

EU-aanbesteding inkoop vraagafhankelijk vervoer AVAN
Nota van Inlichtingen, 28-10-2025

vraag	H./par.	blz.	Vraag Inschrijvingsleidraad	Antwoord
1	Paragraaf 1.4	8/9	De leidraad bepaalt dat de kosten voor de vereiste ICT-koppelingen tot een maximum van € 10.000 voor rekening van de opdrachtnemer zijn. Deze koppelvlakken dienen echter uitsluitend het systeem- en databelang van de aanbestedende dienst en kunnen door de vervoerder niet voor andere opdrachten worden benut. Gezien het feit dat deze verplichting een investering in een door de aanbestedende dienst beheerd systeem betreft, en de vervoerder daarop geen invloed heeft, rijst de vraag of deze bepaling verenigbaar is met het proportionaliteitsbeginsel (artikel 1.10 Aw 2012) en het evenredigheidsvereiste van artikel 3:4 Awb. Vraag: is de aanbestedende dienst bereid deze bepaling te heroverwegen of te voorzien van een verrekeningsregeling, zodat de kosten in redelijke verhouding staan tot de aard van de verplichting en het profijt voor partijen?	Nee
2	Paragraaf 1.5	10	In paragraaf 1.5 is opgenomen dat de Overeenkomst door de aanbestedende dienst kan worden beëindigd in geval van wijzigingen van publiekrechtelijke regelingen of bij onvoorziene omstandigheden. 1.Kunt u bevestigen dat hiermee wordt bedoeld dat de aanbestedende dienst in die situaties kan afzien van verlenging aan het einde van de lopende contractperiode, en dat hiermee geen tussentijdse beëindigingsmogelijkheid tijdens de looptijd van de overeenkomst wordt beoogd? 2.Indien u een tussentijdse opzegmogelijkheid beoogt, kunt u toelichten of in dergelijke gevallen voorzien is in een redelijke beëindigingstermijn en/of compensatie voor reeds aangegane verplichtingen (zoals lease- of personeelskosten)? 3.Indien u een tussentijdse opzegmogelijkheid beoogd, zou de aanbestedende dienst kunnen bevestigen dat "onvoorziene omstandigheden" uitsluitend zien op uitzonderlijke situaties die buiten de invloedssfeer van beide partijen liggen, en niet op beleidswijzigingen of interne reorganisaties aan de zijde van de aanbestedende dienst?	Een nadere precisering van deze paragraaf wordt niet gegeven. Uiteraard zal sprake zijn van een uitzonderlijke, nu niet te voorziene, situatie. Mocht deze situatie zich voordoen gaan partijen met elkaar in overleg waarbij in uiterste geval de rechter beslist.
3	2.1, Lid 20	12	Het is in het kader van transparantie gebruikelijk dat er een proces verbaal met namen wordt gedeeld. Wij lezen in uw stukken niet of ook de namen van de inschrijvers worden gedeeld. Kunt u bevestigen dat er een proces verbaal van inschrijvingen met namen zal worden gedeeld met de inschrijvers en zo nee, waarom niet?	Ja
4	2.1, Lid 20	12	Ontvangen de niet-winnende inschrijvers een afwijzingsbrief met de afwijking in punten t.o.v. de winnende inschrijving? Vanwege het transparantiebeginsel is het van belang dat u een gemotiveerde voorlopige gunningsbeslissing publiceert om de juistheid en volledigheid van iedere inschrijving te kunnen verifiëren. Bent u hiertoe bereid?	Er wordt uitsluitend gegund op laagste prijs, derhalve worden daarover geen mededelingen gedaan.
5	2.4	14 + 15	Kan aanbestedende dienst bevestigen dat zij voor beoordeling geen (openbare) AI tools gebruikt en documenten en informatie van inschrijvers niet in deze tools invoert?	Ja
6	Paragraaf 3.2.3 (Holdingverklaring) en 3.4.1	20, 21, 22	In paragraaf 3.4.1 en de bepaling over de Holdingverklaring (art. 2:403 BW) wordt gevraagd zowel een 403-verklaring als een concerngarantie in te dienen wanneer de inschrijver onderdeel is van een concern. Onze organisatie schrijft zelfstandig in, voldoet volledig aan de gestelde financiële- en geschiktheidseisen en doet geen beroep op de draagkracht van andere groepsmaatschappijen. De jaarrekening is geconsolideerd en bevat de volledige financiële positie van de inschrijver. Kunt u bevestigen dat in een dergelijk geval geen aanvullende 403-verklaring of concerngarantie hoeft te worden overgelegd, aangezien de financiële draagkracht van de inschrijver zelfstandig kan worden aangetoond? Indien u desondanks beide verklaringen verplicht acht, kunt u toelichten op welke aanbestedingsrechtelijke of proportionaliteitsgrond dit is gebaseerd, nu sprake zou zijn van een cumulatie van zekerheidsvereisten voor één en dezelfde inschrijver?	De AD laat de eis van een 403 verklaring vervallen. De eis tot het bijvoegen van een concerngarantie blijft gehandhaafd.
7	3.4	21	Bij het invullen van het UEA in de onlineversie op TenderNed valt ons op dat in het onderdeel "Prestaties uit het verleden" bij de toelichting de invulling is beperkt tot een maximaal aantal tekens. Deze beperking is nergens toegelicht of aangegeven. Dit houdt in dat voor ons de ruimte niet voldoende blijkt om deze eis toe te lichten. Wij willen u daarom verzoeken om in het online UEA bij de toelichting bij 'Prestaties uit het verleden' een verwijzing te mogen invullen naar een separaat toe te voegen document waarin wij e.e.a. toelichten. Gaat u hiermee akkoord? Zo niet, kunt u aangeven hoe wij de volledige toelichting aan u kunnen doen toekomen?	De AD gaat ermee akkoord dat u separaat een document toevoegt waarin u een toelichting schrijft bij "Prestaties uit het verleden" in het UEA. Dit document dient rechtsgeldig ondertekend te zijn, conform de eisen in 3.5 van de Leidraad.
8	3.4.1 en 3.6	21 en 26	AD geeft aan dat inschrijver zijn financiële draagkracht kan aantonen met een accountantsverklaring 2024. In paragraaf 3.6 wordt ook gevraagd om de volledige jaarrekening 2024. Wij vragen de AD de bepalingen in paragraaf 3.4.1 aan te houden en dat kan worden volstaan met een accountantsverklaring.	De AD gaat hiermee niet akkoord.

9	3.4.1	21	Begrijpt inschrijver goed dat de draagkracht aangetoond wordt met een accountantsverklaring óf een bankverklaring?	Ja
10	Paragraaf 4.2	27	In paragraaf 4.2 wordt vermeld dat de aanbestedende dienst (AD) als verwerkingsverantwoordelijke en de inschrijver als verwerker wordt aangemerkt, waarvoor een verwerkersovereenkomst geldt (bijlage 5). In het kader van vraagafhankelijk vervoer bepaalt de vervoerder echter zelfstandig de doeleinden en middelen voor de verwerking van persoonsgegevens die noodzakelijk zijn voor de uitvoering van de vervoersdienst (zoals planning, uitvoering en personeelsbeheer). Op grond van artikel 5.1.2 Wmo 2015 is de vervoerder daarom zelf verwerkingsverantwoordelijke. Kunt u bevestigen dat in dit kader een overeenkomst gegevensuitwisseling tussen twee verwerkingsverantwoordelijken een meer passende juridische grondslag vormt dan een verwerkersovereenkomst, en dat de bijlage hierop zal worden aangepast of verduidelijkt?	De AD is het niet eens met uw redenering en houdt vast aan het gestelde in de aanbestedingsdocumenten.
11	Bijlage 3 Conceptovereenkomst, Artikel 7, Lid 1	2	Inschrijver merkt op dat u zowel NEA als CPI aanhaalt als bronnen voor de indexering. Kunt u dit verder verduidelijken? We verzoeken u om alleen de NEA aan te houden als bron, gezien deze het beste aansluit op de omstandigheden van de branche.	De AD bevestigt dat NEA de bron voor indexering is.
12	Bijlage 6 Algemene Inkoopvoorwaarden Gemeente Arnhem, Artikel 4.5	7	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.	De algemene inkoopvoorwaarden van de gemeente Arnhem zijn van toepassing. In uiterste geval wordt het proportionaliteitsbeginsel voorgelegd aan de rechter.
13	Bijlage 6 Algemene Inkoopvoorwaarden Gemeente Arnhem, Artikel 8.1	8	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?	Mocht daarvan sprake zijn dan worden daarover separate afspraken gemaakt zoals in betreffend artikel omschreven.
14	Bijlage 6 Algemene Inkoopvoorwaarden Gemeente Arnhem, Sectie IV	12 + 13	Deze artikelen zijn niet van toepassing op onze dienstverlening, bent u bereid deze niet van toepassing te verklaren?	Nee
15	Bijlage 6 Algemene Inkoopvoorwaarden Gemeente Arnhem, Artikel 14	11	Inschrijver heeft begrip voor de onbeperkte aansprakelijkheid ter zake alle schade. Echter een ongelimiteerde aanspraak ter zake is voor haar niet verzekeraar. Als gevolg hiervan moet inschrijver een onverantwoord risico accepteren. Om die reden verzoekt Inschrijver u akkoord met een uitsluiting van aansprakelijkheid voor indirecte –en gevolgschade daaronder begrepen, winstderving, verlies aan data, bedrijfsstagnatie. Kunt u hiermee instemmen? Voorts verzoekt Inschrijver u te overwegen een beperking van de aansprakelijkheid op te nemen in de conceptovereenkomst, inhoudende dat Inschrijver aansprakelijk is voor de directe schade veroorzaakt door schuld van haar en/of haar personeel, met een maximum van € 2.500.000 voor materiële schade en € 500.000,- voor dood of letsel aan personen. Kunt u daarmee akkoord gaan?	Nee
vraag	H./par.	blz.	Vraag Programma van Eisen	Antwoord
1	2.1	6	Klopt het dat een reiziger die tijdelijk elders verbijft, maar inwoner is van dit perceel, vervoert moet worden door de vervoerder die betreffende perceel heeft gewonnen? Dus een inwoner uit Nijmegen (P1) gaat tijdelijk naar een verzorgingshuis in Arnhem(P3). En deze persoon maakt een ritje naar een familielid die in Arnhem woont. De rit is dus Arnhem(P3) naar Arnhem (P3), zo ja, hoe veel ritten zijn er waarbij vertrek en aankomst niet in Perceel 1 liggen?	Dat klopt. De hoeveelheden zijn door inschrijver te herleiden uit de rittenbakken.
2	2.4	7	a) voorin zitten. Is er een indicatie voorin zitten in combinatie met rolstoel? Zo ja, waar zit deze persoon volgens u in het voertuig?	Op basis van de aangeleverde rittenbakken kunt u opmaken dat de combinatie 'voorin' en 'rolstoel' incidenteel voorkomt. Deze reiziger zit zover voorin als in redelijkheid haalbaar is.
3	2.4	7	b) het woord 'bijboeken' is ons niet helemaal duidelijk. Wordt hiermee bedoeld dat er een rit is van 2 personen? Of dat er een tweede rit is met dezelfde kenmerken (tijd, bestemmingen).	Het betreft hier een rit met een solo-indicatie waarbij de reiziger zelf verzocht heeft een (mede)reiziger mee te nemen. Dit betreft een rit met dezelfde kenmerken.
4	2.4	7	d) Om reizigers liggen te vervoeren zijn er aanpassingen nodig in het voertuig. Ook is er sinds kort een Stichting Liggend Zorgvervoer met een kwaliteitskader. Stel voor dat er toch een reiziger liggend vervoerd moet worden, klopt het dat aanpassingen voor de rekening van de vervoerder zijn? Vraag 2, welke regels hanteert de aanbestedende dienst met betrekking tot liggend vervoer? Sluit u aan bij het kwaliteitskader?	De AD verwijst u naar de definitie van liggend vervoer in het PvE. Extra aanpassingen zijn hiervoor niet noodzakelijk.

5	2.4	7	f). Deze begrijpen wij niet. Er zijn reizigers met een indicatie niet-verplichte medische begeleiding. In onze optiek heb je medische begeleiding nodig of niet? Stel voor dat de reiziger met deze indicatie tijdens de rit toch medische hulp nodig heeft, wat wordt er dan van de chauffeur verwacht? Kunt u een voorbeeld geven wanneer iemand voor deze indicatie in aanmerking komt?	Een reiziger met niet-verplichte medische begeleiding is in staat om in een aantal situaties zelfstandig te reizen, zonder begeleider. Deze reiziger is in staat om zelf in te schatten wanneer inzet van een medisch begeleider nodig is. Als voorbeeld zou u kunnen denken aan een reiziger die overdag wanneer het licht is zelfstandig kan reizen maar niet in de avond wanneer het donker is. Een chauffeur mag, zoals in 3.3.1 o vermeld, geen medische handelingen verrichten.
6	2.4	7	i) Hoeveel reizigers zijn er met een persoonlijke puntbestemming? En hoeveel ritten deze groep reizigers op jaarbasis afleggen? Dit zijn over het algemeen ritten die eindigen buiten de regio waardoor enige vorm van combineren onmogelijk is. En dus minder efficiënt zijn.	Op dit moment zijn er geen reizigers met een persoonlijke puntbestemming.
7	2.4. i	7	Wat is de maximale afstand voor een puntbestemming en op welke grond wordt deze gegeven?	Er is geen maximale afstand voor een puntbestemming. Gemeenten maken zelf beleidsmatige keuzes over de inzet van een puntbestemming. In bijlage J zijn de huidige puntbestemmingen opgenomen.
8	2.4	8	a) Hebben kinderen tot 3 jaar recht op een eigen zitplaats? Met andere woorden, een moeder met 2 kinderen onder de drie heeft een eigen taxi (kan niet gecombineerd worden). Dit terwijl de kinderen gratis reizen. Is het niet eerlijker om ook kinderen onder de 3 jaar decalabel te maken.	De AD kiest hier niet voor.
9	2.4	8	b) moeten kinderen altijd in een personenauto vervoerd worden? Omdat u spreekt over 'achterbank'?	Waar mogelijk geniet dit de voorkeur, dit is echter geen vereiste.
10	2.9	11	e) wat wordt de vooraanmeldtijd van een dergelijke situatie? 1 uur?	De tekst van deze paragraaf wordt aangepast: "Wanneer de vervoerder komt voorrijden met een verkeerd voertuig omdat niet de juiste indicatie is gekoppeld aan een reiziger, dan dient de vervoerder de reiziger hierop te wijzen. De reiziger is zelf verantwoordelijk om de indicatiestelling te laten wijzigen door de gemeente."
11	2.10	11	c) Stel dat onze chauffeur aankomt om 10:13 bij een rit met gereserveerde tijd 10:00 uur. De chauffeur loopt naar de deur, reiziger doet jas aan, lopen naar de bus en de chauffeur start de rit om 10:16. Klopt het dat deze rit dan als te laat wordt gerekend? Waarom houdt u geen rekening met de voorrijdtijd? Deze ontvangt u ook in de data.	Voor de beantwoording van deze vraag verwijzen wij u naar bijlage C.
12	2.10	12	g) In Gelderland is de filedruk het afgelopen jaar enorm toegenomen, volgens ANWB met 24% vergeleken met 2024. Er zijn ritten die zelfs als deze rechtstreekt solo vervoerd worden niet aan de eisen (20/35 min) conform PvE uitgevoerd kunnen worden. Het zou transparanter zijn als u eventuele huidige afspraken met vervoerder deelt. Anders kunt u hierdoor de huidige vervoerder voordeel gaan geven.	De huidige contractuele afspraak voor omrijdtijd is 15 minuten bij ritten <8 km en 30 minuten bij ritten =>8 km.
13	2.13	14	Voor een opklapbare rolstoel is een extra rolstoelplaats nodig omdat deze vastgezet moet worden. Gaat de opdrachtgever ermee akkoord dat dit als extra rit word ingeboekt en er hiervoor ook een vergoeding is?	Nee
14	2.13	14	Onder het kopje "hulpmiddelen" is vermeld dat in beginsel 1 hulpmiddel is toegestaan en een tweede hulpmiddel eventueel mee mag als bagage. Kunt u bevestigen dat een rolstoel of scootmobiel niet als tweede hulpmiddel/bagage kan gelden (met uitzondering van een extra opvouwbare rolstoel	Voor dit antwoord verwijzen wij u naar het vervoersreglement.
15	4.2	19	Is het toegestaan om voertuigen in te zetten voorzien van privacy glas? Dit is ook zonwerend en comfort verhogend voor de reiziger	Nee
16	4.2	20	Eisen A en C spreken elkaar tegen. Mogen wij aannemen dat minimaal 80% (eis C) van de in te zetten voertuigen bestickerd dient te zijn conform eisen?	Het doel is dat structureel voor Avan in te zetten voertuigen zijn bestickerd en er incidenteel sprake mag zijn van herkenbaarheid met een duidelijk zichtbaar bord achter de voorruit. Ter concretisering is een minimum voorgeschreven van 80% van de in te zetten voertuigen.
17	4.2	19	j) zijn voorzien van een kinderslot. Moet deze altijd gebruikt worden? Wanneer wel/niet?	Het gebruik van het kinderslot is ter beoordeling van de chauffeur.
18	4.3	22	g) mag een vervoerder hiervan afwijken? Gezien de veiligheid wat niet te waarborgen is oudere mensen staand op een lift in het voertuig te krijgen, er zijn tal van voorbeelden,kunnen wij niet van onze chauffeurs verwachten dit uit te voeren. Als we een alternatief hiervoor aanbieden, bijvoorbeeld in iedere rolstoelbus een opvouwbare rolstoel die hiervoor gebruikt kan worden, is de opdrachtgever dan bereidt deze eis te laten vervallen?	Nee, de werkwijze is toegestaan conform de code VVR en dient onderdeel te zijn van de opleiding/training van chauffeurs.
19	5.2.d	23	De AD voert over alle zaken betreffende AVAN-vervoer minimaal één keer per kwartaal overleg met de vervoerder dan wel zoveel vaker dan gewenst. We gaan ervan uit dat bedoeld is, dan wel zoveel vaker als gewenst. Kunt u dit bevestigen?	Ja.
20	6.2	26	In paragraaf 6.2 sub b van het PvE staat dat het vervoergebied aan de Duitse zijde is begrensd tot maximaal 4,2 km vanaf de grens.Kunt u bevestigen dat hiermee wordt bedoeld dat grensoverschrijdend vervoer naar en van Duitsland onderdeel uitmaakt van de opdracht? Indien dat het geval is, kan de aanbestedende dienst toelichten hoe is omgegaan met de praktische gevolgen hiervan — zoals mogelijke grenscontroles, langere reistijden en vertragingen — die buiten de invloedssfeer van de vervoerder liggen maar wel impact hebben op KPI's als punctualiteit, aankomsttijd en wachttijd? Overweegt de aanbestedende dienst om, gelet op deze factoren, in zulke situaties geen prestatiekorting of boete toe te passen en de vervoerder de mogelijkheid te bieden vertragingen als gevolg van grenscontroles of grensverkeer gemotiveerd te onderbouwen?	Grensoverschrijdend vervoer maakt onderdeel uit van deze opdracht. Het toepassen van de bonus malus regeling maakt onderdeel uit van de kwartaaloverleggen.

21	7.1	28	Zoals bekend is de netcongestie een enorm probleem in Nederland. Hierdoor wordt het voor een opdrachtnemer erg lastig om voldoende stroom te kunnen krijgen om de voertuigen voldoende te kunnen laden. Kan de AD hier iets in betekenen? Zo niet is de AD dan bereidt om deze eis aan te passen mits de opdrachtnemer aantoonbaar er alles aan heeft gedaan om voldoende laadcapaciteit te krijgen?	De eis blijft gehandhaafd en de opdrachtnemer is en blijft verantwoordelijk voor de realisatie. De AD zal zich inspannen om de realisatie van laadinfra onder de aandacht te brengen en houden van de verantwoordelijken. Er is voor de AD echter geen sprake van een resultaatverplichting.
22	7.1	28	In de tekst wordt geschreven dat ingaande 1 januari 2028 sprake is van 100% zero emissie productiekilometers, terwijl in de tabel 1 augustus 2028 als datum is genoemd. Wij verzoeken u dit in de tekst ook aan te passen naar 1 augustus 2028.	Wij bevestigen dat de juiste datum 1 augustus 2028 is, zoals in de tabel vermeld. De tekst wordt daarmee: "Ingaande 1 augustus 2028 is sprake van 100% zero emissie productie kilometers."
23	7.3	29 en 30	Het lijkt erop dat de termen DK en BK door elkaar worden gebruikt. Kunt u toelichten wat u bedoelt met de termen PK, DK en BK?	Voor het antwoord op deze vraag verwijzen wij u naar: - PvE, hoofdstuk 10 - Bijlage 8 invulinstructie Open Calculatie VAV - Inschrijfformulier 7 Open calculatie VAV Zuid
24	7.4	30	De boete is het aantal productiekilometers onder de norm vermeningvuldigt met een minimum van € 6.237,04 per kwartaal. Wordt hier niet het maximum bedoeld?	Nee, hier wordt minimum bedoeld
25	10.2	35	Gebruikelijk is dat de kilometers worden berekend via Easy Travel snelste route. Is de AD bereidt om dit aan te passen? Als de AD toch kiest voor de kortste route wil de AD dan een vergoeding toepassen voor het gebruik van de veerpont? Dit zou kunnen door een vast aantal kilometers hiervoor te berekenen?	Nee
26	10.2 en 10.3	35 en 36	Er is een tarief per declarabele kilometer van toepassing. Klopt het dat er geen toeslag of ander tarief voor rolstoelvervoer van toeapassing is?	Dat klopt.
27	10.8	38	Om de administratieve last en kosten voor accountantscontroles niet onnodig op te laten lopen, verzoeken wij u om de accountantscontrole voor de periode augustus tot en met december 2026 te combineren met de accountantscontrole over het hele jaar 2027. In dat geval gaat de eerste accountantscontrole over de periode augustus 2026 tot en met december 2027. Stemt u hiermee in?	Nee
28	Eis 11.2.A	40	Voor opdrachtnemer is 2 user ID's veel te weinig. Binnen onze ISO27001 en ISO27701 certificering is het gebruik van individuele gebruikersaccounts een fundamentele vereiste. Het inzetten van gezamenlijke of universele user ID's – waarbij meerdere personen inloggen met dezelfde account – is in strijd met deze normen en brengt aanzienlijke risico's met zich mee op het gebied van informatiebeveiliging en privacy. Daarom ontvangen wij graag voor iedere servicebureau medewerker een inlog ID voor uw digitaal klachtensysteem. gaat u daarmee akkoord?	Daarmee gaan wij akkoord. De tekst wordt als volgt aangepast: 11.2a) De AD verstrekt aan opdrachtnemer persoonsgebonden user ID's voor het digitaal klachtensysteem van de AD. Indien een ID 3 maanden niet gebruikt is wordt deze door de AD geblokkeerd.
29	Eis 11.2.C	40	Ben u bereidt om samen te werken voor het realiseren van een koppeling tussen klachtensysteem AD en dat van de opdrachtnemer? Als ISO9001-gecertificeerde organisatie hechten wij grote waarde aan continue verbetering van onze dienstverlening. Een centrale registratie van klachten in ons eigen klachtensysteem is daarbij cruciaal. Dit stelt ons in staat om: De kwaliteit van onze dienstverlening structureel te monitoren, Trends en terugkerende knelpunten tijdig te signaleren en De doorlooptijd en afhandeling van klachten actief te bewaken. Om dit proces te versterken, willen wij graag een koppeling realiseren tussen beide systemen. Hierdoor kunnen klachten automatisch worden gesynchroniseerd en geanalyseerd via onze Business Intelligence-rapportages, waarmee we realtime inzicht krijgen in de status, voortgang en afhandeling van klachten. Deze aanpak sluit volledig aan bij de eisen van ISO9001 op het gebied van klanttevredenheid, transparantie en procesoptimalisatie.	De AD is bereid om na gunning vrijblijvend de mogelijkheden hiervan te bespreken. Uitgangspunt op dit moment is het werken in het klachtensysteem van de AD. De AD bepaald of er een koppeling gerealiseerd mag worden en welke voorwaarden daaraan gesteld worden.
30	Bijlage Rittenbakken		In de rittenbakken begint de naam van een aantal essentiële kolommen met "MOGELIJK". Kunt u deze naamgeving onderbouwen? Waar hangt het van af? Staan bijv. ook de ritlengtes ter discussie?	De aangeleverde gegevens zijn de feitelijk realisatie per genoemde periode. Het woord "mogelijk" is toegevoegd omdat ook ritten met ritstatus "Loos" in het bestand zijn opgenomen.
31	BIJLAGE C Bonus Malus		De AD stelt als eis dat minimaal 95% van de ritten tijdig wordt gereden. Wij zien in meerdere andere VAV projecten dat deze eis is bijgesteld naar 90%. Is de AD bereidt de 95% te verlagen?	Nee