

Aanbesteding: Contractbeheer Leerlingen- en Jeugdwetvervoer
Aanbestedende Dienst: Gemeente Pijnacker-Nootdorp
Referentie: 1206016

Toelichting:

Deze tweede nota van inlichtingen behandelt alle vragen die zijn ontvangen na de publicatie van de eerste nota van inlichtingen. Met deze tweede NvI zijn tevens bijlage V, bijlage W en bijlage X toegevoegd aan de aanbestedingsstukken.

Ref.nr. 133
Onderwerp: NVI def 3

Vraag:

Hoe verhouden de werkzaamheden/data zich tussen het LLV en Jeugdwetvervoer, kortom hoeveel mutaties hebben betrekking op LLV en hoeveel op jeugdwetvervoer ?

Antwoord:

Deze informatie is nog niet beschikbaar omdat Jeugdwetvervoer pas per 1 januari 2021 wordt uitgevoerd binnen huidige contract en door gecontracteerde vervoerders.

Beantwoord op: 24-01-2021
Label: Inhoud

Ref.nr. 134
Onderwerp: NVI def 91

Vraag:

In uw antwoord op def 37 geeft u aan dat eis 10 is komen te vervallen. Hoe staat dit in verhouding met uw antwoord op vraag 91.

Antwoord:

Eis 10 is komen te vervallen wegens een onterechte beperking (softwaresysteem).
Een volledige beschrijving van de systematiek is niet beschikbaar.

Beantwoord op: 24-01-2021
Label: Inhoud

Ref.nr. 135
Onderwerp: NVI ref 45

Vraag:

De vraag wordt niet helemaal beantwoord, zoals bedoeld.
Niet duidelijk is of de bewijsstukken tijdens het verificatiegesprek (24-02-2020) of 10 dagen na gunning (01-04-2020) aangeleverd dienen te worden.
Kunt u aangeven wanneer de stukken aangeleverd moeten worden ?

Antwoord:

De bewijsstukken moeten desgevraagd binnen 10 dagen beschikbaar zijn.
Een dergelijk verzoek vindt waarschijnlijk gelijktijdig plaats met de uitnodiging voor de presentatie.
Formeel behoeven de bewijsstukken ter verificatie van het UEA en de Geschiktheidseisen alleen ingediend te worden door de (voorlopig) geselecteerde Gegadigden. Het wordt gewaardeerd als deze (standaard) documenten bij de inschrijving direct worden toegevoegd bij de ingediende stukken. Dat voorkomt te allen tijde een te late indiening.

Beantwoord op: 24-01-2021

Label: Proces

Ref.nr.
136

Onderwerp:
NVI vraag 35

Vraag:

In het antwoord op vraag 35 geeft u aan dat de opdrachtnemer feitelijk bereikbaar dient te zijn van ma t/m vrij van 6.30-21.00 uur en za -zo van 8.30-20.00 . Echter in eis 15 van PvE geeft u aan dat de bereikbaarheid in de weekenden en feestdagen alleen voor calamiteiten betreft. Kunt u duidelijk aangeven binnen welk tijdsbestek de vervoer coördinator bereikbaar dient te zijn voor algemene vragen etc. en binnen welk tijdsbestek alleen voor calamiteiten.

Antwoord:

De bereikbaarheid op zater-, zon- en feestdagen (van 8:30 tot en met 20:00 uur) geldt alleen voor calamiteiten en spoedeisende meldingen over geplande ritten.
De bereikbaarheid doordeweeks (maandag tot en met vrijdag van 6:30 tot en met 21:00 uur) betreft een reguliere bereikbaarheid.

Beantwoord op: 24-01-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
137

Onderwerp:
NVI ref. 19

Vraag:

In uw antwoord verwijst u naar de omschrijving in eis 30- is het juist aan te

nemen dat u hiermee eis 31 bedoelt ?

Antwoord:

Dat is correct.

Beantwoord op: 24-01-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
138

Onderwerp:
NVI vraag 5

Vraag:

er wordt gesproken over een aantal calls in de periode van september tot november 2020. Is er t.o.v. 2019 een stijging in calls door de situatie rondom corona ? ZO ja, wat is deze stijging ?

Antwoord:

De cijfers over het aantal calls van september tot november 2020 betreffen een periode waarin nog sprake was van een "normaal" schooljaar. De cijfers van het aantal calls in deze periode zijn daarmee voldoende vergelijkbaar met dezelfde periode in een "normaal" jaar.

Daarbij moet u in het achterhoofd houden dat deze periode wel de start van een nieuw schooljaar betreft en daarom gemiddeld meer calls kent dan bijvoorbeeld de maanden maart en april.

Beantwoord op: 24-01-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
139

Onderwerp:
NVi vraag 3

Vraag:

U verwijst naar meerdere data. Wij kunnen ons voorstellen dat door de LockDown er meer mutaties zijn dan gebruikelijk. Hoeveel van de ritmutaties van 20.962 zijn gerelateerd aan het COrona ?

Antwoord:

Bij mutaties/meldingen wordt niet bijgehouden of deze een relatie hebben met lockdown of Corona.

Aan de aanbestedingsstukken is Bijlage X toegevoegd. Daarin treft u een rapportage meldingen december die op 24 december is gegenereerd aan. Hierin staan alle meldingen op maandbasis opgenomen. Van voorafgaande schooljaren treft u de totalen aan. Dit geeft een goed beeld van de aantallen.

Beantwoord op: 24-01-2021
Label: Inhoud

Ref.nr. 140
Onderwerp: NVI ref 3

Vraag:

Zit in de 20962 ritmutaties die u benoemt de eenmalige mutatie (nieuwe routes) voor het nieuwe schooljaar verwerkt ?

Antwoord:

Nee.

De verwerking van de nieuwe ritten voor de leerlingen heeft in de meeste gevallen plaatsgevonden aan het einde van het vorige schooljaar. Voor de goede orde voegen wij een meldingenoverzicht op maandbasis toe aan de aanbestedingsstukken (zie bijlage X): rapportage meldingen december). Hierin is dit zichtbaar in de aantallen die getoond worden van de maanden mei, juni en juli.

Daarnaast zijn de nieuwe leerlingen en ritten voor de gemeente Westland en Pijnacker Nootdorp ingelezen op basis van door de gemeente geleverde excel-bestanden. Dit was onderdeel van het implementatie traject bij de start van deze nieuwe projecten. Het op die wijze invoeren kan alleen bij de start van een project daarna moet invoeren van nieuwe informatie plaatsvinden in het systeem. Het inlezen valt buiten de weergegeven ritmutaties.

Beantwoord op: 24-01-2021
Label: Inhoud

Ref.nr. 141
Onderwerp: Kwantitatieve gegevens

Vraag:

1e NvI vraag 3: Gevraagd wordt naar contactmomenten, gespecificeerd naar aard per dag/week en maand. In uw antwoord geeft u meer generieke aantallen over een langere periode. Die langere periode omvat een opstart van een nieuw contract, de opstart van een nieuw schooljaar, toetreden van nieuwe gemeenten tot de samenwerking en een start van een lockdown. Op basis van uw antwoord kunnen inschrijvers die niet bekend zijn met uw regio niet inschatten hoe representatief deze cijfers zijn en welke relaties er liggen met genoemde gebeurtenissen. Wilt u de gegeven aantallen uitsplitsen per aard, week, herkomstgemeente en type indicatie zodat we ons een beeld kunnen vormen van de ontwikkeling in deze aantallen over de gegeven periode en een relatie kunnen leggen met de eerder genoemde gebeurtenissen binnen deze periode? Wilt u eveneens referentie-aantallen uit de periode november 2019 - maart 2020 toevoegen?

Antwoord:

Als bijlage X treft u een meldingenoverzicht aan (zie rapportage meldingen december).

Hierin staan alle meldingen op maandbasis opgenomen. Van voorafgaande schooljaren treft u de totalen aan. Dit geeft een goed beeld van de aantallen.

Beantwoord op: 24-01-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

142

Onderwerp:

Kwantitatieve gegevens

Vraag:

1e NvI vraag 3: In een periode van 3 maanden zijn er volgens uw opgave 533 klachten binnengekomen. Hoeveel van deze klachten bleken gegrond? Welke maatregelen zijn genomen om nieuwe klachten te voorkomen? Hoeveel klachten zijn er in de periode november en december per week ingediend? Hoeveel daarvan waren gegrond?

Antwoord:

Om hier een goed beeld van de geven is de rapportage klachtenoverzicht als bijlage V toegevoegd aan de aanbestedingsstukken.

Beantwoord op: 24-01-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

143

Onderwerp:

Kwantitatieve gegevens

Vraag:

1e NvI vraag 3: U geeft aan dat er in de periode augustus-december 364 nieuwe aanmeldingen zijn gedaan. Kunt van week tot week aangeven wanneer die nieuwe aanmeldingen zijn gedaan? Wat de herkomstgemeente van deze reizigers is en met welke indicatie deze reizigers zijn ingestroomd?

Antwoord:

Het getal 364 betreft het aantal meldingen over een nieuwe aanmelding. Voor het verstrekken van de informatie aan de verschillende vervoerders worden aparte meldingen gemaakt. Hierdoor staan er in het systeem meerdere meldingen nieuwe cliënt per leerling. Daarmee komt dus het aantal meldingen niet overeen met het aantal nieuwe leerlingen dat in de het softwaresysteem is ingevoerd.

De correcte aantallen nieuwe leerlingen zijn vermeld in bijlage W: nieuwe instroom per maand toegevoegd. Deze aantallen zijn nog steeds hoger als normaal bij leerlingenvervoer te verwachten is. Dit komt onder andere omdat

er sprake is van instroom van jeugdwet leerlingen in november en december.

Beantwoord op: 24-01-2021
Label: Inhoud

Ref.nr.
144

Onderwerp:
Kwantitatieve gegevens

Vraag:

1e NvI vraag 3: U geeft aan dat er in de periode augustus - december 2020 364 nieuwe aanmeldingen zijn gedaan. In de aanbestedingsdocumenten heeft u aangegeven dat er op dit moment ongeveer 700 reizigers in het leerlingenvervoer zitten en 135 in het jeugdwetvervoer. Dit zijn totaal ongeveer 835 reizigers. Begrijpen wij het goed dat 364 van deze 835 reizigers afgelopen jaar niet in het vervoer zaten? Welke verklaring heeft u voor deze opvallend hoge instroom?

Antwoord:
Zie antwoord 143.

Beantwoord op: 24-01-2021
Label: Inhoud

Ref.nr.
145

Onderwerp:
Kwantitatieve gegevens

Vraag:

1e NvI vraag 4: Wilt u de getallen die u hier geeft specificeren naar aantallen per week en per dag van de week? Wilt u eveneens referentiegetallen opgeven over de periode november 2019 – maart 2020. Daarbij graag ook aangeven hoeveel reizigers er in die referentieperiode betrokken waren bij de gevraagde cijfers. Alleen dan kunnen inschrijvers zonder actuele kennis van de regio een inschatting maken van de tijd die structureel (en onder normale omstandigheden) nodig is om al deze contactmomenten te faciliteren.

Antwoord:
Als bijlage X is een meldingenoverzicht rapportage december toegevoegd. Meldingen op dag en week niveau zijn niet beschikbaar.

Beantwoord op: 24-01-2021
Label: Inhoud

Ref.nr.
146

Onderwerp:
Inhoud te beheren afspraken

Vraag:

1e NvI vraag 5: In de vraag die wij hebben gesteld in de eerste NvI doen wij de aanname dat de nieuwe te contracteren contractbeheerder ook toezicht moet houden op de toezeggingen die de vervoerders hebben gedaan bij hun inschrijving op de vervoersopdracht. Die aanname wordt niet ontkracht. Wel wordt aangegeven dat u deze toezeggingen niet met de inschrijvers wil delen. Op welke wijze moeten inschrijvers zich dan een beeld vormen van de inzet die nodig is om deze afspraken te beheren?

Antwoord:

De aanvullende toezeggingen zijn onderdeel van de inschrijving van de vervoerders. Vanwege bedrijfseconomische redenen kunnen wij deze niet openbaar delen. Wel kunnen we stellen dat de inhoud van deze toezeggingen niet van zodanige aard zijn dat deze een impact hebben op de omvang van deze opdracht. U moet daarbij denken aan een door opdrachtgever bepaald KPI percentage waarin de vervoerder zelf een hoger percentage heeft aangeboden.

Beantwoord op: 24-01-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
147

Onderwerp:

Inhoud te beheren afspraken

Vraag:

1e NvI vraag 5: Is de huidige contractbeheerder op de hoogte van de inhoud van de toezeggingen die de vervoerders hebben gedaan bij hun inschrijving? Zo ja, hoe zorgt u dan voor een gelijk speelveld tussen de huidige contractbeheerder en inschrijvers die geen kennis hebben van deze afspraken?

Antwoord:

De aanvullende toezeggingen van de vervoerders betreffen geen aanpassing van deze opdracht.
Zie ook antwoord 146.

Beantwoord op: 24-01-2021

Label: Juridisch

Ref.nr.
148

Onderwerp:

Vraag 71, NvI

Vraag:

1. In het plan van aanpak dienen inschrijvers 8 elementen te beschrijven op maximaal 5 pagina's A4. Eerder is aangegeven dat deze ruimte erg krap is

om alle aspecten voldoende te kunnen beschrijven. Gezien het aantal beheersactiviteiten dat wordt uitgevraagd en waarvan u een beschrijving wenst hoe inschrijver hiermee omgaat en waarom, vragen wij het gegeven antwoord te heroverwegen en minimaal 1 extra pagina toe te staan, maar liever 2 extra pagina's, in het belang van zowel inschrijvers als in dat van u om een goede en volledige offerte aan u te kunnen verstrekken. Gaat u, na heroverweging, akkoord met de uitbreiding van een of meer extra pagina's?

2. In onderdeel 3 vraagt u te beschrijven op welke wijze inschrijver invulling geeft aan de implementatie. Verwacht u hier ook een implementatieplanning bij? Indien ja, staat u in dat geval een extra pagina toe voor de implementatieplanning?

Antwoord:

1.
Zie antwoord 71 (ongewijzigd).

2.
U mag voor de uitgewerkte implementatie-planning een extra pagina opnemen.

Beantwoord op: 24-01-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
149

Onderwerp:
Inhoud te beheren afspraken

Vraag:

1e NvI vraag 5: Bent u bereid de toezeggingen van de vervoerders buiten deze aanbesteding te laten? Wilt u de hoeveelheid werk die hier mee gemoeid is bijvoorbeeld kwantificeren in uren en die uren toevoegen aan uw uitvraag?

Antwoord:

Nee, hiertoe zijn wij niet bereid.
Zie ook antwoord 146.

Beantwoord op: 24-01-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
150

Onderwerp:
Index

Vraag:

Is er een index van toepassing op de tarieven die de contractbeheerder in

rekening mag brengen?

Antwoord:

In de overeenkomst zal de volgende bepaling opgenomen worden:
"Partijen zijn gerechtigd jaarlijks per 1 juli de tarieven te indexeren met een percentage gelijk aan het CBS-prijsindexcijfer overeenkomstig het laatstgepubliceerde indexcijfer voor 'Consumentenprijzen; prijsindex 2015=100; Bestedingscategorie: 000000 Alle Bestedingen; Jaarmutatie CPI.'.

Prijs- en tariefwijzigingen aan de hand van deze indexering dienen voorafgaand schriftelijk onderbouwd kenbaar worden gemaakt en worden pas na goedkeuring door aanbestedende dienst doorgevoerd."

Beantwoord op: 24-01-2021

Label: Contract

Ref.nr.
151

Onderwerp:
Facturatie

Vraag:

1e NvI vraag 82: Begrijpen wij het goed dat de vervoerders de maandfactuur aanleveren als (onbewerkbaar) PDF bestand? Kan de factuur ook aangeleverd worden als Excel bestand?

Antwoord:

Dat is ook mogelijk.

Beantwoord op: 24-01-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
152

Onderwerp:
Onvoorziene omstandigheden

Vraag:

1e NvI vraag 96: Zijn onvoorziene omstandigheden zoals bedoeld in artikel 2:163 van de Aanbestedingswet onderdeel van de lumpsum of niet?

Antwoord:

Een situatie waar we ons nu in bevinden is bijzonder.

De opdracht is uitgezet met de aanname dat de werkzaamheden vanaf komend schooljaar "regulier" zullen zijn. We gaan er van uit dat inschrijvers dan ook een "Corona-vrij" aanbod doen. Eventuele extra werkzaamheden door onvoorziene omstandigheden zoals bedoeld in artikel 2:163 AW kunnen nooit vooraf onderdeel zijn van een lumpsum uitvraag.

Als tijdens de looptijd van de opdracht sprake is van een onvoorziene situatie

zoals bedoeld in het voornoemde artikel, dan zullen opdrachtgever en opdrachtnemer met elkaar in overleg treden.

Beantwoord op: 24-01-2021

Label: Juridisch

Ref.nr.

153

Onderwerp:

Betreft NVI 1 antwoord op vraag 51

Vraag:

De referentie-eis wordt substantieel versoepeld.

Vraag:

Kunt u bevestigen dat de kerncompetentie waarbij de potentiële inschrijver ervaring met het uitvoeren van vergelijkbaar contractbeheer van personenvervoer overeind blijft?

Kunt u bevestigen dat de opdracht in de afgelopen drie jaar moet hebben plaatsgevonden of nog in uitvoering moet zijn?

Antwoord:

Voor beide vragen is het antwoord bevestigend: ja.

Beantwoord op: 24-01-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

154

Onderwerp:

Betreft NVI 1 antwoord op vraag 50

Vraag:

U stelt dat de contractbeheerder verantwoordelijk is voor het aan de eisen voldoen van de routeplanning, die opgesteld wordt door de vervoerder. De contractbeheerder kan verantwoordelijk gesteld worden voor het controleren van de routeplanning en voor het aanspreken van de vervoerder op aan te brengen wijzigingen. De contractbeheerder kan ons inziens niet voor de routeplanning zelf verantwoordelijk zijn.

Vraag: Bent u bereid dit aan te passen?

Antwoord:

Ja.

Beantwoord op: 24-01-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

Onderwerp:

155

Betreft NVI 1 antwoord op vraag 38

Vraag:

In het antwoord maakt u alleen melding van mutaties in algemene zin met een verwerkingstijd van 5 kalenderdagen. Er zijn echter ook andersoortige mutaties die wij eerder meldingen zouden noemen, waarvoor een andere verwerkingstijd geldt op basis van het programma van eisen van het leerlingen- en jeugdwetvervoer.

Vraag: Wat is de verwerkingstijd voor crisisopvang, ziek- en afmeldingen, betermeldingen en wijzigingen?

Antwoord:

De meldingen, die direct betrekking hebben op of invloed hebben op het actuele vervoer, zoals bijvoorbeeld ziek- en betermeldingen, crisisopvang, dienen direct doorgegeven te worden.

Nieuwe aanmeldingen of ander soortige wijzigingen gedurende het schooljaar hebben een verwerking van vijf kalenderdagen.

Beantwoord op: 24-01-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

156

Onderwerp:

Betreft NVI 1 antwoord op vraag 36

Vraag:

Uw antwoord houdt in dat er op dagen dat er geen vervoer is geen contact kan worden opgenomen over wijzigingen, klachten en andere vragen. Echter gedurende de vakantieperiode komen er vragen en opmerkingen of wijzigingen van ouders over het leerlingenvervoer binnen.

Vraag: Betekent uw antwoord dat wij tijdens schoolvakanties niet bereikbaar hoeven zijn voor ouders/contactpersonen in het kader van het leerlingenvervoer?

Antwoord:

Wij verwachten van opdrachtnemer dat zij ook tijdens de schoolvakanties een vorm van bereikbaarheid organiseren voor ouders/contactpersonen omtrent het leerlingenvervoer, maar daarin verwachten we als opdrachtgever niet dat dit in dezelfde vorm is als een normale schoolweek. Dit kan bijvoorbeeld een beperkte telefonische bereikbaarheid zijn.

Beantwoord op: 24-01-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
157

Onderwerp:
Betreft NVI 1 antwoord op vraag 20

Vraag:

Uit uw antwoord leiden wij af dat de controle op de weg uitsluitend na opdracht uitgevoerd hoeft te worden en dus geen deel uitmaakt van de geoffreerde werkzaamheden. Is dat correct? Zo nee, kunt u aangeven wat de frequentie per maand is voor de uit te voeren controles op de weg?

Antwoord:

Een controle op de weg is een uiterste stap bij constatering van een afwijking, en kan opdrachtnemer op eigen initiatief uitvoeren. Hiervoor verwachten we wel dat dit in overleg met de betreffende gemeente gaat. Over een heel jaar genomen zal dit naar verwachting 8 tot 10 keer plaatsvinden.

Beantwoord op: 24-01-2021
Label: Inhoud

Ref.nr.
158

Onderwerp:
Betreft NVI 1 antwoord op vraag 15

Vraag:

In het antwoord wordt aangegeven dat opdrachtgever alle begin- en eindtijden van alle bestemmingen zal aanleveren. Scholen passen soms aan het begin van het schooljaar de begin- en eindtijden aan.

Vraag: Worden daarmee de begin- en eindtijden van alle bestemmingen bedoeld zoals die gaan gelden voor schooljaar 2021/2022? Of dienen die in de implementatiefase verzameld te worden door de opdrachtnemer?

Antwoord:

Wij verwachten dat de begin- en eindtijden voor het schooljaar 2021/2022 -- voor zover bekend op dat moment-- gedeeld worden tussen oude en nieuwe dienstverlener tijdens de implementatiefase.

Beantwoord op: 24-01-2021
Label: Inhoud

Ref.nr.
159

Onderwerp:
Betreft NVI 1 antwoord op vraag 11

Vraag:

Behoren vragen en discussie over onjuiste facturering/geconstateerde gebreken en het bieden van een, voor alle stakeholders financieel gedragen

oplossing daarvan, tot de reguliere werkzaamheden?

Antwoord:

Ja.

Dit behoort tot de reguliere werkzaamheden.

Beantwoord op: 24-01-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

160

Onderwerp:

Betreft NVI 1 antwoord op vraag 9

Vraag:

Uit uw antwoord maken we op dat de vervoerscoördinator moet adviseren welke maatregelen genomen zouden moeten worden om de vervoerder aan de SLA te laten voldoen. Deze maatregelen zullen vervolgens getoetst en gecontroleerd moeten worden.

Vraag: behoren al deze werkzaamheden tot de reguliere werkzaamheden?

Antwoord:

Ja.

Dit behoort tot de reguliere werkzaamheden.

Wanneer er in de opvolging van de maatregelen door gemeenten gevraagd wordt om een extra audit (bovenop de structurele jaarlijkse audits) kan opdrachtnemer de opgegeven prijs voor de extra audit uit de prijsopgave hiervoor in rekening brengen.

Beantwoord op: 24-01-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

161

Onderwerp:

Betreft NVI 1 antwoord op vraag 8

Vraag:

Controle en toetsing maakt deel uit van deze scope.

Vraag: Maakt het berekenen van een eventuele bonusmalus en opleggen van een malus of het toekennen van een bonus deel uit van de reguliere werkzaamheden?

Antwoord:

Het berekenen en opleggen van een bonus malus geschiedt volgens een vaste formule (zoals in de aanbesteding van het vervoer opgenomen) en is

onderdeel van de werkzaamheden van de contractbeheerder.
Wanneer er verdere escalatie noodzakelijk is, bijvoorbeeld wanneer vervoerder het niet eens is met de opgelegde bonus/malus, is de gemeente (in samenwerking met de contractbeheerder) aan zet.

Beantwoord op: 24-01-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
162

Onderwerp:
Betreft NVI 1 antwoord op vraag 7

Vraag:

Het gegeven antwoord beantwoordt niet volledig de vraag.

Vraag: Heeft de contractbeheerder een rol in de opvolging van geconstateerde zaken tijdens de audit en zo ja welke?

Antwoord:

Ja.

De contractbeheerder heeft een rol in de opvolging van geconstateerde zaken tijdens de audit. Contractbeheerder is de eerste die de vervoerder aanspreekt op basis van de constatering en de vervoerder om een verbeterplan vraagt. Het is vervolgens aan de gemeenten om te oordelen over dit plan en vervolgacties af te spreken met vervoerder. Hierin is uiteraard voor te stellen dat gemeenten de contractbeheerder vragen om te adviseren, dan wel op een later tijdstip het verzoek doen tot een aanvullende audit (waarvoor in de prijsopgave een separate prijs wordt opgevraagd).

Beantwoord op: 24-01-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
163

Onderwerp:
Betreft NVI 1 antwoord op vraag 6

Vraag:

In het antwoord wordt aangegeven dat eenzelfde kind twee verschillende nummers kan krijgen omdat er sprake is van gescheiden administraties voor leerlingenvervoer en voor jeugdwetvervoer. In het huidige softwaresysteem van PTRM is er, o.a. vanwege communicatie met de ouder/verzorgers, sprake van 1 nummer ongeacht of er sprake is van leerlingenvervoer of jeugdwetvervoer.

Vraag: Houdt u vast aan uw antwoord dat er sprake kan zijn van twee nummers?

Antwoord:

Ja.
Hier houden wij aan vast.

Let wel: het genoemde softwaresysteem is niet voorgeschreven.

Beantwoord op: 24-01-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
164

Onderwerp:
Betreft NVI 1 antwoord op vraag 4

Vraag:
Bij vraag 4 wordt een gemiddelde gesprekstijd van 2:56 aangegeven.

Vraag: is dat inclusief de wachttijd? Zo nee, hoe hoog is deze gemiddeld?

Antwoord:
Dit de gesprekstijd exclusief wachttijd.
De gemiddelde wachttijd was in oktober 15 seconden, in november 14 seconden en in december 18 seconden.

Beantwoord op: 25-01-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
165

Onderwerp:
Betreft NVI 1 antwoord op vraag 3

Vraag:
Bij vraag 3 wordt het aantal loosmeldingen genoemd.

Vraag: Op basis van een loosmelding vindt door de huidige contractbeheerder navraag bij ouders/verzorgers plaats om na te gaan waarom de loosmelding ontstaan is. Op basis daarvan worden mogelijke effecten op ritten op dezelfde dag verwerkt. Behoort de opvolging van de loosmelding ook tot de taken van het contractbeheer?

Antwoord:
Ja.

Beantwoord op: 24-01-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
166

Onderwerp:
Betreft antwoorden op NVI-2

Vraag:

Wordt de inschrijver nog gelegenheid geboden vragen te stellen naar aanleiding van de beantwoording van de tweede Nota van Inlichtingen?

Antwoord:

Nee.

De beantwoording in deze NvI als toevoeging op de beschikbare aanbestedingsstukken wordt als voldoende geacht om een passende aanbieding te doen.

Beantwoord op: 24-01-2021

Label: Proces

Ref.nr.
167

Onderwerp:

Betreft NvI 1 antwoord op vraag 122

Vraag:

Behoren de volgende werkzaamheden ook tot strategische advisering:

- beoordeling afstanden tussen huis en ophaalplek van kinderen
- prognotiseren en begroten van de te verwachten kosten in een (school)jaar
- meedenken over aanpassen van de verordening
- effecten van aangepaste roosters doorrekenen
- onderzoeken van effecten bij voorgenomen taakstellingen
- meedenken aan beleidskaders voor het jeugdwetvervoer etc.

Antwoord:

De gemeenten zien de volgende zaken uit uw lijstje als onderdeel van de bedoelde strategische advisering:

- beoordeling afstanden tussen huis en ophaalplek van kinderen
- prognotiseren en begroten van de te verwachten kosten in een (school)jaar
- effecten van aangepaste roosters doorrekenen
- meedenken over aanpassen van de verordening

Opdrachtgever wilt benadrukken dat bovenstaande opsomming geen limitatieve lijst betreft van hetgeen onder strategische advisering valt. Hiervoor verwijzen naar antwoord 122 van de eerste NvI.

Bovenstaande activiteiten uit uw lijst betreffen taken direct gerelateerd aan het vervoer zelf, welke invloed hebben op de dagelijkse werkzaamheden van contractbeheerder, vervoerders en/of gemeenten.

Beantwoord op: 24-01-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
168

Onderwerp:

Betreft NvI 1 antwoord op vraag 117

Vraag:

Op de vraag of de mutaties real-time doorgegeven moeten worden of dat dit één keer per dag mag geeft u als antwoord “Ja”.

Vraag: Betekent dat de opdrachtnemer zelf mag kiezen hoe dit wordt ingericht?

Antwoord:

Ja.

Er zijn mutaties, denk daarbij aan ziek- en betermeldingen, crisisopvang, die real-time doorgegeven moeten worden.

Mutaties die betrekking hebben op andere dagen worden bij voorkeur ook real-time doorgegeven, maar dit kan ook één keer per dag.

Beantwoord op: 24-01-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

169

Onderwerp:

Betreft NVI 1 antwoord op vraag 110

Vraag:

In het antwoord wordt aangegeven dat de gemeente de nieuwe leerlingen aan het begin van het schooljaar invoert. Het invoeren van nieuwe leerlingen omvat zowel het invoeren van NAW-gegevens maar ook het vastleggen van de ritten/ritpatronen (herkomst, bestemming, dagsoort, tijden).

Vraag: Geldt dit ook voor de nieuwe leerlingen gedurende het schooljaar en voor de jeugdwet leerlingen?

Antwoord:

Ja.

Beantwoord op: 24-01-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

170

Onderwerp:

Betreft NVI 1 antwoord op vraag 110

Vraag:

In het antwoord wordt aangegeven dat de gemeente de nieuwe leerlingen aan het begin van het schooljaar invoert. Het invoeren van nieuwe leerlingen omvat zowel het invoeren van NAW-gegevens als ook het vastleggen van de ritten/ritpatronen (herkomst, bestemming, dagsoort, tijden).

Vraag: Legt de gemeente al deze informatie vast in het door de opdrachtnemer beschikbaar te stellen informatiesysteem?

Antwoord:

Ja.

De gemeente legt alle gegevens vast van de nieuwe leerling en naar welke school en naar op welke dagen. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat bestemmingen en adviestijden zijn ingevuld.

Beantwoord op: 24-01-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

171

Onderwerp:

Betreft NVI 1 antwoord op vraag 109

Vraag:

Eis 35 heeft betrekking op advisering van de gemeenten en opdrachtgever. Bedoelt u in plaats van eis 35, eis 36?

Antwoord:

Dat is correct.

Beantwoord op: 24-01-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

172

Onderwerp:

Betreft NVI 1 antwoord op vraag 108

Vraag:

Doelt u met het antwoord op vraag 108 op de klachtcategorie "klachten deelnemer vervoer"?

U geeft verder in uw antwoord aan de vervoerscoördinator uitsluitend op verzoek aansluit bij deze overleggen. Betekent dit dat deze tijdsbesteding niet behoort tot de reguliere werkzaamheden en dus aanvullend gefactureerd mogen worden.

Antwoord:

Het is correct dat hier bedoelt wordt de klacht categorie "klachten deelnemer vervoer". De gemeente voert de gesprekken met de ouders en op verzoek zit hierbij de vervoerscoördinator. De aanwezigheid bij de deze gesprekken valt onder de reguliere werkzaamheden.

Zie ook antwoord 175.

Beantwoord op: 24-01-2021
Label: Inhoud

Ref.nr.
173

Onderwerp:
Betreft NVI 1 antwoord op vraag 100

Vraag:

Ouders kunnen geen mutaties indienen. Ouders kunnen wel een vraag of verzoek indienen. In de basis worden mutaties ingediend door de opdrachtgevers.

Vraag: Is het mogelijk onderscheid aan te geven tussen werkzaamheden en verantwoordelijkheid die gelden voor mutaties en voor meldingen, waarbij een mutatie ingrijpt op de (structurele) planning van een vervoerder zoals andere tijd, ander adres en een melding betrekking heeft op af- en aanmeldingen, ziekmeldingen etc.?

Antwoord:

Zie bijlage X, die gelijktijdig met deze tweede Nota van Inlichtingen aan de aanbestedingsdocumenten wordt toegevoegd.

Beantwoord op: 24-01-2021
Label: Inhoud

Ref.nr.
174

Onderwerp:
Betreft NVI 1 antwoord op vraag 94

Vraag:

Op welke wijze gaat de aanbestedende dienst controleren of sprake is van een inschrijving die in verhouding tot de uit te voeren diensten abnormaal laag is? (cf. Beschrijvend document, par. 5.3, 4e bullet).

Antwoord:

Als een mogelijk abnormaal lage inschrijving is geïdentificeerd op basis van de relatieve methodiek, wordt voorafgaand aan voorlopige gunning om een toelichting op de inschrijving gevraagd voordat de betreffende inschrijving afgewezen wordt. Daarvoor worden schriftelijke verduidelijkende vragen gesteld eventueel aangevuld met een verificatiegesprek om de inschrijving gezamenlijk met de inschrijver te onderzoeken. Aanpassingen op de inschrijving is uiteraard niet toegestaan en de verduidelijkingen zijn contractueel bindend.

Beantwoord op: 24-01-2021
Label: Juridisch

Ref.nr.
175

Onderwerp:
Betreft NVI 1 antwoord op vraag 86

Vraag:

U verwijst in uw antwoord naar het antwoord op referentievraag 83. Dat antwoord heeft slechts betrekking op overleggen met vervoerders. Kunt u bij benadering aangeven met hoeveel gesprekken met gemeenten, scholen en ouders/verzorgers per maand rekening gehouden moet worden?

Antwoord:

Inschatting: tien gesprekken per maand.

Beantwoord op: 24-01-2021
Label: Inhoud

Ref.nr.
176

Onderwerp:
Betreft NVI 1 antwoord op vraag 85

Vraag:

Dit aantal lijkt onjuist, mogelijk is er een getal weggevalen. Volgens onze informatie is er sprake van 59 klachten deelnemer vervoer in de periode augustus t/m november 2020. Kunt u dit bevestigen?

Antwoord:

Abusievelijk was er een cijfer in de vermelding weggevalen: 59 is het juiste aantal.

Zie ook bijlage V, die gelijktijdig met deze Nota van Inlichtingen aan de aanbestedingsdocumenten wordt toegevoegd.

Beantwoord op: 24-01-2021
Label: Inhoud

Ref.nr.
177

Onderwerp:
Betreft NVI 1 antwoord op vraag 79

Vraag:

Ter verduidelijking:

Bedoelt u daarmee een volledige fysieke schouw van de voertuigen? Bedoelt u bij de dossiers werkelijke controle op alle afschriften en kopieën van alle chauffeurs op locatie van de vervoerders?

Antwoord:

Voor beide vragen is het antwoord bevestigend: ja.

Beantwoord op: 24-01-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
178

Onderwerp:
Betreft NVI 1 antwoord op vraag 75

Vraag:

In het antwoord op vraag 75 verwijst u naar de stukken betreffende de aanbesteding van het vervoer.

Vraag: Kunt u aangeven hoe de opvolging geregeld is op het moment dat de vervoerder niet aan de KPI's voldoet?

Als door de vervoerder niet wordt voldaan aan de KPI's wordt na een tijdvak van drie maanden een boete opgelegd.

Vraag: behoort het tot de taken van de contractbeheerder om de discussie te voeren met de vervoerder of een boete wel of niet terecht wordt opgelegd of behoort dit tot de taak van de gemeente?

Vraag:

Maakt de tijdsbesteding (incl. overleggen) deel uit van de reguliere contractbeheerwerkzaamheden?

Antwoord:

Wanneer door contractbeheerder wordt geconstateerd dat een vervoerder niet voldoet aan de KPI's, verwachten we dat contractbeheerder hiervan melding maakt bij zowel de vervoerder als de gemeenten. We verwachten op dat moment van de vervoerder een uitleg (inclusief verbetervoorstel) waarom niet aan de norm(en) is voldaan. Een oordeel hierover is aan de gemeenten, waarbij gemeenten de contractbeheerder om advies kunnen vragen.

Wanneer een boete eenmaal is opgelegd en de vervoerder is het er niet mee eens, dan is de gemeente in de 'lead' om hierover in gesprek te gaan met vervoerder. Het is denkbaar dat gemeenten aan de contractbeheerder vraagt aan te schuiven voor een cijfermatige onderbouwing.

De tijdsbesteding wat betreft controleren/monitoren van de KPI's behoort uiteraard tot de reguliere werkzaamheden, evenals het op verzoek aanschuiven bij een eventueel escalatie-overleg.

Beantwoord op: 24-01-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
179

Onderwerp:
Betreft NVI 1 antwoord op vraag 71

Vraag:

Als antwoord op vraag 71 geeft u aan dat u niet bereid bent om het aantal pagina's van het plan van aanpak te vergroten waarin de kwaliteit rondom het contractbeheer beschreven dient te worden.

In het plan van aanpak dienen in totaliteit 8 onderwerpen belicht te worden (1a t/m 1f alsmede onderdeel 2 en 3)

U wenst een goede en gedegen offerte te ontvangen waarin alle onderdelen beschreven staan. Het is ons inziens ook in uw belang dat hetgeen u in de toekomst wenst te ontvangen van uw leverancier, goed beschreven staat.

Wij willen u dan ook nogmaals vragen om uw ingenomen standpunt te heroverwegen en het huidige aantal van 5 pagina's uit te breiden met bijvoorbeeld één of twee pagina's.

Antwoord:

Zie antwoord 148.

Beantwoord op: 24-01-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

180

Onderwerp:

Betreft NVI 1 antwoord op vraag 70

Vraag:

U geeft aan dat u per vervoerder een SLA bent overeengekomen. In het programma van eisen leerlingen- en jeugdwetvervoer wordt vermeld dat er een SLA van toepassing is per perceel.

Vraag: Kunt u bevestigen dat de werkzaamheden wat betreft de SLA per perceel uitgevoerd dienen te worden?

Antwoord:

De SLA's zijn per perceel afgesloten, maar zijn qua inhoud vrijwel identiek, omdat we als opdrachtgevers de KPI's hebben vastgesteld, gelijk voor elk perceel.

Het kan natuurlijk zijn dat dezelfde vervoerder wel voldoet aan de norm voor het ene perceel, maar niet voor het andere perceel. Dit verwachten we uiteraard terug te zien in de rapportages.

Beantwoord op: 24-01-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

181

Onderwerp:

Betreft NVI 1 antwoord op vraag 67

Vraag:

Bij het antwoord op vraag 67 geeft u aan dat er op grond van het feit dat er mutatiebeheer, factuurcontrole en klachtafhandeling plaatsvindt, het beheer van Wmo vervoer overlap heeft met het beheer van leerlingenvervoer resp. jeugdwet vervoer. Volgens ons is dat een onjuiste voorstelling van zaken: bij Wmo vervoer worden mutaties niet door de contractbeheerder gedaan.

Daarnaast is de mutatiefrequentie binnen het leerlingenvervoer en jeugdwetvervoer vele malen hoger.

De factuurcontrole is van een heel andere orde (denk aan ritduur per leerling, combinaties van leerlingen in het voertuig). Ook de klachtafhandeling vergt van de contractbeheerder meer tijd, denk hierbij aan praktische oplossingen m.b.t. herinrichting van routes. Wij denken dat enkel ervaring met het beheer van Wmo vervoer onvoldoende de geschiktheid voor de opdracht aantoon. Wij vragen u nogmaals om referenties op het gebied van beheer van Wmo vervoer om deze reden niet toe te staan.

Vraag: bent u hiertoe bereid?

Antwoord:

Nee.

Wij staan referenties op het gebied van WMO-vervoer toe, wanneer het soortgelijke werkzaamheden betreft die in deze aanbesteding aan het contractbeheer worden gevraagd.

Beantwoord op: 25-01-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
182

Onderwerp:

Betreft NVI 1 antwoord op vraag 58

Vraag:

Mag een partij die nu inschrijft als contractbeheerder na afloop of tijdens het contract het contract voor uitvoering van het leerlingen- en jeugdwetvervoer verwerven?

Antwoord:

Nee.

Zie ook antwoord 58: de opmerking inzake belangenverstrengeling is wederkerig van toepassing.

Ook in een toekomstige situatie na deze contractperiode zal de het contractbeheer en de uitvoering niet gelijktijdig door één partij uitgevoerd kunnen worden omwille van dezelfde reden.

Beantwoord op: 25-01-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
183

Onderwerp:
Betreft NVI 1 antwoord op vraag 58

Vraag:

In het antwoord wordt aangegeven dat een inschrijving terzijde gelegd wordt als er sprake is van inschrijving door uitvoerders van een vervoersopdracht.

Vraag: Wordt deze eis in de toekomst bij aanbesteding van het vervoer ook gesteld zodat ook in de toekomst niet de situatie kan ontstaan dat zowel het contractbeheer als de uitvoering van het vervoer in dezelfde hand komen?

Antwoord:

Ja.
Zie ook antwoorden 58 en 182.

Beantwoord op: 24-01-2021
Label: Inhoud

Ref.nr.
184

Onderwerp:
Betreft NVI 1 antwoord op vraag 54 en 60

Vraag:

In het antwoord op vraag 54 wordt aangegeven dat het systeem van PTRM voldoet aan alle eisen. In vraag 60 geeft u aan dat de software de basisfunctionaliteit van het real-time verstrekken van informatie over waar voertuigen zich bevinden op dit moment in het PTRM systeem nog niet gerealiseerd is omdat o.a. de benodigde data door de vervoerders nog niet verstrekt wordt.

Vraag: Kunt u aangeven of voor de start van het contract aan deze eis voldaan zal zijn?

Antwoord:

Ja.
De gemeenten streven ernaar dat de functionaliteit omtrent locatiegegevens in het aankomende schooljaar functioneel is.

Beantwoord op: 24-01-2021
Label: Inhoud

Ref.nr.
185

Onderwerp:
Betreft NVI 1 antwoord op vraag 51

Vraag:

De referentie-eis wordt substantieel versoepeld (2).

Gezien de omvang van de opdracht achten wij een referentie-eis van €30.000 niet reëel, e.e.a. zoals bedoeld in de Gids Proportionaliteit 3.5 G.

Vraag: Bent u bereid deze bijstelling van €120.000 naar €30.000 ongedaan te maken?

Antwoord:

Nee.

Beantwoord op: 24-01-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

186

Onderwerp:

Processen

Vraag:

1e Nvi, vraag 91: In het "Uitvoeringsprotocol Dienstverlening" is een groot aantal procedures niet uitgewerkt. Is onze aanname juist dat het contractbeheer geen betrekking heeft op deze niet uitgewerkte processen? Als die aanname niet juist is, hoe moet een inschrijver zonder kennis van de lokale situatie zich dan een beeld vormen van de te volgen processen en het werk dat hier mee gemoeid is?

Antwoord:

Alle procedures zijn uitgewerkt in bijlagen K, M, N, O, P, Q, R, S en T.

Beantwoord op: 24-01-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

188

Onderwerp:

Processen

Vraag:

NvI 1 vraag 3: Hoeveel van de ruim 20.000 meldingen die u noemt worden automatisch gegenereerd door het systeem PTRM? Hoeveel van de ontvangen en verstuurd mails werden automatisch gegenereerd door het systeem PTRM?

Antwoord:

In de software van PTRM wordt een melding altijd automatisch vastgelegd op basis van een handeling die een gebruiker uitvoert. De handeling is echter altijd mensenwerk en daarmee is het aantal meldingen een goede weergave van het aantal handelingen dat verricht wordt. In een melding wordt namelijk de uitgevoerde handeling, de datumtijd van uitvoeren van de handeling en de gebruiker die de handeling heeft uitgevoerd vastgelegd. De meldingen

vormen daarnaast in de software van PTRM de trigger voor het automatisch versturen van de mails en of data naar de diverse partijen.

Beantwoord op: 24-01-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
189

Onderwerp:
Processen

Vraag:

Wij zien dat de huidige contractbeheerder deze tweede nota van inlichtingen benut om alle werkzaamheden die hij op dit moment blijkbaar voor u uitvoert maar die niet met zoveel woorden in uw aanvraag staan, te benoemen. Wanneer u bevestigt dat al deze werkzaamheden inderdaad ook tot het takenpakket van de contractbeheerder behoren, wilt u in uw antwoord op deze vragen dat expliciete en gekwantificeerde kaders geven waarmee inschrijvers die niet bekend zijn in uw regio ook een goede inschatting van de uit te voeren werkzaamheden kunnen maken?

Antwoord:

Uw constatering is juist. In de betreffende vragen hebben wij in de beantwoording aangegeven of deze zaken wel of niet onder de opdracht vallen. Echter velen, hiervan zijn niet te kwantificeren in hoeveelheden.

Vraag 159 betreft het opvolgen van geconstateerde onjuistheden in de facturatie, wat wij als onderdeel zien van de opdracht. Hoe vaak dit voorkomt is niet te voorspellen en u als contractbeheerder heeft hier zelf invloed op door goede samenwerking met de vervoerder en proactief handelen.

Vraag 160 betreft maatregelen ten behoeve van het voldoen aan de SLA door vervoerders. Het monitoren hiervan zien we als integraal onderdeel van de opdracht. Bij eventuele escalatie hieromtrent zal de gemeente in de 'lead' zijn en u als contractbeheerder ondersteunend.

Vraag 161 betreft het berekenen van de bonus/malus. Dit geschiedt volgens een vaste formule en zien we als onderdeel van de opdracht. Bij eventuele escalatie hieromtrent (bijvoorbeeld als vervoerder het er niet mee eens is) zal de gemeente in de 'lead' zijn en u als contractbeheerder ondersteunend.

Vraag 162 betreft het opvolgen van zaken na constatering in een audit. Aan de hand van de gevraagde frequenties van een audit en het antwoord op vraag 162 gaan wij er van uit dat u zelf een inschatting kan maken van de omvang van deze werkzaamheden.

Vraag 167 betreft onderdelen van strategische advisering. Op basis van antwoord 167 gaan wij er van uit dat u zelf een inschatting kan maken van

de omvang van deze werkzaamheden. Het prognotiseren van de kosten van een schooljaar bijvoorbeeld zal gemiddeld twee keer per jaar gebeuren (voor aanvang van schooljaar en halverwege).

Beantwoord op: 24-01-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
190

Onderwerp:
Algemeen

Vraag:

Wij stellen vast dat er in deze 2e vragenronde nog veel vragen gesteld worden die mogelijk een ander/nieuw licht werpen op de opdracht. De antwoorden op deze vragen leiden waarschijnlijk tot nieuwe vragen. Krijgen wij nog een nieuwe gelegenheid om deze vragen te stellen?

Antwoord:

Zie antwoord 166.

Beantwoord op: 24-01-2021

Label: Juridisch

Ref.nr.
191

Onderwerp:
Prijsopgave (bijlage 2)

Vraag:

Welke kosten moeten in de lumpsum opgenomen zijn ?

Antwoord:

In de lumpsum moeten alle kosten geschaard worden.
Dus ook de licentiekosten voor het gehanteerde softwaresysteem moeten in dit bedrag opgenomen te zijn.
Zie ook de tekst op het prijsopgaveformulier.

Beantwoord op: 24-01-2021

Label: Proces