

Beschrijvend Document

ten behoeve van de Europees
openbare aanbesteding

17-04-2026

**K004 – Eendaagse busreizen/
touringcarvervoer**

curio

Inhoudsopgave

1 Achtergrondinformatie	3
1.1 Curio.....	3
1.2 Relevante organisatorische context.....	4
1.3 Organisatorisch	4
2 Opdrachtomschrijving	5
2.1 Huidige situatie.....	5
2.2 Gewenste situatie.....	5
2.3 Buiten scope	5
2.4 Doelstelling(en)	5
2.5 Prestatie onderdelen	5
2.6 Omvang.....	6
3 Programma van eisen.....	6
3.1 Eisen aan implementatie.....	6
3.2 Eisen algemeen	6
3.3 Managementrapportage en Contractmanagement.....	7
3.4 Eisen aan Bestellen	7
3.5 Eisen aan de voertuigen	8
3.6 Eisen aan Duurzaamheid.....	8
3.7 Eisen aan de Chauffeurs	8
3.8 Eisen aan de uitvoering van de reis.....	8
3.9 Eisen aan de Facturatie	9
4. Indexatieregeling.....	9
5. Overige zaken	11
5.1 Bestelprocedure aanvraag ritten	11
5.2 Klacht versus Melding	11

1 Achtergrondinformatie

1.1 Curio

Curio is dé beroepsopleider van de regio West-Brabant en verzorgt VMBO- en MBO-onderwijs voor circa 22.000 leerlingen en studenten. Bij Curio werken totaal circa 2.300 medewerkers. Een compleet overzicht van ons onderwijsaanbod en onze locaties is terug te vinden op: www.curio.nl.

Onze visie

Curio wil leerlingen en studenten een goede toekomst bieden. Weten waar je talenten liggen en hoe je jezelf ontwikkelt, is in de banen van de toekomst belangrijker dan ooit.

Curio biedt daarom onderwijs waarin leerlingen en studenten centraal staan. We moedigen ze aan om te ontdekken en prikkelen hun nieuwsgierigheid. We leiden ze op tot zelfbewuste deskundigen in hun vakgebied. Zodat ze zo goed mogelijk voorbereid zijn op de arbeidsmarkt van morgen. Curio laat leerlingen en studenten groeien.

Onze ambitie

Goed voorbereid en zelfverzekerd de toekomst in. Dat gunnen we al onze leerlingen en studenten. We streven ernaar om leerlingen en studenten toekomstbestendig onderwijs aan te bieden. Onderwijs dat flexibel is. Met opleidingen die aansluiten op de wensen van leerlingen en studenten én de ontwikkelingen in de regio. Waar leergemeenschappen Curio met de omgeving en de beroepspraktijk verbinden. En waar de leerbehoefte en de voortdurende ontwikkeling van onze leerlingen en studenten centraal staan.

We maken het mogelijk dat de inwoners van West-Brabant een leven lang kunnen leren. We zijn een logische gesprekspartner voor maatschappelijke organisaties en het bedrijfsleven. Wij zijn de beroepsopleider van de regio: wij laten leerlingen en studenten groeien. Wij zijn Curio.

Onze kernwaarden

Curio is nieuwsgierig, deskundig en zelfbewust. Dat zijn onze kernwaarden. Ze geven aan wie we als organisatie zijn en hoe we ons gedragen. Daarnaast zijn het waarden die we onze leerlingen en studenten meegeven. We leren ze om nieuwsgierig, deskundig en zelfbewust te zijn. Zo helpen we ze te groeien. Wat houden deze waarden concreet in? Wat vragen ze van ons?

NIEUWSGIERIG

We zijn nieuwsgierig. We willen weten wat er in onze omgeving gebeurt. We moedigen onze leerlingen en studenten ook aan om verder te kijken. Om nieuwe dingen te leren. Om nieuwsgierig te zijn naar de mensen en ondernemingen om hen heen.

DESKUNDIG

We zijn deskundig in het geven van beroepsonderwijs. We leiden onze leerlingen en studenten deskundig op tot vakmensen die klaar zijn voor de toekomst. Onze leerlingen en studenten worden gezien en erkend als deskundige professionals met toegevoegde waarde voor de arbeidsmarkt.

ZELFBEWUST

Als zelfbewuste medewerkers staan we voor Curio en ons beroepsonderwijs. We weten wat we doen. We zijn ons bewust van onze invloed op de omgeving. Deze zelfbewuste houding dragen we over op onze leerlingen en studenten. We maken ze zelfbewust zodat ze stevig in hun beroepspraktijk staan met de juiste houding en verwachtingen.

Instellingsplan

Voor meer informatie over Curio raadpleegt u ons instellingsplan op onze website:

https://www.curio.nl/sites/default/files/2025-06/Curio%20Instellingsplan_0.pdf

1.2 Relevante organisatorische context

Regio West-Brabant wordt aangemerkt als een krimpregio op het gebied van onderwijs. Als gevolg van demografische ontwikkelingen zullen de leerling- en studentaantallen naar verwachting in de komende jaren afnemen. Voor Curio heeft dit implicaties voor zowel het onderwijsaanbod als de organisatorische inrichting.

Met ingang van 1 augustus 2026 (streefdatum) zal Curio de interne organisatie herstructureren

De demografische krimp heeft mogelijk invloed op de herverdeling van de opleidingen binnen de huisvesting van Curio. Deze wijzigingen kunnen gevolgen hebben voor de uitvoering van de betreffende dienst. Curio kan echter niet overzien of de krimp en herstructurering van invloed is op het aantal opdrachten.

1.3 Organisatorisch

Centraal aansturing

Binnen Curio is Huisvesting en Facilitaire Zaken verantwoordelijk voor het contract voor touringcarvervoer.

Deze centrale afdeling is verantwoordelijk voor het contractmanagement van dit contract op tactisch niveau. De contractmanager van Curio heeft meerdere malen per jaar contact met de contactpersoon van opdrachtnemer. 4x per jaar vindt er een kwartaaloverleg plaats waarin de door opdrachtnemer aangeleverde kwartaalrapportage besproken wordt.

Decentrale aansturing

Operationele aansturing vindt decentraal plaats vanuit de scholen en opleidingen. Aanvragen voor touringcarvervoer en busreizen wordt aangevraagd vanuit de scholen. Opdrachten worden aangevraagd, gegeven en gemonitord op basis van de centrale contractafspraken vanuit de scholen en opleidingen. Operationele communicatie vindt hier plaats tussen de scholen en de uitvoerende organisatie van de opdrachtnemer.

2 Opdrachtomschrijving

2.1 Huidige situatie

Momenteel heeft Curio één (1) Overeenkomst voor eendaagse busreizen en touringcarvervoer. Deze Overeenkomst loopt van rechtswege af.

2.2 Gewenste situatie

Het leveren van touringcarvervoer voor leerlingen, studenten en Curio medewerkers vanuit de Curio locaties naar een gewenste bestemming. Het vervoer kan zowel voor dag-ritten zijn, (een rit waarbij de chauffeur bij de groep blijft) maar ook breng- en haalritten (een rit waarbij de chauffeur niet bij de groep blijft). Het betreft voornamelijk het reizen binnen Nederland maar het kunnen ook dag-ritten naar het buitenland betreffen.

In voorkomende gevallen kunnen aanvullende diensten zoals het bestellen van kaartjes voor musea/pretpark en of andere activiteiten onderdeel zijn van de opdracht. Opdrachtnemer organiseert de toegangskaarten en factureert dit rechtstreeks door aan Opdrachtgever waarvoor Opdrachtnemer aanvullend de handlingskosten in rekening brengt (maximaal €150,- per opdracht).

2.3 Buiten scope

Buiten deze opdracht vallen de volgende vormen van dienstverlening.

- Taxivervoer;
- Pakketreizen waarbij eventueel (bus)vervoer ook onderdeel van de opdracht kan zijn.
- Meerdaagse reizen binnen en buiten Nederland (waarbij chauffeur aanwezig blijft gedurende de reis en de groep naar verschillende activiteiten brengt)

2.4 Doelstelling(en)

Curio wil met deze aanbesteding een vervoerspartner vinden die kwalitatief hoogwaardig, veilig en flexibel busvervoer verzorgt voor leerlingen en studenten van Curio. Het vervoer dient:

- **Toegankelijk en tijdig te zijn**, zodat alle leerlingen op een efficiënte en comfortabele manier van en naar onderwijsactiviteiten kunnen reizen.
- **Veiligheid en welzijn** van reizigers te waarborgen, volgens de meest actuele geldende wet- en regelgeving.
- **Duurzaam en milieubewust** uitgevoerd te worden, met inzet van voertuigen die voldoen aan actuele emissienormen en bijdragen aan CO₂-reductie.
- **Flexibiliteit en schaalbaarheid te bieden**, zodat het vervoer aansluit op wisselende onderwijsroosters, excursies en eventuele piekmomenten.
- **Kostenefficiëntie en transparantie** in tarieven en dienstverlening te garanderen, passend binnen het beschikbare budget.

Om te komen tot bovenstaande Doelstelling heeft Curio een aantal Prestatie onderdelen geformuleerd.

2.5 Prestatie onderdelen

Gelet op de beschreven Doelstelling wordt door Curio onderscheid gemaakt in de navolgende Prestatie onderdelen:

1. Het leveren van veilig en betrouwbaar vervoer met bevoegde en bekwame chauffeurs en voertuigen
2. Een goed georganiseerde implementatie
3. Het tijdig en volledig aanleveren van de managementrapportages in overeenstemming met het programma van eisen.
4. Een transparante en volledige orderverwerking volgens dit Beschrijvend Document
5. Correcte en facturatie volgens de afgegeven tarieven en dit Beschrijvend Document.
6. Bereikbaarheid voor bestellers, klanten, leidinggevende en managers op werkdagen tussen 07.30 en 18.00
7. Anticiperen op flexibiliteit.

De Prestatie onderdelen worden verder gespecificeerd in hoofdstuk 3 “het programma van eisen” van dit Beschrijvend Document

2.6 Omvang

De omvang van de opdracht is weergegeven in Bijlage A. In deze Bijlage is onder andere weergegeven:

- Het totaal aantal ritten in 2024 totaal en per perceel
- Het totaal aantal ritten in 2025 t/m september 2025 totaal en per perceel
- De verhouding van aantal ritten/passagiers per maand en per perceel in 2024
- De verhouding van aantal ritten/passagiers per maand en per perceel in 2025
- Top 10 ritten in 2024 (meest voorkomende)
- Top 10 ritten in 2025 (meest voorkomende)

Aan de data kunnen geen rechten worden ontleend. Het geeft een globaal inzicht in het soort ritten, de gereden km, het aantal passagiers per jaar en de locaties

3 Programma van eisen

3.1 Eisen aan implementatie

1	Opdrachtnemer initieert voor aanvang van de implementatie de planning van de volledige realisatie van het onderhavige project. Deze wordt alvorens implementatie afgestemd met en geaccordeerd door de verantwoordelijken van Curio. Einddatum van huidige Overeenkomst is 1 augustus 2026. Gezien de onderwijsplanning is het zaak dat de implementatieplanning afgestemd wordt op de zomervakantie
2	Bij Gunning van de opdracht stelt opdrachtnemer een functionaris aan die samen met de contractmanager van de Opdrachtgever verantwoordelijk is voor de implementatie.
3	Opdrachtnemer coördineert en regisseert dat de planning van de implementatie gehaald wordt.
4	Opdrachtgever/contractmanager van Curio wordt gedurende het hele proces van implementatie op de hoogte gehouden van de voortgang.
5	Opdrachtnemer zorgt voor een duidelijk communicatieplan om interne stakeholders mee te nemen in de overgang.

3.2 Eisen algemeen

6	Opdrachtgever heeft leverplicht voor aanvragen van Opdrachtnemer.
7	Vervoersopdrachten kunnen enkel uitgevoerd worden op basis van een door Opdrachtgever afgegeven bestelnummer.
8	Opdrachtnemer beschikt over een klachtenprocedure en overlegt deze tijdens de implementatiefase. Verduidelijking in verschil tussen een melding en een klacht is toegelicht in paragraaf 5.2 van dit Beschrijvend Document.
9	Opdrachtnemer beschikt over een calamiteitenplan. Tijdens de implementatie wordt deze overlegd.
10	Opdrachtgever vergoedt alleen schades aan voertuigen als deze schade aantoonbaar en onomstotelijk door medewerkers of studenten van Opdrachtgever zijn veroorzaakt en bevestigd door de begeleidend docent. Er dient ter plaatse van het ontstaan van de schade direct een schadeformulier te worden ingevuld en ondertekend door Partijen. Als dat omwille van de (verkeers)veiligheid niet direct mogelijk is, dan wordt een veilige plek gezocht en het formulier alsnog direct ingevuld.
11	<p>Beschikbaarheid en rapportage vergunningen</p> <p>Beschikbaarheid in de bus</p> <p>De Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat in iedere ingezette bus te allen tijde de volgende geldige documenten aanwezig zijn:</p> <ul style="list-style-type: none">• Een geldig BVN-certificaat of daarmee gelijkwaardig certificaat.• Een geldige Communautaire Vergunning (EU-vergunning) of een door de wet toegestane afschrift hiervan.• Een bewijs per voertuig dat de bus voldoet aan alle relevante bepalingen uit de Wet Personenvervoer 2000, inclusief bewijsstukken die de technische geschiktheid en toelating van het voertuig aantonen. RDW- goedkeuring bus, geldig APK-keuringsbewijs, Kentekenbewijs. <p>Deze documenten dienen op verzoek van Opdrachtgever en/of bevoegde toezichthouders onmiddellijk ter inzage beschikbaar te zijn.</p>

	<p>Rapportage vergunningen</p> <p>De Opdrachtnemer rapporteert bij aanvang van de overeenkomst en tenminste 1x per jaar aan Opdrachtgever over de actuele status van alle relevante vergunningen en certificaten. Deze rapportage bevat minimaal:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Een overzicht van alle geldige BVN-certificering (of gelijkwaardig) op organisatieniveau, inclusief geldigheidsduur. • Een overzicht van de geldigheid van de Communautaire Vergunning, inclusief vervaldatum en registratienummer. • Een overzicht per bus waarin is opgenomen dat het voertuig voldoet aan de eisen op grond van de Wet Personenvervoer 2000, inclusief: <ul style="list-style-type: none"> ○ Voertuigidentificatie (kenteken), ○ Relevante toelatings- en keuringdocumenten, ○ Eventuele bijzonderheden of gebreken. <p>Controle en verificatie</p> <p>Opdrachtgever behoudt zich het recht voor deze documenten steekproefsgewijs te controleren, zowel administratief als in de voertuigen. Indien onvolledigheden of ongeldige documenten worden aangetroffen, wordt dit aangemerkt als een afwijking die kan leiden tot toepassing van de contractueel vastgestelde sancties</p> <p>Zodra certificeringen en- of vergunningen ten tijde van de Overeenkomst komen te vervallen heeft Opdrachtnemer een directe meldplicht aan Opdrachtgever.</p>
--	---

3.3 Managementrapportage en Contractmanagement

12	<p>De kwartaal evaluaties dienen ondersteund te worden door managementinformatie. De opdrachtnemer stuurt eind Van elk kwartaal uiterlijk 2 werkdagen voorafgaande aan het kwartaaloverleg een overzicht met Managementinformatie naar de contractmanager van Curio. De managementrapportage omvat minimaal de volgende informatie per busrit en een gecombineerd overzicht over het afgelopen kwartaal:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Overzicht aantal ritten, datum van de rit, Curio Locatie, vertrek en bestemming, aantal afgelegde kilometers, aantal passagiers, aantal Bussen, tarieven, type rit, Kosten rit, besteller, bestelnummer Curio • Overzicht van Klachten/Meldingen afgelopen kwartaal voorzien van Datum, Melder, Omschrijving vd Klacht, oplossing • Overzicht facturen per locatie <p>De managementrapportage wordt in Excel aangeleverd, en het format hiervoor wordt in overleg met Opdrachtgever vastgesteld.</p>
13	Verslaglegging van het tactisch overleg vindt plaats door de opdrachtnemer en wordt binnen 5 werkdagen na het overleg aangeleverd aan Opdrachtgever
14	Klachten en schades kunnen worden ingediend bij de vaste contactpersoon (of vervanger) van Opdrachtnemer in ieder geval per telefoon en e-mail.
15	Bij het ontvangen van een klacht wordt binnen één werkdag de oplostermijn van de klacht teruggekoppeld naar de klager met kopie aan contractmanager.
16	Opdrachtnemer spant zich in om klachten zo spoedig mogelijk naar tevredenheid van Opdrachtgever af te handelen. Contractmanager ontvangt een kopie van de oplossing
17	Opdrachtnemer verstrekt een (Nood/Calamiteiten) telefoonnummer waarop Opdrachtnemer 24/7 bereikbaar is, waarop Curio 24/7 inlichtingen kan inwinnen over (de status van) busritten of het melden van calamiteiten
18	Personeel van Opdrachtnemer meldt zich voor aanvang van de opdracht aan bij de aangewezen contactpersoon.
19	Personeel van Opdrachtnemer meldt zich na uitvoering van de opdracht af bij de aangewezen contactpersoon.

3.4 Eisen aan Bestellen

20	Opdrachtnemer brengt binnen twee (2) werkdagen na aanvraag een kostenberekening uit aan de hand van de vastgestelde tarieven uit het Prijzenblad.
21	De kostenberekening dient een totaalprijs te bevatten met uitsplitsing naar diverse kostencomponenten zoals in het Prijzenblad zijn genoemd.
22	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de contactpersonen van opdrachtnemer op de hoogte zijn van de gemaakte afspraken.
23	Opdrachtnemer stelt samen met Opdrachtgever een format op na gunning om aanvragen voor kostenberekening makkelijk te kunnen realiseren.
24	Als onderaannemers ingezet worden voor de dienstverlening, dient dit kenbaar gemaakt te worden bij de kostenberekening

25	Het proces van aanvraag, kostenberekening, bevestiging, reservering en afronding van opdrachten dient bij opdrachtverstrekking te worden voorzien van een uniek ordernummer per aanvraag. Mondelinge (telefonische) contacten kunnen alleen worden toegepast als informatievraag en/of afstemming.
26	Opdrachtnemer dient binnen twee (2) werkdagen een bevestiging te sturen naar de aanvrager/besteller na ontvangst optie en/of opdracht.
27	Annuleringen van en wijzigingen in een geplande rit kunnen tot uiterlijk 48 uur voorafgaand aan het geplande vertrektijd van de rit worden doorgegeven. Opdrachtgever is nimmer enige vergoeding verschuldigd in geval van tijdige annulering. Wijzigingen worden zo spoedig mogelijk door opdrachtnemer verwerkt en direct aan Opdrachtgever gecommuniceerd, een en ander met in achtname van het bepaalde in de Overeenkomst (waaronder begrepen het Prijzenblad).

3.5 Eisen aan de voertuigen

28	De voertuigen beschikken over een veiligheidskaart bij elke uitgang, die tenminste instructies geeft over: <ul style="list-style-type: none"> • Het dragen van gordels; • Hoe te handelen in geval van nood;
29	Als de overheid aanvullende eisen stelt aan touringcarvervoer, dient opdrachtnemer hieraan te voldoen en te blijven voldoen gedurende de contractperiode.
30	Alle voertuigen zijn voorzien van goedgekeurd blusmateriaal en goedgekeurd EHBO-materiaal, passend bij de groepsgrootte.
31	Een voertuig dient bij ritten langer dan een uur (planning) altijd te zijn voorzien van een werkend toilet en airco. Het gebruik en de werking moet ook altijd mogelijk zijn.
32	Indien gewenst verzorgt opdrachtnemer een voertuig dat geschikt is voor mindervalide studenten en/of leerlingen.
33	Opdrachtnemer zal altijd een passende touringcar aanbieden op de behoefte. Als dit vooraf, vanwege beschikbaarheid of uitzonderlijke situaties, niet mogelijk is, kan een alternatief worden aangeboden, waarbij de huidige prijzen gehandhaafd blijven.
34	De bussen dienen vóór aanvang van elke rit volledig gereinigd te zijn, waarbij het interieur schoon is en vrij van afval of overige achtergebleven voorwerpen van eerdere gebruikers.

3.6 Eisen aan Duurzaamheid

35	De door Opdrachtnemer ingezette voertuigen voldoen minimaal aan de Euro 5 emissienorm zoals vastgesteld in de Europese emissieregeling. Het is Opdrachtnemer toegestaan voertuigen in te zetten die voldoen aan een hogere emissienorm (bijv. Euro 6 of zero emissie), mits deze voertuigen volledig voldoen aan alle overige contractuele eisen.
36	In te zetten voertuigen zijn geschikt om in de milieuzones te rijden. In het geval van ritten naar het buitenland, zorgt inschrijver ervoor dat zijn voertuigen voldoen aan de minimale milieueisen op de betreffende locatie.
37	Partijen die de opdracht gegund krijgen werken direct na gunning mee aan het invullen van de "Regeling bevordering schone wegvoertuigen"/ "Clean Vehicles Directive" (M3) waar Opdrachtgever aan dient mee te werken (https://www.pianoo.nl/nl/document/19400/handreiking-toepassing-regeling-bevordering-schone-wegvoertuigen)

3.7 Eisen aan de Chauffeurs

38	Chauffeurs van Opdrachtnemer die contact hebben met Opdrachtgever beheersen de Nederlandse taal in woord op tenminste B1 niveau
39	Alle in te zetten chauffeurs beschikken (aantoonbaar wanneer gevraagd) over een VOG van maximaal 6 maanden oud met het profiel Onderwijs.
40	Alle in te zetten chauffeurs hebben een toezichthoudende rol opdat de veiligheid geborgd is bij in- en uitstappen en tijdens het rijden
41	Chauffeurs zijn bekend met de doelgroep, hebben aantoonbaar ervaring in het omgaan met het grootste deel van de te vervoeren leerlingen, in de leeftijdscategorie tussen de 12 en 18 jaar.
42	Chauffeurs beschikken over een geldig EHBO-diploma.
43	De in te zetten chauffeurs dienen ten tijde van de uitvoering van een opdracht in het bezit te zijn van de voor de dienst en type voertuig relevante rijbewijzen, vergunningen, kwalificaties en bevoegdheden volgens vigerende wet- en regelgeving.
44	Chauffeurs dragen herkenbare uniforme bedrijfskleding en dragen een badge.
45	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).
46	De chauffeur en eventuele begeleider(s) roken niet tijdens de uitvoering van de rit. Als er gerookt wordt, dan in ieder geval buiten het zicht van de reizigers

3.8 Eisen aan de uitvoering van de reis

47	Het voertuig dient minimaal één kwartier voor overeengekomen vertrektijd aanwezig te zijn op de door Opdrachtgever gewenste locatie. Dit is onderdeel van het aanrijdtarief.
48	Opdrachtnemer dient gedurende de uitvoering van de reis ten behoeve van Opdrachtgever te beschikken over een bereikbaar aanspreekpunt.
49	Opdrachtgever behoudt zich het recht voor dat een begeleider van Opdrachtgever het voertuig inspecteert en het voertuig kan weigeren als het voertuig niet voldoet aan de in het bestek overeengekomen eisen. Opdrachtnemer zal dan een nieuw vervoermiddel sturen. Opdrachtgever dient dit te motiveren aan opdrachtnemer.
50.	De chauffeur geeft aanwijzingen over en houdt toezicht op de optimale belading van de touringcar.
51	In geval van acute medische noodsituaties dient direct spoedeisende hulp te worden ingeschakeld.
52	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het efficiënt inzetten van de chauffeur en de bus en zal zich verplichten om een juiste balans te vinden tussen kosten en duurzaamheid. Dit te allen tijde in overleg met Opdrachtgever.

3.9 Eisen aan de Facturatie

53	Opdrachtgever ontvangt één factuur per maand opdracht.
54	<p>De factuur omvat minimaal de volgende gegevens:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Crediteurnummer • Inkoopordernummer • Factuurnummer • Factuurdatum • Contactpersoon Opdrachtgever Curio • KVK-nummer crediteur • IBAN-nummer • Btw-nummer • BTW (percentage en bedrag) • Vertrek en bestemming • Prijspecificatie van de rit(ten) (incl. kosten op nacalculatie) <p>Opdrachtnemer dient mogelijk nog aanvullende specifieke kenmerken, door Opdrachtgever te bepalen, op te nemen op de factuur. Deze worden na gunning door Opdrachtgever vastgesteld en kunnen gedurende de looptijd van de Overeenkomst worden gewijzigd.</p>
55	Onvoldoende of niet-gespecificeerde facturen worden door Opdrachtgever niet in behandeling genomen.
56	Bij elke factuur dient een rittenlijst aangeleverd te worden ter onderbouwing van de factuur.
57	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.
58	Oponthouden onderweg door onder meer files, opstoppen en cetera kunnen achteraf nimmer tot extra kosten leiden.
59	Facturen worden na uitvoering van de opdracht, per opdracht verzonden naar Opdrachtgever. Op de facturen wordt ook de contactpersoon en de kostenplaats vermeld.
60	Facturen worden verstuurd aan Facturen@curio.nl
61	Facturen dienen als één pdf-bestand per e-mail te worden aangeleverd
62	Geen enkele ander kosten zoals brandstofkosten, additionele verzekeringskosten, reguliere schoonmaakkosten en dergelijke mogen in rekening gebracht worden bij Curio, uitgezonderd tolkosten en eventuele parkeergelden die gemaakt worden in opdracht van Curio.

4. Indexatieregeling

De prijzen staan vast voor de (maximale) looptijd van de Overeenkomst, inclusief eventuele verlengingen. De prijzen kunnen jaarlijks, voor het eerst per 1 Januari 2027, maximaal één (1) keer per jaar en op de volgende wijze worden geïndexeerd:

De tarieven worden jaarlijks, maar niet eerder dan 1 januari 2027 bijgesteld op basis van de door Panteia vastgestelde NEA Index voor Touringcarvervoer inclusief brandstofontwikkeling :, index 2025=100 of diens opvolging.

Het indexeringsvoorstel kan alleen plaatsvinden per 1 januari en dient uiterlijk op 1 december daaraan voorafgaand aan de Opdrachtgever schriftelijk kenbaar gemaakt te worden dat door Opdrachtgever schriftelijk moet worden bekrachtigd

Het voorstel wordt vergezeld met een nieuw te hanteren Prijzenblad cq calculatie en kopie van het gepubliceerde indexpercentage inclusief toelichting . Na schriftelijke goedkeuring door Opdrachtgever wordt het geïndexeerde all-in tarief daaropvolgend toegepast.

Inhaalslagen voor niet toegepaste prijsverhogingen zijn niet mogelijk. Prijsverlagingen worden altijd doorgevoerd (Ook met terugwerkende kracht als dit niet tijdig is doorgeven door Leverancier). Pas na schriftelijk akkoord door Opdrachtgever geldt de geïndexeerde prijs.

- Als het NEA-prijsindexcijfer negatief is dan dient Overeenkomstig een prijsverlaging te worden doorgevoerd.
- De mogelijkheid tot indexatie is jaarlijks eenmalig. Te laat ingediende indexatievoorstellen worden niet geaccepteerd.
- Partijen indexeren de prijzen niet met terugwerkende kracht. Inhaalslagen voor niet toegepaste prijsaanpassingen zijn dus niet mogelijk. Pas na schriftelijk akkoord door Curio geldt de geïndexeerde prijs.
- Facturen die worden gestuurd met nieuwe prijzen waarop nog geen akkoord is gegeven worden afgekeurd en niet betaald.
- Indexeringsvoorstellen waarin de verkeerde index wordt toegepast of niet volgens bovenstaande berekening zijn, worden afgewezen.
- Indien toepassing van de indexering leidt tot een prijsverlaging, dient de Opdrachtnemer dit kenbaar te maken. In dat geval zal de Opdrachtnemer zijn prijzen dienovereenkomstig verlagen
- Standaardbrieven van inschrijver waarin "algemene" indexeringen worden aangekondigd worden terzijde gelegd. Als daarin is opgenomen dat Curio zich akkoord verklaart indien niet voor een bepaalde datum is gereageerd, zal dit geen gelding hebben op de Overeenkomst die naar aanleiding van deze aanbesteding is gesloten.
- Als de indexcijfers nog niet definitief vastgesteld zijn, worden de voorlopige cijfers gehanteerd en worden deze nadien gecorrigeerd.

5. Overige zaken

5.1 Bestelprocedure aanvraag ritten

Om te komen tot het uitvoeren van een rit zal er een aanvraag komen vanuit Curio. Onderstaande beschrijft het bestelproces dat leidt tot een definitieve opdracht om een rit uit te voeren.

1. Contactpersoon van Curio vraagt via een standaardformulier een kostenraming uit bij opdrachtnemer en verstrekt hierbij de volgende gegevens.
 - a. Reisbestemming (vertrekpunt, mogelijke tussenbestemmingen, eindpunt)
 - b. Aantal te vervoeren personen inclusief een "typering" van de te vervoeren groep;
 - c. Datum en tijd van de reis;
 - d. Indien relevant, aanvullende gegevens. (Bijv. (1) rolstoel);
2. Opdrachtnemer verstrekt via mail binnen twee (2) werkdagen na aanvraag, een offerte met daarin de volgende gegevens
 - a. Gespecificeerde kostenraming o.b.v. de afgesproken tarieven (tariefopbouw, mogelijk aanvullende kosten o.b.v. nacalculatie etc.);
 - b. Specificatie van de bus en de uit te voeren rit
 - c. Relevante aspecten over de rit.
3. Na beoordeling van de offerte en wanneer deze intern de goedkeuringsprocedure heeft doorlopen wordt intern een opdrachtnummer aangemaakt.
4. Curio bevestigt schriftelijk (waaronder begrepen per e-mail) de offerte en verstrekt het unieke bestelnummer (B-nummer). Dit nummer dien te allen tijde terug te komen op de factuur.
5. Opdrachtnemer verstuurt binnen 2 werkdagen een bevestiging van de opdracht naar de contactpersoon van de betreffende Curio locatie.

5.2 Klacht versus Melding

In paragraaf 3.2 eis 8 van dit Beschrijvend document wordt geëist dat opdrachtnemer beschikt over een klachtenprocedure welke in de implementatie fase wordt toegelicht door opdrachtnemer.

Om te verduidelijken wat Opdrachtgever hanteert als een klacht en wat wordt beschouwd als een melding hebben we hieronder de definities weergegeven.

Melding

Een melding is een signaal van een probleem of onvolkomenheid, zonder dat de Opdrachtgever dit direct als een ernstige fout of ontevredenheid ervaart.

Kenmerken van een melding zijn;

- Informeel van aard.
- Gericht op aandacht vragen voor iets dat niet gaat zoals het hoort.
- Meestal snel op te lossen.
- Geen formele klachtenprocedure nodig

Klacht

Een klacht is een officiële uiting van ontevredenheid over de kwaliteit of uitvoering van een dienst.

Kenmerken van een klacht zijn;

- Formeel; vaak via een klachtenformulier of procedure.
- Klant is ontevreden en verwacht een reactie of oplossing.
- Heeft vaak impact op de dienstverlening of relatie.
- Mag tot onderzoek, terugkoppeling of corrigerende maatregelen leiden.

Het doen van een melding of een klacht laat alle rechten van Opdrachtgever op grond van de Overeenkomst onverlet, waaronder begrepen maar niet beperkt tot het vorderen van nakoming, schadevergoeding en/of (gedeeltelijke) ontbinding.