenten berekend wilt hebben.

Het is gebruikelijk om deze tarieven uit te vragen per soort voertuig. Zo kunnen worden onderscheiden:

- voertuigen t/m 20 personen;
- voertuigen van 21 t/m 50 personen
- voertuigen van 51 t/m 60 personen
- voertuigen van 61 t/m 90 personen

Om met deze tariefcomponenten een juiste en complete aanbieding te kunnen doen is het van belang dat (potentiële) inschrijvers de juiste en voldoende gegevens beschikbaar hebben om de tarieven te kunnen berekenen en vast te stellen.

De gegevens die naar onze mening daarvoor nodig zijn betreffen per rit:

- datum, tijd van vertrek en tijd van terugkomst
- locatie van vertrek en locatie van bestemming
- aantal passagiers
- aantal beladen en onbeladen kilometers
- type rit (eendaagse rit of haal- en brengrit)

Starttarief per type voertuig

Kilometertarief per type voertuig

Chauffeurstarief per type voertuig (per uur)

Wachttarief per type voertuig (per uur)

Zowel beladen als onbeladen kilometers vergoeden zodat er een duidelijke tariefstructuur ontstaat zowel voor ritten waarbij gewacht moet worden als ritten die leeg retour moeten gaan.

Vraag 9: Gunningscriterium

- a. Prijs 30%-40% vs. kwaliteit 60%-70%
Kwaliteitsonderdelen: Duurzaamheid, kennis en ervaring van de chauffeurs, flexibiliteit en hoe het bedrijf meedenkt bij het zo efficiënt mogelijk uitvoeren van een opdracht.

SMART-beschrijven van:

- veiligheid passagiers;
- implementatieplan;
- comfortabele en aangename reiservaring;
- inzicht krijgen in kwaliteit van dienstverlening door meten en evalueren;
- duurzaamheid en milieubewustzijn.

Omvang eigen wagenpark, Duurzaamheid, Klantvriendelijkheid, Flexibiliteit, Veiligheid.

Vraag 10: Opdrachtverstrekking tijdens lopende overeenkomst

- a. Er is een softwaretool beschikbaar, maar deze of andere specifieke reserveringstools worden niet door 2 van de 3 ondernemers überhaupt niet gebruikt.
- b. In de genoemde software is het mogelijk om met een klantportal te werken. Klanten kunnen dan hun eigen aanvraag invoeren via de portal voor het offren van een rit. De offerte die daarop volgt kan door de klant via de portal worden goedgekeurd. Uiteraard blijft communicatie via email en/of telefoon mogelijk.
- c. Zie antwoord bij a.

Vraag 11: Type opdrachten

- a. Ja, Ja en Nee
- b. Dit verschil zit hem voornamelijk in de COA afspraken die gelden voor het soort rit wat uitgevoerd gaat worden. Voor een meerdaagse reis gelden b.v. andere regels (denk hierbij b.v. aan bijkomende kosten voor verzorging van de chauffeur).

De inzet van touringcarvervoer voor eendaagse reizen en voor haal- en brengritten is als hetzelfde te beschouwen. Voor meerdaagse buitenlandse ritten is de inzet ook niet veel anders, maar dan wordt vaak aanvullende dienstverlening van toepassing. Denk hierbij aan aankoop van toegangstickets, maaltijden, overnachtingen en transfers. De inzet van de touringcar wijzigt daardoor niet veel. De voorbereiding van de reis wordt wel complexer en vergt vaak een lange voorbereidingstijd.

Vraag 12: Aanvullende diensten

- a. Dit is afhankelijk van wat er is afgesproken met de opdrachtgever. Soms verzorgt de aanbestedende dienst zelf entreetickets, maar uiteraard kunnen deze ook op verzoek geregeld worden door het touringcarbedrijf.
We kunnen u in ruime mate ontzorgen als het gaat om het leveren van aanvullende diensten. Wat gebruikelijk is in de markt is ons niet geheel bekend. Voor onze klanten kunnen we, met een reisbureau op de achtergrond, veel organiseren. Toegangstickets voor pretparken en musea, overnachtingen, transfers over land, over water en door de lucht. Op zich kunnen entreetickets, boekingen e.d. geleverd worden. Additionele diensten zijn ook mogelijk.
- b. Veelal zullen de financiële gevolgen gelijk blijven, omdat b.v. pretparken zelf hun groepskortingen bepalen onafhankelijk van wie de aanvraag doet.
Potentiële inschrijvers die aanvullende diensten verzorgen, zullen over het algemeen een handlingsfee aan de opdrachtgever in rekening brengen.
Veelal vindt doorbelasting op kostenbasis plaats plus een handling fee.

Vraag 13: Contracttermijn

- a. De maximale looptijd van 4 jaar.
4 tot 5 jaar initiële termijn met twee opties tot verlenging van steeds 1 jaar. Zowel opdrachtgever als -nemer kunnen opzeggen na de initiële looptijd met een opzegtermijn van 6 maanden.
5 jaar + 2 x 1 jaar. Bij een langere periode worden investeringen terugverdiend. Door de verlengingsopties is er een additionele prikkel tot goed presteren.

Vraag 14: Indexering

- a. NEA-index, met verwijzing naar Panteia.

Vraag 15: Overig

- a. Neem het onderwerp “ervaring” mee,
Wees coöperatief, duidelijk en open.
Verstrek zoveel als mogelijk de door potentiële inschrijver gevraagde en relevante gegevens.
Verstrek zoveel mogelijk informatie voor potentiële inschrijvers en richt op partnerschap, geen prijsvechter

**** EINDE ****