

Ref. nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
1	4.5 lid 101 3de bullet	4.5. lid 101 3de bullet Voertuigen dienen geen afwijkende kleuren te hebben, wat wordt hiermee bedoeld?	Hiermee wordt bedoeld dat de alle taxi's gelijk moeten zijn qua kleur.
2	4.3 lid 44 Gezinsvervoer	4.3. lid 44 Gezinsvervoer Mogen hier reizigerskilometers in rekening worden gebracht bij de opdrachtgever?	Alleen de declarabele kilometers van de geïndiceerde pashouder mogen in rekening worden gebracht.
3	4.1 lid 22	4.1. lid 22 Wat is de telefonische bereikbaarheid, welke tijdstippen?	Zie eis 13.
4	4.1 lid 8	4.1. lid 8 Is de inzet van lokale vervoerder een eis of is dit vrijblijvend?	Vooralsnog is dit een wens. Waarschijnlijk is het echter niet vrijblijvend. Het kan zijn dat hier t.z.t. tijdens de contractfase aanvullende afspraken over worden gemaakt.
5	4.1 lid 7	4.1 lid 7 Kunt u toelichten wat het verschil is met het klanttevredenheidsonderzoek naar de feitelijke uitvoering en beleving daarvan door de reiziger? Kunt u ook aangeven welke inzet er precies nodig is van de opdrachtnemer?	Een clientervaringsonderzoek geeft de ervaringen weer van klanten over het vervoer. Deze ervaringen worden besproken met de vervoerder en kan leiden tot het opstellen van een verbeterplan door de vervoerder. De inzet van de vervoerder wordt t.z.t. in gezamenlijkheid afgestemd.
6	4.1 lid 6	4.1 lid 6 Kunt u bevestigen dat het KTO digitaal uitgevoerd mag worden?	Nee, dit heeft niet de voorkeur.
7	Bijlage B ritgegevens	Bijlage B ritgegevens Kunt u ons gegevens verstrekken van de volgende parameters: • Gemiddelde ritlengte in 2019 en 2020 • Gemiddeld aantal gereden kilometers per maand of jaar in 2019 en 2020 • Gemiddeld aantal declarabele kilometers per maand of jaar in 2019 en 2020 • Gemiddeld aantal individuele reizen per maand in 2019 en 2020 • Gemiddeld aantal ritten per uur in 2019 en 2020 • Gemiddeld aantal no show ritten per maand in 2019 en 2020 • Gemiddeld aantal medische begeleidersritten per maand in 2019 en 2020 • Gemiddeld aantal ritten per maand met kinderen tot 4 jaar in 2019 en 2020 Graag uitgesplitst naar taxi en rolstoelritten.	In de nieuwe bijlage E (wordt apart ge-upload op TenderNed) is ritinformatie over 2019, 2020 en 2021 opgenomen. Hieruit kunt u de gevraagde gegevens destilleren. No-show komt niet terug in de rittenbaken. Dit is ook iets waar een vervoerder voor een deel zelf invloed op heeft (goede registratie, op tijd rijden etc.)
8	Accountantsverklaring	Uiterlijk 15 februari van elk jaar verwacht u een accountantsverklaring. Gezien de afhandeling van de jaarrekening is dat een erg krappe termijn. Wij verzoeken u vriendelijk de termijn te verlengen tot 1 juni zodat de werkzaamheden voor de accountantsverklaring tegelijk uitgevoerd kunnen worden met de werkzaamheden voor onze jaarrekening.	De uiterlijke datum voor aanlevering van de accountantsverklaring wordt aangepast naar 1 april, volgens het landelijke accountantsprotocol financiële productieverantwoording Wmo en Jeugdwet. Opdrachtgever ontvangt uiterlijk 1 april van het daaropvolgend jaar een afschrift van de definitieve productieverklaring en de controleverklaring over de productieverantwoording.
9	SROI	Wij zijn een PSO trede 3 gecertificeerd bedrijf. PSO is een wetenschappelijk onderbouwd kwaliteitskeurmerk van TNO dat inzichtelijk maakt in welke mate organisaties meer dan gemiddeld sociaal inclusief ondernemen (gericht op arbeidsparticipatie van kwetsbare groepen). Bent u bereid PSO trede 3 als invulling van de SROI te zien? (zie ook: https://www.pso-nederland.nl/why-the-pso-by-social-return)	PSO-trede drie wordt gezien als invulling van de SROI. U dient in het bezit te zijn van een geldig certificaat (maximaal twee jaar oud). Dit certificaat dient te worden ingediend (ge-upload via TenderNed) bij de Inschrijving.
10	Eigen bijdrage	Welke maatregelen mag vervoerder nemen indien klanten de automatische incasso (regelmatig) storneren?	Indien dit aan de orde is dan is het verzoek om hierover met de Opdrachtgever in overleg te gaan.
11	Eigen bijdrage	Begrijpen wij het goed dat enkel het gebruik van automatische incasso wordt toegestaan? Betekent dat dit er in het WMO Vervoer voor de gemeenten Aalsmeer en Amstelveen niet contant betaald kan worden?	Klopt, contante betaling is niet toegestaan.
12	Ritplanning punt 44	Kunt u in de gevraagde rittenbakken de specificaties opgeven zoals vermeld in punt 44 op blz. 24 van het bestek.	In bijlage E - zie antwoord op vraag 7 - is ritinformatie over 2019, 2020 en 2021 opgenomen.
13	Bijlage B - Ritgegevens	Om een juiste calculatie te kunnen maken verzoeken wij u de rittenbakken toe te sturen van 2019 en 2020, met daarin o.a. aanmelding- en vertrektijden, data, van/naar postcodes, indicaties en loosmeldingen. De huidige vervoerder zou deze data gemakkelijk via een export aan u kunnen verstrekken. Deze informatie is van cruciaal belang om benodigde capaciteit en dus ook kosten te kunnen bepalen.	Zie het antwoord op vraag 12
14	2.6.2 Onderaanneming	Is het na definitieve gunning akkoord om de onderaannemer(s) kenbaar te maken, zoals vermeld in 4.1.1 (Algemene Eisen)	Nee, zo is in paragraaf 2.6.2 (Onderaanneming) van de Offerteaanvraag o.a. opgenomen hoe moet worden omgegaan met onderaanneming. Zo dient al bij de Inschrijving aangegeven te worden welke onderaannemer voor welk deel van de opdracht zal worden ingezet.
15	Concept overeenkomst	Jaarlijks wordt de NEA-index in oktober/november vastgesteld en bekend gemaakt voor het daaropvolgende jaar. Deze Indexering houdt rekening met de feiten van het lopende jaar en de ontwikkelingen van het komende jaar. Er is op dit moment nog niet te voorspellen wat de prijsindexering gaat doen voor 2022. Inschrijver kan derhalve op dit moment van inschrijven nog geen inschatting maken van de indexering waardoor een onevenredig groot risico ontstaat en u mogelijk een te hoge vervoersprijs gaat betalen omdat vervoerders het risico inrekenen. Gaat u akkoord met prijsindexering op basis van de NEA-index per 1 januari 2022?	Nee.
16	Offerteaanvraag paragraaf 4.8 eis 135 blz 35	criteria van vervoer gelden ook bij overmacht. Kunt u dit aanpassen naar "bij overmacht in overleg?"	Nee.
17	Offerteaanvraag paragraaf 4.8 eis 123 blz 35	Alleen reizen met incasso mogelijk? Dus geen betalen in het voertuig of op rekening?	Alternatieve betalingsvormen zijn toegestaan, zolang het geen cashbetaling betreft.
18	Offerteaanvraag paragraaf 4.5 eis 76 blz 28	max. 1,5* directe reistijd. Geeft weinig marge bij korte ritten om te combineren. Kunt u daar geen KM + extra reistijd tabel van te maken?	Nee, deze eis blijft ongewijzigd.
19	Offerteaanvraag paragraaf 4.4 eis 52 blz 26	Kunt u vermelden wat u bedoelt met : expliciet vermeld worden wat prio-ritten zijn? Er staat nu "zoals....";	Het woord 'zoals' wordt vervangen door 'te weten'.

20	Offerteaanvraag paragraaf 4.3 eis 44 blz 25	Kunt u het volgende duidelijker maken: geldt er een tariefdifferentiatie voor de indicaties “avond” en vooral “gezinsvervoer”? In deze laatste indicatie reserveert de reiziger het voertuig. Betekent dit dan ook “geen combinatie”? En alleen de reiziger betaalt;	Er geldt geen tariefdifferentiatie voor avond en gezinsvervoer. Bij indicatie gezinsvervoer is het voertuig gereserveerd voor de geïndiceerde en zijn/haar gezinsleden. De meereizende gezinsleden betalen niet.
21	Offerteaanvraag paragraaf 4.2 eis 22 blz 23	Reserveren via e-mail kan niet 24/7 bemand en beantwoord worden. Via website en app wel; Hoe dienen wij hier mee om te gaan?	De eis dat per e-mail 24/7 ritreserveringen gedaan kunnen worden, komt te vervallen.
22	Offerteaanvraag paragraaf 4.1 eis 6 blz 20	Voor wie zijn de kosten van een KTO ?	Opdrachtnemer.
23	Offerteaanvraag paragraaf 4.8 eis 146 blz 36	U geeft aan dat wij uiterlijk 15 februari een accountantsverklaring dienen te overleggen over het voorgaande kalenderjaar. Wij zijn in deze afhankelijk van een derde partij en zien dat deze gegevens niet altijd binnen de gestelde termijn in ons bezit zijn. Bent u daarom bereid om deze periode te verruimen naar 6 maanden?	Zie de beantwoording van vraag 8.
24	Bijlage 5 VWO artikel 4 pagina 3	Bent u bereid om de volgende gegevens toe te voegen: aankomstlocatie, absenties en gezondheidsgegevens (indicaties/beperkingen). Uiteraard worden de gezondheidsgegevens alleen verwerkt indien dit noodzakelijk is voor de dienstverlening. Maar wanneer een leerling bijvoorbeeld in een rolstoel zit dan is dat voor inschrijver noodzakelijk om te weten zodat een juist voertuig ingezet kan worden. Daarnaast is het voor een chauffeurs belangrijk om te weten wanneer een leerling bepaald gedragsbeperkingen heeft zodat de chauffeur weet hoe hij hier mee om moet gaan.	Akkoord om deze gegevens, indien nodig voor de uitvoering van de opdracht, ook te verwerken
25	Offerteaanvraag paragraaf 4.1.5. blz 20	Mag ervan uitgegaan worden dat de kosten van een extern adviesbureau voor rekening van de opdrachtgever komen?	Ja.
26	Offerteaanvraag paragraaf 3.4.2. blz 18	Een beroepsaansprakelijkheidsverzekering is in deze branche niet van toepassing. Graag deze eis laten vervallen.	Akkoord.
27	Offerteaanvraag paragraaf 2.6.2 blz 11	Indien een inschrijver gebruik maakt van een onderaannemer, dient de onderaannemer ook een separaat UEA in te dienen?	Nee, alleen de Inschrijver dient een UEA in, de Inschrijver is als hoofdaannemer volledig aansprakelijk voor de gestanddoening van de verplichtingen die voortvloeien uit de Inschrijving.
28	Offerteaanvraag paragraaf 2.4.4. blz 10	U stelt dat u kunt 'beslissen om een 2de NvI in te gelasten'. Deze is echter al wel opgenomen in de planning. Mag ervan uitgegaan worden dat er een 2de NvI gepubliceerd zal worden?	Dat is niet 100% zeker. Opdrachtgever houdt er rekening mee in de planning, maar in paragraaf 2.4.4 van de Offerteaanvraag staat dat het een 'kan-bepaling' is. Overigens zal er naar alle waarschijnlijkheid een tweede Nota van Inlichtingen komen om Gegadigden in de gelegenheid te stellen vragen te stellen over de gegeven antwoorden in de eerste Nota van Inlichtingen.
29	Offerteaanvraag paragraaf 1.6 blz 7	Zijn er op dit moment al plannen om aanvullende leveringen en/of diensten aan te schaffen?	Nee.
30	Offerteaanvraag paragraaf 1.5 blz 6	Bent u bereid om de verleningsoptie wederkerig te maken? Zo nee, kunt u toelichten waarom de opdrachtnemer hierin geen keus wordt gesteld.	Nee. Het is de intentie van Opdrachtgever om te verlengen. De keuze om te verlengen ligt alleen bij de Opdrachtgever. Opdrachtnemer dient wel in te stemmen met zowel de verlenging als eventuele wijzigingen in de overeenkomst (zie paragraaf 1.5 van de Offerteaanvraag). Op deze wijze sluit de Aanbestedende Dienst altijd haar Raamovereenkomsten bij openbare aanbestedingen af.
31	4.9 152	U vraagt een magneetstrip. Is het ook akkoord om passen met een NFC chip (zoals de OV chipkaart) in te zetten?	Als met een NFC chip ook ritregistratie mogelijk is, dan akkoord.
32	4.344	Indicatie 'gezinsvervoer' Gezinsleden reizen kosteloos mee, waarmee zij eigenlijk het hele voertuig reserveren. Bedoelt u met 'kosteloos' dat er geen eigen bijdrage hoeft te worden betaald, maar opdrachtnemer wel krijgt betaald? Bedoelt u met 'hele voertuig reserveren', dat dit gezin niet met andere reizigers gecombineerd mag worden? Kunt u aangeven hoeveel 'gezinsvervoer' indicaties er op dit moment zijn?	Zie ook het antwoord bij vraag 20. Alleen de pashouder betaalt, de overige gezinsleden reizen mee zonder te betalen. Op dit moment zijn er geen indicaties voor gezinsvervoer.
33	4.2. 29	Bedoelt u hier gemiddeld binnen 20 seconden?	Nee, geen gemiddelde. Alle reizigers moeten binnen 20 seceonden te woord worden gestaan.
34	4. 2. 26	Bent u bereid om toch een beknopt keuzemenu toe te staan? Door een kort keuzemenu kunnen klanten sneller en beter geholpen worden door de juiste medewerkers. Tevens kan nuttige sturingsinformatie vergaard worden waarmee de dienstverlening kan worden verbeterd	Nee, een keuzemenu is niet toegestaan
35	Privacy Convenant art 4.	Inschrijver ziet nog verschillende andere soorten persoonsgegevens die doorgaans verwerkt worden in het kader van een dergelijke opdracht. Bijvoorbeeld 'medische persoonsgegevens' in het geval een reiziger gebruik maakt van een rolstoel of rollator of om een auditieve of visuele beperking aan te duiden. Staat u er voor open na gunning (eventueel op basis van een Privacy Impact Assessment) samen met inschrijver het Privacy Convenant aan te vullen?	Akkoord, zie beantwoording vraag 24.
36	Privacy Convenant art 2.	Hoe staat u er tegenover als inschrijver aanvullende doelen voor gegevensverwerking ziet? Zoals bijvoorbeeld: voor trainings- kwaliteitsdoeleinden verzamelen van gegevens (telefoongesprekken om telefonisten te trainen, de mening of waardering van reizigers ten behoeve van klanttevredenheidsonderzoek en verbetering)	Indien gewenst/noodzakelijk kan het Privacy Convenant in onderling overleg de doelen voor gegevensverwerking uitbreiden.
37	Algemeen	Is het toegestaan een aanbiedingsbrief van maximaal 1 A4 bij de inschrijving te voegen?	Ja, maar hij speelt geen rol bij de selectie- en de beoordelingsfase van deze aanbesteding.
38	5.3: verzekering	De beroepsverzekering is een verzekering voor bepaalde beroepsgroepen, zoals advocaten, financieel adviseurs etc. Kunt u bevestigen dat deze niet van toepassing is voor inschrijvers, aangezien vervoerders zich hier niet voor kunnen verzekeren? NB: vervoerders kunnen zich wel verzekeren voor bedrijfsaansprakelijkheid.	Zie beantwoording bij vraag 26.
39	5.2 (loting)	Kunt u bevestigen dat u zult borgen dat in geval van loting de betreffende inschrijvers gelijke kansen hebben en dat hierin volledige transparantie betracht zal worden?	Ja.

40	4.4 punt 148 (accountantsverklaring)	Bent u zich bewust van de aanzienlijke kosten die gepaard gaan met een dergelijke accountantsverklaring (soms enkele tienduizenden euro's)? Dit werkt kostenverhogend voor de vervoerder. Bent u bereid deze passage aan te passen naar "op verzoek van de opdrachtgever" zodat een accountantsverklaring alleen benodigd is in geval van twijfel aan de juistheid van de facturen door de opdrachtgever?	Nee, eis 148 wordt niet aangepast. Wel wordt rekening gehouden met de jaaromzet. Alleen bij een jaaromzet hoger dan €125.000 separaat voor de WMO hoeft een controleverklaring van een account aangeleverd te worden.
41	4.4 punt 127 (individueel vervoer)	Het individueel vervoeren van reizigers kost de opdrachtnemer aanzienlijk meer dan het gecombineerd vervoeren van reizigers. Bent u bereid een opslagpercentage toe te kennen voor reizigers die op uw indicatie individueel vervoerd dienen te worden, zoals ook het geval voor reizigers met een rolstoel?	Nee.
42	4.4 punt 89 (loosmelding)	Is de reiziger in geval van een loosmelding en/of te late afmelding (binnen 60 minuten voor het afgesproken vertrektijdstip) een eigen bijdrage verschuldigd? Zo nee, bent u bereid dit in te voeren, danwel een systeem af te spreken om loosmeldingen/te late afmeldingen te ontmoedigen (bijvoorbeeld een boete van €5,- of na 3x een tijdelijke uitsluiting van het vervoer)?	Nee, de opdrachtgever gaat in voorkomende situaties graag in overleg met de opdrachtnemer om naar gezamenlijke vervolgstappen te kijken.
43	4.4 punt 52 (prioriteitsritten)	u geeft aan dat bezoek aan het theater/bioscoop ook onder de definitie "prioriteitsrit" valt. Het te laat uitvoeren van een prioriteitsrit gaat gepaard met een boete van €50,- door de vervoerder te betalen aan de reiziger. Bent u bereid de bezoeken aan het theater/bioscoop buiten de definitie "prioriteitsrit" te laten vallen of althans in ieder geval de compensatieregeling hiervoor buiten toepassing te verklaren? Het is onze ervaring (helaas) dat sommige reizigers zich laten afzetten bij deze locaties (die vaak centraal zijn gelegen) terwijl ze helemaal geen theater/bioscoopbezoek gepland hebben, met als doel om "kans" te maken op een compensatie van €50,- en er derhalve een verdienmodel van maken ten laste van de vervoerder.	Nee, deze eis blijft ongewijzigd.
44	2.5 Ondertekening	Is het toegestaan de aanbestedingsdocumenten te ondertekenen met een elektronische handtekening, zoals SignRequest, DocuSign en ValidSign in plaats van een handtekening met pen die vervolgens ingescand wordt (waardoor de tekst niet meer digitaal doorzoekbaar is)?	Ja, mits de ondertekening plaatsvindt in het te ondertekenen document en het document wordt aangeleverd in het gewenste bestandsformaat. Volgens onze gegevens zijn excel-/word- of PDF-bestanden wel doorzoekbaar.
45	1.5 Overeenkomst	Vraag; aan welke criteria moet de opdrachtnemer voldoen om in aanmerking te komen voor de optiejaren?	Er gelden geen aparte criteria om tot verlenging over te gaan. Wel zal er o.a.. gekeken worden hoe de samenwerking tot dan toe is verlopen
46	4.8.133	Aangezien prijs een erg belangrijk onderdeel is binnen deze aanbesteding is het belangrijk om over informatie te beschikken zodat er een prijs afgegeven kan worden. Vraag; wij verzoeken u in het kader van een "level playing field" dat de inschrijvers een rittenbak voorzien van postcodes van minimaal 2 maanden ontvangen. Een maand pre-Covid-19 en een maand tijdens de Covid-19 pandemie.	In bijlage E is ritinformatie over 2019, 2020 en 2021 opgenomen.
47	4.5 punt 98	Het rolstoelvervoer dient conform code VVR uitgevoerd te worden. Vraag; De gemeenten zijn verantwoordelijk voor de verstrekking. Hoe gaat de opdrachtgever ermee om indien het rolstoelvervoer niet volgens de code VVR wordt uitgevoerd.	Als blijkt dat een rolstoel niet voldoet aan de VVR, is het de bedoeling dat de klant in eerste instantie contact opneemt met de hulpmiddelenleverancier. Als een VVR niet mogelijk blijkt, zal de indicatie individueel vervoer afgegeven worden. De chauffeur dient de klant hierover te informeren
48	4.47	Er wordt gewerkt met puntbestemmingen. Vraag: wij verzoeken u in het kader van "level playing field" de informatie op voorhand bekend te maken.	Voor zover opdrachtgever bekend, gaat het om 2121RC en 2064 SH
49	4.3 punt 46	Kunt u bevestigen dat de reiziger de bagage alsook de hulpmiddelen dient aan te melden bij aanvraag van de rit zodat hiermee rekening gehouden kan worden met de planning?	Ja.
50	4.3.44	Opdrachtnemer ontvangt voor aanvang van de daadwerkelijke uitvoering van het contract een bestand met indicaties. Vraag: wij verzoeken u in het kader van een "level playing field" de informatie op voorhand bekend te maken. Inschrijvers hebben deze informatie nodig om een goede analyse te kunnen maken. Verder is de informatie van belang voor de totstandkoming van het tarief.	Deze informatie (en dus alle geïndiceerde reizigers) wordt niet beschikbaar gesteld. Op basis van de beschikbaar te stellen ritdata is te zien met welke indicaties is gereisd.
51	4.1.8	U stelt dat er een mogelijkheid is tot het doorvoeren van beleidswijzigingen. Vraag; Wordt opdrachtnemer bij eventuele financiële gevolgen tegemoet gekomen? Zo ja, op welke wijze?	In voorkomende situaties treden de partijen met elkaar in overleg. Vooraf kan de opdrachtgever hier geen uitspraken of toezeggingen over doen.
52	1.5 (concept)overeenkomst	Opdrachtgever geeft aan dat door de opdrachtgever eenzijdig kan worden verlengd. Vraag; Wanneer opdrachtgever besluit gebruik te maken van de optiejaren, is opdrachtnemer vervolgens verplicht om in te stemmen met de verlenging?	Deze aanname is correct.
53	Bijlage D	De aangereikte postcodes zijn de postcodes van de reguliere bestemmingen? Wat zijn de postcodes van de puntbestemmingen?	Voor zover opdrachtgever bekend, gaat het om 2121RC en 2064 SH
54	Bijlage C	Voor de gps-coördinaten van een gevraagde locatie worden vaak de coördinaten van de straat gebruikt terwijl de instap op het terrein plaats vindt. Deze afstand, bijvoorbeeld bij ziekenhuizen of zorglocaties, kan groter zijn dan 200m. Hoe gaat de opdrachtgever hiermee om?	In bijzondere situaties kan de opdrachtgever besluiten hiervan af te wijken.
55	Bijlage B	Deze bijlage geeft alleen de aantallen van de ritten weer en geen informatie over herkomst- en bestemmingsadressen, tijden van de ritten en spreiding (noodzakelijk voor het inschatten van de combinatiemogelijkheden). Graag zouden wij een (geanonimiseerde) "rittenbak" van deze periode ontvangen om een kostprijsberekening te kunnen maken. Indien u deze niet kunt aanleveren, kunt u dan aangeven hoe wij de calculatie dienen te maken en hoe we een gelijk speelveld tussen de inschrijvers is?	In bijlage E is ritinformatie over 2019, 2020 en 2021 opgenomen.

56	OA 4.9 punt 151	De opdrachtgever zorgt voor de passen en de kosten ervan, de opdrachtnemer voor de distributie van de passen inclusief begeleidende brief en eventuele folder. Waar worden de passen besteld, hoe worden ze aangeleverd, zodat wij de kosten kunnen inschatten van het binnen vijf werkdagen versturen van de passen. (eis 153). Hoe ziet u deze eis in het licht van eis 170 dat de opdrachtgever verantwoordelijk is voor de informatievoorziening (brief met folder) richting alle reizigers en de stelling dat kosten voor rekening van de opdrachtgever komen?	Eis 170 komt te vervallen. Vanuit de opdrachtgever zullen pashouders wel geïnformeerd worden over de uitslag van de aanbesteding. Eis 151 komt als volgt te luiden: Voorafgaand aan de start van onderhavige opdracht ontvangen alle geïndiceerde reizigers een nieuwe pas. De opdrachtnemer draagt zorg voor de productie van deze passen. De kosten komen voor rekening van de opdrachtgever. De opdrachtnemer draagt zorg voor de distributie van de vervoerspas inclusief begeleidende brief en eventuele folder. Opdrachtnemer draagt ook zorg voor de distributie van de vervoerspas inclusief begeleidende brief bij het uitgeven van nieuwe passen gedurende de contractperiode en bij vervanging van verloren passen. Een eventuele folder stuurt opdrachtgever in dat geval. De kosten voor de distributie van de passen komt voor rekening van de opdrachtnemer. De passen blijven eigendom van de opdrachtgever.
57	OA 4.8 punt 128	Ontvangt de opdrachtnemer ook 25% toeslag op het starttarief van een rit waarvoor een rolstoelvoertuig voor moet worden ingezet?	Nee.
58	OA 4.8 punt 128	Kan een medereiziger rolstoelgebonden zijn? Indien dit het geval is en reizigerskilometers van medereizigers ook declarabel zijn, geldt dan ook het opslagpercentage van 25% op het geoffreerde tarief per declarabele kilometer?	De rit van de medereiziger is niet declarabel.
59	OA 4.8 punt 128	Zijn reizigerskilometers van gezinsleden (vanaf 4 jaar) en medereizigers ook declarabele kilometers? En ontvangt de opdrachtnemer voor (betaalde) medereizigers ook een starttarief van 4 maal het kilometertarief?	De rit van de medereiziger is niet declarabel.
60	OA 4.4 punt 91	Is de opdrachtgever akkoord dat telefonisch contact met de reiziger alleen plaats hoeft te vinden als er een telefoonnummer bekend is?	Ja.
61	OA 4.4 punt 73	Een rit die 16 minuten na het gewenste tijdstip wordt gestart kan niet altijd worden toegerekend aan de opdrachtnemer. Indien aantoonbaar is dat het voertuig op tijd bij de reiziger voor stond en de rit wordt te laat gestart, wordt de rit dan ook als "te laat" aangemerkt?	Het moment van registratie (pasgebruik) is leidend, niet de voorrijdtijd en/of wachttijd van de chauffeur.
62	OA 4.4 punt 67	Welke marketing- en communicatieactiviteiten worden van de opdrachtnemer verwacht en zijn deze ook voor rekening van de opdrachtnemer?	Indien van toepassing zijn deze voor rekening van de opdrachtnemer.
63	OA 4.3 punt 47	Welke puntbestemmingen hanteert u en hoeveel wordt gereisd naar deze puntbestemmingen?	Voor zover opdrachtgever bekend, gaat het om 2121RC en 2064 SH. Hoeveel er naar gereisd wordt, ziet u in de ritbakgegevens
64	OA 4.3 punt 44	Gezinsleden betalen geen eigen bijdrage. Eis 45: medereizigers betalen wel een eigen bijdrage. Hoe dient de opdrachtnemer vast te stellen of medereizigers wel of geen gezinsleden zijn?	Opdrachtgever zal hier bij de indicatie aandacht voor hebben, door in de opmerkingen de gezinssamenstelling aan te geven dan wel door de namen van de gezinsleden op de pas te laten noteren, zodat dit door opdrachtnemer middels een ID bewijs geverifieerd kan worden.
65	OA 4.3 punt 44	Hoeveel reizigers maken gebruik van medische begeleiding en hoeveel ritten maken deze reizigers?	Zie ritbakgegevens.
66	OA 4.3 punt 36	Hoeveel reizigers maken gebruik van maatwerk, onder meer met betrekking tot bagage, specifieke indicaties, medereizigers etc. en hoe vaak wordt hiervan gebruik gemaakt?	Deze informatie (en dus alle geïndiceerde reizigers) wordt niet beschikbaar gesteld. Op basis van de beschikbaar gestelde ritdata is te zien met welke indicaties is gereisd.
67	OA 4.2 punt 27	De reiziger krijgt direct een medewerker aan de telefoon en moet conform eis 28 worden geïnformeerd dat gesprekken worden opgenomen. Is het toegestaan dat de beller eerst een automatische boodschap krijgt en daarna direct een medewerker?	Nee.
68	OA 4.2 punt 23	Telefoonnummers zijn eigendom van de opdrachtgever. Eis 24 stelt dat gesprekskosten niet hoger mogen zijn dan lokaal telefoontarief. Kan de opdrachtgever bevestigen dat de gebruikte telefoonnummers hieraan voldoen? Worden telefoonnummers doorgeschakeld naar een telefoonnummer van de opdrachtnemer en zo ja, zijn de doorschakelkosten voor rekening van de opdrachtgever? Zo nee, hoe hoog bedragen deze?	De gebruikte telefoonnummers voldoen aan de eisen wat betreft het tarief. In de huidige situatie wordt het 0900 nummer op een zgn. eindbestemmingsnummer afgeleverd. Hier zijn geen extra kosten aan verbonden in de huidige situatie. De wijze waarop het doorschakelen wordt ingeregeld is aan Opdrachtnemer, eventuele kosten hiervan zijn dan ook voor rekening van de Opdrachtnemer.
69	OA 4.2 punt 20	Welke WMO haltes zijn er op dit moment?	Winkelcentrum Stadshart: • Tegenover Pieter Lastmanweg 18; achter de Hema • Op de Meander; achter de Action Winkelcentrum Groenhof: • ter hoogte van Groenhof 157; bij supermarkt Jumbo • Op de Landtong; bij wijkcentrum De Bolder Winkelcentrum Kostverlorenhof: • Op Florence Nightingalelaan; op de brug bij supermarkt Dirk van de Broek Winkelcentrum Bankrashof: • Ter hoogte van Traviatastraat 17; bij supermarkt Deen Winkelcentrum Westwijk: • Ter hoogte van Asserring 188
70	OA 4.1 punt 9	Opdrachtnemer is verplicht aanpassingen met betrekking tot de uitvoering van het vervoer door te voeren. Indien dit voor de opdrachtnemer kosten tot gevolg heeft, worden deze door de opdrachtgever dan vergoed? Zo niet, hoe dienen inschrijvers hier dan mee om te gaan bij het bepalen van de kostprijs?	In voorkomende situaties treden de partijen met elkaar in overleg. Vooraf kan de opdrachtgever hier geen uitspraken of toezeggingen over doen.
71	OA 4.1 punt 8	Door inzet van vrijwilligersvervoer kunnen volumes dalen waardoor er minder combinaties mogelijk zijn. Wordt het tarief op dat moment aangepast?	In voorkomende situaties treden de partijen met elkaar in overleg. Vooraf kan de opdrachtgever hier geen uitspraken of toezeggingen over doen.
72	1.5 DO Eenzijdig wijzigen	De opdrachtgever heeft de mogelijkheid de overeenkomst eenzijdig te wijzigen na drie jaar. Indien deze wijzigingen kostprijsverhogend zijn, wordt dan het tarief aangepast?	Ja, het tarief kan daar dan op worden aangepast.

73	Indexatie (overeenkomst)	U indexeert de tarieven pas op 1 januari 2023. De indexatie over dit lopende jaar is bij geen van de partijen bekend. In de afgelopen jaren was dit elk jaar ook niet in te schatten, overheidsmaatregelen wijzigen continu, in aard en in omvang. Voor de zuiverheid van de tarieven en het inperken van risico's voor opdrachtgever en inschrijvers is het beter de indexatie op 1 januari 2022 toe te passen. Bent u hiertoe bereid?	Zie beantwoording vraag 15.
74	NvI vraag 15	Er kunnen hierdoor twee situaties ontstaan. 1) de inschrijver heeft de indexering te laag ingeschat en brengt te weinig in rekening. 2) de inschrijver heeft de indexering te hoog ingeschat en brengt te veel in rekening. Beide situaties zijn onwenselijk. Graag alsnog akkoord te gaan met een indexering per 1 januari 2022. Zo nee, kunt u motiveren waarom u dit risico aanvaardbaar acht?	Opdrachtgever is niet akkoord, het eerste moment van indexering is 1 januari 2023. Het is aan inschrijver met welk tarief wordt ingeschreven.
75	NvI vraag 8	Het protocol waar u naar verwijst is alleen van toepassing op zorgaanbieders en is in deze context niet van toepassing. Graag doen we nogmaals het verzoek om de accountantsverklaring op uiterlijk 1 juni te moeten aanleveren zoals gebruikelijk is in de branche? Wij zijn in deze afhankelijk van een derde partij en zien dat deze gegevens niet altijd voor 1 april in ons bezit zijn. De extra kosten die hiermee gemoeid zijn om het toch eerder in ons bezit te hebben, zijn echter voor eigen rekening. Zeker ook gezien het feit dat een accountantsverklaring veelal een formaliteit betreft. Indien u niet akkoord gaat, kunt u motiveren wat de meerwaarde is om de accountantsverklaring 2 maanden eerder aan te moeten leveren?	De uiterlijke datum voor aanlevering van de accountantsverklaring is n.a.v de 1 ^e NvI reeds aangepast van 15 februari naar 1 april. Een latere aanlevering is in verband met de verantwoordingscyclus van de gemeente niet mogelijk.
76	NvI 1 Vraag 4	Het wel of niet moeten inzetten van lokale vervoerders heeft een grote impact op een mogelijke inschrijving vanwege het grote (financiële) risico. Kunt u aangeven welke beweegredenen u heeft om dit tijdens de uitvoering te wijzigen?	Opdrachtgever is zich hiervan bewust. Het kan bijvoorbeeld een bestuurlijke wens zijn. Dan zal bekeken moeten worden of en hoe een dergelijke wens gerealiseerd kan worden.
77	NvI 1 Vraag 4	Stel dat de opdracht zonder lokale vervoerders wordt uitgevoerd en dit tijdens de uitvoering wel een eis wordt. Hoe gaat u ermee om als de huidige opdrachtgever daar niet aan kan/wil voldoen?	Opdrachtgever gaat hier nu nog geen uitspraken over doen. Op dit moment is het de intentie van Opdrachtgever om voor 6 jaar het Wmo-vervoer in te kopen en te organiseren conform hetgeen opgeschreven is in de Offerteaanvraag.
78	NvI 1 Vraag 20	Er geldt geen extra eigen bijdrage/afwijkend tarief voor de medereizigers voor een gezinsvervoerrit. Geldt er wel een aanvullende vergoeding voor de vervoerder (er kan niet worden gecombineerd in een dergelijke rit/voertuig gereserveerd voor gezin)?"	Nee, er geldt geen tariefdifferentiatie voor gezinsvervoer.
79	NvI 1, vraag 58 en 59	In de beantwoording van beide vragen geeft u aan dat ritten van medereizigers niet declarabel zijn. De medereizigers zijn echter wel een eigen bijdrage verschuldigd. Moeten de geïncasseerde eigen bijdragen van de medereizigers verrekend worden op de factuur aan de Opdrachtgever, of komen deze ten goede aan de Opdrachtnemer?	Ja, geïncasseerde eigen bijdragen van medereizigers worden verrekend op de factuur aan Opdrachtgever.
80	Diversen	De nea-indexering mag niet op 1 januari 2022 voor het eerst worden toegepast, pas op 1 januari 2023. Dat betekent dat inschrijvers - in deze toch al onzekere tijden - geacht worden te voorspellen hoe de kosten zich ontwikkelen. Dat is zeer lastig, en dus zullen inschrijvers zekerheidshalve een hogere inschrijfprijs offeren. Bent u zich hiervan bewust en kunt u deze - in onze ogen onredelijke eis- heroverwegen? Geen toeslag voor solo-ritten, terwijl de uitvoering aanzienlijk duurder is voor vervoerders. Ook dit werkt kostenverhogend. Bent u bereid uw antwoord te heroverwegen? Alle telefoontjes moeten binnen 20 sec worden beantwoord, u geeft aan dat het niet is toegestaan uit te gaan van een H103 H100 van 20 seconden. In de branche is dit hoogst uitzonderlijk, bij de meeste vervoerscontracten wordt geëist dat 80 procent van de telefoontjes binnen 30 seconden wordt beantwoordt. Uw eis vergt een aanzienlijke verhoging van de personele bezetting op het callcenter. Dit zal ertoe leiden dat inschrijvers met hogere prijzen zullen inschrijven, dat is ook voor u niet wenselijk. Bent u bereid uw eis redelijker in te vullen?	De eis wordt niet heroverwogen, het eerste moment van indexering is 1 januari 2023. Het is aan inschrijver met welk tarief wordt ingeschreven. Het antwoord met betrekking tot de solo-ritten wordt niet heroverwogen. Nee, de eis blijft dat de reiziger binnen 20 seconden te woord moet worden gestaan
81	Onderaannemers	U geeft aan dat onderaannemers reeds bij inschrijving bekend dienen te worden gemaakt. Geldt dat ook voor onderaannemers op wiens draagkracht géén beroep wordt gedaan, en die dus enkel voor capaciteitsdoeleinden worden ingezet? Zo ja, kunt u bevestigen dat het is toegestaan na gunning de in te zetten onderaannemers te wijzigen? Een onderaannemer kan immers zelf niet langer willen rijden, een onderaannemer voldoet wellicht niet langer aan de kwaliteitseisen, er zijn veel redenen te noemen waarom het wenselijk is na gunning te kunnen switchen van onderaannemers. Nogmaals voor de duidelijkheid: het gaat hier niet om onderaannemers op wiens draagkracht een beroep wordt gedaan, het gaat om onderaannemers type IID van het UEA.	Ja dat kunnen we bevestigen, zoals al in vraag 14 beantwoord moet al bij de Inschrijving aangegeven worden met welke onderaannemer voor welk deel wordt ingezet. Uiteraard is het wel mogelijk om na gunning te switchen van onderaannemer. Hierbij geldt dan wel het bepaalde in artikel 8 van de ARVODI dat er toestemming van Opdrachtgever nodig is om de werkzaamheden te laten uitvoeren door deze onderaannemer.