

Nota van Inlichtingen

Voor u ligt de eerste Nota van Inlichtingen van de aanbesteding Wmo-vervoer regio Alkmaar e.o. (2025 – 2029 plus 3 optie jaren). De antwoorden zijn qua onderwerp alfabetisch gesorteerd (vragen over bijlage, concept overeenkomsten, offerteaanvraag, overig en pve) De inhoud van deze Nota van Inlichtingen wordt geacht deel uit te maken van de aanbestedingstukken. De in de NvI genoemde wijzigingen worden doorgevoerd in de documenten en de definitieve versies van de documenten worden bij de tweede Nota van Inlichtingen gepubliceerd. Deze Nota van Inlichtingen is samengesteld uit de schriftelijke vragen die via TenderNed zijn ontvangen. De vragen zijn letterlijk (voor zover mogelijk) en geanonimiseerd overgenomen in deze Nota. Deze geanonimiseerde Nota van Inlichtingen is op 8 juli 2024 gepubliceerd op TenderNed. Vervolg vragen kunnen onder verwijzing naar het referentienummer uiterlijk 15 juli 2024 vóór 11:00 uur worden gesteld via TenderNed. Er volgt een tweede Nota van Inlichtingen op 22 juli 2024. De uiterste inschrijfdatum is op 5 september 2024 vóór 15:00 uur.

Ref. nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
	Bijlagen		
96	Bijlage A.1 Overeenkomst artikel 11.4	Bepaald is dat Partijen in het kader van contractmanagement en de verbetering van kwaliteit van de Dienstverlening noodzakelijk persoonsgegevens uitwisselen. Het is onduidelijk welke situaties en/of welke persoonsgegevens Opdrachtgever hiermee bedoeld. Kunt u concreet aangeven welke persoonsgegevens in welke situaties u verwacht dat Partijen zullen uitwisselen?	Partijen zullen als de situatie zich voordoet de noodzakelijke gegevens uitwisselen. Welke gegevens noodzakelijk zijn is op voorhand niet aan te geven.
98	Bijlage A.1 Overeenkomstartikel 11.2 en 11.3	Gesproken wordt van een (mogelijke) rol als verwerker door Opdrachtnemer en van een eventueel door Partijen te sluiten (verwerkers)overeenkomst. In onderhavige situatie is geen verwerkersovereenkomst noodzakelijk. Een verwerkingsovereenkomst is verplicht op het moment dat een vervoerder in opdracht van een ander persoonsgegevens verwerkt én deze verwerking het hoofddoel van de overeenkomst is. Het hoofddoel van een vervoerder is het vervoeren van personen. Dat hierbij (ook) persoonsgegevens worden verwerkt geldt als 'bijzaak' (als uitvloeisel van de primaire dienstverlening: het vervoer). De vervoerder is daarom zelfstandig verwerkingsverantwoordelijk. Kunt u bevestigen dat er geen verwerkersovereenkomst nodig is?	Ja, dat kan opdrachtgever bevestigen. Alleen indien sprake is van een verwerker/verwerkingsverantwoordelijke relatie zal opdrachtgever hiervoor een verwerkersovereenkomst met opdrachtnemer sluiten.
97	Bijlage A.1 Overeenkomstartikel 11.5	Opdrachtnemer zal in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst onder andere bestanden met ritgegevens en/of taxi administratie aanleggen, inclusief facturen, brongegevens en aanvullende gegevens die de authenticiteit, integriteit en leesbaarheid van de gegevens waarborgen. Opdrachtnemer is hiertoe ook fiscaal verplicht, waarbij voor Opdrachtnemer een bewaartermijn van 7 jaar (na afsluiting belastingjaar) geldt. Opdrachtnemer wenst daarom de volgende zin aan artikel 11 lid 5 toe te voegen: "Zulks behoudens afwijkende wettelijke voorschriften." Kunt u hiermee akkoord gaan?	Ja, opdrachtgever gaat hiermee akkoord.
2	Bijlage A.3 11.1, blz.12	Mag Inschrijver erop vertrouwen dat zij eerst een ingebrekestelling ontvangt waarbij haar een redelijke hersteltermijn wordt gegund alvorens er sprake is van een toerekenbare tekortkoming c.q. verzuim?	In die gevallen waarin de wet opdrachtgever daartoe verplicht mag zij daar vanuit gaan.
5	Bijlage A.3 4.3, blz.9	Mag inschrijver er van uit gaan dat de toestemming niet op onredelijke gronden weerhouden wordt?	Ja, u kunt daar van uit gaan.
4	Bijlage A.3 4.5, blz.9	In artikel 4.5 Algemene Inkoopvoorwaarden geeft u aan dat inschrijver de Gemeente dient te vrijwaren voor strafrechtelijke boetes en bestuurlijke sancties die verband houden met de Overeenkomst en die de inschrijver of de Gemeente krijgt opgelegd. Inschrijver stelt voor daar de volgende tekst aan toe te voegen 'mits deze strafrechtelijke boetes en bestuurlijke sancties toerekenbaar zijn aan de inschrijver', aangezien het niet proportioneel zou zijn als inschrijver ook verantwoordelijk zou zijn voor boetes en sancties die het gevolg zijn van handelen of nalaten buiten zijn invloedssfeer. Graag uw akkoord. Indien u niet akkoord bent verzoekt inschrijver dit te motiveren.	Nee, Opdrachtgever houdt vast aan deze bepaling. Het bepalen of de opdrachtnemer al dan niet verantwoordelijk is, wordt bij het opleggen van de boete reeds bepaald.
3	Bijlage A.3 8.1, blz. 11	Inschrijver maakt in sommige gevallen gebruik van (reserverings-) apps of modules. Deze zaken zijn niet specifiek voor u ontwikkeld, alle intellectuele eigendomsrechten komen toe aan inschrijver. Wij verlenen u graag een gebruikersrecht voor zo lang als de overeenkomst duurt maar zijn van mening dat overdracht van intellectuele eigendomsrechten niet proportioneel is. Bent u bereid deze voorwaarde als zodanig te wijzigen?	Nee, wij passen de standaard Algemene inkoopvoorwaarden van de VNG niet aan. Opdrachtgever gaat akkoord met het gebruikersrecht. Het aangehaalde artikel gaat alleen over resultaten die in projecten samen worden ontwikkeld.

1	Bijlage A.3 Sectie IV, blz.16 en 17	Deze artikelen zijn niet van toepassing op onze dienstverlening, bent u bereid deze niet van toepassing te verklaren?	Nee, wij passen de standaard Algemene inkoopvoorwaarden van de VNG niet aan. Bij strijdigheid met de inkoopstukken gaat de inhoud van de Overeenkomst, de Nvl's en de Offerteaanvraag vóór op de inhoud van de Algemene inkoopvoorwaarden.
131	Bijlage B.1	In veel (binnen)steden zijn ontheffingen / vergunningen vereist voor het rijden met voertuigen en het gebruik van parkeer- en laadfaciliteiten. Mogen inschrijvers ervanuit gaan dat opdrachtgever vrijstellingen of ontheffingen verstrekt voor deze situaties?	In de regio Alkmaar e.o. gelden nu weinig beperkingen met betrekking tot laadfaciliteiten en parkeren (voor laden/lossen). Indien gedurende de contractperiode zich een probleem voordoet dan kijkt de opdrachtgever samen met opdrachtnemer naar oplossingen.
6	Bijlage B.5	Inschrijver verzoekt u om een bewerkbaar Word-bestand beschikbaar te stellen t.b.v. het invullen.	Nee, wij stellen geen Word-bestand beschikbaar.
115	Bijlage B.5	Bijlage B.5 is als PDF aangeleverd. Zouden wij deze ook in word mogen ontvangen?	Nee, wij leveren geen Word documenten aan.
75	Bijlage UEA	Een van de facultatieve uitsluitingsgronden ziet op faillissementen, insolventie of gelijksoortig. Valt het toepassen van een sterfhuisconstructie hier ook onder?	Een situatie die onder de criteria genoemd in de uitsluitingsgrond valt, valt hieronder. Het is aan de inschrijver zelf om te melden of een uitsluitingsgrond van toepassing is. Dit zal naar de omstandigheden van het geval beoordeeld moeten worden.
Concept overeenkomsten			
77	Concept overeenkomst Algemeen Bibob toets	Gebruikelijk is dat een bibob toets wordt uitgevoerd ten aanzien van de beoogd winnaar. In de aanbestedingsdocumenten vinden wij daarover niets terug. Kan de aanbestedende dienst bevestigen dat er geen BIBOB toets wordt uitgevoerd? En als dat wel zo is, kunt u aangeven welke natuurlijke personen binnen een onderneming onderzocht worden? Zijn dat (iig) de leidinggevendenden, toezichthouders de UBO's én eventuele pseudo-UBO's?	Nee, tijdens aanbestedingsprocedure wordt de toets niet uitgevoerd. In de overeenkomst is een ontbindende voorwaarden opgenomen. De volgende tekst wordt toegevoegd aan de overeenkomst: Opdrachtgever wenst bij de uitvoering van de overeenkomst gebruik te (kunnen) maken van de Wet Bevordering Integriteitsbeoordelingen door het Openbaar Bestuur (Wet Bibob). Bij een screening maakt de Opdrachtgever gebruik van de (wettelijke) middelen die hem ter beschikking staan.
104	Concept overeenkomst Artikel 2 blz. 5	U geeft aan dat de overeenkomst op verzoek van Opdrachtgever daarna drie (3) maal met één (1) jaar verlengd worden. De Opdrachtnemer is verplicht hier gehoor aan te geven. Uit de leidraad blijkt dat dit 6 maanden voor het einde van de opdracht wordt aangegeven. De Opdrachtnemer is verplicht mee te werken aan verlenging. Welke criteria worden gehanteerd door Opdrachtgever bij het besluit al dan niet te verlengen? Wij vinden dit belangrijk, met name omdat u schrijft dat Opdrachtnemer niet de mogelijkheid heeft verlenging te weigeren.	Nee, opdrachtgever wijzigt deze bepaling niet. Opdrachtgever heeft bij tussentijds opzegging door opdrachtnemer niet voldoende tijd om een nieuwe aanbestedingsprocedure in te richten. Opdrachtgever bekijkt op dat tijdstip welke omstandigheden en criteria meewegen in het besluit om al dan niet te verlengen. Het staat de Opdrachtnemer vrij om zijn wens hieromtrent mee te geven aan opdrachtgever, onderbouwd met zwaarwegende argumenten.
114	Concept overeenkomst Artikel 7.3 blz. 7	In de conceptovereenkomst, Artikel 7.3, wordt vermeld dat de opdrachtnemer uiterlijk 1 november van het voorafgaande jaar schriftelijk moet verzoeken of het NEA indexcijfer mag worden toegepast. In art. 7.1 staat: Opdrachtgever past per 1 januari van ieder kalenderjaar de hoogte van de vergoedingen aan, aan het door het NEA vast te stellen prijsindexeringscijfer voor groepsvervoer per taxi c.q. bus. De eerste indexering vindt plaats per 1 april 2025. Kunt u bevestigen dat de indexatie zal plaatsvinden, zodat inschrijvers verzekerd zijn van de jaarlijkse aanpassing van de vergoedingen?	Ja, wij kunnen bevestigen dat indexatie zal plaatsvinden.
63	Concept overeenkomst Artikel 10 blz. 8	U geeft aan dat uiterlijk voor 1 april opdrachtnemer de accountantsverklaring dient te overleggen. Wij zijn in deze afhankelijk van een derde partij en zien dat deze gegevens niet altijd binnen 3 maanden in ons bezit zijn. Bent u daarom bereid om deze datum te verruimen naar uiterlijk 1 juli van het jaar daarop volgend?	Wij gaan niet akkoord met het wijzigen van de datum. Deze hebben wij tijdig nodig ivm onze jaarafsluitingen.
62	Concept overeenkomst Artikel 14.2 blz.10	U geeft aan dat stakingen niet onder overmacht vallen. Inschrijver verzoekt u om een uitzondering te maken voor landelijke CAO-stakingen. Landelijke CAO-stakingen vallen immers buiten de invloedssfeer van opdrachtnemer en deze kan hiervoor niet verantwoordelijk worden gehouden. Bent u hiertoe bereid?	Wij houden vast aan de tekst in de overeenkomst en in de inkoopvoorwaarden. In uitzonderingsgevallen kan een gesprek worden aangegaan.
106	Concept overeenkomst Artikel 17 blz. 11	Met betrekking tot de volgorde van de documenten. U prevaleert de overeenkomst boven de Nota van Inlichtingen. Kunnen inschrijvers er daarom van uit gaan dat alle opmerkingen en wijzigingen uit de Nvl worden verwerkt in de overeenkomst?	Ja, zie het antwoord op vraag 61.

61	Concept overeenkomst Artikel 17 blz.11	Mag Inschrijver erop vertrouwen dat eventuele in de Nota van Inlichtingen gegeven antwoorden, welke betrekking hebben op of gerelateerd zijn aan uw concept overeenkomst, onverkort worden opgenomen in de overeenkomst gezien de rangorde van de documenten?	Ja. Opdrachtgever voegt aan artikel 17 lid 1 van de overeenkomst het volgende toe: In geval van strijdigheid tussen de inhoud van deze Overeenkomst en de inhoud van de aangehechte bijlagen, prevaleert het bepaalde in de Overeenkomst. Voor het overige prevaleert een in artikel 2 hoger gerangschikte bijlage boven een lager gerangschikte bijlage, waarbij geldt dat in de Nota van Inlichtingen aangekondigde wijzigingen op de inhoud van de Overeenkomst en de bijlagen steeds prevaleren.
60	Concept wachtkamerovereenkomst Art.1.3, blz.2	Op het moment dat de nummer (of 3) de uitvoering overneemt van de oorspronkelijke opdrachtnemer wordt een overeenkomst aangegaan voor de resterende looptijd. Dit betekent eventueel een resterende looptijd van slechts 2 jaar en een paar maanden. Gezien de grootte van de eventuele investeringen voor de nummer 2 (of 3) en de duurzaamheid van de samenwerking en bijv. arbeidsovereenkomsten, is deze looptijd te kort. Inschrijver verzoekt dan ook om de looptijd van de te sluiten overeenkomst met de nummer 2 (of 3) gelijk te stellen aan minimaal de looptijd van de oorspronkelijke overeenkomst, namelijk minimaal 4 jaar en 4 maanden. Bent u hiertoe bereid?	Nee, opdrachtgever wijzigt de looptijd en verlengingsopties niet ten aanzien van de opdrachtnemers met wie zij een wachtkamerovereenkomst heeft gesloten.
59	Concept wachtkamerovereenkomst Art.2.1, blz.3	De wachtkamerovereenkomst kan gedurende de eerste 2 jaar niet worden opgezegd. Tevens dienen de als 2e en 3e geëindigde inschrijvers gedurende deze periode hun aanbieding gestand te doen. In het bestek, hoofdstuk 2.4.8 geeft u daarentegen aan dat de wachtkamerovereenkomst gedurende het eerste jaar niet kan worden opgezegd. In de toekomst kunnen de omstandigheden in de situatie van de nummer 2 en 3, in uw opdracht, maatschappij of markt veranderen, wat risico's voor de nummers 2 en 3 met zich meebrengt. Inschrijver verzoekt u dan ook om al voor afloop van het eerste jaar eerst met de nummers 2 en 3 in overleg te treden of zij hun aanbieding gestand kunnen blijven doen én de wachtkamerovereenkomst wensen te verlengen. Bent u hiertoe bereid?	Nee, de wachtkamerovereenkomst kan gedurende de eerste twee jaar niet opgezegd worden. De passage in de offerteaanvraag wordt aangepast. De inschrijver dient zijn aanbieding gedurende die periode gestand te doen, opdrachtgever treedt daarover niet in overleg.
105	Concept Wachtkamerovereenkomst	Inschrijvers dienen bij hun inschrijving rekening te houden met investeringen welke gedaan dienen te worden voor de uitvoer van de opdracht, waaronder maar niet uitsluitend in (duurzaam) materieel en personeel. Indien een Inschrijver geen opdracht gegund krijgt, dan is het voor de betreffende inschrijver niet realistisch om deze investeringen te doen. Echter, indien een wachtkamerovereenkomst wordt gesloten, dan dient betreffende Inschrijver wel haar inschrijving gedurende minimaal een jaar gestand te doen. Gedurende de periode van 1 jaar, of eventueel de opvolgende periode daarna, kunnen prijzen voor zowel materieel als arbeid aan verandering onderhevig zijn, waardoor de aangeboden tarieven (ook met NEA indexering) mogelijk niet meer dekkend zijn. Wij verzoeken de Opdrachtgever te bevestigen dat in voorkomend geval en voor zover kostenverhogende omstandigheden zich voordoen welke niet aan (handelen van) de Inschrijver zijn toe te wijzen en welke in redelijkheid niet door Inschrijver konden worden voorzien, deze wijzigingen gedurende de looptijd van een wachtkamerovereenkomst aan Opdrachtgever kunnen worden gemeld en deze door Opdrachtgever zullen worden geaccepteerd. Zo nee, waarom niet?	Zie het antwoord op vraag 59.
Offerteaanvraag			
132	Offerteaanvraag 1.3 Waarde overeenkomst (par 1.3), blz. 3	Hoe is het bedrag van €40.528.000 berekend? En over hoeveel jaar is dit?	Het bedrag is tot standgekomen gebaseerd op de uitgaven van eerdere jaren. Op basis daarvan is een inschatting voor 2025 gemaakt. Dit is vermenigvuldigd met het aantal jaren van de overeenkomst plus de verlengingsjaren. Dit bedrag is jaarlijks verhoogd met 10% (o.a.NEA, vergrijzing). Het bedrag is naar boven afgerond op 1000tal.

47	Offerteaanvraag 1.4, blz.3	Inschrijver begrijpt dat een inschrijver die voldoet aan PSO Trede 3 geen Plan van Aanpak hoeft aan te leveren tijdens de verificatiefase indien deze inschrijver uw opdracht voorlopig gegund krijgt. Kunt u dit bevestigen?	Correct, bij PSO trede 2 en 3 hoeft er geen PVA te worden ingediend maar wel een geldig certificaat. We verwachten dat wij gedurende de samenwerking iedere hercertificering ontvangen. Wanneer een opdrachtnemer zakt naar trede 1 moet deze weer voldoen aan de standaard SROI verplichting opgenomen in de overeenkomst. Wel verwachten we van alle partijen de bereidwilligheid om mogelijkheden te bespreken betreffende uitvoering binnen onze regio.
102	Offerteaanvraag 1.5 blz. 4	De overeenkomst kent een eenzijdige verlengingsoptie. Bent u bereid dit te wijzigen in een tweezijdige optie zodat ook de vervoerder kan aangeven of verlenging van de overeenkomst al dan niet gewenst is? Indien u hier niet toe bereid bent, kunt u uw standpunt dan toelichten?	Zie het antwoord op vraag 46.
107	Offerteaanvraag 1.5 blz. 4	De Opdrachtgever heeft de mogelijkheid om na het verstrijken van deze periodes de opdracht 3 maal tegen dezelfde voorwaarden eenzijdig te verlengen voor een periode van telkens 1 jaar. Na de vaste contractperiode kunnen er ingrijpende gewijzigde omstandigheden zijn waardoor opdrachtnemer niet meer in staat is het contract op dezelfde wijze voort te zetten. Bent u bereid om de verlengoptie tweezijdig te maken? Indien u hier niet toe bereid bent, kunt u uw standpunt dan toelichten?	Nee, zie het antwoord op vraag 46.
93	Offerteaanvraag 1.5 blz. 4	Opdrachtgever kan de opdracht éézijdig verlengen met 3 x 1 jaar. Bent u bereidt deze optie wederkerig te maken?	Zie het antwoord op vraag 46.
46	Offerteaanvraag 1.5 blz.4	U geeft aan dat u éézijdig kunt besluiten gebruik te maken van de mogelijkheid om te verlengen. Daarbij schrijft u niets over de inspraak van opdrachtnemer. In de toekomst kunnen de omstandigheden in de situatie van opdrachtnemer, opdracht, maatschappij of markt veranderen. Dit kan een risico voor opdrachtnemer betekenen bij toekomstige verlengingen. Inschrijver gaat hier uiteraard niet van uit, maar kan dit risico ook niet geheel uitsluiten. Inschrijver verzoekt u dan ook om acceptatie van verlenging wederkerigheid te geven en voor besluit tot verlenging hierover in overleg te treden met opdrachtnemer. Bent u hiertoe bereid?	Nee, opdrachtgever wijzigt deze bepaling niet. Opdrachtgever heeft bij tussentijds opzegging door opdrachtnemer niet voldoende tijd om een nieuwe aanbestedingsprocedure in te richten. Opdrachtgever wil een duurzame relatie met opdrachtnemer gedurende de totale looptijd van de overeenkomst.
76	Offerteaanvraag 1.7 BG2 blz. 5	Gaat het hier om een rechtspersoon of om een natuurlijk persoon?	De natuurlijke- of rechtspersoon.
45	Offerteaanvraag 2, blz.5 e.v.	Kunt u bevestigen dat inschrijvers na kluisopening een proces-verbaal van opening ontvangen met de namen van alle inschrijvers?	Ja, dat kunnen wij bevestigen.
112	Offerteaanvraag 2.2.1 – 3 – UG3 blz. 9-10	Is het een correcte aanname dat er geen separate verklaring inzake het sanctiepakket Rusland bij inschrijving hoeft worden toegevoegd?	Dat is correct, u verklaart dit door instemming met de offerteaanvraag waar de "Ruslandverklaring" als uitsluitingsgrond benoemd is.
95	Offerteaanvraag 2.2.3 blz. 10	Bij onderdeel 1 van de geschiktheidseisen spreekt u van sociaal taxifonds. Nemen wij correct aan dat u het Sociaal Fonds Mobiliteit bedoelt? Zo niet, kunt u aangeven welke instantie u exact bedoelt?	Dat klopt, het moet uiteraard Sociaal Fonds Mobiliteit zijn.
72	Offerteaanvraag 2.2.3 blz. 10	Kan de aanbestedende dienst bevestigen dat voor de vergunning WP2000, geen beroep gedaan worden op een derde en dat onderaannemers ook aan deze eis moeten voldoen	Ja, dat bevestigen wij.
73	Offerteaanvraag 2.2.3 blz. 10	Kan de aanbestedende dienst bevestigen dat voor de SFM-verklaring geen beroep gedaan worden op een derde en dat onderaannemers ook aan deze eis moeten voldoen?	Ja, dat bevestigen wij.
56	Offerteaanvraag 2.2.3 pt.2 (GE2), blz.11	Betreft dit 58.000 ritten per jaar of per 24 maanden?	Dit betreft het aantal ritten per jaar.
57	Offerteaanvraag 2.2.3 pt.2 (GE2), blz.11	Dient inschrijver 2 verschillende referentieopdrachten op te geven, of volstaat één opdracht die beide competenties aantoont?	Eén opdracht is vereist om aan de referentie eis te voldoen.
110	Offerteaanvraag 2.2.4 E10 blz. 12	Helaas gebeurt het met enige regelmaat dat tegen een gunningbesluit bezwaar wordt aangetekend al dan niet in de vorm van een kort geding bij de Rechtbank. Bent u bereid om, indien er bezwaar wordt aangetekend tegen de gunning, dit aan alle inschrijvers kenbaar te maken en hen van de verdere gang van zaken op de hoogte te brengen?	Indien een kort geding procedure aanhangig wordt gemaakt kan dit aanleiding zijn voor een wijziging in de planning. Hiervan wordt u op de hoogte gehouden.

0	Offerteaanvraag 2.2.4. EI11 blz. 12	Toevoeging aan offerteaanvraag	De volgende tekst wordt aan de offerteaanvraag toegevoegd: De Inschrijver is verantwoordelijk voor het tijdig en volledig uploaden en indienen van de documenten. Het risico van systeem en/of internetstoring ligt geheel bij de Inschrijver. Als er sprake is van een aantoonbare storing van TenderNed waardoor het indienen van een tijdige inschrijving niet mogelijk is, kan de aanbestedende dienst na de sluitingsdatum/-tijdstip besluiten de inschrijftermijn te verlengen. Dit is een eenzijdig recht van de aanbestedende dienst en nadrukkelijk geen plicht.
111	Offerteaanvraag 2.2.4 EI9 blz. 12	Geldt de ondertekening alleen bij bijlagen (documenten) waar dit expliciet staat vermeld of alle documenten?	Alleen waar dit expliciet staat vermeld.
55	Offerteaanvraag 2.3, blz.13	U geeft aan dat wanneer een inschrijver uitvalt er geen herbeoordeling plaats vindt. Op bladzijde 17 toont u de berekening van score voor de prijs. Hierin is duidelijk zichtbaar dat het tarief van de inschrijver wordt afgewogen tegen het laagste tarief waarmee is ingeschreven. In het geval dat de inschrijver met het laagste tarief uitvalt moet er dan naar inzien van gegadigde een nieuwe beoordeling op prijs plaats vinden, aangezien het laagste tarief bij uitval geen onderdeel meer uitmaakt van de inschrijvingen. Kunt u uw formulering hierop aanpassen? Zo niet, hoe gaat u om met de beschreven situatie?	In dat geval wordt uitgegaan van de originele rangorde. Er vindt geen herbeoordeling plaats.
99	Offerteaanvraag 2.3.2 blz. 15	U geeft hierbij aan: "Inclusief eventuele bijlagen..". Is het toegestaan om bijlagen ook als A3 toe te voegen aan de uitwerking van G1 en G2, zoals bijvoorbeeld een implementatieplanner of schematische weergave, om de geschreven teksten voor de beoordelaars te verduidelijken.	Nee, dat is niet toegestaan.
120	Offerteaanvraag 2.3.2 blz. 15	Tellen een titelpagina en inhoudsopgave mee in het maximum aantal pagina's?	De titelpagina en inhoudsopgave tellen niet mee. Eventuele informatie op deze pagina's wordt niet betrokken in de kwalitatieve beoordeling.
134	Offerteaanvraag 2.3.2 Kwaliteit (lettergrootte) blz.15	Is het mogelijk dat we binnen de opmaakeisen van Arial 11 naar Arial 10 gaan? Arial 11 is erg groot. Hiernaast vragen wij u vriendelijk dat als u de opmaakeisen aanpast dit via de eerste nota van inlichtingen te doen en niet meer via de tweede nota. We zien dat we soms gereed zijn en er dan een aanpassing komt, dat willen we graag voorkomen.	Wij passen het vereiste lettertype niet aan.
100	Offerteaanvraag 2.3.2 pagina 14	In paragraaf 2.3.2. Kwaliteit beschrijft u de kwalitatieve gunningscriteria. Het is niet geheel duidelijk in hoeverre er punten (kunnen) worden toegekend aan aspecten die niet expliciet worden genoemd onder aandachtspunten ('De inschrijver gaat minimaal in op de volgende onderdelen...'), maar die de inschrijver, binnen de context van deze opdracht, relevant acht. Kunt u aangeven hoe de beoordelingssystematiek op het niveau van aandachtspunten – globaal in elkaar steekt? Bijvoorbeeld: "voor de aandachtspunten die niet expliciet in G2 worden benoemd maar die door de inschrijver zelf worden geïntroduceerd, is maximaal X% van de voor G2 te behalen punten te scoren."	Deze gunningscriteria zullen worden beoordeeld op het bijdragen aan de genoemde doelstelling bij deze criteria. Het is aan Inschrijver om in de plannen van aanpak aan te geven hoe haar aanbidding hier aan bijdraagt. Inschrijver kan zelf bepalen welke aandachtspunten zij nog meer wil uitwerken naast de minimaal gevraagde aandachtspunten. Opdrachtgever gaat er daarbij vanuit dat Inschrijver dan goed onderbouwt waarom zij dit ook als aandachtspunt uitwerkt. Het plan van aanpak wordt dan in zijn geheel beoordeeld in het licht van de omschreven doelstelling en volgens de aangegeven puntenschaal. Voor verdere info verwijzen wij graag naar het antwoord op vraag 117.
54	Offerteaanvraag 2.3.2, blz.16	U stelt hier onder het kopje 'doelstelling opdrachtgever' het volgende; 'Het bij inschrijving opgegeven percentage onderaanneming...'. Er wordt echter gevraagd een percentage eigen uitvoering te offren en niet een percentage onderaanneming. Kunt u bevestigen dat wij hier dus ook 'eigen uitvoering' dienen te lezen?	Ja, dat kunnen wij bevestigen. Wij passen dit aan.
119	Offerteaanvraag 2.3.2. G2 blz. 15	Ons wordt gevraagd om de klanttevredenheid te maximaliseren in de uitvoering van de opdracht. Om gebieden te identificeren om dit te realiseren is het ons inziens van grote waarde, en noodzakelijk voor een gelijk speelveld, dat alle aanbieders beschikken over de data uit het klanttevredenheidsonderzoek (zoals beschreven in paragraaf 4.1). Kunt u, in ieder geval de geaggregeerde data op vraagniveau, met ons delen?	Van de inschrijver verwachten wij dat hij, gezien zijn kennis van product en doelgroep, weet hoe hij klanttevredenheid kan maximaliseren. Dat is een algemene eis die niet gerelateerd is aan de huidige uitvoering. Het staat de opdrachtnemer vrij om na gunning de reizigers te vragen wat voor hen bijdraagt tot een zo groot mogelijke klanttevredenheid.
117	Offerteaanvraag 2.4 blz. 16	In de beoordelingsmatrices wordt gesproken over "meerwaarde". Meerwaarde kan verschillende interpretaties hebben. Kunt u de definitie "meerwaarde" nader definiëren? Hoe wordt er eenduidig en uniform beoordeeld of er wel of geen sprake is van een "meerwaarde"?	In de uitvraag is duidelijk af te leiden wat de opdrachtgever wil bereiken met deze aanbesteding. Het is aan Inschrijver om aan te geven waar het plan van aanpak volgens Inschrijver meerwaarde biedt voor de opdrachtgever en waarom. De beoordelingscommissie zal dan in de consensusbijeenkomst beoordelen of er sprake is van de aangegeven meerwaarde. De beoordeling zal volledig navolgbaar worden beschreven in de uitlegbrieven over de gunningsuitslag.

118	Offerteaanvraag 2.4 blz. 16	Kan een onvolledigheid ook worden gezien als fout en daarbij ook herstel mogelijkheid worden geboden?	Als er sprake is van een voor iedereen kenbare (schrijf)fout of een omissie die op eenvoudige wijze is te herstellen, terwijl daarmee de offerte inhoudelijk niet wijzigt én de algemene beginselen van het aanbestedingsrecht niet worden geschonden, dan kan een fout worden hersteld.
108	Offerteaanvraag 2.4 blz. 16-17	Op welke wijze kunnen ondernemingen binnen hetzelfde concern, of ondernemingen waarbij natuurlijke personen optreden als bestuurder, directeur, commissaris en/of aandeelhouder in meerdere entiteiten (die eventueel, maar niet uitsluitend als verbonden ondernemingen kunnen worden aangemerkt), aantonen dat er geen sprake is van collusie? Zijn door hen zelf opgestelde en aangeleverde verklaringen hiervoor afdoende?	Van een concern mogen slechts meerdere ondernemingen een Inschrijving indienen, als zij kunnen aantonen dat zij ieder de Inschrijving onafhankelijk van elkaar hebben opgesteld en de vertrouwelijkheid hierbij in acht hebben genomen. Kan dit niet door één van de betreffende Inschrijvers worden aangetoond, dan leidt dit tot uitsluiting van alle tot het betreffende concern behorende Inschrijvers. Bovenstaande geldt ook voor een holding, een dochteronderneming of een andersoortig gelieerde onderneming. Wanneer er sprake is van de omstandigheden zoals uitgelegd in deze alinea en de vorige dan moeten Inschrijvers dit parallel aan de Inschrijving via de berichtenmodule aan Opdrachtgever kenbaar maken en uitleggen. Bij deze uitleg moet Inschrijver op basis van Europese jurisprudentie minimaal acht slaan op samenstelling van aparte tenderteams, andere vertegenwoordigers (bestuurders of gevolgmachtigen) en geheimhoudingsverklaringen van betrokken medewerkers. Opdrachtgever voegt toe dat ook moet worden aangetoond dat de tenderteams gebruik hebben gemaakt van gescheiden (digitale) werk- en overlegomgevingen. Inschrijver mag dit aanvullen met ander aanvullend (dus niet vervangend) bewijs waardoor volgens hem verklaard kan worden dat er sprake is van onafhankelijk van elkaar opgestelde Inschrijvingen. Aantoonbaar en voor Opdrachtgever verifieerbaar moet zijn dat dit geldt vanaf besluit deelname aan deze aanbesteding en het doen van de Inschrijving. Opdrachtgever zal na deze meldingen onderzoek uitvoeren en oordelen over de vraag of er sprake is van onafhankelijk opgestelde Inschrijvingen. Opdrachtgevers zijn verplicht mee te werken aan dit onderzoek.
109	Offerteaanvraag 2.4 blz. 16-17	Opdrachtgever geeft aan dat tijdens het onderzoek naar vermoedens van collusie de beoordeling gestaakt zal worden. Geldt dit ook voor het eventuele onderzoek vanuit de ACM?	De beoordeling zal tijdens het onderzoek worden gepauzeerd. Indien de aanbestedende dienst overgaat tot melding bij de ACM zal de aanbestedende dienst passende maatregelen nemen. Verder pauzeren van de beoordeling tijdens het onderzoek van de ACM is niet aan de orde.
53	Offerteaanvraag 2.4.8, blz.8	Inschrijver merkt op dat u zowel met de nummer 2, als met de nummer 3 een wachtkamervereenkomst sluit. Het is gebruikelijk dit slechts met te nummer 2 te doen. a. Kunt u toelichten waarom u hebt gekozen voor een tweede wachtkamervereenkomst? b. Kunt u bevestigen dat in geval van voortijdige beëindiging van de samenwerking met de initiële opdrachtnemer, u eerst een uitvoeringsovereenkomst met de nummer 2 zult aangaan, alvorens dit aan de nummer 3 voor te stellen?	ad a. Opdrachtgever heeft ervoor gekozen om de wachtkamervereenkomst na de initiële verplichte periode stilzwijgend te verlengen. Deze is dan wel op te zeggen met inachtneming van een opzegtermijn. Aangezien de periode langer is, is het niet ondenkbaar dat zich een situatie voordoet na de initiële periode waarbij de wachtkamervereenkomst ingeroepen wordt, maar de nummer 2 er al voor gekozen heeft om de wachtkamervereenkomst niet te verlengen. In dat geval kan opdrachtgever er de voorkeur aan geven om de nummer 3 in te roepen in plaats van opnieuw aan te besteden. ad b: Ja dat bevestigen wij.
103	Offerteaanvraag 2.5 blz. 18-19	Hier wordt aangegeven dat de voorlopig gegunde inschrijving een pva SROI moet indienen tijdens de verificatiefase en wordt verwezen naar par 1.4. Is het een correcte aanname dat Bedrijven met een PSO trede 2 of 3 geen PvA hoeven aan te leveren?	Zie het antwoord op vraag 47.
116	Offerteaanvraag 2.5 – 6 / EI4 blz, 18-19	Bij de inschrijving dient een Verklaring ter beschikkingstelling door derde te worden aangeleverd. Is hier een format voor?	Dit wordt verwijderd. Dit kunt u verklaren in het UEA. Hier hoeft geen apart formulier voor ingediend te worden.
51	Offerteaanvraag 3.1, blz.19	Gezien de ontwikkelingen binnen het vraagafhankelijke personenvervoer wordt het steeds gebruikelijker om digitaal te boeken via website of app, waarbij het telefonisch boeken als alternatief geldt. Dit verhoogt tevens de efficiëntie en kwaliteit van de dienstverlening. Is opdrachtgever bereid om de nadruk te leggen op het digitaal boeken via website en/of app met telefonisch als tweede alternatief?	Zie antwoord bij vraag 39.

52	Offerteaanvraag 3.1, blz.19	Normalerweise is de maximale reisafstand 25 km (of 5 OV zones). Alles wat daarboven komt, wordt uitgevoerd door Valys. U kiest voor max. 27,5 km. Kunt u toelichten waarom u voor 27,5 km kiest en niet voor de gebruikelijke 25 km?	De reden hiervoor is om het "grijze gebied" tussen Wmo-vervoer en de Valys voor de inwoners van Regio Almar e.o. in te vullen zodat de reiziger niet de dupe wordt van deze grens. Dit draagt bij aan meer klanttevredenheid. In de huidige overeenkomst hanteren we deze grens ook, onze reizigers zijn hieraan gewend.
133	Offerteaanvraag 3.2 Andere vervoerssystemen (par 3.2, 4e alinea) blz. 19-20	U impliceert hier dat we ook met leerlingenvervoer zouden kunnen combineren. Is dat wat u beoogt?	Zie het antwoord op vraag 71.
50	Offerteaanvraag 3.2, blz.20	Vervoerder heeft een vervoerplicht. Inschrijver begrijpt uw intentie en de vervoerplicht, maar merkt gelijktijdig op dat deze verplichting niet redelijk is bij uitzonderlijk hoge aantallen van aanvragen. Kan/mag vervoerder afvlakken d.m.v. ritspreiding en/of weigering als aanvragen gedurende de pieken een bepaalde hoeveelheid overstijgen? Zo ja, welke hoeveelheid stelt u daarbij voor?	We wijzen u voor dit punt naar Offerteaanvraag, pag 21 / 4.4: Bij bijzondere situaties kan, na goedkeuring van de gemeenten, tijdelijk een stop gelden bij het aannemen van (nieuwe) ritten. Dit geldt niet voor prio-ritten en retour-ritten.
130	Offerteaanvraag 3.3.1 blz. 20	In de tabel met historische gegevens ontbreekt gemeente Dijk en Waard. Kunt u deze toevoegen?	Zie het antwoord op vraag 49.
49	Offerteaanvraag 3.3.1, blz.20	In het overzicht met historische gegevens mist inschrijver de gegevens van de gemeente Dijk en Waard. Zou u deze nog willen toevoegen?	Dijk en Waard - ritten 22.254 km 188.246 pashouders 1.197
48	Offerteaanvraag 3.3.2, blz.20	Het is voor opdrachtnemer onmogelijk om een correcte inschatting te maken van significante toekomstige volumewijzigingen. Inschrijver stelt daarom voor Waarom niet bij meer dan + of - 15% volume wijziging km-vergoeding gestaffeld procentueel te verhogen / verlagen ?	Opdrachtgever heeft om deze reden een dervingsvergoeding ingesteld voor het geval er minder dan 880.000 reizigerskilometers per jaar worden gereden. Zie pve 5.11 DV 1 t/m DV 3.
94	Offerteaanvraag 4.1 blz. 21	Opdrachtnemer moet opdracht geven voor een KTO. Opdrachtgever heeft inzicht in de vragenlijst. Kunt u een indicatie aangeven van de kosten van het KTO dat u gewoonlijk laat uitvoeren?	Opdrachtgever wil inzicht in de vragenlijst. Dit om te borgen dat er vragen in staan die inspelen op actualiteiten. Wij kunnen geen indicatie van prijs geven. De prijs hieraan verbonden is afhankelijk van vele variabelen.
71	Offerteaanvraag 4.4 blz. 21	Bij het tweede gedachtestreepje stelt de aanbestedende dienst in uitzonderlijke situaties kan verlangen dat inschrijver ondersteuning biedt in het leerlingenvervoer. Kan de aanbestedende dienst aangeven hoe vaak daarvan sprake is en in welke omvang, zodat inschrijvers daar rekening mee kunnen houden?	Opdrachtgever verwacht dat hier nooit gebruik van gemaakt wordt. Terugkijkend op de afgelopen vier schooljaren zou hier slechts 1 schooljaar eenmalig gedurende 2 à 3 maanden beroep op gedaan zijn en dan waarschijnlijk voor ongeveer 4 chauffeurs, om zo tijdelijk de ergste knelpunten op te lossen.
43	Offerteaanvraag 4.4, blz.21	U hanteert hier de term 'budgetneutraal'. Kunt u toelichten wat u hier exact mee bedoelt en hoe u komt tot een 'budgetneutrale' uitvoering?	Hier is gekozen voor de term 'budgetneutraal' om aan te geven dat ondersteuning bieden bij leerlingenvervoer voor de Opdrachtnemer niet financieel nadelig is ten opzichte van de reguliere uitvoering conform dit contract. Ook extra kosten die direct gelinkt zijn aan de ondersteuning bij leerlingenvervoer worden door de opdrachtgever vergoed. Oftewel de Opdrachtnemer heeft op dit punt geen financieel nadeel.
44	Offerteaanvraag 4.4, blz.21	U geeft aan dat het kan voorkomen dat opdrachtnemer wordt ingeroepen om bij te springen in het leerlingenvervoer wanneer zich daar grote problemen voor doen. Uiteraard zou dit voor opdrachtnemer kunnen betekenen dat de eigen stiptheidseisen voor het WMO vervoer in die situatie niet meer gehaald kunnen worden. Graag uw bevestiging dat indien deze situatie zich voordoet dat de lagere vergoedingen zoals beschreven in PvE 5.12 niet van toepassing zijn.	Zie antwoord vraag 71. Wanneer de Opdrachtnemer wordt ingeroepen om bij te springen in het leerlingenvervoer, treden Opdrachtnemer en Opdrachtgever in overleg om daarover afspraken te maken en gevolgen te bespreken.
58	Offerteaanvraag algemeen	Inschrijver merkt op dat een verwerkersovereenkomst geen deel uitmaakt van uw aanbestedingsdocumenten. Borging van de veiligheid van persoonsgegevens is essentieel. Bent u bereid om na gunning hier afspraken over te maken?	Partijen zijn primair aan te merken als verwerkingsverantwoordelijken. Alleen indien sprake is van een verwerker/verwerkingsverantwoordelijke relatie zal opdrachtgever hiervoor een verwerkersovereenkomst met opdrachtnemer sluiten.
74	Offerteaanvraag algemeen ISO 27001	Wij treffen ogenschijnlijk nergens een eis aan die toeziet op informatiebeveiliging zoals bijvoorbeeld ISO:27001? Kan de aanbestedende dienst bevestigen dat zo een eis niet gesteld wordt aan inschrijvers?	Ja, dat bevestigen wij.
Overig			

80	Overig leidraad	Het is voor zowel de gemeente als voor inschrijvers van belang dat iedere inschrijver over dezelfde informatie beschikt. Het kan zo zijn dat er naar aanleiding van de nota's van inlichtingen aanpassingen worden doorgevoerd in de aanbestedingsdocumenten. Wij verzoeken de aanbestedende dienst om bij de nota('s) van inlichtingen nieuwere versies te publiceren van die documenten waarin aanpassingen zijn doorgevoerd en daarin ook duidelijk weer te geven is wat er gewijzigd is. Is de gemeente bereid daartoe over te gaan, mocht de situatie zich voordoen?	Ja, de Aanbestedende dienst is hiertoe bereid.
78	Overig Verbonden ondernemingen	Kunt u bevestigen dat een natuurlijke persoon via verschillende rechtspersonen waarvan hij/zij geheel of gedeeltelijk, (direct of indirect) eigenaar is, (meermaals) mag inschrijven (met de verschillende entiteiten)?	In dat geval houden inschrijvers de mogelijkheid om aan te tonen dat hun inschrijvingen onafhankelijk van elkaar tot stand zijn gekomen. Inschrijver dient zich te houden aan de regels betreffende collusie. De aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor om bij vermoedens van collusie onderzoek te doen en afhankelijk van het resultaat van het onderzoek passende maatregelen te nemen, waaronder het uitsluiten van betreffende inschrijvers van de aanbestedingsprocedure en het melden van de schending bij de Autoriteit Consument & Markt. Zolang een onderzoek naar het vermoeden van collusie loopt, zal de Aanbestedende dienst niet verder gaan met de beoordeling.
79	Overig Verbonden ondernemingen	Wij treffen nergens een beperking aan de verbondenheid van ondernemingen, al dan niet via natuurlijke personen. Kunt u bevestigen dat aan elkaar verbonden ondernemingen, allen zelfstandig in mogen schrijven?	Zie het antwoord op vraag 78.
Programma van eisen			
42	PvE 5.1.1 BG17, blz.4	u schaat erg veel ritten onder de term 'prioriteitsrit'. Voor dergelijke ritten gelden strengere voorwaarden v.w.b. stiptheid en er staat geen extra vergoeding tegenover voor opdrachtnemer. Inschrijver verzoekt u het aantal soorten ritten dat valt onder het begrip 'prioriteitsrit' te beperken tot ritten naar een gelegenheden waarbij te laat komen (grote) gevolgen heeft. Zoals bijv. een huwelijk, uitvaart etc. Ritten naar het theater, bioscoop of een religieuze viering vallen hier naar mening van inschrijver niet onder. Gaat u daarmee akkoord?	Nee, de benoemde prioriteitsritten zijn beleidsmatig door de gemeentebesturen vastgesteld. Om die reden is deze opsomming een hard gegeven.
41	PvE 5.1.2 BP1, blz.5	Betekent dit dat de eerste ophaaltijd 06:45 uur en laatste aankomsttijd 00:15 uur bedraagt?	De eerste ophaaltijd van 6:45 is correct afhankelijk van de ritplanning. Dit betekent dat de vroegst mogelijke gewenste ophaaltijd 07:00 is en de laatst mogelijke gewenste vertrektijd 24:00 uur is. Wanneer de rit om 24:00 vertrekt vanaf een ophaaladres is de aankomsttijd afhankelijk van de bestemming.
91	PvE 5.1.2 BP4, blz. 5	Opdrachtgever kan de bedieningsperiode gedurende de contractperiode verkorten of verlengen. Zijn er op dit moment al plannen om dit te doen? Zo ja, wat zijn deze plannen exact?	Op dit moment zijn er geen plannen om hier wijzigingen in aan te brengen.
40	PvE 5.1.2 BP5, blz.5	Het percentage eigen uitvoering (en dus de inzet van onderaannemers) maakt onderdeel uit van de gunningscriteria. Hoe gaat opdrachtgever om met (extra) inzet onderaannemers tijdens de looptijd van het contract, als dit de aanvankelijke puntentelling zou hebben beïnvloeden? Bijv. bij inschrijving heeft opdrachtnemer ingeschreven met 76% eigen uitvoering en heeft hiervoor 20 punten gekregen, maar gedurende de looptijd zet opdrachtnemer extra onderaannemers in en voert uiteindelijk nog maar 60% zelf uit. Hoe handelt opdrachtgever in dat geval?	Opdrachtgever gaat er vanuit dat het percentage uit de inschrijving wordt gehanteerd tijdens de gehele uitvoering van de opdracht.
92	PvE 5.1.3 BR1, blz. 5	U geeft aan dat gemeenten beschikken over een 0900 nummer. Vanuit dit nummer worden Reizigers doorverbonden. Zijn de kosten voor het doorverbinden voor opdrachtgever? Zo niet, hoeveel bedragen deze kosten?	De gemeente Alkmaar is eigenaar van dit telefoonnummer en betaald de doorverbindkosten.
70	PvE 5.1.3 BR1, blz. 5	Begrijpt inschrijver goed dat inschrijver het nummer in gebruik krijgt en dat de gemeente eigenaar blijft?	Dat is correct.

39	PvE 5.1.3 BR1, blz.5	Gezien de ontwikkelingen binnen het vraagafhankelijke personenvervoer wordt het steeds gebruikelijker om digitaal te boeken via website of app, waarbij het telefonisch boeken als alternatief geldt. Dit verhoogt tevens de efficiëntie en kwaliteit van de dienstverlening. Is opdrachtgever bereid om de nadruk te leggen op het digitaal boeken via website en/of app met telefonisch als tweede alternatief?	Als opdrachtgever hebben we geen voorkeur tussen digitaal boeken versus telefonisch boeken. Het belangrijkste is dat de wijze van boeken bijdraagt aan de kwaliteit en de tevredenheid van de reiziger. In onze regio worden ritten nog grotendeels telefonisch geboekt. Om die reden mag dit niet gezien worden als 2de alternatief. Opdrachtnemer mag het digitaal boeken (via website en/of app) wel stimuleren.
37	PvE 5.1.3 BR11, blz.7	Om hier het gewenste resultaat mee te kunnen behalen, is vanuit opdrachtgever de inspanningsverplichting om reizigers te stimuleren en informatie op te vragen noodzakelijk. Bent u bereid deze inspanningsverplichting aan te gaan?	Opdrachtgever is bereid ondersteuning te bieden bij voorstellen van opdrachtnemer.
38	PvE 5.1.3 BR3, blz.5	Een keuzemenu kan helpen om de gespreksduur in te korten en het gesprek efficiënter te laten verlopen en beter op de reiziger af te stemmen. Inschrijver stelt voor deze eis te laten vervallen en aan inschrijvers te vragen om de invulling hiervan te beschrijven in de offerte. Gaat u hiermee akkoord?	We staan een beperkt keuzemenu toe, waarbij de klant altijd de optie heeft om een telefonist te spreken. Het definitieve keuzemenu wordt in overleg met de Opdrachtgever vastgesteld in de implementatieperiode.
68	PvE 5.1.4 VP1, blz. 7	Inschrijver dient zorg te dragen voor de mailpacks aan reizigers. Klopt het dat inschrijvers daar geen vergoeding voor krijgen? Zo ja, kunt u aangeven hoeveel mailpacks inschrijvers per jaar moeten verspreiden zodat zij die kosten kunnen verdisconteren in hun tarief?	Zie antwoord vraag 34. Het aantal verschilt per jaar, maar gemiddeld mag de opdrachtnemer uitgaan van zo'n 200 a 400 nieuwe aanvragen per jaar.
35	PvE 5.1.4 VP1, blz.7	U geeft aan dat opdrachtnemer schriftelijk het Bewijs Registratienummer en andere informatie per post dient te verstrekken. In het kader van duurzaamheid en (kosten) efficiëntie, kunt u ook toestaan dat, wanneer de geïndiceerde reizigers hiermee akkoord gaan, deze informatie digitaal (per e-mail) worden verstrekt?	Ja, wanneer de reiziger hiervoor toestemming verleent en een e-mailadres op eigen naam heeft.
36	PvE 5.1.4 VP1, blz.7	Betekent dit dat reizigers geen fysieke pas uitgereikt krijgen?	Dat klopt, onze huidige werkwijze zetten wij voort.
90	PvE 5.1.4 VP3, blz. 7	VP3: Is het correct dat reizigers onbeperkt en kosteloos bij opdrachtnemer een (nieuw) bewijs Registratienummer kunnen opvragen? Op welke wijze wordt dit nummer aan de reiziger verstrekt? Kan dit ook middels een digitaal bericht of moet dit per post?	Dat is correct, een nieuw bewijs is kosteloos op te vragen. Ervaring leert dat dit amper voorkomt. Zie verder het antwoord vraag 35.
69	PvE 5.1.4 VP4, blz. 7	Inschrijver begrijpt dat de gemeenten een overeenkomst hebben met Mybility. Met welke kosten moet inschrijver rekening houden om toegang te krijgen tot Mybility?	Alle vervoerders hebben een interface mogelijkheid in Mybility. Kosten van de eigen automatiseerder voor het realiseren van de koppeling met Mybility zijn voor inschrijver. De Opdrachtgever heeft afspraken met Mybility over de verwerking en het beschikbaar stellen van gegevens.
34	PvE 5.1.4 VP7 en VP9, blz.8	U stelt opdrachtnemer verantwoordelijk voor informatievoorziening aan reizigers middels een informatiefolder en voorlichting. Het is gebruikelijk dat deze verantwoordelijkheid niet bij de opdrachtnemer, maar bij de opdrachtgever ligt. Inschrijver verzoekt u dan ook om deze eis te laten vervallen. Gaat u hiermee akkoord?	Nee. Opdrachtgever verzorgt de eerste informatie en voorlichting aan reizigers rondom Wmo-vervoer bij het afgeven van een indicatie (beschikking). Van opdrachtnemer wordt verwacht de reiziger verder te informeren. Hieronder wordt verstaan de benodigheden te organiseren / coördineren rondom de informatievoorziening aan de reiziger. Opdrachtgever betaalt de kosten welke gemoeid zijn met de informatieverstrekking voor de aanvang van de uitvoering. Denk hierbij aan o.a. druk- en portokosten. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de kosten voor de operationele informatievoorziening, na de start en gedurende de looptijd van het contract. De huidige folder hoeft enkel geactualiseerd te worden en voorzien van het logo van de opdrachtnemer, opdrachtnemer coördineert dit.
89	PvE 5.1.4, VP1, blz. 7	VP1: Zijn de kosten voor het vervaardigen en drukken van de informatiefolder en overige documenten uit het mailpack voor rekening van de opdrachtnemer? Zo ja, hoe hoog zijn deze kosten?	Zie het antwoord op vraag 34.
67	PvE 5.1.6 RT6, blz 8	Begrijpt inschrijver goed dat de kilometers van een meereizende (sociaal begeleider) ook declarabel zijn (dus start kilometers + reiskilometers)	Dat is correct. Geïndiceerde (medische) begeleiders zijn niet declarabel (RT1), andere meereizende personen wel (RT5 en RT6).
31	PvE 5.2.1 RR10, blz.10	Inzet van individueel vervoer verlaagt de combinatiegraad, werkt voor vervoerder kostenverhogend en drukt enorm op de capaciteit. Daarnaast biedt uw bestek geen extra vergoeding voor de inzet van individueel vervoer. Inschrijver verzoekt u daarom om een maximum in te stellen aan het aantal individuele ritten van bijv. 2% op het totaal aantal ritten (op maandbasis). Gaat u daarmee akkoord?	Individueel vervoer komt enkel als hoge uitzondering voor in de Regio Alkmaar e.o. Vandaar dat wij akkoord kunnen gaan met een maximum van 2% op maand basis.

33	PvE 5.2.1 RR3, blz.9	“Opdrachtnemer zorgt voor een duidelijk herkenbare plek met logo waar Reizigers zich voor de terugrit kunnen melden.”. Hier dient het ziekenhuis wel expliciet mee akkoord te gaan. Inschrijver verzoekt u daarom de voorwaarde “mits ziekenhuis Alkmaar daarmee akkoord gaat” toe te voegen aan de eis. Gaat u daarmee akkoord?	Ja, zo moet deze eis ook gelezen worden.
66	PvE 5.2.1 RR3, blz. 9	Is er nu al zo een herkenningpunt in het ziekenhuis?	Nee, deze is er nu niet.
32	PvE 5.2.1 RR5, blz.9	Het contrast tussen het tot 4 uur voor de rit kunnen boeken en tot één uur voor de rit kosteloos kunnen annuleren is erg groot. Bovendien geeft het kosteloos kunnen annuleren tot één uur voor de rit erg weinig ruimte aan vervoeder om de vrijgekomen rit zo efficiënt mogelijk opnieuw in te zetten. Inschrijver verzoekt u dan ook de minimale duur voor de rit voor kosteloos annuleren aan te passen naar 2 uur voor de rit. Gaat u daarmee akkoord?	Niet akkoord. Wij vinden dat onze reizigers deze ruimte mogen krijgen.
30	PvE 5.2.2 AR6, blz.11	Er mag geen gebruik worden gemaakt van een geautomatiseerde herhaling van de boeking. Geautomatiseerde bevestiging van een boeking biedt voordelen voor zowel de boekter als de vervoerder. Het beperkt de gespreksduur en men kan de gebruiker de mogelijkheid bieden om op ieder gewenst moment terug te keren naar de telefonist(e). Daarnaast is het niet in mogen zetten van geautomatiseerde herhaling niet in de geest van de tegenwoordige tijd. Bij een boeking via de website is een (automatische) bevestiging via e-mail wel toegestaan, evenals een (automatische) bevestiging via de app bij een boeking via de app. Inschrijver verzoekt u dan ook om eis AR6 te laten vervallen. Gaat u hiermee akkoord?	Niet akkoord. Onze doelgroep is vaak ouder en wil graag een persoon spreken. We vinden de klantbeleving van groot belang.
122	PvE 5.2.4 SH6, blz. 12	Volgens PvE 5.2.2 AR2 mogen ritten alleen op vertrektijd worden geboekt, m.u.v. prioriteitsritten. SH6 gaat over ritten met aankomsttijdgarantie, niet zijnde prioriteitsritten. Welke ritten betreft dit?	De tekst die u vermeldt staat niet in SH6. Alleen prioriteitsritten hebben aankomstgarantie, er zijn geen andere soorten ritten met aankomstgarantie.
29	PvE 5.2.4 SH6, blz.12	Bij een rit met aankomsttijdgarantie stelt u dat opdrachtnemer 0 tot 15 minuten voor het afgesproken aankomsttijdstip de reiziger mag afzetten. Dit beperkt de tijdsmarge voor opdrachtnemer tot maar 15 minuten. Inschrijver verzoekt u daarom om een reiziger 0 tot 30 minuten voor afgesproken aankomsttijdstip af te mogen zetten. Daarmee heeft vervoerder de gebruikelijke 30 minuten marge voordat een rit te laat is. Gaat u daarmee akkoord?	Dit is niet akkoord, wij vinden 15 minuten marge afdoende.
87	PvE 5.2.4 SH8, blz. 13 Stiptheid	Registratie in-uitstaptijd; Geregistreerde tijd is moment van bedienen door de chauffeur. Als een reiziger om welke reden ook langzaam is, dan bestaat de kans dat de rit te laat wordt gestart. Kan hier niet de voorrijdtijd van gemaakt worden?	Zie het antwoord op vraag 11.
125	PvE 5.2.4 SH8, blz. 13 Stiptheid	Wij kunnen de tekst bij SH8 niet rijmen met het gestelde in SH1 t/m SH7. Als de stiptheidseisen gebaseerd zijn op het moment dat het voertuig op het adres is, wordt de stiptheid dus niet bepaald op de bij SH8 beschreven in- of uitstaptijd. Aangezien de vergoeding van een rit mede afhankelijk is van de stiptheid (PvE 5.12) verzoeken wij u om exact aan te geven hoe de stiptheid van een rit bepaald wordt.	Voor bepaling van de instaptijd geldt het moment van het gebruik van de knop. De rit wordt goedgekeurd in het kader van de bepaling van de stiptheid indien de impulsen liggen tussen: -het gewenste vertrektijdstip door de klant (vastgelegd bij de ritboeking) en 14 minuten en 59 seconden daarvoor; -het gewenste vertrektijdstip door de klant (vastgelegd bij de ritboeking) en 14 minuten en 59 seconden daarna
124	PvE 5.2.4 Stiptheid, blz. 12/13	Bij 5.2.4 wordt de stiptheid van ritten die tussen 4 uur en 1 uur van tevoren zijn gereserveerd niet beschreven. Gelden voor deze ritten geen stiptheidregels?	De stiptheidregels gelden voor alle ritten.
28	PvE 5.2.5 OR2, blz.13	Een wachttijd voor de chauffeur van 5 minuten is lang, zeker als opdrachtnemer bij niet aantreffen vervolgens de reiziger dient te bellen (met minimaal 5x overgaan). Inschrijver verzoekt u daarom de wachttijd bij te stellen naar 3 minuten. Gaat u daarmee akkoord?	Wij gaan akkoord de wachttijd bij te stellen naar 3 minuten.
27	PvE 5.3.1 RC6, blz.14	Hoe borgt opdrachtgever dat het slechts gaat om 'incidenteel' OV-advies? In beginsel is het callcenter ingericht op het boeken van ritten, ritplanning, ritaansturing en klantcontact in relatie tot deze ritten. OV-advies maakt ook geen deel uit van uw opdracht. Inschrijver verzoekt om uw toelichting.	Opdrachtgever vertelt reizigers niet dat de vervoerder deze informatie geeft. Echter vanwege de klantbeleving vinden wij dat wanneer incidenteel hiervoor een verzoek van de klant komt, OV9292 wordt geraadpleegd. Opdrachtgever verwacht niet dat er standaard een reisadvies wordt geboden.

26	PvE 5.3.2 BC2, blz. 14	Inschrijver gaat er van uit dat u hiermee de gemiddelde wachttijd van alle calls in een maand bedoelt. Kunt u dit bevestigen?	Dat is correct.
123	PvE 5.3.3 RI1, blz. 14	Hoe wordt Opdrachtnemer geacht om te gaan met gewenste aanpassing van de gewenste vertrektijd door de reiziger? Door deze eis kan dit immers niet aangepast worden?	Vervoerder mag niet op eigen initiatief de vertrektijd wijzigen, alleen op verzoek van reiziger. Dit moet na te gaan zijn in een gelogde call of in app/website gegevens.
25	PvE 5.3.3 RI11, blz. 16	Ervaring leert dat een straal van 200 meter erg kort is bij grotere locaties en/of locaties met een grote parkeerplaats. Inschrijver verzoekt u om deze straal op te rekken naar minimaal 300 meter. Graag uw akkoord.	Dit passen wij niet aan. De huidige praktijk leert dat een straal van 200 meter voldoet.
86	PvE 5.3.3 RI12, blz. 17	R12: Opdrachtnemer stuurt op de 2de dag de gegevens per email naar opdrachtnemer. Dit is erg snel, bent u bereidt hier 5 dagen van te maken?	Aangezien het om een onbewerkte datadump gaat zijn wij van mening dat de tweede dag haalbaar is.
121	PvE 5.4.1 CH2, blz. 17	Doelt u met 'Taxi ABC' en 'Rolstoel Taxi ABC' op de internetcursus 'Rolstoel ABC' van het Sociaal Fonds Mobiliteit?	Ja, dat bedoelen wij.
85	PvE 5.4.1 CH4, blz. 17	CH4 - U eist dat een chauffeur een colbert draagt. Dat is niet meer van deze tijd en dit is op warme dagen niet comfortabel. Zou een spencer o.i.d. ook voldoen?	Nee, deze eis wordt niet aangepast.
24	PvE 5.4.3 DC7, blz. 19	Deze eis is zeer ongebruikelijk. Inschrijver verzoekt u om uw eis aan te passen zodat er geen radio/muziek op hinderlijke wijze ten gehore wordt gebracht. Gaat u daarmee akkoord?	Nee daartoe zijn wij niet bereid. De reiziger moet in staat zijn een gesprek te voeren wanneer deze dat wenst. Wanneer alle aanwezigen in het vervoer verzoeken om de radio aan te zetten dan is dat toegestaan, maar dit is niet het basis uitgangspunt.
126	PvE 5.5 MV15, blz. 21	U geeft aan dat de voertuigen niet ouder dan 7 jaar mogen zijn. De looptijd van het contract, inclusief verlengingen is echter meer dan 7 jaar. Kunt u deze eis aanpassen naar 8 jaar?	Zie het antwoord op vraag 21.
21	PvE 5.5 MV15, blz. 21	Inschrijver verzoekt u de maximumleeftijd aan te passen naar 8 jaar. Ten eerste ligt dat in lijn met TX-keur. Ten tweede overschrijdt de maximale looptijd van uw contract de door u aangegeven 7 jaar. Wanneer inschrijver bij de start investeert in nieuwe voertuigen zou dit betekenen dat dit opnieuw moet gebeuren voor de laatste maanden van het contract. Dit is ons inziens een onwenselijke situatie aangezien er geen garantie is dat er na deze paar maanden nog werk is voor deze voertuigen, daarnaast werkt het dubbel moeten investeren in voertuigen uiteraard ook prijsopdrijvend. Bent u hiertoe bereid?	Het laatste contractjaar mag een voertuig blijven rijden die bij aanvang contract nieuw (bouwjaar 2025) is aangekocht.
20	PvE 5.5 MV28, blz. 22	Contante betaling is niet toegestaan. Helpt opdrachtgever bij de communicatie m.b.t. dit verbod? En zo ja, hoe?	Inwoners die voor het eerst een indicatie voor Wmo-vervoer krijgen, worden hier door de gemeente op gewezen. Ter informatie; contant betalen is nu ook niet toegestaan in het vervoer in Regio Alkmaar e.o.
23	PvE 5.5 MV3, blz. 20	Het komt zelden voor dat de lift dient te worden gebruikt door een reiziger zonder rolstoel. Het is onredelijk voor dit zeer beperkt aantal gebeurtenissen te eisen dat opdrachtnemer in alle rolstoelvoertuigen een transportrolstoel aanwezig heeft. Het is voor opdrachtnemer namelijk ook mogelijk om in een transportrolstoel te voorzien als dit bij de ritreservering wordt aangegeven. Dan hoeft dit niet standaard in ieder rolstoelvoertuig aanwezig te zijn. Inschrijver verzoekt u dan ook deze eis te laten vervallen en de mogelijkheid tot het reserveren van een transportrolstoel toe te voegen aan de boekingswijzen. Gaat u daarmee akkoord?	Akkoord met deze voorgestelde oplossing maar alleen wanneer hier een mogelijkheid voor wordt geboden om aan te geven in de boekingsseis / systemen.
22	PvE 5.5 MV6 blz. 21	U verbindt een malusregeling aan duurzaamheid. Iedere procent onder de 60% ZE van declarabele kilometers betekent een malus van 0,4% van de opdrachtwaarde voor dat jaar. Dit kan bij enkele procenten al snel leiden tot een zeer groot malusbedrag wat een groot financieel risico voor inschrijver met zich meebrengt. Wij verzoeken u dan ook om een maximum malus percentage in te stellen van 8%. Daarmee is er nog steeds voldoende stimulans om blijvend aan uw duurzaamheidseis te voldoen, maar komt de continuïteit van uw opdracht niet het gedrang. Bent u hiertoe bereid?	Akkoord, wij zijn hiertoe bereid.

113	PvE 5.5 MV6, blz. 20	In de eis staat vermeld dat minimaal zestig (60) procent van de declarabele reiskilometers vanaf de start van het contract moet worden ingevuld met ZE-voertuigen). Vallen de kilometers die worden afgelegd door rolstoelvoertuigen onder de uitzonderingen zoals bepaald in de Clean Vehicle Directive? Indien dit het geval is, kunnen deze kilometers dan buiten de 60 procent emissievrije eis worden gehouden?	De zestig procent ZE reiskilometers zijn inclusief de reiskilometers afgelegd door rolstoelvoertuigen.
84	PVE 5.5 MV6, blz. 20	MV6: U stelt dat 60% van de reiskilometers met een ZE-voertuig gereden moet worden. Bij een hoog aantal reizigers met scootmobiel, rolstoel en/of reizende groepen worden normaliter als snel meer Rolstoelbussen ingezet. Gezien het huidige aanbod ZE-Rolstoelbussen lijkt deze norm niet realistisch. Bent u bereid dit percentage naar beneden aan te passen?	Wij passen het percentage niet aan. In de regio Alkmaar e.o. blijkt 60% reëel aangaande het aantal uit te voeren ritten.
65	PVE 5.5 MV6, blz. 20	Bij MV6 lijkt een bonus te ontbreken als er meer ZE gereden wordt. Klopt dat?	Correct dat er in deze overeenkomst wordt geen bonus uitgekeerd wanneer er duurzamer wordt gereden dan de eis van 60%. Wel wordt het vanuit milieuaspect gewaardeerd.
18	PvE 5.7.2 KL3, blz.23	Een maximale afhandelingstermijn van 5 werkdagen is zeer kort en niet gebruikelijk. Opdrachtnemer is voor het afhandelen van klachten afhankelijk van meerdere factoren en actoren, zoals chauffeurs, instellingen, onderaannemers etc. Inschrijver verzoekt u om de maximale afhandelingstermijn te verhogen naar 10 werkdagen. Gaat u daarmee akkoord?	We zijn bereid dit te verhogen naar 10 kalenderdagen. KL4 verandert hierdoor naar 10de van de maand.
17	PvE 5.7.2 KL6 blz.24	U verbindt een bonusregeling aan het aantal klachten. Bij <0,2% gegronde klachten op 1000 ritten wordt de stiptheidmalus gewijzigd van 60% naar 65% vergoeding bij 25 t/m 29:59 min. te laat. Inschrijver waardeert uw positieve wijze van stimulans. Echter de praktijk leert dat bij een laag aantal klachten het aantal ritten dat 25 t/m 29:59 min. te laat is, ook laag is. Daarmee daalt de uiteindelijke bonus met verbetering van de prestaties. Wij verzoeken u dan ook de bonus te relateren aan de opdrachtwaarde of factuurwaarde. Bijv. een bonus van 1% van de factuurwaarde voor die maand. Bent u hiertoe bereid?	Nee, wij vinden dat het reëel is om beide aan elkaar te koppelen.
101	PvE 5.7.2 KL6, blz. 24	Als de bonus wegens een laag aantal gegronde klachten van toepassing is, komt dat door de manier van berekenen neer op een bonus van minder dan €35,- per maand (over 1 maand per kwartaal 5% minder malus op 1 stiptheidscategorie, terwijl er logischerwijs (want: weinig klachten) weinig stiptheidoverschrijding is). Deze bonusregeling zal Opdrachtnemer naar verwachting niet tot nauwelijks motiveren om het aantal klachten zo laag mogelijk te houden. Bent u bereid deze bonusregeling ruimer op te zetten, bijvoorbeeld door het toekennen van een vast bonusbedrag per kwartaal dat aan de voorwaarden wordt voldaan?	Nee, wij zijn niet bereid de bonusregeling aan te passen. Wij gaan ervanuit dat opdrachtnemer het zelf al wenselijk vindt het klachtenpercentage laag te houden.
19	PvE 5.7.2, blz.23	Bij de afhandeling van een klacht is het van belang dat de oorzaak van de klacht of het moment van het voorval niet te ver in het verleden ligt. Inschrijver adviseert dan ook om een uiterlijke termijn in te stellen voor het indienen van een klacht. Ons voorstel hierin is 10 dagen na de betreffende rit. Gaat u daarmee akkoord?	Niet akkoord. Opdrachtgever vindt dat reizigers ruim de tijd moeten hebben om een klacht in te dienen. In de klachtenregeling staat de uiterlijke termijn van een kalendermaand vermeld.
16	PvE 5.8 RV1, blz.24	U stelt de opdrachtnemer verantwoordelijk voor het (laten) uitvoeren van een KTO. De eisen die u echter stelt, zoals het adviseren van een externe partij, beoordelen en aanvullen van de vragen en akkoord geven van de uitvoering, zorgen voor een dusdanig grote inbreng door opdrachtgever, dat inschrijver voorstelt dat opdrachtgever zelf de KTO uitvoert of laat uitvoeren. Bent u hiertoe bereid?	Nee, dit vinden wij een taak van opdrachtnemer.
15	PvE 5.8 RV2, blz.24	Het is naar mening van inschrijver niet redelijk om een minimale respons van 22% op te nemen als eis. Immers, opdrachtnemer heeft hier geen invloed op. Inschrijver verzoekt u da ook om dit aspect als eis te laten vervallen. Gaat u daarmee akkoord?	Nee, voor een representatief klanttevredenheidsonderzoek is een bepaald minimum respons van belang. De genoemde 22% vinden we redelijk. Wanneer tijdens een onderzoek mogelijk dit minimum niet behaald gaat worden dan kan een herinnering worden gestuurd en/of in onderling overleg kunnen andere maatregelen worden genomen.

83	PvE 5.9 FB4, blz. 25	FB4/5: Opdrachtgever heeft recht om een onafhankelijk adviseur in te schakelen ter controle facturen. Gaat hier eerst overleg aan vooraf met opdrachtnemer als facturen in uw ogen onduidelijk zijn?	Ja, bij onduidelijkheid vraagt opdrachtgever altijd eerst toelichting aan opdrachtnemer hoe de factuur tot stand is gekomen en gaat hierover het gesprek aan.
14	PvE 5.10 BV2, blz.25	Opdrachtnemer ontvangt van Opdrachtgever per verreden Reizigersrit een starttarief van viermaal het kilometertarief. U differentieert daarbij niet naar voertuigtype. De kosten voor de inzet van een rolstoelbus zijn vele malen hoger dan die van een taxi of taxibusje. Inschrijver verzoekt u dan ook een hoger starttarief toe te kennen aan rolstoelritten, namelijk 8x het kilometertarief. Bent u hiertoe bereid?	Nee, wij zijn hier niet toe bereid.
127	PvE 5.10 BV3, blz. 25	U geeft aan dat ritkilometers, een starttarief van 4 kilometers per rit en voorin-indicatie (10%) declarabel zijn. Wij missen hier een extra vergoeding (bijvoorbeeld 50%?) voor de indicatie individueel vervoer, zoals in PvE 5.2.1 RR10 is beschreven. Wilt u deze toevoegen? Tevens missen we de vergoeding voor meereizenden (PvE 5.1.5 RP1). Aangezien het gecombineerd vervoer betreft is er in de kosten (combinatiemogelijkheden) een groot verschil tussen 1 persoon per ritboeking of 3 personen per ritboeking. Wilt u meereizenden ook declarabel verklaren? Ook verzoeken wij u om andere combinatiebeperkende / kostenverhogende hulpmiddelen en indicaties extra te vergoeden, zoals: rolstoel, taxi-indicatie en taxibus-indicatie.	Zie het antwoord op vraag 12.
128	PvE 5.10 BV3, blz. 25	Kunt u toelichten waarom hier het woord 'gemiddelde' gebruikt wordt? Er wordt immers maar één tarief per inschrijving aangeleverd?	Zie het antwoord op vraag 13.
12	PvE 5.10 BV3, blz.25	Opdrachtnemer ontvangt van Opdrachtgever per verreden Reizigersrit van een Reiziger met een indicatie voor 'moet voorin zitten' een toeslag van 10% op het gemiddelde kilometertarief. Voor overige indicaties, zoals 'individueel vervoer', 'geen combinatie', 'soho', 'rolstoel' vindt inschrijver geen toeslagen, terwijl het vervoer van reizigers met deze indicaties ook hogere kosten met zich meebrengt dan van reizigers zonder indicatie. Graag vernemen wij van u ook de toeslagen voor overige indicaties, zoals o.a. de hierboven genoemde.	Met uitzondering voor voorin indicatie zijn er in deze opdracht geen toeslagen voor andere indicaties.
13	PvE 5.10 BV3, blz.25	U spreekt hier over een gemiddeld kilometertarief. Op welk gemiddelde doelt u? U vraagt slechts één kilometertarief uit.	Wij doelen op het kilometertarief. Het woord gemiddeld wordt verwijderd.
9	PvE 5.10 BV8, blz.26	Loze ritten worden niet vergoed. Echter, opdrachtnemer heeft in dat geval wel al kosten gemaakt. Inschrijver verzoekt u dan ook minimaal het starttarief te vergoeden bij loze ritten. Bent u hiertoe bereid?	Nee daartoe zijn wij niet bereid. Opdrachtgever erkent wel de noodzaak om loosmeldingen te beperken. Om die reden heeft opdrachtgever aangegeven dat opdrachtnemer onder voorwaarden kosten bij de reiziger in rekening mag brengen, zie RT7. In aanvulling op die passage geldt dat opdrachtnemer moet aantonen dat het voertuig niet alleen op de afgesproken locatie maar ook binnen de geldende tijds marge aanwezig was.
10	PvE 5.10 BV9, blz.26	Opdrachtnemer heeft in dergelijke gevallen wel al de kosten gemaakt. Geen kosten in rekening kunnen brengen zou dan ook disproportioneel zijn. Een vergoeding van tenminste het starttarief zou redelijk zijn. Gaat u hiermee akkoord?	Zie het antwoord op vraag 9.
82	PvE 5.11 DV1, blz. 26	DV1: Geldt de genoemde € 0,30 per kilometer?	Zie het antwoord op vraag 8.
88	PvE 5.11 DV1, blz. 26	Opdrachtnemer ontvangt van Opdrachtgever een dervingsvergoeding van € 0,30 wanneer er in een jaar minder dan 880.000 Reizigerskilometer wordt gereden. Deze bepaling mist hoogst waarschijnlijk nog een bepaling met welke factor dit bedrag wordt vermenigvuldigd? Zo ja, wat is deze factor? Zo niet, waarom wordt er zo'n erg lage vergoeding verstrekt?	Zie het antwoord op vraag 8.
129	PvE 5.11 DV1, blz. 26	Geldt de dervingvergoeding van €0,30 per declarabele reizigerskilometer?	Zie het antwoord op vraag 8.
8	PvE 5.11 DV1, blz.26	Opdrachtnemer ontvangt van Opdrachtgever een dervingvergoeding van € 0,30 (30 eurocent) wanneer er in een jaar minder dan 880.000 Reizigerskilometer wordt gereden. Inschrijver gaat er van uit dat dit €0,30 per declarabele kilometer betekent. Kunt u dit bevestigen?	Wanneer er minder dan 880.000 kilometers per jaar gereden worden, wordt over de mindere kilometers 30 cent per declarabele kilometer vergoed. Voorbeeld: er worden 600.000 verreden. Dan wordt er 880.000 minus 600.000=280.000*0,30=84.000 euro vergoed.

64	PvE 5.12 RS2, blz 26	Stel dat de reiziger een rit heeft geboekt om 15.00u. De chauffeur arriveert om 15.11u. De reiziger doet er 5 minuten over om bij de auto te komen. De chauffeur helpt de reiziger met de gordel en start te rit om 15.17u. Begrijpt inschrijver goed dat dan slechts 90% van de vergoeding betaald wordt?	Zie het antwoord op vraag 11.
11	PvE 5.12 RS2, blz.26	U relateert de ritvergoeding aan de stiptheid en baseert de stiptheid daarbij op de vertrektijd. Het is gebruikelijk om de stiptheid te baseren op de voorrijdtijd i.p.v. de vertrektijd. Immers, de vertrektijd is afhankelijk van verschillende factoren buiten de invloed van de chauffeur. Zoals bijv. of de reiziger al aanwezig is als de chauffeur voorrijdt en de snelheid van de reiziger bij het instappen. Daarnaast heeft u als eis dat de chauffeur 5 minuten wacht als de reiziger er nog niet is, vervolgens wordt gebeld met de reiziger en dient de reiziger nog naar de taxi te komen. Dan is de vertrektijd al snel later dan de geplande vertrektijd. Inschrijver verzoekt u dan ook om uw eis aan te passen en de stiptheid te baseren op de gerealiseerde voorrijdtijd i.p.v. de vertrektijd. Gaat u daarmee akkoord?	De wachttijd is op verzoek aangepast van 5 naar 3 minuten (zie het antwoord op vraag 28). Vijftien minuten plus 3 minuten wachttijd is een gangbare marge om de stiptheid te bepalen. We houden daarom vast aan de vertrektijd voor het bepalen van de stiptheid. Deze wordt als statusmelding gelogd door een druk op de knop door de chauffeur. Mocht het vaak voorkomen dat dit tot een ongewenste situatie leidt, dan gaan we hierover in overleg.
81	PvE 5.13.1 MM1, blz 27	Mag de gevraagde managementrapportage digitaal aangeleverd worden (bijvoorbeeld in een BI-tool)?	In basis worden documenten aangeleverd welke verbonden zijn aan Office365 (uit sommige overzichten moeten cijfers bewerkbaar zijn dus excel). Opdrachtgever staat misschien open voor gebruik van tools maar op voorhand wordt dit niet toegezegd.
7	PvE 5.13.1 MM2, blz.27	Het is inschrijver niet geheel duidelijk wat u bedoelt met "meldingen". Zou u de definitie hiervan willen toelichten?	Zie voor de definitie van "melding" 5.1.1. BG12: Iedere uiting over de uitvoering van het vervoer die directe actie behoeft. Dit betreft een uiting van een inwoner.