

NOTA VAN INLICHTINGEN 1

INZAKE AANBESTEDING REGIOTAXI HAAGLANDEN (TENDEREDNR: 275640)

Georganiseerd door de gemeenten Delft, Den Haag, Leidschendam-Voorburg, Midden-Delfland, Pijnacker-Nootdorp, Rijswijk, Wassenaar, Westland en Zoetermeer alsmede de Metropoolregio Rotterdam Den Haag als aanbestedende dienst.

De opdracht is in samenspraak met de organisatie uitgevoerd door Trafficon Adviesgroep.



© Niets in deze uitgave mag worden verveelvoudigd en/of openbaar gemaakt door middel van druk, fotokopie, microfilm of op welke andere wijze dan ook, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Trafficon. Gegevens uit dit document zijn uitsluitend bedoeld voor deze opdracht.

Ref. Nr.	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord
1	Inhoud	Aanbestedingsleidraad art. 2.10 pag. 17	Kunt u bevestigen dat wanneer een ondernemer geen beroep doet op de middelen van de moedermaatschappij, de holdingverklaring niet ingediend hoeft te worden?	Nee, dat kunnen we niet bevestigen. De holding verklaring moet ook ingevuld worden als sprake is van een geconsolideerde jaarrekening. Zie artikel 2.10 pagina 19.
2	Inhoud	Aanbestedingsleidraad art. 4.1.2 pag. 25	U stelt in de eerste alinea dat de door u als oneigenlijke ritten omschreven ritten niet declarabel zijn. In de volgende alinea stelt u dat de opdrachtnemer de ingeboekte rit in eerste aanleg altijd moet uitvoeren. Dit impliceert dat de opdrachtnemer oneigenlijke ritten moet uitvoeren maar hiervoor geen vergoeding ontvangt. Kunt u aangeven hoe deze bepalingen te interpreteren.	Vervoerder heeft een signaalfunctie en er wordt een proactieve houding verwacht ten aanzien van het beperken van oneigenlijk gebruik. Ritten die na overleg met opdrachtgever als oneigenlijk staan geoormerkt en/of waarvan partijen gezamenlijk hebben afgesproken dat het uitvoeren van dergelijke ritten oneigenlijk is, komen niet voor vergoeding in aanmerking.
3	Inhoud	Aanbestedingsleidraad art. 4.5.2 pag. 35	Kunt u de jaarlijkse kosten van de telefoonnummers die voor de opdrachtnemer zijn, aangeven?	Bij 4.5.2 telefonie wordt bij de tweede bullet verwezen naar de opdrachtnemer. Dit moet opdrachtgever zijn! De lijnen zijn in eigendom van opdrachtgever en worden naar twee door de opdrachtnemer beschikbaar te stellen telefoonnummers doorgeschakeld. De kosten vóór en van de doorschakeling komen voor rekening van opdrachtgever. De kosten ná de doorschakeling komen voor rekening van opdrachtnemer. Hoe hoog de huidige kosten voor opdrachtnemer zijn, is niet bekend.
4	Inhoud	Aanbestedingsleidraad art. 4.7.4 pag. 38	Eisen van rit. In geval van bestemming in autoluw gebied of specifieke winkel/kantoor	Het systeem betreft van Deur tot Deur vervoer. Op locaties, zoals bijvoorbeeld

Ref. Label Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
		in een winkelcentrum waarbij de chauffeur de auto moet verlaten en hij deze niet meer in het zicht heeft als hij/zij naar de voordeur van het bestelde adres moet lopen. Is vervoerder verplicht om de klant naar de voordeur te begeleiden? Dit ook in gevallen als er geen haltepaal aanwezig is op de locatie.	winkelcentra, mogen afspreekpunten en/of opstapplaatsen overeengekomen worden. Dit is na eigen inzicht in te vullen en na goedkeuring van opdrachtgever toe te passen. De basis blijft echter vervoer van Deur tot Deur waarbij de chauffeur de reiziger tot aan de deur begeleidt. Zie ook 4.7.4.
5 Inhoud	Aanbestedingsleidraad art. 4.7.7 pag. 41	ritspreiding en alternatieve vertrektijd. In 4.7.2. staat: de opdrachtnemer heeft een vervoerplicht. Dat wil zeggen dat elke ritopdracht uitgevoerd moet worden. Echter in 4.7.7. staat dat als een klant niet wenst in te gaan op het alternatief (indien deze een rit boek later dan 4 uur vooraf) mag de ritboeking geweigerd worden. Dit spreekt elkaar tegen. Kunt u aangeven hoe wij dit moeten interpreteren?	Als de klant niet wenst in te gaan op het aangeboden alternatief en er vindt geen ritboeking plaats dan is er geen ritopdracht en dus is er dan ook geen vervoerplicht.
6 Inhoud	Aanbestedingsleidraad art. 4.7.8 pag. 41	Vooraanmeldtijd de regio Haaglanden heeft te maken met zware congestie. Actief gebruik van de verkorte aanmeldtijd van 15 minuten bij OV stations etc. is problematisch. Het is zeer lastig, zeker tijdens spijstijden, om je binnen de Regio te verplaatsen en dan binnen max 30 min. op een locatie te staan. Kan het gebruik hiervan beperkt worden tot buiten de spits?	Opdrachtgever handhaaft betreffende passage en indien gekozen wordt om de verkorte vooraanmeldtijd voor OV-gebruikers te hanteren, zal opdrachtgever met opdrachtnemer in overleg treden.
7 Inhoud	Aanbestedingsleidraad art. 4.7.22 pag. 47	Loosmelding. Indien een loosmelding wordt vastgesteld moet een loosmeldnotificatie	Dat is correct; echter bij veelvuldige loosmeldingen van dezelfde reiziger

Ref. Label Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
		worden achtergelaten. Bij ophaaladressen bij ziekenhuis/fysio moet dit dan bij de receptie worden afgegeven? En wat bij locaties waarbij de chauffeur zich niet kan melden zoals een winkelcentrum etc. mogen wij er vanuit gaan dat het dan niet verplicht is een notificatie achter te laten?	verwacht opdrachtgever de signaleringsfunctie van opdrachtnemer zodat onderzoek gedaan kan worden naar de reden van loosmelden.
8 Inhoud	Aanbestedingsleidraad art. 4.7.23 pag. 47	Betalingsbewijs. De klant ontvangt een elektronisch vervaardigd vervoersbewijs. Wordt hiermee een bon die vanuit de BCT geprint kan worden bedoeld of moet er via e-mail een betalingsbewijs gestuurd worden? Indien het laatste bedoeld wordt, geldt dit dan alleen bij pin betalingen?	Een bon uit de BCT die aan de gestelde eisen voldoet is voldoende. Indien reiziger middels automatische incasso reist dient op verzoek ook een bon verstrekt te worden. Voorafgaand aan de automatische incasso ontvangt de reiziger een specificatie.
9 Inhoud	Aanbestedingsleidraad art. 4.11.4 pag. 56	De kortste route over de weg is van toepassing. Kunt u bevestigen dat dit de kortste route in de tijd is met de in de leidraad genoemde instellingen van de snelheden?	Nee, dat kunnen we niet bevestigen. Voor de vergoeding aan de opdrachtnemer worden de declarabele kilometers berekend via de kortste route over de weg. Voor de berekening van de referentietijd geldt de snelste route.
10 Inhoud	Aanbestedingsleidraad art. 6 pag.63	Er is in het kader gesteld dat de verklaring van de derde binnen 10 dagen aangeleverd moet worden. In de checklist staat bij punt 6 dat bij het verzoek tot deelneming ingeleverd moet worden. Wat is juist?	Het document dient inderdaad bij het verzoek tot deelneming te worden ingeleverd. De checklist wordt aangepast en als bijlage 4 NVI 1 toegevoegd. Zie ook het antwoord op vraag 54.
11 Inhoud	Aanbestedingsleidraad art. 7.1 pag. 67	U vraagt een rittenaantal en wij concluderen dat hoe meer ritten er aangeleverd worden, hoe hoger de score is. Hiermee verkleint u	Het gestelde blijft gehandhaafd. Inschrijvers hebben de mogelijkheid om middels

Ref. Label Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
		de inschrijvingsmogelijkheden voor het MKB. Daarnaast is dit naar onze mening buitenproportioneel. Wij verzoeken u om het proportionaliteitsbeginsel in acht te nemen en aan te geven dat wanneer inschrijvers aan kunnen tonen dat zij 60% aan ritten hebben, zij het maximum aantal punten krijgen.	combinatie of in onderaanneming volumes aan te geven en bij elkaar op te tellen.
12 Inhoud	Aanbestedingsleidraad art. 7.1 pag. 67	Kunt u bevestigen dat alleen ritaantallen in Nederland aangedragen mogen worden?	Het betreft een Europese aanbesteding. Hetgeen u stelt wordt dan ook niet bevestigd.
13 Inhoud	Aanbestedingsleidraad art. 7.1 pag. 67	U vraagt een accountantsverklaring van het ritaantal. Wij willen u er op wijzen dat inschrijvers hier hoge kosten voor moeten maken om dit aan te leveren. Wij verzoeken u van die accountantsverklaring af te zien en toe te staan dat een opgave wordt verstrekt van het aantal ritten per project.	Opdrachtgever handhaaft de betreffende passage.
14 Inhoud	Aanbestedingsleidraad art. 7.2 pag. 67	U kent een hogere score toe op de huidige duurzaamheid van de voertuigen. De huidige duurzaamheid van voertuigen is over het algemeen bepaald aan de hand van eisen in huidige contracten van inschrijvers. Daarnaast speelt de gemiddeld duur van de contracten een rol. Wanneer b.v. een contract net is afgesloten is de kans dat er voor dat contract meer duurzame voertuigen ingezet worden dan wanneer een contract al 4 jaar duurt. Wij menen dat het niet gaat	Hetgeen gesteld in de aanbestedingsstukken blijft gehandhaafd. Dit is de wijze waarop op transparante manier selectie plaatsvindt.

Ref. Label Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
		om de huidige inzet van duurzame voertuigen, maar de toekomstige inzet van duurzame voertuigen en verzoeken u dit punt aan te passen.	
15 Inhoud	Aanbestedingsleidraad art. 7.2 pag. 67	In welke klasse dienen aardgasvoertuigen ingevuld te worden?	Zie 7.2. Indien aardgas gecombineerd met een euro 5 verbrandingsmotor dan euro 5 en indien aardgas gecombineerd met een euro 6 verbrandingsmotor dan euro 6.
16 Inhoud	Aanbestedingsleidraad art. 8.2 pag. 69	Prijs. Indicatietabel wijkt af met de tabel in 4.11.4. in deze tabel staat dat er voor een rolstoel of scootmobiel gebruiker 3 km als toeslag van toepassing is. In tabel in 4.11.4. staat dit niet vermeld. Welke tabel is correct?	De tabel bij 8.2 is correct.
17 Inhoud	Bijlage 10A bonusmalus regeling	2.3.2. omrijden. Hier staat omschreven dat de toegestane omrijdtijd maximaal 50% is van de snelste reistijd tussen ophaal en bestemmingsadres met een minimum van 10 minuten. In het aanbestedingsleidraad in paragraaf 4.7.6. vertrek en aankomsttijd wordt gesproken over een omrijdtijd van 30 minuten eveneens staat dit in 4.7.10. Wat is de correcte versie?	Hetgeen in de aanbestedingsleidraad paragraaf 4.7.6. en 4.7.10 is beschreven is correct (omrijdtijd 30 minuten).
18 Inhoud	Bijlage 10A bonusmalus regeling	2.3.3. Voor ritten die binnen 10 minuten te vroeg zijn gestart worden ook punten afgetrokken. Kunt u aangeven waarom deze beslissing genomen is? In de praktijk kan het dan dus gebeuren dat een chauffeur een	De definitieve bonusmalusregeling wordt in de implementatieperiode in overleg vastgesteld. Daarnaast wordt de werking van deze regeling regelmatig geëvalueerd.

Ref. Label Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
		paar minuten gaat staan wachten tot de juiste aanvangstijd van de rit om geen puntenaftrek te krijgen. Dit terwijl de reiziger de chauffeur gewoon voor de deur ziet staan. Dit lijkt ons een vreemde situatie, welke in de praktijk voor klachten wegens onbegrip van de reizigers zal zorgen.	
19 Proces	5.2.1 bewijsstukken	U stelt een bepaalde geldigheidsduur voor de verschillende bewijsstukken, te rekenen vanaf de datum van inschrijving. Welke datum wordt hierbij als inschrijvingsdatum aangehouden, aangezien er 2 'inschrijfrondes' zijn?	11 september 2020
20 Inhoud	Aanbestedingsleidraad 8.2 Prijs	Het vervoer van rolstoelgebruikers, solovervoer en andere afwijkende vervoersvormen brengt hogere kosten met zich mee t.o.v. het reguliere vervoer. Deze hogere kosten worden veroorzaakt door hogere investeringen in rolstoelmaterieel, minder capaciteitsmogelijkheden en langere in- en uitstaptijden. Bij een gelijkblijvend aandeel gebruikers zijn deze hogere kosten door de opdrachtnemer goed te verdisconteren in een totaal tarief. Maar bij een verandering van dit aandeel kan dit voor- of nadelen voor de aanbestedende dienst of vervoerder opleveren. Bent u daarom bereid om twee verschillende tarieven te hanteren en uit te	Opdrachtgever handhaaft het gestelde. Conform 8.2 wordt inschrijver aanvullend gecompenseerd voor onder andere verplicht individueel vervoer alsmede rolstoelvervoer.

Ref. Label Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
21 Inhoud	8.2 Prijs	vragen, om eventuele problemen achteraf te voorkomen? Op diverse plaatsen in de aanbestedingsleidraad spreekt u uit dat gegadigden rekening dienen te houden met volumewijzigingen. Het risico van de effecten op de kostprijs ligt volledig bij de vervoerder. Voor een evenwichtigere risicoverdeling zou u kunnen overwegen om (in lijn met het advies van het aanbestedingsinstituut mobiliteit) in het bestek een staffel op te nemen waarin is opgenomen welke prijswijziging doorgevoerd zal worden bij een bepaald percentage af- of toename van het vervoersvolume. Afwijkingen tot maximaal 10% naar boven en 10% naar beneden in het volume zijn risico aanbieder (dus geen effect op de aangeboden prijs). Voor grotere afwijkingen zou aan de vervoerders (bij vervoer met een tarief per gebruiker of gebruikerskilometer) gevraagd kunnen worden tarieven (een staffel) aan te geven voor de volgende categorieën : -20% tot -15%; -15% tot -10%; +10% tot +15%, +15% tot +20%. Indien er sprake is van afwijkingen groter dan -20% of +20%, dan worden er afspraken gemaakt tussen aanbestedende dienst en vervoerder over de gevolgen daarvan op de prijs. Door dat	Nee, opdrachtgever is hiertoe niet bereid. Door de wijze van de huidige uitvraag worden volumewijzigingen in voldoende mate afgevangen doordat er altijd een basisbedrag van € 2.500.000,00 per jaar wordt betaald.

Ref. Label Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
		vooraf transparant te maken weet elke aanbieder wat te verwachten als gedurende de uitvoering van het contract het vervoervolume (sterk) afwijkt van de uitgangspositie. Bent u hiertoe bereid?	
22 Inhoud	Aanbestedingsleidraad 4.7.9 Marges en stiptheid	Aspecten als stiptheid en verminderen van reistijd zijn belangrijke kwalitatieve criteria waar goed vervoer aan moet voldoen. Kunt u rekening houden met redelijke in- en uitstaptijden voor reizigers en daarbij onderscheid te maken tussen reizigers met en zonder rolstoel?	Bovenop de reguliere voorrijtijd hanteren wij op elke rit 3 minuten instaptijd.
23 Proces	Aanbestedingsleidraad 6.3.1 kerncompetentie uitvoeren van vraagafhankelijk vervoer	U vraagt om ten minste twee vergelijkbare opdrachten van vraagafhankelijk vervoer. Indien u hiermee enkel doelt op WMO-vervoersopdrachten zijn er naar onze inschatting een zeer beperkt aantal partijen die aan uw eis kunnen voldoen. Kunt u derhalve bevestigen dat onder vraagafhankelijk vervoer niet alleen WMO-vervoersopdrachten worden verstaan, maar ook vervoersopdrachten leerlingenvervoer, zittend ziekenvervoer, vervoer naar dagbestedingen (WLZ) en bovenregionaal vervoer?	We doelen niet op enkel WMO opdrachten. Het gaat om de combinatie van vraagafhankelijkheid en specifieke doelgroepen. Dat mogen ook andere doelgroepen dan WMO-ers zijn. Bijvoorbeeld zittend ziekenvervoer. Maar bijv. geen leerlingenvervoer. Dat is niet vraagafhankelijk.
24 Proces	Aanbestedingsleidraad 6.1 Financiële en economische draagkracht	Waarom eist u dat inschrijvers beschikken over een positief eigen vermogen? Er zijn veel ondernemingen die in bepaalde jaren	Opdrachtgever is in het verleden meer dan eens geconfronteerd met faillissementen en alle gevolgen van dien. Een positief Eigen

Ref. Nr.	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord
			veel investeringskosten hebben gemaakt of op andere wijze goed kunnen verklaren waarom het eigen vermogen in een bepaald jaar negatief was. U sluit met deze eis (waarschijnlijk onbedoeld) ondernemingen uit die financieel gezond zijn. Bent u om bovenstaande reden bereid te overwegen een (minimum)omzeteis te hanteren – zoals overigens gebruikelijk bij dergelijke vervoersopdrachten- in plaats van de eis van een positief eigen vermogen?	Vermogen draagt naar mening van de opdrachtgever bij aan de financiële stabiliteit van het bedrijf.
25	Inhoud	Aanbestedingsleidraad 4.1.5 Medische begeleiding	In het onderhavige bestek staat aangegeven dat de medische begeleider geen rolstoelgebruiker mag zijn. Vraag; mag de medische begeleider wel gebruik maken van andere hulpmiddelen?	Ja, dat is toegestaan.
26	Inhoud	Bijlage 1.2 Klanten budget en incasso	U stelt dat 80% van de gebruikers niet contant afrekenen. Uit bijlage 4 blijkt dat er totaal 24.634 pashouders zijn. Er zijn echter 9.875 gebruikers die via een automatische incasso betalen. Dit komt neer op slechts 40% van het totaal aantal pashouders. Hoe is dit verschil te verklaren?	Er zijn veel pashouders die geen gebruik maken van het systeem. Het percentage is gebaseerd op de actieve pashouders.
27	Inhoud	4.11.5 Verantwoording en factuur	Opstarten van vervoer maar ook het finetunen van de administratieve inrichting van een dergelijk contract vergt veelal enige tijd. Vraag; bent u bereid om gedurende de	Gedurende de implementatie kan een en ander besproken en afgestemd worden.

Ref. Label Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
		opstartperiode (indien nodig) een nader af te spreken voorschotregeling te treffen?	
28 Inhoud	4.10.5.1 KTO	Bent u bereid om de opdrachtnemer in kennis te stellen van het te gebruiken script van het onderzoeksbureau?	De vragenlijst is bijgevoegd als bijlage 1 NVI 1. Opgemerkt dient te worden dat de uiteindelijke vragenlijst met meerdere stakeholders, waaronder de uitvoerende partij, gedurende de implementatie afgestemd zal worden.
29 Inhoud	Aanbestedingsleidraad 4.8.5 SROI	U geeft aan: "om te voorkomen dat mensen kortstondig worden ingezet, na een proeftijd van 3 maanden recht op een vast contract!". Los van het op bovenwettelijke karakter doet dit mogelijk afbreuk aan de relatie tussen werkgever en de normaal gangbare contracten. Bent u bereid om dit wat meer in verhouding met de reguliere werknemers te brengen?	Dit gebeurt inderdaad bovenwettelijk omdat er ook veel inspanning in gestoken wordt. De proefperiode komt voor rekening van opdrachtgever. Het moge duidelijk zijn dat nadien een reguliere overeenkomst met alle geldende regels zoals proeftijd en opzegtermijn gehanteerd wordt, waarbij als uitgangspunt continuïteit voorop staat.
30 Inhoud	Aanbestedingsleidraad 4.7.22 Loosmelding	Bij herhaling worden de kosten doorberekend aan de klant en mogelijk wordt de klant (tijdelijk) niet geaccepteerd. Vraag: bent u bereid om hier vooraf over af te spreken bij de hoeveelste loosmelding per periode dit gaat spelen?	Dit onderwerp wordt gedurende de implementatie besproken en dan kunnen er nader afspraken dienaangaande gemaakt worden.
31 Inhoud	Incasso risico, aanbestedingsleidraad 4.7.3	Het risico voor niet te innen gelden ligt bij de opdrachtnemer. Vraag: bent u bereid om de vervoerder toe	U bedoelt 4.7.13. De genoemde passage blijft gehandhaafd.

Ref. Label Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
		te staan om de klant (na waarschuwing) te weigeren voor toekomstig vervoer?	
32 Inhoud	Incasso risico, aanbestedingsleidraad 4.7.3	Het risico voor niet te innen gelden ligt bij de opdrachtnemer. Deze taak voert de opdrachtnemer uit namens de opdrachtgever. In de markt is het niet ongebruikelijk om dit soort risico's gezamenlijk te dragen. Vraag: bent u bereid om hier aanvullende afspraken over te maken?	U bedoelt 4.7.13. De genoemde passage blijft gehandhaafd.
33 Inhoud	Aanbestedingsleidraad 4.7.6 Vertrektijd en aankomsttijd	Is het de vervoerder toegestaan om een toeslag voor prioriteitsritten te heffen?	Nee, dat is niet toegestaan.
34 Inhoud	Aanbestedingsleidraad 4.7.6 Vertrektijd en aankomsttijd	U geeft aan dat een rit met ov-aansluiting vanaf het OV valt onder een prioriteitsrit. Kunt u verduidelijken wat wordt bedoeld met een rit met ov-aansluiting vanaf het OV?	Waar het om gaat is dat er VANAF het OV niet maximaal een half uur hoeft te worden gewacht. Dat valt niet onder de definitie van een goede aansluiting op het OV en dat is voor opdrachtgever niet acceptabel. Dus is de spreiding van ophaaltijd bij een OV aansluiting tot max 15 minuten na aankomst van de OV rit. Taxi moet wachten als de rit nog niet is aangekomen en de klant de kans geven om te lopen van OV naar de taxi omdat het OV natuurlijk ook een kleine spreiding heeft.
35 Inhoud	Aanbestedingsleidraad 4.7.4 Eisen aan de rit	Het is de opdrachtnemer toegestaan om Regiotaxi Haaglanden te combineren met Valys en ander contractvervoer. Verder in het onderhavige bestek staat dat Regiotaxi	Wat we bedoelen is dat klanten van Regiotaxi Haaglanden gelijktijdig met klanten van andere vraagafhankelijke

Ref. Label Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
		Haaglanden zonder expliciete toestemming van de opdrachtgever niet ingezet mag worden voor vervoer van reizigers met anderszins gesubsidieerd vervoer. Vraag; kunt u dit verder verduidelijken hoe u dit in de uitvoerende praktijk voor u ziet?	vervoersystemen zoals bijv. Valys in één en hetzelfde voertuig vervoerd mogen worden.
36 Inhoud	Eisen aan de rit - aanbestedingsleidraad paragraaf 4.7.4	Vervoer van deur tot deur geldt ook ingeval het voertuig niet tot voor de deur gereden kan komen. Wordt hier bedoeld dat de chauffeur in zo'n situatie de slecht lopende reiziger of jonge reiziger (lopend) op een onbegaanbare weg naar de deur begeleidt?	Dat is correct.
37 Inhoud	Aanbestedingsleidraad 4.7.2 Vervoersplicht	Is er ook sprake van een vervoerplicht indien reiziger geen pas en legitimatie kan tonen? Is een OV-pas verplicht?	De OV pas is niet verplicht. Het vooruit boeken van de rit wel.
38 Inhoud	Aanbestedingsleidraad 4.5.1 Software	Opdrachtgever hecht veel waarde aan spreiding van de ritten, zo moet het aantal ritten per uur inzichtelijk zijn zodat de spits kan worden afgekapt. Vraag: hoe kijkt de opdrachtgever tegen dit afkappen aan? Kan de opdrachtnemer dit als volgt opvatten; vervoerder stuurt actief bij in de intake en operatie en legt achteraf verantwoording af over eventuele boekingsbeperkingen?	Zo is het bedoeld, waarbij de spelregels en de rechten van de reiziger in acht worden genomen.
39 Inhoud	Aanbestedingsleidraad paragraaf 4.4.4 - calamiteiten	Hoewel de strekking van deze paragraaf dit zo te lezen niet uitsluit is het de opvatting van vervoerders dat de afweging of er veilig	Wij kunnen ons deels vinden in de opvatting van de vervoerder en maken dit een bespreekpunt tijdens implementatie.

Ref. Label Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
		vervoerd kan worden ten leste een zaak van de uitvoerder. Dat dit overleg en protocollen e.d. vergt is duidelijk Vraag; kunt u zich vinden in deze vervoerders-opvatting?	
40 Inhoud	Aanbestedingsleidraad 4.4.3 Fouten in de opties	Fouten bij de opdrachtgever mogen door de opdrachtnemer niet in rekening worden gebracht bij de fout-veroorzaker. Is dit niet al te stringent, in een partnerverhouding geeft overleg in dit soort situaties veelal een voor beide partijen bevredigende oplossing. Vraag; kunt u deze opmerking/opvatting wat nuanceren?	De bestaande passage blijft gehandhaafd.
41 Inhoud	Aanbestedingsleidraad 4.4.3	U geeft aan dat de opdrachtnemer de indicatie niet structureel mag aanpassen. Betekent dit dat er op incidentele basis (waar nodig en in overleg met gebruiker) wel mogelijkheden zijn?	De opdrachtnemer mag die indicaties niet aanpassen. Ook niet incidenteel.
42 Inhoud	Aanvang ritten, 4.4.1 - aanbestedingsleidraad	Wat bedoelt u met: "de opdrachtnemer mag geen ritten inboeken?"	Zoals het staat beschreven. Een klant boekt de rit. Opdrachtnemer is geen klant.
43 Inhoud	Aanbestedingsleidraad 4.1.11 Kinderen	Kinderen van 4 tot 12 jaar meereizend met de WMO-pashouder betalen hetzelfde tarief als de pashouder, deze bijdrage is voor de opdrachtnemer. Er geldt een maximum van 3 kinderen per betalende klant ouder dan 11 jaar.	Maximaal 3 kinderen jonger dan 4 jaar mogen gratis meereizen met een betalende passagier die ouder is dan 11 jaar. Meereizende kinderen van 4 tot 12 jaar betalen dezelfde klantbijdrage als de pashouder. Zij zijn niet declarabel aan de

Ref. Label Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
		Bovenstaande is enigszins verwarrend, kunt u dit verduidelijken?	opdrachtgever, de opdrachtnemer mag de klantbijdrage houden.
44 Inhoud	4.1.11, aanbestedingsleidraad, kinderen	Kinderen t/m 3 jaar betalen geen klantbijdrage als ze behoren bij de door de opdrachtgever aangegeven doelgroep. In casu; 'als ze wel bij de doelgroep behoren wordt er dan wel een klantbijdrage betaald? Kinderen tot 12 jaar, niet behorend bij de aangegeven doelgroep, zijn niet declarabel bij de opdrachtgever. In casu; 'mag het wel bij de klant in rekening worden gebracht?	Kinderen tot en met 3 jaar die behoren bij de door de opdrachtgever aangegeven doelgroep en dus een eigen Wmo-pas hebben, betalen wel een klantbijdrage. Zie verder het antwoord op vraag 43.
45 Inhoud	Aanbestedingsleidraad 4.1.10 Meenemen van hulpmiddelen	Vraag; hoe dient er omgegaan te worden met de opmerking dat het meenemen van één groot handbagage is toegestaan mits dit niet hinderlijk is? Kan de vervoerder opgegeven bagage tijdens de intake al weigeren?	Ja dat mag. Indien tijdens de intake of bij het voorrijden van het voertuig blijkt dat de reiziger een buitenproportioneel groot bagagestuk wenst mee te nemen, dan mag dit geweigerd worden.
46 Inhoud	Aanbestedingsleidraad 4.1.10 Meenemen van hulpmiddelen	Vraag; klopt het dat dit in het meeste extreme geval kan betekenen dat de vervoerder rekening heeft te houden met het volgende ; Eén reiziger met 1 hulpmiddel (bijv. rolstoel) + 1 extra hulpmiddel (bijv. inklapbare rolstoel), handbagage (onbeperkt?) en wellicht zelfs incl. klein hondje in de tas), en 1 grote koffer of Inklapbare kinderwagen? Dit heeft een verregaande impact op de voor reizigers beschikbare voertuigcapaciteit.	U dient met de gebruiksmogelijkheden van het systeem rekening te houden.

Ref. Label Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
47 Inhoud	4.1.8 OV begeleiderskaart (leidraad)	In het onderhavige bestek wordt meermaals aandacht aan begeleiding besteed, maar levert toch enige onduidelijkheden op. Vraag; kunt u indicatief aangeven bij hoeveel van de 15.397 WMO-pashouders er sprake is van een (niet medische) begeleider en hoeveel van de 9.237 OV-pashouders er sprake is van een OV-begeleiderskaart? (is dit door de aanbestedende dienst na te vragen bij Argonaut?)	De medische begeleiding is aan de Wmo indicatie gekoppeld. Conform bijlage 4 zijn er momenteel 253 indicaties voor medische begeleiding afgegeven. Buiten deze medische begeleiders is in de huidige situatie bij de opdrachtgever geen informatie bekend over aantallen OV-begeleiderskaarten van OV-reizigers.
48 Inhoud	Sociaal begeleider - 4.1.6 leidraad	Een sociaal begeleider betaalt dezelfde klantbijdrage als de WMO-pashouder. Wordt hier bedoeld dat de vervoerder deze sociaal begeleider alleen de gelijke klantbijdrage betaalt of mag de vervoerder de gehele rit in rekening brengen? Wordt dit rechtstreeks bij de klant of bij de sociaal begeleider in rekening gebracht?	Het betreft de klantbijdrage, m.a.w. de bijdrage die de client via automatische incasso of contant in het voertuig afrekent. Dit wordt rechtstreeks bij de primaire reiziger in rekening gebracht. De klantbijdrage van de sociaal begeleider is voor de opdrachtnemer.
49 Inhoud	Aanbestedingsleidraad 4.1.2 Oneigenlijk gebruik Regiotaxi Haaglanden	Signaleren van structureel gebruik van Regiotaxi Haaglanden door gebruikers van en naar dagbesteding moeten gemeld worden aan opdrachtgever. Vraag; impliceert dit dat het oneigenlijk gebruik op incidentele basis wel toegestaan is/wordt en dus declarabel is?	Zie het antwoord op vraag 2.

Ref. Nr.	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord
50	Inhoud	Aanbestedingsleidraad 4.1.1 Reizigersgroepen	Is de aanname van de vervoerder juist dat het bij individueel vervoer gaat om apart af te spreken vervoerstarieven?	Nee, dat is niet correct. Voor verplicht individueel vervoer wordt een aanvullende vergoeding verstrekt, zie 8.2.
51	Inhoud	4.1.1 Reizigersgroepen (leidraad)	U geeft aan dat individueel vervoer apart gedeclareerd dient te worden. Het gaat hierbij om een kleine selecte groep cliënten. Is het aantal cliënten bekend die gebruik maken van individueel vervoer en is het bijbehorende reisgedrag (frequentie) bekend? Kunt u deze gegevens delen?	Op dit moment is hiervan geen sprake.
52	Inhoud	Aanbestedingsleidraad 4.1.1 Reizigersgroepen	Is de vervoerder gerechtigd om bij de OV-reiziger zonder OV-vervoerspas te weigeren danwel een commercieel tarief in rekening te brengen?	Nee, het systeem is voor eenieder toegankelijk.
53	Inhoud	Aanbestedingsleidraad 4.1.1 Reizigersgroepen	Er bestaat bij ons enige onduidelijkheid of de OV-reiziger (verplicht) over een vervoerspas moet beschikken. Kunt u dit verduidelijken?	De OV-pas is niet verplicht. Om reizigers te oormerken is het wel wenselijk om zo veel mogelijk en met name frequente reizigers een pas te verstrekken.
54	Juridisch	Onderaannemer, paragraaf 2.10 aanbestedingsleidraad	Normaliter wordt er in aanbestedingsleidraden een onderscheid gemaakt tussen: 1. Onderaannemers op wiens draagkracht een beroep wordt gedaan om te voldoen aan de geschiktheidseisen 2. Onderaannemers op wiens draagkracht géén beroep wordt gedaan om te voldoen aan de geschiktheidseisen (inschrijver voldoet zelfstandig aan de	ad a: Zoals paragraaf 2.10 stelt dient u alle onderaannemers met naam te vermelden, ook als u geen beroep op hen doet om aan de geschiktheidseisen te voldoen. ad b: Als de inschrijver zelfstandig voldoet en geen beroep doet op de onderaannemer om te voldoen aan de geschiktheidseisen hoeft er geen terbeschikkingstellingsovereenkomst ingediend te worden <i>bij het verzoek tot deelname</i> . ad c: als de inschrijver

Ref. Label Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
		geschiktheidseisen en zet de onderaannemer enkel in voor een deel van de feitelijke uitvoering van de opdracht (bijvoorbeeld een vervoerder, een uitzendbureau, een ICT-beheerder, etc). U maakt dit onderscheid niet, althans niet in onderdeel 2.10. U geeft meermaals aan dat een inschrijver die gebruik maakt van onderaannemers dit duidelijk in de inschrijving dient te vermelden. a. Het is ons niet duidelijk of deze eis nu ook geldt ten aanzien van onderaannemers op wiens draagkracht géén beroep wordt gedaan om te voldoen aan de geschiktheidseisen en die dus enkel worden ingezet voor een deel van de feitelijke uitvoering van de opdracht? Moeten dergelijke onderaannemers ook reeds bij inschrijving met naam en toenaam bekend worden gemaakt? Zo ja b. Klopt het dat een terbeschikkingstellingsovereenkomst enkel benodigd is in geval van inzet van onderaannemers op wiens draagkracht een beroep wordt gedaan om te voldoen aan de geschiktheidseisen? Klopt het dus dat indien inschrijver zelfstandig voldoet aan de geschiktheidseisen, maar enkel onderaannemers inzet voor een deel van de	zelfstandig voldoet hoeft de onderaannemer geen UEA in te dienen <i>bij het verzoek tot deelname</i>. Indien onderaannemers vermeld worden waarop geen beroep gedaan wordt om aan de geschiktheidseisen te voldoen, dient op vraag van de Aanbestedende dienst (na voorlopige gunning) de terbeschikkingstellingsovereenkomst en het UEA van betreffende onderaannemers binnen 10 kalenderdagen aangeleverd te worden (zie 2.10).

Ref. Nr.	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord
			feitelijke uitvoering van de opdracht, géén terbeschikkingstellingsovereenkomst benodigd is? c. Klopt het dat een UEA van onderaannemers, waarop zij verklaren dat op hen geen uitsluitingsgronden van toepassing zijn, enkel ingediend hoeft te worden als het gaat om onderaannemers op wiens draagkracht een beroep wordt gedaan om te voldoen aan de geschiktheidseisen?	
55	Juridisch	Aanbestedingsleidraad 2.10 onderaannemer	U geeft aan: "ingeval gedurende de looptijd van deze overeenkomst nieuwe onderaannemer(s) worden ingezet dan dient hier vooraf schriftelijk toestemming gevraagd en verkregen te zijn van de aanbestedende dienst". Kunt u bevestigen dat u deze schriftelijke toestemming zult geven indien de betreffende onderaannemer voldoet aan de objectieve kwaliteitscriteria van de opdracht en dat u de toestemming niet op onredelijke gronden zult weigeren?	Dat is correct.
56	Juridisch	Aanbestedingsleidraad 2.8 éénmaal inschrijven	U geeft aan dat een onderneming slechts éénmaal, hetzij als zelfstandig inschrijver, hetzij als lid van een combinatie, hetzij als onderaannemer, kan inschrijven. Wij nemen aan dat een partij die als onderaannemer van zelfstandig inschrijver A heeft ingeschreven - ná definitieve gunning van de opdracht aan inschrijver B – na gunning wel als onderaannemer van	Dat is correct, mits de in te zetten onderaannemer voldoet aan de gestelde eisen en de inzet voorafgaand ter goedkeuring aan opdrachtgever wordt voorgelegd.

Ref. Label Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
		zelfstandig inschrijver B mag worden ingezet (ervan uitgaande dat deze onderaannemer voldoet aan de objectieve kwaliteitscriteria). Kunt u dit bevestigen?	
57 Inhoud	Aanbestedingsleidraad 1.3.3 Inhoud van de onderhandelingen	In de Corona-periode is het afrekenen met contanten ten zeerste afgeraden (o.g.v. het sectorprotocol). Daarnaast is er sprake van directe veiligheidsrisico's: berovingen chauffeur, centraal contant geldbeheer, tijdrovende geldwisselproblematiek en fooi misverstanden. Vraag; is de opdrachtgever (uitvoerder van promotiewerkzaamheden) bereid om de opdrachtnemer actief te ondersteunen om het aantal contant reizigers sterk te reduceren?	Ja, daartoe is opdrachtgever bereid.
58 Inhoud	Aanbestedingsleidraad 1.3.3 Inhoud van de onderhandelingen	Het herontdekken van de Regiotaxi speelt een belangrijke rol in de deelname aan (binnen de Corona-spelregels) het maatschappelijk verkeer van de kwetsbaren in onze samenleving. Vraag; is het denkbaar om in de Corona-periode en/of de overgangsperiode de gebruikers vrij te stellen van de gebruikersbijdrage?	Nee, reizigers die daadwerkelijk gebruik maken van het systeem dienen zelf op te komen voor de eigen bijdrage.
59 Inhoud	Aanbestedingsleidraad 1.3.3 Inhoud van de onderhandelingen	Het Corona-tijdperk brengt naast de volume-onzekerheden een aantal andere uitdagingen met zich mee. Denk hierbij aan gebruik mondkapjes, schermen in	Nee, dat is niet denkbaar. Dit risico dient in de prijs verwerkt te worden.

Ref. Label Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
		voertuigen, extra schoonmaak e.d. In de bestaande systematiek is er sprake van meerdere toeslagen. Vraag; is het denkbaar dat er in de Corona-periode een Corona-toeslag komt, al dan niet in de vorm van toeslagkilometers?	
60 Inhoud	4.11.9 Algemene boeteregeling	Kunt u bevestigen dat de algemene boeteregeling zoals beschreven in 4.11.9 niet zal worden toegepast ten aanzien van tekortkomingen die reeds worden behelst door de malusregeling (bijlage 10a) zodat geen sprake zal zijn van dubbeling van sancties?	Opdrachtgever heeft niet de intentie om dubbel te beboeten. Toepassing van de boeteregeling sluiten we echter niet uit indien de malus en de daaraan gekoppelde verbeteracties niet tot verbetering leiden. In paragraaf 1.4 van de bonusmalusregeling staat beschreven dat toepassing van de malusregeling de toepassing van de algemene boeteregeling niet uitsluit. De in paragraaf 1.4 vermelde verwijzing naar 4.111 is niet correct, dit moet 4.11.9 zijn.
61 Inhoud	Aanbestedingsleidraad hulpmiddelen	U geeft aan: "Het is toegestaan om verder één groot stuk bagage mee te nemen (bijvoorbeeld koffer, weekendtas, boodschappentas, opvouwbare kinderwagen) (...)'. Kunt u bevestigen dat dit niet geldt voor de (sociaal/medische)begeleiders?	Dit kunnen wij niet bevestigen.
62 Inhoud	Aanbestedingsleidraad hulpmiddelen	Kunt u bevestigen dat (medische- en/of sociaal)begeleiders géén hulpmiddelen mogen meenemen?	Dit kunnen wij niet bevestigen.

Ref. Nr.	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord
63	Inhoud	4.1.10 (leidraad)	Wat is de limiet voor het aantal stuks handbagage?	Buiten het hulpmiddel is dit aantal twee (2).
64	Proces	Aanbestedingsleidraad, blz. 12 (tijdpad)	U geeft gegadigden slechts 10 kalenderdagen (6 werkdagen) de tijd om vragen te stellen middels de nota van inlichtingen (publicatiedatum: 7 augustus 2020 en deadline 1e NVI ronde 17 augustus 2020). Niet alleen is het vakantieperiode, ook is de omvang van uw aanbestedingsleidraad (inclusief bijlagen) zeer omvangrijk. Weliswaar bestaat er een 2e NVI-ronde (deadline 25 augustus), maar hier verbied u gegadigden vragen te stellen over onderwerpen die in de 1e ronde niet aan bod zijn geweest. Hierdoor beperkt u gegadigden om de documentatie zorgvuldig te kunnen bestuderen en vragen, onduidelijkheden en suggesties tot aanpassing van de eisen aan te dragen. Wij verzoeken u derhalve toe te staan dat in de 2e NVI ronde vragen gesteld mogen over alle onderwerpen, ook wanneer die onderwerpen in de 1e NVI niet aan bod zijn geweest.	Het tijdpad wordt gewijzigd, deze is reeds gepubliceerd. Er mogen alleen vragen gesteld worden over de eerste NVI.
65	Inhoud	Aanbestedingsleidraad 1.9 Wachtkamerovereenkomst	Het is belangrijk dat u als opdrachtgever na gaat waarom de eerste vervoerder het contract niet heeft kunnen uitdienen. Het zou bijvoorbeeld kunnen dat door gewijzigde omstandigheden de eerste vervoerder het financieel niet heeft kunnen bolwerken en	Dat kunnen wij bevestigen.

Ref. Label Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
		daardoor in de problemen is gekomen of failliet is gegaan. De vervoerder op de reservebank moet dan conform de overeenkomst en de oorspronkelijke bieding het vervoer overnemen. Het risico is aanwezig dat door de gewijzigde omstandigheden de nieuwe vervoerder financieel ook niet uitkomt. Kunt u daarom bevestigen dat u onderzoek zult doen naar de redenen van het niet kunnen nakomen van de contractuele verplichtingen door de eerste vervoerder en indien daar naar aanleiding van de resultaten van dat onderzoek in redelijkheid aanleiding toe bestaat zich zult inspannen om de negatieve gevolgen van de gewijzigde omstandigheden voor de nieuwe vervoerder zo veel mogelijk te beperken?	
66	Juridisch Aanbestedingsleidraad 1.9 Wachtkamerovereenkomst	Vanuit de opdrachtgever en de reiziger geredeneerd is de wachtkamerovereenkomst een begrijpelijke constructie. Immers, van een kwalitatief slecht presterende vervoerder wil je ook afscheid kunnen nemen, zodanig dat het vervoer snel overgenomen kan worden. Voor de tweede en derde vervoerder kunnen hier echter wel risico's aan kleven. Immers, deze zal binnen een kort tijdsbestek (3 maanden), vervoer over moeten nemen en heeft niet altijd direct benodigd materieel en	Opdrachtgever is bereid eenzelfde periode als bij de eerste contractant te hanteren.

Ref. Nr.	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord
			personeel beschikbaar. Bent u daarom bereid - in geval van gebruikmaking van de 2e of 3e vervoerder onder de wachtkamerconstructie- de bonus-malusregeling niet vanaf de start van de overname, maar pas na 6 maanden na uitvoering toe te passen?	
67	Inhoud	Leidraad, paragraaf 1.5	'De opdrachtgever behoudt zich uitdrukkelijk het recht voor om het vervoergebied uit te breiden of te beperken, en om doelgroepen toe te voegen dan wel uit te sluiten.' Het uitbreiden of beperken van het vervoersgebied heeft een forse impact op de vervoersvolumes. Kunt u nader duiden welke omstandigheden tot een dergelijk besluit kunnen leiden?	Het is niet mogelijk om alle omstandigheden die kunnen leiden tot een uitbreiding of beperking van het vervoergebied, te duiden. Als iets dergelijks zou gaan gebeuren vindt er altijd overleg plaats met de opdrachtnemer en zullen in dat overleg ook de gevolgen van de uitbreiding of beperking worden besproken.
68	Juridisch	1.8 aanbestedingsleidraad	"Indien bij het expireren van de overeenkomst in 2028, of bij verlengingen in 2028 en 2029 de nieuwe contractant (om wat voor reden dan ook) nog niet gereed is om de nieuwe overeenkomst uit te voeren, dan is opdrachtnemer verplicht om nog maximaal drie maanden, vanaf het moment dat onderhavige overeenkomst met de opdrachtnemer afloopt, de onderhavige overeenkomst onder dezelfde voorwaarden en condities uit te voeren". Vraag: hoe lang van te voren laat opdrachtgever aan opdrachtnemer weten dat voortzetting van de overeenkomst met 3	De opdrachtgever laat dit 6 maanden van tevoren weten.

Ref. Label Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
		maanden wegens het niet tijdig kunnen starten van de nieuwe contractant wordt verlangd?	
69 Proces	Tijdpad 2.1 aanbestedingsleidraad	U geeft aan de antwoorden van de 1e vragenronde op 21 augustus (vrijdag) te zullen publiceren. De deadline voor het indienen van vragen voor de 2e ronde is direct de maandag daar op (25 augustus) om 10:00 uur in de ochtend. U geeft gegadigden nauwelijks (lees: geen) tijd om uw antwoorden te analyseren en naar aanleiding daarvan nieuwe vragen te formuleren. Dit klemmt te meer gezien de omvang van de documentatie van uw bestek. Dringend verzoeken wij u gegadigden voldoende tijd te geven tot het analyseren van uw antwoorden en het stellen van vragen in de 2e NVI-ronde. Voldoende tijd houdt in onze ogen in: minimaal 1 week.	Er is al een nieuw tijdpad gepubliceerd.
70 Uitvoering	4.8.5. – Kosten SROI	U geeft aan dat om te voorkomen dat betrokken mensen kortstondig worden ingezet, mensen onder onder de noemer van SROI na een proeftijd van 3 maanden een vast contract krijgen aangeboden. Mogen wij er vanuit gaan dat SROI-medewerkers 3 maanden bij de opdrachtnemer gedetacheerd worden, alvorens zij in vaste dienst komen?	Het klaarstomen van mensen voor regulier werk is geen standaard procedure. Sommigen hebben langer nodig dan anderen. De betrokken mensen worden niet alleen bij de bedrijven getraind maar ook elders, bijvoorbeeld bij vrijwilligers organisaties. De trajecten kunnen dus aanzienlijk langer lopen dan 3 maanden. Het bekijken of iemand geschikt gemaakt is voor

Ref. Label Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
71 Uitvoering	4.4.2. Uitwisseling informatie klant naar opdrachtnemer	Een nieuwe rit wordt altijd ingeboekt na 30 minuten, als de klant zich meldt en de rit loos blijkt. Voor ophaalbestemmingen buiten de 25 kilometer en puntbestemmingen is de 30 minuten veelal te kort, verzoek om de rit in deze gevallen in te boeken na 60 minuten. Gaat u hiermee akkoord?	regulier werk doen we in overleg met de opdrachtnemer. Opdrachtgever gaat hiermee akkoord. Noot: behoudens puntbestemmingen zijn er geen bestemmingen buiten 25 kilometer.
72 Uitvoering	Bijlage 1 - 5 Jaarlijkse bonus continu KTO	In het PvE 8.3 wordt aangegeven dat het gemiddelde cijfer weinig zegt over hoe de klanten het systeem ervaren. Voor de bepaling van het KTO wordt bekeken hoeveel respondenten een 8 of hoger geven voor de totale dienstverlening (callcenter+uitvoering vervoer). Wanneer het aantal respondenten tenminste 80% bedraagt, dan wordt er een bonus uitgekeerd. Is aan te geven hoeveel van de huidige respondenten de dienstverlening een 8 of hoger geven? Neemt de bonus toe wanneer het percentage respondenten met een 8 of hoger toeneemt ?	Het huidige percentage staat op pagina 71: 67,4%. De bonus betreft een vastgesteld bedrag. Het staat de inschrijver vrij dit issue te agenderen tijdens onderhandelingen.
73 Uitvoering	Bijlage 1 - 2.6 Volgorde berekenen malus en verrekening	Op welke wijze wordt voorkomen dat de uitvoering dubbel belast wordt met een malus, een uitgevoerde rit met een niet euro 6 voertuig wordt beboet, deze rit lijkt eveneens meegenomen te worden in de	Dit kan inderdaad voorkomen. Maar incidentele inzet van niet bestekconforme voertuigen hoeft niet te betekenen dat op jaarbasis een malus op zero emission van toepassing is.

Ref. Label Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
		berekening van de malus zero emission. Hoe dienen wij dit te interpreteren?	
74 Uitvoering	Bijlage 1 - 2.3.3 Systematiek bepaling prestatie rituitvoering	De systematiek is helder, het gewenste prestatieniveau is minimaal 90%. Wanneer de 90% gedurende 2 maanden niet wordt gehaald dient er een verbeterplan aangeleverd te worden. Hieruit valt op te maken dat er geen malus wordt toegekend als het prestatieniveau lager dan 90% ligt. Klopt dit?	U bedoelt bijlage 10. Het klopt dat er geen malus wordt toegekend. We rekenen primair af op klantbeleving. Dat neemt niet weg dat het algemene boetebeding kan worden toegepast als er onvoldoende serieus op de problemen wordt ingespeeld en verbeteracties niet tot verbetering leiden.
75 Uitvoering	Bijlage 1 - 2.3.1 Stiptheid	Er is sprake van rekenkundige afronding, stel dat de klant om 11:00:00 uur heeft afgesproken en de instaptijd van de BCT geeft aan 11:18:00 (eveneens rekenkundig afgerond), is dit dan binnen de marge of buiten de marge?	U bedoelt bijlage 10. Het gestelde voorbeeld valt binnen de marge, echter geldt uw voorbeeld alleen tot 11:18:29. Tijden mogen niet afgekapt worden.
76 Uitvoering	Bijlage 1 - 2.3.3 Omrijden	De toegestane omrijdtijd is maximaal 50% van de snelste reistijd tussen ophaal- en bestemmingsadres met een minimum van 10 minuten. In het PvE en de 2.3.3. Systematiek wordt aangegeven dat de omrijdtijd maximaal 30 minuten bedraagt. Wat is juist ?	U bedoelt bijlage 10, paragraaf 2.3.2. Het gestelde in paragraaf 4.7.10. van de aanbestedingsleidraad is correct, een extra reistijd van maximaal 30 minuten.
77 Uitvoering	Bijlage 1 - 2.3.1 Stiptheid	In het programma van eisen, zijnde 4.7.21 is de mogelijkheid van de te vroeg bel-service aangegeven, dat wil zeggen dat met akkoord de rit 15 minuten eerder dan de marges gestart mag worden. Dit is niet op	De definitieve BM regeling zal in de implementatie met de opdrachtnemer besproken en vastgesteld worden. Daarbij zullen eventuele onduidelijkheden of tegenstrijdigheden opgelost worden en op

Ref. Nr.	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord
			te maken uit de tekst van 2.3.1. Stiptheid. Hoe dient Inschrijver dit te interpreteren?	de juiste wijze in de BM regeling worden opgenomen.
78	Uitvoering	Bijlage 1 - 1.1.2 Pasleverancier	Het zou fijn als het informatiepakket standaard ook bestaat uit het formulier voor de automatische incasso. Gaat u hiermee akkoord?	Dat is akkoord. De inhoud van het informatiepakket wordt tijdens implementatie met alle relevante stakeholders afgestemd.
79	Uitvoering	8.3 Beoordeling klantbeleving	"... Gebleken is dat dat het gemiddelde cijfer weinig zegt over hoe de klanten het systeem ervaren. Daarin is de wens van Haaglanden dat de focus ligt op de klanten die lager dan gemiddeld beoordelen. Uit het onderzoek is bijvoorbeeld gebleken dat bij gemiddeld meer dan 10 ritten per dag de klant extreem ontevreden is." Bij meer dan 10 ritten per dag is de klant ontevreden ? Daarbij wordt in de beschrijving van de continu KTO beschreven dat er dagelijks 10 reizigers worden geraadpleegd. Kan aangegeven worden hoe en waaruit is op te maken dat de klant extreem ontevreden is?	Dit blijkt uit de resultaten van het KTO. Wanneer mensen bij het KTO het cijfer 6 of lager geven, classificeert de opdrachtgever dat als ontevreden. 1,4% van de ondervraagden geeft zijn rit een 1 (extreem ontevreden). Ervan uitgaande dat de steekproef representatief is en we dat percentage toepassen op het jaarlijkse aantal ritten, betekent dat dat over 't geheel klanten per dag over meer dan 10 ritten extreem ontevreden zijn. De scores zijn toegevoegd als bijlage 2 NVI 1.
80	Uitvoering	4.11.4. Vergoeding aan de opdrachtnemer	Hier staat dat de klantbijdrage geldt voor meereizende kinderen van 5 tot en met 11 jaar betalen beschreven, dit is anders dan in 4.1.11 waar de klantbijdrage geheven wordt over kinderen vanaf 4 tot 12 jaar. Geldt de klantbijdrage van (af) 4 jaar of van (af) 5 jaar?	Zie antwoord op vragen 43 en 44.

Ref. Nr.	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord
81	Uitvoering	4.10.5 Klanttevredenheid	Er is sprake van een continu KTO, is aan te geven, welke vragen er gesteld worden en hoe de beoordeling van de vragen door de klanten plaats vinden? Bijvoorbeeld door een voorbeeld vragenlijst?	Zie het antwoord op vraag 28.
82	Uitvoering	4.9.3. Rolstoelvervoer	Elk rolstoelvoertuig moet beschikken over een transportrolstoel. Geldt dit voor rolstoelbussen en voor rolstoeltaxi's, wetende dat de laatste geen scootmobielen gaat vervoeren?	Dit geldt voor rolstoelbussen.
83	Uitvoering	4.7.2. Vervoerplicht en continuïteit	De opdrachtnemer dient rekening te houden met wegoptbrekingen, files, etc... Hoe om te gaan met manifestaties, zoals die op het Malieveld het afgelopen jaar, waarbij het verkeer en daarmee de uitvoering van het vervoer belemmerd wordt en/of volledig tot stilstand komt? Dit in het kader van vervoersplicht, malussen, klantbeleving, etc...	Bij calamiteiten vindt er altijd overleg plaats tussen opdrachtnemer en opdrachtgever.
84	Uitvoering	4.7.1. Ritreserveringsproces	Bij reservering via een app ontvangt de gebruiker via de app een bevestiging van zijn reservering middels een push-bericht. Is het prima als er een bevestiging volgt via een push-bericht en/of een e-mail bericht?	Dat is akkoord.
85	Uitvoering	4.5.3. Wachtijden telefonie	De wachttijd per maand per klant per aanvraag bedraagt bij het aanvragen van een rit of bij een informatieaanvraag niet meer dan 60 seconden. Wordt hiermee het	Bedoeld wordt per aanvraag.

Ref. Nr.	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord
			gemiddelde op maandbasis bedoelt of afzonderlijk per aanvraag?	
86	Uitvoering	4.4.3. Fouten in de opties.	De opdrachtnemer mag indicatiestellingen niet zelf wijzigen, dat is voorbehouden aan de gemeente. Vervolgens wordt aangegeven dat de opdrachtnemer de indicatie niet structureel mag aanpassen. In welke gevallen mag de opdrachtnemer de indicatie (individueel, voorin, bus of taxi) tijdelijk aanpassen?	De opdrachtnemer mag die indicaties niet aanpassen. Ook niet incidenteel.
87	Uitvoering	4.4.1. Aanvraag ritten	De opdrachtnemer mag ritten inboeken, muteren of annuleren enkel als de klant daarom verzoekt en/of er afstemming met de klant is. Er staat nu dat de opdrachtnemer geen ritten mag inboeken, muteren of annuleren. Hoe dient opdrachtnemer hiermee om te gaan?	Het gaat er om dat de opdrachtnemer niet zonder opdracht of instemming van de klant mag inboeken, muteren of annuleren.
88	Uitvoering	4.1.11 Kinderen	Kinderen tot en met 3 jaar betalen geen klantbijdrage, kinderen tot 3 jaar dienen in een wettelijk goedgekeurd kinderzitje vervoerd te worden. Is het mogelijk om kinderen om de reizigersbijdrage tot en met 3 jaar te veranderen naar tot 3 jaar?	Opdrachtgever handhaaft hetgeen in het Programma van Eisen gesteld.
89	Uitvoering	4.1.11 Kinderen	Er geldt een maximum van 3 kinderen tot 12 jaar per betalende klant, welke een pashouder mee kan nemen tijdens het vervoer. Een personenauto met twee personen op de achterbank is dan geen	Nee, opdrachtgever gaat niet akkoord met een indicatie voor individueel vervoer. Zie verder ook het antwoord op de vragen 43 en 44.

Ref. Nr.	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord
			optie, er zal veelal een bus of anders een dedicated voertuig ingezet worden. Een indicatie voor individueel vervoer zou gepast zijn. Gaat u hiermee akkoord?	
90	Uitvoering	4.1.9. Assistentiehonden en andere (huis)dieren	Om te voorkomen dat andere reizigers hinder ondervinden van een assistentiehond in bijvoorbeeld een personenauto, zou een indicatie voor een bus en/of voor de indicatie individueel vervoer een welkome aanvulling zijn. Is de opdrachtgever bereid deze indicatie toe te kennen wanneer sprake is van een assistentiehond?	Nee, de opdrachtgever is daar niet toe bereid. Indien aan cliënt geen vaste indicatie qua voertuig is verstrekt, maakt de vervoerder de keuze voor het in te zetten voertuig.
91	Uitvoering	4.1.5. Medische begeleiding	De medische begeleider dient in staat te zijn om de Wmo-klant adequaat te begeleiden en dient ten minste 12 jaar en geen rolstoelgebruiker te zijn. Mag de medische begeleider gebruik maken van een scootmobiel ? En is een fysieke handicap , zoals blind of doof, een belemmering voor het zijn van een medische begeleider?	Ja, de medisch begeleider mag gebruik maken van een scootmobiel. Een fysieke handicap hoeft geen belemmering te zijn voor medische begeleiding.
92	Uitvoering	4.10.5.1 en 5.2 KTO en Steekproeftrekking	Door wie wordt het telefonisch interview afgenomen?	Het interview wordt afgenomen door Moventem; een onafhankelijk bureau dat geen banden heeft met de uitvoerende partij, de contractbeheerder of opdrachtgever.

Ref. Nr.	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord
93	Uitvoering	4.5.2 Telefonie	De kosten voor instandhouding komen voor rekening van de opdrachtnemer ; Voor wiens rekening komen de gesprekskosten?	Zie het antwoord op vraag 3.
94	Uitvoering	Vervoerspassen : 4.1.12.	Blijven de huidige passen geldig? Zo nee, wie draagt de kosten van aanmaak en distributie van de nieuwe passen?	Vooralsnog blijven de huidige passen geldig. Bij vervanging betaalt opdrachtgever de kosten van vervanging en distributie.
95	Uitvoering	Kilometerbudget 4.1.7	De pashouders moeten geïnformeerd worden per brief als zij 80% Van het budget bereikt hebben of het budget overschreden hebben. Mag dit ook per e-mail of tekstbericht?	Ja, dat is akkoord. Wanneer de klant vraagt om een schriftelijke melding dan moet daaraan voldaan worden.
96	Uitvoering	4.3.8 Datatoelevering	In de tekst staat dat ritten waarbij op basis van de data twijfel bestaat over de in-/uitstaptijd als niet-data worden aangemerkt. Op grond waarvan zou de opdrachtgever moeten of kunnen twijfelen aan de data en is een beslissing om een dergelijke rit als niet-data te classificeren eenzijdig of wordt hierover overlegd?	Als bijvoorbeeld de in- en uitstaptijd van een rit gelijk zijn of de daadwerkelijke reistijd veel afwijkt van de directe reistijd.
97	Inhoud	8.2. Prijs	Kunt u bevestigen dat de prijs die we opgeven uitgaat van de normale situatie?	Ook de voorzienbare problemen vanuit de huidige situatie moeten worden meegenomen. Dat betekent dat ook de effecten van Corona en/of het wijzigen daarvan moeten worden meegenomen.
98	Proces	Bijlage 9b en 1.9 Wachtkamerovereenkomst	In de aanbestedingsleidraad in paragraaf 1.9 wordt over de duur van de wachtkamerovereenkomst het volgende	Bijlage 9b is correct. De wachtkamerovereenkomst kent in eerste aanleg een looptijd van 2 jaar.

Ref. Label Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
		geschreven: 'De wachtkamerovereenkomst kan gedurende het eerste jaar niet worden opgezegd en zal gedurende de reguliere looptijd van de overeenkomst automatisch worden verlengd.' In bijlage 9b staat dat de wachtkamer-overeenkomst gedurende de eerste 2 jaar niet kan worden opgezegd. Wat is hierin leidend?	
99 Proces	Bijlage G	'Deze documenten dienen rechtsgeldig te zijn ondertekend.' Bedoelt u hiermee alle documenten met een tekenblok of ook de documenten die geen tekenblok hebben, zoals Bijlage G?	Alle gevraagde documenten dienen geleverd te worden. Daar waar expliciet om een handtekening wordt gevraagd dient deze op het formulier gezet te worden.
100 Proces	2.10 Inschrijven combinatie (samenwerkingsverband) of met onderaannemer(s)	Moet een Inschrijvende entiteit dat onderdeel is van een holding, maar wel zelfstandig aan alle (financiële) eisen voldoet ook de Holdingverklaring invullen?	Indien er sprake is van een geconsolideerde jaarrekening wel. Zie ook het antwoord op vraag 1.
101 Proces	Bijlage D, 3. Kwaliteit	'De inschrijvende entiteit/combinatie levert aan welke kwaliteits-, milieu- en veiligheidscertificaten hij heeft.' Is onze aanname juist dat in de selectiefase voldaan kan worden met het beantwoorden van het voldoen aan de certificaten en dat na voorlopige gunning de certificaten overlegd moeten worden?	Dat is correct. De certificaten moet geldig zijn op het moment van aanmelden voor selectie. Het niet naar waarheid informeren kan tot ernstige consequenties voor de inschrijver leiden.
102 Inhoud	8.3 Kwaliteit, Ad B	Aanbestedende dienst verwacht een plan van 5 tot 10 A4 waarin het toelicht hoe het extra kwaliteit biedt aan de reizigers ten	Deze wordt niet meegenomen in de gunningssystematiek. Het maken van een serieuze beschrijving is belangrijk om de

Ref. Nr.	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord
			opzichte van het programma van eisen. Realiseert u dat als alleen het percentage wordt beoordeeld een inschrijver dit het laagste/hogste percentage biedt wint. In onze ogen moet de onderbouwing, hoe de Inschrijver beloofde percentage gaat waarmaken, onderdeel zijn van de beoordeling. Hoe wordt de beschrijving meegenomen in de gunningssystematiek?	achtergrond van de opgegeven kwaliteitsscores te doorgronden.
103	Proces	8.3 Kwaliteit, Ad B	Is onze aanname juist dat de Inschrijver alleen punten krijgt op basis van hetgeen wordt ingevuld in Bijlage E1?	Dat is correct.
104	Inhoud	8.3 Kwaliteit, Ad B	Uit het onderzoek is bijvoorbeeld gebleken dat bij gemiddeld meer dan 10 ritten per dag de klant extreem ontevreden is.' Kunt u de resultaten van dit onderzoek met de Inschrijvers delen?	Zie het antwoord op vraag 79.
105	Inhoud	8.3 Kwaliteit, Ad A	U schrijft: 'De door de Inschrijver schriftelijk aan te leveren informatie bevat ten minste een uitvoerige beschrijving van de navolgende onderdelen: Ad A Plan duurzaamheid (max. 250 punten)' In de beschrijving van Ad A wordt verder geen toelichting gevraagd en er worden alleen punten gescoord aan de hand van de tabel in Bijlage E3. Is onze aanname juist dat er verder geen uitvoerige beschrijving toegevoegd hoeft te worden voor Ad A?	Dat is correct.

Ref. Nr.	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord
106	Proces	8.2 Prijs	Wanneer is er in de ogen van Opdrachtgever sprake van een abnormaal laag inschrijftarief?	We passen artikel 2.116 van de aanbestedingswet 2012 toe. Dit artikel stelt: Indien een inschrijving voor een overheidsopdracht wordt gedaan die in verhouding tot de te verrichten werken, leveringen of diensten abnormaal laag lijkt, verzoekt de aanbestedende dienst om een toelichting op de voorgestelde prijs of kosten van de desbetreffende inschrijving.
107	Proces	7.2. Duurzaamheid	Gaat u ermee akkoord deze eis aan te passen naar alleen vraagafhankelijk vervoer? Indien totale wagenpark wordt meegerekend worden we afgestraft voor het klaarstaan van reizigers in coronatijd. Inschrijver heeft gezien de situatie rond het coronavirus vastgehouden aan een deel van het wagenpark dat op het punt stond verkocht te worden, zodat wij als stabiele partij extra flexibiliteit en capaciteit kan bieden aan opdrachtgevers met vervoersproblemen. Dit zijn reservevoertuigen die niet meer regulier worden ingezet bij opdrachten en daarmee in onze ogen niet representatief voor het wagenpark van de Inschrijver.	Hetgeen gesteld in de aanbestedingsstukken blijft gehandhaafd.
108	Proces	7.2. Duurzaamheid	Is onze aanname juist dat, net als in het gegeven voorbeeld, het aandeel van het totale wagenpark wordt afgerond op 1 decimaal?	De aanname is correct.

Ref. Label Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
109 Proces	7.3. Kwaliteit	In het voorbeeld heeft de Inschrijver een overig certificaat. Welke certificaten zijn in de ogen van de aanbestedende dienst relevant zijn voor kwaliteit, milieu en veiligheid, buiten hetgeen al gewaardeerd wordt in de tabel?	De voor de opdrachtgever meest relevante certificaten zijn apart genoemd. de opdrachtgever weet niet welke andere certificaten voor kwaliteit, milieu, veiligheid etc er zijn. Als die er zijn kunnen die vermeld worden bij anders en zal opdrachtgever beoordelen in hoeverre die van toepassing zijn op de gestelde aspecten.
110 Proces	7.3. Kwaliteit	Het totaal van de waardes is opgeteld 10. Is dit het maximale aantal punten? Ook als je onder onderdeel "anders" meerdere certificaten hebt?	Correct.
111 Proces	7.1 Ritaantallen Vraagafhankelijk vervoer	Het valt ons op dat u 2 termen hanteert in het bestek: "vraagafhankelijk vervoer" en "vraagafhankelijk doelgroepenvervoer". Kunt u aangeven of er een onderscheid is tussen beide termen, want dit kunnen we niet terugvinden in de begrippenlijst? Wij verzoeken u dit ook op te nemen in de begrippenlijst.	Het gaat om vraagafhankelijk doelgroepen vervoer.
112 Proces	7.2. Duurzaamheid	Het is ons onduidelijk wat de weging is in de duurzaamheidstabel. In paragraaf 7.2. van de aanbestedingsleidraad is het 5/3,5/1,5/0 in bijlage D 50/35/15/0. Kunt u toelichten welke weging juist is?	De weging in paragraaf 7.2 is correct.
113 Proces	4.13 Plan van aanpak implementatie	Aanbestedende Dienst verwacht dat iedere Inschrijver een gedegen Implementatieplan	Zie het antwoord op vraag 152.

Ref. Label Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
		kan opstellen, ook getuige de keuze om het niet te beoordelen in de gunning. Hoe gaat u om met partijen die geen gedegen implementatieplan aanleveren?	
114 Proces	4.13 Plan van aanpak implementatie.	Aanbestedende Dienst verwacht dat iedere Inschrijver een gedegen Implementatie-plan kan opstellen, ook getuige de keuze om het niet te beoordelen in de gunning. Gezien dit uitgangspunt zouden wij verwachten dat de partij die de opdracht voorlopig gegund krijgt het implementatieplan binnen 10 dagen na voorlopige gunning moet aanleveren. Aangezien er geen weging hangt aan het implementatieplan kunt u dit dan alsnog meenemen in de verificatie voor definitieve gunning. Gaat Aanbestedende dienst hiermee akkoord?	Zie het antwoord op vraag 152.
115 Proces	3.2. Procedure van beoordelen	Krijgen de eerste Inschrijvingen een voorlopige score voor de onderhandelingsfase? Zo ja, wordt dit gedeeld met de Inschrijver tijdens de onderhandelingsfase?	Nee, de eerste inschrijving krijgt geen score.
116 Proces	3.1. Beoordelingsteam	Uit hoeveel personen bestaat het beoordelingsteam?	Het beoordelingsteam bestaat uit minimaal drie personen.
117 Proces	2.10 Inschrijven combinatie (samenwerkingsverband) of met onderaannemer(s)	Kunt u bevestigen dat onderaannemers, waarop geen beroep gedaan wordt om te voldoen aan de geschiktheidseisen van de	Zie het antwoord op vraag 54.

Ref. Nr.	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord
118	Uitvoering	4.11.7 Prijsindex	opdracht, niet bij naam benoemd hoeven te worden bij Inschrijving? Zo nee, kunt u toelichten waarom u hier voor hebt gekozen?	
			De NEA indexatie wordt voor het eerst ingezet per 1-1-2022. De start van dit contract is echter 1-4-2021. Er is momenteel niets bekend over de loonontwikkeling 2021. Dus zijn de prijzen dan niet geïndexeerd volgens de index 2021? Dan loopt de vervoerder een groot financieel risico.	De overeenkomst start op 16 maart 2021. Opdrachtgever gaat akkoord met de gestelde vraag en is bereid om de tarieven bij start van het vervoer te indexeren met de vastgestelde NEA index.
			Bent u bereid, de prijzen met ingang van 1 april 2021 te indexeren?	
119	Proces	1.3.3 Inhoud van de onderhandelingen	In de onderhandelingsfase onderscheid de aanbestedende dienst de coronaperiode waarbij overheidsmaatregelen van kracht zijn, de overgangsperiode naar een (al dan niet nieuwe) normale situatie en de situatie daarna. Hoe komt dit terug in de definitieve aanbieding die de inschrijvers moeten doen, aangezien er 1 tarief opgegeven moet te worden?	Dat komt terug in de onderhandelingen over de prijs en uitvoeringsvoorwaarden. Één tarief blijft gehandhaafd.
120	Proces	1.3.3 Inhoud van de onderhandelingen	Kan het zijn dat de uitvoeringsvoorwaarden in de 1e 2 fases van het aanbestedingsproces anders zijn per partij, aangezien hierover wordt onderhandeld?	Nee, de uitvoeringsvoorwaarden blijven in het gehele proces voor alle inschrijvers gelijk. Er zullen in de afspraken over de te hanteren prijzen geen wezenlijke wijzigingen worden toegepast waardoor alle

Ref. Nr.	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord
				inschrijvingen steeds op dezelfde wijze kunnen worden beoordeeld. Als bijvoorbeeld blijkt dat gedurende het onderhandelingsproces de aanbestedende dienst iets heeft gevraagd waar geen enkele inschrijver een reële prijs voor kan aanbieden, dan zal de aanbestedende dienst de scope van de vraag aanpassen. Die nieuwe scope zal eerst aan alle inschrijvers aangeboden worden opdat daarna alle inschrijvers een nieuwe prijs op de aangepaste scope kunnen indienen.
120	Proces	1.3.3 Inhoud van de onderhandelingen	Kan het zijn dat de uitvoeringsvoorwaarden in de 1e 2 fases van het aanbestedingsproces anders zijn per partij, aangezien hierover wordt onderhandeld?	Dat is niet correct. De wet staat wijzigingen toe, die gelijktijdig aan alle partijen moeten worden medegedeeld. Er zijn dus geen aparte wijzigingen per partij toegestaan.
121	Proces	1.3.3 Inhoud van de onderhandelingen	Mag inschrijver zijn kwalitatieve aanbod aanpassen naar aanleiding van de onderhandelingsfase?	De inschrijver mag n.a.v. de onderhandelingen en uitvoeringsvoorwaarden aanpassingen doorvoeren. De gunningscriteria blijven echter onaangetast conform de aanbestedingswetgeving.
122	Proces	1.3.3 Inhoud van de onderhandelingen	Alle Inschrijvers worden uitgenodigd voor de onderhandelingen. Betekent dit dat de fases, in normale situatie, per partij plaatsvinden en dat onderdelen van inhoud van de offerte niet gedeeld wordt met de andere inschrijvers?	Alleen geselecteerde inschrijvers worden uitgenodigd voor de onderhandelingen. De offerte-inhoud wordt niet gedeeld met andere inschrijvers. Zie ook het antwoord op vraag 120.

Ref. Nr.	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord
123	Proces	2.1 Tijdpad	Antwoorden uit de eerste vragenronde kunnen leiden tot nieuwe vragen voor de tweede vragenronde, die niet perse direct gelinkt zijn aan de vraag uit de eerste vragenronde. Gaat u akkoord met het stellen van nieuwe vragen in de 2e vragenronde? Indien nee, kunt u aangeven hoe u omgaat om kennelijke fouten kenbaar te maken die later worden opgemerkt?	Een aangepast tijdpad is al gepubliceerd. Vragen gesteld in NVI 2 hebben alleen betrekking op NVI 1.
124	Uitvoering	4.7.26 Informatiebijeenkomsten/ keukentafelgesprekken	Wordt inzetijd vergoed?	Nee, deze wordt niet vergoed en maakt onderdeel uit van de dienstverlening.
125	Uitvoering	4.7.26 Informatiebijeenkomsten/ keukentafelgesprekken	Wat is de verwachte frequentie en aantallen van deze bijeenkomsten en gesprekken op jaarbasis?	In de periode juni 2019 tot en met juni 2020 hebben 12 van deze gesprekken plaatsgevonden. 5 bij een van de deelnemende gemeenten en 7 bij cliënt thuis.
126	Uitvoering	4.7.10 Toegestane reistijd	Verder geldt dat indien er structurele congestie op bepaalde delen van een dag en/of op bepaalde dagen van de week aantoonbaar aanwezig is, er overleg plaats vindt tussen de opdrachtnemer en de opdrachtgever. Doel van dat overleg is het bepalen van de correctiefactor voor de berekening van de toegestane reistijd. Zijn er momenteel correctiefactoren bepaald? Zo ja, welke?	De huidige uitvoering bestaat uit 3 vervoerspercelen. Op 1 van deze vervoerspercelen is een congestietoeslag van toepassing. Bij de start per 16 maart 2021 is geen congestiefactor van toepassing.
127	Uitvoering	1.4.4 Inkoop lege stoelen in ov	Indien de volumedaling substantieel is heeft dit effect op combinatiegraad en	Nee. De vaste vergoeding zorgt er voor dat het tarief per declarabele kilometer zichzelf

Ref. Nr.	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord
			kostenstructuur, is er mogelijkheid om bij daling van bv >10% tarieven aan te passen?	aanpast. Zie ook de rekentool van bijlage E5.
128	Uitvoering	4.8.5. – Kosten SROI	Als opdrachtnemer hebben we graag invloed op de kwaliteit van de chauffeurs die we inzetten. Als er chauffeurs (of opgeleide personen met een andere functie) het opleidingstraject hebben doorlopen moeten wij ze in vast dienst nemen. Worden deze mensen aangenomen voor het specifieke vervoerscontracten, zoals beschreven in 4.8.5. of moeten we daadwerkelijk ingezet worden voor Regiotaxi Haaglanden?	Dit gebeurt uiteraard in overleg maar mogen in principe overal worden ingezet.
129	Uitvoering	4.8.5. – Kosten SROI	De opdrachtnemer verplicht zich tot het in dienstnemen van de mensen die met middelen uit het fonds zijn opgeleid tot chauffeur, planner etc.” Kunt u bevestigen dat dit alleen geldt bij een bestaande vacature voor die functie?	In overleg kunnen zij ook elders worden ingezet.
130	Uitvoering	4.4.3 Fouten in de opties	De opdrachtnemer kan geen kosten declareren ten aanzien van fouten bij de opdrachtgever.” Het komt vreemd over dat de opdrachtgever ongelimiteerd fouten mag maken, zonder dat de opdrachtnemer hier compensatie voor krijgt, als dit invloed heeft op de uitvoeringskwaliteit. Op welke fouten van de opdrachtgever doelt u hier?	Hier worden fouten op reizigersniveau bedoeld. Bijvoorbeeld: reiziger heeft een Wmo indicatie met gebruik van een rolstoel. Op enig moment kent de gemeente haar een elektrische rolstoel toe, maar wordt verzuimd dit in het cliëntbeheersysteem aan te passen waardoor dit pas ontdekt wordt zodra de cliënt gaat reizen. De fout wordt dan direct hersteld.

Ref. Nr.	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord
131	Juridisch	2.8 Voorwaarden inschrijving	De gestanddoeningstermijn van zes maanden na de sluitingsdatum van de inschrijving is tot ná de startdatum van het contract. Dit betekent dat er mogelijk geen ruimte is voor de implementatie van het vervoer. Kunt u bevestigen dat opdrachtnemer altijd een implementatieperiode krijgt van 3 maanden, zoals ook benoemd in 1.9. wachtkamerovereenkomst?	Ja, opdrachtgever bevestigt dit.
132	Inhoud	Bijlage 10A, §2.5 Malus telefonie,	Inschrijver krijgt een boete voor ieder telefoontje dat te laat is of langer duurt dan 60 seconde. Inschrijver verzoekt u hieraan het volgende toe te voegen: De boete is niet van toepassing wanneer overschrijding buiten de beïnvloedingssfeer van opdrachtnemer ligt, zoals ijzel, sneeuw et cetera. Niet zijnde reguliere fluctuaties in ritaantallen.	Opdrachtgever kan zich vinden in de gestelde aanvulling. Gedurende de implementatie zal hier gezamenlijk invulling aan worden gegeven.
133	Inhoud	Bijlage 10A, §2.3.3, blz 5	Aan elke declarabele personenrit met volledige datagegevens wordt 10 punten toegekend. Met de te behalen minpunten kan een rit onder de 0 punten (negatief) uitkomen. Inschrijver verzoekt u om dit te wijzigen, zodat een rit nooit negatief kan komen te staan en dus niet minder dan 0 kan scoren.	De opdrachtgever handhaaft de puntensystematiek zoals die is aangegeven in bijlage 10A.

Ref. Nr.	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord
134	Inhoud	Bestek, §8.3, blz 71 Voorbeeld Malus Duurzaamheidsafspraken	In het voorbeeld komt men op een malus van €157.500. Dit afgezet tegen de jaaromzet van €6.300.000, betekent dat 2,5%. Inschrijver vindt dit percentage buiten proportioneel en stelt daarom voor om een maximaal percentage van 1,5% te hanteren. Gaat u daarmee akkoord?	Dit betreft uitvoeringsvoorwaarden en prijs dus kan ingebracht worden tijdens de onderhandelingen en eventueel aangepast worden.
135	Inhoud	Bestek, §7.2, blz 67	U neemt Duurzaamheid op als selectieonderdeel voor de onderhandelingsfase. Inschrijver ziet duurzaamheid als groeimodel. De duurzaamheidstatus van nu heeft geen enkele relatie v status van 1-3-2021. Dit is veranderlijk door de aankoopplannen van inschrijver maar ook afhankelijk van het wagenpark van de mogelijk onderaannemers, die nu niet meegenomen wordt in de selectie. Inschrijver vraagt u daarom om Duurzaamheid te laten vervallen als selectiecriteria.	Opdrachtgever handhaaft hetgeen gesteld.
136	Inhoud	Bestek, §7.2, blz 67	U geeft aan dat de bewijzen inzake de selectiecriteria na voorlopige gunning overlegt dienen te worden. Wanneer na voorlopige gunning deze bewijzen niet blijken te kloppen, bestaat de kans dat een andere geïnteresseerde inschrijver daardoor de onderhandelingsfase onterecht niet heeft behaald. Inschrijver stelt daarom voor om deze bewijzen te overleggen bij de onderhandelingsfase. Gaat u daarin mee?	Opdrachtgever handhaaft hetgeen gesteld. Het niet naar waarheid informeren kan tot ernstige consequenties voor de inschrijver leiden.

Ref. Label Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
137 Inhoud	Bestek, §4.4.3, blz 33	[..De opdrachtnemer kan geen kosten declareren ten aanzien van fouten bij de opdrachtgever..] In het kader van partnerschap verzoeken wij u hieraan een bandbreedte toe te voegen, gezien dit financiële gevolgen kan geven voor inschrijvers.	Opdrachtgever handhaaft de passage en verwijst naar het antwoord op vraag 130.
138 Inhoud	Inkoopvoorwaarden, artikel 26.1, pag 12	Inschrijver gaat ervan uit dat zij wettelijk verzekerd moet zijn voor bedrijfsaansprakelijkheid, waaronder begrepen aansprakelijkheid voor schade toegebracht aan personen of zaken die eigendom zijn van u en derde(n) en dat de door u genoemde beroepsaansprakelijkheidsverzekering niet van toepassing is, aangezien dit niet gebruikelijk is in de branche waarin Inschrijver actief is. Is deze veronderstelling juist?	Een inschrijver moet aantoonbaar minimaal adequaat (= voor een in deze markt gebruikelijk bedrag) verzekerd zijn voor de risico's die in zijn bedrijfstak aan de orde zijn en dus marktconform. Naast de wettelijke verplichte verzekering voor voertuigen moet ook een adequate verzekering aanwezig zijn gericht op de dekking van schade aan personen, zowel de te vervoeren personen als derden. De naam van de verzekering is minder interessant.
139 Inhoud	Inkoopvoorwaarden, artikel 25.1, pag 11	Mag inschrijver er van uit gaan dat de toestemming niet op onredelijke gronden weerhouden wordt?	In artikel 25.1 staat dat de toestemming niet zonder redelijke grond wordt geweigerd.
140 Inhoud	Inkoopvoorwaarden, artikel 24.1, pag 10	Inschrijver maakt in sommige gevallen gebruik van (reserverings-) apps of modules. Deze zaken zijn niet specifiek voor u ontwikkeld, alle intellectuele eigendomsrechten komen toe aan inschrijver. Wij verlenen u graag een	Met betrekking tot het door u genoemde voorbeeld is opdrachtgever akkoord met gebruikersrecht. In de basis blijven de inkoopvoorwaarden van kracht. Over specifieke punten vindt tijdens de implementatie overleg plaats.

Ref. Nr.	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord
			gebruikersrecht voor zo lang als de overeenkomst duurt maar zijn van mening dat overdracht van intellectuele eigendomsrechten niet proportioneel is. Bent u bereid deze voorwaarde als zodanig te wijzigen?	
141	Inhoud	Inkoopvoorwaarden, artikel 22.6, pag 9	Artikel 22.6 Algemene Voorwaarden geeft u aan de overeenkomst te allen tijde te mogen opzeggen zonder dat u hier een opzegtermijn aan verbindt. Dit brengt voor inschrijver aanzienlijke risico's met zich mee. Inschrijver stelt voor een minimale opzegtermijn van vier maanden te hanteren. Graag uw akkoord. Indien u niet akkoord gaat verzoeken wij u dit te motiveren.	Voor deze specifieke opdracht geldt een opzegtermijn van 3 maanden.
142	Inhoud	Inkoopvoorwaarden, artikel 22.3, pag 9	In dit artikel wordt gesproken, dat stakingen niet onder overmacht worden verstaan. Wij verzoeken u echter een uitzondering te maken voor stakingen als gevolg van een landelijk CAO conflict. Immers, daar heeft de vervoerder individueel geen enkele invloed op. Kunt u hiermee instemmen?	Akkoord.
143	Inhoud	Bijlage 9 C, artikel 8, blz 4	Wij verzoeken u graag toe te voegen dat wanneer inschrijver een verzoek ontvangt vanuit de betrokkenen, zij dit verzoek doorstuurt naar de opdrachtgever en dit verzoek niet zelfstandig in behandeling neemt.	Dat is akkoord.

Ref. Nr.	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord
144	Inhoud	Bijlage 9 C, artikel 7, blz 4	Wij verzoeken u graag een bijlage toe te voegen waarin wij de subverwerkers die wij op dit moment inzetten, kunnen vermelden. Via het ondertekenen van de verwerkersovereenkomst kan dan akkoord worden gegeven voor het inzetten van deze subverwerkers.	Het gaat hier om toepassing van de AVG. Met de inschrijver die na de onderhandelingsrondes de opdracht (voorlopig) gegund krijgt, worden in de standstill periode afspraken gemaakt om de te volgen procedures geheel te laten voldoen aan de AVG. Als daar verwerkersovereenkomsten voor nodig zijn, zal MRDH die aanleveren.
145	Inhoud	Bijlage 9 C	In de verwerkersovereenkomst verwijst u meerdere keren naar ARVODI 2016. Deze is online echter niet meer vinden. Wij vermoeden dat dit dan ook de ARVODI 2018 moet zijn?	Dat is correct.
146	Inhoud	Conceptovereenkomst, artikel 7.4, blz 6	In het kader van de huidige corona crisis hebben inschrijvers de mogelijkheid om gebruik te maken van het uitstellen van betaling van belasting. Bevestigt u dat u de overeenkomst niet ontbindt als een inschrijver op basis van deze regeling de belasting voorlopig niet betaalt?	Opdrachtgever kan dit bevestigen.
147	Inhoud	Conceptovereenkomst, artikel 7.3, blz 6	Inschrijver heeft begrip voor de onbeperkte aansprakelijkheid ter zake alle schade. Echter een ongelimiteerde aanspraak ter zake is voor haar niet verzekeraar. Als gevolg hiervan moet geïnteresseerde een onverantwoord risico accepteren. Om die reden verzoekt Inschrijver u akkoord met een uitsluiting van aansprakelijkheid voor	Aansprakelijkheid in deze zal worden aangepast op hetgeen gesteld wordt in 6.1.2. van het Aanbestedingsleidraad aangaande de gestelde eisen mbt de verzekeringen.

Ref. Label Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
		indirecte –en gevolgschade daaronder begrepen, winstderving, verlies aan data, bedrijfsstagnatie. Kunt u hiermee instemmen? Voorts verzoekt Inschrijver u te overwegen een beperking van de aansprakelijkheid op te nemen in de conceptovereenkomst, inhoudende dat Inschrijver aansprakelijk is voor de directe schade veroorzaakt door schuld van haar en/of haar personeel, met een maximum van € 2.500.000 voor materiële schade en € 500.000,-- voor dood of letsel aan personen. Kunt u daarmee akkoord gaan?	
148 Inhoud	Conceptovereenkomst, artikel 7.3, blz 5	Een dergelijke onbeperkte aansprakelijkheid en vrijwaring zijn niet verzekeraar. Acceptatie daarvan zou er dus voor zorgen dat een onverzekerbaar risico bij Inschrijver achterblijft. Dat is voor ons niet zonder meer acceptabel, en overigens- gelet op de aard en omvang van de overeenkomst- ook niet gebruikelijk. Bent u met het oog hierop bereid de aansprakelijkheidsregeling in het kader van deze raamovereenkomst zo aan te passen dat die voor beide partijen acceptabel is, zodat wij onze werkzaamheden verzekerd kunnen uitvoeren en uw risico's voldoende gedekt zijn. Daarbij zijn in ieder geval de volgende onderwerpen van belang: een maximering	Zie antwoord op vraag 147.

Ref. Label Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
		van de totale aansprakelijkheid tot een bedrag dat in verhouding staat tot de opdrachtsom, beperking tot directe schade.	
149 Inhoud	Conceptovereenkomst, artikel 4.4, blz 4	U heeft in deze paragraaf een eenzijdige verlengingsmogelijkheid voor de opdrachtgever opgenomen. Bent u bereid om deze verlengingsmogelijkheid wederkerig te maken gezien inschrijvers moeten anticiperen op een onzekere situatie gezien de corona crisis en de gevolgen voor de taxi branche zoals KNV in haar persberichten heeft toegelicht?	Opdrachtgever handhaaft hetgeen is gesteld.
150 Inhoud	Bestek, §8.3, blz 71 Beoordeling Klantbeleving	U vraagt inschrijvers om het percentage terug te brengen van klanten dat het systeem een 6 of minder geeft. Uw huidige leverancier heeft inzicht in de zaken die nu tot ontevredenheid leiden bij de klanten. Inschrijver verzoekt u dan ook deze zaken te delen voor een equal playing field te creëren.	Deze worden ter beschikking gesteld, zie bijlage 2 NVI 1.
151 Inhoud	Bestek, §7.3, blz 67	In de tabel staat onderaan 'anders'. Wat of welke certificaten bedoelt u in deze met anders?	We willen ruimte bieden voor certificaten die we niet in beeld hebben maar die wel toegevoegde waarde hebben.
152 Inhoud	Bestek, §4.13, blz 60	U vraagt om een implementatieplan waar geen beoordeling aan is gehangen. Inschrijver verzoekt u dan ook om dit document uit te vragen bij de winnende	Opdrachtgever is hiermee akkoord.

Ref. Label Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
		partij na de voorlopige gunning. Bent u daarmee akkoord?	
153 Inhoud	Bestek, §4.11.7, blz 59	In de branche is het gebruikelijk om op basis van de objectieve NEA-index jaarlijks de geoffreerde prijzen te indexeren. Immers, een inschrijver kan nu niet anticiperen op bijv. aanpassingen van overheidswege die van invloed zijn op de prijs. Inschrijver verzoekt u om daarom indexatie o.b.v. de NEA-index mogelijk te maken per 1 januari van ieder kalenderjaar, startend op 1 januari 2021. Daar het indexatiecijfer pas in november bekend wordt en ten tijde van de inschrijving nog niet op geanticipeerd kan worden. Gaat u hiermee akkoord?	Zie het antwoord op vraag 116.
154 Inhoud	Bestek, §4.11.6. blz 58	U geeft aan dat uiterlijk 3 maanden na het einde van een kalenderjaar we de accountantsverklaring dienen te overleggen. Wij zijn in deze afhankelijk van een derde partij en zien dat deze gegevens niet altijd binnen 3 maanden in ons bezit zijn. Bent u daarom bereid om deze periode te verruimen naar 6 maanden?	Dat is akkoord, waarbij het streven het eerder gestelde dient te zijn.
155 Inhoud	Bestek, §4.2.5, blz 35	In de laatste bullit van deze paragraaf vraag u om een omschrijving bij de inschrijving toe te voegen waarin de omgang van de opgenomen gesprekken worden beschreven. Inschrijver gaat ervan uit dat dit een	U bedoelt 4.5.2. Het gaat hier niet om de klantbeleving maar om borging van data rondom AVG.

Ref. Nr.	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord
			onderdeel is behorende bij de kwaliteit uitvraag van hoofdstuk 8.3 Plan Klantbeleving. Zo niet, kunt u dan toelichten wat u hier van inschrijvers verwacht?	
156	Inhoud	Bestek, §2.10, blz 18	[..Inschrijvers zijn verplicht de namen van de in te zetten onderaannemers kenbaar te maken bij de inschrijving.] In dit stadium is nog niet te zeggen welke onderaannemers aansluiten voor de uitvoering van onderhavige opdracht. Daarnaast betreft dit beperking van de concurrentie voor de onderaannemer, omdat zij zich in dit stadium al dienen te confirmeren aan een hoofdaannemer. Inschrijver verzoekt u daarom om deze eis te laten vervallen.	Opdrachtgever handhaaft de eis. Zie ook het antwoord op vraag 54.
157	Proces	Bijlage D - Duurzaamheid	De kentekens staan niet op naam van een uitvoerende entiteit en gaan niet via een leasemaatschappij. De voertuigen staan op een aparte vloot BV. Mogen we de voertuigen uit deze aparte vloot BV opgeven in de tabel duurzaamheid wagenpark om een realistisch beeld te geven van ons wagenpark?	Dat is akkoord, voor zover ze in de huidige situatie door de inschrijvende entiteit worden ingezet.