

Nr	Document	Paragraaf	Blz.	Vraag	Antwoord
1	Bijlage O	nvt	1	De verantwoordelijkheid van het afhandelen van klachten ligt bij de opdrachtgever. In eis 6.16 is beschreven dat de opdrachtnemer de klacht afhandelt (en dan ook verantwoordelijk is voor de feitelijke afhandeling). Dit lijkt te botsen. Kunt u dit nader toelichten?	De klachten worden geregistreerd namens Opdrachtgever door Stroomlijn B.V. Vervolgens worden Klachten worden na registratie gemeld aan Opdrachtnemer. Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat klachten binnen 5 (vijf) werkdagen zijn afgehandeld richting indiener, waarbij een melding van afhandeling aan Opdrachtgever (dan wel Stroomlijn B.V. namens Opdrachtgever) wordt verzonden. Na melding is Opdrachtnemer dus verantwoordelijk voor de afhandeling van klachten richting indiener. Stroomlijnt monitort de afhandeling door Opdrachtnemer.
2	Bijlage O	nvt	2	Bij het 5e streepje geeft u aan dat de opdrachtgevers aanpassingen in het master-vervoersplan kunnen doorgeven. Betreft dit dan mogelijk ook nieuwe leerlingen? Dat zou dan niet stroken met het uitgangspunt binnen het 3e streepje ("geen nieuwe vervoersopdrachten"). Graag een verduidelijking.	Het gaat in deze vraag om het doorgeven van aanpassingen die opdrachtgevers willen laten doorvoeren op het master-vervoersplan dat de Opdrachtnemer in de zomervakantie maakt. Deze aanpassingen betreffen inderdaad geen toevoegingen van nieuwe reizigers maar bijvoorbeeld een andere indeling van de routes.
3	Bijlage O	nvt	2	De kennismaking heeft plaats op twee specifiek aangewezen dagen. Hoe moeten wij handelen als ouders op die twee dagen niet aanwezig zijn, bijvoorbeeld in het geval van vakantie?	Met het "plannen" van de kennismaking wordt hier bedoeld op het maken van de kennismakingsafspraken. In principe is de hele laatste week van de vakantie van regio Midden beschikbaar voor het daadwerkelijk kennismaken tussen chauffeur en reizigers. Wanneer ouders die hele week niet beschikbaar zijn voor kennismaking, dan geldt dat de kennismaking moet plaatsvinden in de laatste week van de vakantie of de eerste week dat het vervoer van de betreffende reiziger uitgevoerd wordt. Uitgangspunt is dat er altijd vooraf (voor aanvang van het vervoer) kennis gemaakt moet worden. Alleen wanneer dat niet mogelijk is moet er binnen een week na aanvang van het vervoer alsnog kennisgemaakt worden. Het vervoer van andere reizigers mag niet beïnvloed worden door een kennismaking met een specifieke reiziger. Het is in de meeste gevallen dus niet mogelijk (en dus ook niet toegestaan) om een kennismaking te combineren met de uitvoering van de rit van de betreffende reiziger. Dit geldt ook voor kennismakingen met reizigers die lopende het jaar geconfronteerd worden met een nieuwe chauffeur.
4	Bijlage O	nvt	3	Bij het kopje 'mutaties in het vervoer' staat in de inleiding '5 werkdagen' en verderop bij het 5e streepje '3 werkdagen'. Kunt u dit toelichten?	De juiste termijn bedraagt 5 werkdagen.
5	nvi vr 79			In de vraag wordt gesuggereerd dat de km's in uw vervoersplan niet overeenkomen met de km's zoals die voor een route in rekening gebracht mogen worden. Klopt dit? M.a.w. zijn de kilometers in het vervoersplan berekent via ET met de instelling "kortste route"?	Zie het antwoord op vraag 14. (volgt nog)
6	Bijlage O	Klachten	1	Het is ons niet helemaal duidelijk wie welke rol heeft bij een klacht. Het is helder dat een klacht bij het klachtenmeldpunt van opdrachtgever moet worden gemeld. Punt 6.16 van bijlage E suggereert dat vervolgens opdrachtnemer de klacht afhandelt richting indiener en hiervan opdrachtgever/klachtenmeldpunt op de hoogte stelt. In bijlage O wordt echter gesuggereerd dat alle contacten met indiener en afhandeling richting indiener bij het klachtenmeldpunt ligt. Wat is juist?	Zie vraag 1.

Nr	Document	Paragraaf	Blz.	Vraag	Antwoord
7	Bijlage O	Mutaties	3	U geeft in de eerste zin aan dat mutaties (nieuwe vervoersopdrachten) binnen 5 werkdagen moeten worden verwerkt in de planning. Bij de 5e bullet staat dat elke nieuwe vervoersopdracht binnen 3 werkdagen in het Uitvoeringsplan moet worden verwerkt. Klopt dit? Zo ja, wat is het verschil tussen een uitvoeringsplan en de planning?	Zie vraag 5.
8	Proces	3.2.2 Aanbestedingsleidraad	30	U vraagt naast het verplichte TX keurmerk tevens om een Cao verklaring. U stelt extra eisen t.a.v. de geldigheid van het SFM oordeel. Een bedrijf dat voldoende of goed scoort, wordt minder vaak gecontroleerd. In dat geval is de afgegeven SFM verklaring dus langer geldig. Een recente verklaring leidt tot meer en onnodige kosten. Vraag; Kunt u de eis t.a.v. de geldigheid van het SFM oordeel laten vervallen en akkoord gaan met een geldige SFM verklaring?	Daar gaan wij mee akkoord.
9	Proces	9.1	-	Er is slechts 6 weken tussen moment van gunning en startdatum contract. Vraag; bent u bereid om de implementatietermijn te verlengen?	Daartoe zijn wij niet bereid. De aanbestedende dienst is gebonden aan de ingangsdatum van het vervoer voor het nieuwe schooljaar.
10	Proces	Vraag naar aanleiding van - NVI 1, vraag 66		Impliceert u dat na gunning geen nieuwe onderaannemers toegevoegd mogen worden indien deze niet op het UEA formulier zijn vermeld? Deze eis lijkt wat onredelijk, er kunnen altijd omstandigheden zijn (fluctuatie aantallen leerlingen, afhaken bestaande onderaannemers etc) waardoor het toevoegen van nieuwe onderaannemers noodzakelijk is. Voor de goede orde: het gaat hier om onderaannemers op wiens draagkracht géén beroep wordt gedaan.	Het is wat betreft de aanbestedende dienst uitgangspunt dat de hoofdaannemer niet wisselt van onderaannemer, zonder noodzaak daartoe. Om verder ook tijdens de (korte) implementatietijd geen onnodige vertraging of risico's te lopen, wenst de aanbestedende dienst dat de onderaannemers waarmee de hoofdaannemer de opdracht wenst te starten, vooraf bekend worden gemaakt in het UEA.
11	Ref 6			Het maximum tarief van de bandbreedte is bij de meeste percelen niet toereikend voor inschrijvers zonder een ongekend hoog risico te moeten nemen. Het gevolg is dat er veel potentiële inschrijvers hierdoor niet indienen. Het naar boven bijstellen van de bandbreedte in deze fase van de aanbesteding is geen wezenlijke wijziging die zal moeten leiden tot een heraanbesteding. Graag nogmaals de vraag in overweging nemen om de tarieven naar boven bij te stellen.	Daartoe zijn wij niet bereid. Er is voldoende belangstelling voor de aanbestedingsprocedure met de huidige bandbreedtes.
12	Aanbestedingsleidraad	3.2.1.A.2	29	Het stellen van een cyberverzekering is zeer ongebruikelijk in de branche. Dit heeft namelijk weinig tot geen toegevoegde waarde. Zeker gezien de geëiste hoogte van de verzekerde som zal dit enkel leiden tot prijsopdrijving. Wilt u deze eis laten vervallen?	Hier gaan wij niet mee akkoord. De aanbestedende dienst heeft ervoor gekozen risico's ten aanzien van datalekken verzekerd te hebben.
13	Verwerkersovereenkomst			Wij hebben geen verwerkersovereenkomst ontvangen. Kunt u deze alsnog ter beschikking stellen?	Een verwerkersovereenkomst is niet nodig. Opdrachtgevers en vervoerders zijn beide hoofdverantwoordelijke in de zin van de AVG.

Nota van inlichtingen 2 d.d. 12 april 2021
behorende bij de aanbesteding 200028REG – Leerlingen- en Jeugdhulpvervoer

Nr	Document	Paragraaf	Blz.	Vraag	Antwoord
14	Bijlage K.	-	-	Inschrijver verzoekt nogmaals om een leerlingenlijst dan wel een correct en werkbaar vervoersplan. Hieronder een opsomming van slechts enkele van de problemen die wij in het vervoersplan tegen komen om een betrouwbare calculatie te kunnen maken. Inschrijver wijst erop dat huidige vervoerder(s) op deze wijze als enige weten hoe het vervoer er daadwerkelijk uit ziet en daarmee is er geen sprake meer van een level playing field. • Routenummers zijn niet uniek waardoor het onmogelijk is om te bepalen hoe een route loopt. Voorbeeld is ritnummer 218 op dinsdagmiddag die 4 ritopdrachten heeft maar op zeer uiteenlopende tijdstippen. • Geplande tijden ontbreken waardoor er geen duidelijke routevolgorde is. • Ritten staan verspreid door het bestand. Voorbeeld is ritnummer 109 op donderdagmiddag, deze staat op regels 221,223,227 en 228 met daartussen andere ritopdrachten. Hierdoor is het voor inschrijver niet meer te bepalen wat op welke manier uitgevoerd moet worden. • Daar waar geplande tijden voorkomen zijn deze in veel gevallen hetzelfde op verschillende adressen. Voorbeeld is wederom ritnummer 218 op dinsdagmiddag waar de taxi tegelijkertijd op postcodes 2992KK en 3084NA kinderen zou moeten ophalen en die ook weer tegelijkertijd op 3332CZ en 3318TN zou moeten afzetten. • Weergegeven afstanden komen niet in de buurt van de afstand volgens voorgeschreven berekening. Voorbeeld is ritnummer 501 op maandagmiddag, hier geeft u 29,28km als afstand maar volgens de juiste berekening is dit slechts 10,25 km Wij benadrukken dat dit slechts enkele voorbeelden zijn van zaken die wij hebben geconstateerd en die door het hele bestand terug blijven komen. Zonder kennis van deze opdracht is het voor ons niet te bepalen of er wellicht nog meer zaken niet kloppen maar u begrijpt dat ons vertrouwen in het aangeleverde bestand gezien de voorgenoemde problemen onvoldoende is om een calculatie op te baseren voor een dergelijk grote opdracht.	Het antwoord op deze vraag is nog niet beschikbaar en wordt naar verwachting 13 april as. middels een aparte nota van inlichtingen gepubliceerd op TenderNed.