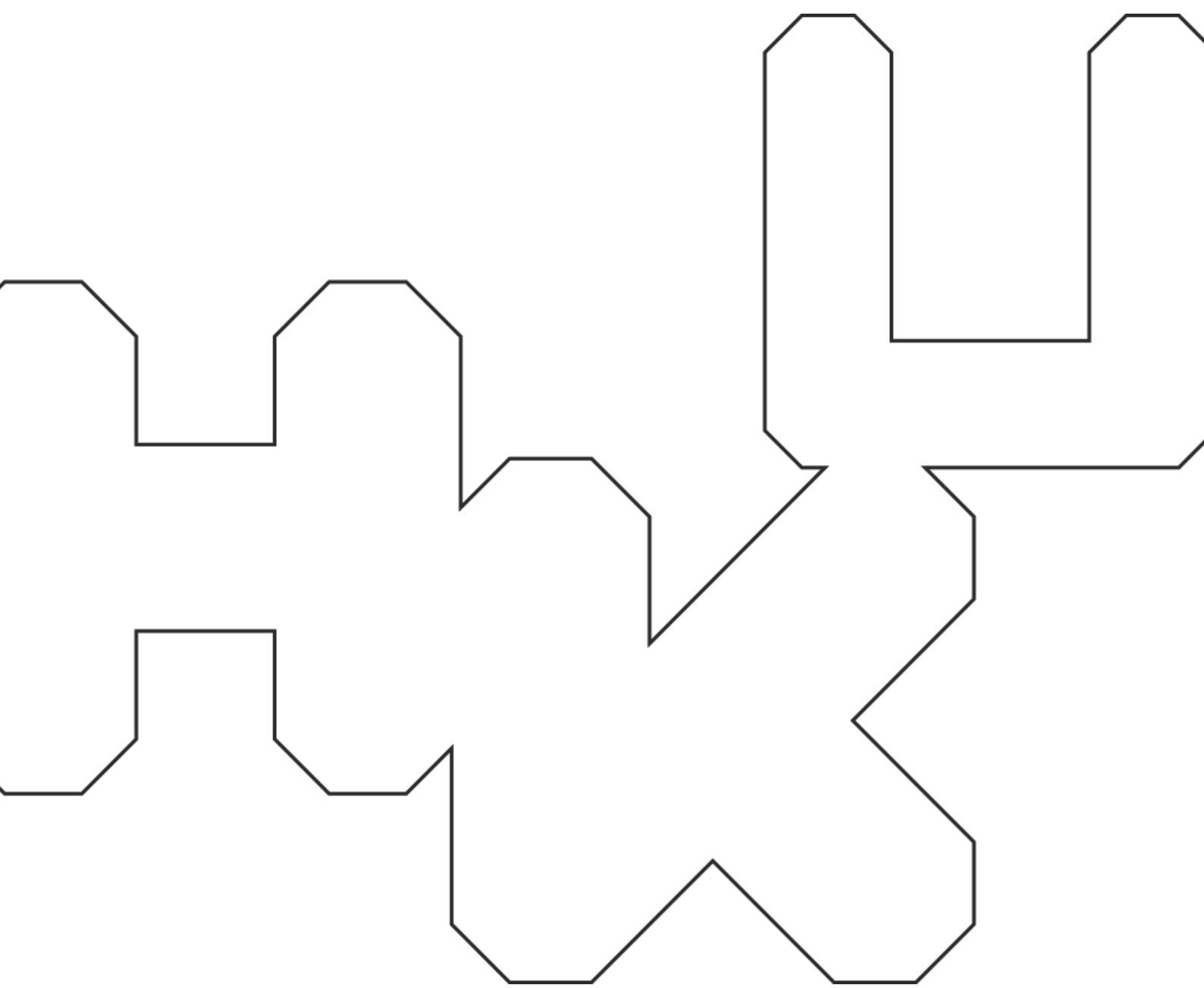




Bijlage A, DAP inzake Reisagent 2026

(Dossier Afspraken en Procedures)

Tussen Opdrachtnemer en HKU



Inkoper Luci Kudus
Versie D 1.0
Datum 8 mei 2026

Inhoudsopgave

1	DEFINITIES	3
2	INLEIDING	5
2.1	DOEL DOSSIER AFSPRAKEN EN PROCEDURES (DAP)	5
3	DUUR EN RECHTSGELDIGHEID	5
3.1	AANPASSINGEN EN OPERATIONELE AFSPRAKEN EN PROCEDURES	5
3.2	ONVOORZIENE OMSTANDIGHEDEN	5
4	OPDRACHT	5
4.1	ALGEMEEN	5
4.1.1	LEVERANCIERS VAN OPDRACHTNEMER	6
5	UITVOERING VAN DE OPDRACHT	6
5.1	IMPLEMENTATIE VAN DE OVEREENKOMST	6
5.2	WERKBESCHRIJVING AANVRAAG, OFFERTE EN BOEKING	7
5.3	TJDENS DE REIS	10
5.4	WIJZIGING EN ANNULERING	10
5.4.1	AFHANDELING	10
5.5	ONLINE BOEKINGSYSTEEM	10
5.6	CALAMITEITEN	11
5.7	KOSTEN	11
5.8	KLACHTENAFHANDELING	11
5.9	ACCOUNTMANAGEMENT, COMMUNICATIE EN MANAGEMENTRAPPORTAGE	12
5.9.1	ACCOUNTMANAGEMENT	12
5.9.2	MANAGEMENTRAPPORTAGE	12
5.10	KRITIEKE PRESTATIE INDICATOREN (KPI's)	13
5.10.1	OFFERTE CONFORM REISBELEID	13
5.10.2	RESERVERING CONFORM DE BEVESTIGDE OFFERTE	13
5.11	FACTURATIE	13

1 Definities

In dit document hebben de woorden die met een hoofdletter worden geschreven de betekenis zoals hier onder gedefinieerd. Termen die niet in deze lijst zijn vermeld, maar wel zijn gedefinieerd in de Aanbestedingswet hebben de betekenis conform de Aanbestedingswet.

Aanbestedingswet	De Aanbestedingswet 2012
Aanvragen	Een verzoek voor een Dienstreis
BW	Burgerlijk Wetboek
Algemene Inkoopvoorwaarden	De algemene inkoopvoorwaarden I – goederen en diensten, van HKU.
Boeker	Een door HKU geautoriseerde medewerker die Dienstreizen mag regelen uit naam van HKU
Dienst	De uit te voeren opdracht, zoals omschreven onder hoofdstuk 4 van deze DAP.
Dienstreis	Een reis met zakelijke doeleinden ten behoeve van HKU. Dit kan zowel een individuele- als een Groepsreis zijn met één of meerdere componenten voor de reis
Dossier	Een uniek en identificeerbaar geheel van complete informatie per door HKU geïnitieerde reisaanvraag, gespecificeerd naar aantal personen voor de diverse reiscomponenten en bijbehorende prijzen en toegepaste fee's,
Fee	Vergoeding voor de werkzaamheden van Opdrachtnemer voor het uitvoeren van de Dienstverlening. De fee wordt per Reiscomponent toegepast, zoals in bijlage 3 “Tarieven” is aangegeven.
Groepsreis	Een Dienstreis met 10 of meer personen
Offline	Niet via het online boekingsysteem
Opdracht	De opdracht zoals beschreven in dit document en de Overeenkomst.
Opdrachtnemer	De Inschrijver met wie HKU op basis van de aanbesteding een Overeenkomst sluit ter uitvoering van de opdracht.
Reiscomponent	Reisonderdeel. Dit kan bijvoorbeeld, doch niet uitsluitend zijn: hotel, vlucht, bus, taxi etc.



Werkdag

Alle dagen, met uitzondering van zaterdagen, zondagen, algemeen erkende feestdagen in de zin van artikel 3 lid 1 Algemene termijnenwet.

2 Inleiding

2.1 Doel Dossier Afspraken en procedures (DAP)

Dit document van Afspraken en Procedures beschrijft het proces en werkafspraken op operationeel niveau tussen HKU en Opdrachtnemer en maakt integraal onderdeel uit van de Overeenkomst.

Dit is een levend document en kan gedurende de looptijd in onderling overleg tussen Partijen worden aangepast aan een nieuw ontstane situatie zonder dat de Overeenkomst dient te worden aangepast.

3 Duur en rechtsgeldigheid

3.1 Aanpassingen en operationele afspraken en procedures

Gedurende de looptijd van de Overeenkomst is naar behoeven aanpassing van de operationele Afspraken en Procedures mogelijk, zoals beschreven in de Overeenkomst. Eventueel hieruit voortvloeiende benodigde aanpassingen van de financiële componenten, worden door beide Partijen overeengekomen en schriftelijk vastgelegd in een aan de Overeenkomst toe te voegen addendum en/of in deze DAP.

3.2 Onvoorziene omstandigheden

Indien zich onvoorziene omstandigheden of situaties voordoen, waarmee in deze DAP geen rekening is gehouden, zullen Partijen overleg plegen en de hiervoor benodigde aanpassingen door beide Partijen overeengekomen en schriftelijk vastleggen in een aan de Overeenkomst toe te voegen addendum en/of in deze DAP.

4 Opdracht

4.1 Algemeen

Opdrachtnemer treedt op als intermediair tussen HKU en Leveranciers van reisdiensten en ontzorgt HKU op het gebied van Dienstreizen vanaf de aanvraag tot aan de facturering, zoals doch niet uitsluitend bij offertes, reservering, boeking, annuleringen en/of wijziging van de dienstreis als luchtvaartdiensten, treindiensten, zeevaartdiensten, accommodaties en hotelovernachtingen.

Opdrachtnemer dient haar toegevoegde waarde te tonen door o.a. adviserend, pro-actief in het geven van reisadviezen, en oplossingsgericht te zijn. Daarnaast maakt Opdrachtnemer gunstige afspraken met haar Leveranciers van reisdiensten die ten gunste van HKU komen.

Het moet voor HKU zowel mogelijk zijn om geheel ontzorgd te worden bij de aanvraag van Dienstreizen, als dat HKU zelf individuele reizen kan boeken middels een efficiënte en klantvriendelijke online-boekingstool van Opdrachtnemer.

Daarnaast wil HKU goed op haar reisbudget kunnen sturen door eenduidige en complete offertes te ontvangen, zodat vooraf voor HKU duidelijk is wat HKU en haar studenten kwijt zijn aan de reis.

4.1.1 Leveranciers van Opdrachtnemer

Opdrachtnemer dient gebruik te maken van betrouwbare Leveranciers. Onbetrouwbare Leveranciers betreffen onder andere Leveranciers die staan vermeld op de algemene EU “airline ban list” (http://ec.europa.eu/transport/air-ban/list_nl.htm) en op een eventuele eigen lijst van HKU die gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst kan worden opgesteld.

Leveranciersinkomsten voor Opdrachtnemer mogen de aan HKU voor te leggen reismogelijkheden- en alternatieven niet beïnvloeden. De aan HKU voor te leggen reismogelijkheden- en alternatieven zijn uitsluitend gebaseerd op voordelen die één op één van de Leverancier(s) van Opdrachtnemer volledig ten gunste zijn en/of komen aan HKU (zonder meerprijs/opslagen, anders dan in de Overeenkomst tussen HKU en Opdrachtnemer is overeengekomen). Opdrachtnemer is hier volledig transparant naar HKU toe.

5 Uitvoering van de Opdracht

5.1 Implementatie van de Overeenkomst

Opdrachtnemer draagt zorg voor implementatie- en onderhoud van de gevraagde Dienstverlening inclusief de bijbehorende processen/systemen e.d. t.b.v. het online (boekings)systeem.

Opdrachtnemer richt op haar online boekingssysteem een eigen “omgeving” in voor HKU waarvandaan Dienstverlening aan HKU wordt geboden. Dit betreft een voor HKU unieke Portal evenals een uniek e-mailadres die aan HKU ter beschikking wordt gesteld.

Alleen de geautoriseerde Boekers binnen HKU mogen Dienstreizen regelen. Zowel het aantal als de namen van de Boekers kunnen gedurende de looptijd wijzigen, zonder dat hier extra kosten aan verbonden zijn.

Deze geautoriseerde Boekers ontvangen van Opdrachtnemer een unieke inlogcode voor toegang tot haar boekingssysteem en dienen inzicht te hebben in alle gemaakte boekingen en/of annuleringen.

Training aan HKU

Opdrachtnemer geeft bij aanvang van de Dienstverlening een training aan de Boekers en Superusers van HKU m.b.t. Aanvragen, en het gebruik van het online boekingssysteem van Opdrachtnemer.

Deze training wordt jaarlijks door Opdrachtnemer als opfris-cursus aan de Boekers en Superusers gegeven, tenzij HKU aangeeft dat dit niet nodig is.

Medewerkers van Opdrachtnemer

Om een goede Dienstverlening aan HKU te bieden, borgt Opdrachtnemer dat de in te zetten Medewerkers van Opdrachtnemer goed op de hoogte zijn van alle afspraken en ontwikkelingen die van belang zijn voor het uitvoeren van de Dienst, en volgen deze op. De Medewerkers van Opdrachtnemer zijn in ieder geval goed op de hoogte van, doch niet beperkt tot:

- Het Programma van Eisen;
- Het HKU Reisbeleid;
- De Overeenkomst met bijbehorende voorwaarden;
- Geopolitieke ontwikkelingen

Daarnaast zijn de Medewerkers klantgericht- en voldoende gekwalificeerd om reizen te reserveren conform de IATA richtlijnen.

Een Dossier is gekoppeld aan een vaste Medewerker van Opdrachtnemer, zodat deze Medewerker goed op de hoogte is van het gehele Dossier. Opdrachtnemer zorgt voor een back-up voor deze Medewerker, zodat ingeval van plotselinge uitval en/of vakantie de kennis over het Dossier goed geborgd is.

5.2 Werkbeschrijving Aanvraag, offerte en boeking

Voor het maken van Dienstreizen zijn alleen medewerkers van HKU voorzien van een reisverzekering via haar eigen verzekeringsmakelaar, indien de medewerkers dit vòòr aanvang van de reis op de HKU portal registreren.

De status van een boeking-in-progress is ten allen tijde te zien/volgen door de Boekers.

Hieronder is aangegeven hoe een reis tot stand komt voor een HKU medewerker.

Onderwerp	Kenmerk/functionaliiteit	bij Offline	bij Online boekingsysteem
1. Algemeen			
minimaal 80% van de internationale luchtvaartmaatschappijen die zijn aangesloten bij de internationale luchtvaartorganisatie, zoals het IATA, wordt door Opdrachtnemer aangeboden			
2. Aanvraag			
Tijdens kantooruren biedt Opdrachtnemer telefonische ondersteuning aan HKU bij Aanvragen			
Groepsreizen kunnen alleen Offline worden aangevraagd		ja	n.v.t.
24/7 kan de Boeker een Aanvraag doen		Digitaal per email	ja
Aanvragen kunnen op Werkdagen van 09.00 tot 17.00 uur telefonisch gedaan worden		ja	n.v.t.
Bij Aanvragen wordt gebruik gemaakt van een aanvraagformulier (zie Bijlage I) waarin alle gegevens worden ingevuld om een zo compleet mogelijke aanvraag te kunnen doen.		ja	n.v.t.
Bij de Aanvraag dienen de volgende gegevens door de Boeker aan Opdrachtnemer mee worden gegeven: <ul style="list-style-type: none"> - Opdrachtcode - Inkoopordernummer - Grootboekrekeningnummer of kostenplaats 		ja	Middels verplichte invoervelden
3. Bevestiging van de Aanvraag			
De ontvangst van de Aanvraag wordt door Opdrachtnemer aan de desbetreffende Boeker bevestigd binnen		1 Werkdag na verzending Aanvraag door HKU	1 uur na verzending Aanvraag door HKU
4. De offerte			
Bij het uitbrengen van een offerte neemt Opdrachtnemer alle vereisten voor de reis in acht die nodig zijn, zoals bijvoorbeeld, doch niet uitsluitend door autoriteiten gestelde termijnen voor visa aanvragen.			

Oprachtnemer houdt hier rekening mee en communiceert en adviseert hierin aan HKU zodat een tijdige ontvangst van reisbescheiden geborgd is.

4.1 Niet uitvoeren van een Aanvraag

Bij Offertes wordt door Oprachtnemer in geval rekening gehouden met/geeft opvolging aan de reisadviezen van het Ministerie van Buitenlandse Zaken, wat in ieder geval inhoudt dat:

- geen reizen worden geboden bij reisbestemmingen met code rood en oranje;
- HKU geïnformeerd wordt over de risico's bij code geel en waarbij het aan HKU is om al dan niet te besluiten of de reis doorgang zal vinden en zal haar Oprachtnemer op de hoogte brengen van haar besluit.

Luchtvaartmaatschappijen die op een 'zwarte lijst' staan (zie tevens paragraaf 4.1.1) worden niet in offertes opgenomen/aangeboden op het online boekingsstelsel

Indien de Aanvraag niet uitgevoerd kan worden, wordt dit door Oprachtnemer onderbouwd. Ingeval van een negatief reisadvies voorziet Oprachtnemer de Boeker van de informatie hierover.

Middels verwijzing naar link naar de juiste website

Middels verwijzing naar link of button naar de juiste website

4.2 Randvoorwaarden voor de offerte

Offertes worden uniform aangeboden, dat wil zeggen dat de opbouw van de offertes gestructureerd is, zodat deze voor Boekers duidelijk, eenduidig, transparant en duidelijk te begrijpen is en te herleiden naar de Aanvraag

Bij het opstellen van de offerte worden door Oprachtnemer alle relevantie reismogelijkheden overwogen/online zichtbaar, waaronder maar niet uitsluitend:

- low-cost carriers;
- pex-tarieven (purchase excursion)
- eigen tarieven van Oprachtnemer
- alternatieve luchthavens/routes
- speciale aanbiedingen.

Oprachtnemer garandeert de beste prijs voor de aangeboden reis, dat wil zeggen dat HKU dezelfde reis tegen dezelfde voorwaarden en condities niet zelf goedkoper kan vinden **binnen 72 uur**.

Naar aanleiding van de Aanvraag krijgt de desbetreffende Boeker een offerte binnen **1 Werkdag** na ontvangstbevestiging van de Aanvraag.

Voor **spoedaanvragen- of wijzigingen** (vertrek binnen 48 uur) geldt dat Oprachtnemer deze aanvragen binnen 4 uur geheel dient af te handelen.

De offertes van de Aanvragen dienen transparant te zijn in de condities en voorwaarden die hierbij van toepassing zijn, waarin minimaal onderstaande is opgenomen:

- referentienummer;
- een volledig reisschema;
- vertrek- en aankomstlocaties
- prijsopbouw:
 - diverse Reiscomponenten;
 - diverse Fees Oprachtnemer;
 - Merchant Fee
- Van toepassing zijnde voorwaarden en condities
- Termijn voor annulerings- en wijzigingsmogelijkheden
- Soort wijzigingen die na reservering nog kosteloos mogelijk zijn
- Consequenties van de wijzigingen na reservering
- geldigheidsduur van tarieven en reserveringen

<ul style="list-style-type: none"> • visum- en vaccinatieverplichtingen • reisveiligheidsinformatie • eventuele bijzonderheden bij hotel overnachtingen 		
<p>Het aanbod van accommodaties in het online boekingsstelsel is transparant en geeft duidelijke informatie over minimaal de volgende onderwerpen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • de prijs per nacht; • met/zonder ontbijt/lunch/diner; • bereikbaarheid en afstanden (via OV, lopend of met auto) tot luchthaven/station e.d.; • in- en uitchecktijd • faciliteiten; • recente foto's; • (annulerings)voorwaarden 		
<p>4.3 Uitbrengen van de offerte</p>		
<p>Oprachtnemer brengt advies uit en maakt met betrekking tot de Aanvraag inzichtelijk welke combinaties van reis en verblijf het meest efficiënt zijn in relatie tot:</p> <ul style="list-style-type: none"> • kosten • reistijd • duurzame keuzes • het HKU-reisbeleid m.b.t. duurzaamheid (bij online boekingsstelsel is dit niet van toepassing en moet de Boeker hier zelf rekening mee houden) 		
<p>4.4 Alternatieven</p>		
<p>Oprachtnemer biedt bij elke Aanvraag in ieder geval één reisvoorstel dat het beste aansluit op de specificatie van de Aanvraag EN binnen het HKU Reisbeleid past.</p> <p>Naast de best passende reismogelijkheid worden, indien beschikbaar, minimaal twee alternatieve reismogelijkheden aangeboden die gezien de kosten en/of duurzaamheid beter voldoen door toepassing van bijvoorbeeld:</p> <ul style="list-style-type: none"> • alternatieve reistijden • tussenstops • alternatieve route • alternatieve accommodatie • eventueel alternatief (duurzaam) vervoermiddel) 	ja	n.v.t.
<p>5. Boeking van de reis</p>		
<p>Oprachtnemer mag enkel een reis boeken na:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. goedkeuring van de offerte door de Boeker en; 2. Indien hieraan een verplichting in de financiële administratie van HKU is gekoppeld, middels een fiat van de Boeker aan Oprachtnemer om de Corporate reiskaart van HKU te gebruiken voor het reserveren van de reis 		
<p>Bij het boeken:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Krijgt de boeking een uniek Dossiernummer; • Wordt de boeking gekoppeld aan de door de Boeker opgegeven kostenplaats/ordernummer • Wordt de uiterste ticketdatum toegepast om eventuele kosten voor wijzigingen, annuleringen et cetera te voorkomen en in ieder geval te beperken, tenzij anders is overeengekomen met de Boeker; • Ontvangen de Boeker en de reiziger per e-mail een bevestiging van de gemaakte boeking 		
<p>Mondelinge (telefonische) contacten kunnen alleen worden toegepast als informatievraag en/of afstemming.</p>		
<p>6. Reisbescheiden</p>		
<p>De Boeker ontvangt alle benodigde reisdocumenten uiterlijk 3 Werkdagen voor vertrek.</p>		

5.3 Tijdens de reis

Tijdens de reis, ontvangt de desbetreffende Boeker actuele informatie over zijn/haar Reizigers via:

- e-mail en/of
- SMS en/of
- mobiele applicatie/website

5.4 Wijziging en annulering

Wijzigingen of annuleringen kunnen door de Boeker gedaan worden via:

- Boekingsysteem van Opdrachtnemer of
- e-mail

5.4.1 Afhandeling

Voor het afhandelen van wijzigingen en/of restituties (geheel of gedeeltelijk) zorgt Opdrachtnemer voor:

- dat het voor HKU mogelijk is om binnen de gestelde annuleringstermijn en voorwaarden de gemaakte reserveringen via het boekingsysteem of e-mail en/of telefonisch te muteren
- Bevestiging binnen 2 Werkdagen van de annulering of mutatie aan de Boeker
- controleert actief naar de restitutiemogelijkheden
- vordert niet-gebruikte tickets en belastingen terug
- verwerkt de restituties en handelt deze financieel af
- draagt de restituties af aan HKU
- dat HKU alleen de daadwerkelijke kosten op basis van het annuleringsbeleid in kwestie schuldig is. Op verzoek van HKU dient Opdrachtnemer hiervan een bewijs te overleggen

5.5 Online boekingsysteem

Het aanbod van accommodaties in het online boekingsysteem is transparant en geeft duidelijke informatie over minimaal de volgende onderwerpen:

- de prijs per nacht;
- met/zonder ontbijt/lunch/diner;
- bereikbaarheid en afstanden (via OV, lopend of met auto) tot luchthaven/station e.d.;
- in- en uitchecktijd
- faciliteiten;
- recente foto's;
- (annulerings)voorwaarden

Het online boekingsysteem laat op basis van vertrek- en aankomstdatum, vertrekpunt en bestemming opties zien voor vluchten, trein etc, en hotelaccommodaties inclusief prijzen. In het systeem worden hotelaccommodaties van verschillende prijs- en kwaliteitsklassen aangeboden.

Uw online boekingsysteem geeft minimaal de volgende omschrijving van de geboekte reis; plaats en tijdstip van luchthaven of treinstation van zowel vertrek als aankomst, reisduur, eventuele overstap (aantal en plaats), klasse soort, maatschappij, prijs per ticket en (annulerings)voorwaarden.

Onze Boekers kunnen in het online boekingsstelsel verschillende opties vergelijken en daarna gelijk (definitief) boeken. De Boekers moeten hierbij de mogelijkheid hebben de opties met kosten en beschrijving te exporteren om deze informatie te kunnen delen met de reiziger, zodat deze zijn/haar voorkeur en keuze aan de Boeker kan aangeven.

De digitale dossiers van alle boekingen en annuleringen zijn ten minste 2 jaar te raadplegen voor de Boekers.

Er dient logging plaats te vinden van kritieke acties (ten minste login, loguit, connectiedetails).

Onderhoud van het online boekingsstelsel wordt tussen 23.00 - 07.00 uur uitgevoerd. Indien er tussen 07.00 - 23.00 uur onderhoud dient te worden uitgevoerd dient u dit te melden aan de Boekers.

Als het online boekingsstelsel niet beschikbaar is tussen kantoortijden op Werkdagen, dan heeft de Boeker het recht om een offline Aanvraag te doen tegen de online-fee van Oprachtnemer.

5.6 Calamiteiten

In geval van calamiteiten:

- is Oprachtnemer 24/7 beschikbaar om hulpverlening aan Reizigers van HKU te kunnen bieden;
- neemt Oprachtnemer telefonisch contact op met zowel de reiziger(s) die zich in de buurt bevind(en) van de calamiteiten alsmede de desbetreffende contactpersoon van HKU voor de Dienstreis conform de communicatie-matrix **in paragraaf 5.9.1**;
- levert Oprachtnemer op verzoek van HKU binnen 30 minuten een actueel beeld van waar de Reizigers van HKU zich bevinden EN
- een overzicht van alle Reizen die binnen 24 uur gaan plaatsvinden naar het betreffende gebied, waarbij het overzicht minimaal de noodzakelijke informatie bevat zoals bestemming en gedetailleerde reis- en accommodatiegegevens;
- Is er een noodnummer voor HKU en de reiziger om direct (telefonisch) contact te hebben met Oprachtnemer.

5.7 Kosten

Oprachtnemer belast alleen de werkelijk gemaakte kosten aan HKU.

Uitgaven terplekke door de reiziger zoals, doch niet uitsluitend de minibar zijn voor rekening van de reiziger. HKU betaalt aan Oprachtnemer conform de offerte en bijbehorende reservering.

5.8 Klachtenafhandeling

Op het moment dat er klachten binnen komen bij Oprachtnemer dan worden deze klachten bij Oprachtnemer geregistreerd, opgelost en in de managementrapportage gerapporteerd.

Actie op binnengekomen klacht	Termijn	Hoe
Registratie	direct	Klachtenregistratie systeem

Opvolging	Reactie binnen 1 Werkdag (hoe- en wanneer het probleem wordt opgelost)	mail
	Oplossing binnen 5 Werkdagen	mail
Analyse	Binnen 1 maand	managementrapportage

5.9 Accountmanagement, communicatie en managementrapportage

Opdrachtnemer heeft 1 dedicated accountmanager voor HKU. Deze persoon is de contactpersoon tussen HKU en Opdrachtnemer met betrekking tot de afspraken in de Overeenkomst en bijbehorende bijlagen.

5.9.1 Accountmanagement

De Overeenkomst wordt door HKU centraal beheerd door de contractmanager waarbij minimaal structureel overleg plaats vindt op diverse niveaus en frequenties:

Onderwerp	Operationeel	Tactisch	Strategisch
Frequentie	dagelijks	2 keer per jaar *)	1 keer per jaar *)
Contactpersonen Opdrachtnemer	Reismedewerker	Accountmanager	Accountmanager
Contactpersonen HKU	Boeker	Boeker	Contracteigenaar/contractmanager
Minimaal te bespreken onderwerpen voor de overleggen	Status van aanvragen en lopende Dossiers van reizen	- klanttevredenheid - klantgerichtheid	- Managementrapportage - trends - contract evaluatie (algehele voortgang en nakoming van de uitvoering van de Overeenkomst); - trends- en (markt)ontwikkelingen; - (proces) verbetervoorstellen - besparingsvoorstellen

*) Partijen kunnen overeenkomen om af te wijken van bovenstaande frequenties voor de overleggen.

5.9.2 Managementrapportage

Opdrachtnemer levert periodieke managementrapportage in excel format, met hierin opgenomen:

- % afwijkingen van geboekte reizen op het HKU Reisbeleid (met motivatie)
- % offertes die conform Reisbeleid van HKU zijn aangeboden, gemeten per maand
- aantal klachten en opvolging
- CO2 rapportage
- Aantal groepsreizen
- Aantal dossiers, met per dossier opgenomen:
 - De diverse geboekte reiscomponenten per dossier
 - Aantal reizigers
 - De berekende Fee
 - Kosten per geboekte reiscomponent(en)



Deze managementrapportage wordt door de accountmanager 2x per jaar met HKU besproken.

Daarnaast worden ad-hoc rapportages verstrekt op verzoek van HKU.

5.10 Kritieke Prestatie Indicatoren (KPI's)

Aan de hand van onderstaande KPI's die onderdeel zijn van de managementrapportage, worden de prestaties van Opdrachtnemer gemeten:

Onderwerp	Norm	Boete
1. Offline Offerte conform Reisbeleid HKU	100%	Euro 300
2. Reservering conform de bevestigde offerte	97%	Euro 300

5.10.1 Offerte conform Reisbeleid

Opdrachtnemer dient bij offline Aanvragen offertes conform het Reisbeleid van HKU aan te bieden. Hierbij geldt de norm van 100%, gemeten per maand. Elke keer dat de norm niet wordt behaald, is Opdrachtnemer een boete van Euro 300 verschuldigd.

5.10.2 Reservering conform de bevestigde offerte

HKU wil een efficiënt proces bij het boeken van een Dienstreis. Op het moment dat HKU fiat geeft aan Opdrachtnemer om n.a.v. de aangeboden offerte een reservering te maken voor de Dienstreis, wordt van Opdrachtnemer verwacht dat de benodigde data van HKU foutloos in de reservering is opgenomen.

Hierbij geldt de norm van 97%, gemeten per maand, dit houdt in dat minimaal 97% van alle reserveringen per maand foutloos zijn verlopen.

Elke keer dat de norm niet wordt behaald, is Opdrachtnemer een boete van Euro 300,- is verschuldigd aan HKU.

5.11 Facturatie

Door Opdrachtnemer wordt maandelijks achteraf na uitvoering van de werkzaamheden één gespecificeerde factuur per Dossier verstuurd.