



Bijlage 1 Programma van Eisen

Dagreizen voor het onderwijs per touringcar in de regio Rotterdam

Projectnummer Tender : Buzz010/2026

Publicatiedatum TenderNed : 2 oktober 2026

Plaats : Rotterdam

Bijlage 1 - Programma van Eisen

In dit Programma van Eisen staan de eisen van de (uitvoering van de) Opdracht. Het Programma van Eisen heeft een knock-out karakter: het niet voldoen aan één of meerdere van deze eisen leidt automatisch tot uitsluiting. Met het ondertekenen van Bijlage 6 'Inschrijfformulier' accepteert u het gehele Programma van Eisen.

1 Algemene eisen

Onderhavige Opdracht betreft het vervoer van Onderwijs leerlingen en begeleiders per touringcar van en naar verschillende locaties binnen de regio Rotterdam. Het betreft groepen van verschillende omvang en Dagreizen van verschillende duur. Het is een breed scala aan reisdoelen in alle seizoenen van het Jaar.

De Opdracht bestaat uit een (1) perceel, te weten 'Dagreizen en Meerdaagse reizen'.

De Dagreizen zijn als volgt te benoemen:

- a. *Van en naar enkel adres in de Regio Rotterdam;*
- b. *Van en naar meerdere adressen in de Regio Rotterdam;*
- c. *Van meerdere adressen naar een enkel adres in de Regio Rotterdam.*

Meerdaagse reizen zijn als volgt te benoemen:

- a. *Van en naar één adres in de Regio Rotterdam, met één of meerdere overnachtingen, bijvoorbeeld schoolkamp of excursie;*
- b. *Van meerdere adressen in de Regio Rotterdam, met één of meerdere overnachting(en), aankomst op één bestemming;*
- c. *Van één of meerdere adressen, met één of meerdere overnachtingen op meerdere locaties of met excursies vanuit de betreffende locatie(s), bijvoorbeeld een rondreis of meerdaagse studiereis met dagelijkse excursies.*

Ten aanzien van de Dagreizen kan de school Opdrachtnemer verzoeken de betrokken chauffeur op de plaats van bestemming te laten wachten, indien de verwachte wachttijd niet meer dan 0,5 uur bedraagt.

Ten aanzien van de Meerdaagse reis kan de school Opdrachtnemer verzoeken de betrokken chauffeur op de plaats van bestemming te laten wachten, indien de verwachte wachttijd niet meer dan 1,5 uur bedraagt.

2 Eisen gesteld aan het vervoer

Dit hoofdstuk beschrijft de eisen ten aanzien van het vervoer die wordt ingezet voor uitvoering van de Opdracht.

2.1 Opdracht beschrijving

De Dagreis betreft de uitvoering van het vervoer van leerlingen en begeleiders van en naar locaties in de Regio Rotterdam. Hiervoor wordt gebruik gemaakt van de inzet van vervoermiddelen geschikt en bedoeld voor personenvervoer van minimaal 8 personen.

De Meerdaagse reis betreft de uitvoering van het vervoer van leerlingen en begeleiders van en naar locaties binnen en buiten de Regio Rotterdam met een reisduur van twee of meerdere dagen. Hiervoor wordt gebruik gemaakt van de inzet van vervoermiddelen geschikt en bedoeld voor personenvervoer van minimaal 8 personen.

2.2 Te vervoeren personen

De Opdrachtnemer neemt tijdens het vervoer in opdracht van Opdrachtgever geen andere leerlingen of personen mee, dan de door Opdrachtgever opgegeven leerlingen en/of personen.

2.3 Begeleiding

Inschrijver gaat akkoord met begeleiding van de te vervoeren leerlingen, docenten (en andere medereizigers en begeleiders) door Opdrachtgever, het aantal begeleiders maakt onderdeel uit van het totaal aantal te vervoeren reizigers.

2.4 Inzet vervoermiddelen

Met het oog op het benodigd aantal personen voor begeleiding en vanuit duurzaamheidsoverwegingen dient Opdrachtnemer zorg te dragen voor een zo efficiënt mogelijke capaciteitsbenutting van vervoermiddelen voor de Dagreis. Hiermee wordt bedoeld dat keuze van de busgrootte zo veel mogelijk wordt aangepast aan het aantal te vervoeren leerlingen plus begeleiding al dan niet in combinatie met extra bagage. Uitgangspunt daarbij dient te zijn dat groepen waar mogelijk in één bus vervoerd dienen te worden. Een bus, zoveel mogelijk op maat van de groep, verdient de voorkeur omdat in een te ruime bus eerder sprake is van rumoer en wanorde. Opdrachtnemer dient ervoor te zorgen dat alle benodigde bagage en materialen vervoerd kunnen worden.

Bij de bevestiging van de aanvraag geeft Inschrijver aan het aantal bussen dat ingezet gaat worden voor de heen en terugreis zodat het voor Opdrachtgever mogelijk is om de juiste hoeveelheid begeleiders in te zetten op een bus.

Indien vanwege onbeschikbaarheid van voertuigen de Opdrachtnemer genoodzaakt is om onnodig extra kleinere voertuigen of grotere voertuigen in te zetten dan worden daar geen extra kosten voor in rekening gebracht.

2.5 Coördinatie

Indien de inzet van één of meerdere bussen noodzakelijk is vergt dit, bijvoorbeeld vanwege beperkte parkeergelegenheid, de nodige logistieke coördinatie. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de logistieke coördinatie op zowel locatie van vertrek als locatie van aankomst. Hiervoor zal per situatie een coördinator/contactpersoon aan Opdrachtgever bekend worden gemaakt. Inschrijver dient bij het opgeven van zijn tarieven rekening te houden met dit aspect van de Opdracht. De kosten voor coördinator/contactpersoon dienen in het tarief te zijn verwerkt.

2.6 Busindeling

Indien er sprake is van inzet van meerdere bussen voor het vervoer van leerlingen naar een Excursie, zal Opdrachtgever namenlijst verstrekken met leerlingen ten behoeve voor de des betreffende bussen. Hiertoe zullen lijsten met namen van leerlingen worden verstrekt aan de in paragraaf 2.5 genoemde coördinator/contactpersoon.

2.7 Aankomst en vertreklocaties.

Met het oog op mogelijke samenwerking tussen Opdrachtgever en andere onderwijsinstellingen, kan het zo zijn dat in de toekomst naast de huidige locaties ook andere vertrek- en aankomstlocaties in de Rotterdamse regio opgegeven worden.

2.8 Routebepaling

Opdrachtnemer is vrij de te rijden route te bepalen. Uitgangspunt hierbij dient te allen tijde de optimale reisroute te zijn.

Ten aanzien van Dagreizen kan Opdrachtgever Opdrachtnemer verzoeken de betrokken chauffeur op de plaats van bestemming te laten wachten. Opdrachtgever en Opdrachtnemer zullen hier per specifieke Excursie nadere afspraken over maken.

2.9 Bereikbaarheid

Opdrachtnemer dient voor de uitvoering van de Dagreis ten behoeve van Opdrachtgever en ouders te beschikken over een centrale aansturingseenheid met een centraal telefoonnummer. De bereikbaarheid, tegen maximaal het basistarief, van dit telefoonnummer dient optimaal te zijn. Op werkdagen dient de centrale van 08.00 uur tot 18.00 uur bemand te zijn. Buiten deze uren is het toegestaan op een andere wijze telefonisch bereikbaar te zijn.

2.10 Een aanspreekpunt

De Opdrachtnemer dient voor de uitvoering van de Opdracht een vast aanspreekpunt voor de Opdrachtgever bekend te maken

2.11 Calamiteitenplan

Inschrijver verklaart in het bezit te zijn van een functionerend calamiteitenplan die passend is voor de doelgroep van onderhavige opdracht.

2.12 Duurzaamheid

Inschrijver verklaart dat minimaal 90% van de door Opdrachtnemer uit te voeren Dagreizen per contractjaar in het kader van onderhavige Opdracht wordt uitgevoerd door touringcars voorzien van minimaal Euro VI motoren. Overige door Opdrachtnemer uit te voeren Dagreizen of Meerdaagse reizen per contractjaar in het kader van onderhavige Opdracht dienen te worden uitgevoerd door touringcars voorzien van minimaal Euro V motoren. Opdrachtnemer dient op verzoek van Opdrachtgever aan te tonen dat aan deze eis is voldaan door rapportage van gereden Dagreizen en Meerdaagse reizen voorzien van opgave van de ingezette vervoersmiddelen. Hierbij dienen kopieën van de typegoedkeuringspapieren, waaruit blijkt aan welke Euronorm(en) de betreffende vervoersmiddelen voldoen, te worden toegevoegd. Aan het verstrekken van deze rapportage worden door Opdrachtnemer geen kosten verbonden.

2.13 Aantal te vervoeren personen

De Opdrachtnemer verplicht zich niet meer personen in een vervoermiddel te vervoeren dan van overheidswege is toegestaan, wat blijkt uit het in elk voertuig aanwezige keuringsbewijs.

2.14 Inzet Chauffeur

De in te zetten chauffeur kan bij aanvang van de rit met passagiers, de door de rijtuigenwet voorgeschreven maximale tijdsduur benutten. Indien door overschrijding van zijn inzet een tweede chauffeur moet worden ingezet kan deze ook de maximale rijtijd benutten.

3 Eisen gesteld aan vervoersmiddelen

Dit hoofdstuk beschrijft de eisen ten aanzien van de vervoersmiddelen die worden ingezet om uitvoering te geven aan de Opdracht.

3.1 Overeengekomen vervoermiddelen

Om zowel de kosten voor Opdrachtgever alsook een efficiënte capaciteitsbenutting van de vervoermiddelen te borgen, vinden Dagreizen en Meerdaagse reizen plaats met de door Opdrachtgever overeengekomen vervoermiddelen. Hierbij is het een vereiste dat Inschrijver voor uitvoering van de opdracht over ten minste 3 soorten touringcars beschikt (of kan beschikken) van het type Tourist class (of vergelijkbaar) die voorzien in de volgende groottes qua persoonszitplaatsen:

- Type 1: 20 – 40 zitplaatsen *(naar boven en onder een marge van 10%)*
- Type 2: 41 – 60 zitplaatsen *(naar boven en onder een marge van 10%)*
- Type 3: 61 en meer zitplaatsen *(naar onder een marge van 10%)*

De voor de Dagreis of Meerdaagse Reis in te zetten vervoermiddelen dienen te allen tijde aan de wettelijke hygiëne-eisen en onderhoud te voldoen. Behoudens voor Dagreizen korter dan een half uur (vertrekpunt – locatie van aankomst) dient er altijd een schoon en werkend toilet aanwezig te zijn. De vervoermiddelen dienen naar oordeel van de Aanbestedende Dienst representatief te zijn qua hygiëne en uitstraling.

3.2 Veiligheid

De voor een Dagreis en Meerdaagse reis in te zetten vervoermiddelen dienen in een goede technische staat te verkeren om de leerlingen en/of begeleiders een veilig vervoer te kunnen bieden. Tevens dienen de in te zetten vervoermiddelen te allen tijde te zijn toegerust voor de dan geldende weersomstandigheden. De zitplaatsen in het vervoermiddel moeten ten minste voldoen aan de veiligheidseisen, in overeenstemming met de Nederlandse wettelijke voorschriften, vooral ten aanzien van het aanwezig zijn van goedgekeurde veiligheidsgordels voor alle te vervoeren personen.

Om de veiligheid verder te waarborgen, gelden de volgende eisen aan het ingezette materieel:

- a. De banden hebben altijd een profieldiepte van minimaal 2 millimeter;
- b. Op de voorste, sturende as worden geen coverbanden gebruikt;
- c. De banden hebben altijd de juiste spanning, conform de aanbevelingen van de banden- en voertuigfabrikant;
- d. De voertuigen beschikken over een Veiligheidskaart bij elke uitgang die tenminste instructies geeft over:
 - Het dragen van gordels;
 - Hoe te handelen in geval van nood;
 - Vervoer- en reisvoorwaarden.

De Opdrachtgever kan controleren of laten controleren op naleving van het gestelde. De vervoerder verleent zijn medewerking aan deze controles.

3.3 Voertuiguitrusting

Voor een Dagreis en Meerdaagse reis geldt dat iedere leerling en/of begeleider een eigen zitplaats heeft tijdens het vervoer. De ten behoeve van de reis ter beschikking staande vervoermiddelen dienen te zijn uitgerust met deugdelijk werkende communicatieapparatuur, voor directe communicatie tussen centrale/Opdrachtgever en voertuig, dit kan in de vorm van een mobiele telefoon; Voertuigen zijn voorzien van een deugdelijk en up-to-date navigatiesysteem voorzien van actuele verkeers- en fileformatie; In elk vervoermiddel is ten minste één goedgekeurde brandblusser, een veiligheidshamer en een compleet ingerichte en door het Oranje Kruis goedgekeurde verbanddoos aanwezig.

3.4 (Inter)nationale milieuzones

In te zetten voertuigen voor Meerdaagse reizen buiten de Regio Rotterdam dienen te allen tijde geschikt te zijn voor eventueel van toepassing zijnde milieuzones in de betreffende (Europese) steden.

3.5 RDW Keuring

De Opdrachtnemer zal uitsluitend personen vervoeren met vervoermiddelen, die door de Rijksdienst voor het Wegverkeer (RDW) zijn goedgekeurd en daarbij aan de dan geldende Regeling Voertuigen en andere geldende wettelijke regelingen en bepalingen voldoet.

4 Chauffeurseisen

Dit hoofdstuk beschrijft de eisen ten aanzien van het personeel dat wordt ingezet om uitvoering te geven aan de Opdracht.

4.1 Rijbevoegdheid

Chauffeurs waarvan de Opdrachtnemer zich bij de uitvoering van de Dagreis en Meerdaagse reis bedient, dienen te beschikken over een geldig rijbewijs voor het besturen van het desbetreffende vervoermiddel, voorzien van een aantekening code vakbekwaamheid.

Dit betekent dat de chauffeurs tenminste beschikken over:

- a) Een geldig rijbewijs voor de betreffende voertuigcategorie;
- b) Een geldige geneeskundige verklaring;
- c) Een geldige aanduiding van Code 95 op het rijbewijs;
- d) Een certificaat waaruit blijkt dat de chauffeur in de afgelopen 60 maanden met succes een Rijvaardigheidsanalyse heeft ondergaan. Deze eis vervalt indien de chauffeur korter dan 5 jaar in het bezit is van het rijbewijs;
- e) Een getuigschrift Sociale Vaardigheden Touringcarvervoer, behaald bij een erkende scholingsinstelling (U14-1 Communicatieve en Sociale Vaardigheden, geldig voor Code 95 nascholing), dan wel een gelijkwaardig certificaat zoals het CVV Diploma Touringcarvervoer (oud) of een aantoonbaar gelijkwaardige opleiding.
- f) De chauffeurs beschikken over een calamiteitenpas, waarop aanwijzingen staan hoe het personeel moet handelen in geval van calamiteiten.

4.2 Diploma's

Chauffeurs waarvan de Opdrachtnemer zich voor de uitvoering van de Dagreis en Meerdaagse reis bedient, dienen in het bezit te zijn van de benodigde diploma's voor het vervoer van personen tegen vergoeding ingevolge de Wet personenvervoer 2000 en het Besluit personenvervoer 2000.

Daarnaast dienen deze chauffeurs, ten tijde van de uitvoering van de Opdracht, in het bezit te zijn van:

- a) een geldig EHBO-diploma van de basisopleiding Bedrijfshulpverlening, levensreddend handelen of gelijkwaardig.
- b) Aantoonbare kennis en ervaring met het vastzetten van rolstoelen.
- c) Aantoonbare kennis en ervaring met het bedienen van diverse hulpmiddelen.
- d) Inschrijver waarborgt dat de ingezette chauffeurs zo snel mogelijk, doch uiterlijk binnen zes maanden na de eerste inzet, de cursus "Het Nieuwe Rijden met Touringcar" (N73 HNR, Code 95 nascholing) of een gelijkwaardige training gericht op energiezuinig en milieubewust rijden hebben gevolgd.

4.3 Vaardigheden

De in te zetten chauffeurs:

- *dienen te beschikken over goede sociale vaardigheden. Ze dienen een servicegerichte instelling te hebben, doch maken geen onderhandse afspraken met leerlingen of hun begeleiders, en dienen bekend te zijn en ervaring te hebben met de te vervoeren doelgroep, door middel van instructie en/of ervaring. Daarnaast dienen de in te zetten chauffeurs te beschikken over een gedegen kennis van het wegennet in Regio Rotterdam.*
- *dienen kennis te hebben van de voor hem geldende, in de Overeenkomst op te nemen bepalingen en houdt zich hieraan.*
- *dienen kennis te nemen van de specifieke "gedragsinstructies" van de leerlingen die hij/zij vervoeren. Deze "gedragsinstructies" worden door Opdrachtgever aangeleverd bij Opdrachtnemer. Opdrachtnemer zorgt voor overdracht aan alle chauffeurs.*
- *dienen te beschikken over voldoende technische vaardigheden om kleine technische handelingen, zoals het reinigen van het in het voertuig aanwezige chemische toilet, te verzorgen.*

4.4 Verklaring omtrent Gedrag voor het Onderwijs

Chaufeurs waarvan Opdrachtnemer zich voor de uitvoering van de Dagreizen en Meerdaagse reizen bedient zijn nooit in contact geweest met justitie (of veroordeeld) voor relevante zaken betreffende minderjarigen en/of vervoer. Hiertoe beschikt Opdrachtnemer over een recente (uiterlijk één jaar oud) Verklaring Omtrent Gedrag voor het Onderwijs van iedere in te zetten chauffeur. Deze moet, op verzoek van Opdrachtgever, kunnen worden getoond.

4.5 Controle

Ter controle van de punten 4.1 t/m 4.4 dient de chauffeur bij uitvoering van aangevraagde Dagreizen een ingevuld en ondertekend formulier vakbekwaamheid en vaardigheden chauffeur bij zich te hebben. Op verzoek dient chauffeur dit formulier aan Opdrachtgever te tonen. Kopieën van vermelde certificaten, diploma's of andere documenten dienen op eerste verzoek overlegd te worden.

4.6 Nederlandse Taal

In te zetten chauffeurs hebben een goede mondelinge uitdrukkingsvaardigheid in de Nederlandse taal en voldoende kennis van het schriftelijk hanteren van de Nederlandse taal, zodat een heldere rapportage mogelijk is.

4.7 Representativiteit

In te zetten chauffeurs gaan correct, verzorgd en representatief gekleed en zijn als zodanig herkenbaar door middel van een uniform of badge met logo.

4.8 Dienstverlening

De Chauffeur ziet erop toe dat de veiligheidsgordels op de juiste wijze worden gebruikt; Bediening van de ramen, portieren en rolstoelliften geschiedt alleen door de chauffeur of een door de chauffeur aangewezen persoon; De chauffeur heeft een toezichtfunctie in en rond de bus; De chauffeur draagt zorg voor orde, rust en veiligheid in de voertuigen overeenkomstig artikel 72 van de Wet personenvervoer en artikel 52 van het Besluit personenvervoer.

5 Aanvraagprocedure

Dit hoofdstuk beschrijft de gehanteerde procedures die Opdrachtnemer dient aan te houden bij uitvoering van de Opdracht.

Meer informatie over de boekingsprocedure en de huidige aanvraagprocessen is digitaal beschikbaar gesteld via www.buzz2010.nl. Inschrijvers dienen naadloos aan te kunnen sluiten op de huidige processen.

5.1 Aanvraagtermijn

Inschrijver garandeert dat aanvragen die uiterlijk 2 weken voor aanvang van de eendaagse Excursie binnen de regio Rotterdam via de website van Opdrachtgever zijn geboekt ook daadwerkelijk conform aanvraag worden uitgevoerd.

Voor aanvragen van Opdrachtgever die op kortere termijn plaatsvinden dan bovenstaande termijn, heeft Opdrachtnemer een inspanningsverplichting om dienstverlening zoveel mogelijk conform de aanvraag uit te voeren. Indien Opdrachtnemer niet aan de aanvraag van de school kan voldoen, staat het Opdrachtgever vrij de aanvraag bij een derde partij neer te leggen.

5.2 Aanvraag

Een aanvraag voor dienstverlening wordt door de school via de website van Opdrachtgever ingediend. Hierbij wordt vermeld:

- Datum Excursie
- Aankomst- en Vertrektijden
- Aantal te vervoeren leerlingen en begeleiders
- Adres(sen) Excursie
- Eventueel voorkeur vervoermiddel
- Eventuele overige bijzonderheden.

De aanvraag komt via een geautomatiseerde e-mail bij Opdrachtnemer binnen. De aanvraag wordt door Opdrachtnemer, per omgaande (doch uiterlijk binnen 48 uur), schriftelijk bevestigd, onder vermelding van:

- Contractueel vastgelegde prijs
- Vertrek- en aankomsttijd bij de school
- In te zetten vervoermiddel(len)
- In te zetten chauffeur(s)
- Contactgegevens

Bij de bevestiging van de aanvraag geeft Inschrijver aan het aantal bussen dat ingezet gaat worden voor de heen en terugreis zodat het voor school mogelijk is om de juiste hoeveelheid begeleiders in te zetten op een bus. De vervoersovereenkomst komt tot stand tussen school en de Opdrachtnemer.

5.3 Annulering

Tot 96 uur voor aanvang Excursie kan de school de Excursie zonder opgaaf van redenen kosteloos annuleren.

De school kan een Excursie annuleren tussen 48 en 96 uur voor aanvang Excursie zonder opgaaf van redenen. Opdrachtnemer kan hier echter maximaal 50% van de kosten in rekening brengen, tenzij er sprake is van uitzonderlijke gevallen, zoals hieronder benoemd.

Annulering zonder opgaaf van redenen die 48 uur voor aanvang Excursie worden ingediend dienen door Opdrachtgever betaald te worden, tenzij er sprake is van uitzonderlijke gevallen, zoals hieronder benoemd.

De school of de Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om in uitzonderlijke gevallen aangevraagd vervoer kosteloos te annuleren. Onder uitzonderlijke gevallen wordt bijvoorbeeld het overlijden van een leerling/leerkracht verstaan, een situatie waarin ten eerste wordt afgeraden aan het verkeer deel te nemen vanwege extreme weersomstandigheden, negatief reisadvies (weerverkeer/calamiteit/overheid) of indien een Excursie geen doorgang kan vinden door omstandigheden die buiten de macht van Opdrachtgever plaatsvinden. Opdrachtnemer zal in een dergelijk geval geen kosten in rekening brengen.

Als uitgangspunt inzake extreme weersomstandigheden (met een negatief reisadvies tot gevolg) zal het advies van het KNMI (Koninklijk Nederlands Meteorologisch Instituut) worden opgevolgd. De waarschuwingscodes geel, oranje en rood <https://www.knmi.nl/nederland-nu/weer/waarschuwingen/zuid-holland> zijn hierop van toepassing.

6 Administratieve voorschriften busreizen

Dit hoofdstuk beschrijft de eisen ten aanzien van de administratieve voorschriften die voor uitvoering van de Opdracht van toepassing zijn.

6.1 Management rapportage ten behoeve van Dagreis

Opdrachtnemer dient viermaal per jaar (in januari, april, juli en in oktober) middels een schriftelijke rapportage inzicht in de verleende dienstverlening te verschaffen. In januari wordt een rapportage ingediend over het voorgaande kalenderjaar, en in juli een rapportage over het voorgaande schooljaar. In deze rapportages dient ten minste te worden opgenomen:

- Totaal aantal gereden Dagreizen;
- Totaal van gefactureerde bedragen, gespecificeerd naar de specifieke Dagreizen en de contractueel vastgelegde prijzen;
- Overzicht gereden Dagreizen voorzien van:
 - *Datum;*
 - *School*
 - *Bestemming;*
 - *Aantal vervoerde leerlingen;*
 - *Soort en aantal ingezette bussen.*
- Overzicht van mogelijke klachten en/of incidenten. Aan het verstrekken van genoemde rapportages worden door Opdrachtnemer geen kosten verbonden.

6.2 Evaluatie

Opdrachtgever en Opdrachtnemer zullen jaarlijks in juli een evaluatiegesprek voeren. Opdrachtnemer zorgt voor het inplannen van het overleg en zal uiterlijk drie weken voorafgaand aan het overleg de benodigde rapportages met kengetallen en prestatiemetingen toesturen.

6.3 Betalingstermijn

1. Opdrachtgever hanteert een betalingstermijn van 30 dagen na ontvangst factuur.
2. Opdrachtgever verricht geen betalingen in de schoolvakanties. Opdrachtnemer informeert ieder jaar tijdig en op eigen initiatief bij de Opdrachtgever naar deze vakantieperiodes. Indien toch facturen zijn ingediend, zal de aanvang van de betalingstermijn worden opgeschort tot de eerste werkdag na de vakantie.

6.4 Facturatie

De Dagreis dient, afhankelijk van de duur van de Excursie, te worden gefactureerd op basis van het geoffreerde tarief voor Dagreizen. Facturatie geschiedt maandelijks achteraf op basis van de contractueel vastgelegde prijzen. Op de factuur wordt altijd het Opdrachtnummer van Opdrachtgever vermeld. Facturen die dit niet vermelden worden niet in behandeling genomen.

Facturen dienen te worden gespecificeerd naar Dagreis (inclusief vermelding datum, school, schoolbestuur, bestemming), voertuig, het aantal voertuigen, kilometers, extra kosten en voorzien van een of meerdere kopieën van door scholen bevestigde opdrachten.

6.5 Tarief

Inschrijver hanteert uitsluitend de tarieven zoals aangeboden in het prijzenblad.

In de tarieven zijn in ieder geval inbegrepen:

- Kosten voor brandstof, verzekering, belasting, onderhoud en afschrijving en van toepassing zijnde toeslagen;
- Reiskosten en maaltijden chauffeur;
- Kosten aangaande files en/of andere soorten vertragingen.
- Parkeerkosten
- Kosten voor overnachting (in geval van een Meerdaagse reis en dit noodzakelijk is)

Uitzondering voor het in rekening brengen van aanvullende kosten zijn tolgelden en kosten van een veerdienst. Deze worden achteraf in rekening gebracht na het overleggen van de bonnen. Extra kosten kunnen na tekening van de Overeenkomst niet meer in rekening worden gebracht.

6.6 Tarievenwijzigingen en indexatie

De geoffreerde tarieven zijn vast tot en met 31 december 2027, indexatie van de tarieven is voor de eerste maal toegestaan per 1 januari 2028. Indexatie van de opgegeven tarieven is jaarlijks toegestaan met een percentage wat maximaal gelijk is aan de kostenindex voor touringcars als berekend door het NEA te Zoetermeer. Uiterlijk 31 oktober van het lopende jaar dient de Opdrachtnemer hiertoe schriftelijk een voorstel ter goedkeuring te hebben ingediend.

7 Aanvullende diensten

Dit hoofdstuk beschrijft de eisen ten aanzien van aanvullende dienstverlening die noodzakelijk is voor een goede uitvoering van de Opdracht.

7.1 Coördinatie

KCR coördineert in opdracht van Opdrachtgever en in nauw overleg met Opdrachtnemer alle activiteiten die met de Dagreis samenhangen.

7.2 Klachtenafhandeling

Opdrachtnemer dient te beschikken over een klachtenregistratie systeem waar scholen klachten kunnen indienen. De procedure omvat tenminste de volgende onderdelen:

- *Centrale klachten registratie met vermelding van datum en tijd;*
- *Ontvangstbevestiging klacht naar klager (van de school) en naar het contactpunt van de Aanbestedende dienst binnen 24 uur met vermelding van vervolgacties;*
- *Registratie van genomen acties;*
- *Registratie afwikkeling van de klacht inclusief moment en resultaat en correctieve maatregelen om soortgelijke klachten te voorkomen;*
- *Terugkoppeling van genomen acties en resultaten naar klager en contactpunt van Aanbestedende dienst;*
- *Centrale rapportage naar klachtensoort naar de coördinatie van ieder van de Aanbestedende dienst.*

7.3 Accountmanagement

Voor Buzz010 is het van belang dat een eenduidige coördinatie van alle samenhangende activiteiten kan worden gewaarborgd, waarbij de relatie en communicatie met de Opdrachtgever via één kanaal plaatsvindt.

Hiertoe draagt de Opdrachtnemer zorg voor een vaste accountmanager die de totale relatie met Opdrachtgever kosteloos overziet. Deze accountmanager is de gesprekspartner voor Opdrachtgever voor wat betreft onder andere:

- *Periodiek overleg over operationele zaken etc.;*
- *De door Inschrijver te leveren managementinformatie;*
- *De jaarlijkse commerciële c.q. contractuele afspraken;*
- *De kwaliteit van de dienstverlening.*

De accountmanager verschaft de contactpersonen van de Opdrachtgever te allen tijde relevante informatie over de laatste ontwikkelingen in de reisbranche in de breedste zin van het woord (operationeel, tactisch en strategisch). Periodiek overleg tussen accountmanager en Opdrachtgever vindt minimaal 2 maal per jaar op locatie van Buzz010. Van dit overleg wordt door Opdrachtnemer een verslag gemaakt dat per omgaande aan Opdrachtgever zal worden aangeboden. Hiernaast vindt op ad-hoc basis overleg plaats indien hiertoe bij partijen behoefte bestaat