

Bijlage 04 Programma van Eisen

Algemeen	
1.	De opdrachtnemer stelt gedurende de overeenkomst één vast contactpersoon beschikbaar voor de opdrachtgever.
2.	De opdrachtnemer is hoofdaannemer. Indien opdrachtnemer ritten laat uitvoeren in onderaanneming ligt de verantwoordelijkheid en alle risico's te allen tijde bij de Opdrachtnemer.
3.	De onderaannemer dient te allen tijde te voldoen aan de gestelde eisen. Onder aanneming gaat altijd in overleg met de opdrachtgever.
4.	Klachten worden binnen twee werkdagen in behandeling genomen door de opdrachtnemer. De klacht dient binnen vijf werkdagen te zijn afgehandeld vanaf het eerste contactmoment. Indien dit door omstandigheden niet gerealiseerd kan worden dient de opdrachtnemer dit te overleggen met de opdrachtgever.
5.	Indien er aanvullende kosten boven op de afgegeven prijs komt doordat er sprake is van een miscommunicatie, verkeerde boekingen, planningsfout of wijzigingen in een boeking die binnen de invloedssfeer van de opdrachtnemer liggen, zijn deze aanvullende kosten voor rekening van de opdrachtnemer

Boeking en ritten	
6.	De opdrachtgever kan een boeking telefonisch en via de e-mail indienen bij de opdrachtnemer.
7.	Opdrachtnemer stuurt binnen drie werkdagen de offerte naar Zuyd.
8.	De offerte dient minimaal 90 dagen geldig te zijn.
9.	De opdrachtnemer stuurt altijd een opdrachtbevestiging naar de opdrachtgever.
10.	Boeking kunnen 48 uren voor aanvang van de desbetreffende reis kosteloos geannuleerd worden.
11.	Er worden tijdens een rit alleen personen van de opdrachtgever vervoerd.
12.	De opdrachtnemer denkt proactief met de opdrachtgever mee om de kosten zo laag mogelijk te houden.

Chauffeur en voertuig	
13.	De opdrachtnemer past het vervoersmiddel aan bij de groepsgrootte.
14.	Alle voertuigen dienen bij inzet schoon en representatief te worden aangeleverd.
15.	De voertuigen voldoen aan de wettelijke eisen rondom Hygiëne en Veiligheid.
16.	In een voertuig is minimaal aanwezig: een (gekeurde) brandblusser, een noodhamer, een gordelsnijder en een (gekeurde) EHBO trommel (aantal is afhankelijk van de bus grootte).
17.	Bij ritten van 1 uur of langer, enkele reis, dient de opdrachtnemer een voertuig aan te bieden met een airco.
18.	Bij ritten van 2 uur of langer, enkele reis, dient de opdrachtnemer een voertuig aan te bieden met een toilet.
19.	Een voertuig met chauffeur dient minimaal 15 minuten voor aanvang aanwezig te zijn op de afgesproken vertreklocatie.
20.	De opdrachtnemer beschikt over voertuigen voor mindervalide of rolstoelvervoer.
21.	Bij een pechgeval dient de opdrachtnemer in overleg met de opdrachtgever binnen aanvaardbare tijd vervangend vervoer te organiseren.
22.	De voertuigen dienen rookvrij te zijn.
23.	De in te zetten chauffeurs hebben minimaal 3 of 5 jaar ervaring met busvervoer.
24.	De chauffeurs dienen te beschikken over een geldig rijbewijs voor het desbetreffende vervoersmiddel, inclusief een geldige aanduiding van Code 95. Daarnaast beschikt de chauffeur over een diploma 'Het Nieuwe Rijden' of een gelijkwaardig diploma.
25.	De in te zetten chauffeur beschikt over een geldige STO verklaring

26.	De in te zetten chauffeur beschikt over een geldige CCV-B Diploma.
27.	De chauffeurs zijn herkenbaar en representatief gekleed tijdens de ritten.
28.	De chauffeurs dienen de Nederlandse taal in woord en geschrift te beheersen.
29.	Bij buitenlandse ritten dient de chauffeur de taal in het desbetreffende land te beheersen en/of in ieder geval Engels.
30.	Bij buitenlandse en binnenlandse ritten is de chauffeur bekend met het desbetreffende land, route en plaats van bestemming.
31.	De chauffeurs moeten kunnen omgaan met de verschillende doelgroepen van de opdrachtgever.
32.	De chauffeurs beschikken over een VOG profiel onderwijs verklaring en kunnen deze op verzoek van opdrachtgever verstrekken.
33.	De in te zetten chauffeurs zijn (tijdens uitvoering van een opdracht voor Opdrachtgever) handsfree telefonisch bereikbaar voor Opdrachtgever.

Duurzaamheid

34.	Alle ingezette voertuigen voldoen minimaal aan Euro 6-emissienorm.
35.	Nieuwe voertuigen gedurende de contractperiode voldoen eveneens minimaal aan Euro 6.
36.	Chauffeurs zetten motoren uit tijdens wachtmomenten.
37.	Opdrachtnemer zet voertuigen zo efficiënt mogelijk in qua capaciteit.
38.	Smeermiddelen voldoen aan de EU Ecolabel-eisen.
39.	Opdrachtnemer rapporteert jaarlijks over: a. CO₂-uitstoot; b. aandeel zero-emissie vervoer; c. bezettingsgraad; d. reductiemaatregelen.

Prijzen en condities

40.	De opgegeven prijzen zijn "all-in" prijzen en omvatten alle kosten die de opdrachtnemer maakt voor de gevraagde dienstverlening. Onder "all-in" wordt ook verstaan overnachtingen van de chauffeur, tolgeden milieustickers etc. en parkeerkosten.
41.	De opgegeven prijzen zijn altijd exclusief BTW.
42.	De opdrachtnemer stuurt een digitale factuur met de door de opdrachtgever opgegeven ordernummer per excursie. De factuur dient minimaal de volgende specificaties te bevatten: - vermelding van de data waarop het vervoer is uitgevoerd en de bestemming van de rit; - vermelding van de grondslag voor de ritprijzen; - vermelding van het verschuldigde bedrag zowel exclusief als inclusief BTW; - BTW bedrag - vermelding van het BTW tarief in NL en uitgesplitst voor overige landen; - vermelding van instelling en locatiennaam die de dienst heeft afgenomen; - vermelding van het inkoopordernummer.
43.	Betaling geschiedt uiterlijk 30 dagen na ontvangst van de desbetreffende factuur.
44.	Indien Opdrachtgever (extra) kosten moet maken als gevolg van een tekortkoming van Opdrachtnemer, dan heeft Opdrachtgever het recht om de gemaakte kosten te verhalen op Opdrachtnemer.
45.	Opdrachtnemer heeft het recht de tarieven naar boven of beneden aan te passen tot een maximum conform de CBS-index consumentenprijzen (CPI), jaarlijks op 1 januari met ingang van 1 januari 2028. De basis hiervoor vormt de daling/stijging van het CPI-indexcijfer over 12 maanden voorafgaand aan de maand augustus van het afgelopen jaar. De indexering, valt onder de categorie consumentenprijsindex alle huishoudens bestedingscategorie 073200 Personenvervoer over de weg.
46.	De opdrachtgever ontvangt eens per halfjaar een managementrapportage met daarin: aantal groepsreizen (uitgesplitst), bestemmingen (binnen- en buitenland), aantallen kilometers, type

	touringcar (personen), storingen, klachten en klachtafhandelingen. De lijst wordt aangeleverd in Excel of via digitaal dashboard.
--	---