

Algemene informatie

Aanbesteding: Vraagafhankelijk vervoer gemeente Zwolle (2026-2035)
Aanbestedende Dienst: Gemeente Zwolle
Referentie: 23.GZ.006
Toelichting:
-

Vraag en antwoord

Ref.nr. **Onderwerp:**
1 beschrijvend document

Vraag:

in bijlage 2; programma van eisen, punt V: eisen aan het vervoer. Staat als punt 14 omschreven: Elke reis moet worden uitgevoerd op een manier die aansluit bij de persoonlijke kenmerken van de klant, zoals opdrachtgever die aan de opdrachtnemer kenbaar maakt. Vraag; kunt u aangeven/ aanleveren wat deze kenmerken kunnen zijn/betekenen?

Antwoord:

De persoonlijke kenmerken van de Klant die de gemeente Zwolle aan de Opdrachtnemer kenbaar maakt, bepalen de wijze van uitvoering van de Rit. Deze kenmerken kunnen onder andere betrekking hebben op:

1. De noodzaak van een Begeleider (indien geïndiceerd).
2. De noodzaak van rolstoelvervoer of het meenemen van een scootmobiel.
3. De indicatie voor "kamer tot kamer" vervoer, waarbij de chauffeur de Klant binnen in de woning /op de bestemming ophaalt en afzet.
4. Het gebruik van andere hulpmiddelen (zoals een rollator of vouwrolstoel).

Deze details worden door de Opdrachtgever aan de Opdrachtnemer kenbaar gemaakt zodat de reis op een passende manier kan worden uitgevoerd.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

19 feb 2026

Percelen:

P1 Vraagafhankelijk (Wmo) vervoer Zwolle

Ref.nr. **Onderwerp:**
2 PvE artikel VII.11

Vraag:

In artikel VII.11 van het Programma van Eisen wordt gesteld dat 70% van de beladen kilometers, gereden door klanten zonder indicatie voor rolstoelvervoer, moet worden uitgevoerd met voertuigen die geen uitstoot op de weg hebben (zero-emissie, geen hybride).

Tijdens de marktconsultatie is besproken dat.
Kunt u bevestigen dat ritten die "aangesloten" worden uitgevoerd met een rolstoelbus, ondanks dat de klant geen rolstoelindicatie heeft, buiten dit percentage vallen, dat dit ook geldt voor reizigers zonder rolstoelindicatie die gelijktijdig met rolstoelgebonden passagiers vervoerd worden?

Antwoord:

Nee, gemeente Zwolle kan dit niet bevestigen. Van alle gereden beladen kilometers van Ritten gemaakt door Klanten zonder een indicatie voor rolstoelvervoer, geldt dat 70% gereden moet worden met voertuigen die geen uitstoot op de weg hebben (Zero-emissie voertuigen, geen hybride).

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

19 feb 2026

Percelen:

P1 Vraagafhankelijk (Wmo) vervoer Zwolle

Ref.nr.

3

Onderwerp:

Bijlage 15 Rittenbak

Vraag:

Kunt u ook aangeven welke klanten rolstoelgebonden zijn? Dit is van belang vanwege de andere vergoeding die van toepassing is alsmede de inzet van Rolstoelbussen.
Kunt u aangeven welke reizigers een Kamer-Kamer indicatie hebben?

Antwoord:

Bijlage 15 Rittenbak VAV Zwolle is aangevuld met verschillende indicaties, waaronder de indicaties waaruit de inzet van een rolstoelvoertuig blijkt en waarvoor dus een andere vergoeding van toepassing is, zie Bijlage 15 Rittenbak VAV Zwolle_versie 1.1 NVI.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

20 feb 2026

Percelen:

P1 Vraagafhankelijk (Wmo) vervoer Zwolle

Ref.nr.
4

Onderwerp:
Bijlage 4

Vraag:

Wij verzoeken u de instellingen van Easytravel met 20% naar beneden bij te stellen. Als voorbeeld willen wij vermelden dat 100 km het maximum op de autosnelweg is en je derhalve nooit die snelheden gemiddeld haalt.

Antwoord:

De gemeente Zwolle gaat niet mee in dit verzoek.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

19 feb 2026

Percelen:

P1 Vraagafhankelijk (Wmo) vervoer Zwolle

Ref.nr.
5

Onderwerp:
PvE IV1

Vraag:

De komende tijd wordt de BCT vervangen door de CDT en komen er nieuwe CDT leveranciers bij. Wij willen u er op wijzen dat niet alle huidige BCT/CDT leveranciers de functionaliteit ondersteunen dat alle statusevents op het moment dat de events zich voordoen rechtstreeks en real-time vanaf de server van de leverancier van de BCT aan het ICT-systeem van Opdrachtgever gestuurd worden (dus niet via het planpakket van de Opdrachtnemer). Wanneer dit van toepassing is, kan de data wel via het plansysteem worden teruggekoppeld. Het lijkt ons niet zinvol dat voor deze opdracht vervoerders hun BCT/CDT moeten laten vervangen door één van de nadere leverancier. Kunt u bevestigen dat wanneer een BCT/CDT leverancier de gevraagde functionaliteit niet ondersteunt, het toegestaan is de data via de planningssoftware aan Acaro terug te koppelen?

Antwoord:

De gemeente Zwolle heeft in versie 1.1 van het Inkoopdocument in Bijlage I Begrippenlijst het begrip "BCT" opgenomen. De gemeente Zwolle staat niet toe dat de data via de planningssoftware aan Acaro terug gekoppeld wordt, indien de BCT/CDT-leverancier de gevraagde functionaliteit niet ondersteunt. De eis is dat de statusevents rechtstreeks en real-time vanaf de server van de leverancier van de BCT/CDT aan het ICT-systeem van de Opdrachtgever worden gestuurd, dus niet via het planpakket van de Opdrachtnemer. De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het realiseren van de benodigde koppeling en de kosten daarvan.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

19 feb 2026

Percelen:

P1 Vraagafhankelijk (Wmo) vervoer Zwolle

Ref.nr.
6**Onderwerp:**

PvE III5

Vraag:

Wij willen u verzoeken in te stemmen met het eerder mogen ophalen van de klant wanneer de klant dat wenst en de vervoerder dat past. Vooral bij retourvervoer vervoer vanaf ziekenhuizen is dit van toegevoegde waarde. Deze aanpassing zou de kwaliteit van het vervoer verbeteren.

Antwoord:

Wanneer een klant er mee instemt dat een rit eerder of later wordt uitgevoerd, moet de origineel geboekte rit geannuleerd worden en moet er een nieuwe rit geboekt worden. Als Opdrachtnemer dat niet doet (of wil), dan moet Opdrachtnemer accepteren dat de betreffende Rit als "niet stipt" telt.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

19 feb 2026

Percelen:

P1 Vraagafhankelijk (Wmo) vervoer Zwolle

Ref.nr.
7**Onderwerp:**

Bijlage 10

Vraag:

Wij willen u er op wijzen dat bijlage 10 een kop heeft met Bijlage VI.

Antwoord:

Correct, dit moet bijlage 10 zijn. Dit is aangepast in versie 1.1 van de Holdingverklaring.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

19 feb 2026

Percelen:

P1 Vraagafhankelijk (Wmo) vervoer Zwolle

Ref.nr.

8

Onderwerp:

3.3

Vraag:

Er is aangegeven: "Voor elke referentie vult de aanmeldende Partij de bijlage Verklaring kerncompetenties volledig in en voegt deze bij het Aanmeldformulier (Bijlage 8) en voegt toe aan de Aanmelding." De verklaring kerncompetenties is toch al onderdeel van het aanmeldingsformulier? Of moet er nog een aparte verklaring opgemaakt en aangeleverd worden?

Antwoord:

De verklaring kerncompetenties is inderdaad een onderdeel van het Aanmeldformulier (Bijlage 8). De aanmeldende Partij dient het Aanmeldformulier (Bijlage 8) volledig in te vullen. In het UEA (Bijlage 7) verklaart u dat u aan de gestelde eisen voldoet.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

19 feb 2026

Percelen:

P1 Vraagafhankelijk (Wmo) vervoer Zwolle

Ref.nr.

9

Onderwerp:

checklist

Vraag:

Is de verklaring onderaannemer hetzelfde als de verklaring inzet derden zoals in 3.4, blz 19 is vermeld?

Antwoord:

Correct, de in de Checklist bij #4 genoemde 'Verklaring onderaannemers' doelt de gemeente Zwolle op de 'Verklaring inzet derden'. Deze hoeft alleen te worden bijgevoegd bij Aanmelding,

indien de Aanmeldende partij een beroep doet op een derde.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

19 feb 2026

Percelen:

P1 Vraagafhankelijk (Wmo) vervoer Zwolle

Ref.nr.
10

Onderwerp:

1.4 contractduur

Vraag:

Er wordt een lange contractperiode aangegaan. In die periode kan er heel wat gebeuren. Naast een aantal toetreders dat tussentijds kan toetreden, kan ook het aantal te rijden ritten substantieel anders worden (al dan niet beïnvloed door het aantal andere vervoerders of toetreders). Binnen de eigen organisatie kunnen er ook veranderingen of andere zienswijzen ontstaan. Wij verzoeken u derhalve ook toe te staan dat inschrijvers tussentijds kunnen uittreden.

Antwoord:

De gemeente Zwolle is in het kader van goed opdrachtgeverschap bereid om een verzoek van een Vervoerder tot uittreding in overweging te nemen en daarover in overleg te treden met Vervoerder. Opdrachtgever zal daarin de wederzijdse belangen afwegen. De beslissing blijft eenzijdig aan Opdrachtgever.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

19 feb 2026

Percelen:

P1 Vraagafhankelijk (Wmo) vervoer Zwolle

Ref.nr.
11

Onderwerp:

Bijlage 15

Vraag:

Gegadigde constateert dat in de rittenbak van Bijlage 15 incompleet is. Voor een correcte calculatie

ontbreekt minimaal de volgende informatie;

- De indicaties van reizigers
- De (declarabele) ritkilometers. Het ondoenlijk en onnauwkeurig om voor een heel jaar op basis van 6-digits postcodes alle ritkilometers zelf te berekenen. Deze informatie is essentieel om een realistische inschatting van kosten en capaciteit te maken.

Kunt u zo snel mogelijk een rittenbak aan te leveren waarin zowel de reizigersindicaties als ritkilometers zijn opgenomen?

Antwoord:

Zie het antwoord op vraag 3.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

19 feb 2026

Percelen:

P1 Vraagafhankelijk (Wmo) vervoer Zwolle

Ref.nr.

12

Onderwerp:

Inkoopdocument Toelatingsprocedure VAV Zwolle, V Planning blz. 6 en I Voorwaarden aan aanmelden blz, 12

Vraag:

Onder paragraaf 'I Voorwaarden aan aanmelden, onderdeel 16 (Nota van Inlichtingen)' schrijft u: "Vragen over de inkoopprocedure of inhoudelijke vragen (bijvoorbeeld met betrekking tot dit Beschrijvend document en/of het Programma van Eisen) kunnen doorlopend, tot en met 14-02-2026 via TenderNed digitaal worden gesteld via de Vragenmodule." Dit lijkt een nette termijn, gezien de uiterlijke aanmeldingsdatum van 15 april.

In de op 5 december gewijzigde planning op TenderNed geeft u echter aan dat het stellen van vragen uiterlijk tot en met 08-01-2026 mogelijk is. Kunt u daarom bevestigen dat 14 februari 2026 de juiste uiterste datum is en de planning in TenderNed daar op aanpassen? Een langere periode stelt marktpartijen in staat om de documentatie zorgvuldig te analyseren, weloverwogen vragen te formuleren en daarmee bij te dragen aan een transparante en goed uitvoerbare procedure. Zeker gezien het feit dat tot op heden nog geen antwoorden zijn gepubliceerd, moet er voldoende tijd zijn voor het stellen van eventuele vervolgvragen. Bovendien nadert een periode waarin zowel bij u als bij gegadigden veel personeel met vakantie zal zijn.

Antwoord:

Correct, dit moet 14-02-2026 zijn. De gemeente Zwolle heeft zojuist een 2e vragenronde geopend die het mogelijk maakt om vragen te stellen tot en met zaterdag 14 februari 2026.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

19 jan 2026

Percelen:

P1 Vraagafhankelijk (Wmo) vervoer Zwolle

Ref.nr.

13

Onderwerp:

Algemeen

Vraag:

U geeft reizigers volledige keuzevrijheid en beperkt het aantal vervoerders niet. Dit creëert een aanzienlijk risico op een laag ritvolume per opdrachtnemer. Daarnaast stelt u dat ritten niet mogen worden geweigerd. Gezien deze voorwaarden lijkt de voorgestelde open-houseconstructie in de praktijk nauwelijks aantrekkelijk of haalbaar voor aanbieders die niet in de regio gevestigd zijn. Hiermee ontstaat het risico dat investeringsbereide marktpartijen feitelijk worden uitgesloten, wat de marktwerking, continuïteit en kwaliteitsontwikkeling beperkt. Kunt u aangeven waarom desondanks voor een open-houseconstructie wordt gekozen, en of u bereid bent een aanbestedingsvorm te hanteren die wel reële toetreding van nieuwe marktpartijen mogelijk maakt? Indien u hiertoe niet bereid bent, is het voor gegadigde niet interessant om in te schrijven.

Antwoord:

Door het vraagafhankelijk vervoer in te kopen via Open House beoogt de gemeente Zwolle keuzevrijheid voor inwoners te creëren. De gemeente Zwolle is niet bereid om de gekozen inkoopprocedure te wijzigen.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

19 feb 2026

Percelen:

P1 Vraagafhankelijk (Wmo) vervoer Zwolle

Ref.nr.

14

Onderwerp:

Procedure

Vraag:

In de praktijk blijkt dat door de open-house-constructie en het ontbreken van een garantie op enig volume de kans groot is dat géén of slechts één of enkele partijen inschrijven. Dit beperkt de keuzevrijheid voor inwoners tot een zeer klein aantal lokale partijen, waardoor concurrentie

nauwelijks mogelijk is.

Toetreding tot de opdracht is uitsluitend gebaseerd op minimale eisen. Omdat er geen competitieve beoordeling plaatsvindt, ontbreekt de stimulans voor partijen om zich te onderscheiden op kwaliteit, duurzaamheid of service. Dit leidt voor uw reizigers juist mogelijk tot minder klantvriendelijkheid en een slechtere reiservaring voor de inwoners die u juist wilt bedienen.

Gegadigde verzoekt u daarom de volgende vragen te beantwoorden:

- Is keuzevrijheid de enige reden voor het hanteren van een open-house-constructie?
- Waarom wijkt uw gemeente af van de aanbesteding TN552931, waarin het doel van de opdrachtgevers is om een raamovereenkomst met één opdrachtnemer te sluiten?
- Waarom acht u deze keuzevrijheid noodzakelijk? In veel andere publieke diensten is dit niet het geval en leidt dit niet tot problemen.
- Hoe waarborgt de opdrachtgever dat deze constructie niet resulteert in een beperkt aantal inschrijvingen en een gebrek aan concurrentie en kwaliteit?

Antwoord:

Door het vraagafhankelijk vervoer in te kopen via Open House beoogt de gemeente Zwolle keuzevrijheid voor inwoners te creëren. De gemeente Zwolle is niet bereid om de gekozen inkoopprocedure te wijzigen.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

19 feb 2026

Percelen:

P1 Vraagafhankelijk (Wmo) vervoer Zwolle

Ref.nr.

15

Onderwerp:

Inkoopdocument Toelatingsprocedure VAV Zwolle, Bijlage 2 programma van Eisen, blz 23

Vraag:

Bij 1.12 (Bijlage 2 programma van Eisen) van het beschrijvend document schrijft u: "Bij Aanmelding overlegt de aanmeldende partij bewijs dat deze minimaal 150 uur taxivervoer per week kan leveren, bijvoorbeeld aan de hand van een onderbouwde opgave van het aantal betrokken medewerkers en hun dienstverband (uren per week). De organisatie van opdrachtnemer (hoofdaannemer/onderaannemer of combinanten gezamenlijk) dient minimaal uit 5 FTE te bestaan."

Gezien de open-house-constructie geldt dat geen van de opdrachtnemers een garantie op ritten heeft. Reizigers kiezen immers zelf met welke vervoerder zij reizen. Dit betekent dat een gegadigde wel 150 uur capaciteit moet reserveren, maar geen zekerheid heeft dat deze uren daadwerkelijk worden benut. De kwaliteitsbeoordeling vindt feitelijk pas plaats ná gunning (door de reiziger), terwijl opdrachtnemers al aanzienlijke kosten hebben gemaakt. Dit zijn aanzienlijk risico's, vooral voor nieuwe toetreders die nog niet in de regio actief zijn. Daarbij is de omvang van uw opdracht beperkt en schrijft u dat na toetreding geen mogelijkheid tot uittreding bestaat, terwijl de

opdrachtgever het eenzijdige recht heeft om de raamovereenkomst voort te zetten of te ontbinden. Dit vergroot het risico voor inschrijvers.

Is de opdrachtgever bereid om ten minste 150 uur per week te vergoeden voor het beschikbaar houden van chauffeurs en voertuigen, ingeval een gegadigde minder dan 150 uur aan ritten ontvangt? Indien dit niet het geval is, kunt u toelichten hoe het level playing field wordt gegarandeerd en hoe het risico voor inschrijvers wordt beperkt?

Antwoord:

Vraag 1: Nee.

Vraag 2: De gestelde eis houdt in dat een Vervoerder 150 uur dienstverlening moet kunnen leveren. Dat betekent niet perse dat die 150 uur voor de uitvoering van deze opdracht gereserveerd moeten worden. Deze eis waarborgt dat elke Vervoerder de benodigde capaciteit heeft om te voldoen aan de vervoersplicht.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

19 feb 2026

Percelen:

P1 Vraagafhankelijk (Wmo) vervoer Zwolle

Ref.nr.
16

Onderwerp:

Beschrijvend document, 2 Voorwaarden aan Aanmelding, blz 10

Vraag:

In onderdeel '7. Beroep op een derde t.b.v. de geschiktheidseisen' schrijft u dat: "Mocht er na gunning wijzigingen plaatsvinden in de derde dan kan dat aanleiding zijn voor beëindiging van de overeenkomst." Kunt u toelichten welke situaties u bedoelt met "wijzigingen in de derde"?

Antwoord:

Met 'wijzigingen in de derde' bedoelt de gemeente Zwolle situaties waarin de derde partij niet langer de draagkracht kan leveren waarop de Aanmeldende partij zich heeft beroepen om aan de Geschiktheidseisen te voldoen.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

19 feb 2026

Percelen:

P1 Vraagafhankelijk (Wmo) vervoer Zwolle

Ref.nr.
17

Onderwerp:

Beschrijvend document, 2 Voorwaarden aan Aanmelding, blz 8

Vraag:

In onderdeel 3 'Mogelijk ontbrekende informatie en controle' van het Beschrijvend Document wordt gesteld dat de Aanbestedende dienst "om aanvulling, verduidelijking of bewijsstukken mag vragen" en dat de inschrijver deze binnen de "daarin gestelde termijn" dient te beantwoorden. Deze formulering is voor gegadigde onvoldoende concreet.

Kunt u toelichten:

- Welke soorten aanvullingen, verduidelijkingen of bewijsstukken u hierbij voor ogen heeft?
- In welke situaties u van deze mogelijkheid gebruik denkt te maken?
- Welke minimale termijn u hanteert voor beantwoording door inschrijver?

Antwoord:

Dit betreft alle (aanvullende) informatie, verduidelijking of bewijsstukken behorende tot een Aanmelding. De minimale termijn voor het beantwoorden van een verzoek om aanvullende informatie, verduidelijking of bewijsstukken zal in geen geval korter zijn dan één werkdag.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

19 feb 2026

Percelen:

P1 Vraagafhankelijk (Wmo) vervoer Zwolle

Ref.nr.
18

Onderwerp:

Beschrijvend document, 1.IV. Contractvorm, contractduur en aantal contractpartners, punt 1, blz 6

Vraag:

Kunt u aangeven welke factoren een rol spelen bij eventuele verlenging van de overeenkomst en deze concreet toelichten?

Antwoord:

Er kunnen meerdere factoren zijn die een rol spelen bij de beslissing van de gemeente Zwolle tot eventuele verlenging van de Raamovereenkomst, onder andere de tevredenheid van reizigers over de kwaliteit van de dienstverlening, marktomstandigheden, technologische ontwikkelingen, beleidsambities van de gemeente etc.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

19 feb 2026

Percelen:

P1 Vraagafhankelijk (Wmo) vervoer Zwolle

Ref.nr.
19**Onderwerp:**

Algemeen

Vraag:

Kan aanbestedende dienst bevestigen dat zij documenten en informatie van inschrijvers niet in (openbare) AI tools invoert?

Antwoord:

De gemeente Zwolle kan bevestigen dat zij documenten en informatie van aanmeldende partijen niet in (Openbare) AI tools invoert.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

19 feb 2026

Percelen:

P1 Vraagafhankelijk (Wmo) vervoer Zwolle

Ref.nr.
20**Onderwerp:**

Beschrijvend document, 1.1.IV, Contractvorm, contractduur en aantal contractpartners, punt 1, blz 6

Vraag:

Gegadigde maakt uit de alinea 'Verlengopties' op dat de verlenging eenzijdig kan worden ingeroepen door opdrachtgever. Bent u bereid deze verlenging(en) wederkerig te maken? Immers, tijdens de looptijd kunnen er omstandigheden in de operatie voordoen waardoor een opdracht bijvoorbeeld niet meer rendabel is voor opdrachtnemer. Opdrachtgever is hier ook niet bij gebaat.

Antwoord:

De gemeente Zwolle is niet bereid de verlengingsopties wederkerig te maken. De verlengingsopties zijn eenzijdig ten gunste van de Opdrachtgever vastgesteld om de continuïteit van de dienstverlening te waarborgen. De Opdrachtnemer is bij toetreding akkoord gegaan met de

contractduur en de verlengingsopties zoals vastgelegd in het Inkoopdocument.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

19 feb 2026

Percelen:

P1 Vraagafhankelijk (Wmo) vervoer Zwolle

Ref.nr.
21

Onderwerp:

Beschrijvend document, par 3.1, blz 15

Vraag:

In 'Bijlage 12 Checklist' spreekt u over een "verklaring onderaannemers".

Kunt u bevestigen dat indien een onderaannemer bij inschrijving bekend is en uitsluitend wordt ingezet voor (een gedeelte van) de uitvoering (zonder dat inschrijver een beroep doet op diens technische of beroepsbekwaamheid), het vermelden op UEA Deel II D: "Informatie betreffende onderaannemers op wier draagkracht de ondernemer geen beroep doet" voldoende is?

Zo nee, kunt u toelichten welke aanvullende verklaring u van inschrijver verwacht en op welk moment deze moet worden aangeleverd?

Antwoord:

Indien een onderaannemer bij Aanmelding bekend is en uitsluitend wordt ingezet voor de uitvoering (zonder beroep op draagkracht), is het vermelden op UEA Deel II D voldoende. Er hoeft in dat geval geen aparte 'Verklaring inzet derden' te worden ingediend, aangezien deze verklaring alleen vereist is wanneer een beroep wordt gedaan op de draagkracht van een derde.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

19 feb 2026

Percelen:

P1 Vraagafhankelijk (Wmo) vervoer Zwolle

Ref.nr.
22

Onderwerp:

Beschrijvend document, 2 Voorwaarden aan Aanmelding, blz 10

Vraag:

U schrijft in onderdeel '8. Beroep op een onderaannemer:' "Indien na toetreding de Opdrachtnemer een nieuwe onderaannemer wil inzetten of wil wijzigen van onderaannemer dan moet Opdrachtnemer hiervoor vooraf goedkeuring vragen aan Opdrachtgever. Opdrachtgever kan hieraan voorwaarden stellen. Normaal gesproken liggen deze in lijn met de gestelde eisen in deze inkoopprocedure."

Mag inschrijver er van uitgaan dat deze toestemming niet op onredelijke gronden wordt geweigerd?

Antwoord:

De gemeente Zwolle bevestigt dat de toestemming voor het inzetten of wijzigen van een onderaannemer niet op onredelijke gronden zal worden geweigerd.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

19 feb 2026

Percelen:

P1 Vraagafhankelijk (Wmo) vervoer Zwolle

Ref.nr.
23

Onderwerp:

Bijlage 11, artikel 9.3., blz. 6

Vraag:

In het Programma van Eisen (I.2, blz. 23) geeft u aan dat stakingen die worden veroorzaakt door een landelijk cao-conflict als overmacht worden beschouwd. In artikel 9.3 wordt gesproken dat (voorspelde c.q. verwachte) stakingen niet onder overmacht worden verstaan. Kunt u, gezien de rangorde van documenten, bevestigen dat stakingen die het gevolg zijn van een landelijk cao conflict wél als overmacht worden aangemerkt? Immers, daar heeft de vervoerder individueel geen enkele invloed op.

Antwoord:

Correct, voor zover dit vooraf voorspelde c.q. verwachte landelijke stakingen betreft.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

19 feb 2026

Percelen:

P1 Vraagafhankelijk (Wmo) vervoer Zwolle

Ref.nr.

24

Onderwerp:

Beschrijvend document, Bijlage 4 Instellingen Easy travel, blz. 34

Vraag:

Inschrijver verzoekt u om de snelheidsinstelling voor autosnelwegen aan te passen naar 90 km /pu zoals momenteel gebruikelijk bij de meeste vervoersopdrachten. Momenteel is 100 nog de maximumsnelheid op de meeste autosnelwegen maar dit wordt gemiddeld genomen normaal gesproken niet gehaald in de spits. Gaat u hiermee akkoord?

Antwoord:

De gemeente Zwolle gaat niet akkoord met het verzoek om de snelheidsinstelling voor autosnelwegen in Easy Travel aan te passen.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

19 feb 2026

Percelen:

P1 Vraagafhankelijk (Wmo) vervoer Zwolle

Ref.nr.

25

Onderwerp:

Beschrijvend document, Bijlage 3, Statussen en consequenties voor bekostiging, blz 32 en 33

Vraag:

U geeft aan dat bij een instap en/of uitstap meer dan 300 meter buiten de locatie enkel het starttarief wordt vergoed en geen kilometers. In ad.2 stelt u dat het niet te bepalen is hoeveel kilometers zijn afgelegd. Echter, indien er een rit van bijvoorbeeld 24 kilometer is geboekt, achten wij het buitenproportioneel om uitsluitend het starttarief te vergoeden. Een eerlijker systematiek zou zijn om het aantal meters afstand buiten de locatie in mindering te brengen op de te vergoeden afstand van de rit. Hiermee vergoedt u immers exact de kilometers die daadwerkelijk zijn gereden. Gaat u hiermee akkoord?

Antwoord:

Niet akkoord. De eis blijft ongewijzigd

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

19 feb 2026

Percelen:

P1 Vraagafhankelijk (Wmo) vervoer Zwolle

Ref.nr.

26

Onderwerp:

Beschrijvend document, Bijlage 3, Statussen en consequenties voor bekostiging, blz 32 en 33

Vraag:

U geeft aan dat geannuleerde ritten nimmer voor vergoeding in aanmerking komen. Voor ritten die kort van tevoren worden afgemeld worden vaak wel al kosten gemaakt en kan de planning vaak niet meer aangepast worden. Gegadigde verzoekt u dan ook om een annulering binnen 90 minuten voor de rit te vergoeden gelijk aan een loosmelding. Gaat u hiermee akkoord?

Antwoord:

Het betreft hier een onvolkomenheid in het Inkoopdocument. Deze wordt in versie 1.1 op dit punt aangepast.

De gemeente gaat niet akkoord met uw voorstel, maar schrijft het volgende alternatief voor:

Bij annuleren binnen 90 minuten voor aanvang van de Rit en bij loosmeldingen mag Vervoerder de volledige eigen bijdrage van de Rit innen bij de Reiziger. Bij een loosmelding moeten de kilometers van de geboekte Rit van het reisbudget afgeschreven worden. Bij annulering binnen 90 minuten voor aanvang van de Rit mogen de kilometers niet van het reisbudget afgeschreven worden.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

19 feb 2026

Percelen:

P1 Vraagafhankelijk (Wmo) vervoer Zwolle

Ref.nr.

27

Onderwerp:

Beschrijvend document, Bijlage 3, blz 32

Vraag:

Kan Opdrachtgever aangeven hoe gegadigde moet omgaan met de ritaanname en berekenen van de eigen bijdrage als reiziger nog een budget heeft van 10 kilometer en een heen en retour rit wil boeken van elk 7 km. Of is dan de retourrit nog eenmalig mogelijk tegen het reguliere tarief, waardoor het individueel reisbudget niet 1500 km is maar 1504 km is dit voorbeeld? Hierdoor zou gegadigde

ook voor reiziger in dit voorbeeld 1504 kunnen declareren? Indien gegadigde besluit om reizen na het bereiken van het beschikbare reisbudget niet mogelijk te maken zou de reiziger in principe geen retourrit meer kunnen reserveren en houdt een reststand budget van 3 km die in feite (bijna) niet meer te gebruiken zijn.

Is Opdrachtgever bereid om de eerste rit waarop nog een reststand reisbudget af te schrijven is, mogelijk te maken en ook de vergoeding voor gegadigde in voorkomende gevallen te vergoeden?

Antwoord:

Ja opdrachtgever is hiertoe bereid. Wanneer er nog reisbudget beschikbaar is, kan een Reiziger elke rit reserveren. Zodra het reisbudget uitgeput is, kan er nog één rit geboekt worden. Iemand kan dus altijd terugreizen vanaf een bestemming waar hij of zij eerst naar toe is gebracht en die rit wordt ook bekostigd aan de Vervoerder. Vervoerders kunnen op deze manier maximaal 1550 kilometers declareren op een reisbudget.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

20 feb 2026

Percelen:

P1 Vraagafhankelijk (Wmo) vervoer Zwolle

Ref.nr.

28

Onderwerp:

Beschrijvend document, Bijlage 2 Programma van Eisen, XII, blz 30 en 31

Vraag:

Het is aannemelijk dat er in de eerste maanden van een nieuwe vervoersopdracht nog (kleine) opstartproblemen zijn. De eisen voor de boetes zijn echter zeer strak. Gegadigde verzoekt u dan ook alle boetes en malussen de eerste 3 maanden van de vervoersopdracht alleen te monitoren maar nog niet op te leggen. Gaat u hiermee akkoord?

Antwoord:

De gemeente Zwolle past de eerste 2 maanden van het eerste contractjaar geen bonus, malus en boeteregeling toe. Deze zullen ingaan vanaf 1-10-2026. Enige uitzondering hierop is de malus op het leveren van data / de koppeling met Acaro.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

19 feb 2026

Percelen:

P1 Vraagafhankelijk (Wmo) vervoer Zwolle

Ref.nr.

29

Onderwerp:

Beschrijvend document, Bijlage 2 Programma van Eisen, XII, blz 31

Vraag:

Gegadigde gaat er van uit dat boetes en sancties betrekking hebben op een volledige maand van uitvoer en over die zelfde vervoersmaand ook de performance gemeten wordt. Kunt u dit bevestigen?

Antwoord:

Correct.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

19 feb 2026

Percelen:

P1 Vraagafhankelijk (Wmo) vervoer Zwolle

Ref.nr.

30

Onderwerp:

Beschrijvend document, Bijlage 2 Programma van Eisen, XII, blz 31

Vraag:

U beschrijft een boete voor het niet voldoen aan de zero-emissie eis. Echter geeft u in deze bullit niet aan welke meetfrequentie er is. Kunt u bevestigen dat het om een jaarlijkse meting gaat?

Antwoord:

Nee, de meting vindt plaats per factuurperiode (kalendermaand).

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

19 feb 2026

Percelen:

P1 Vraagafhankelijk (Wmo) vervoer Zwolle

Ref.nr.

31

Onderwerp:

Beschrijvend document, Bijlage 2 Programma van Eisen, XII, blz 30 en 31

Vraag:

In XII schrijft u diverse boetebepalingen die naar mening van gegadigde disproportioneel zijn en leiden tot een stapeling van sancties. Als opdrachtnemer niet voldoet aan de duurzaamheidseisen, kan de opdrachtnemer bijvoorbeeld ontvangen:

A. een boete van € 5.000,00 omdat opdrachtnemer niet voldoet aan de gestelde eisen in het beschrijvend document

B. een oplopende boete van 1%, 2% of 3% van de vergoeding voor uitgevoerd vervoer bij herhaalde overtredingen, en zelfs 10% indien het aandeel ZE-kilometers lager is dan 60%

Deze stapeling van boetes leidt tot grote risico's voor de Opdrachtnemer, die gegadigden zullen moeten incalculeren in de inschrijfprijs of zelfs doen besluiten niet in te schrijven. Is aanbestedende dienst bereid om de boestruktuur te wijzigen? Zo nee, kunt u toelichten hoe Opdrachtgever voorkomt dat boetes cumuleren en hoe dit zich verhoudt tot het proportionaliteitsbeginsel?

Antwoord:

De gemeente Zwolle is niet bereid de boestruktuur te wijzigen. De boetebepalingen zijn volgens de gemeente noodzakelijk om de naleving van essentiële contractuele verplichtingen te waarborgen.

Het voorkomen van een stapeling van boetes is in eerste aanleg een verantwoordelijkheid van de Opdrachtnemer.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

19 feb 2026

Percelen:

P1 Vraagafhankelijk (Wmo) vervoer Zwolle

Ref.nr.

32

Onderwerp:

Beschrijvend document, Bijlage 2 Programma van Eisen, VII.7, blz 27

Vraag:

In het beschrijvend document staat: "Voertuigen dienen te beschikken over goedwerkende communicatiemiddelen (minimaal een mobiele telefoon met koptelefoon ('oortje'), waarmee op elk gewenst moment handsfree contact kan worden opgenomen met de centrale en welke eveneens gebruikt kan worden bij noodsituaties)." Kunt u bevestigen dat een boordcomputer, die is uitgerust

met handsfree belfunctionaliteit, ook voldoet aan deze eis?

Antwoord:

Uitgangspunt is dat elke chauffeur handsfree mondeling contact moet kunnen hebben met de centrale waarbij de Reizigers in het voertuig de respons vanuit de centrale niet kunnen horen. Zolang daaraan wordt voldaan is de Opdrachtgever akkoord. Met uitzondering van calamiteiten.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

20 feb 2026

Percelen:

P1 Vraagafhankelijk (Wmo) vervoer Zwolle

Ref.nr.
33

Onderwerp:

Beschrijvend document, Bijlage 2 Programma van Eisen, VI.10, blz 27

Vraag:

Onder punt 10 schrijft u "Klant mag op basis van een door de gemeente afgegeven indicatie zijn scootmobiel kosteloos meenemen (alleen in een rolstoelvoertuig)." Het vervoer van (niet-inklapbare) rolstoelen en scootmobielen levert naast de inzet van rolstoelvoertuigen ook extra tijdsverlies en kosten voor de opdrachtnemer. Gegadigde vraagt dan ook voor deze hulpmiddelen een extra vergoeding van bijvoorbeeld 6 beladen kilometers. Gaat u hiermee akkoord?

Antwoord:

De gemeente is niet akkoord om een extra vergoeding toe te kennen in deze gevallen.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

20 feb 2026

Percelen:

P1 Vraagafhankelijk (Wmo) vervoer Zwolle

Ref.nr.

Onderwerp:

- 34** Beschrijvend document, Bijlage 2 Programma van Eisen, VI.2, blz 27
- Vraag:**
Bij punt 2 geeft u aan dat de chauffeur een volledige chauffeurspas moet hebben. Voldoet een LWT kaart voor nieuwe chauffeurs ook?
- Antwoord:**
Ja, een geldige LWT-kaart is toegestaan.
- Fase:**
Aanmeldfase
- Inschrijfronde:**
-
- Vragenronde:**
Vragenronde 1
- Beantwoord op:**
20 feb 2026
- Percelen:**
P1 Vraagafhankelijk (Wmo) vervoer Zwolle
- Ref.nr.** **Onderwerp:**
35 document, Bijlage 2 Programma van Eisen, V.7, blz 27
- Vraag:**
Leest gegadigde het goed dat er eigenlijk 2 koffers gratis mee mogen worden genomen. Handbagage met een omvang van 55x35x15 wordt normaliter niet als handbagage gezien. Klopt deze aanname of moet de vorm van handbagage vervangen worden door een normale boodschappentas?
- Antwoord:**
De eis blijft ongewijzigd.
- Fase:**
Aanmeldfase
- Inschrijfronde:**
-
- Vragenronde:**
Vragenronde 1
- Beantwoord op:**
20 feb 2026
- Percelen:**
P1 Vraagafhankelijk (Wmo) vervoer Zwolle
- Ref.nr.** **Onderwerp:**

36 Beschrijvend document, Bijlage 2 Programma van Eisen, V.1, blz 26

Vraag:

Gegadigden maken vaak zolang als mogelijk gebruik van de huidige BCT en diens wetgeving (Uiterlijk 1-1-2028). Indien Opdrachtgever eerder gebruik wil gaan maken van mogelijkheden die de CDT wellicht gaat bieden, zijn gegadigden dan gehouden om over te stappen naar de CDT? Zo ja, welke vergoedingen of compensatieregelingen biedt Opdrachtgever voor de extra kosten die hierdoor ontstaan?

Antwoord:

Een Vervoerder bepaalt zelf op welk moment hij overgaat op de CDT. De gemeente speelt hier geen rol in. De gemeente Zwolle zal daarom ook geen vergoeding beschikbaar stellen voor de overgang naar de CDT.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

20 feb 2026

Percelen:

P1 Vraagafhankelijk (Wmo) vervoer Zwolle

Ref.nr.

37

Onderwerp:

Beschrijvend document, Bijlage 2 Programma van Eisen, V.1, blz 26

Vraag:

Opdrachtgever verwacht van de chauffeur om bij iedere instap te controleren op een geldige pas EN een geldig legitimatiebewijs. Het legitimeren van een reiziger door een ander document bovenop de Taxipas is binnen het WMO-vervoer ongebruikelijk en leidt tot onnodig veel tijdsverlies, welke een negatieve impact kan hebben op de stiptheid van ritten (waar opdrachtnemer op beoordeeld wordt). Gegadigde verzoekt u deze eis te laten vallen. Gaat u hiermee akkoord?

Antwoord:

Nee. Vervoerder moet kunnen vaststellen dat de Reiziger die instapt ook daadwerkelijk de reiziger is waarvoor de Rit is besteld. De Taxipas is niet voorzien van een foto of andere zaken op basis waarvan de identiteit van de Reiziger kan worden vastgesteld. Om die reden moet de chauffeur ook om het legitimatiebewijs vragen van de Reiziger. De gemeente Zwolle zal hier actief over communiceren bij het afgeven van een nieuwe vervoersindicatie.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

20 feb 2026

Percelen:

P1 Vraagafhankelijk (Wmo) vervoer Zwolle

Ref.nr.

38

Onderwerp:

Beschrijvend document, Bijlage 2 Programma van Eisen, IV.5, blz 26

Vraag:

Onder punt 5 lijkt het dat pas na inboeken van een ritopdracht deze opdracht wordt aangeboden aan het ICT-systeem van opdrachtgever en pas dan een goedkeur of afkeur van inboeking wordt ontvangen. Dit levert een tijdsvertraging op en een extra risico bij uitval van een of meerdere systemen, of bij verbindingsproblemen. Gegadigde vraagt om, zoals gebruikelijk in het WMO-vervoer, een pashouder bestand als download in het ICT-systeem van opdrachtnemer te kunnen downloaden, welke slechts een update vereist zodra zich mutaties voordoen, en zodoende snel uit het

eigen databestand te kunnen oordelen of ritaanvragen rechtmatig zijn. Gaat u hiermee akkoord?

Antwoord:

Vervoerder ontvangt bij aanvang een compleet reizigersbestand van de gemeente Zwolle en vervolgens alle mutaties. Opdrachtnemer kan op die manier altijd zelf een compleet en up-to-date Reizigersbestand bijhouden.

De toets die Opdrachtnemer kan doen bij Acaro is optioneel en is niet vereist voor het inboeken en uitvoeren van een Rit.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

20 feb 2026

Percelen:

P1 Vraagafhankelijk (Wmo) vervoer Zwolle

Ref.nr.

39

Onderwerp:

Beschrijvend document, Bijlage 2 Programma van Eisen, IV, blz 25 en 26

Vraag:

U schrijft "Daarnaast worden alle statusevents op het moment dat de events zich voordoen rechtstreeks en real-time vanaf de server van de leverancier van de BCT aan het ICT-systeem van Opdrachtgever gestuurd." Dit vereist een enorme inspanning en kosten bij opdrachtnemer om dit voor elkaar te krijgen. Gegadigde vraagt om statusevents direct vanaf het eigen planpakket te mogen versturen aan het ICT-systeem van opdrachtgever, zolang geborgd kan worden dat deze

statusevents direct afkomstig zijn van de BCT / MDT zonder handmatige inmenging. Gaat u hiermee akkoord?

Antwoord:

Niet akkoord, de eis blijft ongewijzigd. Zie het antwoord op vraag 5 van deze Nota van Inlichtingen.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

20 feb 2026

Percelen:

P1 Vraagafhankelijk (Wmo) vervoer Zwolle

Ref.nr.
40

Onderwerp:

Beschrijvend document, Bijlage 2 Programma van Eisen, IV, blz 25 en 26

Vraag:

Indien gegadigde ter bevordering van inzet van lokale vervoerders, een of meerdere onderaannemers inzet, dan is het denkbaar dat er met zo'n drie BCT-leveranciers afspraken gemaakt moeten worden om statusevents slechts en alleen met betrekking tot ritopdrachten binnen deze opdracht te isoleren en deze statusevents rechtstreeks en realtime aan het ICT-systeem van opdrachtgever te zenden. Dit is een onevenredige inspanning en financiële last voor gegadigde. Gegadigde vraagt dan ook om statusevents direct vanaf het eigen planpakket te mogen versturen aan het ICT-systeem van opdrachtgever, zolang geborgd kan worden dat deze statusevents direct afkomstig zijn van de BCT / MDT zonder handmatige inmenging. Gaat u hiermee akkoord?

Antwoord:

Niet akkoord, de eis blijft ongewijzigd.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

20 feb 2026

Percelen:

P1 Vraagafhankelijk (Wmo) vervoer Zwolle

Ref.nr. 41	Onderwerp: Beschrijvend document, Bijlage 2 Programma van Eisen, IV, punt 1, blz 25
	Vraag: De komende tijd wordt de BCT vervangen door de CDT en komen er nieuwe CDT leveranciers bij. Wij willen u er op wijzen dat niet alle huidige BCT /CDT leveranciers de functionaliteit ondersteunen dat alle statusevents op het moment dat de events zich voordoen rechtstreeks en real-time vanaf de server van de leverancier van de BCT aan het ICT-systeem van Opdrachtgever gestuurd worden (dus niet via het planpakket van de Opdrachtnemer). Wanneer dit van toepassing is, kan de data wel via het plansysteem worden teruggekoppeld. Het lijkt ons niet zinvol dat voor deze opdracht vervoerders hun BCT/CDT moeten laten vervangen door één van de nadere leverancier. Kunt u bevestigen dat wanneer een BCT/CDT leverancier de gevraagde functionaliteit niet ondersteund, het toegestaan is de data via de planningssoftware aan Acaro terug te koppelen?
	Antwoord: Zie het antwoord op vraag 5 en 39 van deze Nota van Inlichtingen.
	Fase: Aanmeldfase
	Inschrijfronde: -
	Vragenronde: Vragenronde 1
	Beantwoord op: 20 feb 2026
	Percelen: P1 Vraagafhankelijk (Wmo) vervoer Zwolle
Ref.nr. 42	Onderwerp: Beschrijvend document, Bijlage 2 Programma van Eisen, III, blz 25
	Vraag: Gegadigde constateert dat er geen geografische afkadering van ritten is opgenomen. Bent u bereid een eis op te nemen waarin wordt vastgelegd dat opdrachtnemer ritten mag weigeren met een instap of uitstap die meer dan 25 km vanaf het woonadres van de klant (reiziger) ligt, uitgezonderd puntbestemmingen?
	Antwoord: In principe gelden er geen beperkingen. De gemeente Zwolle bekostigt echter enkel ritten tot max. 25 km vanaf het eigen woonadres. Toegevoegd in versie 1.1 van het Inkoopdocument is dat Vervoerder Ritten mag weigeren met een instap of uitstap die meer dan 25 km vanaf het woonadres van de Reiziger liggen, uitgezonderd puntbestemmingen.
	Fase: Aanmeldfase
	Inschrijfronde: -

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

20 feb 2026

Percelen:

P1 Vraagafhankelijk (Wmo) vervoer Zwolle

Ref.nr.

43

Onderwerp:

Beschrijvend document, Bijlage 2 Programma van Eisen, II.12 blz 24

Vraag:

Hoelang wordt een chauffeur geacht te wachten als de reiziger niet klaar staat (met en zonder belservice)?

Antwoord:

De chauffeur wordt geacht om 5 minuten te wachten, ongeacht of er gebruik is gemaakt van de belservice.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

20 feb 2026

Percelen:

P1 Vraagafhankelijk (Wmo) vervoer Zwolle

Ref.nr.

44

Onderwerp:

Beschrijvend document, Bijlage 2 Programma van Eisen, II.8 blz 24

Vraag:

Wij verzoeken u om eis II.8 zodanig aan te passen dat duidelijk wordt dat niet de chauffeur, maar de opdrachtnemer verantwoordelijk is voor het doen van meldingen bij de opdrachtgever. Door deze wijziging ontstaat één centraal aanspreekpunt, waardoor communicatie efficiënter verloopt en de opdrachtnemer grip houdt op de uitvoeringskwaliteit. Gaat u hiermee akkoord?

Antwoord:

Akkoord, met dien verstande dat dit dezelfde dag doorgegeven wordt en hierdoor geen onnodige vertraging ontstaat.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

20 feb 2026

Percelen:

P1 Vraagafhankelijk (Wmo) vervoer Zwolle

Ref.nr.

45

Onderwerp:

Beschrijvend document, Bijlage 2 Programma van Eisen, II.7, blz 24

Vraag:

U schrijft dat Opdrachtnemer binnen 24 uur informatie dient aan te leveren indien Opdrachtgever daar om vraagt. Dit is ons inziens niet reëel. De vraag kan immers ook op vrijdag om 16:30 uur bij Opdrachtnemer binnenkomen. Is opdrachtgever bereid deze eis te wijzigen naar 2 werkdagen?

Antwoord:

Akkoord, de tekst in het Inkoopdocument is aangepast van 'binnen 24 uur' naar 'binnen 2 werkdagen'.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

20 feb 2026

Percelen:

P1 Vraagafhankelijk (Wmo) vervoer Zwolle

Ref.nr.

46

Onderwerp:

Bijlage 17 Checklist

Vraag:

In bijlage 17 spreekt u bij #7 over een Polis Schadeverzekering inzittenden (SVI). Deze lezen wij niet terug onder de gevraagde verzekeringen in paragraaf 3.3. van het beschrijvend document?

De WAM verzekering dekt alle schade aan de inzittenden van elk voertuig, m.u.v. de chauffeur. Diens schade is verzekerd door de SVI-verzekering voor de chauffeur. Dat betekent dat eenieders schade op adequate wijze is verzekerd d.m.v. de combinatie WAM/SVI Chauffeur. Onzes inziens is daarmee de SVI voor elk voertuig ook overbodig, aangezien de WAM verzekering alle schade aan inzittenden al dekt (m.u.v. de chauffeur). Inschrijver verzoekt u dan te bevestigen dat u geen SVI voor elk voertuig eist. Dit is ook conform TX-Keurmerk.

Antwoord:

Een Vervoerder dient conform de eisen TX-keur verzekerd te zijn.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

20 feb 2026

Percelen:

P1 Vraagafhankelijk (Wmo) vervoer Zwolle

Ref.nr.
47

Onderwerp:

Bijlage 17 Checklist

Vraag:

Naar mening van gegadigde ontbreken in Bijlage I 'Checklist' een aantal documenten die elders in het Beschrijvend Document worden genoemd, waaronder:

- Verklaring van geen Russische betrokkenheid;
- Holdingverklaring (indien van toepassing);
- Volmacht (indien van toepassing);
- Verklaring inzet derden (indien van toepassing) Of is dit hetzelfde als de verklaring onderaannemers?

Klopt het dat de aanneme van gegadigde correct is en dat deze wel degelijk (indien van toepassing op inschrijver) onderdeel zijn van de inschrijving? Zo ja, kan aanbestedende dienst een hernieuwd en volledig overzicht van de in te dienen documenten (zowel bij inschrijving als na gunning) opnemen in deze Nota van Inlichtingen en/of een geactualiseerde versie van Bijlage 17 'Checklist' ter beschikking te stellen?

Antwoord:

U constateert terecht dat bijlage I checklist onvolledig is. Inkoopende organisatie heeft de ontbrekende gegevens aangevuld in Bijlage I Checklist_v1.1. Deze vervangt de vorige versie.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

20 feb 2026

Percelen:

P1 Vraagafhankelijk (Wmo) vervoer Zwolle

Ref.nr.

48

Onderwerp:

Bijlage 17 Checklist

Vraag:

Met verklaring onderaannemers (indien van toepassing) in bijlage 17, bedoelt u daarmee de (vormvrije) derdenverklaring zoals beschreven in het Beschrijvend document (Beroep op een derde t.b.v. de Geschiktheidseisen 2.1.7) op pagina 10). Zo ja, kunt u bevestigen dat deze (indien van toepassing) bij inschrijving moet worden ingediend? Zo nee, wat bedoelt u met de verklaring onderaannemer op de checklist?

Antwoord:

Dit document /
deze documenten dienen, indien van toepassing, bij inschrijving te worden ingediend. Zie ook Bijlage 17 Checklist versie 1.1.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

20 feb 2026

Percelen:

P1 Vraagafhankelijk (Wmo) vervoer Zwolle

Ref.nr.

49

Onderwerp:

Bijlage 17 Checklist

Vraag:

Wat verstaat u onder het Uitvoeringsplan SROI dat op eerste verzoek aangeleverd moet worden? In bijlage 17 zien wij dat er wordt gesproken over het opstellen van een Plan van Aanpak, maar dit moet volgens de tekst pas na 6 tot 12 weken na gunning gereed zijn. Kunt u bevestigen dat er géén verplichting bestaat om dit plan binnen 7 dagen na gunning aan te leveren?

Antwoord:

U heeft een tegenstrijdigheid opgemerkt tussen de Checklist en Bijlage 14 (Social Return On Investment). Opdrachtnemer dient binnen 1 week na gunning contact op te nemen met het Expertisepunt Social Return (ESR) en dient het Plan van Aanpak SROI binnen 6 weken (met een mogelijke verlenging tot maximaal 12 weken) na gunning gereed en goedgekeurd te zijn.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

20 feb 2026

Percelen:

P1 Vraagafhankelijk (Wmo) vervoer Zwolle

Ref.nr.**50****Onderwerp:**

Bijlage 14 SROI

Vraag:

U geeft aan dat de korting op basis van PSO-certificering alleen geldt voor de Opdrachtnemer, niet voor de onderaannemer(s). Hoe gaat u ermee om als de hoofdaannemer (opdrachtnemer) beschikt over een PSO-certificaat, maar een onderaannemer niet? Kunt u dit toelichten met een fictief rekenvoorbeeld?

Antwoord:

De korting geldt alleen voor de Opdrachtnemer (hoofdaannemer). De SROI verplichting mag naar rato verlegd worden naar eventuele onderaannemer(s). De hoogte van de SROI waarde die onderaannemer bijdraagt, is afhankelijk van de factuurwaarde die gerealiseerd wordt door de onderaannemer in deze opdracht.

Voorbeeld

Stel, uw onderaannemer (niet PSO-gecertificeerd) levert vervoersdiensten in deze opdracht t.w.v. € 250.000.

U mag uw SROI verplichting van 5% verleggen naar uw onderaannemer.

Uw onderaannemer levert u dan €12.500 aan SROI-waarde (5% van 250.000).

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

20 feb 2026

Percelen:

P1 Vraagafhankelijk (Wmo) vervoer Zwolle

Ref.nr.**51****Onderwerp:**

Bijlage 14 SROI

Vraag:

U geeft aan dat de korting op basis van de trede op de PSO-ladder "alleen geldt voor de Opdrachtnemer, niet voor de onderaannemer(s)." Gegadigde verzoekt u te bevestigen dat de

korting wel van toepassing is indien een onderaannemer beschikt over een PSO-certificaat en daadwerkelijk wordt ingezet voor de uitvoering van de opdracht.
Zo nee, dan verzoekt gegadigde u toe te lichten waarom een onderaannemer met aantoonbare PSO-trede niet mag bijdragen aan het verkrijgen van korting, en hoe dit zich verhoudt tot het proportionaliteitsbeginsel.

Antwoord:

Nee, de korting geldt alleen voor de opdrachtnemer (hoofdaannemer).
De hoogte van de SROI waarde die een PSO-gecertificeerde onderaannemer bijdraagt, is afhankelijk van de factuurwaarde die gerealiseerd wordt in deze opdracht door de onderaannemer en de PSO trede van de onderaannemer.

Voorbeeld

Stel, uw onderaannemer (PSO-trede 2 gecertificeerd) levert vervoersdiensten in deze opdracht t.w. v. € 100.000.
De onderaannemer mag in dit geval €20.000 (inkoop bij PSO-trede 2 gecertificeerd bedrijf: 20% van €100.000) excl. btw opvoeren voor SROI.
U onderbouwt dit middels de facturen.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

20 feb 2026

Percelen:

P1 Vraagafhankelijk (Wmo) vervoer Zwolle

Ref.nr.

52

Onderwerp:

Bijlage 13, AIV 2022, artikel 22, blz 15

Vraag:

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 en eeuwigdurend gebruikersrecht niet proportioneel is. Bent u bereid deze voorwaarde als zodanig te wijzigen?

Antwoord:

Akkoord,
met dien verstande dat:
- het gebruiksrecht alleen betrekking heeft op de reserverings app/module;
- het gebruiksrecht blijft gelden bij een overbruggingsregeling;
- met een uitloop periode van maximaal 6 maanden,
- dat bij de kosten huidige opdracht inbegrepen is.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

20 feb 2026

Percelen:

P1 Vraagafhankelijk (Wmo) vervoer Zwolle

Ref.nr.
53**Onderwerp:**

Bijlage 13, AIV 2022, artikel 17 t/m 20., blz 14

Vraag:

De artikelen van onderdeel B (artikel 17 t/m 20) zijn niet van toepassing op onze dienstverlening, bent u bereid deze niet van toepassing te verklaren?

Antwoord:

De artikelen met betrekking tot leveringen zijn niet van toepassing. Buiten toepassing verklaren is niet nodig. Het betreft hier algemene voorwaarden.

Indien artikelen uit der aard niet van toepassing zijn hoeven deze niet specifiek buiten toepassing verklaard te worden

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

20 feb 2026

Percelen:

P1 Vraagafhankelijk (Wmo) vervoer Zwolle

Ref.nr.
54**Onderwerp:**

Bijlage 13, AIV 2022, artikel 12.12 t/m 12.15, blz 10

Vraag:

Inschrijver heeft begrip voor uw bevoegdheid tot controle van de verzonden facturen door een door u aan te wijzen accountant. Gezien de zorgvuldigheid waarmee Inschrijver de facturen opstelt, verzoekt zij u vriendelijk om in de nader te sluiten overeenkomst de bevoegdheid als omschreven in deze bepaling te beperken tot die gevallen waarin er gereede twijfel is aan de juistheid van de verzonden factuur alsmede tot die informatie die vereist is om de factuur te verifiëren. Kunt u hiermee instemmen?

Antwoord:

Niet akkoord. De bepaling blijft ongewijzigd.

Het gaat om een bevoegdheid van Opdrachtgever. In de praktijk zal de gemeente hiertoe overgaan indien er gerede twijfel is.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

20 feb 2026

Percelen:

P1 Vraagafhankelijk (Wmo) vervoer Zwolle

Ref.nr.

55

Onderwerp:

Bijlage 13, AIV 2022, artikel 9.5, blz 8

Vraag:

U geeft aan dat "alle kosten, waaronder begrepen schadevergoeding, boetes en rente, die de opdrachtgever heeft gemaakt... komen voor rekening van de opdrachtnemer." Inschrijver stelt voor daar de volgende tekst aan toe te voegen 'mits kosten, waaronder begrepen schadevergoeding, boetes en rente toerekenbaar zijn aan de opdrachtnemer, 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. Gaat u hiermee akkoord? Indien u niet akkoord bent verzoekt inschrijver dit te motiveren.

Antwoord:

Niet akkoord. Toevoeging is onnodig, omdat de aansprakelijkheid van Opdrachtnemer zich op grond van artikel 9 alleen uitstrekt over toerekenbare tekortkomingen.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

20 feb 2026

Percelen:

P1 Vraagafhankelijk (Wmo) vervoer Zwolle

Ref.nr.

56

Onderwerp:

Bijlage 13, AIV 2022, artikel 9.2a., blz 7

Vraag:

Gegadigde is van mening dat het laten vervallen van de aansprakelijkheidsbeperking bij dood of letsel onredelijk is. Onder meer omdat dergelijke incidenten doorgaans buiten onze controle liggen, het vervallen van de beperking onbeheersbare en onverzekerbare risico's oplevert, en een disproportionele verdeling van aansprakelijkheid creëert die ten koste gaat van onze middelen voor veiligheid en kwaliteitsborging. Bent u bereid deze passage te laten vervallen? Zo niet, verzoeken wij u dit inhoudelijk toe te lichten.

Antwoord:

Niet akkoord. Het beperken voor dood of letsel wordt algemeen onaanvaardbaar geacht en ligt zeker niet in de risicosfeer van gemeente Zwolle.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

20 feb 2026

Percelen:

P1 Vraagafhankelijk (Wmo) vervoer Zwolle

Ref.nr.

57

Onderwerp:

Bijlage 13, AIV 2022, artikel 9.1., blz 7

Vraag:

Inschrijver verzoekt u akkoord met een uitsluiting van aansprakelijkheid voor indirecte –en gevolgschade daaronder begrepen, winstderving, verlies aan data, bedrijfsstagnatie. Kunt u hiermee instemmen?

Antwoord:

Niet akkoord. De gemeente Zwolle maakt geen onderscheid naar directe en indirecte schade omdat het Nederlands rechtssysteem dit onderscheid niet kent. Het uitgangspunt van de van toepassing verklaarde regeling is dat de schade toerekenbaar moet zijn. Er moet causaal verband zijn tussen de tekortkoming en de schade. Deze eis van causaal verband is echter al een algemene regel van Nederlands schadevergoedingsrecht. De bepaling legt dus niets anders vast dan in het Burgerlijk Wetboek al geregeld is.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

20 feb 2026

Percelen:

P1 Vraagafhankelijk (Wmo) vervoer Zwolle

Ref.nr.

58

Onderwerp:

Bijlage 13, AIV 2022, artikel 5, blz 5

Vraag:

Is opdrachtgever bereid om artikel 5.4 wederkerig te maken in het kader van zakelijke gelijkwaardigheid?

Antwoord:

Niet akkoord.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

20 feb 2026

Percelen:

P1 Vraagafhankelijk (Wmo) vervoer Zwolle

Ref.nr.

59

Onderwerp:

Bijlage 8, Aanmeldformulier

Vraag:

In paragraaf 3.3. van het beschrijvend document schrijft u: "Het gebruikmaken bij de referentie van ervaring van een of meer onderaannemers is alleen toegestaan indien die onderaannemer(s) bij de uitvoering van de Opdracht wordt/worden ingezet en de aanmeldende Partij ook daadwerkelijk over de kennis en ervaring van betreffende onderaannemer(s) kan beschikken en hiervan ook feitelijk gebruik zal maken bij de uitvoering van de Opdracht." En in Bijlage 8 wordt gevraagd of een referentie-opdracht 100% zelfstandig is uitgevoerd. Kunt u toelichten wat het doel is van deze vraag?

Wij gaan ervan uit dat, zoals gebruikelijk en proportioneel, van de opdrachtnemer wordt verwacht dat hij zelf ervaring heeft met het uitvoeren van vraagafhankelijk taxivervoer, ongeacht of hij in diezelfde opdracht ook (aanvullend) gebruik heeft gemaakt van onderaannemers. Kunt u bevestigen dat in bovenstaand geval de inschrijver géén beroep doet op technische bekwaamheid, beroepsbekwaamheid en ervaring van de onderaannemer? De opdrachtnemer heeft immers aangetoond zelf over voldoende eigen kennis en ervaring te beschikken.

Gegadigde stelt voor om de tekst bij de 3e bullit bij kerncompetentie (paragraaf 3.3 van het beschrijvend document) te wijzigen naar: "Het gebruikmaken bij de referentie van ervaring van één of meer onderaannemers is toegestaan."

Antwoord:

De gemeente Zwolle wil met het opvragen van een referentieopdracht bereiken dat een aanmeldende partij aantoonbaar ervaring te hebben in het uitvoeren van vraagafhankelijk taxivervoer.

De tekst in het inkoopdocument, paragraaf 3.3, kerncompetenties, 4e bullit:

"Het gebruikmaken bij de referentie van ervaring van een of meer onderaannemers is alleen toegestaan indien die onderaannemer(s) bij de uitvoering van de Opdracht wordt/worden ingezet en de aanmeldende Partij ook daadwerkelijk over de kennis en ervaring van betreffende onderaannemer(s) kan beschikken en hiervan ook feitelijk gebruik zal maken bij de uitvoering van de Opdracht."

wordt vervangen door:

"Het gebruikmaken bij de referentie van ervaring van één of meer onderaannemers is toegestaan." Het Inkoopdocument wordt hierop aangepast. Inkoopdocument Toelatingsprocedure VAV Zwolle versie 1.2 vervangt de vorige versie.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

27 feb 2026

Percelen:

P1 Vraagafhankelijk (Wmo) vervoer Zwolle

Ref.nr.
60

Onderwerp:

Bijlage 11, artikel 15.3. en 15.4, blz. 8

Vraag:

Kan de aanbestedende dienst bevestigen dat alle van toepassing zijnde boetebedragen volledig en limitatief zijn opgenomen in het Beschrijvend Document en/of de conceptovereenkomst, en dat in artikel 15.3 en 15.4 geen aanvullende boetes worden opgenomen? Indien dit niet het geval is, hoe verhouden de in artikel 15.3 genoemde boetes zich dan tot de reeds in het Beschrijvend Document opgenomen boetebedragen voor het niet voldoen aan de gestelde eisen? Welke concrete bedragen dienen in dat geval gelezen te worden in artikel 15.3 en 15.4?

Antwoord:

Alle boetes staan in de documenten die tot deze Open House procedure behoren. Het Beschrijvend document (Inkoopdocument) en de Raamovereenkomst maken daarvan onderdeel uit.

De gemeente Zwolle bevestigt dat de boetebedragen in artikel 15.3 en 15.4 van de algemene voorwaarden

nog niet zijn ingevuld en dat deze nog ingevuld moeten worden. Deze boetes staan los van de algemene boetebepalingen in het Beschrijvend document.

De boetes in artikel 15.3 en 15.4 hebben alleen betrekking op artikelen 13 en 14 van de Raamovereenkomst. De hoogte van deze boete is €500,00 per dag met een maximum van €10.000,00 bij 15.3 en eenmalig €5.000,00 bij 15.4.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

20 feb 2026

Percelen:

P1 Vraagafhankelijk (Wmo) vervoer Zwolle

Ref.nr.

61

Onderwerp:

Bijlage 11, artikel 10.2., blz. 6

Vraag:

U geeft aan dat personeel van de Opdrachtnemer verplicht is een geheimhoudingsverklaring te ondertekenen. Kunt u toelichten waarom de aanbestedende dienst dit noodzakelijk acht voor uitvoerend personeel zoals chauffeurs?

Antwoord:

De passage in artikel 10.2 "Personeel van Opdrachtnemer is verplicht een geheimhoudingsverklaring te ondertekenen indien zij werkzaamheden bij Opdrachtgever verricht." is alleen van toepassing indien personeel van Opdrachtnemer werkzaamheden bij Opdrachtgever op locatie verricht. En op eerste verzoek van Opdrachtgever, zoals gesteld in de NDA.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

20 feb 2026

Percelen:

P1 Vraagafhankelijk (Wmo) vervoer Zwolle

Ref.nr.

62

Onderwerp:

Beschrijvend document, Bijlage 2 Programma van Eisen

Vraag:

U schrijft (III.5) "Ritboekingen voor de eerste twee service-uren per dag dienen uiterlijk de voorgaande dag voor 18:00 uur geboekt te worden door de Klant." U schrijft onder I.8 "Opdrachtnemer is verplicht dagelijks telefonisch bereikbaar te zijn voor het aannemen van ritopdrachten van Klanten tussen 8:00 en 18:00 uur (in de weekenden vanaf 09:00 uur)." Er geldt (conform I.6) een vroegste instaptijd van 07:00 uur van maandag t/m vrijdag. Digitaal boeken is 24

/7 mogelijk. Echter, na 18.00u worden telefonisch geen ritten meer aangenomen voor diezelfde dag (avond) zelf noch voor vertrektijden tot 09.00 de daaropvolgende dag. Kunt u bevestigen dat ook voor digitale boekingen deze beperking geldt? Indien onze aanname klopt, kunt u bevestigen dat deze methodiek eveneens geldt voor de ritten die in het weekend plaatsvinden (maar dan voor ritten met een vertrektijd tot 10.00u)?

Antwoord:

Vraag 1: Nee dat kan de gemeente Zwolle niet bevestigen. Zoals aangegeven geldt dat ritten 24 uur per dag digitaal geboekt moeten kunnen worden (via pc of app). Wat de gemeente Zwolle aangeeft is dat ritboekingen (telefonisch en digitaal) voor ritten die uitgevoerd moeten worden in de eerste twee service-uren van een dag, altijd een dag van te voren voor 18:00 uur geboekt moeten worden door de Reiziger. Dat is om er voor te zorgen dat de planners van de Opdrachtnemer niet perse hoeven te werken vanaf een uur voordat de service-uren aanvangen. Vraag 2: Nee, deze aanname kan de gemeente Zwolle (dus) ook niet bevestigen.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

20 feb 2026

Percelen:

P1 Vraagafhankelijk (Wmo) vervoer Zwolle

Ref.nr.

63

Onderwerp:

Beschrijvend document, Bijlage 2 Programma van Eisen

Vraag:

U schrijft "Ritboekingen voor de eerste twee service-uren per dag dienen uiterlijk de voorgaande dag voor 18:00 uur geboekt te worden door de Klant". U schrijft onder I.8 "Opdrachtnemer is verplicht dagelijks telefonisch bereikbaar te zijn voor het aannemen van ritopdrachten van Klanten tussen 8:00 en 18:00 uur (in de weekenden vanaf 09:00 uur)." Er geldt (conform 1.56) een vroegste instaptijd van 07:00 uur van maandag t/m vrijdag. Kunt u bevestigen dat opdrachtnemer telefonisch geen opdrachten hoeft aan te nemen aannemen die na 18:00u geboekt worden met een vertrektijd op diezelfde dag of vóór 09:00u op de dag erna? Indien onze aanname klopt, kunt u bevestigen dat deze methodiek eveneens geldt voor de ritten die in het weekend plaatsvinden (maar dan voor ritten met een vertrektijd tot 10.00u)?

Antwoord:

Opdrachtnemer is verplicht dagelijks telefonisch bereikbaar te zijn voor het aannemen van ritopdrachten van Klanten tussen 8:00 en 18:00 uur (in de weekenden vanaf 09:00 uur) en dagelijks vanaf de start

van het vervoer tot een uur na afloop van het vervoer telefonisch bereikbaar zijn voor Klanten die een calamiteit willen melden (bijvoorbeeld een no-show van een bestelde taxi).

Vraag 1: Ja, dat bevestigt de gemeente Zwolle. Opdrachtnemer hoeft na 18:00 uur geen telefonische ritboekingen meer aan te nemen voor die dag of de eerste twee service-uren van de volgende dag. Opdrachtnemer mag dat uiteraard wel. Op dit punt kan een Opdrachtnemer zich dus onderscheiden van andere aanbieders. Reizigers moeten wel digitaal een ritboeking kunnen blijven doen, ook na 18:00 uur voor dezelfde dag (niet voor de eerste 2 service-uren van de

volgende dag).

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

20 feb 2026

Percelen:

P1 Vraagafhankelijk (Wmo) vervoer Zwolle

Ref.nr.
64

Onderwerp:

Beschrijvend document, Bijlage 2 Programma van Eisen, I. Algemene eisen, blz 23 en 24

Vraag:

Het hanteren van indicaties beperkt de uitvoerbaarheid van het vervoer. Wij verzoeken u daarom om opslagpercentages op de tarieven toe te passen bij onder andere de volgende indicaties:

- Solo-vervoer
- Voorinzitindicatie
- Kamer-tot-kamer vervoer
- Speciaal voertuigtype
- Rolstoel/Scootmobiel

Immers, deze indicaties brengen extra kosten en complexiteit met zich mee,

Antwoord:

Nee, de gemeente Zwolle is niet bereid om dergelijke opslagpercentages op de tarieven te hanteren.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

20 feb 2026

Percelen:

P1 Vraagafhankelijk (Wmo) vervoer Zwolle

Ref.nr.
65

Onderwerp:

Beschrijvend document, Bijlage 2 Programma van Eisen, IV, punt 3, blz 26

Vraag:

U geeft aan dat u de niet-data ritten boven de 2% niet vergoed. Deze eis is in de praktijk zeer strikt, bijvoorbeeld omdat in het geval van storingen in de BCT in-en uitstap niet altijd goed en volledig gelogd kan worden. Gegadigde verzoekt u het toegestane percentage niet-dataritten te verhogen tot 5%. Gaat u hiermee akkoord?

Antwoord:

Niet akkoord. Het percentage non-data van 2% blijft gehandhaafd.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

20 feb 2026

Percelen:

P1 Vraagafhankelijk (Wmo) vervoer Zwolle

Ref.nr.

66

Onderwerp:

Beschrijvend document, Bijlage 2 Programma van Eisen, IV, punt 3, blz 26

Vraag:

U geeft aan slechts 2% niet data-ritten te accepteren. Ritten daarboven worden niet vergoed. Storingen kunnen ook externe oorzaken hebben waarbij opdrachtnemer geen enkele invloed heeft op de snelheid waarmee deze opgelost worden. Kan de opdrachtgever de gegadigde vrijwaren indien er geen data uitwisseling mogelijk is als gevolg van externe oorzaken/overmacht zoals een regionale of landelijke storing, bijvoorbeeld stroom of datastoring? Het is in ogen van gegadigde niet reëel om in dergelijk gevallen de ritten niet te vergoeden.

Antwoord:

De boete van € 3,- per niet-data Rit zal uitsluitend worden opgelegd voor het aantal niet-data Ritten dat de geaccepteerde drempel van 2% per kalendermaand overschrijdt. Het Inkoopdocument v1.1 is hierop aangepast. Voorts geldt dat de redelijkheid en billijkheid de toepassing van deze (en alles anders afspraken) beheersen.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

20 feb 2026

Percelen:

P1 Vraagafhankelijk (Wmo) vervoer Zwolle

Ref.nr.

67

Onderwerp:

Beschrijvend document, Bijlage 2 Programma van Eisen, V.1, blz 26

Vraag:

"Opdrachtgever geeft de Taxipas uit en kan er in de toekomst voor kiezen de Taxipas te voorzien van een NFC-chip (of vergelijkbaar) en Reizigers te verplichten zelf in- en uit te checken (zoals gebruikelijk in het openbaar vervoer). Opdrachtgever zal alsdan ook een app beschikbaar stellen voor het lezen van deze pas (via een smartphone) of aansluiten bij de mogelijkheden die de CDT op dit punt biedt. Opdrachtnemer verleent zijn medewerking aan de implementatie en het gebruik van deze nog te ontwikkelen werkwijze."

U verzoekt opdrachtnemers akkoord te gaan met een werkwijze die nog ontwikkeld moet worden. Hierdoor bestaat er op dit moment onzekerheid over zowel de (o.a. technische/functionele) uitwerking van de oplossing als de daarmee samenhangende kosten. Inschrijvers weten hierdoor niet precies waarmee zij instemmen en of er ontwikkel- of investeringskosten ontstaan die zij in hun tarieven moeten verwerken. Is het toegestaan om kosten die verband houden met deze toekomstige ontwikkeling, zoals, maar niet uitsluitend, IT#kosten en de aanschaf van benodigde apparatuur, op basis van nacalculatie aan de opdrachtgever te factureren? Zo nee, bent u dan bereid deze passage te schrappen uit het bestek?

Antwoord:

Nee de gemeente Zwolle is hier niet toe bereid en is ook niet bereid om deze eis te schrappen. Als de gemeente Zwolle besluit tot implementatie van deze nieuwe werkwijze ontvangen alle aangesloten vervoerders aanmalig een vergoeding van € 3.000,- excl. btw als dekking voor te maken kosten.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

20 feb 2026

Percelen:

P1 Vraagafhankelijk (Wmo) vervoer Zwolle

Ref.nr.

68

Onderwerp:

Beschrijvend document, Bijlage 2 Programma van Eisen, Communicatie, eis 2, pagina 25

Vraag:

U geeft het volgende aan: Opdrachtnemer mag een Rit die moet worden uitgevoerd tussen de tijden genoemd in artikel 1.6 nooit weigeren. Op welke wijze dient gegadigde te handelen ingeval de weersomstandigheden zodanig zijn dat vervoer niet verantwoord is, bijvoorbeeld bij storm of heftige sneeuwval?

Antwoord:

Opdrachtnemer mag ritten weigeren die uitgevoerd moeten worden op het moment dat er sprake

is van een door het KNMI afgegeven weeralarm met code rood of code oranje dat betrekking heeft op Zwolle en omgeving.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

20 feb 2026

Percelen:

P1 Vraagafhankelijk (Wmo) vervoer Zwolle

Ref.nr.

69

Onderwerp:

Beschrijvend document, Bijlage 2 Programma van Eisen, Communicatie, eis 8, pagina 24

Vraag:

U geeft het volgende aan: De chauffeur maakt direct melding bij Opdrachtgever in geval van ongeoorloofd- of wangedrag van een Klant. Ditzelfde geldt voor incidenten. De Opdrachtnemer sluit nooit iemand uit van het gebruik van het vervoer. Bent u bereid deze eis te herzien ingeval het gedrag leidt tot een onveilige verkeerssituatie, dan wel de veiligheid van de chauffeur in het geding komt?

Antwoord:

Vervoerder sluit nooit iemand uit van het gebruik van het vervoer, tenzij na toestemming van Opdrachtgever.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

20 feb 2026

Percelen:

P1 Vraagafhankelijk (Wmo) vervoer Zwolle

Ref.nr.

70

Onderwerp:

Bijlage 16 Werkprocessen taxivervoer

Vraag:

In de alinea 'Een belangrijke KPI...het juiste moment' geeft u aan dat de door chauffeur gelogde in- en uitstapevents leidend zijn voor het bepalen van stiptheid. Metingen op basis van

statusmeldingen door chauffeurs kunnen onbetrouwbaar zijn zonder foutief handelen van chauffeurs. Er kunnen zich situaties voordoen waarbij de chauffeur correct handelt, de opdrachtnemer binnen de eisen van het PvE opereert en een rit toch volgens het door chauffeur gelogde event buiten de marges van het PvE uitgevoerd lijkt te zijn. Wanneer een chauffeur bijvoorbeeld 13 minuten na het geboekte tijdstip voorrijdt en de reiziger 3 minuten nodig heeft om in te stappen dan wordt de rit onterecht als fout aangemerkt. In dat geval wordt de rit gezien als niet binnen de stiptheidsmarges uitgevoerd en telt deze voor deze KPI dus als foutief. Gegadigde verzoekt u dan ook geofences te gebruiken om te bepalen wanneer een chauffeur komt voorrijden in plaats van de statusevents omdat geofence metingen een betrouwbaardere weergave zijn van wanneer de taxi precies bij de klant voor komt rijden. Gaat u mee in ons verzoek tot het gebruik van geofences en zo niet, hoe denkt u foutieve stiptheidsmetingen te voorkomen indien u dit via statusevents gaat doen?

Antwoord:

De Gemeente Zwolle merkt op dat voor de bepaling van de stiptheid de door de chauffeur gelogde voorrijdtijd (status 'pulledUp') leidend is, niet de in- en uitstapevents. Conform Bijlage 2, Paragraaf III, punt 4, wordt een rit als stipt uitgevoerd beschouwd wanneer de taxi binnen 15 minuten voor of na de afgesproken aanvangstijd op de pick-up locatie is en dit kan aantonen door het loggen van de voorrijdtijd op de BCT. De Gemeente Zwolle maakt gebruik van de GPS-coördinaten die bij de statusmeldingen worden meegestuurd (zie Bijlage 6 Datacommunicatieprotocol, Rit status updates) om de locatie van het voorrijden te bepalen. De Gemeente Zwolle is niet bereid om over te stappen op geofences, aangezien de huidige methode van het loggen van de 'pulledUp' status, inclusief GPS-locatie, een betrouwbare meting van het voorrij-moment mogelijk maakt.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

20 feb 2026

Percelen:

P1 Vraagafhankelijk (Wmo) vervoer Zwolle

Ref.nr.

71

Onderwerp:

Bijlage 16 Werkprocessen taxivervoer

Vraag:

Onder 1. Monitoring van het vervoer schrijft u dat de stiptheid van het vervoer gemeten wordt aan de hand van de door de chauffeur te loggen in en uitstapevents. Omdat soms langer dan vereist gewacht wordt op reizigers vraagt gegadigde als indicatie voor de stiptheid het voorrij-moment (met bijbehorende GPS-positie binnen 250 meter) als instap-event te gebruiken. Gaat u hiermee akkoord?

Antwoord:

De Gemeente Zwolle merkt op dat de stiptheid van het vervoer reeds wordt gemeten aan de hand van het voorrij-moment, namelijk de status 'Voorgereiden' (of 'pulledUp' in het datacommunicatieprotocol). Conform Bijlage 2, Paragraaf III, punt 4, wordt een rit als stipt uitgevoerd beschouwd wanneer de taxi binnen 15 minuten voor of na de afgesproken

aanvangstijd op de pick-up locatie is. De in- en uitstapevents zijn primair bedoeld voor de bekostiging en data-integriteit, terwijl de status 'Voorgereden' wordt gebruikt voor de stiptheidsmeting (zie Bijlage 3 Statussen en consequenties voor bekostiging).

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

20 feb 2026

Percelen:

P1 Vraagafhankelijk (Wmo) vervoer Zwolle

Ref.nr.

72

Onderwerp:

Beschrijvend document, Bijlage 2 Programma van Eisen, XII, blz 30 en 31

Vraag:

In XII schrijft u diverse boetebepalingen die naar mening van gegadigde disproportioneel zijn en leiden tot een stapeling van sancties. Als een inschrijver géén data aanlevert omdat de koppeling met Acaro niet (tijdig) functioneert, kan de opdrachtnemer bijvoorbeeld ontvangen:

A. een boete van € 5.000,00 omdat opdrachtnemer niet voldoet aan de gestelde eisen in het beschrijvend document

B. een boete van € 150,00 per dag totdat de koppeling werkt

C. geen vergoeding van alle niet-data ritten boven 2% (IV, blz 26)

Deze stapeling van boetes leidt tot grote risico's voor de Opdrachtnemer, die gegadigden zullen moeten incalculeren in de prijs of zelfs doen besluiten niet in te schrijven. Is aanbestedende dienst bereid om de boetestructuur te wijzigen? Zo nee, kunt u toelichten hoe Opdrachtgever voorkomt dat boetes cumuleren en hoe dit zich verhoudt tot het proportionaliteitsbeginsel?

Antwoord:

De gemeente Zwolle is niet bereid de boetestructuur te wijzigen. De boetebepalingen zijn volgens de gemeente noodzakelijk om de naleving van essentiële contractuele verplichtingen te waarborgen.

Het voorkomen van een stapeling van boetes is in eerste aanleg een verantwoordelijkheid van de Opdrachtnemer.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

20 feb 2026

Percelen:

P1 Vraagafhankelijk (Wmo) vervoer Zwolle

Ref.nr.

73

Onderwerp:

Beschrijvend document, Bijlage 2 Programma van Eisen, XII.4, blz 30

Vraag:

Onder XII.4 noemt u diverse situaties waarbij een éénmalige fout of incident direct resulteert in een boete van € 5.000,-, mogelijk gecombineerd met opschorting van bekostiging. Wij achten deze sanctie, in verhouding tot de ernst en variatie van de beschreven situaties, niet proportioneel. Kunt u toelichten op welke wijze u de proportionaliteit van deze boete borgt? En bent u bereid te overwegen de boete te matigen, te differentiëren naar aard en ernst van de overtreding, of een waarschuwing als eerste stap te hanteren?

Antwoord:

De Gemeente Zwolle is van mening dat de situaties beschreven in Bijlage 2, Paragraaf XII, punt 4 (oneigenlijk gebruik, fraudeleuze declaratie) zeer ernstige tekortkomingen betreffen die de integriteit van het vervoerssysteem direct schaden. De boete van € 5.000,- is in beginsel proportioneel aan de ernst van deze overtredingen. De proportionaliteit wordt geborgd door de bepaling in Bijlage 2, Paragraaf XII, punt 1, die stelt dat de boete in beginsel € 5.000,- bedraagt, 'tenzij de redelijkheid en billijkheid een lagere, dan wel hogere boete vereist.' Dit biedt de Gemeente Zwolle de mogelijkheid om de boete te matigen of te differentiëren naar aard en ernst van de overtreding.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

20 feb 2026

Percelen:

P1 Vraagafhankelijk (Wmo) vervoer Zwolle

Ref.nr.

74

Onderwerp:

Beschrijvend document, Bijlage 2 Programma van Eisen, VIII.6, blz 28

Vraag:

In de passage "De extra vergoeding mag niet meer bedragen dan € 5,- per medereiziger per rit" onder punt 6 lijkt de indruk te ontstaan dat deze vergoeding niet geïndexeerd mag worden. Kunt u bevestigen dat indexering van deze vergoeding wél is toegestaan? Deze vergoeding vormt immers onderdeel van de totale kosten en vergoeding van de vervoerder.

Zo nee, als opdrachtgever bewust wil kiezen om de kosten voor de medereiziger stabiel en voorspelbaar te houden, is opdrachtgever dan bereid de bijdrage van de medereiziger buiten de vergoeding aan opdrachtnemer te houden (en de min-max kilometertarieven hier op aan te passen)?

Antwoord:

Het bedrag als genoemd in artikel VIII lid 6 is een maximale vergoeding voor een Medereiziger. Het staat Opdrachtnemer vrij om een lagere of geen extra vergoeding te vragen. De maximale hoogte van de extra vergoeding mag jaarlijks door Opdrachtnemer geïndexeerd worden met ten hoogste de NEA index.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

20 feb 2026

Percelen:

P1 Vraagafhankelijk (Wmo) vervoer Zwolle

Ref.nr.
75

Onderwerp:

Beschrijvend document, Bijlage 2 Programma van Eisen, VII.11, blz 28

Vraag:

U eist dat: "Van alle gereden beladen kilometers van Ritten gemaakt door Klanten zonder een indicatie voor rolstoelvervoer, geldt dat 70% gereden moet worden met voertuigen die geen uitstoot op de weg hebben (Zero-emissie voertuigen, geen hybride)."

In de dagelijkse uitvoering komt het regelmatig voor dat ritten om bijvoorbeeld logistieke of efficiency redenen worden gecombineerd of aangesloten worden uitgevoerd met een rolstoelbus, ook wanneer de betreffende reiziger zelf geen rolstoelindicatie heeft. Hierdoor worden reizigers voor/na of gelijktijdig met rolstoelgebonden passagiers vervoerd. Deze situaties hebben een directe impact op de haalbaarheid van het ZE#percentage. Kunt u daarom bevestigen dat u deze (beladen kilometers van de) ritten ook uitsluit voor de berekening van het ZE-percentage?

Antwoord:

Nee, gemeente Zwolle kan dit niet bevestigen. Van alle gereden beladen kilometers van Ritten gemaakt door Klanten zonder een indicatie voor rolstoelvervoer, geldt dat 70% gereden moet worden met voertuigen die geen uitstoot op de weg hebben (Zero-emissie voertuigen, geen hybride).

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

20 feb 2026

Percelen:

P1 Vraagafhankelijk (Wmo) vervoer Zwolle

Ref.nr.

76

Onderwerp:

Correctie: Antwoord op vraag 14

Vraag:

Per abuis is vraag 14 beantwoord gelijk aan het antwoord op vraag 13.
Het correcte antwoord op vraag 14 moet zijn:

Antwoord:

Vraag 1: Nee.

Vraag 2: De gemeente Zwolle kiest ervoor om het vraagafhankelijke vervoer in te kopen op basis van open house en niet op basis van een Europese aanbesteding.

Vraag 3: De gemeente Zwolle acht de keuzevrijheid niet noodzakelijk maar wenselijk.

Vraag 4: De gemeente Zwolle heeft geen invloed op het aantal partijen dat zich aanmeldt en daarmee dus ook niet op het ontstaan van situatie(s) waarin er geen of heel beperkt concurrentie tussen Vervoerders / keuzevrijheid voor de reizigers ontstaat.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

19 feb 2026

Percelen:

P1 Vraagafhankelijk (Wmo) vervoer Zwolle

Ref.nr.

77

Onderwerp:

Vraag en antwoord #26

Vraag:

Het antwoord op vraag 26 komt te vervallen en wordt vervangen door:

Antwoord:

Nee, opdrachtgever is daar niet toe bereid.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

24 feb 2026

Percelen:

P1 Vraagafhankelijk (Wmo) vervoer Zwolle