

Europese openbare aanbesteding 'Uitvoering onafhankelijke steekproefmetingen OV concessies'

Casenummer: C2351844

Nota van Inlichtingen

Datum:

16-09-2025

Casenummer:

C2351844

Deze Nota van Inlichtingen volgt op basis van paragraaf 3.4.1 van het beschrijvend document gepubliceerd onder C2351844 van 11 augustus 2025. Deze Nota van Inlichtingen geldt als aanvulling op de aanbestedingsdocumenten.

Van alle verzoeken om nadere informatie, worden de vragen en antwoorden geanonimiseerd aan alle inschrijvers door een Nota van Inlichtingen verstrekt.



Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
1	Algemeen	Het lijkt erop dat alle documenten dubbel in Tenderneed staan. Om verwarring en discussie over mogelijk versieverschil te voorkomen vragen wij u op evt dubbelingen uit Tenderneed te halen. Het is op dit moment moeilijk te controleren of er versieverschillen tussen de bestanden bestaat.	Er is iets fout gegaan bij TenderNed. De dubbele documenten zijn komen te vervallen. Per abuis zijn bijlage A en B 2x komen te vervallen en moesten deze opnieuw worden geüpload. Er hebben geen wijzigingen in deze bijlagen plaatsgevonden.
2	Prijs	Bij het prijsblad benoemt u onder veldwerk expliciet dat het om de 3 concessiegebieden gaat. Het is voor ons onduidelijk of dit ook voor de overige onderdelen van toepassing is (Dus Opstellen rapportages en inzet vliegende brigade). Mogen we ervan uit gaan dat u in ALLE gevallen een prijs wilt voor de drie concessies in totaal?	Ja, we verwachten in alle gevallen één prijs voor de 3 concessies in totaal.
3	Prijs	U heeft het over 12 maandrapportages, 4 kwartaalrapportages en 1 jaarrapportage. Mogen wij aannemen dat de 3 concessiegebieden in 1 rapportage mogen worden verwerkt?	Nee, zowel de maand,- kwartaal- als jaarrapportages moet voor elke concessie afzonderlijk worden opgesteld. Dit betekent dus 36 maandrapportages, 12 kwartaalrapportages en 3 jaarrapportages per jaar.

<p>4</p>	<p>Beschrijvend document 4.4, Kerncompetentie 1</p>	<p>U vraagt ervaring met ‘onafhankelijke steekproefmetingen door Mystery Guests’. De nadruk ligt hiermee sterk op een specifieke methode van dataverzameling (mystery guests), terwijl het onderliggende doel van deze metingen het objectief en onafhankelijk vastleggen van feitelijke kwaliteitsaspecten in het openbaar vervoer betreft. Er bestaan echter meerdere methoden om in persoon feitelijke kwaliteitsinformatie op representatieve wijze te verzamelen, zoals observaties, telefonische interviews of face-to-face enquêtes door veldwerkers. Deze methoden kunnen, mits op de juiste wijze uitgevoerd, eveneens voldoen aan de eisen van onafhankelijkheid en objectiviteit. Aangezien het doel is om feitelijke kwaliteitsaspecten vast te leggen, verzoeken wij u om de term “mystery guests” te vervangen door “veldwerkers” en de kerncompetentie aan te passen naar: Het uitvoeren van minimaal 60 onafhankelijke steekproefmetingen door veldwerkers per maand gedurende minimaal één jaar.</p>	<p>We zullen niet aan dit verzoek voldoen. De reden voor het benoemen van individuen die onafhankelijke metingen verrichten als Mystery Guests is om aan te geven dat deze individuen onherkenbaar (dus ware zij reguliere reizigers) de observaties uitvoeren en feitelikheden vastleggen. Hiermee wordt dus niet expliciet de methode van dataverzameling bedoeld. De ad hoc Vliegende Brigade onderzoeken kunnen daarentegen wel een andere onderzoeksmethodiek vereisen.</p>
<p>5</p>	<p>Beschrijvend document 4.4, Kerncompetentie 1</p>	<p>In kerncompetentie 1 stelt u de eis van ervaring met minimaal 60 onafhankelijke steekproefmetingen per maand. Aangezien de opdracht zelf uitgaat van kwartaalrapportages en metingen die op kwartaalbasis worden uitgevoerd, verzoeken wij u deze eis in lijn te brengen met de aard van de Opdracht. Wij stellen daarom voor om de eis te formuleren als “minimaal 180 onafhankelijke steekproefmetingen per kwartaal”.</p>	<p>Wij zullen de eis niet aanpassen. Wij gaan er van uit dat als voldoende aangetoond kan worden dat de uitvoerende partij ervaring heeft met het uitvoeren van minimaal 60 onafhankelijke steekproefmetingen per maand er bij de uitvoering er ook aan de totale omvang voldaan kan worden.</p>

6	Beschrijvend document 6.2 social return	<p>Ten aanzien van de eis rondom social return van 2% op de opdrachtsom: indien een inschrijver ervoor kiest om een hoger percentage social return aan te bieden dan vereist, binnen de reguliere uitvoering van de opdracht (zoals de 96 metingen per kwartaal per concessie), kan dit dan worden aangemerkt als toegevoegde waarde? Indien dit als meerwaarde wordt aangemerkt, op welke wijze wordt dit betrokken in de beoordeling van de inschrijvingen? Leidt het aanbieden van een hoger percentage social return bovendien tot het verkrijgen van extra punten binnen de beoordeling?</p>	<p>Nee, het afwijken van de eis inzake Social Return behoort niet tot de gunningscriteria en kan daarmee niet aangemerkt worden als toegevoegde waarde en een hoger percentage zal dan ook niet leiden tot extra punten bij de beoordeling.</p>
7	Beschrijvend document 5.2, G3 Casus vliegende brigade	<p>In de casus van gunningscriterium 3 wordt expliciet verwezen naar begrippen als “flex-overstappunt”, “deelvervoer”, “buurtbus” en andere mobiliteitsdiensten. Wij verzoeken u om toelichting of/ en in welke mate deze vormen van aanvullend openbaar vervoer (zoals Bravoflex) onderdeel dienen te zijn van de mystery guest-metingen binnen de opdracht. Dient de scope van de metingen zich uitsluitend te richten op reguliere OV-lijnen, of vallen ook deze aanvullende mobiliteitsdiensten onder de onderzoeksverplichting?</p>	<p>De scope van de Mystery Guest-metingen is beperkt tot het reguliere, lijngebonden busvervoer. Voor andere vormen van mobiliteit en aanvullende kwaliteitsaspecten wordt gebruikgemaakt van ad-hoconderzoeken door de Vliegende Brigade. Deze onderzoeken kunnen zich richten op onder andere: capaciteitsmetingen op specifieke lijnen, reinheidsonderzoeken, toegankelijkheidsonderzoeken en andere thematische kwaliteitsmetingen. Hiermee vullen zij de reguliere monitoring aan en bieden zij gerichte inzichten op onderwerpen die buiten de standaardmetingen vallen.</p>

<p>8</p>	<p>Beschrijvend document 1.2.2 Reikwijdte en omvang</p>	<p>We zien in deze paragraaf dat de maximale waarde van de omvang van de optionele inzet van de Vliegende Brigade een bedrag betreft van € 120.000. De Vliegende Brigade heeft aandeel in het tussentotaal van 30% (zie 5.2 scoregrondslag per subgunningscriterium). Mogen wij er dan vanuit gaan dat de maximale omvang van het tussentotaal hierdoor € 400.000 (als prijsplafond) betreft? En indien dit het geval is, betekent dit dat wij indien wij kiezen voor een prijsstelling tussentotaal lager dan € 400.000 de maximaal waarde van de omvang van de optionele inzet van de Vliegende Brigade evenredig naar beneden gaat? Dus stel wij bieden een prijs voor mystery guest metingen (inclusief rapportages) van € 300.000 is de maximaal waarde van de omvang van de optionele inzet van de Vliegende Brigade in dat geval € 90.000 of blijft deze € 120.000 conform artikel 1.2.2 van Beschrijvend document?</p>	<p>Het bedrag van € 120.000 is niet correct. Dit moet zijn € 160.000 voor de gehele contractduur (dus 2 jaar + 2 keer 1 jaar verlenging). Het is niet zo dat er een prijsplafond is, dit bedrag is een maximale waarde van de Vliegende Brigade onderzoeken. Dit houdt in dat er gedurende het contract niet meer dan € 160.000 zal worden uitgegeven aan de Vliegende Brigade. Uit ervaring is gebleken dat dit ongeveer 30% betreft van het totaal en om die reden wordt het op die wijze meegenomen in het prijsblad.</p>
<p>9</p>	<p>Omvang van een Mystery Guest-rit</p>	<p>In het beschrijvend document staat dat de Mystery Guest “de rit meerijdt, waarbij per meting tenminste één knooppunt is aangedaan”. Vraag: Bedoelt de provincie hiermee dat de Mystery Guest de volledige rit (van begin- tot eindhalte) moet meerijden, of is het toegestaan dat de Mystery Guest slechts een deel van de rit uitvoert, mits daarbij minimaal één knooppunt wordt aangedaan en de meetpunten van het scoreformulier volledig ingevuld kunnen worden?</p>	<p>Met "aangedaan" wordt bedoeld dat het knooppunt onderdeel uitmaakt van de gereisde rit. Dit kan een vertrekpunt, aankomstpunt of een halte zijn waar de Mystery Guest tijdens de rit passeert of uitstapt. Het doel is dat ten minste één knooppunt per meting wordt meegenomen in de observatie, zodat ook de beleving op deze belangrijke OV-locaties wordt meegenomen in het onderzoek.</p>

10	Rapportageformat	<p>De aanbestedingsstukken schrijven voor dat kwartaal- en jaarrapportages moeten worden opgeleverd, inclusief reizigersperspectief. Ook moet er een digitale portal beschikbaar zijn.</p> <p>Vraag: Kan de provincie aangeven of er een voorgeschreven format (sjabloon) voor de kwartaal- en jaarrapportages wordt aangeleverd, of wordt van de opdrachtnemer verwacht dat hij dit zelf ontwikkelt?</p>	<p>De aanbestedingsstukken schrijven voor dat kwartaal- en jaarrapportages moeten worden opgeleverd, inclusief het reizigersperspectief, en dat er een digitale portal beschikbaar moet zijn. Er wordt geen format of sjabloon door de provincie aangeleverd; het is aan de opdrachtnemer om deze rapportagestructuur zelf te ontwikkelen, met inachtneming van de minimale inhoudelijke elementen zoals benoemd in het beschrijvend document. Daarbij dient de opdrachtnemer rekening te houden met toekomstige ontwikkelingen, waaronder nieuwe aanbestedingen van OV-concessies. Het format moet daarom voldoende flexibel en dynamisch zijn om mee te kunnen groeien met mogelijk veranderende eisen en inzichten.</p>
11	Historische data	<p>De provincie vraagt om een portal waarin ook historische data kan worden geïmporteerd.</p> <p>Vraag: Kan de provincie een voorbeeld geven van de indeling van de tabellen (kolommen, definities) zodat de opdrachtnemer kan inschatten hoe deze data in de portal geïmporteerd kan worden?</p>	<p>Ja, deze is bijgevoegd bij de Nota van Inlichtingen.</p>
12	Vervoersbewijzen Mystery Guests	<p>Voor het uitvoeren van de Mystery Guest-metingen moeten vervoersbewijzen worden gebruikt.</p> <p>Vraag: Worden de Mystery Guests door de provincie voorzien van vervoersbewijzen (bijvoorbeeld OV-chipkaarten of andere passen), of moet de opdrachtnemer de kosten voor alle benodigde vervoersbewijzen opnemen in de inschrijfprijs?</p>	<p>De provincie voorziet de opdrachtnemer niet van vervoersbewijzen. De kosten hiervan moeten dus in de inschrijfprijs worden verwerkt.</p>

<p>13</p>	<p>Indexatie en OV-prijsverhogingen</p>	<p>De overeenkomst loopt meerdere jaren door (2026–2029). Vraag: Hoe gaat de provincie om met eventuele prijsverhogingen van het OV (bijvoorbeeld tariefstijgingen van vervoersbewijzen)? En is er sprake van een indexatie van de tarieven vanaf 2027 binnen de opdracht?</p>	<p>Dit staat in artikel 4.3 van de concept overeenkomst: <i>Tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen zijn de prijzen en tarieven all-in en exclusief BTW.</i> <i>Opdrachtnemer mag de overeengekomen (jaar)prijzen en tarieven jaarlijks voor het eerst per 1 januari 2027 indexeren, mits deze indexering minimaal één maand voorafgaand schriftelijk is aangekondigd. Indexering kan niet met terugwerkende kracht worden ingevoerd. De indexering vindt plaats op basis van de percentuele wijziging van Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS) index CAO lonen inclusief Bijzondere beloning; contractuele loonkosten en arbeidsduur (Bedrijfstakingen A-U: Alle economische activiteiten, index 2020 = 100).</i> De eventuele prijsverhoging van het OV moeten in de prijs zijn verwerkt, zie antwoord vraag 12.</p>
-----------	---	---	---

14	Dienstregelingen Noord-Brabant	<p>Voor het plannen van de inzet is inzicht in de dienstregelingen noodzakelijk.</p> <p>Vraag: Kan de provincie de rittenbestanden (dienstregelingen) van de ritten die in november 2025 gereden zullen worden per concessie reeds tijdens de inschrijvingsfase beschikbaar stellen?</p> <p>Indien deze bestanden niet door de provincie worden aangeleverd, kan de provincie aangeven of de opdrachtnemer deze via de vervoerders mag betrekken?</p> <p>Daarnaast: met betrekking tot de concessie Oost-Brabant, waar eind 2026 een nieuwe vervoerder start, blijft de dienstregeling naar verwachting grotendeels gelijk of moet de opdrachtnemer rekening houden met een volledig nieuwe planning?</p>	<p>De dienstregeling voor november 2025 is voor alle concessies bekend en tevens als open data beschikbaar via het daartoe ingerichte NDOV-loket. De provincie verwacht dat met betrekking tot de concessie Oost-Brabant de dienstregeling zal veranderen, echter heeft dit hoogstwaarschijnlijk weinig invloed op de voorgestelde steekproefverdeling zoals opgenomen in tabel 2.3.1.</p>
15	Aantal metingen per concessie	<p>In de aanbestedingsstukken wordt gesproken over 96 metingen per kwartaal per concessie (≈ 384 per jaar), maar ook over een praktijk waarin per concessie gemiddeld 400–430 metingen per jaar zijn verricht.</p> <p>Vraag: Kan de provincie bevestigen welk aantal metingen per concessie per jaar voor deze opdracht als uitgangspunt moet worden gehanteerd? En zo ja, wordt het prijsblad (bijlage 4) hierop aangepast of blijft de berekening gebaseerd op 1.152 metingen per jaar voor de drie concessies samen?</p>	<p>Uitgangspunt is dat er minimaal 96 metingen per kwartaal per concessie uitgevoerd worden. Omgerekend zijn dit dus in totaal 1152 metingen per jaar voor de drie concessies. Het prijsblad is hierop gebaseerd.</p>
16	Onderaannemers	<p>Als de inschrijver zich voor de referenties beroept op onderaannemers, wordt er dan expliciet vanuit gegaan dat zij tenminste een deel van de werkzaamheden uitvoeren?</p>	<p>Ja, als de inschrijver een beroep doet op een derde voor de referentie dient die derde dat deel van de werkzaamheden uit te voeren.</p>

17	Kerncompetenties	In de aanbestedingsdocumenten staat dat de referentieprojecten niet identiek hoeven te zijn, maar op onderdelen vergelijkbaar. Kunnen projecten met grootschalige steekproefmetingen in de publieke ruimte, waarin vergelijkbare methodieken en borging zijn toegepast, worden aangemerkt als voldoende om de kerncompetenties voor Mystery Guest-onderzoek aan te tonen?	Ja, referentieprojecten hoeven niet identiek te zijn aan het uit te voeren werk, maar dienen op relevante onderdelen aantoonbaar vergelijkbaar te zijn. Het is aan de inschrijver om in de inschrijving duidelijk en concreet toe te lichten op welke wijze deze projecten de gevraagde kerncompetenties voor Mystery Guest-onderzoek onderbouwen.
18	Vliegende Brigade	In de aanbestedingsstukken staat dat voor de Vliegende Brigade gerekend maximaal 120.000 euro beschikbaar is over 2 jaar. Vraag: Betekent dit dat de afrekening van de inzet van de Vliegende Brigade per opdracht gebeurt op basis van werkelijk gemaakte uren en kosten (nacalculatie)?	Nee, de afrekening van VB-onderzoeken per opdracht is op basis van de ingediende offerte vanuit de opdrachtnemer, mits akkoord bevonden door de opdrachtgever. Zie ook vraag 8.
19	Prijs aanbesteding	Op blz. 6 van het beschrijvende document wordt gemeld dat er voor de Vliegende Brigades maximaal 120.000 euro budget is en op het vragenblad wordt aangegeven dat dit 30% van het tussentotaal is. Betekent dit dat veldwerk plus rapportages niet boven de €200.000 euro per jaar mag uitkomen?	Zie vraag 8.
20	Punctualiteit / rituitval	Hoe verhoudt zich uw vraag om punctualiteit / rituitval te meten zich tot de online bronnen, waarbij reeds (veel meer) metingen plaatsvinden?	Het klopt dat er databronnen beschikbaar zijn i.r.t. punctualiteit en rituitval die een volledige registratie bevatten. Over het algemeen zijn deze bronnen zeer betrouwbaar, maar enerzijds kunnen de veldmetingen verrijkt worden met kwalitatieve meetresultaten over hoe de reiziger wordt geïnformeerd in het geval van een vertraging of uitval van bussen. Anderzijds laat de techniek het wel eens afweten waardoor de veldmetingen i.r.t. deze aspecten ook als een soort "ground truth" meting beschouwd kunnen worden.

21	Andere bronnen dan veldwerk door mystery guests	U noemt in bijlage 5 een aantal onderdelen die online moeten plaatsvinden en niet als mystery guest op straat / in voertuigen. Is dit wel of geen verplicht onderdeel van de opdracht?	Ja, de onderdelen die in bijlage 5 worden benoemd als online te meten, maken een verplicht onderdeel uit van de opdracht. Deze aspecten worden niet via fysieke Mystery Guest-waarnemingen uitgevoerd, maar dienen via digitale kanalen (zoals websites, apps of klantenservice) te worden onderzocht. De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het uitvoeren van deze metingen conform de beschrijving in bijlage 5, als integraal onderdeel van het kwaliteitsonderzoek.
22	Indexatie van tarieven	Hoe gaat u om met prijsstijgingen, mogen wij de tarieven jaarlijks op 1 januari indexeren?	Zie antwoord vraag 43.
23	Bijlage 5 versus bijlage 8	<p>U schrijft enerzijds:</p> <p>Voor de onafhankelijke steekproefmetingen dient het scoreformulier en normenboek uit bijlage 8 te worden gehanteerd. In bijlage 8 zijn de eisen vertaald naar specifieke vragen en scores. Het staat opdrachtnemer vrij om hierin verbeter suggesties te doen. De daadwerkelijk eisen per concessie zijn opgenomen in bijlage 5.</p> <p>Anderzijds schrijft u:</p> <p>Mystery Guests voor steekproefcontroles op ritten en halten, waarbij een aantal aspecten maandelijks worden gemeten en andere aspecten jaarlijks, zoals aangegeven in bijlage 5.</p> <p>Het is niet duidelijk of u meetaspecten die u eist te vinden zijn in bijlage 5 of bijlage 8, en of de andere bijlage dan slechts ter informatie is.</p>	De minimale meetaspecten zijn te vinden in bijlage 5 en de vertaalslag staat in bijlage 8. Het staat opdrachtnemer vrij om hierin verbeter suggesties te doen.

24	Aanbod reisinformatie	Aanbod reisinformatie zou via app / website gecheckt moeten worden. Normenboek maakt hier geen melding van. Is deze controle onderdeel van het Mystery Guest onderzoek?	Ja.
25	Rapportage	Kunt u een voorbeeld meesturen van de huidige periodieke rapportage?	Nee. Zie vraag 10.
26	Tonen van historische onderzoeksgegevens	<p>"U schrijft:</p> <p>Om inzicht te krijgen in trends wil de provincie de resultaten van de Mystery Guest metingen uit voorgaande jaren meenemen in de kwartaal- en jaarrapportages en dat de historisch verzamelde data (in Excel-formaat) in een nieuwe portal-omgeving geïmporteerd zou kunnen worden en vragen wij de opdrachtnemer hoe dit tot stand kan worden gebracht.</p> <p>Bedoelt u dit te vragen tijdens de offertefase (zo ja, waar moeten wij dit beschrijven en hoe weegt dat mee in uw beoordeling?) of is dit voor na de gunning?"</p>	Dit is voor na de gunning bedoeld.

27	Stiptheid	<p>"U schrijft dat gegevens die nu nog via het monitoringonderzoek worden verzameld op termijn gedeeltelijk kunnen worden vervangen door gegevens uit andere systemen. Valt stiptheid hieronder?</p> <p>De stiptheid wordt al, met een veel grotere steekproef (beoogd 100% vanuit de voertuigen), door de vervoerder bij u aangeleverd.</p> <p>Kunnen wij aannemen dat metingen door mystery guest vooral tot doel hebben om de stiptheidsdata die vervoerders aan u aanleveren te controleren?"</p>	<p>Stiptheid valt inderdaad onder de gegevens die op termijn (deels) uit andere systemen kunnen worden betrokken, zoals voertuigdata van de vervoerder. De Mystery Guest-metingen zijn echter niet primair bedoeld als controle-instrument op deze stiptheidsdata. Zij bieden aanvullend inzicht vanuit het reizigersperspectief, waarbij de beleving van stiptheid, zoals wachttijd, aankomstvertragingen en communicatie hierover een rol speelt. De Mystery Guest-methode richt zich dus op de subjectieve ervaring en context van stiptheid, en vormt daarmee een waardevolle aanvulling op de objectieve data die via voertuigen wordt verzameld.</p>
28	Subgunningscriterium G2	<p>Wij doen u de suggestie om ook te beoordelen hoe de rapportages zijn vormgegeven, en om ruimte te geven om een voorbeeldrapportage als bijlage (dus in aanvulling op de 6 pagina's) mee te kunnen sturen.</p>	<p>Dank voor uw suggestie. De provincie gaat niet akkoord.</p>
29	Voorsprong voor de huidige uitvoerder	<p>Inschrijvers kunnen in het prijsblad een stelpost opnemen voor de implementatiekosten van de opdracht. Wij zijn blij te zien dat u op deze manier een voordeel voor de huidige uitvoerder wilt voorkomen en dus een level playing field wilt creëren. Onderschrijft u dat de huidige uitvoerder ten opzichte van een nieuwe uitvoerder maar zeer beperkt implementatiekosten zou kunnen opvoeren? Het is anders voor de huidige uitvoerder alsnog eenvoudig om voor de stelpost de maximale prijs te vragen, waarmee het level playing field weer teniet wordt gedaan. De huidige uitvoerder kan dan immers kosten op andere posten alsnog kunstmatig laag houden.</p>	<p>De provincie heeft bewust gekozen voor een stelpost voor implementatiekosten om een gelijk speelveld voor alle inschrijvers te bevorderen. Het klopt dat de huidige uitvoerder mogelijk minder implementatie-inspanningen hoeft te leveren dan een nieuwe partij. Tegelijkertijd biedt de stelpost een uniforme benadering waarbij de kosten niet meewegen in de beoordeling, en dus geen invloed hebben op de rangorde. De provincie monitort dit zorgvuldig en vertrouwt erop dat inschrijvers hun kosten op transparante en realistische wijze onderbouwen binnen de overige prijscomponenten. (Zie paragraaf 3.5.6. van het beschrijvend document)</p>

30	Waarom een gemiddeld uurtarief	<p>In het prijsblad moet op regel 9 de prijs komen te staan van de reguliere metingen. Dit moet worden ingevuld met een aantal uur en een gemiddeld uurtarief. De werkzaamheden die horen bij deze post zijn in werkelijkheid verdeeld over verschillende rollen met uiteenlopende uurtarieven. Waarom vraagt u een specificatie waarin het gemiddelde uurtarief een rol speelt, wat doet u met deze informatie? Waarom vraagt u niet (alleen) een totaalbedrag?</p>	<p>De keuze voor een opbouw met aantal uren en een gemiddeld uurtarief is bedoeld om inzicht te krijgen in de onderliggende kostensamenstelling van de reguliere metingen. Dit draagt bij aan transparantie en maakt het mogelijk om inschrijvingen beter onderling te vergelijken. Het totaalbedrag blijft leidend voor de beoordeling van de prijs, maar de specificatie helpt bij het duiden van eventuele afwijkingen en het beoordelen van de realiteitszin van de inschrijving. Inschrijvers zijn vrij om intern met verschillende uurtarieven per rol te werken, zolang het opgegeven gemiddelde representatief is voor de totale inzet.</p>
31	Maximale waarde VB	<p>U schrijft "De maximale waarde van de omvang voor de optionele inzet van de Vliegende Brigade betreft een bedrag van € 120.000,-." Is dit bedrag (1) per jaar of (2) voor de initiële contractperiode, of (3) inclusief verlengopties of (4) anders en wat dan?</p>	<p>Zie antwoord vraag 8.</p>

<p>32</p>	<p>Vliegende Brigade in het Prijsblad</p>	<p>De prijs van de Inzet Vliegende Brigade wordt in het Prijsblad automatisch berekend, namelijk 30% van het TUSSEN TOTAAL. Omdat dit voor alle inschrijvers geldt worden in feite alle inschrijfprijzen voor reguliere metingen met 30% opgehoogd, wat tot dezelfde scores op de prijs leidt als wanneer Vliegende Brigade geen onderdeel zou uitmaken van het Prijsblad. U schrijft daarnaast in de Leidraad het volgende: "De maximale waarde van de omvang voor de optionele inzet van de Vliegende Brigade betreft een bedrag van € 120.000,-"</p> <p>Vraag 1: Wat is de toegevoegde waarde van het opnemen van de Vliegende Brigade op deze wijze in het prijsblad?</p> <p>Vraag 2: Stelt u ook een maximumprijs voor reguliere metingen? Zo nee, dan betekent dit dat de waarde die automatisch op regel D14 in het Prijsblad komt te staan ook geen maximum kent?</p>	<p>Zie antwoord vraag 8.</p>
-----------	---	---	------------------------------

33	Looptijd overeenkomst	<p>In vergelijking met andere opdrachtgevers die vergelijkbare opdrachten in de markt zetten, zien we dat u kiest voor een relatief korte looptijd van de opdracht. Kunt u deze keuze toelichten? We geven u ter overweging mee dat een langere looptijd leidt tot efficiëntere inkoop. Langere looptijd kan impact hebben op tarieven. U en opdrachtnemer hebben langer 'plezier' van dezelfde effort die u en inschrijvers stoppen in het offertetraject. Daarnaast wordt de opdracht met een langere looptijd (nog) interessanter voor potentiële inschrijvers.</p>	<p>De provincie heeft bij het bepalen van de looptijd van de opdracht (rekening houdend met ons inkoopbeleid) een zorgvuldige afweging gemaakt tussen flexibiliteit, marktwerking en continuïteit. Een kortere looptijd biedt ruimte om in te spelen op beleidsmatige en technologische ontwikkelingen, en om de opdracht waar nodig bij te stellen. Tegelijkertijd erkennen wij dat een langere looptijd voordelen kan bieden op het gebied van efficiëntie en marktinteresse. De gekozen looptijd sluit aan bij de huidige behoefte en planning, waarbij verlenging onder voorwaarden mogelijk is. Hiermee wordt een balans gezocht tussen stabiliteit en aanpasbaarheid.</p>
----	--------------------------	--	---

34	Maximaal budget Vliegende Brigade	<p>U schrijft dat de maximale waarde van de omvang voor de optionele inzet van de Vliegende Brigade een bedrag van € 120.000,- betreft. Hierover hebben we twee vragen:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Is dat budget van toepassing voor de reguliere looptijd van 2 jaar, of voor de 4 jaar (inclusief verlenging)? 2. In het prijsblad wordt het bedrag voor de inzet van de vliegende brigade berekend met een formule. Als het gegeven budget geldt voor 4 jaar, dan betekent dit dat de optelsom van cellen D9 t/m D12 niet hoger mag zijn dan € 100.000,-. Klopt onze veronderstelling dat u hiermee feitelijk een maximum bedrag voorschrijft voor de Mystery Guest metingen? 	Zie antwoord vraag 8.
35	Aantal metingen	<p>In paragraaf 2.3 van het beschrijvend document schrijft u eerst dat u per concessie 384 metingen per jaar eist (96 per kwartaal). Dat is ook het uitgangspunt in het prijsblad. Later schrijft u dat u verwacht dat het aantal metingen gelijk blijft met het huidige aantal: tussen 400 en 430 per jaar. Van welk aantal metingen moeten inschrijvers uitgaan?</p>	Zie antwoord vraag 15.

36	Jaarlijkse/maandelijkse meetaspecten	<p>U schrijft in het beschrijvend document (paragraaf 2.2) dat bij het Mystery Guest onderzoek een aantal aspecten maandelijks en andere aspecten jaarlijks gemeten moeten worden. U verwijst daarbij naar bijlage 5. In deze bijlage zien we niets terug over de frequentie van meten. In paragraaf 2.1 schrijft u dat de Mystery Guest bij elke meting een aantal vast omschreven aspecten moet meten. We gaan er dus vanuit dat er met 1 vast meetformulier gewerkt wordt dat gedurende het hele jaar hetzelfde is. In dat licht kunnen we niet plaatsen wat u bedoelt met een aantal aspecten dat jaarlijks gemeten moet worden. Kunt u toelichten welke aspecten u jaarlijks wilt laten meten? Of is het deel achter de komma in de eerste bullet van paragraaf 2.2 niet van toepassing?</p>	<p>Dank voor uw oplettenheid. De formulering in paragraaf 2.2 kan inderdaad tot verwarring leiden. Het uitgangspunt is dat bij elke Mystery Guest-meting een vast meetformulier wordt gebruikt, waarin alle relevante aspecten zijn opgenomen. Er wordt dus niet gewerkt met verschillende formulieren voor maandelijks of jaarlijkse metingen. De verwijzing naar aspecten die jaarlijks gemeten moeten worden is in dit geval niet van toepassing en kan als niet-relevant worden beschouwd. Bijlage 5 bevat de inhoudelijke elementen die structureel maandelijks gemeten moeten worden bij elke Mystery Guest-meting.</p>
37	Verdeling metingen (tijdvensters) West-Brabant	<p>De concessie West-Brabant is de enige concessie waarin de Werkdag ochtendspits om 06:30u (in plaats van 07:00u) begint. Voor de eenduidigheid in meetmoment vs dagdeel geniet het de voorkeur om alle concessies dezelfde begin- en eindtijd van de dagdelen mee te geven. Staat u ervoor open om Werkdag ochtendspits in alle concessies om 07:00 uur te laten beginnen?</p>	<p>Nee, wij zullen geen wijzingen doorvoeren in de indeling van dagdelen, omdat dit contractuele afspraken zijn tussen de provincie en de vervoerder.</p>
38	Bijlagen toegestaan?	<p>Is het toegestaan om bijlagen bij de uitwerking van de gunningscriteria te voegen?</p>	<p>Nee, wij accepteren geen bijlagen bij de uitwerking van de gunningscriteria.</p>

39	Afbeeldingen toegestaan?	Is het toegestaan om afbeeldingen, schema's en/of visualisaties te gebruiken in de uitwerking van de gunningscriteria?	Ja, het is toegestaan om afbeeldingen, schema's en/of visualisaties te gebruiken in de uitwerking van de gunningscriteria, mits deze bijdragen aan de verduidelijking van het plan van aanpak. Inschrijvers dienen er wel rekening mee te houden dat de volledige uitwerking, inclusief eventuele visuele elementen, binnen het maximaal toegestane aantal pagina's moet blijven zoals vermeld in de aanbestedingsdocumenten.
40	scope opdracht	Dienen ook metingen verricht te worden op Buurtbussen, Nachtbussen en Bravoflex lijnen?	Mystery Guest-metingen worden niet standaard uitgevoerd op Bravoflex- en Buurtbuslijnen. Voor Nachtbussen geldt dat, indien deze gedurende de concessieperiode worden geïntroduceerd, mystery guest metingen hierop wél onderdeel zullen uitmaken van het onderzoek. De exacte inzet wordt afgestemd in overleg met de provincie, afhankelijk van de operationele situatie en relevantie voor het reizigersperspectief.

41	Aantal metingen	<p>U schrijft enerzijds: "De steekproef dient op jaarbasis representatief te zijn per concessiegebied, met 95% betrouwbaarheid met een 5% foutmarge: daarvoor zijn 384 waarnemingen per jaar per concessie nodig."</p> <p>U schrijft anderzijds: "Het beoogd aantal metingen om op jaarbasis representatief te zijn is de afgelopen jaren altijd gehaald waarbij de provincie ziet dat er per concessie tussen de 400 en 430 metingen zijn verricht. Voor deze opdracht verwacht de provincie dat dit aantal gelijk blijft."</p> <p>Tot slot is bijvoorbeeld het Prijsblad gebaseerd op 384 per concessie per jaar.</p> <p>Dit is niet duidelijk genoeg en/of niet met elkaar in overeenstemming. Wij adviseren u om een hard aantal metingen vast te stellen. Wilt u 384, 400 of 430 metingen laten uitvoeren (of iets anders)?</p>	<p>Voor deze opdracht geldt het aantal van 384 metingen per concessie per jaar als het formele uitgangspunt, conform de eisen in het beschrijvend document en het prijsblad. Dit aantal is gebaseerd op de statistische onderbouwing voor representativiteit. De vermelding van 400–430 metingen in eerdere jaren betreft een praktijkobservatie en is niet leidend voor deze aanbesteding. Inschrijvers dienen bij hun aanbieding uit te gaan van 384 metingen per concessie per jaar. Zie ook antwoord vraag 15.</p>
42	Aantal metingen als bovengrens	<p>Gezien de specificering in het Prijsblad nemen wij aan dat het niet toegestaan is om meer metingen aan te bieden dan het aantal van 1152 per jaar. Is dat juist? Zo niet, wilt u dan het prijsblad verduidelijken en specifiek aangeven hoe u een hoger aantal metingen zult beoordelen?</p>	<p>Ja, prijs is gebaseerd op 1152 metingen per jaar. Zie ook antwoord vraag 15.</p>

43	Tarieven bij verlenging	<p>U schrijft: "De provincie heeft de mogelijkheid om de overeenkomst onder gelijkblijvende voorwaarden twee maal voor de duur van één jaar stilzwijgend te verlengen."</p> <p>Is het juist dat in de verleng-periode dezelfde tarieven blijven gelden zoals ingevuld op het Prijsblad, enkel exclusief de twee stelposten?</p>	<p>De tarieven zoals opgenomen in het Prijsblad zijn van toepassing gedurende de looptijd van de overeenkomst, inclusief eventuele verlengingsjaren. Conform artikel 4 van de conceptovereenkomst mogen deze tarieven voor het eerst per 1 januari 2027 worden geïndexeerd op basis van de CBS-index zoals beschreven. Dit geldt voor alle betaalposten uit de inschrijving, met uitzondering van de stelposten. Indexering is alleen toegestaan indien deze tijdig, schriftelijk en onderbouwd wordt aangevraagd en door de opdrachtgever schriftelijk is goedgekeurd.</p>
44	Totale initiële waarde en waarde bij verlenging	<p>Is het juist dat de totale opdrachtwaarde voor de initiële contractperiode (t.w. 2 jaar) dus gelijk staat aan: 2x totaal inschrijfprijs (cel D15) + D16 + D17? En dat de totale waarde bij verlenging maximaal 4x totaal inschrijfprijs (cel D15) + D16 + D17 is?</p>	<p>Dat is correct. Let op er mag wel conform artikel 4 uit de concept overeenkomst geïndexeerd worden.</p>
45	Bijlage 6 en 8	<p>Is het juist dat alle onderdelen van bijlage 6 moeten worden meegenomen in het onderzoek? Hoe verhoudt zich dit tot wat u voorschrijft in bijlage 8? Er zijn namelijk elementen die wel in bijlage 6 staan, maar die niet terugkomen in 8. Er zijn ook elementen die wel in 8 staan, maar niet in 6.</p>	<p>Bijlage 6 bevat de kwaliteitscriteria waarop vervoerders worden beoordeeld en waar sancties aan verbonden kunnen zijn. Bijlage 8 beschrijft de inhoudelijke elementen die via het Mystery Guest-onderzoek gemonitord moeten worden. Hoewel er overlap is tussen beide bijlagen, zijn ze niet één-op-één gelijk. Niet alle elementen uit bijlage 6 hoeven via Mystery Guests te worden onderzocht; sommige worden via andere bronnen of methoden gemonitord. De elementen in bijlage 8 vormen de vertaling van de minimale meetaspecten uit bijlage 5. Indien aanvullende afstemming nodig is over de relatie tussen beide bijlagen, zal dit plaatsvinden in overleg met de opdrachtnemer.</p>

46	Boetes voor de vervoerder	<p>Legt u aan vervoerders per definitie boetes op zoals die uit bijlage 6 volgen? Of kunt u ook nog beslissen om hier (periodiek, gedeeltelijk, etc.) van af te zien?</p>	<p>De bepalingen in bijlage 6 vormen het formele kader voor het opleggen van boetes bij het niet voldoen aan de gestelde eisen. De provincie behoudt zich echter het recht voor om in individuele gevallen, op basis van omstandigheden en proportionaliteit, af te zien van het opleggen van boetes of deze gedeeltelijk toe te passen. Dit gebeurt altijd zorgvuldig en gemotiveerd, met oog voor de aard van de afwijking en de inspanningen van de vervoerder om deze te herstellen.</p>
47	Knooppunten	<p>U schrijft: "De Mystery Guest rijdt de ritten mee, waarbij per meting tenminste één knooppunt is aangedaan, zoals gedefinieerd in de opbouw van het OV-netwerk, ook beschreven in de PVE's van de betreffende concessiegebieden en opgenomen in bijlage 7."</p> <p>Wat bedoelt u met "aangedaan"? Bedoelt u vertrek vanaf een knooppunt, aankomst op een knooppunt of het onderweg passeren van een knooppunt?</p>	<p>Zie antwoord vraag 9.</p>