

Nota van Inlichtingen 1 d.d. 3 januari 2023

Behorende bij de Aanbestedingsleidraad

Maatwerkvervoer Almelo 2022

© 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.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
1	Toepassen percelen incidenteel en structureel vervoer	Op dit moment ligt de uitvoering van het incidenteel en structureel vervoer bij verschillende vervoerders. Het samenvoegen van deze vervoersvormen tot één perceel leidt ons inziens tot grote implementatie- en uitvoeringsrisico's. Het verkrijgen van voldoende chauffeurs voor beide vervoersvormen is een goed voorbeeld hiervan. Zeker is dat één van de huidige uitvoerende partijen deze opdracht niet gegund krijgt. Deze partij zal niet alle betrokken chauffeurs laten vertrekken, in verband met de beperkte chauffeurscapaciteit. De verliezende partij zal deze mogelijkheid immers benutten om de chauffeurscapaciteit te vergroten. Ons inziens leidt een splitsing tussen incidenteel en structureel vervoer tot verkleining van dit risico. Bent u bereid twee percelen toe te passen, waarbij er een separaat perceel komt voor het incidenteel vervoer en een perceel voor het structureel vervoer?	Opdrachtgever heeft bewust gekozen om een perceel toe te passen. Zie daarvoor de onderbouwing op pagina 5 onder Gekozen aanbestedingsvorm. Verder wijst opdrachtgever op de uitleg over chauffeurstekorten in paragraaf 4.5.1 van de Leidraad. Met de hier aangehaalde uitleg en de verschillende opgenomen eisen voor de verantwoorde inzet van onderaannemers, heeft opdrachtgever waarborgen ingebouwd waarmee de implementatie- en uitvoeringsrisico's die u hier noemt worden voorkomen.

2	4.2.2 Tarief incidenteel vervoer	De kilometers worden bepaald op basis van de kortste route. In praktijk zien wij dat de reisduur van de kortste route vaak langer is. Dat heeft gevolgen voor de informatievoorziening naar de reizigers en de planning. Omdat vervoerders in praktijk de snelste route rijden, correspondeert de reisduur niet met de reizigersinformatie. Een inschrijver zal het effect van de afstandssystematiek (kortste/snelste) overigens toepassen in de inschrijfprijs. Kortom: indien een rit een kostprijs van €10 heeft, bepaalt de keuze voor snelste of kortste de uiteindelijke kilometerprijs. Bent u bereid om de systematiek van de kortste route te wijzigen in snelste route ter bevordering van de kwaliteit van het vervoer?	Opdrachtgever is hier niet toe bereid.
3	4.2.3 Tarief structureel vervoer	De kilometers worden bepaald op basis van de kortste route. In praktijk zien wij dat de reisduur van de kortste route vaak langer is. Dat heeft gevolgen voor de informatievoorziening naar de reizigers en de planning. Omdat vervoerders in praktijk de snelste route rijden, correspondeert de reisduur niet met de reizigersinformatie. Een inschrijver zal het effect van de afstandssystematiek (kortste/snelste) overigens toepassen in de inschrijfprijs. Kortom: indien een rit een kostprijs van €10 heeft, bepaalt de keuze voor snelste of kortste de uiteindelijke kilometerprijs. Bent u bereid om de systematiek van de kortste route te wijzigen in snelste route ter bevordering van de kwaliteit van het vervoer?	Opdrachtgever is hier niet toe bereid.

4	4.5.1 Uitvoeren opdracht	Er wordt aangegeven dat de vervoerder zich niet kan beroepen op eventuele belemmeringen, waaronder het chauffeurs- en materieeltekort. Het tekort aan bijvoorbeeld medewerkers is namelijk een breder probleem dan alleen de taxisector. Hetzelfde geldt min of meer ook voor de levering van voertuigen. Legt u met deze eis niet een onevenredig risico bij inschrijvers neer?	Nee, opdrachtgever heeft verschillende punten opgenomen waarmee inschrijvers dit goed in hun aanbieding kunnen verwerken. Opdrachtgever wijst voor wat betreft chauffeurstekort op de argumentatie in de N.B. van de paragraaf 4.5.1. Voor wat betreft materiaaltekort of latere levering voertuigen zal opdrachtgever oog hebben voor overmachtssituaties, en wanneer nodig tijdelijke afspraken maken.
5	Leidraad 7.2 Kwaliteit, pagina 64	Moeten Ad A en Ad B als losse documenten worden ingediend of mag dit in één document?	Dit mag ook in één document zo lang maar duidelijk is waar A en B beginnen.
6	Lijst bijlagen, uitleg en invulformats Almelo	Kunt u de bij inschrijving in te dienen documenten (bijlage 2, 3, 4, 5, 10 en 12) ook in Word beschikbaar stellen?	Dat kan en ze zullen in Word worden toegevoegd aan de documenten, tegelijk met de plaatsing van NvI 1. Ook zal een nieuwe pdf-versie worden toegevoegd omdat op een aantal plaatsen het meest recente TenderNed-nummer nog gewijzigd moest worden. Zie voor uitleg en overige bijlagen ook het Antwoord op vraag 69
7	Leidraad 4.5.16, pagina 39/40	'Dit betekent voor de taxi's, taxibussen en rolstoelbussen, waarmee de reizigers vervoerd worden, van 1 november tot en met 31 maart voorzien zijn van winterbanden.' Wij gaan ervan uit dat u met een winterband bedoelt, een band die voorzien is van een sneeuwvlok symbool (3 PMS), is dat correct?	Dat is correct.
8	Leidraad 4.5.10 ,blz 37	Er mag geen materieel ingezet worden met een capaciteit van meer dan acht passagiers. Betekent dit dat alle eisen met betrekking tot	In 4.5.4 wordt aangegeven dat inzet van touringcars soms en na overleg mogelijk is. Voor

		touringcars niet van toepassing zijn op deze opdracht? Zo niet, hoe dienen we dit te interpreteren?	deze gevallen blijven alle eisen met betrekking tot touringcars van toepassing.
9	Leidraad 4.5.4. pagina 36	De looptijd van het contract is inclusief verlengingen 8 jaar. U eist dat voertuigen maximaal 7 jaar oud zijn en het in te zetten wagenpark gemiddeld nooit ouder dan 6 jaar. Dit betekent dat zelf bij inzet van nieuwe voertuigen vanaf start, tijdens de looptijd van het contract het volledige wagenpark vervangen moet worden. Dit werkt sterk kostenverhogend voor inschrijvers en daarmee ook opdrachtgever. Bent u bereid de eis gelijk te laten lopen met de optiejaren?	Opdrachtgever zal dit wijzigen in maximaal 8 jaar oud en gemiddeld niet ouder dan 7 jaar. Periodiek wordt gecontroleerd op naleving.
10	Bijlage 6.1	Zijn de in de matrix weergegeven kilometers inclusief alle opslagkilometers?	De in de matrix weergegeven kilometers zijn exclusief alle opslagkilometers.
11	Leidraad 4.7.1. blz. 44	Vervoerspassen: Worden alle passen vervangen bij de start van het nieuwe contract? Zo ja voor wiens rekening komen de kosten voor aanmaak en distributie van de passen. Zo nee, voor wiens rekening komen de kosten voor aanmaak en distributie van passen voor nieuwe pashouders?	De kosten van een nieuwe pas komen voor rekening van opdrachtgever. Of alle passen vervangen gaan worden is nu nog niet bekend.
12	Leidraad 4.7.1 blz. 43/44	Call Center: Wilt u KPI 's en kwantiteiten beschikbaar stellen van het Call Center?	Deze informatie zal aan NvI 2 worden toegevoegd.

		* Aantal beantwoorde Calls voor 2019 en 2022 * De gemiddelde gesprekstijd per call.	
13	Leidraad 4.5.10 ,blz 37	Voertuigeisen: "Alle voertuigen moeten voorzien zijn van een lage instap "; Geldt dit ook voor de standaard bussen die ingezet worden voor het leerlingenvervoer?	Opdrachtgever wil met deze eis stimuleren dat de wagens achter elkaar verschillende soorten reizigers kunnen vervoeren zonder dat de chauffeurs eerst een andere wagen moeten gaan halen. Opdrachtgever is zich bewust van het feit dat er nu standaard bussen worden ingezet specifiek voor leerlingenvervoer. Voor deze bussen geldt de eis lage instap niet, maar moeten reizigers wel makkelijk in en uit kunnen stappen.
14	Leidraad 4.5.6, blz 36	Scootmobiel: Kunt u bevestigen dat voor ritten met een scootmobiel ook de toeslag van 4 km voor rolstoelvervoer toegekend wordt?	Ja, dat kan opdrachtgever bevestigen.
15	Leidraad 4.4.1 -5 blz. 30	Mutaties: Bij absentmeldingen van leerlingen/ cliënten worden wij geconfronteerd met doorlopende kosten; Bent u bereid om de facturering van absent gemelde reizigers nog 4 dagen na eerste melding door te laten lopen?	Nee, daartoe is opdrachtgever niet bereid.
16	Leidraad 4.2.4. blz 25	In de matrix met de dubbele opslagen staat de categorie vermeld "starttarief 4 + individueel 5" Deze categorie wordt niet genoemd in de toelichting; welke categorie ritten met indicatie individueel vervoer betreft dit?	Opdrachtgever begrijpt deze vraag niet. De categorie Individueel staat in de tekst boven de matrix toegelicht. De term Starttarief ook. In de matrix staat bij dit voorbeeld een verkeerd aantal eenheden bij Individueel vervoer. Daar staat 5 en dat moet 10 zijn, in lijn met de andere vermeldingen.

17	Bijlage 6.7. Dagbesteding en jeugd	In Kolom I vermelde tijden zijn na onze mening plantijden en niet de instellingstijden. Kunt u dit bevestigen? Zo niet, hoe dienen we dit te interpreteren? Om een goede planning te maken hebben we de instellingstijden nodig.	Hoe dit komt staat uitgelegd in het speciale tekstvak in bijlage 6.1. Dus dat wordt daar al bevestigd. Met de geleverde informatie is het goed mogelijk om een conceptplanning voor de kostencalculatie te maken.
18	Bijlage 6.2, 6.3. en 6.4	Wij komen geen indicaties tegen voor bijvoorbeeld solovervoer of rolstoelvervoer. Dit is wel noodzakelijk voor de planning. Kunt u deze aanleveren?	U kunt deze informatie wel vinden. Voor wat betreft rolstoelvervoer Incidenteel vervoer bevatten 6.2 en 6.3 allebei kolommen waarin aangegeven staat wanneer rolstoel/scootmobiel mee is vervoerd. In 6.3 treft u ook een kolom Individueel aan. Hier is bewust gekozen om dit alleen voor 2022 op te nemen. Voor wat betreft 6.4: in 6.6 ziet u, in combi met de code-uitleg in 6.1 wanneer er per rit sprake is geweest van rolstoelvervoer.
19	Bijlage 6.4. Structureel vervoer	In Kolom J komen een aantal lege cellen voor. Hier is dus geen postcode/adres van de leerling vermeld. Kunt u deze alsnog aanleveren?	Deze informatie zal aan NvI 2 worden toegevoegd.
20	Bijlage 6.4. Structureel vervoer	Er zijn 18 leerlingen zonder tijdsvermelding, kunt u deze aanleveren?	Deze informatie zal aan NvI 2 worden toegevoegd.
21	Bijlage 6.4. Structureel vervoer	Bij de woensdag komen een aantal leerlingen voor waarbij 3 tijden vermeld staan. Wat is die derde tijd?	Deze informatie zal aan NvI 2 worden toegevoegd.
22	Bijlage 6.2. en 6.3. Incidenteel vervoer	Zijn dit de uitgevoerde ritten of zitten in deze rittenbak ook de loosritten en gecancelde ritten?	Het betreft de uitgevoerde ritten. Voor het tijdvak van 2022 in 6.3 voegt opdrachtgever toe dat er sprake is van 29072 uitgevoerd, 869 geannuleerd en 1313 loosgemeld. Hiermee kunnen inschrijvers

			een actuele verhouding meenemen in de uitwerking van de inschrijving.
23	NDA for Bijlage 6	Can you please share the NDA to get access to Bijlage 6?	Deze vraag is per abuis in de vragenronde gekomen en al afgehandeld middels de berichtenmodule.
24	Leidraad 4.5.14	Lezen wij het correct dat ook voor het vervoer van kinderen naar de basisschool maar 3 passagiers in een personenauto vervoerd mogen worden?	Inschrijvers moeten dit lezen in combinatie met de opmerking "reguliere zitplaats voor een volwassen persoon". Het geldt dus voor het vervoer van volwassen personen. Bij het vervoer van leerlingen is het dus mogelijk om 3 kinderen op de achterbank te vervoeren, mits dit veilig kan en de kinderen niet hindert.
25	Leidraad 4.2.4	Voor het individueel vervoer geldt een opslag van 10 eenheden. In de tabel aan het eind van deze paragraaf staat echter een toeslag van 5 kilometer. Welk cijfer is correct?	Uw constatering is juist. Het cijfer 10 klopt. In de tabel moet ook 4+10 staan. Dat zal later in de contractstukken worden gewijzigd.
26	Leidraad 4.2.2 & 4.2.3	Op basis van welke criteria keurt de opdrachtgever een routeplanner goed of af voor de bepaling van de afstanden?	Een alternatieve routeplanner moet dezelfde uitgangspunten kunnen verwerken als Easy Travel en rekening houden met de thans gangbare snelheden op de verschillende wegsoorten en met aantoonbaar dezelfde resultaten van afstands- en tijdberekening.
27	Leidraad 4.2.2	In de rittenbak ontbreekt informatie over loosmeldingen. Kan de opdrachtgever inzicht	Zie het antwoord bij vraag 22.

		geven in het aantal loosmeldingen in de afgelopen periode?	
28	Leidraad 1.1 vs leidraad 1.3.1	In genoemde paragrafen van de leidraad wordt gesproken over verschillende startdata van de overeenkomst 1 augustus 2023 en respectievelijk 1 juli 2023. Welke datum start de overeenkomst?	Zie het antwoord op vraag 33.
29	Leidraad 4.14 Boete	U geeft de opdrachtnemer d.m.v. de malus op de stiptheid en het aantal gegronde klachten al een financiële prikkel. Bent u bereid om deze boete te schrappen?	Het betreft een algemene boeteclausule. Opdrachtgever schrapt deze boete niet. Wel wijst opdrachtgever op de uitleg achter de N.B. waarin duidelijk wordt aangegeven dat deze algemene boete niet bovenop de eventuele malussen stiptheid en gegronde klachten komt. Hiermee wordt stapeling voorkomen.
30	Leidraad 4.8.2 Kwaliteitsnormen	Inschrijver begrijpt dat u een methodiek wenst te hanteren om de opdrachtnemer te prikkelen om tijdig te rijden. Echter, in dit systeem heeft één dag lagere stiptheid, bijv. vanwege een heftig verkeersongeval al direct invloed op het totaal te ontvangen bedrag per maand. Dit maakt dat inschrijvers in hun prijs extra risico in zullen calculeren. Bent u bereid om de boete te matigen?	Opdrachtgever zal bij dit soort incidenten coulance betrachten. Opdrachtnemer kan deze incidenten gedocumenteerd ter coulance (betekent hier: niet meetellen in berekening kwaliteitsregeling) voordragen.

31	Leidraad 4.5.11 Milieu- en duurzaamheidseisen	In deze paragraaf geeft u aan dat 38,5% van de voor het vervoer in te zetten voertuigen moeten voldoen aan de zogenaamde Clean Vehicle Directive (EU). Dit voor de categorie schone auto's en bestelbussen. Kunt u bevestigen dat rolstoelbussen niet in de categorie bestelbussen vallen?	Rolstoelvriendelijke voertuigen van categorie M1, zijn inderdaad vrijgesteld van deze regeling doordat ze nog niet breed beschikbaar zijn in de markt. Dat neemt niet weg dat Inschrijvers de inzet van de wel beschikbare duurzame rolstoelbussen wel kunnen inzetten bij het halen van deze eis. Opdrachtgever verwacht van inschrijvers een reëel aanbod van de inzet vanaf het startjaar.
32	Leidraad 7.2 Kwaliteit	Is het toegestaan dat inschrijver afbeeldingen en bijvoorbeeld infographics in een separate bijlage aanreikt?	Dat is toegestaan mist zij geen extra informatie bevatten die in het toegestane format aan pagina's nog niet is genoemd. Ze zijn als verhelderende samenvattingen toegestaan, maar ze mogen echt geen extra informatie bevatten.
33	OPOV-lijst	Wilt u (per perceel) de OPOV lijst beschikbaar stellen?	Het Sociaal Fonds Mobiliteit (SFM) heeft al contact met ons gezocht en wij zullen hierover met het SFM communiceren. Het SFM controleert namens de CAO partners de OPOV-regeling. Opdrachtgevers hebben daarin geen rol. Opdrachtgevers hoeven SFM alleen mee te delen welke hoofdaannemers er nu per perceel zijn en welke bedrijven de aanbesteding gegund krijgen. Opdrachtgever heeft SFM al doorgegeven welke hoofdaannemer het nu betreft.
34	1.1	Als ingangsdatum staat 1 augustus 2023 genoemd. Dit lijkt onjuist. Klopt het dat hier 1 juli 2023 moet staan?	Dat is correct, hier moet 1 juli 2023 staan.

35	1.2.2.	Kunt u aangeven hoe u omgaat met plotselinge (wellicht kortdurende) grote fluctuaties in het vervoersvolume, zowel binnen het structurele als het incidentele vervoer? Bijvoorbeeld bij een sluiting van scholen etc. Volgt u dan de richtlijnen van het VNG?	Opdrachtgever heeft in paragraaf 1.2.2 aangegeven hoe zij op jaarbasis omgaat met volumeschommelingen. Plotselinge schommelingen zullen effect hebben op de volumeontwikkeling op jaarbasis en zullen zo verwerkt worden als omschreven. Opdrachtgever en opdrachtnemer treden bij plotselinge (wellicht kortdurende) grote fluctuaties wel in overleg. Opdrachtgever zal dan na dit overleg onderzoeken of er moet worden geanticipeerd op de verwerking in het jaarvolume.
36	1.3.1	De lange looptijd van de overeenkomst in combinatie met onzekere tijden waarin we leven, maakt dat de situatie in bijvoorbeeld 2028 best zo kan zijn dat de opdrachtnemer het contract niet wil verlengen. Wij verzoeken u derhalve om de verlengingsoptie tweezijdig te maken. Gaat u hiermee akkoord?	Opdrachtgever gaat hier niet mee akkoord. Opdrachtgever wijst wel op de volgende passage: "Opdrachtgever zal elke keer onderzoeken of er marktontwikkelingen zijn, en deze toetsen bij Opdrachtnemer, waardoor er redenen zijn om terughoudendheid te betrachten bij het invoeren van deze optie(s). Opdrachtgever zal in overleg met Opdrachtnemer voorafgaand aan het eerste besluit tot verlenging evalueren hoe de uitvoering van het vervoer over de vorige periode is geweest om zo te bepalen of de verlenging doeltreffend is." Opdrachtgever doelt met "marktontwikkeling" op de door u geschetste situatie en zal dan de geschetste terughoudendheid betrachten.

37	1.3.2	Als degene die in de wachtkamer zit na bijna 2 jaar nog moet instappen, dan is de vaste looptijd van de overeenkomst nog maar ruim 3 jaar. In paragraaf 1.3.1 geeft u als onderbouwing van de keuze voor een vaste looptijd van 5 jaar de afschrijftermijn van de voertuigen. Dat geldt natuurlijk ook voor de partij die in de wachtkamer zit. Wij stellen voor om in dat geval de initiële looptijd voor de partij die instapt weer 5 jaar te maken. Gaat u hiermee akkoord?	Opdrachtgever gaat hier niet mee akkoord, maar wijst op het volgende. Na 2 jaar is de duur van de wachtkamerovereenkomst alleen wederzijds verlengbaar. Wanneer opdrachtnemer de duur wil beperken tot 2 jaar, dan kan dat uiterlijk 6 maanden daarvoor schriftelijk kenbaar worden gemaakt. Als extra punt ter overweging van opdrachtnemers wijst opdrachtgever op de mogelijkheid dat de 5 jaar voor afschrijvingen wel wordt bereikt wanneer de verlengingsopties van kracht worden.
38	2.3	De termijn voor het indienen van vragen is best kost, terwijl in de tweede ronde geen nieuwe vragen gesteld mogen worden en de inschrijvers alle rechten verder verspelen. Dat is niet proportioneel. Wij verzoeken u om ook in de tweede ronde nieuwe vragen te mogen stellen. Gaat u hiermee akkoord?	Opdrachtgever wijst in deze op de Vooraankondiging die zij voor deze aanbesteding heeft gedaan. Onder de werking daarvan is de termijn proportioneel. Dit neemt niet weg dat Opdrachtgever wel beperkt ruimte wil geven voor nieuwe vragen in de tweede ronde. Op de antwoorden op deze vragen bestaat dan in principe geen tweede termijn.
39	2.5	Kunt u aangeven uit hoeveel personen de beoordelingscommissie bestaat en wat de functies van de vertegenwoordigers van de gemeente zijn?	De commissie bestaat uit 3 personen, 2 vanuit/namens de gemeente Almelo en 1 namens de adviseur bij deze opdracht. Functies zijn niet specifiek relevant. Wel wordt er zorggedragen dat de leden van de beoordelingscommissie kennis hebben van en/of met het doelgroepenvervoer.

40	4.2.3	Alleen werkelijk uitgevoerde ritten komen voor vergoeding in aanmerking. Dat zorgt er voor dat bij een afmelding vanwege ziekte of absentie anderszins er gelijk gekeken wordt of er routes anders samengesteld kunnen worden. Dat zorgt voor veel onrust bij ouders en leerlingen. Wij vragen u om deze bepaling aan te passen, waarbij de eerste 5 dagen absentie er wel vergoed wordt. Gaat hiermee akkoord?	Nee, daartoe is opdrachtgever niet bereid. Zie ook antwoord op vraag 15.
41	4.2.4	Kunt u verduidelijken wat u bedoelt met "vervoer-technische redenen"?	Hiermee wordt bedoeld op reizigers die door de locaties en ritverdeling, en de daaruit volgende planning van opdrachtnemer alleen worden vervoerd.
42	4.2.4	In de tabel staat in bij starttarief + individueel vermeld dat er dan 4 + 5 eenheden gelden. Dat moet toch 4 + 10 eenheden zijn?	Uw constatering is juist. Daar moet 4+10 staan. Dat zal later in de contractstukken worden gewijzigd.
43	4.3.2	Wat verstaat u onder "voldoende beenruimte"?	De opmerking "voldoende beenruimte" is hier als voorbeeld genoemd. Het is een voorbeeld van specifiek (medische) vervoersbehoefte waarvoor de opdrachtgever een indicatie kan afgeven. Opdrachtgever zal hier terughoudend mee omgaan. Opdrachtgever gaat ervanuit dat alle in de branche in gebruik zijnde voertuigen in principe voldoende beenruimte en andere voorzieningen kunnen bieden. Opdrachtnemers zijn zelf goed bekend met de minimale verschillen tussen types waardoor iemand met een "stijf/gestrekt been" in het ene type wel makkelijker kan instappen en zitten, en in het andere voertuig moeizamer.

			Opdrachtgever kan in deze daarom geen specifieke maten aangeven. Opdrachtgever staat toe dat u deze ruimte ook biedt door het gebruik maken van een mix aan voertuigen, waardoor deze klanten kunnen worden vervoerd.
44	4.3.2	Kunt u een compleet overzicht verstrekken van alle indicaties die van toepassing zijn binnen het individuele vervoer en ook hoeveel er hiervan zijn afgegeven? Is het juist dat voor die indicaties geen opslagen van toepassing zijn (ondanks dat het veelal beperkingen in de combinaties met zich mee brengt)?	De indicaties waar vergoedingen van toepassing zijn vindt u in paragraaf 4.2.4. Voor het overige gaat opdrachtgever terughoudend om met speciale indicaties of zijn ze zo dat ze combinaties niet hoeven te hinderen.
45	4.3.5	Is het juist dat opdrachtnemer alleen hoeft te zorgen voor een koppeling met de Taxipoints in ze ziekenhuizen en niet voor de Taxipoint zelf?	Dat is juist.
46	4.3.11	Is het juist de eigen bijdrage van € 1,75 per km bij ritten tussen de 25 km en 30 km niet verrekend hoeft te worden met de opdrachtgever?	Dat volgt uit de volgende passage in paragraaf 4.2.2: "De eigen ritbijdrage na de maximale kilometergrens (25 km) alsmede de Euro 3,00 toeslag voor het boeken van de rit op dezelfde dag komen de vervoerder toe."

47	4.3.12	Is opdrachtnemer vrij in de wijze van incasseren van de eigen ritbijdrage?	Voor wat betreft de eigen bijdrage meereizende, zoals die in paragraaf 4.3.12 wordt genoemd, gaat opdrachtgever ervan uit dat u meereizende dezelfde betaalmogelijkheden aanbiedt als de hoofdreiziger.
48	4.4.1	Punt 2 en 3: Uiterlijk 3 weken voor de start van het vervoer ontvangt de vervoerder de conceptlijst. Wat verstaat u onder "conceptlijst"? Vervolgens moet er uiterlijk 5 dagen voor aanvang van het vervoer medegedeeld worden aan alle betrokkenen hoe laat de reiziger wordt gehaald etc. Daarvoor moeten de routes compleet zijn. De termijn om dit te realiseren op basis van een conceptlijst is maximaal 2 weken. Dat lijkt, mede gezien de omvang en diversiteit van het vervoer, niet haalbaar. Wij verzoeken u om uiterlijk 6 weken van tevoren de conceptlijst aan te leveren en uiterlijk 4 weken van tevoren de definitieve lijst om zodoende problemen bij de start te voorkomen. Gaat u hiermee akkoord?	Opdrachtgever zal dit in de implementatieperiode met Opdrachtnemer bespreken en kijken of dit mogelijk is. De genoemde 3 weken blijft als minimum gelden. In uw vaag geeft u zelf al aan wat het verschil is tussen de concept en definitieve lijst, en in de vervoersbranche is vooral bij leerlingenvervoer bekend dat er net voor begin schooljaar nog kinderen moeten worden toegevoegd door administratieve acties tussen ouders en gemeente. Dit is het inhoudelijke verschil tussen concept en definitieve lijst voor begin schooljaar.
49	4.4.1	Punt 9: Voor de begeleiding moet een zitplaats beschikbaar gesteld worden. Wordt deze zitplaats vergoed zoals ook de zitplaats voor een leerling wordt vergoed?	Deze zitplaats wordt dan 2x vergoed (voor rit met te begeleiden reiziger en terug-/ophaalrit van begeleider), minus persoonspecifieke toeslagen.
50	4.4.3	Is het juist dat het uitgangspunt is dat alle cliënten die naar dezelfde locatie gebracht worden dezelfde begin- en eindtijd hebben?	Dit is juist.

51	4.5.10	Kunt u verduidelijken wat u bedoelt met: - Lage instap; - Voldoende beenruimte; - Zithoogte geschikt voor ouderen en cliënten met een beperking.	Opdrachtgever gaat ervanuit dat alle in de branche in gebruik zijnde voertuigen in principe voldoende aan deze eisen kunnen voldoen. Opdrachtnemers zijn zelf goed bekend met de minimale verschillen tussen types waardoor iemand in het ene type wel makkelijker kan instappen en zitten, en in het andere voertuig moeizamer. Opdrachtgever kan in deze daarom geen specifieke maten aangeven en gaat ervanuit dat een goed ingevoerde geïnteresseerde dit zelf goed kan beoordelen. Opdrachtgever staat toe dat u deze ruimte ook biedt door het gebruik maken van een mix aan voertuigen, waardoor deze klanten kunnen worden vervoerd.
52	4.6.7	Bedoelt u met een geldig chauffeursdiploma een geldige Chauffeurskaart Taxi?	Hiermee wordt inderdaad een geldige Chauffeurskaart Taxi bedoeld.
53	4.7.2	Een vervoerspas is niet meer van deze tijd. Waar is die voor nodig? En wat moet er eventueel op komen te staan?	Opdrachtgever wil dat de vervoerspas wordt gebruikt. In de implementatie zal de uiterlijk vorm en de informatie op de pas samen worden vastgesteld. Wanneer opdrachtnemer op dat moment een systeem kan presenteren dat voldoet aan de volgende eisen, dan kan dat mogelijk worden ingezet. Opdrachtgever bepaalt dan of dat mogelijk is en anders blijft de vervoerspas het uitgangspunt. Eisen: duidelijk zichtbaar bewijs van deelnemer aan incidenteel vervoer, met daarop een contacttelefoonnummer (voor callcentercontact onderweg) en deelnemersnummer, identificeerbaar voor

			chauffeur en geschikt is voor registratie van de rit in het voertuig (zie ook paragraaf 4.2.2. het achtste bolletje).
54	4.7.2	Met de telefoonkosten volgens lokaal tarief worden de kosten voor de reizigers bedoeld?	Het gaat inderdaad om de kosten voor de reiziger.
55	4.7.3	Het kunnen aanbrengen van mutaties op nog niet uitgevoerde ritten in combinatie met de € 3,00 opslag voor boeken op de dag zelf, zorgt er voor dat er alvast geboekt worden en in een later stadium de tijd nog definitief gemaakt wordt (door een mutatie). Dat lijkt ongewenst. Kunnen we in die gevallen ook de € 3,00 opslag in rekening brengen?	Opdrachtgever ziet dat dan als nieuwe boeking op dezelfde dag en dan mag die opslag in rekening worden gebracht. Het moet de klant voor doorvoeren van de mutatie dan wel aantoonbaar duidelijk worden gemaakt.
56	4.7.4	In de verstrekte rittenbak is geen kolom opgenomen met de datum en tijd waarop de ritten geboekt zijn. Kunt u die alsnog aanleveren, zodat er een goede calculatie t.b.v. de inzet callcenter gemaakt kan worden?	De kolom datum en tijd waarop de ritten geboekt zijn is toegevoegd aan Bijlage 6.3 en is als Bijlage 6.3 Nieuw geplaatst in de map Documenten op TenderNed.

57	4.7.4	Een keuzemenu kan in sommige gevallen juist goed werken. Lange telefoongesprekken kunnen doorgeleid worden naar een andere medewerker. Kunt u dit aanpassen in: Niet toegestaan tenzij met uitdrukkelijke toestemming van de opdrachtgever?	Opdrachtgever is bereid om de mogelijkheid van een beperkt menu in de implementatietijd te bespreken. Het is ter beoordeling aan de opdrachtgever of dit de kwaliteit verbetert. Het kan alsdan alleen gebruikt worden na uitdrukkelijke toestemming van de opdrachtgever.
58	4.7.4	100% binnen 60 seconden biedt geen enkel ruimte voor incidenten. Wij stellen voor om dit op 90% te zetten en 100% binnen 180 seconden. Gaat u hiermee akkoord?	Opdrachtgever gaat hier niet mee akkoord, maar zal dan onderzoeken, mits het incident goed gedocumenteerd, of coulance kan worden betracht.
59	4.7.11	Kunt u vooraf een inschatting geven van kosten die gemoeid gaan met het dataprotocol, dan wel een maximumbedrag weergegeven? Het lijkt nu op een blanco cheque die afgegeven moet worden.	De kosten voor de inrichting van de aanlevering van de realtime data aan de kant van de vervoerder zijn voor rekening van de vervoerder. Opdrachtgever zal hierbij zo veel als mogelijk aansluiten op het softwarepakket van opdrachtnemer. Opdrachtgever zal maximaal € 1750,-- vergoeden wanneer een nieuwe koppeling moet worden gerealiseerd.
60	4.8.1	Klopt het dat de klantenreactiekaarten aan de opdrachtgever worden geadresseerd?	Dat is correct.
61	4.9	Wat wordt bedoeld met "uurprijs vervoermiddel"?	Hiermee wordt de uurprijs bedoeld die u bij uw open calculatie als uitgangspunt per vervoermiddel hebt gebruikt.

62	4.12	Het is vanuit diverse wetgeving niet toegestaan om alle gegevens bij beëindiging van de overeenkomst binnen dertig dagen te verwijderen. Wilt u deze bepalingen aanpassen aan de realiteit?	Opdrachtgever doelt hier op de specifieke persoonsgegevens die dan verwijderd moeten worden uit het actieve systeem van uw klantbeheer, planningsysteem en alle ondersteunende processen, samengevat als uw taxisysteem. Bij verwijdering is geen termijn genoemd. Een deel van de gegevens moeten ook worden overgedragen aan opdrachtgever. Daarbij staat de termijn van 30 dagen. Opdrachtgever en opdrachtnemer moeten bij beëindiging van het contract hoe dan ook op basis van geldende wetgeving in overleg treden over de juiste verwijdering, archivering en overdracht.
63	4.14	Kunt u een definitie geven van structureel niet tijdige, niet deugdelijke, niet gehele nakoming?	Structureel betekent in dit geval bij herhaling. Het aantal keer waarna dat ingaat kan situatieafhankelijk zijn. Opdrachtgever vindt dat de betekenis van de termen volgen uit de hele strekking van deze paragraaf. "Niet tijdige, niet deugdelijke, niet gehele nakoming" vindt opdrachtgever goed begrijpbare termen in de vervoersbranche en in het contractrecht.
64	7.1	Wat doet de opdrachtgever wanneer de opdrachtnemer structureel niet voldoet aan de aangeboden duurzaamheid?	In paragraaf 7.2 onder C staat al welke malus op dit punt van toepassing is. Daarboven komt dat de duurzaamheid voor een deel een eis is (zie de 38,5%). Wanneer daar niet aan wordt voldaan, dan zal ook paragraaf 4.14 Boete worden gebruikt.

65	7.2	Wij stellen voor om in de tabel onderscheid aan te brengen per jaar, zodat er geleidijk zero emissie voertuigen ingestroomd kunnen worden. Nu is het eigenlijk gelijk alles of niks, terwijl de levering van deze voertuigen maanden / jaren duurt. Wilt u de tabel als voorgesteld aanpassen?	Opdrachtgever heeft bewust gekozen om een percentage vanaf startjaar uit te vragen. Dit vooral omdat er ook al een eis van 38,5% onder ligt en omdat opdrachtnemers het best zelf kunnen bepalen hoe andere duurzame voertuigen ingroeien. De markt is immers nu nog niet zo dat het de totale 100% aankan (beschikbaarheid voertuigen, chips en laadinfra). Opdrachtgever verwacht van inschrijvers een reëel aanbod van de inzet vanaf het startjaar.
66	7.2	Is het juist dat deze tabel niet geldt voor rolstoelvoertuigen (dus alleen voor taxi's en personenbussen? Mocht dat niet zo zijn, kun u dan verduidelijken hoe het mogelijk is om toch 100% in te vullen?	Rolstoelvriendelijke voertuigen van categorie M1, zijn inderdaad vrijgesteld van deze regeling doordat ze nog niet breed beschikbaar zijn in de markt. Dat neemt niet weg dat Inschrijvers de inzet van de wel beschikbare duurzame rolstoelbussen wel kunnen inzetten bij het halen van deze eis. Opdrachtgever verwacht van inschrijvers een reëel aanbod van de inzet vanaf het startjaar.
67	7.3	In de bijlage 5 Opgave Prijzen wordt een éénheidsprijs uitgevraagd. In paragraaf 7.3 geeft u aan dat er een gewogen beoordelingsprijs automatisch volgt uit de invulling van bijlage 5. Kunt u dit verduidelijken? Gelden er in de uitvoering één tarief, twee tarieven of wellicht vier tarieven?	Opdrachtgever gaat uit van de gevraagde éénheidsprijs. De formulering in paragraaf 7.3 kan verwarrend zijn, maar is door dit antwoord verduidelijkt.

68	Bijlage 6	Kunt u een Kolom met roller etc. toevoegen in rittenbakken van het structurele vervoer over november?	De rittenbakken structureel vervoer over november 6.5 en 6.7 betreffen 1 week. Om opdrachtnemers goed te informeren over even- en onevenweken, zijn rittenbakken van 2 weken in september 2022 toegevoegd (6.6 en 6.8). De gevraagde aanduiding roller etc. (zie lijst in 6.1) is daarin al opgenomen en zal samen een voldoende beeld schetsen.
69	Verschillende bijlagen	U heeft in eerste instantie de aanbesteding onder TenderNed-nummer 376601 op TenderNed geplaatst met alle bijlagen. Die waren toen al toegankelijk maar deze plaatsing werd voor Inschrijving e.d. doorgeleid naar Negometrix. Dat bleek niet de bedoeling en dat moest door een nieuwe plaatsing onder TenderNed 391201 worden hersteld. Wij zien in de herplaatste bijlagen nog een aantal keer het oude TenderNed-nummer 376601 staan. Wij nemen aan dat we daar dan het nieuwe nummer 391201 moeten lezen.	Dat is een juiste constatering. U moet daar het nieuwe nummer lezen. In de conceptovereenkomsten zullen die dan voor de ondertekening worden gewijzigd.