EUROPESE OPENBARE PROCEDURE • DOCUMENT 02

Programma van Eisen

Touringcarvervoer • minimumeisen, bewijs en toetsmoment

Aanbestedende dienst	Samenwerkingsstichting voortgezet onderwijs regio Venlo (OGVO)
Opdracht	Europese aanbesteding Touringcarvervoer OGVO
Procedure	Europese openbare procedure
CPV	60172000-4; aanvullend 60140000-1
Versie	1.2
Datum	3 november 2026

Gebruiksaanwijzing

Alle eisen zijn minimumeisen en gelden gedurende de gehele contractperiode, tenzij de eis zelf een ander moment noemt. Inschrijver verklaart met indiening onvoorwaardelijk akkoord te gaan. Bewijs hoeft alleen te worden toegevoegd wanneer dit expliciet wordt gevraagd; OGVO kan het bewijs vóór gunning, vóór start en tijdens de uitvoering verifiëren.

Uitlegregel	Betekenis
Moet / dient	Bindende minimumeis
Op verzoek	OGVO bepaalt per aanvraag of verificatie of toepassing nodig is
Gelijkwaardig	Functioneel en aantoonbaar ten minste hetzelfde niveau
Werkdag	Maandag tot en met vrijdag, uitgezonderd Nederlandse feestdagen
Onverwijld	Zonder onnodige vertraging, met de genoemde maximumtermijn als uiterste grens

A. Opdracht, scope en governance

ID	Minimumeis
A-01	Opdrachtnemer levert op afroep touringcarvervoer voor de drie OGVO-scholen in Venlo en, waar aangevraagd, de Service Unit en voert iedere bevestigde rit overeenkomstig de opdrachtbevestiging uit.
A-02	De dienstverlening omvat eendaagse ritten, brengen en later ophalen, in Nederland en Europa.
A-03	Regulier individueel leerlingenvervoer, taxi- of doelgroepenvervoer en openbaarvervoerabonnementen vallen buiten deze opdracht.
A-04	Complete reisarrangementen, accommodatie, entreetickets en activiteiten vallen buiten de kernopdracht. Vervoer dat als onderdeel van een afzonderlijk door OGVO gecontracteerd reisarrangement wordt afgenomen, valt eveneens buiten deze raamovereenkomst.
A-05	Opdrachtnemer accepteert dat de raamovereenkomst geen minimumafname of exclusiviteit inhoudt.
A-06	Opdrachtnemer kan gedurende de gehele looptijd alle in het prijzenblad opgenomen voertuig- en ritcategorieën leveren.
A-07	Opdrachtnemer wijst vóór de start één contractmanager en één volledig bevoegde vervanger aan.
A-08	Opdrachtnemer neemt deel aan een implementatieoverleg, kwartaaloverleg en jaarlijkse strategische evaluatie.
A-09	Alle bij inschrijving gedane en door OGVO geaccepteerde kwalitatieve toezeggingen gelden als contractuele prestatieverplichtingen en maken deel uit van de winnende inschrijving.
A-10	Afwijkingen van de overeengekomen dienstverlening zijn alleen geldig na voorafgaande schriftelijke toestemming van OGVO.
A-11	Onderaannemers moeten aan dezelfde relevante eisen voldoen; opdrachtnemer blijft volledig verantwoordelijk voor hun prestaties.
A-12	Opdrachtnemer meldt voorgenomen wijzigingen in zeggenschap, essentiële onderaannemers of bedrijfsvoering die de continuïteit kunnen raken onverwijld aan OGVO.
A-13	Opdrachtnemer kan, met inachtneming van de minimale aanvraagtijden, gelijktijdig touringcarvervoer organiseren voor een piekaanvraag van circa 800 personen vanaf één schoollocatie. Hij borgt voldoende passende voertuigen, bevoegde chauffeurs en reservecapaciteit. Het definitieve aantal personen en de inzet worden per aanvraag schriftelijk bevestigd.

B. Wetgeving, vergunningen, verzekering en integriteit

ID	Minimumeis
B-01	Opdrachtnemer beschikt gedurende de looptijd over alle voor beroepsmatig besloten personenvervoer vereiste communautaire en nationale vergunningen.

ID	Minimumeis
B-02	Opdrachtnemer voldoet aan de Wet personenvervoer 2000, het Arbeidstijdenbesluit vervoer en alle toepasselijke uitvoeringsregels.
B-03	Opdrachtnemer borgt naleving van rij- en rusttijden en plant geen rit die alleen door overtreding daarvan uitvoerbaar is.
B-04	Ieder ingezet voertuig is geldig geregistreerd, toegelaten, gekeurd en verzekerd voor het beoogde personenvervoer.
B-05	Opdrachtnemer houdt een WAM-verzekering en een passende inzittenden- of passagiersverzekering in stand.
B-06	Opdrachtnemer houdt een bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering met een dekking van ten minste EUR 2.000.000 per gebeurtenis in stand, of toont een aantoonbaar gelijkwaardige dekking aan.
B-07	Verzekeringsbewijs, polisdekking en betaalbewijs worden op verzoek binnen vijf werkdagen verstrekt.
B-08	Opdrachtnemer voldoet aan toepasselijke cao-verplichtingen en arbeidsrechtelijke wetgeving en voorkomt schijnzelfstandigheid.
B-09	Opdrachtnemer beschikt over een integriteits- en meldprocedure voor fraude, omkoping, discriminatie, intimidatie en grensoverschrijdend gedrag.
B-10	Opdrachtnemer accepteert de FSR Inkoopvoorwaarden voor Leveringen en Diensten versie 5.0 (maart 2025); eigen verkoop- of branchevoorwaarden worden uitgesloten.
B-11	Opdrachtnemer meldt schorsing, intrekking of beperking van een noodzakelijke vergunning of verzekering uiterlijk binnen één werkdag.
B-12	OGVO mag gedurende de looptijd steekproefsgewijs bewijsstukken controleren zonder dat dit de verantwoordelijkheid van opdrachtnemer vermindert.

C. Voertuigen, technische veiligheid en kwaliteit

ID	Minimumeis
C-01	Ieder voertuig is technisch deugdelijk, schoon, rookvrij, representatief en geschikt voor de afstand, groepsgrootte en reisduur.
C-02	Ieder passagierszitplaats beschikt over een deugdelijke en bruikbare veiligheidsgordel voor zover wettelijk vereist; defecte gordels leiden tot blokkering van de zitplaats.
C-03	Het aantal passagiers overschrijdt nooit het toegestane en verzekerde aantal zitplaatsen.
C-04	Nooduitgangen, noodhamers, brandblusmiddelen en EHBO-middelen zijn aanwezig, bereikbaar, gemarkeerd en binnen de geldige controletermijn.
C-05	Banden, remmen, verlichting, ruiten, deuren en veiligheidsvoorzieningen worden aantoonbaar preventief onderhouden.
C-06	Opdrachtnemer voert vóór iedere rit een voertuig- en veiligheidscontrole uit en registreert afwijkingen.
C-07	Bagage wordt veilig opgeborgen zodat vluchtwegen, gangpaden en deuren vrij blijven.
C-08	Klimaatregeling, ventilatie en verwarming functioneren tijdens de gehele rit en passen bij weersomstandigheden en passagiersgroep.
C-09	Ieder ingezet voertuig beschikt tijdens de gehele rit over een bruikbaar toilet.
C-10	Op verzoek van OGVO zijn de gewenste audiovisuele voorzieningen in het voertuig beschikbaar, bruikbaar en vóór vertrek op werking getest.
C-11	Op verzoek levert opdrachtnemer een passend voertuig voor reizigers met beperkte mobiliteit en beschrijft hij vooraf de toegankelijkheidsvoorzieningen.
C-12	Rolstoelen, hulpmiddelen en bijzondere bagage worden conform wettelijke voorschriften veilig vastgezet.
C-13	Opdrachtnemer houdt een actueel digitaal voertuigenregister bij met kenteken, capaciteit, bouwjaar, emissieklasse, brandstof, keuringsdatum, wettelijke voertuigcategorie en klasse (waaronder M2/M3 en I/II/III/A/B indien van toepassing) en relevante voorzieningen.

ID	Minimumeis
C-14	OGVO mag voor de start en tijdens de looptijd voertuigen steekproefsgewijs inspecteren.
C-15	Een voertuig dat niet aan een veiligheids- of geschiktheidseis voldoet, wordt niet ingezet en zo nodig direct vervangen.

D. Chauffeurs en personeel

ID	Minimumeis
D-01	Iedere chauffeur beschikt over een geldig rijbewijs voor het voertuig, Code 95 en alle overige wettelijk vereiste bevoegdheden.
D-02	Iedere chauffeur is medisch en vakbekwaam voor de uit te voeren werkzaamheden en voldoet aantoonbaar aan periodieke nascholing.
D-03	Iedere chauffeur die voor OGVO wordt ingezet beschikt bij de eerste inzet over een geldige VOG die op dat moment niet ouder is dan zes maanden, of gelijkwaardig buitenlands bewijs. De controle wordt ten minste iedere drie jaar herhaald.
D-04	Chauffeurs kunnen in het Nederlands duidelijk communiceren; bij internationale ritten is ten minste basiscommunicatie in Engels of een passende oplossing geborgd.
D-05	Chauffeurs gedragen zich professioneel, respectvol en pedagogisch passend in de nabijheid van minderjarige leerlingen.
D-06	Discriminatie, intimidatie, ongewenst contact, roken, vapen, alcohol- of drugsgebruik tijdens inzet is verboden.
D-07	Chauffeurs volgen redelijke instructies van de aangewezen OGVO-begeleider voor zover deze veilig en wettelijk uitvoerbaar zijn.
D-08	De chauffeur controleert vóór vertrek samen met de begeleider de bestemming, route, vertrektijd en afgesproken contactwijze.
D-09	De chauffeur vertrekt pas nadat de OGVO-begeleider bevestigt dat de groep compleet is, tenzij veiligheid of wetgeving onmiddellijk vertrek vereist.
D-10	Beeld- of geluidsopnamen van leerlingen zijn niet toegestaan, behalve voor een vooraf rechtmatig ingericht beveiligingsdoel. Eventuele dashcams of vergelijkbare systemen zijn transparant, dataminimaal en voorzien van passende toegang en bewaartermijn.
D-11	Opdrachtnemer geeft chauffeurs aantoonbare instructie over leerlingveiligheid, calamiteiten, privacy en omgang met begeleiders.
D-12	Chauffeurs kennen de werking van alle veiligheidsmiddelen en kunnen passagiers vóór of bij vertrek adequaat instrueren.
D-13	De chauffeur beschikt over werkende communicatiemiddelen en de actuele ritinformatie, zonder tijdens het rijden handheld apparatuur te gebruiken.
D-14	Bij klachten over gedrag zet opdrachtnemer de betrokken chauffeur hangende onderzoek niet opnieuw voor OGVO in wanneer de veiligheid of sociale veiligheid dit verlangt.
D-15	Opdrachtnemer houdt een bevoegdheden- en scholingsregister bij en verstrekt op verzoek een geanonimiseerd controle-overzicht.

E. Aanvraag, offerte, boeking en communicatie

ID	Minimumeis
E-01	OGVO kan ritten digitaal aanvragen met ten minste datum, tijden, vertrekpunt, bestemming, passagiersaantal, contactpersoon en bijzondere wensen.
E-02	Opdrachtnemer bevestigt ontvangst van een aanvraag uiterlijk binnen vier kantooruren.
E-03	Voor een reguliere eendaagse aanvraag verstrekt opdrachtnemer binnen twee werkdagen een volledige en bindende offerte.

ID	Minimumeis
E-04	Voor een complexe of meerdaagse aanvraag verstrekt opdrachtnemer binnen vijf werkdagen een volledige offerte of motiveert hij tijdig welke aanvullende informatie nodig is.
E-05	Een offerte vermeldt minimaal voertuigcategorie, capaciteit, planning, inbegrepen kilometers en uren, alle tarieven, externe kosten en geldigheidsduur.
E-06	Na opdracht ontvangt OGVO binnen één werkdag een unieke, schriftelijke ritbevestiging.
E-07	De ritbevestiging vermeldt minimaal contractnummer, opdracht- of inkoopordernummer, datum, tijden, locaties, contactgegevens, voertuigcategorie, passagiersaantal en totaalprijs.
E-08	Uiterlijk 24 uur vóór vertrek verstrekt opdrachtnemer het kenteken en een bereikbaar operationeel contactnummer, tenzij OGVO met een kortere boeking instemt.
E-09	Wijzigingen worden schriftelijk bevestigd en tonen het effect op tijd, voertuig, capaciteit en prijs voordat ze bindend zijn.
E-10	Opdrachtnemer informeert OGVO onmiddellijk over ieder risico op te late of onvolledige uitvoering en wacht niet op overschrijding van de afgesproken tijd.
E-11	Tijdens uitvoeringsuren is een operationeel aanspreekpunt bereikbaar; buiten kantooruren geldt een storings- en calamiteitennummer.
E-12	Opdrachtnemer gebruikt één herkenbare orderreferentie in offerte, bevestiging, uitvoering, rapportage en factuur.
E-13	Een mondelinge wijziging bij spoed wordt binnen twee uur schriftelijk bevestigd.
E-14	Opdrachtnemer bewaakt actief dubbele, conflicterende of onvolledige boekingen en vraagt tijdig verduidelijking.
E-15	OGVO kan wijzigingen in contactgegevens of factuurreferentie tot één werkdag vóór vertrek kosteloos laten verwerken, zolang voertuigcategorie, route en inzetduur niet wijzigen.
E-16	OGVO dient een volledige aanvraag per school uiterlijk het in de onderstaande tabel vermelde aantal werkdagen vóór vertrek in. De omvang wordt bepaald door het totale aantal bussen voor dezelfde school en vertrekdag. Bij een kortere termijn bevestigt opdrachtnemer expliciet of de aanvraag nog uitvoerbaar is; zonder bevestiging ontstaat geen ritopdracht. De offerte- en bevestigingstermijnen uit E-02 tot en met E-06 blijven gelden.

Aantal bussen per school en vertrekdag	Minimale aanvraagtijd vóór vertrek
1 tot en met 2	5 werkdagen
3 tot en met 4	7 werkdagen
5 tot en met 10	10 werkdagen
Meer dan 10	15 werkdagen

F. Uitvoering, punctualiteit, continuïteit en calamiteiten

ID	Minimumeis
F-01	Het voertuig staat uiterlijk vijftien minuten vóór de bevestigde vertrektijd gereed op de afgesproken en veilig bereikbare locatie.
F-02	Opdrachtnemer plant en voert ritten uit volgens de bevestigde vertrek- en aankomsttijden en houdt aantoonbaar rekening met voorzienbare verkeers-, rij- en rusttijd-, grens- en weersfactoren.
F-03	Een dreigende vertraging van meer dan tien minuten wordt direct gemeld met oorzaak, verwachte aankomsttijd en beheersmaatregel.
F-04	Opdrachtnemer beschikt over aantoonbare reservecapaciteit voor voertuig- en chauffeuruitval.
F-05	Bij pech of uitval in Nederland organiseert opdrachtnemer zo spoedig mogelijk en uiterlijk binnen negentig minuten passend vervangend vervoer, tenzij aantoonbare overmacht dit onmogelijk maakt.
F-06	Bij uitval in het buitenland geldt een locatie- en veiligheidsafhankelijk herstelplan met permanente communicatie en de snelst redelijkerwijs haalbare vervanging.
F-07	Een vervangend voertuig en chauffeur voldoen aan dezelfde relevante eisen als de oorspronkelijk geplande inzet.
F-08	Opdrachtnemer heeft een 24/7 calamiteitendienst voor ritten die buiten kantooruren of in het buitenland plaatsvinden.

ID	Minimumeis
F-09	Bij een ongeval of veiligheidsincident worden hulpdiensten en OGVO onmiddellijk geïnformeerd en staat passagiersveiligheid voorop.
F-10	Een eerste feitelijke incidentmelding volgt uiterlijk binnen twee uur; een volledig incidentrapport volgt binnen twee werkdagen.
F-11	Het incidentrapport bevat tijdlijn, betrokken inzet, impact, genomen maatregelen, oorzaak, vervolgactie en preventieve maatregel.
F-12	Bij een ernstig incident voert opdrachtnemer binnen vijf werkdagen een oorzaakanalyse uit en stemt hij een verbeterplan met OGVO af.
F-13	Opdrachtnemer neemt nooit zonder toestemming een wezenlijk afwijkende route, behalve wanneer veiligheid, bevoegde autoriteiten of verkeerssituatie dit noodzakelijk maken.
F-14	OGVO wordt niet belast met meerkosten die voortvloeien uit een aan opdrachtnemer toerekenbare plannings-, voertuig- of personeelsfout.
F-15	Opdrachtnemer werkt mee aan oefeningen of tabletop-verificatie van het calamiteitenproces, maximaal eenmaal per contractjaar.

G. Passagiers, toegankelijkheid en onderwijscontext

ID	Minimumeis
G-01	De dienstverlening is ingericht op veilige en voorspelbare begeleiding van groepen minderjarige leerlingen.
G-02	OGVO blijft verantwoordelijk voor voldoende begeleiders en de groepsdiscipline; aantal begeleiders is ter beoordeling van OGVO. Opdrachtnemer meldt veiligheidsrisico's direct aan de begeleider.
G-03	Op verzoek wordt vooraf een zit- of instapprotocol afgestemd voor reizigers met een beperking of bijzondere ondersteuningsbehoefte.
G-04	Opdrachtnemer geeft eerlijke informatie over de feitelijke toegankelijkheid van het aangeboden voertuig en doet geen onbewezen toegankelijkheidsclaims.
G-05	Assistentiehonden worden toegelaten conform wettelijke regels en vooraf afgestemde veiligheidsvoorwaarden.
G-06	Gevonden voorwerpen worden geregistreerd, veilig bewaard en binnen één werkdag bij de contactpersoon gemeld.
G-07	Klachten kunnen laagdrempelig door OGVO worden ingediend en worden binnen één werkdag bevestigd voor ontvangst.
G-08	Een inhoudelijke reactie op een reguliere klacht volgt binnen vijf werkdagen; bij veiligheidsklachten start onderzoek direct.
G-09	Opdrachtnemer meet minimaal jaarlijks de tevredenheid van aanvragers en begeleiders zonder onnodige persoonsgegevens te verzamelen.
G-10	De resultaten van klachten en tevredenheid worden gebruikt voor aantoonbare verbetermaatregelen.

H. Duurzaamheid en maatschappelijke waarde

ID	Minimumeis
H-01	Opdrachtnemer registreert per rit minimaal voertuig, brandstoftype, afstand en een transparant berekende CO2-uitstoot.
H-02	De rekenmethode voor emissies is gedurende een verslagjaar consistent, controleerbaar en voorzien van bronvermelding.
H-03	Opdrachtnemer zet voor OGVO het schoonste redelijkerwijs beschikbare passende voertuig in volgens het bij inschrijving aangeboden ontwikkelpad.
H-04	Leegkilometers worden door route- en capaciteitsplanning zo veel mogelijk beperkt zonder de betrouwbaarheid te verminderen.

ID	Minimumeis
H-05	Stationair draaien wordt beperkt tot wat noodzakelijk is voor veiligheid, klimaatregeling of operationele uitvoering.
H-06	Opdrachtnemer levert jaarlijks een materieel- en emissieplan met gerealiseerde en voorgenomen verbeteringen.
H-07	Een toegezegde emissieklasse of voertuigcategorie mag niet structureel door een slechter alternatief worden vervangen zonder voorafgaande toestemming.
H-08	Waar elektrisch of ander emissiearm materieel aantoonbaar passend en beschikbaar is, wordt de inzet actief aangeboden. Ieder prijseffect staat vooraf transparant in de offerte en vereist schriftelijke goedkeuring; niet-geoffreerde toeslagen zijn niet toegestaan.
H-09	Opdrachtnemer voorkomt greenwashing en onderbouwt milieuclaims met verifieerbare voertuig- en verbruiksdata.
H-10	Afval en verbruiksartikelen uit de uitvoering worden volgens toepasselijke regels gescheiden en verwerkt.
H-11	Een bij inschrijving aangeboden sociale of regionale prestatie houdt rechtstreeks verband met de opdracht, is meetbaar en wordt zonder inzet van leerlingen als commerciële tegenprestatie uitgevoerd en gerapporteerd.

I. Privacy, informatie, rapportage en facturatie

ID	Minimumeis
I-01	Opdrachtnemer verwerkt uitsluitend persoonsgegevens die noodzakelijk zijn voor aanvraag, uitvoering, veiligheid en facturatie van een rit.
I-02	Leerlingnamen worden niet structureel verwerkt; waar een deelnemerslijst noodzakelijk is, bepaalt OGVO doel, toegang en bewaartermijn.
I-03	Persoons- en ritgegevens zijn alleen toegankelijk voor medewerkers die deze voor hun taak nodig hebben.
I-04	Gegevens worden passend technisch en organisatorisch beveiligd tegen verlies, onbevoegde toegang en ongeoorloofde verstrekking.
I-05	Een vermoeden van een persoonsgegevensincident wordt onverwijld en uiterlijk binnen twaalf uur aan OGVO gemeld met de beschikbare feiten.
I-06	Persoonsgegevens worden niet langer bewaard dan noodzakelijk; operationele passagiersinformatie wordt na afronding en afhandeling veilig verwijderd volgens de overeengekomen termijn.
I-07	Opdrachtnemer levert per kwartaal een rapportage over ritten, punctualiteit, wijzigingen, incidenten, klachten, voertuigcategorieën, emissies en SLA-afwijkingen.
I-08	Onderliggende ritdata zijn op verzoek op transactieniveau controleerbaar zonder bovenmatige persoonsgegevens.
I-09	Facturen worden elektronisch per juridische entiteit of afgesproken kostenplaats aangeleverd en verwijzen naar het juiste contractnummer, inkooporder- en ritnummer.
I-10	Iedere factuur specificeert datum, traject, voertuigcategorie, overeengekomen eenheden, tarief, externe kosten, btw en totaal.
I-11	Onjuiste of onvoldoende gespecificeerde facturen worden zonder rente- of incassogevolg gecorrigeerd voordat de betaaltermijn aanvangt.
I-12	Opdrachtnemer levert jaarlijks een verslag per school met de kwaliteit van de dienstverlening, het percentage tijdige en te late ritten, de ingezette voertuigen, de kostprijs per kilometer en per passagier en de gemiddelde kostprijs per rit. Het verslag bevat een paragraaf met gerealiseerde en voorgenomen duurzaamheidsverbeteringen.

J. Prijzen, wijzigingen, indexatie en einde overeenkomst

ID	Minimumeis
J-01	Alle reguliere uitvoerings-, boekings-, communicatie-, administratie- en rapportagekosten zijn in de ingevulde tarieven opgenomen.
J-02	Tol, ferry, parkeren en noodzakelijke chauffeursovernachting mogen uitsluitend vooraf geaccordeerd en tegen aantoonbare nettokosten zonder opslag worden doorbelast.
J-03	Niet in het prijzenblad benoemde kosten kunnen niet afzonderlijk aan OGVO worden gefactureerd.

ID	Minimumeis
J-04	Fictieve evaluatieaantallen dienen alleen voor vergelijking en vormen geen omzet- of afnamegarantie.
J-05	Tarieven zijn vast tot en met 31 december 2027 en kunnen daarna maximaal eenmaal per kalenderjaar volgens de overeengekomen objectieve index worden aangepast.
J-06	Indexatie werkt nooit met terugwerkende kracht en wordt voor een wijziging per 1 januari uiterlijk op 1 november voorafgaand volledig onderbouwd aangevraagd.
J-07	Een daling van de toepasselijke index wordt op dezelfde wijze in de tarieven verwerkt als een stijging.
J-08	Meerwerk wordt alleen uitgevoerd na een voorafgaande schriftelijke opdracht waarin scope, prijs en gevolgen zijn vastgelegd.
J-09	Opdrachtnemer werkt mee aan rechtmatige wijzigingen binnen de grenzen van het aanbestedingsrecht en maakt financiële gevolgen transparant.
J-10	Bij einde van de overeenkomst draagt opdrachtnemer openstaande ritten, actuele contact- en rapportagegegevens en noodzakelijke overdrachtsinformatie ordelijk over.
J-11	Opdrachtnemer verwijdert of retourneert na einde alle niet langer noodzakelijke OGVO-gegevens en bevestigt dit schriftelijk.
J-12	Opdrachtnemer verleent gedurende maximaal drie maanden redelijke exitondersteuning tegen de gecontracteerde tarieven zonder de lopende dienstverlening te verminderen.

K. Contractkoppeling en verificatie

De eisen vormen één samenhangend geheel met de leidraad, SLA, het prijzenblad en de overeenkomst. Een eis die ook als KPI is geformuleerd, wordt volgens de SLA gemeten. Een geaccepteerde kwaliteitsbelofte voegt alleen een hoger niveau toe, kan een minimumeis niet beperken en wordt contractueel onderdeel van de winnende inschrijving. Bij strijdigheid geldt de rangorde uit de leidraad.