

Nota van Inlichtingen

Voor u ligt de tweede 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 bijlagen, offerteaanvraag, Nvl 1 en pve). De inhoud van deze Nota van Inlichtingen wordt geacht deel uit te maken van de aanbestedingstukken. De in de Nvl genoemde wijzigingen zijn doorgevoerd in de documenten en de aangepaste versies van de Offerteaanvraag, Conceptovereenkomst en Programma van Eisen (met wijzigingen in rood) zijn bij deze 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 22 juli 2024 gepubliceerd op TenderNed. Dit is de laatste Nota van Inlichtingen. De uiterste inschrijfdatum is op 5 september 2024 vóór 15:00 uur.

Ref nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
	Bijlagen		
148	Bijlage A 3 4.5 blz.9, ref.4	U stelt “Het bepalen of de opdrachtnemer al dan niet verantwoordelijk is, wordt bij het opleggen van de boete reeds bepaald.” Wie bepaalt of de opdrachtnemer verantwoordelijk is? Het kan niet zo zijn dat dit eenzijdig wordt bepaald. Inschrijver verzoekt hierin daarom de dialoog alvorens verantwoordelijkheid “bepaald” wordt. Gaat u daarmee akkoord?	De bepaling waar u naar verwijst in de algemene inkoopvoorwaarden gaat over bestuurlijke en strafrechtelijke boetes waar u de gemeente voor vrijwaart. Inherent aan dergelijke boetes is dat de toerekenbaarheid aan de voorkant vaststaat. Opdrachtgever heeft vanuit contractmanagement geen invloed op of de boete wordt opgelegd.
154	Bijlage C Ritdata	Wij constateren dat in de kolom 'AfgesprokenAankomstDatumTijd' van de ritdata een significant deel van de gegevens ontbreekt. Kunt u zorgdragen voor het aanvullen van deze gegevens?	Het klopt dat er ritten zijn waarbij 'AfgesprokenAankomstDatumTijd' niet is ingevuld, die ritten zijn op vertrektijd geboekt en hebben dus geen afgesproken aankomsttijd. Noot dat in de verstrekte ritgegevens meer ritten op aankomsttijd zijn geboekt. In het huidige pve zijn dat alleen de prioriteitsritten.
156	Bijlage C Ritdata	Teneinde een juiste en volledige calculatie te kunnen maken dienen wij te beschikken over de data aangaande de loze en geannuleerde ritten. Bent u bereid om de ritdata te verrijken met de loze en geannuleerde ritten?	Nee. wij zijn niet bereid dit aan te leveren. De nieuwe vevoerder heeft zelf invloed op het aantal door manier van uitvoering.
157	Bijlage C Ritdata	Teneinde een juiste en volledige calculatie te kunnen maken dienen wij naast de ritdata van maart 2024 ook te beschikken over de ritdata over januari, februari, april, mei en juni 2024. Bent u bereid om de ritdata aan te leveren voor januari, februari, april, mei en juni 2024?	Ja, wij leveren u meer ritdata aan, te weten aanvullend op maart 2024 de ritdata van de maanden januari, februari, april, mei en juni 2024. Diegenen die een geheimhoudingsverklaring hebben ingevuld (of nog zullen invullen) ontvangen uiterlijk vrijdag 26 juli a.s. de aanvullende data.
158	Bijlage C Ritdata	Voor het kunnen maken van een verantwoorde calculatie is het noodzakelijk een volledig jaar aan ritdata te ontvangen. Dit is van belang om te kunnen zien of en zo ja waar er sprake is van seizoenspatronen. Bent u bereid om de ritdata aan te leveren voor het volledige jaar 2023?	Zie het antwoord op vraag 157. Wij leveren in aanvulling op de maanden januari t/m juni 2024 de maanden juli t/m dec van 2023 aan, zodat er een beeld is van een heel kalenderjaar i.v.m. het inzicht in seizoenspatronen.

159	Bijlage C Ritdata	Teneinde een juiste en volledige calculatie te kunnen maken is het noodzakelijk om de werkelijke reistijd per rit inzichtelijk te maken. Kunt u Bijlage C (ritdata) verrijken met de werkelijke aankomst- en vertrektijd?	Wij verstrekken deze informatie niet. Dit is concurrentiegevoelige informatie.
147	Bijlage F art.3 blz.1	De verantwoordelijke kan aan indiener een genoegdoening toekennen die in redelijke verhouding staat tot de aard van de afwijking. Hoe wordt de genoegdoening bepaald en aan wat voor “genoegdoening” moet inschrijver daarbij denken?	Dit betreft maatwerk en is afhankelijk van de situatie. Soms is het redelijk dat de eigen bijdrage van de rit vervalt en/of de eigen bijdrage bij toekomstige ritten. Of een kaartje/ bos bloemen om excuses te onderstrepen kan wenselijk zijn.
146	Bijlage F art.4 blz.2	De vervoerder informeert de indiener schriftelijk of desgewenst telefonisch over de onderzoeksresultaten en de genomen maatregelen. De vervoerder geeft in het antwoord aan of de klacht gegrond wordt geacht. Het is gebruikelijk dit altijd schriftelijk te doen de vastlegging. Wie bepaalt hoe de informatie geschiedt (schriftelijk of telefonisch) en waarom zou de voorkeur uit kunnen gaan naar telefonisch?	Dit artikel in de klachtenprocedure moet gelezen worden in relatie tot de eisen KL3 en KL5 (zie PvE). In KL3 staat uitgelegd dat aan de Indiener die de klacht telefonisch indient wordt gevraagd of een telefonische reactie volstaat of gewenst is. Dit hoeft de vastlegging daarvan niet te beïnvloeden. In KL5 staat uitgelegd hoe de klachten en de (wijze van) afhandeling worden geregistreerd en vastgelegd. Opdrachtgever en Opdrachtnemer zullen dit in de implementatie definitief vastleggen.
NVI 1			
155	NVI 1 vraag 132	Vraag 132 Nvi ronde 1: Kunt u de 10% groei verbijzonderen door aan te geven welk deel NEA betreft, welk deel vergrijzing betreft en welke overige componenten u tegen welk percentage ingerekend heeft?	Deze 10% kunnen wij niet verbijzonderen. In het antwoord op vraag 132 is uitgelegd hoe deze inschatting tot stand is gekomen. Deze wijze komt overeen met de manier waarop gemeenten deze kostenposten verwerken in hun meerjarenbegroting. Daarbij wordt altijd ingeschat of rekening moet worden gehouden met andere ontwikkelingen. In deze aanbesteding is daarvoor een marge aangehouden van 10% om, zoals in het antwoord staat, onder andere de ontwikkelingen van de NEA of vergrijzing op te kunnen vangen. Het betreft een inschatting. Wanneer in de komende jaren blijkt dat de echte ontwikkelingen anders uitpakken, dan zal de Aanbestedende Dienst hier bijtijds op inspelen en wanneer nodig overleg voeren met de Opdrachtnemer.
152	NVI 1 vraag 16	Kunt u aangeven door welke partij het huidige KTO is uitgevoerd?	Het huidige KTO wordt door de huidige vervoerder zelf uitgevoerd.

151	NVI 1 vraag 34	Voor ons is nog niet eenduidig beschreven wie wanneer verantwoordelijk is voor de communicatievoorziening en zorg draagt of moet dragen voor de betreffende kosten. Wij verzoeken u dit te verduidelijken bijvoorbeeld door aan te geven: Wie de folder drukt voor aanvang van het contract Wie verantwoordelijk is voor eventuele aanpassingen van de folder gedurende het contract. Wie de folder stuurt naar nieuwe klanten gedurende het contract. Wanneer de opdrachtgever de huidige en nieuwe klanten informeert, wat zit er dan allemaal in het informatiepakket (b.v. brochure, incassoformulier, registratienummer) Worden alleen de actieve reizigers aangeschreven of ook de inactieve reizigers, en hoeveel inactieve reizigers zijn er? Hoeveel mensen reizen er momenteel op incasso, dus hoeveel incassoformulieren moeten er verstrekt worden? Hoeveel mensen krijgen er bij het begin van het vervoerscontract een informatiepakket?	-Opdrachtnemer laat de informatiefolder voor aanvang van het contract drukken, opdrachtgever betaalt de kosten voor het drukken. -Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor eventuele aanpassingen van de informatiefolder gedurende de overeenkomst (verwachting is dat dit niet voorkomt). -Opdrachtnemer stuurt de informatiefolder naar nieuwe klanten gedurende het contract (en draagt daar de kosten voor). -Opdrachtgever geeft enkel de beschikking af aan een nieuwe reiziger. Opdrachtnemer informeert de huidige klanten met een informatiepakket (brief met registratienummer, informatiefolder, incassoformulier). Opdrachtgever betaalt de kosten. Opdrachtnemer stuurt dit pakket naar nieuwe reizigers en betaalt dit. -Alle reizigers worden aangeschreven. Zie tabel 3.3.1 met de aanvulling over Dijk en Waard in de eerste nota van inlichtingen. Al deze reizigers ontvangen een informatiepakket, inclusief een incassoformulier. -Het gebruik van automatische incasso wordt geheel uitgevoerd door de vervoerder, hier hebben wij geen gegevens van. -Zie antwoord hierboven bij streepje 5.
153	NVI 1 vraag 55	U geeft aan dat wanneer een inschrijver uitvalt er geen herbeoordeling plaats vindt. Dat betekent dat de gunning beïnvloed kan worden door een inschrijver die (absurd) laag inschrijft, maar uitvalt bij de overige beoordeling. Dit lijkt ons niet de bedoeling. Ons inziens zal er dan ook een herbeoordeling op de prijs plaats moeten vinden. Wilt u dit aanpassen? Zo niet, wilt u uw keuze motiveren?	De aanbestedende dienst heeft geborgd dat de meeste stukken vóór verificatiefase zijn ingediend. Er bestaat dus weinig risico op uitval. Absurd lage inschrijvingen worden onderzocht na kwalitatieve beoordeling door de beoordelingscommissie en voordat voorlopig wordt gegund. Een lage inschrijving valt in die fase al uit. Op basis van de overgebleven inschrijvingen vindt voorlopige gunning plaats.

150	NVI 1 vraag 72 en 73	Hierbij willen wij aangeven dat de vragen 72 en 73 wellicht verkeerd zijn geïnterpreteerd en derhalve ook verkeerd zijn beantwoord. Conform 2.2.4 mag er door inschrijvers een beroep op derden worden gedaan om te voldoen aan de eisen. In vraag 72 en 73 lijkt u dit terug te draaien. Dat zal niet de bedoeling zijn omdat er bij aanbestedingen altijd een beroep op derden gedaan moet kunnen worden. Wij gaan er van uit dat u bedoelde aan te geven dat de partijen die uitvoering geven aan het daadwerkelijke vervoer in het bezit moeten zijn van een SFM verklaring en WP2000 vergunning. Een partij die geen uitvoering geeft aan het daadwerkelijke vervoer kan en hoeft niet zelf te beschikken over een SFM verklaring of WP2000 vergunning. Kunt u dit bevestigen?	Ja dat bevestigen wij.
	Offerteaanvraag		
136	Offerteaanvraag 2.3.2 blz. 15 (vormvereisten)	U antwoordt op vraag 120 (m.b.t. Offerteaanvraag 2.3.2 blz. 15) dat de titelpagina en inhoudsopgave niet meetellen in het maximum aantal pagina's. Klopt onze aanname dat de inschrijver zelf mag bepalen hoeveel pagina's hij besteedt aan G1 en G2 (bijvoorbeeld: G1 10 pagina's en G2 5 pagina's) mits het totaal maar op maximaal 15 pagina's uitkomt?	Ja, uw aanname klopt.
135	Offerteaanvraag 2.3.2 blz. 15 vormvereisten	U antwoordt op vraag 120 (m.b.t. Offerteaanvraag 2.3.2 blz. 15) dat de titelpagina en inhoudsopgave niet meetellen in het maximum aantal pagina's. Klopt onze aanname dat u één document verwacht, met één titel-pagina en inhoudsopgave, waarin zowel G1 en G2 (uiteraard als aparte hoofdstukken) worden beschreven? Of verwacht u twee losse documenten, dus document G1 met eigen titelpagina en inhoudsopgave en document G2 met eigen titelpagina en inhoudsopgave? Of mag inschrijver zelf een keuze maken?	Ja, uw aanname klopt. Wij verwachten één document waarin u G1 en G2 uitwerkt.
149	Offerteaanvraag 2.3.2 blz. 16 Gunningcriterium 1	Als Opdrachtgever vraagt u om chauffeurs met voldoende kennis en ervaring met de doelgroep bij aanvang van het contract. Er kan geïnterpreteerd worden dat alleen de huidige chauffeurs (via de OPOV-regeling) en 'eigen' chauffeurs met ervaring in WMO-vervoer kunnen worden ingezet. Nieuwe chauffeurs die bijvoorbeeld via SROI worden opgeleid voldoen niet aan deze voorwaarden en worden daardoor uitgesloten. Indien u wel ruimte wilt bieden om mensen op te leiden, verzoeken wij u vriendelijk om deze eis aan te passen en om de zinsnede "met ervaring" weg te laten.	Wij verwijderen dit niet. Met de zinssnede "met ervaring" worden nieuwe chauffeurs die bijvoorbeeld via SROI worden opgeleid niet uitgesloten. U moet de formulering "chauffeurs met ervaring en kennis van de doelgroep" in zijn geheel lezen. Het gaat hier om ervaring met en kennis van de doelgroep. Wanneer zij voldoen aan de eisen die in het Plan van Eisen aan chauffeurs worden gesteld, dan kunnen zij als chauffeurs worden ingezet.
	Offerteaanvraag 3.3.1 blz. 33	In antwoord op vraag 49 van Nvl 1 is de data van Dijk en Waard toegevoegd. Dit heeft geleid tot een klein verschil in het totaal van ritten en kilometers.	Totaal offerteaanvraag oud: Ritten 116.311, km 888.565 Totaal offerteaanvraag nieuw: Ritten 116309, km 888.563 Dit is aangepast.

	Programma van Eisen																
145	PvE 5.1.6 RT1 blz. 8	Interpreteert inschrijver het juist dat er bij een reiziger met Indicatie begeleiding, max 4 personen kunnen reizen op deze boeking (Geregistreeerde reiziger, Begeleider en 2 medereizigers, deze laatste kunnen ook kinderen onder 4 jaar zijn)? Graag uw toelichting	Een reiziger mag maximaal twee personen meenemen (ongeacht de leeftijd), waarbij de geïndiceerde begeleider niet meetelt als medereiziger. Dat komt dus uit op 4 reizigers: de reiziger zelf, de geïndiceerde begeleider en twee medereizigers).														
144	PvE 5.1.6 RT4 blz. 9	Wordt een blindengeleidehond of hulphond ook gezien als reiziger omdat deze normaliter ook een inzitplaats innemen?	Nee, een blindengeleidehond of hulphond zien we niet als reiziger. Vaak kan een hond naast of onder een zitplaats liggen.														
143	PvE 5.1.6 RT7 blz. 9	Wordt hier bedoeld dat de betreffende reiziger wel mag blijven reizen maar dat het te betalen tarief van die ritten 200% van het reguliere rittarief is? Is dan het aanvullende tarief voor opdrachtnemer?	De reiziger mag blijven reizen, maar de eigen bijdrage (rittarief) voor de reiziger wordt 200%. De extra 100% is voor de opdrachtnemer.														
	PvE 5.12 RS2 blz. 26	In NVI 1 heeft Opdrachtgever in het antwoord op vraag 11 de wachttijd aangepast naar 3 minuten. Deze aanpassing heeft gevolgen voor RS2 in het programma van eisen (Ritvergoeding voor ritten die niet op geregistreeerde vertrektijd zijn vertrokken). Zie hiernaast de aangepaste tabel.	<table><tr><td>Tot 17 minuten en 59 seconden</td><td>100%</td></tr><tr><td>18 minuten t/m 22 minuten en 59 seconden</td><td>90%</td></tr><tr><td>23 minuten t/m 27 minuten en 59 seconden</td><td>80%</td></tr><tr><td>28 minuten t/m 32 minuten en 59 seconden</td><td>60%</td></tr><tr><td>33 minuten t/m 37 minuten en 59 seconden</td><td>40%</td></tr><tr><td>38 minuten t/m 42 minuten en 59 seconden</td><td>20%</td></tr><tr><td>Vanaf 43 minuten</td><td>0%</td></tr></table>	Tot 17 minuten en 59 seconden	100%	18 minuten t/m 22 minuten en 59 seconden	90%	23 minuten t/m 27 minuten en 59 seconden	80%	28 minuten t/m 32 minuten en 59 seconden	60%	33 minuten t/m 37 minuten en 59 seconden	40%	38 minuten t/m 42 minuten en 59 seconden	20%	Vanaf 43 minuten	0%
Tot 17 minuten en 59 seconden	100%																
18 minuten t/m 22 minuten en 59 seconden	90%																
23 minuten t/m 27 minuten en 59 seconden	80%																
28 minuten t/m 32 minuten en 59 seconden	60%																
33 minuten t/m 37 minuten en 59 seconden	40%																
38 minuten t/m 42 minuten en 59 seconden	20%																
Vanaf 43 minuten	0%																
142	PvE 5.2.1 RR6 blz. 10	Betekent dit dat wanneer de retourrit voor een andere dag is gepland het ophaaltijdstip niet meer mag worden gewijzigd? Graag uw toelichting.	Een boeking van een heen- en retourrit is normaal gesproken op dezelfde dag. Indien een retourrit één of meerdere dagen later plaatsvindt dan zien we dat als een aparte boeking van een heenrit en niet meer als retourrit.														
141	PvE 5.2.1. RR7 blz. 10	Inschrijver vraagt zich af of dit voor reiziger en callcenter wenselijk is. Reizigers zijn veelal gewend dat vaste ritten gepland zijn tenzij deze worden afgemeld. Dit is naar mening van inschrijver minder foutgevoelig en klantvriendelijker naar de reiziger toe. Wij verzoeken u daarom deze eis te laten vervallen. Bent u daarmee akkoord?	RR7 gaat over gewone gereserveerde ritten. Voor vaste ritten geldt dat deze maximaal 12 maanden vooruit in één keer aangemeld mogen worden, zie RR8. Dat wordt niet aangepast.														
140	PvE 5.2.4 SH1 blz. 12	Geldt deze voorwaarde enkel voor ritten die minimaal 4 uur van te voren zijn gereserveerd? En wat zijn de voorwaarden als een rit korter dan 4 uur van te voren is gereserveerd?	In principe geldt een vooraanmeldtijd van 4 uur. Indien opdrachtnemer een rit aanneemt die korter dan 4 uur tevoren is gereserveerd geldt dezelfde voorwaarde.														
139	PvE 5.2.4 SH5 blz. 12	Als reiziger wel akkoord gaat, voldoet de rit dan aan de norm van tijdig ophalen?	Nee, dan voldoet de rit niet aan de norm.														

138	PvE 5.2.4 SH7 blz. 13	Mag dat ook in de vorm van een reistegoed worden uitbetaald?	Ja, het compensatiebedrag mag ook aan de reiziger gegeven worden als tegoed als de reiziger daarmee akkoord gaat, waarmee de eigen bijdrage bij toekomstige ritten gedekt wordt.
137	PvE 5.2.5 OR3 blz. 13	Een briefje in de brievenbus wordt niet altijd direct gelezen waardoor de berichtgeving niet tijdig plaatsvindt. Daarnaast is een briefje niet meer van deze tijd. Inschrijver stelt voor om in plaats van een briefje in de brievenbus een pushnotificatie, SMS of e-mail te versturen. Gaat u daarmee akkoord?	Nee, wij gaan niet akkoord. Het versturen van een pushnotificatie, SMS of e-mail mag zeker. Alleen ter aanvulling op het briefje, want conform deze eis is al reeds gebeld met de reiziger en heeft men geen contact gekregen. Hierdoor weet de reiziger dat de chauffeur aan de deur is geweest.