

Bijlage 1: Programma van Eisen

Door voor deze aanbesteding een inschrijving in te dienen, verklaart inschrijver zich onvoorwaardelijk en volledig akkoord met onderstaande eisen. Eventuele voortvloeiende kosten uit onderstaande eisen verwerkt inschrijver in de prijsopgave. Onderstaande eisen kunnen dus niet leiden tot extra kosten.

Algemeen	
1.	<u>Wet- en regelgeving</u> Opdrachtnemer voldoet aan alle relevante wet- en regelgeving (waaronder de geldende CAO voor het Besloten Busvervoer voor deze opdracht en alle geldende veiligheidsvoorschriften. Hierbij zij opgemerkt dat opdrachtgever bij meerdaagse reizen in overleg voorziet in de accommodatie van de chauffeur conform hetgeen bepaald in artikel 43 lid 1 CAO.
2.	<u>Arbeidstijdenbesluit vervoer</u> Opdrachtnemer en chauffeurs houden zich aan het Arbeidstijdenbesluit vervoer. Er mogen tijdens de ritten uitgevoerd voor opdrachtgever geen pauzes plaatsvinden als gevolg van het uitvoeren van voorafgaande (niet voor opdrachtgever uitgevoerde) ritten.
3.	<u>Privacy</u> Opdrachtnemer is verplicht om maatregelen te nemen in het kader van de AVG/GPDR ten aanzien van het vastleggen en verwerken van persoonsgegevens.
4.	<u>Euro 6</u> De door Opdrachtnemer, dan wel de door Opdrachtnemer ingeschakelde onderaannemers, in te zetten voertuigen voldoen minimaal aan de Euro 6-emissienorm. Opdrachtnemer geeft geen voorkeur aan voor type bus. Opdrachtnemer dient de financieel meest optimale type bus te kiezen. Uitsluitend in geval van vervangend vervoer tijdens de rit is Euro-5 het minimum.
5.	<u>Duurzaamheid</u> Opdrachtnemer zet zich actief in om gedurende de contractperiode het aandeel emissieloze ritten te vergroten. Opdrachtgever streeft ernaar dat ten minste 30% van de ritten met een enkele reisafstand tot 150 kilometer emissieloos wordt uitgevoerd. Opdrachtnemer rapporteert jaarlijks over het gerealiseerde aandeel emissieloze ritten, de ontwikkeling ten opzichte van voorgaande jaren en de verwachte vervolgstappen richting verdere verduurzaming van de dienstverlening.
6.	<u>Aansprakelijkheid Opdrachtnemer</u> Opdrachtnemer is voor wat betreft het busvervoer aansprakelijk voor de gevolgen van zaakschade en letsel dat personen bij het in- en/of uitstappen van het vervoermiddel dan wel tijdens het vervoer overkomt. Opdrachtnemer vrijwaart Opdrachtgever voor de gevolgen van de hierboven bedoelde aansprakelijkheid. Opdrachtnemer is alleen aansprakelijk voor de aan hem toe te rekenen schade.
7.	<u>Verzekering</u> Inschrijver verklaart middels haar inschrijving dat inschrijver adequaat is verzekerd of dat inschrijver zich adequaat zal verzekeren (zie overeenkomst voor de minimaal verzekerde bedragen) door middel van een Aansprakelijkheids Verzekering Bedrijven (AVB). Tevens dient Inschrijver onderstaande verzekeringen te hebben: • Schadeverzekering Voor Inzetten (SVI) en/of een soort gelijke verzekering die schade van inzittenden bij ongevallen dekt. Waarbij opgemerkt wordt dat een ongevallen verzekering voor inzittenden niet voldoende is. • Rechtsbijstandverzekering buitenland, waaronder rechtsbijstand aan inzittenden voor opgevallen in het buitenland gedekt is. • WAM verzekering (minimaal € 1.000.000 per passagier en € 15.000.000 per gebeurtenis). Inschrijver dient op het moment dat de opdracht definitief aan hem wordt gegund adequaat te zijn verzekerd en zich gedurende de uitvoering van de opdracht als zodanig ook te houden. Op het certificaat van verzekering staat geen eigen risico vermeld. Indien dit wel van toepassing is, zal de Opdrachtnemer dit niet verrekenen met de Opdrachtgever.

Communicatie	
8.	<u>Centraal meldpunt</u> Opdrachtnemer beschikt voor opdrachtgever over een Nederlands sprekend centraal meldpunt met één (1) centraal telefoonnummer, dat 24/7 bereikbaar is tegen maximaal het basistarief (in Nederland). Het meldpunt is voor het busvervoer op werkdagen van 06.30 tot 19.00 uur bemand. Voor de overige uren is beantwoording door verwijzing naar een nader aangeduid telefoonnummer toegestaan.
9.	<u>Aanspreekpunt</u> Opdrachtnemer werkt met een vast klantteam dat bekend is met de organisatie van opdrachtgever, de aangesloten scholen en de specifieke kenmerken van de doelgroep. Bij calamiteiten tijdens de uitvoering van het vervoer wordt direct contact opgenomen met de contactpersoon van opdrachtgever.
10.	<u>Klachtenregistratie</u> Opdrachtnemer registreert klachten, meldingen en incidenten. Per melding worden oorzaak, afhandelingstermijn, genomen maatregelen en eventuele verbeteracties vastgelegd.
11.	<u>Evaluatie</u> Eens per kwartaal vindt op initiatief van opdrachtnemer een evaluatie plaats op locatie van opdrachtgever. Onderwerpen die in ieder geval aan de orde komen tijdens de evaluatie zijn: de uitvoering van het vervoer, klachten, facturen, ritgegevens, reisduur en chauffeurs(pool). Ten minste één van deze gesprekken heeft een strategisch karakter waarbij ontwikkelingen, innovaties, duurzaamheid, KPI's, successen en verbetermaatregelen en opvallende punten uit de managementrapportages worden besproken. Twee van deze gesprekken vinden een paar weken naar het delen van de managementrapportages plaats. Indien er aanleiding of behoefte is, wordt vaker geëvalueerd. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de verslaglegging van de evaluatiegesprekken en dient wederzijds overeenstemming te zijn over de besproken inhoud voor vaststelling en verdere verwerking.
12.	<u>Managementrapportages</u> Ter ondersteuning van contractmanagement, evaluatie en sturing op de dienstverlening verstrekt Opdrachtnemer per schooljaar en per kalenderjaar een geïntegreerde managementrapportage. Opdrachtnemer stuurt de managementrapportage minimaal 14 kalenderdagen voorafgaand aan het evaluatiegesprek naar de contactpersoon van Opdrachtgever. De rapportage bevat ten minste de volgende informatie: • Uitgevoerde ritten: een overzicht van de uitgevoerde ritten, waaronder in ieder geval het startpunt, eindpunt, het aantal en type ingezette voertuigen, het aantal vervoerde personen en de gereden kilometers en ingezette uren. • Calamiteiten en klachten: een overzicht van gemelde calamiteiten en klachten, inclusief de aard van de melding, de wijze van afhandeling en de gerealiseerde oplostijden. • Punctualiteit: het percentage ritten waarbij sprake was van een vertraging van meer dan 15 minuten ten opzichte van de overeengekomen vertrek- en/of aankomsttijden. • Inzet van onderaannemers: het percentage van de dienstverlening en/of ritten dat door onderaannemers is uitgevoerd, afgezet tegen het totale aantal uitgevoerde ritten. • Uitvoering in eigen beheer: een overzicht van de ritten die door Opdrachtnemer zelf worden uitgevoerd en derhalve niet door een onderaannemer worden verzorgd, inclusief het percentage hiervan ten opzichte van de totale dienstverlening. • Kwaliteit en contractafspraken: een overzicht van de uitvoering van de in de inschrijving aangeboden kwaliteitsmaatregelen en verbetervoorstellen ten aanzien van aanvraagproces, beschikbaarheid, veiligheid, continuïteit, maatschappelijke meerwaarde en duurzaamheid. Opdrachtnemer maakt inzichtelijk welke activiteiten zijn uitgevoerd, welke resultaten zijn behaald en welke verbetermaatregelen voor de komende periode zijn voorzien.

Bestellen en annuleren	
13.	<u>Jaarplanning</u> Opdrachtnemer neemt tijdig contact op met de contactpersonen van de scholen om de planning voor het komende kalender- en schooljaar te bespreken. De planning dient als indicatieve planning voor het komende kalender- en schooljaar. Alle ritten worden uitsluitend door de contactpersonen van opdrachtgever aangevraagd.

14.	<u>Route-planning</u> Opdrachtnemer mag zelf zijn routes plannen binnen de door opdrachtgever gestelde kaders (o.a. bestemmingen, te vervoeren personen etc.). Uitgangspunt is dat opdrachtnemer de meest economisch voordelige route kiest. Rekening houdend met actuele verkeerssituaties. Als toetsingskader voor opdrachtgever wordt Google Maps gebruikt. Er mag geen gebruik gemaakt worden van overstapplaatsen.
15.	<u>Reisvoorbereiding</u> Opdrachtnemer voert voorafgaand aan iedere nieuwe reisaanvraag of bijzondere reis een reisvoorbereiding uit. Hierbij wordt aandacht besteed aan bereikbaarheid van schoollocaties, met aandacht voor specifieke ligging van bepaalde schoollocaties van opdrachtgever, geschikte op- en uitstapplaatsen, benodigde voertuigcapaciteit, eventuele bagage, medische hulpmiddelen, rolstoelplaatsen en andere bijzonderheden. Opdrachtnemer stemt deze aandachtspunten vooraf af met opdrachtgever en voorkomt dat hierover op de reisdag zelf nog besluitvorming nodig is.
16.	<u>Indiening aanvraag</u> Opdrachtgever dient een aanvraag voor de dienstverlening digitaal in via de door Opdrachtnemer beschikbaar gestelde online omgeving. Indien de online omgeving tijdelijk niet beschikbaar is of indien de aard van de aanvraag daarom vraagt, kan de aanvraag tevens schriftelijk (per e-mail) of telefonisch worden ingediend. Dit geldt momenteel voor de locaties voor het speciaal onderwijs van Opdrachtgever. Een aanvraag bevat ten minste de volgende gegevens: • datum evenement • vertrekplaatsen en vertrektijden van en naar het evenement • aantal te vervoeren personen • adres(sen) evenement • eventuele overige bijzonderheden • contactpersoon van Opdrachtgever tijdens de rit Opdrachtgever streeft dat de aanvraag uiterlijk 2 weken voor aanvang van het evenement wordt ingediend. Voor aanvragen van opdrachtgever die op kortere termijn plaatsvinden dan bovenstaande termijnen, heeft opdrachtnemer een inspanningsverplichting om dienstverlening zoveel mogelijk conform de aanvraag uit te voeren. Indien opdrachtnemer niet aan de aanvraag van opdrachtgever kan voldoen, staat het opdrachtgever vrij de aanvraag bij een derde partij neer te leggen.
17.	<u>Bevestiging aanvraag (orderbevestiging)</u> De aanvraag wordt door Opdrachtnemer, per omgaande (doch uiterlijk binnen twee werkdagen), schriftelijk bevestigd, onder vermelding van: • Prijs, inzichtelijk gemaakt middels opbouw/specificatie op basis van het prijzenblad zoals opgenomen bij deze aanbesteding (Waarbij bij buitenlandse reizen onderscheidt wordt gemaakt tussen deel binnen Nederland en deel buiten Nederland, dit in verband met de verschillende btw-tarieven die kunnen gelden). • In te zetten vervoermiddel(len) (aantal, type inclusief aantal zitplaatsen). • Bestemming. • Uitgewerkt programma met tijdsplanning. • Aantal te vervoeren personen.
18.	<u>In te zetten bussen</u> Opdrachtnemer maakt zo vroeg mogelijk, doch uiterlijk 2 weken voordat de reis plaatsvindt (de combinatie) van de in te zetten bus(sen) kenbaar aan opdrachtgever. Dit stelt Opdrachtgever in de gelegenheid om een busindeling te maken, te zorgen voor voldoende begeleiders en laatste interne controle uit te voeren. Opdrachtnemer levert de opgegeven combinatie ook daadwerkelijk. Opdrachtnemer nummert de bussen conform opgave. Alleen in overleg tussen opdrachtgever en opdrachtnemer en pas na akkoord van opdrachtgever kan opdrachtnemer afwijken van de opgegeven combinatie. Opdrachtnemer rekent geen meerkosten voor de afgeweken combinatie.

19.	<u>Annuleren</u> Annulering tot en met 5 werkdagen vóór de reguliere rit is kosteloos, ongeacht of Opdrachtnemer gebruikmaakt van onderaannemers. Bij annulering binnen 5 werkdagen vóór de rit mogen annuleringskosten in rekening worden gebracht volgens een vooraf overeengekomen staffel. De annuleringskosten bedragen: • 5 t/m 4 werkdagen: maximaal 10%; • 3 t/m 2 werkdagen: maximaal 20%; • 1 werkdag of minder: maximaal 30%. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om in uitzonderlijke gevallen aangevraagd vervoer te annuleren. Onder uitzonderlijke gevallen wordt bijvoorbeeld verstaan: • Het overlijden van een leerling/personeelslid. • Een situatie waar ten eerste wordt afgeraden aan het verkeer deel te nemen vanwege extreme weersomstandigheden. • Het niet doorgaan van een evenement, geen doorgang door omstandigheden die buiten de macht van opdrachtgever plaatsvinden. • Advies van de overheid dat afraadt naar plaats/land van bestemming te reizen, waardoor het verdere programma niet of nauwelijks doorgang kan vinden. • Terrorismedreiging. • Uitbraak van een pandemie waardoor reizen niet of alleen onder strikte voorwaarden is toegestaan. Indien Opdrachtnemer in opdracht van Opdrachtgever aanvullende diensten of producten bij derden reserveert of inkoopt, zoals onder andere toegangskarten voor pretparken, musea, evenementen, accommodaties of andere activiteiten, zijn voor deze diensten en producten de annuleringsvoorwaarden van de betreffende externe partij van toepassing. Eventuele kosten die voortvloeien uit de annulering, wijziging of vermindering van dergelijke diensten of producten kunnen door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever in rekening worden gebracht, voor zover deze kosten daadwerkelijk door de betreffende externe partij aan Opdrachtnemer in rekening worden gebracht. Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever voorafgaand aan de reservering of aankoop, voor zover redelijkerwijs mogelijk, over de toepasselijke annuleringsvoorwaarden en eventuele financiële gevolgen van annulering.
20.	<u>Algemene vervoer- en reisvoorwaarden KNV Busvervoer</u> In alle overige gevallen van annuleren gelden de voorwaarden zoals opgenomen in artikel 5 van de Algemene vervoer- en reisvoorwaarden KNV Busvervoer.
21.	<u>Toegangskarten</u> Opdrachtnemer draagt op verzoek van de scholen zorg voor het reserveren en betalen van toegangskarten voor activiteiten op de bestemming, zoals attractieparken en musea. De toegangskarten worden op basis van de werkelijk afgenomen aantallen op de dag van de rit aan Opdrachtgever in rekening gebracht en samen met de rit gefactureerd, waarbij de ritprijs, entreprijs en kosten voor voeding en drinken afzonderlijk worden vermeld. Bij annulering is eis 19 van toepassing.

Uitvoeringseisen

22.	<u>Te vervoeren personen</u> Opdrachtnemer neemt tijdens het vervoer in opdracht van Opdrachtgever geen andere personen mee, dan de door opdrachtgever opgegeven personen, tenzij opdrachtgever (dit kan zijn een aanwezige begeleider namens opdrachtgever) hier toestemming voor geeft.
-----	---

23.	<u>Speciale eisen in te zetten vervoermiddelen</u> Het busvervoer vindt plaats met de door opdrachtgever overeengekomen vervoermiddelen, te weten 8- of meer-persoonsbussen. Opdrachtnemer dient bij de inzet van de vervoermiddelen rekening te houden met de specifieke eisen die gesteld zijn aan het vervoer van (groepen) leerlingen. De voor het vervoer in te zetten voertuigen dienen allen schoon en goed onderhouden te zijn. De voertuigen voor het busvervoer dienen er netjes uit te zien. De vervoermiddelen mogen niet voorzien zijn van (voor de doelgroep van opdrachtgever) ongepaste reclame en zichtbare schade hebben. In de voertuigen mag voor, tijdens en na de rit niet worden gerookt. Er is een EHBO koffer, eventueel AED aanwezig in de bus. Indien noodzakelijk zijn de voertuigen rolstoeltoegankelijk, in dat geval geldt een tarief op maat.
24.	<u>Rolstoelvervoer</u> Indien rolstoelvervoer wordt gevraagd, zet opdrachtnemer aantoonbaar geschikt materieel en hiervoor gekwalificeerd personeel in. Indien opdrachtnemer dit vervoer niet met eigen middelen kan verzorgen, mag gebruik worden gemaakt van gespecialiseerde onderaannemers. Opdrachtnemer blijft daarbij volledig verantwoordelijk voor de kwaliteit van de dienstverlening.
25.	<u>Bagageruimte</u> Opdrachtnemer zorgt voor voldoende bagageruimte voor bagage, medische hulpmiddelen, kampmaterialen en overige benodigdheden dat door Opdrachtgever wordt meegenomen. Indien de beschikbare bagageruimte onvoldoende blijkt, draagt opdrachtnemer zorg voor een passende oplossing zonder dat dit leidt tot veiligheidsrisico's en zonder meerkosten. De benodigde bagageruimte dient bij iedere aanvraag te worden afgestemd op de specifieke vervoersbehoefte. Dit geldt in het bijzonder voor het speciaal onderwijs, waarbij aanvullende hulpmiddelen, zoals een mobiele hulplift, moeten kunnen worden meegenomen.
26.	<u>Toilet</u> De voor Opdrachtgever in te zetten bussen dienen te zijn uitgerust met een toilet waarvan tijdens de rit gebruik kan worden gemaakt. Deze eis is niet van toepassing voor kleine bussen, type 1 conform het prijzenblad of kleiner.
27.	<u>Airconditioning</u> De voor Opdrachtgever in te zetten bussen dienen te zijn uitgerust met een werkende airconditioning.
28.	<u>Tijdig aanwezig</u> De bus(sen) dient/dienen 15 minuten voor afgesproken vertrektijd aanwezig te zijn op de afgesproken vertreklocatie. Opdrachtnemer houdt bij de planning rekening met aanvullende tijd die benodigd is voor het veilig in- en uitstappen van leerlingen met een fysieke beperking of ondersteuningsbehoefte.
29.	<u>Rondom schoollocatie</u> Tijdens het ophalen en/of wegbrengen van leerlingen op de schoollocatie is het de opdrachtnemer niet toegestaan om de motoren van de voertuigen stationair te laten draaien. Opdrachtnemer schakelt de motor direct na aankomst op de locatie uit en start de motor uitsluitend zodra het voertuig daadwerkelijk vertrekt en/of op verzoek verplaatst moet worden.
30.	<u>Meldingsplicht vernielingen</u> Voor aanvang en na afloop van een rit controleert de chauffeur, samen met de begeleider, de bus op eventuele vergeten spullen en eventuele vernielingen. Opdrachtnemer is verplicht om vernielingen, aangebracht door leerlingen van Opdrachtgever, binnen 24 uur voorzien van een foto, te melden bij de contactpersoon van Opdrachtgever. Indien een vernieling niet binnen deze periode gemeld is, kan deze niet op Opdrachtgever verhaald worden.

Personeel	
31.	<u>Vaardigheden van chauffeurs</u> De in te zetten chauffeurs dienen te beschikken over goede sociale vaardigheden. Ze zijn servicegericht en dienen bekend te zijn en ervaring te hebben met alle doelgroepen van OOO door middel van instructie en/of ervaring. Chauffeurs handelen geduldig, pedagogisch verantwoord en passend bij de doelgroep. Chauffeurs die ingezet worden moeten het leuk vinden om met leerlingen op reis te gaan, moeten flexibel zijn en moeten zich ervan bewust zijn dat ze van invloed zijn op het “plezier” van de leerlingen en het wel slagen van de reis. Daarnaast dienen de in te zetten chauffeurs te beschikken over een gedegen kennis van de wegen, straten en de bestemming/locaties.
32.	<u>Geldige rijbevoegdheid</u> Chauffeurs die ingezet worden voor het busvervoer van opdrachtgever beschikken over een geldig rijbewijs voor het besturen van het desbetreffende vervoermiddel, een bestuurderskaart en een Code 95 aantekening.
33.	<u>Diploma's</u> Chauffeurs die ingezet worden voor het busvervoer van opdrachtgever, bezitten de benodigde wettelijk vastgestelde diploma's voor het vervoer van personen ingevolge de Wet personenvervoer 2000 en het Besluit personenvervoer 2000. Daarnaast dienen de chauffeurs, in het bezit te zijn van een geldig EHBO-diploma of een geldig certificaat Levensreddend Handelen.
34.	<u>Verklaring Omtrent Gedrag (VOG)</u> Alle in te zetten chauffeurs hebben een VOG. De kosten hiervan zijn voor rekening van Opdrachtnemer. Het VOG-bewijs is aanwezig in het personeelsdossier van opdrachtnemer. Opdrachtnemer overlegt deze op eerste verzoek aan opdrachtgever.
35.	<u>Hulpverlening door chauffeurs</u> De chauffeur draagt zorg voor het veilig in- en uitstappen van personen. Indien van toepassing helpt de chauffeur rolstoelgebruikers. De chauffeur parkeert het voertuig zodanig dat personen niet de straat over hoeven te steken om het schoolplein, het voertuig of opstapplaats te bereiken. Ingeval personen toch de straat moeten oversteken, begeleidt de chauffeur hen hierbij. De chauffeur houdt zich voor het afzetten/ophalen van personen op de school aan de aanwijzingen van opdrachtgever.
36.	<u>Nederlandse taal</u> Chauffeurs dienen de Nederlandse taal te beheersen en te spreken.
37.	<u>Representativiteit</u> In te zetten chauffeurs gaan correct en representatief gekleed en zijn als zodanig herkenbaar door middel van een uniform of badge met logo.
38.	<u>Toezicht</u> De chauffeur ziet er, samen met de begeleider(s) van opdrachtgever, op toe dat het vervoer op een veilige wijze wordt uitgevoerd, onder andere door: • toe te zien op het correcte gebruik van de veiligheidsgordels; • toe te zien op de netheid van de bus; • toe te zien op orde en rust tijdens het vervoer; • toe te zien op de naleving van het rook-/vapeverbod; • voorwerpen die tijdens het vervoer gevaar of hinder kunnen veroorzaken, op een veilige wijze op te bergen; • toe te zien op het gedrag van de leerlingen gedurende de rit en de meegenomen attributen; • er mogen geen versnaperingen in de bus worden verkocht door opdrachtnemer en/of de chauffeur (eigen versnaperingen mogen wel genuttigd worden). • in geval van ongeoorloofd gedrag of wangedrag dienen zij hiervan melding te maken aan opdrachtnemer en aan opdrachtgever. De chauffeur heeft een toezichtfunctie in en rond de bus en de chauffeur draagt zorg voor orde, rust en veiligheid in de vervoermiddelen overeenkomstig artikel 72 van de Wet personenvervoer en artikel 52 van het Besluit personenvervoer.

Facturatie	
39.	<u>Separate kosten</u> Onderstaande kosten kunnen separaat (voorzien van een bon) in rekening worden gebracht en hoeven dus niet te zijn opgenomen in het all-in tarief. Wel dient opdrachtnemer een schatting van de betreffende kosten vooraf op te geven in de offerte voor de betreffende rit. • Tolgelden, eventuele vignetten en overtochtkosten. • Parkeerkosten: Parkeerkosten kunnen, in overleg met opdrachtgever, doorbelast worden. Opdrachtgever gaat er wel van uit dat opdrachtnemer haar uiterste best doet om deze kosten te beperken, door bijvoorbeeld buiten het centrum te parkeren. • Verzorgingskosten (maaltijden en overnachtingen) chauffeur conform cao.
40.	<u>Factuurgegevens</u> Opdrachtnemer stuurt digitaal, XMLformat of PDF, met een door opdrachtgever opgegeven kenmerk (of ordernummer) per ééndaagse en/of meerdaagse ritten achteraf een factuur aan de betreffende school van Opdrachtgever. De in te dienen facturen dienen de volgende specificaties te bevatten: • Vermelding van het BRiN-nummer van de school; • Vermelding van de data waarop het vervoer is uitgevoerd; • Vermelding van de grondslag voor de ritprijzen; • Vermelding van het verschuldigde bedrag zowel exclusief als inclusief BTW; • Vermelding van het BTW tarief, bij verschillende BTW tarieven, deze separaat vermelden. • Vermelding van locatiennaam en contactpersoon die de dienst heeft afgenomen; • Indien van toepassing: Vermelding entreekosten en kosten voor voeding in prijs per persoon. Facturen en rapportages zijn geschikt voor doorbelasting aan derden, fondsen en subsidieverstrekkers. Voor meer informatie zie: https://ooz.nl/over-ooz/contact/info-leveranciers/
41.	<u>Facturatie</u> • Opdrachtnemer factureert maximaal de afspraken die zijn gemaakt in de orderbevestiging, tenzij anders overeengekomen. • De km prijs geldt vanaf vertrek van de startlocatie van de opdracht. • Als opdrachtnemer een grotere bus inzet dan noodzakelijk voor een rit, dan kunnen deze extra kosten niet in rekening worden gebracht.

Kritische Prestatie Indicatoren	
42.	Gedurende de contractperiode beoordeelt opdrachtgever de kwaliteit van de dienstverlening jaarlijks aan de hand van onderstaande kritische prestatie-indicatoren (KPI's). Het doel hiervan is om de kwaliteit van dienstverlening te borgen en te verbeteren en zo actief te werken aan een duurzame relatie. Opdrachtgever evalueert tijdens het jaarlijks strategisch overleg de bevindingen met opdrachtnemer. KPI's • De mate waarin wordt voldaan aan de eisen en toezeggingen in antwoorden op de open vragen van de inschrijving; • Norm 98% van het aantal calamiteiten- en klachtenafhandeling conform eisen is afgehandeld. • Tevredenheid over de contactpersonen van opdrachtnemer en de aanvraag voor opdrachtgever uitgevoerd door opdrachtnemer, norm: gemiddeld een 3 op een vierpuntsschaal van 0-4 op basis van in ieder geval: ○ Communicatie ○ Reactiesnelheid ○ Klantvriendelijkheid ○ Bereidheid om mee te denken • Tevredenheid over de (technische) staat van het ingezette materieel. Norm: gemiddeld een 3 op een vierpuntsschaal van 0-4.

	• Tevredenheid over de uitgevoerde rit. Norm: gemiddeld een 3 op een vierpuntsschaal van 0-4. • Dienstverlening chauffeur; ○ Veiligheid; ○ Comfort; ○ Netheid voertuig; ○ Communicatie; ○ Algehele tevredenheid. Opdrachtnemer voert per kwartaal een steekproefsgewijze klanttevredenheidsmeting uit onder de contactpersonen van opdrachtgever. De meting heeft betrekking op de contactpersonen van opdrachtnemer, het ingezette materieel en de uitgevoerde ritten. Hierbij wordt ten minste 10% van de uitgevoerde ritten beoordeeld, met een minimum van 10 beoordelingen per kwartaal. De uitkomsten worden opgenomen in de managementrapportage en tijdens de periodieke evaluatiegesprekken besproken.
43.	De verantwoordelijkheid voor de monitoring van de KPI's ligt bij opdrachtnemer. Opdrachtnemer toont aan dat bovenstaande KPI's behaald zijn met valide en aantoonbaar betrouwbare informatie. Opdrachtnemer levert bij start van de overeenkomst aan opdrachtgever een plan van aanpak over de wijze van monitoren, de wijze van rapporteren, beheersmaatregelen en mogelijke verbetermaatregelen. Opdrachtgever bepaalt of deze aanpak voldoet. Als dit niet zo is, dan past opdrachtnemer zijn aanpak aan.
44.	Indien één of meerdere KPI's niet worden behaald, stelt opdrachtnemer binnen één maand na constatering een verbeterplan op. Na goedkeuring van het verbeterplan door opdrachtgever start opdrachtnemer uiterlijk binnen twee weken met de uitvoering van de daarin opgenomen verbetermaatregelen. Opdrachtnemer rapporteert periodiek over de voortgang en resultaten van deze maatregelen totdat de betreffende KPI's weer worden behaald.