

Nota van Inlichtingen d.d. 6 februari 2023

Open house procedure Vraagafhankelijk Wmo vervoer

TenderNed kenmerk: 390753

Ref. nr.	Fase	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord
1	Inschrijffase	Inhoud	Opdrachtgever BAR-organisatie	Constant wordt gesproken over de BAR-organisatie als opdrachtgever. Kan een opdrachtnemer/vervoerder ook aangeven beschikbaar te zijn voor een deel van het werkgebied? Of ben je als vervoerder verplicht alle voorkomende ritten binnen het gehele gebied van de drie gemeenten uit te voeren?	Vraag 1: Nee, dit is niet mogelijk. Vraag 2: Ja, als een vervoerder zich aanmeldt voor deze Open House procedure, dient vervoerder het hele gebied te bedienen, dus alle drie de gemeenten (Barendrecht, Albrandswaard en Ridderkerk). Hij kan ritten ook laten uitvoeren door een andere vervoerder waarmee de aanbestedende dienst een overeenkomst heeft gesloten voor het uitvoeren van dit vervoer. Nb. De BAR-organisatie is in deze Open House procedure niet de opdrachtgever, maar de aanbestedende dienst namens de drie opdrachtgevers: gemeente Barendrecht, Albrandswaard en Ridderkerk.
2	Inschrijffase	Contract	Tarieven	De aangeboden tarieven lijken mij niet (meer) marktconform. Is er wel rekening gehouden met de de index van 13,7% van 2023?	Ja. Er is rekening gehouden met een hoge NEA-index. De werkelijke NEA-index is echter nog iets hoger uitgevallen dan was voorzien. Op basis van die nog hogere NEA-index worden de tarieven nog iets aangepast. De tarieven die gaan gelden voor 2023 zijn de volgende: Starttarief personenauto/bus € 8,81, kilometertarief personenauto/bus € 2,02. Starttarief rolstoelbus € 12,44, kilometartarief rolstoelbus € 2,39. Toeslag kamer tot kamer € 5,19.
3	Inschrijffase	Inhoud	Kwaliteit	Stel: BAR contracteert 5 vervoerders ieder verzorgt 20% van het vervoer. Een vervoerder levert een slechte kwaliteit waardoor reiziger hun ritten boeken bij de overige 4 vervoerders. Moeten de resterende vervoerders hier dan uitvoering aangeven?	Ja, de reizigers kiezen zelf met wie te reizen. Wanneer een vervoerder niet de kwaliteit levert die de reiziger wenst, dan kan de reiziger voortaan een andere vervoerder bellen. Elke vervoerder is er aan gehouden alle aangevraagde ritten uit te (laten) voeren.
4	Inschrijffase	Proces	Leveringsplicht	Stel: BAR contracteert 5 vervoerders ieder verzorgt 20% van het vervoer. Een van de vervoerders zegt de overeenkomst op. Betekent dit dan dat de resterende vervoerders meer ritten moeten gaan rijden of zoekt opdrachtgever dan een nieuwe vervoerder?	Alle vervoerders die deelnemen zijn er aan gehouden het vervoer aan te bieden gedurende de gehele looptijd van de te sluiten overeenkomst. In die situatie dat de opdrachtgever van mening is dat het goed is om (tussentijds) een extra vervoerder toe te laten, dan heeft de opdrachtgever die mogelijkheid. Opdrachtgever zal zich inzetten om daartoe (samen met de betrokken vervoerders) een goede balans te houden tussen het aantal actieve vervoerders (en hun capaciteit), de vraag naar vervoer en de keuzemogelijkheden van de reiziger.
5	Inschrijffase	Inhoud	Rolstoelvervoer	Ben je als vervoerder verplicht rolstoelvervoer te verzorgen? Met andere woorden mag je als vervoerder inschrijven als je geen rolstoelvervoer kan uitvoeren?	Vraag 1: Ja, het bieden van rolstoelvervoer is verplicht. Vraag 2: Ja, de betreffende vervoerder mag aanmelden, maar er zal geen overeenkomst worden aangegaan met deze vervoerder. Omdat rolstoelvervoer verplicht is.

6	Inschrijffase	Inhoud	Beschikbaarheidsuren	U geeft aan dat een vervoerder minimaal 119 uur beschikbaar moet zijn. Zijn dit alleen chauffeursuren of ook de centrale uren voor de ritboekingen?	Bedoelt wordt dat het vervoer dat de aanbieder aan de reizigers biedt 119 uur per week beschikbaar is en wel dagelijks tussen 07:00 en 00:00 uur. Reizigers moeten tussen deze uren altijd een beroep op elke aangesloten vervoerder kunnen doen. Dat betekent dat reizigers een rit moeten kunnen boeken tussen deze tijden alsook dat ze tussen deze tijden vervoerd moeten kunnen worden.
7	Inschrijffase	Proces	Aantal vervoerders	U geeft geen selectie te maken van de vervoerders die voldoen aan de voorwaarden. Dit impliceert dat u met een onbeperkt aantal vervoerders kan starten. Met als risico een beperkt aantal ritten per vervoerder. Klopt het dat u geen minimum of maximum aantal vervoerders contracteert?	Ja, dit klopt. Vervoerders die voldoen aan de eisen, en waarvan hun aanmelding na controle door aanbestedende dienst akkoord wordt bevonden, krijgen een overeenkomst aangeboden. Er is geen minimum of maximum opgenomen in deze Open House procedure.
8	Inschrijffase	Inhoud	Begeleiding en medereizigers	Medische begeleiders reizen gratis. Kunnen wij concluderen dan niet medische begeleiding en medereizigers hetzelfde tarief betalen dan de reiziger waarmee ze reizen?	Nee, die conclusie kunt u niet trekken. De opdrachtgever is verantwoordelijk voor het aanbieden van vervoer aan mensen die een beperking in hun mobiliteit ervaren. In die gevallen dat een reiziger medische begeleiding nodig heeft bij zijn/haar reis, is dat ook een verantwoordelijkheid van de gemeente. De begeleider reist gratis. De vervoerder ontvangt voor het laten meereizen van deze verplichte begeleider een extra starttarief. Let op: dit betreft alleen het starttarief en geen andere vergoedingen (zoals kilometertarief). Elke reiziger mag daarnaast 2 medereizigers tot 5 jaar gratis meenemen. Hiervoor ontvangt de vervoerder geen vergoeding. Voor medereizigers ouder dan 5 jaar ontvangt de vervoerder ook geen vergoeding van de gemeente. Voor deze medereizigers mag de vervoerder wel zelf een vergoeding in rekening brengen bij de medereiziger. Dit gaat verder buiten de opdrachtgever om. Nb. De vergoeding voor begeleiding wordt alleen toegekend wanneer de door de gemeente afgegeven indicatie die begeleiding noodzakelijk maakt. Een pas die is uitgegeven door een andere instantie (zoals de OV-begeleiderspas) geeft geen recht op de begeleidersvergoeding.
9	Inschrijffase	Inhoud	Bijlage 4; 5.11/10.5	Kunt u bevestigen dat een reiziger met een scootmobiel ook geïndiceerd en betaald wordt als een rolstoelrit?	Ja, een reiziger in een scootmobiel wordt bekostigd zoals een reiziger in een rolstoel.
10	Inschrijffase	Inhoud	Bijlage 4; 8 begeleiding	Als een reiziger niet geïndiceerd om met begeleiding te reizen, mag hij dan toch een medereiziger meenemen? Zo ja, hoe wordt deze medereiziger vergoed?	Zie antwoord op vraag 8.
11	Inschrijffase	Inhoud	Bijlage 4; 10.4	Als een reiziger verplicht een begeleider (geïndiceerd) mee moet nemen, wordt de rit dan twee keer vergoed?	Zie antwoord op vraag 8.

12	Inschrijffase	Inhoud	Bijlage 4 10.20 Tarieven	U maakt een onderscheid tussen rolstoeltarieven en een tarief personenauto/bus. Door te kiezen voor een open-house constructie heeft een vervoerder/opdrachtnemer geen enkele indicatie van het aantal ritten dat hij dagelijks kan verzorgen. Gevolg van deze onzekerheid zal zijn dat er relatief een hoog percentage rolstoelbussen ingezet moet worden om in ieder geval de rolstoelklanten te kunnen bedienen. We verzoeken daarom om alle ritten die met een rolstoelbus worden gereden te vergoeden tegen het rolstoeltarief. Op het moment dat u hiermee niet akkoord gaat, zouden we graag een oplossing/alternatief voor deze problematiek zien.	Nee, het voorstel wordt niet overgenomen. De vergoeding voor het verzorgen van rolstoelvervoer ligt hoger omdat er een duurder voertuig ingezet wordt, maar meer nog omdat het vervoer van een persoon in een rolstoel meer tijd vraagt van de chauffeur. Dit tweede element speelt niet in de situatie dat er een rolstoelbus wordt ingezet voor het vervoer van een zogenaamde "loper". Mede om de hogere kosten van het in te zetten voertuig af te dekken zijn de tarieven voor het vervoer aangepast. Zie ook het antwoord op vraag 2.
13	Inschrijffase	Inhoud	5.7 PvE	Zijn meereizende toegestaan? Zo ja, hoeveel?	Zie antwoord op vraag 8.
14	Inschrijffase	Inhoud	Vergoeding	Ontvangt de vervoerder voor elk meereizende ook een bekostiging door de gemeente?	Zie antwoord op vraag 8.
15	Inschrijffase	Inhoud	10.5 PvE	Is er ook sprake van een rolstoelvergoeding wanneer reiziger gebruik maakt van een scootmobiel? Voor een scootmobiel moet immers ook een rolstoelbus ingepland worden.	Ja, hier is sprake van.
16	Inschrijffase	Inhoud	5.7 PvE	Mag een medereiziger ook hulpmiddelen meenemen? Zo ja, hoeveel en welke hulpmiddelen mag een medereiziger meenemen.	De opdrachtgever heeft geen verantwoordelijkheid voor het vervoer van medereizigers (ouder dan 5 jaar). Zie ook het antwoord op vraag 8. Opdrachtgever is wel op zoek naar vervoerders die hun uiterste best doen om reizigers (en hun medereizigers) kwalitatief goed vervoer aan te bieden. In voorkomende gevallen houdt dat ook in dat er moeite gedaan moet worden om de (zelf betalende) medereiziger goed te bedienen, ook als deze hulpmiddelen gebruikt.
17	Inschrijffase	Inhoud	5.7 PvE	Hoeveel hulpmiddelen mag een reiziger meenemen tijdens een rit?	Opdrachtgever is op zoek naar vervoerders die hun uiterste best doen om de reiziger kwalitatief goed vervoer aan te bieden, ook wanneer die reiziger afhankelijk is van hulpmiddelen. Uitgangspunt is dat een reiziger gebruik maakt van 1 of maximaal 2 hulpmiddelen.
18	Inschrijffase	Inhoud	1.6 PvE	Geldt er op de feestdagen een afwijking van de openingstijden, zoals bijvoorbeeld oud op nieuw?	Ja. De volgende afwijkingen gelden: - Eerste kerstdag (25 december) en oudjaarsdag (31 december): laatste opstap is om 22.00 uur. De eerste opstap is regulier. - Nieuwjaarsdag (1 januari) is de eerste opstap om 10.00 uur. De laatste opstap is regulier.
19	Inschrijffase	Inhoud	Algemeen	Is het toegestaan de documenten 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, dit is toegestaan.
20	Inschrijffase	Inhoud	Onderaannemers	Onderaannemers op wiens draagkracht géén beroep wordt gedaan om te voldoen aan de geschiktheidseisen, maar die enkel wordt ingezet voor capaciteitsdoeleinden (de inschrijver voldoet zelfstandig aan de geschiktheidseisen). Kunt u bevestigen dat voor onderaannemers zoals voornoemd omschreven geen UEA hoeft te worden ingediend?	Ja, dit kunnen wij bevestigen. Een onderaannemer waarop geen beroep wordt gedaan voor de draagkracht dient wel te voldoen aan alle eisen welke gesteld worden in deze Open House procedure.

21	Inschrijffase	Proces	Data	Graag ontvangen wij aanvullende data met betrekking tot de omvang van de telefonie. Aantal calls per maand in de afgelopen 12 maanden. De gemiddelde spreiding van de calls per dag van de week. En de gemiddelde gespreksduur. Het betreft data waarover de gemeente als het goed is reeds beschikt vanuit de huidige uitvoerder.	In hoofdstuk 2 van het informatiedocument is aangegeven hoe de spreiding van de ritten over de dag is. De spreiding van de telefoontjes is nagenoeg gelijk. We hebben een extra document als bijlage bijgevoegd bij deze Nota van Inlichtingen genaamd "telefoniegegevens" waarin het aantal telefoontjes per maand en de gemiddelde gespreksduur zijn aangegeven.
22	Inschrijffase	Inhoud	Open House procedure	Is het vervoerders toegestaan hun diensten aan klanten te 'promoten' opdat klanten voor een bepaalde vervoerder kiezen? Zo nee, hoe voorkomt de gemeente dat vervoerders dit toch doen?	Ja, dat is toegestaan, maar alleen met proposities die gaan over de kwaliteit van het vervoer. Daarnaast mogen reizigers niet op hun huisadres benaderd worden met promotie-activiteiten. Promotie mag daarnaast op geen enkele wijze inhouden dat er een financieel incentive ontstaat voor de reiziger om met de betreffende vervoerder te reizen. Er mag wel geconcurrereerd worden op het tarief dat aan medereizigers in rekening wordt gebracht en daarover mag ook gecommuniceerd worden. Op het moment dat de opdrachtgever constateert dat er wél een financieel incentive wordt gecreëerd voor de reiziger om voor een specifieke vervoerder te kiezen, dan zal de opdrachtgever daar handhavend tegen optreden. Dat levert dan in eerste instantie een boete op en kan er ook toe leiden dat de bekostiging aan de betreffende vervoerder tijdelijk danwel definitief wordt gestaakt.
23	Inschrijffase	Inhoud	Boekingsproces	Kunt u meer informatie geven over de wijze waarop de klant een vervoerder selecteert? Kan de klant bijvoorbeeld voor elke rit een andere vervoerder 'kiezen'? Of kiest de klant per tijdsvak één vervoerder? Onder welke voorwaarden kan een klant in dat geval een vervoerder "switchen"? In uw aanbestedingsdocumentatie is hierover geen informatie opgenomen, graag de vraag zo breed mogelijk beantwoorden.	De reiziger heeft op elk moment de vrije keuze. De reiziger kan dus per rit een andere vervoerder kiezen.
24	Inschrijffase	Proces	Open House procedure	Is er een maximum aan het aantal vervoerders dat door de gemeente wordt toegelaten?	Nee, er is geen maximum aantal vervoerders.
25	Inschrijffase	Contract	Contractmanagement	De kans is groot dat de gemeente te maken zal krijgen met een groot aantal opdrachtnemers. Hoe gaat de gemeente hier zorgen voor goed contractmanagement? Kunnen vervoerders die goed presteren er op rekenen dat vervoerders die "de kantjes ervan af lopen" en niet volgens contract presteren door de gemeente worden uitgesloten?	Het aantal vervoerders in de regio dat (zelfstandig) aan alle eisen voldoet is relatief beperkt. Het is dus niet de verwachting van de opdrachtgever dat het aantal vervoerders waarmee een overeenkomst wordt gesloten onbeheersbaar groot wordt. Neemt niet weg dat de opdrachtgever zich realiseert dat er meer contracten beheerd moeten worden dan in een situatie waarin het vervoer aan 1 vervoerder gegund wordt (via een aanbesteding). Opdrachtgever stelt de benodigde capaciteit voor het beheren van deze contracten beschikbaar. De opdrachtgever monitort de uitvoering van het vervoer real-time, ziet er actief op toe dat alle vervoerders op alle afgesproken momenten bereikbaar zijn & vervoer aanbieden en spreekt vervoerders die "de kantjes er vanaf lopen" hier actief op aan. In de inkoopdocumenten zijn sanctiemogelijkheden voor de opdrachtgever opgenomen. In het uiterste geval kan e.e.a. leiden tot het beëindigen van de overeenkomst met de betreffende vervoerder.

26	Inschrijffase	Proces	NVI vragen	De kans is groot dat gegadigden naar aanleiding van uw beantwoording aanvullende vragen zullen hebben, met name over de open-house procedure. Bent u bereid een tweede termijn voor NVI-vragen in te stellen?	Vragen naar aanleiding van de reeds gepubliceerde Nota van inlichtingen kunt u te allen tijden stellen, maar doet u dit zo snel mogelijk, via de Berichtenmodule van TenderNed. Vragen naar aanleiding van deze Nota van Inlichtingen dienen <u>voor donderdag 16 februari 2023, 10.00 uur</u> gesteld te worden middels de berichtenmodule van TenderNed.
----	---------------	--------	------------	---	---