

Nota van Inlichtingen 1 d.d. 22 mei 2023

Behorende bij Leidraad Europese aanbesteding

Regiotaxi Noordoost-Brabant 2024/2028 e.v.

TenderNed kenmerk: 408439

© 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	2.10	U geeft aan dat een onderaannemer voor haar deel van het vervoer ten minste 90% van de vergoeding dient te ontvangen. Bedoelt u hiermee 90% van het kilometertarief én 90% van het maandelijkse bedrag (verdeeld over het aandeel van het totaal)?	Ja, dat wordt hiermee bedoeld.
2	4.5.1.	De potentiële totale looptijd van de opdracht bedraagt 8 jaar. U geeft aan dat voertuigen maximaal 6 jaar oud mogen zijn, in onze ogen is dit het vervangen van voertuigen 2 jaar voor een potentiële afloop niet duurzaam. Kunt u ermee akkoord gaan dat voertuigen die nieuw zijn ingezet ten tijde van de start van de overeenkomst de gehele overeenkomst mogen worden ingezet?	Opdrachtgever neemt uw suggestie over. Opdrachtgever gaat ermee akkoord dat voertuigen die nieuw zijn ten tijde van de start en nieuwe voertuigen die in de jaren daarna worden toegevoegd gedurende de hele overeenkomst worden ingezet.
3	4.5.2.	Vanuit de Clean Vehicle Directive is in Nederland de Regeling bevordering schone wegvoertuigen voortgevloeid. De CVD stelt een uitzondering voor rolstoelvriendelijke voertuigen in de categorie M1, indien deze nog niet breed beschikbaar zijn in de markt. Deze rolstoelvoertuigen hoeven niet te voldoen aan het minimum om 38,5% van de voertuigen zero-emissie uit te vragen. Deze uitzondering is doorvertaald in de Nederlandse regeling. Kunt u bevestigen dat het aandeel rolstoelbus kilometers/ritten dan ook niet valt onder de 38,5% regeling?	Gezien het marktaanbod van geschikte voertuigen en om goed aan te sluiten op investeringstermijnen, vindt Opdrachtgever dat dit percentage van 38,5% vanaf de start van het contract kan en moet worden ingevuld met emissievrije voertuigen aangedreven op basis van elektriciteit en/of waterstof (verder te noemen ZE-voertuigen). In de laatste alinea van 4.5.2 staat "De eis van 38,5% geldt voor het aandeel ZE-voertuigen op het voertuigaantal en het aandeel met ZE afgelegde kilometers op het totaal aantal afgelegde kilometers." De door u genoemde rolstoelbussen kunnen worden ingezet, maar de eis van 38,5% blijft, zoals uitgelegd op aandeel voertuigen en afgelegde kilometers gelden.
4	4.4.8.	Is er bekend hoeveel keer een bindend OV advies is gegeven in 2022?	Aantal bindend OV-advies: 13.962

5	4.9.	Is het verplicht dat een onderaannemer ook beschikt over ISO27001?	Dit is wel de voorkeur van Opdrachtgever, maar Opdrachtnemer kan in het kader van zijn eigen ISO27001 en bijbehorende informatiebeveiligingsbeleid schriftelijk garanderen en borgen dat de informatiebeveiliging bij onderaannemers conform ISO27001 is.
6	6.3.	Middels kerncompetentie 1 wilt u waarschijnlijk bereiken dat een opdrachtnemer bij machte is om deze opdracht uit te voeren. Echter is in onze optiek het aantal opdrachtgevers minder van belang dan het aantal ritten. Zou u deze kerncompetentie willen aanpassen naar : De Inschrijver bezit de competentie om op een goede wijze uitvoering te geven aan vraagafhankelijke vervoersopdracht(en) voor de specifieke doelgroep met een minimum aantal ritten van 110.000 per jaar?	Opdrachtgever neemt uw suggestie over. De omschrijving van Kerncompetentie 1 wordt: De Inschrijver bezit de competentie om op een goede wijze uitvoering te geven aan vraagafhankelijke vervoersopdracht(en) voor de specifieke doelgroep met een minimum aantal ritten van 110.000 per jaar.
7	Bestek 6.2 pag. 62	Interpreteert inschrijver deze zin juist als zij interpreteert dat u bedoelt dat er geen claims zijn die de continuïteit van de dienstverlening in gevaar brengen? Zo niet, welke uitleg dient inschrijver dan te begrijpen?	Uw verwijzing klopt volgens Opdrachtgever niet. De enige plek waar over "claims" gesproken wordt is op pagina 64, derde bolletje. Opdrachtgever neemt aan dat u deze zin bedoelt. Opdrachtgever doelt hierbij inderdaad op claims die de continuïteit van de dienstverlening in gevaar brengen.
8	Bestek, par. 1.5 pag. 14	U verwijst naar algemene inkoopvoorwaarden die inschrijver niet heeft aangetroffen bij de gepubliceerde bijlagen. Kunt u deze alsnog ter hand stellen. Daarnaast verzoekt inschrijver u om inschrijvers de mogelijkheid te geven deze voorwaarden te beoordelen en hier nog vragen over te kunnen stellen in de tweede Nota van Inlichtingen omdat inschrijver hier eerder niet toe in de gelegenheid zijn geweest.	De passage waar u naar verwijst bepaalt de rangorde van stukken. In paragraaf 2.14 staat duidelijk vermeld waar u deze Inkoopvoorwaarden kunt vinden en raadplegen. Opdrachtgever zal gelegenheid geven om hier in de tweede nota nog vragen over te stellen, maar over die beantwoording volgt geen extra vragenronde, tenzij dit wettelijk wel noodzakelijk is.

9	Bijlage 11 punt 37	Bevestigt u dat u conform de AVG handelt aangaande de gegevens van onze medewerkers die wij ten behoeve van onze SROI-verplichting aan u aan dienen te leveren?	Dat bevestigt Opdrachtgever.
10	Bijlage 7	Naar welke calculatie verwijst u met de nota bene in bijlage 7?	Dit is een omissie. Deze N.B. zal worden verwijderd en Opdrachtgever zal een gewijzigde Bijlage 7 ter beschikking stellen bij publicatie van de Nota van Inlichtingen 1.
11	Bijlage 5	In paragraaf 4.2.1. van het bestek spreekt u over het offreren van een bedrag per declarabele kilometer. In bijlage 5 spreekt u over een "factuurkilometer" bedoelt u daarmee hetzelfde? In dat geval ontvangt inschrijver graag een gewijzigde bijlage 5.	Daarmee wordt hetzelfde bedoeld. Opdrachtgever zal een gewijzigde Bijlage 5 ter beschikking stellen bij publicatie van de Nota van Inlichtingen 1.
12	Bijlage 14 art. 13,1	Mag inschrijver er van uitgaan dat zij eerst een ingebrekestelling ontvangt met een redelijke termijn voor herstel voordat er over wordt gegaan tot ontbinding?	Ja, daar mag u vanuit gaan.
13	Bijlage 14 art. 8.3	Dit artikel is strijdig met paragraaf 1.3.3 van het bestek mag inschrijver er van uit gaan dat u dit artikel tekstueel zodanig aanpast dat het in lijn is met 1.3.3 van het bestek?	Opdrachtgever ziet deze strijdigheid niet. In Bijlage 14 art. 8.3 staat welke omstandigheden in ieder geval NIET als overmacht gelden. In paragraaf 1.3.3 staat welke omstandigheden WEL als overmacht kunnen worden gezien. Deze 2 vermeldingen concretiseren wat WEL en NIET als overmacht wordt gezien en zijn niet in strijd met elkaar.
14	Bijlage 14 art. 8.1	Mag inschrijver er van uitgaan dat zij eerst een ingebrekestelling ontvangt met een redelijke termijn voor herstel voordat er over wordt gegaan tot ontbinding?	Zie antwoord op vraag 12.

15	Bijlage 10, art. 3	Bent u bereid om met inschrijver een koppeling te maken tussen beide klachtsystemen zodat het doorsturen van de klachten en vice versa de inhoudelijke beoordeling van de inschrijver vlekkeloos verloopt?	Momenteel maakt de Opdrachtgever gebruik van het klachtsysteem van de vervoerder. De mogelijkheid is aanwezig dat de Opdrachtgever op termijn besluit om een eigen klachtenregistratiesysteem te gaan gebruiken. Over die termijn kan nu nog geen duidelijkheid gegeven worden.
16	Bijlage 12 hoofdstuk 2 pag. 3	Bij alle elementen van de prestatieafspraken gaat u uit van een KPI die op maandelijkse basis wordt gemeten. Hier ontstaat in dat geval een gemiddelde van de betreffende maand. Hoe dient inschrijver de tabel van de malussen te interpreteren aangezien hier bij uitzondering van de ritreservering niet over gemiddelde gesproken wordt?	In eerste instantie zullen de KPI's op maandelijkse tellingen worden gecontroleerd, zoals bij Norm besproken. Wanneer die normen niet worden gehaald dan gaan de tabellen en bedragen onder het kopje Maatregelen spelen. Bij de meeste KPI's (beschreven in de tekst) geldt eerst nog: Wanneer deze kwaliteitsnorm 2 maanden achter elkaar niet wordt gehaald dan krijgt Opdrachtnemer de kans om een verbeterplan op te stellen en uit te voeren. Blijven verbeteringen uit of weigert Opdrachtnemer een verbeterplan aan te leveren, dan kan Opdrachtgever de aangegeven malussen gaan opleggen. De malussen worden dan afgeleid van de genoemde categorieën in de tabellen.
17	Bijlage 12 hoofdstuk 2.4	U biedt reizigers de mogelijkheid om een aankomsttijd rit te reserveren. Hiervoor wordt een opslag betaald van 3 km door de reiziger. Inschrijver attendeert u er op dat door deze aankomsttijddrit de mogelijkheid tot het combineren van reizigers drastisch daalt. Dit zal in praktijk veelal neer komen op individueel vervoer. In dat geval is een opslag van 3km niet kostendekkend voor de inschrijver en dient een opslag van minimaal 8km gehanteerd te worden. Bent u bereid om dit te wijzigen? Zo niet, graag uw zienswijze.	Opdrachtgever vindt niet dat de door u genoemde indicatie veelal neer zal komen op individueel vervoer. Het wordt door u gepresenteerd of het een automatisme is, terwijl er wel degelijk gecombineerd kan worden. De opslag wordt niet gewijzigd.

18	Bestek, par. 4.4.9. pag. 43	In het geval van een niet tijdige annulering is de eigen bijdrage van de rit niet voldoende kostendekkend om het wegvallen van de rit voor de inschrijver te compenseren. Bent u bereid om in dit geval ter compensatie ook de opstapkilometers te vergoeden?	Nee, daar is de Opdrachtgever niet toe bereid. Opdrachtgever monitort 'niet tijdige annuleringen' en spreekt eventuele 'veelplegers' hierop aan.
19	Bestek, par. 4.4.9 pag. 43	U geeft in het programma van eisen aan dat veel reizigers nog contant betalen. Hoe dient inschrijver de eigen bijdrage te innen in het geval van een niet tijdige annulering?	Opdrachtgever en Opdrachtnemer zullen hierover in de implementatie afspraken maken.
20	Bestek, par. 4.5.22 pag. 54	U geeft aan: "de voertuigen en chauffeurs moeten in direct contact staan met de centrale van de opdrachtnemer". In paragraaf 2.10 geeft u aan dat onderaannemers 90% van het tarief dienen te ontvangen indien zij ook de planning doet. In dat geval is het niet mogelijk dat de voertuigen en chauffeurs van de onderaannemers direct in contact staan met de centrale van de opdrachtnemer want dat impliceert dat de hoofdaannemer de voertuigen en chauffeurs aan dient te sturen. Inschrijver begrijpt echter wel dat het voor het leveren van de data aan de opdrachtgever en andere aspecten van de dienstverlening dat het noodzakelijk is dat opdrachtnemer in het geval van onderaanneming beschikt over live (uitvoeringsdata). Mag inschrijver er van uit gaan dat een datakoppeling tussen de centrale van de onderaannemer en de centrale van de hoofdaannemer in dat geval volstaan? Indien u daar niet mee akkoord gaat, graag uw	Inschrijver mag daar bij de inzet van onderaannemers vanuit gaan.

		zienswijze hoe inschrijver in dit perspectief dan om dienen te gaan met onderaannemers.	
21	Bestek, par. 4.3.7 pag. 32	U stelt hier dat er sprake is van de indicatie "rolstoel-Taxibus" en "rolstoelgebonden". Als inschrijver vervolgens in de tabel kijkt naar de opslagen dan ziet zij dat voor de inzet van een rolstoelbus een opslag van 4 km wordt gegeven en voor de inzet van een rolstoel-taxibus 2km, volgens inschrijver dienen deze opslagen gelijk te zijn vanwege het kenmerk. Gaat u daarmee akkoord? Indien niet, graag uw toelichting waar het verschil in zit.	Het betreft 2 verschillende indicaties waarbij de toevoeging "rolstoel" aan "rolstoel-Taxibus" op deze plek verwarring veroorzaakt. Op deze plek moet ook "taxibus" worden gelezen/staan, in lijn met de andere vermeldingen. Deze indicatie is voor niet-rolstoel gebonden reizigers die altijd met een taxibus moeten reizen. De indicatie rolstoel-taxibus vervalt en wordt vervangen door de indicatie taxibus.

22	Bestek, par. 4.3.7 pag. 32	U geeft hier de opslagen voor de indicaties aan, de indicaties Voorin, taxiauto leiden vaak tot individueel vervoer. Voor individueel vervoer geeft u terecht een toeslag van 8 km. De genoemde indicaties kennen slechts een toeslag van 2 km. Deze staan naar mening van inschrijver niet in verhouding. Wij stellen daarom ook voor om voor deze indicaties de toeslag te verhogen naar 3 km om dit enigszins te compenseren. Gaat u hiermee akkoord? Zo niet, hoe ziet aanbestedende dienst dit?	Opdrachtgever vindt niet dat de door u genoemde indicaties hoeven te leiden tot individueel vervoer. Het wordt door u gepresenteerd of het een automatisme is, terwijl er wel degelijk gecombineerd kan worden. De genoemde opslagen wordt niet gewijzigd.
23	Bestek, par. 7.2.5 pag. 71	Verstaat u onder KMO's de vrijwilligersinitiatieven?	Daarmee wordt bedoeld op Kleinschalige Mobiliteitsoplossingen, dit zijn veelal vrijwilligersinitiatieven maar ook van <u>welzijnsorganisaties zoals de boodschappenbus e.d.</u>
24	Bestek, par. 7.2.5 pag. 71	Bij dit gunningscriterium vraagt u inschrijvers om ideeën voor verbetering te geven voor een onderdeel van het vervoer dat nog niet in uitvoering is en waarvan een aantal belangrijke elementen nog overeen te komen zijn tussen de provincie, gemeenten en opdrachtnemer. Op welk vlak verwacht u dat inschrijver concrete ideeën en verbeteringen voorstelt? Dit zou bijv. wel mogelijk zijn als het deel dat in West Brabant op 1-1-2024 start al in uitvoering is.	Opdrachtgever verwacht op dit punt dat u uitgaat van de stukken die hierover nu met u zijn gedeeld en dat u op basis daarvan aangeeft welke concrete ideeën voor verbetering u nu al aan kunt geven.

25	Bestek, par. 7.2.2 pag. 69	Aanbestedende dienst formuleert de vraag breed. Inschrijvers zullen met zeer uiteenlopende beschrijvingen komen, aanbestedende dienst is hier niet transparant in wat zij hier verwacht en hoe zij dit beoordeelt. Aanbestedende dienst dient zodanig te handelen dat het voor ondernemers van te voren duidelijk is welke eisen worden gesteld, hoe het voldoen aan de eisen wordt getoetst of gewogen en wat het beoogde resultaat is. Dit lijkt bij dit gunningscriteria niet het geval. Wij willen u dan ook verzoeken de vraag opnieuw te formuleren met het in acht nemen van de transparantie als beschreven. Gaat u hiermee akkoord? Zo niet kunt u beschrijven hoe u dit ziet?	Opdrachtgever zal de vraag niet opnieuw formuleren. Opdrachtgever betracht bij dit criterium voldoende transparantie. Volgens de Commissie van Aanbestedingsexperts (o.a. in Advies 81 en 270) is de transparantieverplichting t.a.v. kwalitatieve gunningscriteria in de jurisprudentie als volgt geconcretiseerd. "Het is van belang dat (i) het voor een Inschrijver volstrekt duidelijk is wat van hem wordt verwacht, (ii) de inschrijvingen aan de hand van een zo objectief mogelijk systeem worden beoordeeld, en (iii) de gunningsbeslissing zodanig inzichtelijk wordt gemotiveerd dat het voor de afgewezen Inschrijvers mogelijk is om de wijze waarop de beoordeling heeft plaatsgevonden te toetsen." (i) in paragraaf 7.2.2 staat de volgende uitleg waardoor het voor Inschrijver duidelijk is wat er van hem wordt verwacht: "De beschrijving moet duidelijk maken welke extra's Inschrijver nu al aan kan bieden (die elders al zijn beproefd) of die snel als maatwerk n.a.v. deze aanbesteding kunnen worden uitgerold. Opdrachtgever vraagt hier per extra een korte omschrijving waaruit blijkt hoe dit extra in het kort kan worden genoemd (werknaam in uitvoering overeenkomst), doelstelling en elders bewezen effect of het te verwachte effect." Vragensteller schrijft dat Inschrijvers met zeer uiteenlopende beschrijvingen zullen komen. Dit wordt met de aangehaalde uitleg gestructureerd. Opdrachtgever geeft bewust geen inhoudelijke voorbeelden, omdat Opdrachtgever bekend is dat potentiële Inschrijvers hun eigen doorontwikkelingsbeleid hebben en landelijk binnen hun bedrijven verschillende pilots hebben
----	----------------------------	--	---

			lopen/getest om meerwaarde te kunnen bieden aan reizigers en Opdrachtgevers. (ii) de beoordelingscommissie kan de gepresenteerde extra's goed en binnen de overige uitleg rondom beoordeling (samenstelling commissie, voorzitter (die zelf niet beoordeeld en toeziet op een correct verloop van het beoordelingsproces) en scoretabel) objectief beoordelen aan de hand van de te beschrijven "doelstelling en elders bewezen effect of het te verwachte effect." (iii) Opdrachtgever en de voorzitter van de beoordelingscommissie zullen ervoor zorgen dat de gunningsbeslissing op alle criteria inzichtelijk wordt gemotiveerd en zo dat de afgewezen Inschrijvers de wijze van beoordeling kunnen toetsen.
--	--	--	--

26	Bestek, par 6.2 pag 63	U geeft met deze geschiktheidseis aan dat het zeer belangrijk is om met een financieel stabiele organisatie zaken te doen. Inschrijver onderschrijft dit belang, zeker na de (financieel) onzekere corona periode. De normstelling van de solvabiliteit kan inschrijver daardoor echter niet verklaren. Veel financiële instellingen verklaren een bedrijf "gezond" als de de solvabiliteit minimaal 25% is. Bent u bereid om deze normering aan te passen? Indien u daar niet toe bereid bent, ontvangt inschrijver graag uw zienswijze waarom u van mening bent dat deze normering volstaat.	De door Opdrachtgever gehanteerde norm is een gangbare norm, die ook uit landelijke jurisprudentie is voortgekomen als een acceptabele norm.
27	Bestek, par 6.2 pag 63	nschrijver ontvangt jaarlijks van de verzekeringsmaatschappij de polis en het overzicht met de vereiste dekkingen. Daarmee is deze op het moment van inschrijven net iets ouder dan 6 maanden, maar voor een heel jaar geldig. Bent u bereid de termijn aan te passen naar 12 maanden?	Nee, daartoe is de Opdrachtgever niet bereid.
28	Bestek, par 6.2 pag 63	U vraagt een dekking voor touringcars terwijl dit type vervoersmiddel niet is opgesomd in eis 4.5.1. Mag inschrijver er vanuit gaan dat deze dekking niet van toepassing is?	Het kan in de praktijk voorkomen dat vervoerders bij evenementen e.d. touringcars willen inzetten en dat Opdrachtgever dat na overleg accordeert. In die gevallen moet de omschreven dekking aanwezig zijn, anders kan de touringcar niet worden ingezet. In het geval dat Opdrachtnemer geen touringcars inzet hoeft de omschreven dekking dus niet aanwezig te zijn.
29	Bestek, par 4.10 pag. 58	U verwijst naar een "perceeldossier", mag inschrijver er van uit gaan dat dit een kennelijke verschrijving is daar er in deze opdracht geen percelen zijn?	Er zijn inderdaad geen percelen. Het kan gezien worden als verschrijving, maar het hoeft gezien de werking niet te worden aangepast. Het gaat erom dat dit in het dossier van de opdracht wordt vastgelegd.

30	Bestek, par. 4.9 pag. 58	Inschrijver merkt op dat audits voor een ISO27001 certificering alleen uitgevoerd kunnen worden door een gecertificeerde instelling (certified implementer). Een audit levert dan vaak tekortkomingen in minor of major variatie. Dat wil dan zeggen dat het betreffende bedrijf nog niet klaar is voor een ISO 27001 certificaat. Wat doet de aanbestedende dienst als er tekortkomingen uit een gevoerde audit komen? In optiek van inschrijver wenst u met deze eis een inschrijver te contracteren die met 100% zekerheid dat een inschrijver voldoet aan de informatiebeveiliging.	In de door u aangehaalde 2de bullit van de eerste opsomming in paragraaf 4.9 staan 2 audits uitgelegd. De eerste betreft de audit i.v.m. verlopen certificering/continueren. De tweede betreft een audit wanneer Inschrijver nog niet over de certificering beschikt. Er staat uitgelegd waarom Opdrachtgever deze mogelijkheid aanbiedt. Inschrijver moet binnen 1 jaar na ingangsdatum raamovereenkomst over dit certificaat beschikken. De audit moet Opdrachtgever hetzelfde bewijs aan beveiliging leveren totdat de ISO27001 certificering binnen de genoemde termijn is gehaald. Wanneer uit deze audit blijkt dat dit niet haalbaar is dan voldoet Inschrijver niet aan deze eis en zal Opdrachtgever daar naar handelen met de mogelijke consequentie van ontbinding. Dit geldt overigens ook wanneer Inschrijver gedurende het contract niet meer in aanmerking komt voor deze certificering.
31	Bestek, par. 4.7.3 pag. 56	Doordat u de indexatie schriftelijk goed dient te keuren, creëert u daarmee voor inschrijver een grote afhankelijkheid van de welwillendheid van de opdrachtgever in te stemmen met indexering a.d.h.v. de NEA-index. De NEA-index is een betrouwbare indexering aan de hand van de daadwerkelijk toegenomen branchebrede kosten. Het evt. niet toe kunnen passen van deze indexering zorgt voor een groot risico voor inschrijver. Bent u bereid af te zien van de voorwaarde dat NEA-indexering eerst goedgekeurd dient te worden? Zo nee, waarom niet?	De betreffende passage in de Aanbestedingsleidraad blijft gehandhaafd. Het is expliciet de bedoeling van de Opdrachtgever dat het NEA index percentage elk jaar opnieuw schriftelijk wordt vastgelegd in de schriftelijke correspondentie tussen de Opdrachtgever en de Opdrachtnemer. Het gaat daarbij niet om het afwijzen van de NEA index.

32	Bestek, par. 4.5.14	U geeft aan dat de feedback richting de aanbestedende dienst via een "app" verloopt. Heeft de aanbestedende dienst in dat geval een eigen app die zij inzet?	Hiermee wordt bedoeld op de app zoals genoemd in paragraaf 4.4.2. Het betreft een App die Opdrachtnemer aanbiedt en conform uitleg in deze paragraaf en de bijbehorende bijlage is ontwikkeld.
33	Bestek, par. 4.5.1 pag. 43	Welk type voertuig bedoelt u met een rolstoeltaxi? Bedoelt u daarmee een voertuig die één rolstoel vervoert? Dat zou gelijk zijn aan een (rolstoel)caddy	Opdrachtgever doet inderdaad op een voertuig dat één rolstoel vervoert. De rolstoelcaddy past zeker in deze categorie, maar Opdrachtgever wil de mogelijkheid open laten dat er later ook andere types dan de huidige Caddies worden ingezet in deze categorie.
34	Bestek, par. 4.4.8 pag. 42	Wat verstaat u onder de criteria-set, bedoelt u dan opsomming op pagina 41? Afhankelijk van de wijzigingen die u wenst door te voeren kan dit veel impact hebben op de software die een inschrijver gebruikt. U legt de risico van de kosten in dat geval volledig bij de opdrachtnemer. Gaat u er mee akkoord dat de eerste €3000,- voor rekening van de inschrijver zijn? Indien de kosten meer bedragen dient inschrijver aan te tonen dat er geen goedkoper alternatief is waarna de opdrachtgever het overige deel vergoed. Indien u hier niet mee akkoord gaat, graag uw zienswijze hoe inschrijver dit risico dient in te calculeren?	Opdrachtgever gaat akkoord met uw voorstel omtrent de kosten.
35	Bestek, par. 4.4.8 pag. 41	U geeft aan dat als er sprake is van een OV-alternatief de ritopdracht voor de vrije reiziger alleen ingeboekt mag worden tegen het zgn. kostendekkend tarief. Begrijpt inschrijver het goed dat de reiziger in dit geval het bindende OV-advies negeert en toch per taxi vervoert wenst te worden?	Dit betekent inderdaad dat de reiziger in dit geval het bindende OV-advies negeert en toch per taxi vervoert wenst te worden.

36	Bestek, par. 4.3.16 pag. 36	Bent u bereid om vanuit het oogpunt van de veiligheid van de chauffeurs de contante en gepaste betalingen niet toe te staan?	Opdrachtgever heeft in het verleden al ingezet op het verlagen van contante betalingen. Zie ook de tabel in paragraaf 4.3.17. Opdrachtgever wil met Opdrachtnemer gedurende het contract toewerken naar het verder verlagen van contante betalingen. Op dit moment acht Opdrachtgever het nog niet haalbaar om contante betaling helemaal te verbieden.
37	Bestek, par. 4.3.9.2 pag. 34	Inschrijver kan het begrip "bestemmingsadres" niet terugvinden in de definities in de aanbestedingsleidraad. Kunt u specificeren wat u onder herkomstadres verstaat?	Wij nemen aan dat u in deze vraag vraagt wat wordt verstaan onder "bestemmingsadres"? Deze term is niet opgenomen in de definitielijst omdat hierbij meerdere aspecten van belang zijn die in de Leidraad nader worden uitgelegd. Al deze aspecten zijn zo beschreven dat alle redelijk geïnformeerde en normaal zorgvuldige Inschrijvers uit de vervoersbranche begrijpen wat met de term "bestemmingsadres" c.q. afleverlocatie wordt bedoeld.
38	Bestek, par. 4.3.9.1 pag. 33	Inschrijver kan het begrip "herkomstadres" niet terugvinden in de definities in de aanbestedingsleidraad. Kunt u specificeren wat u onder herkomstadres verstaat?	Deze term is niet opgenomen in de definitielijst omdat hierbij meerdere aspecten van belang zijn die in de Leidraad nader worden uitgelegd. Al deze aspecten zijn zo beschreven dat alle redelijk geïnformeerde en normaal zorgvuldige Inschrijvers uit de vervoersbranche begrijpen wat met de term "herkomstadres" c.q. ophaallocatie wordt bedoeld.
39	Bestek, par. 4.3.8 pag. 33	U geeft in de tabel de openingstijden van het vervoer aan. Betekent dat een reiziger die een rit om bijv. 06:00 reserveert vanaf 05:45 opgehaald mag worden, of geldt hier dat de eerste rit feitelijk pas om 06:15 plaats kan vinden, gelet op eis 4.4.4?	Vanaf 6:00 uur kan vervoerd worden. Indien de rit om 6:00 uur wordt geboekt, kan de klant in dit geval niet eerder dan 6:00 uur opgehaald worden en niet later dan 6:15 uur.
40	Bestek, par 4.3.6 pag. 32	Mag inschrijver er van uit gaan dat opdrachtgever verantwoordelijk is voor het	Ja, daar mag u vanuit gaan.

		registreren van de OV begeleiderskaart bij de klantgegevens?	
41	Bestek, par 4 2.3 pag. 29	Inschrijver vermoedt dat de paragraaf met betrekking tot opstaptarief onbedoeld niet juist geformuleerd is gezien de strekking niet eenduidig is. Kunt u de juiste tekst voor deze eis verstrekken?	Opdrachtgever kan uit uw vraag en de tekst waarnaar u verwijst niet opmaken wat dan niet eenduidig is? Duidelijk is dat het opstaptarief geldt voor alle ritten voor alle reizigers/medereizigers in zowel het WMO- als het OV-deel van deze uitvraag, en dat die bestaat uit 4 keer het door Inschrijver aangeboden kilometertarief (een en ander conform de tabel in Bijlage 21).
42	Algemeen	Bent u bereid om bijlage 2 t/m 7 en bijlage 9 in Word ter beschikking te stellen zodat inschrijvers deze kunnen invullen?	Deze bijlagen zullen bij de publicatie van de Nota van Inlichtingen 1 beschikbaar worden gesteld in Word door publicatie in het Nota van Inlichtingen deel.
43	Bestek, par 2.10 pag. 20	Aan de hand van welke criteria toetst u of de inschrijvingen van meerdere ondernemingen binnen eenzelfde holding- of moedermaatschappij volledig onafhankelijk van elkaar opereren en de aanbidding hebben gedaan?	Hierbij zal Opdrachtgever vooral werken vanuit een aantal arresten van het Europese Hof van Justitie op dit punt. Een afvinkbare lijst van criteria is niet op te stellen. Opdrachtgever zal deze ondernemingen verzoeken de onafhankelijkheid te bewijzen. Daarna zal Opdrachtgever deze bewijzen onderzoeken en dan conclusie strekken. Inschrijvers uit hetzelfde concern moeten (uiteeraard) de onafhankelijkheid van hun eigen inschrijving bewaken. In het kader van een mogelijk te leveren (tegen)bewijs van onafhankelijkheid, moeten de genomen maatregelen ("Chinese walls") vanaf de start van voorbereiding inschrijving goed worden gedocumenteerd. Denk daarbij niet limitatief aan: - Aparte tenderteams; - Andere vertegenwoordigers (bestuurders of gevolmachtigden); - Geheimhoudingsverklaringen van betrokken medewerkers.

44	Bestek, par 2.10 pag. 19	Aan de hand van welke objectieve criteria uit deze leidraad wordt er getoetst of een onderaannemer ingezet mag worden?	Opdrachtgever zal beoordelen of de onderaannemers voldoen aan de aan onderaannemers gestelde eisen in de aanbestedingsstukken. Dit is een objectieve toets. Wanneer Inschrijvers deze toetsing zelf al doen voor voordracht dan is de kans dat er geen goedkeuring komt minimaal.
45	Bestek, par 2.10 pag. 19	Waarom bent u van mening dat het risico binnen de opdracht beter gespreid is als een opdrachtnemer ook zelf een deel van het vervoer uitvoert?	Wanneer de Opdrachtnemer als hoofdaannemer onderaannemers inzet maar ook zelf een deel van het vervoer uitvoert, dan is de betrokkenheid bij en de ervaring met het vervoer op de weg dusdanig dat het de goede gezamenlijk uitvoering van de opdracht bevordert.
46	Bestek, par 2.7 pag. 18	Ontvangen inschrijvers een proces verbaal waarin alle partijen die hebben ingeschreven kenbaar worden gemaakt?	Ja, dat volgt vanzelf na opening van de kluis via het berichtenverkeer op TenderNed.
47	Bestek, par 2.5 pag. 16	Bent u bereid om in de tweede vragen nog nieuwe vragen te beantwoorden, indien deze van belang zijn voor het doen van een deugdelijke inschrijving?	Opdrachtgever zal gelegenheid geven om in de tweede nota nog vragen te stellen, maar over die beantwoording volgt geen extra vragenronde, tenzij dit wettelijk wel noodzakelijk is.
48	Bestek, par. 1.5 pag. 14	Mag Inschrijver erop vertrouwen dat eventuele in de Nota van Inlichtingen gegeven antwoorden, welke betrekking hebben op of gerelateerd zijn aan uw concept overeenkomst en Inkoopvoorwaarden, onverkort worden opgenomen in de overeenkomst gezien de rangorde van de documenten?	Dat mag u en dit volgt ook uit de Leidraad en de relevante wetgeving.

49	Bestek, par. 1.4.1. pag. 12	Inschrijver waardeert het dat opdrachtgever bij het lichten van de verlengingsoptie terughoudendheid betreft in overleg met opdrachtnemer. Echter, dit brengt voor een inschrijver geen volledige zekerheid daar het recht altijd tot de opdrachtgever behoort. Er kunnen voor een inschrijver meerdere redenen zijn waarom een opdrachtnemer een verlenging niet wenst, in extreme gevallen kan dit zelfs zijn bedrijfsvoering in gevaar brengen. Wij willen aanbestedende dienst daarom verzoeken deze voorwaarde te laten vervallen en verlenging wederkerig te maken. Zo niet, kunt u aangeven waarom u daar niet mee akkoord gaat?	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 inroepen 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.
50	Bestek, par. 1.3.2 pag. 11	A). zijn er op dit moment al concreet plannen van de gemeenten om de gebruiksmogelijkheden, het reisbereik en/of de gebruikerstarieven aan te passen? Zo ja, wat houden deze plannen in en welk effect verwacht u dat dit heeft op het volume? B). indien hier nog geen concrete plannen voor zijn is het voor inschrijver ook niet mogelijk om nu al rekening te houden met daling van het vervoersvolume. Inschrijver begrijpt dat een deel van het verminderen en/ of vermeerderen van het vervoersvolume voor rekening een risico van inschrijver komt. Echter, deze onvoorziene gebeurtenissen kunnen niet enkel en alleen voor rekening komen van de inschrijver, dat zou niet proportioneel zijn. Bent u bereid om in gevallen van een + / - 20% van het vervoersvolume met opdrachtnemer in gesprek te gaan over de (financiële)	A. Er zijn momenteel geen concrete plannen bekend. B. Voor dit punt wordt verwezen naar de werking van het maandelijks bedrag zoals uitgelegd in paragraaf 4.2.1. Wanneer onvoorziene gebeurtenissen zijn waardoor het risico teveel bij de Inschrijver lijkt te komen liggen, dan is Opdrachtgever bereid om hierover overleg te voeren, zoals u schetst. Deze toezegging mag niet worden uitgelegd als een garantie dat er aanpassingen komen. Dat is afhankelijk van de onderbouwing en bestuurlijke goedkeuring.

		consequenties en het, waar nodig, aanpassen van de (financiële) voorwaarden op basis van een open boek calculatie?	
51	Bestek, par. 1.3.1 pag. 10	Bij de laatste bullit geeft u aan dat wanneer OV-regiotaxi en Knooppunttaxi weer operationeel worden opdrachtnemer geen recht op compensatie kan ontlenen. Echter zijn chauffeurs op dat moment in dienst op een andere basis aangenomen en zijn er dus ook degelijk hogere kosten welke de kosten voor uitvoering te hoog en niet dekkend maken. U legt hierbij het risico volledig bij ondernemer neer, terwijl hij geen invloed op deze beslissing heeft ("....het is de opdrachtnemer niet verwijtbaar én diverse aanpassingen leiden ook niet tot de gewenste kwaliteiten..."). Wij willen u daarom ook verzoeken om de laatste zin dan ook te schrappen en aan te geven dat opdrachtgever en opdrachtnemer in overleg gaan om redelijke compensatie te bepalen.	Opdrachtgever is bereid deze zin te vervangen door: Opdrachtgever en Opdrachtnemer zullen in die situatie in overleg gaan om de consequenties te bespreken.

52	Bestek, par. 1.3.1 pag. 10	Het flexvervoer wordt per 13 december 2026 gestart na overeenstemming tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer. Kan inschrijver er van uit gaan dat voor deze overeenstemming ook de tarieven opnieuw worden afgestemd, aangezien dit deel van de opdracht mogelijk een stijging gaat kennen, aangezien chauffeurs in voorkomende gevallen via de CAO voor het openbaar vervoer verloond dienen te worden. Het uurloon maar ook andere componenten zoals (onregelmatigheids)toeslagen liggen vele malen hoger dan in de cao voor het taxi- en zorgvervoer. De prijs waartegen nu wordt inschreven is in dat geval niet kostendekkend, laat staan dat inschrijver hier een gezonde marge aan over houdt. Graag uw akkoord.	Volgens Opdrachtgever vallen de ritten binnen dit contract, voor het (provinciale) flexvervoer nu - en ook vanaf de invoering van de hub- en haltetaxi per 13 december 2026 - onder de CAO Zorgvervoer en Taxi en niet onder de CAO Openbaar Vervoer. Opdrachtgever wijst aanvullend op Bijlage 18, Paragraaf Procedure voor overgang tijdens het contract (aanpassingsclausule), derde bullit in de opsomming achter "volgens proces:", waar staat "Eventuele vooraf niet voorziene financiële consequenties dienen onderbouwd te worden en in het plan te worden meegenomen. Dit kunnen eenmalige kosten zijn om het systeem in te voeren maar het kan ook gaan om een aanpassing van de variabele vergoedingen. Dit betreft dan in het bijzonder de opslagwaarde voor de hubtaxi, die op basis van de ervaringen in West, de vervoerkundige kenmerken in Oost, en/of een deugdelijke onderbouwing van de Opdrachtnemer bijgesteld kan worden."
53	Bestek par 5.2 pag. 60	Conform paragraaf 5.2 van het Beschrijvend Document dient inschrijver op eerste verzoek bewijsmiddelen te overleggen, waaronder een gedragsverklaring aanbesteden die op het tijdstip van het indienen van de inschrijving niet ouder is dan 2 jaar. Kunt u toelichten hoe wordt omgegaan met bestuurswisselingen vlak voor inschrijving, waardoor de bestuurder die de gedragsverklaring aanbesteden heeft aangevraagd verschilt met de thans rechtsgeldige vertegenwoordiger(s) van de rechtspersoon? Is het noodzakelijk/afdoende	Wanneer de situatie zo is als wordt geschetst, dan kunt u dat zo aangeven.

		dat inschrijver een machtiging/verklaring of een eerder KvK overlegt gedateerd van voor inschrijving, waaruit de bevoegdheid destijds volgt?	
54	Leidraad 6.3	Aansprakelijkheidsverklaring. "U stelt "Indien de Inschrijver deel uit maakt van een concern/holdingmaatschappij dient dan een aansprakelijkheidsverklaring te worden overlegd waaruit blijkt dat de hoogste concernvennootschap of de hoogste holdingvennootschap zich bij een gunning volledig en onvoorwaardelijk garant stelt voor de nakoming van de verplichtingen die voor de Inschrijver uit de af te sluiten overeenkomst voortvloeien." Kunt u bevestigen dat de garantstelling van de moedermaatschappij/holding uitsluitend ziet op de situaties waarin een zogenaamde 403-verklaring als bedoeld in artikel 2:403 sub f BW is afgegeven of waarin een beroep op de financiële geschiktheid van de holding wordt gedaan?"	Opdrachtgever vindt de formulering in de Leidraad duidelijk en wenst die niet te specificeren tot alleen de bevestiging die u vraagt.

55	Leidraad 6.3	Voor de referentie vraagt u naar de competentie om op een goede wijze uitvoering te geven aan (vraagafhankelijke) vervoersopdracht(en). Kunt u bevestigen dat u met vervoersopdrachten o.a. bedoelt: CVV/(OV)-regiotaxi, Valys-vervoer, dagbestedingsvervoer, ziekenvervoer etc.	Dit kan Opdrachtgever bevestigen voor wat betreft de door u genoemde voorbeelden.
56	Leidraad 4.3.9.5	Kunt u meer informatie verstrekken over de bestaande Taxipoints, zoals de kosten, type Taxipoint en eventuele mogelijkheden m.b.t het overnemen van de huidige vervoerder?	Opdrachtgever weet uit ervaringscijfers uit de branche dat de eenmalige kosten voor de aanschaf en plaatsing van een nieuw Taxipoint rond de € 1.000,-- (excl. BTW, prijspeil 2020) liggen. ICT-ondersteuning (bijv. updates doorvoeren, onderhoud en licentiekosten van de software) komt daarbij rond de € 400,-- per jaar (excl. BTW, prijspeil 2020). Deze kosten kunnen nog beïnvloed worden door: - eventueel noodzakelijke beveiligingssoftware geïnstalleerd moeten worden; - kosten bekabelde internet aansluiting. Daarnaast moet rekening gehouden worden met het eventueel stuk gaan van de hardware (computer / beeldscherm) buiten de garantieperiode. Opdrachtgever zal de nieuwe en huidige opdrachtnemer bij de implementatie met elkaar in contact brengen om overname te bespreken.
57	Leidraad 2.8	Begrijpen wij het goed dat er in totaal 7 beoordelaars zijn voor de beoordeling van de inschrijvingen op de gunningscriteria (de zogenaamde kwaliteitsbeoordeling)?	Dat begrijpt u goed.
58	Leidraad 4.3.7	Er geldt een opslag voor "rechtstreeks (niet wanneer indicatie individueel)". Wanneer is deze opslag van toepassing?	Bij een rechtstreekse rit kan de klant gecombineerd vervoerd worden. De klant wordt dan als laatste opgehaald en als eerste afgezet. De indicatie individueel wordt altijd al rechtstreeks uitgevoerd, daarvoor geldt de opslag rechtstreeks niet.

59	Leidraad 6.3	Onderaannemers moeten beschikken over TX-keurmerk. Inschrijver gaat ervan uit dat dit uitsluitend geldt voor onderaannemers die daadwerkelijk vervoer uitvoeren en/of plannen. Is dit correct? Zo niet, hoe moet er dan aan deze eis worden voldaan?	Dit is correct.
60	Leidraad 4.5.1	Voertuigen mogen maximaal 6 jaar oud zijn. Dit is een "onhandige" eis bij een contract van 8 jaar. Is de opdrachtgever bereid dit te verhogen naar 8 jaar voor voertuigen die bij de start nieuw zijn aangeschaft?	Zie antwoord op vraag 2.
61	Leidraad 4.4.8	Het bindend OV advies vervalt bij een weeralarm. Hoe moet worden omgegaan met reeds geboekte ritten waar al het hogere tarief voor is gerekend?	Als die ritten uitgevoerd moeten worden dan uitvoeren conform reservering.
62	4.4.2 Reserveren van een rit	De kosten voor het 0900 nummer komen voor rekening van de opdrachtnemer. Hoeveel bedroegen die kosten in 2022?	Opdrachtgever neemt aan dat het u hier gaat om "De kosten voor het gebruik van het telefoonnummer zijn voor rekening van de Opdrachtnemer." Deze kosten zijn over 2022 niet aan te leveren omdat dit deel in het huidige contract anders is uitgevraagd. Nu gaat Opdrachtgever voor de gebruiker over op "... voor de gebruiker en niet hoger dan het lokale tarief per minuut, exclusief het gebruik van een eventuele mobiele telefoon." Opdrachtgever gaat ervan uit dat Inschrijver op basis van het antwoord op vraag 68 en vanuit praktijkervaring een eigen inschatting kan maken van deze kosten.
63	4.3.7 Indicaties	Kunt u uitleggen wat wordt bedoeld met de indicatie "rolstoel - taxibus"?	Zie antwoord op vraag 21.

64	Leidraad 7.2.3.	U vraagt inschrijvers aan te geven welk percentage van haar chauffeurs een contract voor onbepaalde tijd (met minimaal 16 uur) aangaat of is aangegaan. Op dit moment is dit percentage voor inschrijver moeilijk te bepalen, aangezien de chauffeurs grotendeels nog geworven moeten worden. Hoe dient inschrijver hiermee om te gaan?	Opdrachtgever vindt dat dit duidelijk is uitgelegd en wijst op de passage die hierover iets verderop in dezelfde paragraaf staat: "Opdrachtgever realiseert zich dat het tijd kan vergen om het opgegeven percentage na definitieve gunning in orde te krijgen, en stelt Opdrachtnemer in de gelegenheid om dit gedurende zes maanden na definitieve gunning vorm te geven. Na deze overgangsperiode dient de Opdrachtnemer te garanderen dat het aantal uren (als percentage van het totale aantal uren) dat zij zal laten uitvoeren door chauffeurs met contracten voor onbepaalde tijd, in overeenstemming is met het percentage dat zij heeft genoemd in haar inschrijving."
65	Conceptovereenkomst Artikel 12 lid 1	U stelt een vaste opzeggingstermijn voor van 6 maanden voor kostelo-ze beëindiging van de overeenkomst. Gelet op de omstandigheden en duur van de overeenkomst kon dit wettelijke gezien wel eens niet rede-lijk zijn. Bent u bereidt dit artikel (later) aan te aanpassen naar "met inachtneming van een redelijke opzegtermijn met een minimum van 6 maanden indien sprake is van gewichtige..."?	Opdrachtgever is akkoord met uw voorstel.
66	Concept Wachtkamer overeenkomst 2.01	In artikel 2.01 is enkele de indexering geregeld voor de periode van de reguliere overeenkomst. Mogen wij ervanuit gaan dat dezelfde indexering (en optie jaren) van toepassing is gedurende de (3 * 1) optie jaren die aansluitend volgens de Conceptovereenkomst mogelijk zijn? Zo nee, waarom niet?	Wanneer de wachtkamerovereenkomst leidt tot uitvoering van de opdracht dan geldt de jaarlijkse indexering. Dit artikel in de Wachtkamerovereenkomst regelt alleen de indexering in de tijd dat de vervoerder nog in de wachtkamer zit. Opdrachtgever acht het onwaarschijnlijk dat de vervoerder in de wachtkamer pas het vervoerscontract in de optie jaren overneemt. Mocht deze situatie zich voordoen dan blijft de indexering in de wachtkamerovereenkomst van toepassing tot het

			moment van overname contract/uitvoering vervoer. Vanaf dat moment loopt het door omdat het ook in de overeenkomst met de uitvoerende vervoerder staat.
67	Rittenbak	Wij missen in de tenderdocumenten informatie over de ritaantallen en kilometers van oudere jaren. Zou u voor een goede inschatting van het volume over de gehele con-tractperiode de ritaantallen en kilometers van 2018, 2019 (pré Corona)) en 2020 en 2021 ter beschikking willen stellen.	2018: 215.449 ritten / 1.809.471 kilometer 2019: 243.177 ritten / 2.015.892 kilometer 2020: 127.365 ritten / 1.097.269 kilometer 2021: 143.066 ritten / 1.297.484 kilometer
68	Leidraad 4.4.2., blz. 39	In de aanbestedingsdocumenten ontbreekt relevante informatie over de telefonie t.b.v. ritreservering. Voor een gedegen kostprijscalculatie is het van belang om over de onderstaande gegevens te beschikken • Aantal Calls t.b.v ritreservering van 2022. • Gemiddelde gesprekstijd per call in 2022	Aantal Calls 2022: 91.013. De gesprekstijd is gemiddeld 2 minuten.
69	Leidraad 4.3.4. blz. 31	Worden de huidige vervoerspassen bij de start van het nieuwe contract vervangen?	De huidige vervoerspassen zullen worden vervangen.
70	Leidraad 4.7.4	In de eerste alinea staat " De Opdrachtnemer stuurt binnen 10 dagen na het verstrijken van de kalendermaand een factuur ". In de tweede alinea is sprake van 10 werkdagen na afloop van elke ka-lendermaand.	De term "dagen" in de eerste alinea wordt veranderd in "werkdagen".

		Wij verzoeken u om in de eerste alinea 'dagen' te vervangen door 'werkdagen'	
71	Bijlage 19 1.3	Notificaties, accepteert de opdrachtgever dat de reiziger wordt geïnformeerd via telefoon, push notificaties, e-mail, whatsapp en niet via sms ivm kosten?	Nee, gezien de samenstelling van de doelgroep accepteert Opdrachtgever dat niet. Dit neemt niet weg dat u in de campagne rond de app en digitale mogelijkheden de klanten kunt wijzen op het gemak van de andere opties en in kunt bouwen dat klanten met deze werkwijze instemmen.
72	Bijlage 19 1.1	Hoe wordt de gemeenschappelijke klantendatabase ontsloten (documentatie beschikbaar?) naar de vervoerder en wie beheert deze data-base?	Dit zal gebeuren via koppelingen met Mybility. In de Leidraad staat in hoofdstuk 8 meer informatie over de data-uitwisseling tussen Mybility en Opdrachtnemer. Tijdens de implementatie zal dit worden ingeregeld en getest.
73	Bijlage 19 1.1	In "De registratie van klanten wordt ook gekoppeld aan de gemeenschappelijke klantendatabase met inachtneming van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG)." wie is eigenaar van de gemeenschappelijke klantendatabase?"	Opdrachtgever blijft eigenaar van de klantendatabase.
74	Invul bijlagen	Is het mogelijk om bijlage 2, 3, 4, 5, 6, 7 en 9 in word te ontvangen?	Zie antwoord op vraag 42.
75	Bijlage 12 - 6 Omrijdtijd	Hoe wordt omgegaan met ritten waarbij de omrijdtijd 20 min of 15 min is? Wordt daar dezelfde malus gehanteerd?	Ja, de werking voor wat de malus omrijden betreft is, voor alle omrijtijden gelijk. Tekst in de bonus-malusregeling wordt daarop aangepast. Tekst wordt dan: bij 95% van de ritten wordt de toegestane omrijdtijd niet overschreden

76	Bijlage 12 - 4 aankomsttijdrit	Bij een overschrijding van 1 sec m.b.t. de aankomsttijd wordt direct de malus gegeven. Dit vinden wij te gortig. Wij willen u verzoeken de overschrijding tussen 2 en 5 minuten te laten zijn.	De Opdrachtgever hecht grote waarde aan deze norm en zal deze niet wijzigen. Wel wijst Opdrachtgever op de 3de bullit onder maatregelen, waarin aangegeven staat hoe vervoerder een beroep kan doen op coulance.
77	Bijlage 12	De tabel op blz. 3 geeft voor ritaanvraag 3 en 5 andere SLA norm percentages weer dan de tekst er onder (95% om 100%). Dit graag aanpassen naar 95%.	In de tekst onder de tabel is ritaanvraag 3 uit de tabel, nummer 4. De nummers voor ritaanvraag 5 komen overeen. In de tekst onder de tabel hoort zowel bij 4 als 5 als normpercentage 95% te staan.
78	Bijlage 3	Bijlage 3, opgenomen in de VWO, is een onderdeel van de inkoop voorwaarden van ICT middelen. Deze is volgens ons ook niet van toepassing. Wilt u deze verwijderen uit de VWO. Zo niet dan is ons voorstel geen VWO af te sluiten maar een overeenkomst gegevensuitwisseling en daarin op te nemen dat Partijen zelfstandig het doel en middel van de verwerking van persoonsgegevens bepalen en derhalve partijen zelfstandig aan te merken als Verwerkingsverantwoordelijke in de zin van artikel 4, aanhef en onder 7, AVG. Gaat u hiermee akkoord.	Deze bijlage 3, uit de Model-Verwerkersovereenkomst (in deze aanbesteding bijlage 17 genummerd) is inderdaad niet van toepassing. Deze bijlage 3 zal niet in de te ondertekenen Verwerkersovereenkomst worden opgenomen.