

Nota van Inlichtingen 1 - EU aanbesteding Leerlingen-/ en jeugdvervoer d.d. 4 december 2025

Ref. Nr.	Perceel	Onderwerp	Vraag	Antwoord
1		PvE, par 2.8, blz 11 en 12	U stelt dat een individuele persoonlijke kennismaking uiterlijk twee weken voorafgaand aan het bezoek wordt aangekondigd door de opdrachtnemer. In par. 2.6 geeft u aan dat er een stand still periode geldt van 2 weken voor de start van het schooljaar. Dat betekent ook dat de routeplanning pas definitief is als de stand still periode in gaat en vervolgens moeten de chauffeurs nog op de routes gepland worden. In de praktijk is de aankondiging van de kennismaking 2 weken voor het bezoek dus niet mogelijk omdat de definitieve route en chauffeur dan nog niet bekend zijn. Wij verzoeken u de aankondiging van de kennismaking terug te brengen tot uiterlijk 1 week voorafgaand aan het bezoek. Gaat u hiermee akkoord?	We wijzigen dit als volgt: De chauffeur die de eerste rit van een nieuwe reiziger uitvoert, of de eerste rit bij een nieuw schooljaar, maakt uiterlijk op de dag voorafgaand aan deze eerste rit kennis met de reiziger en ouders/verzorgers. Dit gebeurt middels een individuele persoonlijke kennismaking die de opdrachtnemer in het geval van een nieuw schooljaar uiterlijk een week voorafgaand aan het bezoek aankondigt.
2		VNG voorwaarden, Art. 27.1, Pag. 28	Artikel 27.1 Algemene Voorwaarden luidt als volgt '[...] Indien geen opzegtermijn in de Overeenkomst is opgenomen, kan de Gemeente de Overeenkomst opzeggen met inachtneming van een redelijke opzegtermijn, mede gelet op de duur van de Overeenkomst'. Inschrijver stelt voor een minimale opzegtermijn van zes maanden te hanteren. Gaat u hiermee akkoord? Indien u niet akkoord gaat verzoeken wij u dit te motiveren.	Hiermee gaan wij akkoord.
3		VNG voorwaarden, Sectie IV, Pag. 23-24	Deze artikelen zijn niet van toepassing op onze dienstverlening, bent u bereid deze niet van toepassing te verklaren?	Hiermee gaan wij akkoord.
4		VNG voorwaarden, Art. 8.1, Pag. 13	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?	Hiermee gaan wij akkoord.
5		VNG voorwaarden, Art. 4.5, Pag. 10	U geeft 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. Gaat u hiermee akkoord? Indien u niet akkoord bent verzoekt inschrijver dit te motiveren.	Hiermee gaan wij akkoord.
6		VNG voorwaarden, Art. 4.3, Pag. 10	Mag inschrijver er van uit gaan dat de toestemming niet op onredelijke gronden weerhouden wordt?	Ja.
7		Inschrijvingsleidraad, par 3.1, blz 19	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?	Dit kunnen wij bevestigingen. Na het sluitingstermijn van de aanbesteding zal de Tendered kluis met inschrijvingen worden geopend. Hiervan zal een proces-verbaal van opening worden opgemaakt. Dit proces-verbaal bevat de namen van de inschrijvers en een overzicht op welke percelen deze inschrijvers een inschrijving hebben gedaan.
8		Inschrijvingsleidraad, par 3, blz 19	Mag inschrijver er van uit gaan dat de beoordelingscommissie de prijzen bijbehorend bij de inschrijving pas te zien krijgen nadat de kwaliteitscriteria zijn beoordeeld?	Daar kunt u inderdaad van uit gaan en daarop zal de proces-begeleider toezien.

9		Inschrijvingsleidraad, par 3, blz 19	Wat is de achtergrond van de personen die zitting nemen in de beoordelingscommissie?	Dit betreft een mix van inhoudsdeskundigen, beleidsmedewerkers van betrokken gemeenten en medewerkers van de aanbestedende dienst.
10		Inschrijvingsleidraad, par 3, blz 19	Uit hoeveel personen bestaat uw beoordelingscommissie?	3 personen
11		Inschrijvingsleidraad, par 3.1, blz 19	Kan aanbestedende dienst bevestigen dat zij voor beoordeling geen (openbare) AI tools gebruikt en documenten en informatie van inschrijvers niet in deze tools invoert?	Dit kunnen wij bevestigen.
12		Inschrijvingsleidraad, par 1.12, blz 9	Wat is de geschatte en maximale waarde van perceel 1 t/m 4? U benoemt alleen de maximale waarde van perceel 5.	Perceel 5 betreft een Raamovereenkomst. De overige percelen niet. Om die reden is er voor percelen 1 t/m 4 geen geschatte of maximale waarde meegegeven.
13		Inschrijvingsleidraad, par 1.12, blz 9	Wat is de geschatte waarde van perceel 5? U benoemt alleen de maximale waarde.	Wij hebben hier geen schatting voor gemaakt omdat het gaat om uitzonderingsgevallen in de toekomst waarover nu nog geen gegevens bekend zijn.
14		Inschrijvingsleidraad, par 1.4, blz 5	De periode tussen publicatie en de deadline voor het stellen van vragen voor NVI 1 is minimaal dan wel onrealistisch. Zou u kunnen overwegen om in de tweede NVI ook nieuwe vragen te accepteren? Dit als alternatief op het verzoek om de deadline voor NVI 1 uit te stellen.	N.a.v. uw vraag hebben wij besloten de aanbestedingsprocedure met een extra Nota van Inlichtingen in te richten. In de tweede Nota van Inlichtingen worden ook nieuwe vragen geaccepteerd. In de derde Nota van Inlichtingen kunnen alleen vragen gesteld worden over de antwoorden uit de tweede Nota van Inlichtingen. De aangepaste planning rond de Nota's van Inlichtingen vindt u terug onder de laatste vraag van deze Nota van Inlichtingen.
15		Bijlage 2A en 2B – Conceptovereenkomst, Art. 1, Blz. 1	Kunt u overwegen om de VNG voorwaarden in de rangorde onder de leidraad te zetten? Dit is gebruikelijk. Qua aansprakelijkheid en verzekeringen (als voorbeeld) zijn er al tegenstrijdigheden tussen de VNG en de leidraad, terwijl de VNG hoger in de rangorde staat.	Hiermee gaan wij niet akkoord.
16		Bijlage 2A en 2B – Conceptovereenkomst, Art. 1, Blz. 1	Mag inschrijver erop vertrouwen dat u wijzigingen uit de NVI verwerkt in de definitieve overeenkomst?	De NVI's vormen onderdeel van de overeenkomst.
17		Bijlage A	Gegadigde verzoekt u bijlage A te verrijken met volgnummers van reizigers en namen van scholen en instellingen zodat het voor inschrijvers mogelijk is om een eigen planning te maken waarbij structuur behouden blijft. Doordat er geen volgnummers zijn opgenomen kan gegadigde nu geen planning opstellen die rekening houdt met de vastigheden voor reizigers. Kunt u voorzien in een nieuwe versie van bijlage A?	Het behouden van de structuur of bestaande vastigheden is geen op zichzelf staande wens of doel. Zie verder het antwoord op vraag 44.
18		PvE, par 6.10.2, blz 35	Onderdeel van de accountantscontrole is een controle dat niet uitgevoerde ritten niet gefactureerd worden. Echter conform paragraaf 6.4 bullit 1 kan de situatie zich wel degelijk voor doen dat deze ritten gefactureerd mogen worden. Graag uw bevestiging dat de controle zich er op dient te richten dat alle gefactureerde ritten ook daadwerkelijk gefactureerd mochten worden en dat er niet standaard van uitgegaan wordt dat een niet-uitgevoerde rit niet gefactureerd mocht worden. Kunt u dit bevestigen?	Wij bevestigen dit.

19		PvE, par 6.9, blz 34	Gegadigde verzoekt u om de opmaak voor de factuurbijlage reeds in de aanbestedingsfase met inschrijvers te delen. Op die manier kunnen inschrijvers een inschatting maken of deze bijlages reeds op te leveren zijn of dat er ontwikkelkosten aan verbonden zijn die zij in hun tarief moeten doorberekenen. Hoe staat u hierin?	Hiermee gaan wij niet akkoord omdat deze formats nog niet beschikbaar zijn.
20		PvE, par 6.7, blz 33	U beschrijft een boete indien niet voldaan wordt aan de opleidingen conform PvE en eventueel extra aanbod in de offerte. Echter vraagt u inschrijvers in het gunningscriterium GU 2 om deze sanctie zelf te bepalen. Inschrijver verzoekt u dan ook het extra aanbod hier niet te beboeten en dit op basis van het aanbod in GU 2 te doen. Gaat u hiermee akkoord?	Wij gaan niet akkoord met uw voorstel. De boete in paragraaf 6.7 is van toepassing op de minimeisen. Daarnaast kan in GU2 een aanvullend aanbod worden gedaan en een aanvullende boete worden bepaald.
21		PvE, par 6.2.2, blz 31	Gegadigde verzoekt u om bij de vergoeding van de begeleider via opdrachtnemer een minimum van één uur te vergoeden. Het kan immers bijvoorbeeld voorkomen dat er begeleiding gevraagd wordt op een rit van 5 minuten. In dat geval ontvangt opdrachtnemer slechts € 3,75. Uiteraard niet toereikend om dit kostendekkend uit te kunnen voeren. Gaat u akkoord met een minimumvergoeding van één uur?	Hiermee gaan wij akkoord.
22		PvE, par 6.1, blz 30	Gegadigde verzoekt om het starttarief alleen in te houden indien een voertuig ook daadwerkelijk meer dan 2 ritten op 1 kalenderdag gereden heeft. Inschrijver wijst op de extreme administratieve last die het oplevert om te bepalen of iets 'in theorie' mogelijk was geweest, daarnaast kan een etmaal ook nog gespreid zijn over 2 kalenderdagen. Deze administratieve last zal doorberekend moeten worden in het tarief waardoor het ook voor opdrachtgever per saldo geen voordeel op zal leveren. Gaat u hiermee akkoord?	De aanbestedende dienst houdt vast aan het gestelde in het PvE en voegt daaraan het volgende toe: Ter bepaling van het correct toepassen van het starttarief dient opdrachtnemer een voertuig inzetplan in te dienen. De samenstelling, vormgeving en wijze van berekening van dit voertuig inzetplan wordt na gunning met opdrachtnemer vastgesteld waarbij sprake zal zijn van een minimale administratieve last. Op het moment dat er nog geen voertuig inzetplan door de opdrachtgever is vastgesteld wordt het starttarief maximaal tweemaal per etmaal per ingezet uniek voertuig vergoed. Deze maximale vergoeding is onderdeel van de factuur en dient door de opdrachtnemer voor verzending van de eerste factuur in het facturatieproces te zijn ingeregeld. De kosten hiervoor zijn voor rekening van de opdrachtnemer. Ter verdere verduidelijking. De aanbestedende dienst hanteert als definitie van een etmaal een periode van 0:00 uur tot 24:00 uur. In geen geval kan daarbij één etmaal in twee kalenderdagen komen te vallen. Om verder misverstand te voorkomen is een starttarief gekoppeld aan routes en niet aan ritten
23		PvE, hfd 6, blz 29	Kunt u bevestigen dat indien een route in EasyTravel (of andere gebruikte routeplanner) via het pont verloopt dat opdrachtnemer deze pontkosten ook vergoed krijgt?	Nee, dat is niet de goede uitleg. Op bladzijde 29 staat "Ook kosten voor veerpont, tolwegen en voor bepaalde wegen of gebieden noodzakelijke ontheffingen van de wegbeheerder(s) zijn voor opdrachtnemer en kunnen niet aanvullend in rekening worden gebracht." U moet hiermee dus rekening houden in uw tarief.
24		PvE, par 5.3, blz 27	U geeft aan dat indien er in een rit een in- of uitstap meer dan 250 meter af wijkt van de te verwachten locatie dat de rit als niet data geldt. Gegadigde verzoekt u deze afstand op te hogen tot 500 meter bij scholen en instellingen. Ervaring leert dat 250 meter in de praktijk bij met name grotere scholen vaak niet haalbaar is. Gaat u hiermee akkoord?	Als de situatie ter plaatse zorgt voor afwijkingen groter dan 250 meter dan valt dit onder " ... van wat verwacht mag worden". Hierover maken we dan per situatie passende afspraken.

25		PvE, hfd 5, blz 26	Gebruikelijk is dat er een klein percentage niet dataritten geaccepteerd wordt voordat dit invloed heeft op vergoedingen. Bijvoorbeeld om te voorzien in storingen in BCT's, geen datasignaal op het mobiele netwerk etc. Gegadigde verzoekt u om een data percentage van 93% te hanteren en pas daar onder vergoeding in te houden op ritten. Gaat u hiermee akkoord?	Hiermee gaan wij niet akkoord. Wel passen we het percentage korting aan naar 10% in plaats van 20%.
26		PvE, par 5.1, blz 26	U schrijft 'indien de storing...reiziger het voertuig'. Gegadigde verzoekt u nadere uitleg over deze passage. Welke storing dient u op en wat is de reden van de genoemde handeling?	Deze zin komt te vervallen.
27		PvE, par 5.1, blz 26	U schrijft dat statusmeldingen vanuit de BCT moeten worden verzonden naar Smartwheels. Gegadigde verzoekt u toe te staan dat deze vanaf het agendapakket van opdrachtnemer verzonden worden. Op die manier kunnen ook eerst alle statusmeldingen van eventuele onderaannemer verzameld worden. Gaat u hiermee akkoord?	Ja, die tussenschakel is toegestaan. Maar de statusmeldingen moeten zonder vertraging worden gestuurd aan SmartWheels.
28		PvE, par 2.8 blz 11	U schrijft dat informatiemateriaal per post verzonden moet worden door opdrachtnemer. In het kader van duurzaamheid is het echter niet meer gebruikelijk om dit per post aan te leveren maar uitsluitend nog per mail. Gaat u er mee akkoord als het informatiepakket alleen per mail aangeboden wordt?	Nee.
29		PvE par 2.7	U geeft aan dat de gegadigde de opdrachtgever en ouders moet assisteren bij de aanschaf van bijzondere hulpmiddelen zoals bv een 7-punts gordel. Kunt u bevestigen dat de kosten voor de aanschaf van deze bijzondere hulpmiddelen voor rekening komen van ouders en/of gemeente en dat deze kosten dus niet voor opdrachtnemer zijn?	Ja, dat bevestigen wij.
30		PvE, par 2.5, blz 10	Normaliter werken systemen zodanig dat locaties slechts één keer in een systeem opgevoerd kunnen worden. Kunt u bevestigen dat het in Smartwheels wel mogelijk is om per perceel een locatie aan te maken ook als die bij andere percelen ook bezocht wordt? Als dit niet zo is, hoe kan een opdrachtnemer dan verantwoordelijk zijn voor het bijhouden van bijvoorbeeld tijden en vakanties van een locatie als er 2 opdrachtnemers naar dezelfde locatie vervoer uitvoeren?	De locaties worden per vervoerssysteem (dus Versis afzonderlijk van andere systemen) vastgelegd. U lijkt hier te doelen op een probleem als meerdere opdrachtnemers naar dezelfde locatie rijden. Echter, het adres van de locatie bepaalt in welk perceel een locatie valt. Locaties vallen niet in meerdere percelen en er is per perceel maar één opdrachtnemer. Als dit uw vraag niet (voldoende) beantwoordt dan verzoeken wij u om deze in NV12 te verduidelijken.
31		PvE, par 2.5, blz 10	U geeft aan dat het opdrachtnemer is die verantwoordelijk is voor het actueel houden van onder andere aanvangs- en eindtijden van scholen en instellingen in Smartwheels. Normaliter ontvangt een opdrachtnemer slechts een inlog van Smartwheels waarbij alleen een 'naslag-functie' zit. Kunt u bevestigen dat opdrachtnemer een login zal ontvangen om deze aanpassingen te kunnen doen zonder dat deze afhankelijk is van derden?	Ja, dat bevestigen wij. Na gunning wordt bepaald of dit mogelijk een aparte (dus aanvullende) login wordt voor deze specifieke rechten.

32		PvE, par 2.3 + 2.5, blz 9	U geeft aan dat opdrachtgever toekomstige versies van het vervoersreglement vast stelt. In dit vervoersreglement staan ook planningsvoorwaarden zoals ophaal- en afzetmarges en maximale reistijd. Ook stelt u in paragraaf 2.5 dat opdrachtnemer mee dient te werken aan wijzigingen in de voorwaarden voor de uitvoeringsplanning. Dit zijn voorwaarden die van directe invloed zijn op de planning en daarmee bij inschrijving ook deel uit maken van de basis waarop tarieven worden gecalculeerd. Aanpassing van deze voorwaarden vormen daarmee een onaanvaardbaar risico voor opdrachtnemer(s) en kunnen leiden tot een zwaar verliesgevende opdracht. Wij verzoeken u te bevestigen dat voorwaarden zoals deze dan ook niet aangepast worden gedurende de opdracht, kunt u hiermee akkoord gaan? Zo niet, kunt u bevestigen dat inschrijvers in dat geval ook hun tarieven mogen aanpassen?	Momenteel voorzien wij geen aanpassingen van dergelijke planningsvoorwaarden. Wij erkennen dat het noodzakelijk is om overeenstemming met de contractant te bereiken als dit wel aan de orde zou zijn.
33		PvE, par 2.2, blz 8	U geeft aan dat als opdrachtgever besluit om Smartwheels te vervangen door een ander systeem dat opdrachtnemer hier mee dient te koppelen. Voor inschrijvers is dit een niet in te schatten kostenpost, inschrijvers weten immers niet of het gaat gebeuren en zo ja met welk systeem er gekoppeld moet worden. Kunt u dan ook bevestigen dat de kosten in dergelijke gevallen door opdrachtgever gedragen worden? Gaat u hiermee akkoord?	Momenteel voorzien wij geen aanpassingen op dit vlak. Bij omschakeling moet medewerking worden verleend. Eventuele onvoorziene meerkosten worden dan door opdrachtgever gedragen. Indien noodzakelijk wordt een onafhankelijke derde ingeschakeld om de impact te bepalen.
34		PvE par 1.5 blz 6	Gegadigde verzoekt om het eigen percentage te verlagen naar 50%. Dit om de lokale vervoerders niet uit de markt te drukken en daarmee de sociale regiofunctie die zij vervullen hiermee te handhaven. Gaat u hiermee akkoord?	Hiermee gaan wij niet akkoord.
35		PvE 1.5, blz 6	Gegadigde verzoekt om meer dan 2 onderaannemers in te mogen zetten. De huidige markt en daarmee beschikbaarheid van voertuigen en chauffeurs die voldoen aan de geldende eisen is beperkt. Ook zijn de aantallen routes aan veranderingen onderhevig tot vlak voor en na de start van het vervoer. Het is mogelijk dat naast de eigen inzet praktisch de inzet van meer dan 2 onderaannemers noodzakelijk maakt. Gaat u akkoord met de inzet van meer dan 2 onderaannemers? Zo niet, vragen we u inhoudelijk toe te lichten hoe u deze eis als realistisch ziet.	Hiermee gaan wij niet akkoord.
36		Inschrijvingsleidraad, par 5.3, blz 28	Gegadigde verzoekt u om routes waar rolstoelvoertuigen noodzakelijk ingezet moeten worden uit te sluiten van de korting op het starttarief. Momenteel zijn er nog geen rolstoelvoertuigen op de markt met een voldoende actieradius voor praktische inzet. Het is voor inschrijvers ook niet te voorzien of dit in 2027 wel zo zal zijn. Gaat u akkoord met het uitsluiten van rolstoelvoertuigen?	Hiermee gaan wij niet akkoord.
37		Inschrijvingsleidraad, par 5.2, blz 27	Kunt u bevestigen dat u met 'hogere tarief' in uw formule voor de berekening van de score op prijs bedoelt de inschrijfprijs van de betreffende inschrijver? Zo niet, welk hoger tarief en hoe gaat u hier mee om bij de inschrijver met de laagste prijs?	De inschrijver met het laagste beladen uurtarief krijgt de maximale score toegekend. De overige inschrijvers (dus met een hoger beladen uurtarief) krijgen scores op basis de beschreven formule toegekend. Daarbij wordt afgerond op 2 decimalen.

38		Inschrijvingsleidraad, par 1.13, blz 10	Begrijpt gegadigde het goed dat u verwacht dat bij het inroepen van de wachtkamerovereenkomst de nieuwe opdrachtnemer de opdracht per direct over dient te nemen met veilige voertuigen en bekwame chauffeurs? Dit zou betekenen dat de deze inschrijver zou moeten investeren in voertuigen en chauffeurs opleiden die vervolgens stil staan zonder dat daar enige vergoeding tegenover staat. Gegadigde verzoekt u om een implementatietermijn van tenminste 3 maanden in te ruimen die in overleg met de nieuwe opdrachtnemer eventueel verkort kan worden. Graag uw akkoord, indien u niet akkoord gaat hoe zit u dan voor zich dat een vervoerder dit vervoer per direct over zou moeten kunnen nemen?	Van "direct na de aankondiging" maken wij "zo spoedig als mogelijk na de aankondiging"
39		Inschrijvingsleidraad, par 1.13, blz 10	U kiest voor een zeer lange wachtkamerovereenkomst van liefst 3 jaren. De prijzen die inschrijvers offrenen zullen gebaseerd zijn op een afschrijving van voertuigen van tenminste 6 jaren maar indien de wachtkamerovereenkomst op het laatste moment wordt ingeroepen blijven er slechts 3 vaste contractjaren over. In die situatie ontstaat dus een groot financieel gat voor de opdrachtnemer die moet inspringen op basis van deze overeenkomst. Inschrijver verzoekt u dan ook om ofwel de duur van de wachtkamerovereenkomst te verkorten tot 1 jaar ofwel de optionele optie jaren in dat geval per definitie te lichten waardoor een opdracht ontstaat van tenminste 5 jaren. Hoe gaat u hiermee om?	Wij verkorten de initiële looptijd van de wachtkamerovereenkomst tot 1 jaar. De wachtkamerovereenkomst gaat in per 1 augustus 2026 en eindigt op 31 juli augustus 2027. Na de initiële looptijd kan de overeenkomst, op voorwaarde van wederzijds instemmen, telkens voor de duur van één (1) jaar worden verlengd zo lang de bijbehorende reguliere overeenkomst ook doorloopt (inclusief eventuele verlengingen daarvan).
40		Inschrijvingsleidraad, par 1.4, blz 5	Bij de datums 27 november en 11 december geeft u in uw planning aan dat er deadlines zijn voor het stellen van vragen naar aanleiding van de Nvl's die dan nog helemaal niet gepubliceerd zijn. Kunt u bevestigen dat u hier bedoelt dat dit de deadlines zijn voor het stellen van vragen voor de aankomende Nvl's?	Dat kunnen wij bevestigen.
41		Klachtenregeling Versis. Par 2.2	De opdrachtnemer dient informatie te verwerken in het klachten managementsysteem van Versis. Kunt u aangeven met welke applicatie u wenst? En ben u bereidt om samen te werken voor het realiseren van een koppeling tussen klachtensysteem Versis 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.	Het klachtenmanagement systeem van Versis is SmartWheels. We zijn bereid om na gunning de realisatie van een dergelijke koppeling op uw verzoek verder te onderzoeken. Voorwaarde voor implementatie is dat de functionaliteiten voor ons blijven. Blijkt een koppeling niet (afdoende) te werken dan vallen we terug op de werkwijze zoals beschreven in het bestek.
42	Perceel 1, Perceel 2, Perceel 3, Perceel 4, Perceel 5	Bijlage A - ritten september 2025	Is onze interpretatie juist dat ritten waar het passagiersaantal 2 is, ritten met begeleiding zijn? Zo ja, is dat dan een begeleider van de opdrachtgever of van de vervoerder?	Dat is juist. Er worden op dit moment geen begeleiders ingezet door de vervoerder.

43	Perceel 1, Perceel 2, Perceel 3, Perceel 4, Perceel 5	Bijlage A - ritten september 2025	In bijlage aan staan instellingstijden. Is onze interpretatie juist dat de vermelde tijden heen de aanvangstijden van de lessen/ activiteiten zijn en terug de eindtijden van de lessen/ activiteiten? Er worden enkele ongebruikelijke tijden genoemd, zoals bijvoorbeeld 13:55 of 15:05	Ter aanvulling sturen wij u gegevens over de vervoersopdrachten zoals deze uit SmartWheels komen voor een heel schooljaar (de periode augustus 2024 tot en met juli 2025). Let wel dat hier ook ritten in schoolvakanties en op studiedagen staan vermeld terwijl er op die dagen niet werd gereden.
44	Perceel 1, Perceel 2, Perceel 3, Perceel 4, Perceel 5	Bijlage A - ritten september 2025	Bijlage bevat nu alleen een overzicht van de individuele ritten met onder andere postcodes en de instellingstijden. Wij verzoeken u om bijlage A te verrijken met per perceel per gereden rit de leerlingnummers en namen van de bestemmingen (scholen en instellingen). Zodat hiermee standaardritten gemaakt kunnen worden die elke dag voor de leerling min of meer hetzelfde is.	Ter aanvulling sturen wij u gegevens over de vervoersopdrachten zoals deze uit SmartWheels komen voor een heel schooljaar (de periode augustus 2024 tot en met juli 2025). Let wel dat hier ook ritten in schoolvakanties en op studiedagen staan vermeld terwijl er op die dagen niet werd gereden.
45	Perceel 1, Perceel 2, Perceel 3, Perceel 4, Perceel 5	Bijlage A - ritten september 2025	Is het gebruik van opstapplaatsen toegestaan?	Nee.
46	Perceel 1, Perceel 2, Perceel 3, Perceel 4, Perceel 5	Bijlage A - ritten september 2025	Wordt er in het huidige vervoer gewerkt met opstapplaatsen? Zo ja in welke ritten?	Nee.
47	Perceel 1, Perceel 2, Perceel 3, Perceel 4, Perceel 5	Bijlage A - ritten september 2025	Bevat het aangeleverde bestand alle ritten in september. Dus zowel leerlingen- als jeugdvervoer? Kunt u per reiziger aangeven of het een leerling of dat het jeugdwetvervoer is?	Nee, omdat wij dit in deze fase niet relevant achten.
48	Perceel 1, Perceel 2, Perceel 3, Perceel 4, Perceel 5	Programma van eisen 6.1, pag 30	Opdrachtnemer neemt alle routes op in de factuurplanning en berekent of deze routes in theorie volgtijdelijk zouden kunnen worden gereden. Onder welke voorwaarden acht u een route in theorie volgtijdelijk? Als er hierbij sprake is van een wachttijd tussen de routes, mag deze wachttijd dan worden opgeteld bij de beladen uren? Betekent dit dat routes die in theorie volgtijdelijk kunnen worden gereden, ook als een route (met één starttarief) gefactureerd mogen worden.	De theoretische berekening berekent het benodigde aantal voertuigen als alle vervoer in het betreffende perceel met één afzonderlijke vloot zou worden gereden. Of routes in theorie volgtijdelijk kunnen worden uitgevoerd hangt daarbij af van de tijd en de afstand tussen die routes. Hierover staat in het PVE "Er is sprake van volgtijdelijkheid als routes achter elkaar gereden zouden kunnen worden na toepassing van de Easy Travel instellingen (zie paragraaf 6.2)." Wachttijd wordt nooit opgeteld bij de beladen uren.
49	Perceel 1, Perceel 2, Perceel 3, Perceel 4, Perceel 5	Programma van eisen 2.8, pag 11	Dit gebeurt middels een individuele persoonlijke kennismaking die de opdrachtnemer uiterlijk twee weken voorafgaand aan het bezoek aankondigt. Nieuwe aanmeldingen buiten de aanmeldingen voor een nieuw schooljaar en de stand still periode worden geacht binnen 5 werkdagen te zijn verwerkt en opgenomen in de route. Wij gaan ervan uit dat de communicatie over de vervoerder en chauffeur in dat geval per e-mail of schriftelijk kan gebeuren en de chauffeur bij het ophalen voor de eerste rit persoonlijk kennismakt. In ieder geval is een aankondiging twee weken vooraf dan niet mogelijk.	Zie antwoord op vraag 1.

50	Perceel 1, Perceel 2, Perceel 3, Perceel 4, Perceel 5	Programma van eisen 2.6, pag 11	Als er in korte tijd meerdere loosmeldingen plaatsvinden (...) dan neemt opdrachtnemer contact op met de opdrachtgever met verzoek dit met (ouders/verzorgers van) de reiziger te bespreken. Binnen welke termijn reageert de opdrachtgever op dit verzoek van de opdrachtnemer. Reageert de opdrachtgever altijd positief op een dergelijk verzoek. Is opdrachtnemer dan bevoegd om bij dit verzoek al het vervoer te schorsen?	Opdrachtgever, gemeenten en opdrachtnemer hebben hetzelfde belang: een zo laag mogelijk aantal loosmeldingen. Deze tekst beschrijft slechts het proces en de rolverdeling. Er wordt zo spoedig mogelijk gereageerd, in de regel is dat binnen twee werkdagen. Loosmeldingen geven opdrachtnemer nooit het recht om zelfstandig het vervoer te schorsen.
51	Perceel 1, Perceel 2, Perceel 3, Perceel 4, Perceel 5	Programma van eisen 2.5, pag 9	De in de uitvoeringsplanning opgenomen aflevertijd en ophaaltijd aan de school/ instelling (...) overschrijdt nooit eerder het tijdstip van 5 minuten voor aanvang van de activiteit. Is onze interpretatie juist dat de aflevertijd aan de school/ instelling dient te liggen tussen 15 en 5 minuten voor aanvang van de activiteit?	Ja.
52	Perceel 1, Perceel 2, Perceel 3, Perceel 4, Perceel 5	Programma van eisen 2.2, pag 8	SmartWheels geeft alle reizigers en begeleiders één uniek volgnummer. Zijn er reizigers die zowel vallen onder het leerlingen- als het jeugdvervoer? Hebben deze ook één uniek nummer of krijgen deze per doelgroep/ vervoerssoort een volgnummer? Is het hierdoor ook mogelijk dat reizigers onder verschillende percelen vallen? Als dat zo is, hebben deze dan ook een uniek volgnummer per perceel?	Er zijn reizigers die onder zowel leerlingen- als jeugdvervoer vallen. Deze hebben een nummer per persoon, dus niet per vervoerssoort. Hierdoor is het mogelijk dat reizigers onder verschillende percelen vallen. Ze hebben geen uniek volgnummer per perceel.
53	Perceel 1, Perceel 2, Perceel 3, Perceel 4, Perceel 5	Inschrijvingsleidraad 2.18, pag 16	Inschrijver neemt bij een beroep op een onderaannemer (...) conform de voorwaarden uit paragraaf xx van het Programma van Eisen leerlingen- en jeugdvervoer (bijlage xx). Wij gaan er vanuit dat u hier verwijst naar paragraaf 1.5 van het Programma van Eisen leerlingen- en jeugdvervoer (bijlage 10) bedoelt. Kunt u dit bevestigen?	Dat is juist.
54	Perceel 1, Perceel 2, Perceel 3, Perceel 4, Perceel 5	Inschrijvingsleidraad, 2.14, pag 14	De verstrekte gegevens mogen niet ouder dan zes maanden zijn vanaf sluitingsdatum ontvangst inschrijving. Kunt u bevestigen dat in plaats van "vanaf", u bedoelt voorafgaand aan de sluitingsdatum ontvangst inschrijving.	Dit kunnen wij bevestigen.
55	Perceel 1, Perceel 2, Perceel 3, Perceel 4, Perceel 5	Inschrijvingsleidraad, 1.10, pag 8	Opdrachtgever is bevoegd om in uitzonderlijke gevallen individuele reizigers of routes aan nadere percelen tot te delen (...) Dit na afstemming en overleg met opdrachtnemers van betreffende percelen. Opdrachtnemers dienen hieraan hun medewerking te verlenen. Waar bestaat dit overleg en afstemming uit. Welke medewerking wordt van de opdrachtnemers verwacht en welke inspraak hebben zij. Als een opdrachtnemer de aanpassing niet in kan vullen of aan de gemeenten adviseert om het anders te doen. Kan hij dan de (aanvullende) opdracht weigeren en/of gaat deze opdracht dan naar perceel 5?	Opdrachtnemers dienen hun medewerking te verlenen aan afstemming en overleg. Afwijkingen vinden alleen plaats met instemming van betrokken partijen. Een eenmaal geaccepteerde afwijkende toedeling kan door betrokken partijen niet eenzijdig worden geweigerd/teruggedraaid.
56	Perceel 1, Perceel 2, Perceel 3, Perceel 4, Perceel 5	Inschrijvingsleidraad, 1.7, pag 6	Tijdens de looptijd van het contract kan sprake zijn van het toe- of uittreden van gemeenten namens wij opdrachtgever optreedt en van wie er leerlingen- en-of jeugdvervoer of hieraan gelieerd vervoer in Versis ondergebracht. Opdrachtgever stelt opdrachtnemer in dat geval tijdig op de hoogte. Wat wordt bedoeld met tijdig? Indien hiermee het volume van de opdracht zodanig wijzigt, hoe gaat u dan om met financiële consequenties of verplichtingen bij de opdrachtnemer? Is er een drempelwaarde bepaald, waarbinnen dit wel of niet binnen de bepalingen van de overeenkomst valt en/of wanneer er bij wegvallen van vervoer compensatie mogelijk is of bij substantieel extra vervoer er een nieuwe aanbestedingsprocedure moet worden opgestart?	Dit is niet vooraf bepaald en kan alleen binnen de wettelijke kaders. Deze bepaling ziet enkel toe op het niet mogen weigeren van medewerking hieraan.

57	Perceel 1, Perceel 2, Perceel 3, Perceel 4, Perceel 5	Leidraad par 5.3/ PvE 4.4	In deze paragraaf beschrijft u de gewenste zero-emissie percentages. Mag inschrijver er vanuit gaan dat de inzet van rolstoelbussen niet meetellen in deze percentages?	Nee.
58	Perceel 1, Perceel 2, Perceel 3, Perceel 4	Inschrijvingsleidraad paragraaf 5.4	In paragraaf 5.4 is bepaald dat de beantwoording maximaal 3 A4 mag zijn. Wij merken in aanbestedingen regelmatig dat het aantal woorden een objectievere en beter toetsbare maatstaf is dan het aantal pagina's, zeker gezien verschillen in opmaak en vormgeving. Bent u bereidt een omvang van 1800 woorden toe te staan?	Hiermee gaan wij niet akkoord.
59	Perceel 1, Perceel 2, Perceel 3, Perceel 4, Perceel 5	PvE 7.0	Graag ontvangen wij de exacte definitie van het begrip klacht. In de praktijk komt het voor dat één ouder één klacht indient, maar hierin meerdere situaties beschrijft. Deze worden soms als afzonderlijke klachten geregistreerd. In verband met de toepassing van de malus is het voor ons van belang om te weten hoe een klacht volgens u precies wordt gedefinieerd en wanneer sprake is van één dan wel meerdere klachten.	Elk telefoontje of elk formulier dat wordt ingediend telt als één klacht, ook als daar meerdere situaties in worden beschreven.
60	Perceel 1, Perceel 2, Perceel 3, Perceel 4, Perceel 5	PvE 6.0	We verzoeken om een redelijke vergoeding toe te kennen voor elke geslaagde kennismaking.	We voldoen niet aan uw verzoek. De kosten voor kennismaking in het leerlingenvervoer worden geacht te zijn inbegrepen in het tarief.
61	Perceel 1, Perceel 2, Perceel 3, Perceel 4, Perceel 5	PvE 6.7	Met betrekking tot de malus op het niet uitvoeren van een kennismaking merken wij op dat de vervoerder hier niet altijd invloed op heeft. Situaties zoals ouders die niet thuis zijn of niet bereikbaar blijken, of ouders die aangeven dat een telefonische kennismaking volstaat, komen regelmatig voor. Is de opdrachtgever bereid om de malus optioneel te maken in gevallen waarin de vervoerder kan aantonen dat aantoonbaar is geprobeerd een persoonlijke kennismaking te realiseren, of wanneer de kennismaking wel heeft plaatsgevonden maar telefonisch is verlopen op verzoek of met instemming van de ouders?	Als de vervoerder situaties die u omschrijft kan aantonen dan behandelen we dit als een geslaagde kennismaking.
62	Perceel 1, Perceel 2, Perceel 3, Perceel 4, Perceel 5	PvE 2.14	Het uitsluiten van een chauffeur van inzet kan arbeidsrechtelijke gevolgen hebben voor de opdrachtnemer. Is de opdrachtgever bereid om een dergelijke maatregel uitsluitend na voorafgaand overleg met de opdrachtnemer toe te passen, en alleen wanneer deze maatregel deugdelijk en concreet is gemotiveerd?	Opdrachtgever zal in dergelijke gevallen een zorgvuldige afweging maken en de belangen van opdrachtnemer hierin meenemen. Deze bepaling ziet er verder enkel op toe dat de opdrachtgever doorslaggevend is als er op dit punt een verschil van mening bestaat. Het woord "(vaste)" vervalt.
63	Perceel 1, Perceel 2, Perceel 3, Perceel 4, Perceel 5	PvE 2.14	In hoeveel specifieke routes eist de opdrachtgever nu een vaste chauffeur. Wat is het beleid wanneer de chauffeur vrij/ziek is?	De huidige situatie kan niet als referentie worden genomen. Het gaat in het nieuwe contract om uitzonderingssituaties en niet om een standaard optie. Deze eis ziet er op toe dat opdrachtgever in die gevallen een doorslaggevende stem heeft. Als de vaste chauffeur vrij/ziek is dan mag een vervanger worden gestuurd.
64	Perceel 1, Perceel 2, Perceel 3, Perceel 4, Perceel 5	PvE 2.14	In hoeveel gevallen is er een nadere aanwijzing gegeven op de individuele reistijd?	Op dit moment geen.

65	Perceel 1, Perceel 2, Perceel 3, Perceel 4, Perceel 5	PvE 2.8	Wordt informatie materiaal alleen per post verstuurd of ook digitaal?	Het informatiepakket (welkomstpakket) voor nieuwe leerlingen ten minste per post.
66	Perceel 1, Perceel 2, Perceel 3, Perceel 4, Perceel 5	PvE 2.5	In de praktijk blijkt dat in de eerste weken van het schooljaar regelmatig wijzigingen of onjuistheden in bestemmingen voorkomen (bijvoorbeeld een onjuiste schoollocatie of een leerling die naar een BSO-adres moet in plaats van naar huis). Kan de opdrachtgever in de eerste vier weken van het schooljaar een flexibele omgang toestaan met dergelijke correcties, zodat leerlingen geen hinder ondervinden wanneer gegevens in Smartwheels nog niet volledig juist zijn verwerkt?	Dit mag alleen in gevallen waarbij er zekerheid bestaat over dat het een administratieve fout betreft. Opdrachtgever doet verschillende acties om de informatie zo goed mogelijk kloppend te hebben in SmartWheels.
67	Perceel 1, Perceel 2, Perceel 3, Perceel 4, Perceel 5	PvE 2.5	Is het mogelijk om de standstill-periode te verlengen tot twee weken na de start van het vervoer? Deze verlenging geeft de vervoerder de gelegenheid om na de eerste schoolweek noodzakelijke correcties in de ritplanning door te voeren, zodat de definitieve planning één week later zorgvuldig en stabiel kan ingaan. Dit komt ten goede aan de rust, continuïteit en kwaliteit van het vervoer.	Hiermee gaan wij niet akkoord.
68	Perceel 1, Perceel 2, Perceel 3, Perceel 4, Perceel 5	Bijlage A	De ritten in bijlage A doen vermoeden dat elke regel een aparte route is (omdat er soms sprake is van 2 passagiers. Toch doet de aard van de rit vermoeden dat er mogelijkheden zijn tot combineren en het ons ook niet waarschijnlijk lijkt dat er geen combinaties worden gemaakt. Kunt u toelichten hoe deze bijlage gelezen dient te worden?	Het betreft ritten, niet routes. Het aantal passagiers is 2 als het een begeleider betreft. Deze moet uiteraard met de betreffende reiziger meereizen.
69	Perceel 1, Perceel 2, Perceel 3, Perceel 4, Perceel 5	PvE 6.4	U geeft aan dat: Loosmeldingen (par. 5.2) die werden veroorzaakt door reizigers worden beschouwd als “vervoerde deelnemers” op voorwaarde dat opdrachtnemer via SmartWheels melding maakt van de loosmelding. Waarom dient de opdrachtnemer dit door door te geven? De opdrachtgever ziet loosmeldingen toch zelf via Smartwheels?	Opdrachtnemer moet ervoor zorgen dat loosmeldingen zichtbaar zijn via SmartWheels, hier hoeft inderdaad geen aparte melding voor te worden gedaan.
70	Perceel 1, Perceel 2, Perceel 3, Perceel 4, Perceel 5	PVE 5.3	Op diverse locaties binnen het verzorgingsgebied is de GPS-ontvangst beperkt of afwezig, waardoor structureel 3–5% GPS-afwijkingen ontstaan. Dit betekent dat zelfs bij een foutloze uitvoering nog circa 3% afwijkingen zullen worden geregistreerd. Kunt u bevestigen dat in deze situaties de eerste 3-5% afwijkingen buiten beschouwing worden gelaten en dat de korting van 20% op de vergoeding pas wordt toegepast op het percentage dat boven deze 3-5% uitkomt?	Nee. Zie verder het antwoord op vraag 25.
71	Perceel 1, Perceel 2, Perceel 3, Perceel 4, Perceel 5	PvE 4.4.4	Kunt u door een voorbeeld toelichten hoe u de tabel op bladzijde 25 gaat toepassen?	Als er bijvoorbeeld 1 beladen uur is geleverd met een diesel personenauto, dan moet voor 5,0 liter brandstof worden aangetoond dat er biodiesel is afgenomen.
72	Perceel 1, Perceel 2, Perceel 3, Perceel 4, Perceel 5	PvE 2.8	U geeft aan: 'De chauffeur die de eerste rit van een nieuwe reiziger uitvoert, of de eerste rit bij een nieuw schooljaar, maakt uiterlijk twee kalenderdagen voor deze eerste rit kennis met de reiziger en ouders/verzorgers.' Hoe moet de inschrijver dit zien in combinatie met de eis dat: Nieuwe aanmeldingen buiten de aanmeldingen voor een nieuw schooljaar en de stand still periode worden geacht binnen 5 werkdagen te zijn verwerkt en opgenomen in de route. Gaat de inschrijver er correct vanuit dat de communicatie over het vervoer en chauffeur in dat geval telefonisch of per mail kan gebeuren?	Zie antwoord op vraag 1.

73	Perceel 1, Perceel 2, Perceel 3, Perceel 4, Perceel 5	PVE 2.5	U geeft op bladzijde 10 aan: 'Voor een nieuw schooljaar leveren gemeenten via SmartWheels het grootste deel van de schema's aan uiterlijk de laatste schooldag voor de zomervakantie.' Wat verstaat u onder het grootste deel? Welk percentage?	Zo veel als mogelijk. Gemeenten zien dit als finale deadline. Er kunnen altijd nieuwe aanmeldingen na deze datum volgen. Daarvoor geldt de stand still termijn. Hier is geen percentage aan te koppelen.
74	Perceel 1, Perceel 2, Perceel 3, Perceel 4	PvE 1.5	U geeft aan dat: Voor de percelen 1 t/m 4 geldt dat de hoofdaannemer zelf minimaal 60% van de benodigde vervoercapaciteit (aantallen diensten) dient te leveren. Kunt u aangeven wat u bedoelt met het aantal diensten?	Hiermee wordt bedoeld: aantal routes.
Aangepaste planning Nota's van Inlichtingen:				Met het publiceren van deze Nota van Inlichtingen sturen wij u de nieuwe versie toe van het programma van eisen. Hierin zijn de wijzigingen zichtbaar. Als de beantwoording van vragen heeft geleid tot een aanpassing in het Programma van Eisen dan hebben we deze verwerkt. Tevens hebben we zelf enkele verduidelijkingen gedaan.
Indienen vragen 2e Nota van Inlichtingen				11 december 2025 uiterlijk 10:00 uur
Publiceren 2e Nota van Inlichtingen				18 december 2025
Indienen vragen 3e Nota van Inlichtingen				6 januari 2026, uiterlijk 10:00 uur
Publiceren 3e Nota van Inlichtingen				8 januari 2026