

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
1	Voorbeeldcasussen/Meldingen	Zou u ons enkele voorbeeldcasussen van meldingen kunnen toesturen? Verwachting Aantal Meldingen 2026 Daarnaast ontvangen wij graag uw prognose of verwachting met betrekking tot het totale aantal meldingen voor het jaar 2026.	Opdrachtgever verstrekt geen aanvullende voorbeeldcasussen. De eisen, scope en werkwijze zijn beschreven in de gepubliceerde aanbestedingsstukken; inschrijvers baseren hun inschrijving hierop. Opdrachtgever verstrekt geen prognose of verwachting van het aantal meldingen voor het jaar 2026. Het aantal meldingen is afhankelijk van externe en onvoorziene factoren en kan jaarlijks fluctueren. Inschrijvers dienen in hun inschrijving rekening te houden met een variabel aanbod van meldingen en hun prijzen hierop te baseren.
2	Prijzenblad	Het prijzenblad onderdeel P1 komt niet overeen met de beschrijving in de aanbestedingsleidraad pag 26. Kunt u dit verhelderen aub?	Voor de prijsopgave is het Prijzenblad (Bijlage 10) leidend. Inschrijvers dienen het prijzenblad in te vullen conform de daarin opgenomen structuur en omschrijvingen. Eventuele verschillen tussen de beschrijving in de Aanbestedingsleidraad (pagina 26) en het prijzenblad worden hiermee opgehelderd.
3	Prijzenblad	In het prijzenblad maakt u onderscheid tussen verhaalbaar - administratief en verhaalbaar - buitendienstonderzoek. Kunt u de verschillen hierin aanduiden?	Met 'verhaalbaar – administratief' wordt bedoeld dat het dossier administratief kan worden afgewikkeld (zonder buitendienstonderzoek/expertise). Met 'verhaalbaar – complex' wordt bedoeld dat aanvullende inzet nodig kan zijn (bijv. buitendienstonderzoek, aanvullende bewijsvoering, expertise). De exacte beoordeling vindt per dossier plaats binnen de kaders van het PvE en de raamovereenkomst.
4	Prijzenblad	Voor schadedossiers kan het noodzakelijk zijn om aanvullende werkzaamheden te verrichten (bijv. bezoek aan de schadelokatie met een expert). Kunt u de mogelijkheid om een prijsopgave voor uurtarieven aan het prijzenblad toevoegen?	Nee. Inschrijver dient uitsluitend het gepubliceerde prijzenblad in te vullen. Eventuele aanvullende inzet of expertise dient te zijn verdisconteerd in de opgegeven tarieven, tenzij in het prijzenblad expliciet anders is aangegeven.
5	Aanbestedingsleidraad_pag. 17	3.4.4.3 U stelt dat het prijzenblad geupload dient te worden in Xls.formaat. U heeft het prijzenblad in Word ter beschikking gesteld. Kunt u bevestigen dat het .doc-formaat moet zijn?	Dat bevestigen wij.
6	Aanbestedingsleidraad_pag. 24	K1: cruciaal onderdeel voor de doorlooptijd is het aanleveren van de facturen door de Provincie. Kunt u aangeven welke termijn voor de Provincie hiervoor geldt?	Voor de doorlooptijd geldt dat de behandeling start zodra het dossier compleet is. Indien stukken (zoals facturen) nog ontbreken, dient opdrachtnemer dit te signaleren en te rappelleren. Opdrachtgever levert benodigde informatie aan voor zover deze bij Opdrachtgever beschikbaar is.
7	Programma van Eisen	In uw programma stelt u een maandelijkse facturatie. Gezien de doorlooptijden van de dossiers is dit niet altijd mogelijk. Gaat u akkoord met een facturatie op kwartaalbasis?	Opdrachtgever houdt vast aan de in het Programma van Eisen opgenomen uitgangspunten ten aanzien van facturatie. Maandelijkse facturatie blijft het uitgangspunt. Indien dossiers door hun aard of doorlooptijd nog niet kunnen worden afgerond binnen de betreffende maand, kunnen deze worden meegenomen in een daaropvolgende facturatieperiode. Facturatie op kwartaalbasis is niet voorzien.
8	Aanbestedingsleidraad 1	1.1 - Pagina 5. Betreft de opdracht alleen de afhandeling van schades op en rondom de provinciale infrastructuur en overige eigendommen, of ook de afhandeling van publieke taken (pechgevallen veiligstellen, ongevallen zonder schade infrastructuur veiligstellen en dergelijke)?	De opdracht betreft de afhandeling van schades op provinciale wegen/areaal zoals omschreven in de Aanbestedingsleidraad (scope-overzicht) en het Programma van Eisen, waaronder verhaalbare schades, WA-zaken, vandalisme, niet-verhaalbare dossiers en ondersteunende diensten.
9	Aanbestedingsleidraad 2	1.2 - Pagina 5. De huidige overeenkomst expireert op 1 maart 2026. Zal er een warme overdracht plaatsvinden tussen de huidige opdrachtnemer en de nieuwe opdrachtnemer?	Bij aanvang vindt een overdracht plaats met de zittende opdrachtnemer voor zover noodzakelijk en mogelijk. Nadere invulling (planning, wijze) wordt na gunning in overleg bepaald, binnen de startdatum van de overeenkomst.

10	Aanbestedingsleidraad 3	2.1 - Pagina 8. Wordt de opdrachtnemer onderdeel van de afdeling/het team Wegen van het domein Mobiliteit? Wordt er van de opdrachtnemer verwacht dat hij aanwezig is op kantoor op bijvoorbeeld samenwerkdagen? Zo ja, wat zijn de samenwerkdagen?	Opdrachtnemer voert de werkzaamheden zelfstandig uit als externe dienstverlener. Afstemming met Opdrachtgever vindt plaats via de afgesproken contactpersonen en overlegstructuren; opdrachtnemer maakt geen onderdeel uit van de interne organisatie van Opdrachtgever.
11	Aanbestedingsleidraad 4	2.2 - Pagina 8. Hier wordt beschreven dat bij het gebruik van het wegnnet schades kunnen ontstaan die in principe verhaalbaar zijn. Daarnaast is het ook mogelijk dat derden schade leiden, waarvoor zij de provincie Utrecht aansprakelijk stellen. In paragraaf 1.1 wordt ook gesproken over het coördineren van de WA-zaken onder de provinciale verzekering. Wat houdt dat precies in?	WA-zaken vallen binnen de scope zoals omschreven. Opdrachtnemer handelt deze af binnen eigen risico waar van toepassing en coördineert/ stemt af met de verzekeraar waar dossiers boven het eigen risico vallen, conform de kaders van de opdracht.
12	Aanbestedingsleidraad 5	2.2 - Pagina 8. "Scope-overzicht": Zijn er procesbeschrijvingen/flow charts beschikbaar om in te zien en kunnen deze beschikbaar worden gesteld?	Er worden geen aanvullende procesbeschrijvingen/flowcharts verstrekt buiten de gepubliceerde stukken. Het beoogde proces en de scope zijn beschreven in de Aanbestedingsleidraad en het PVE. Nadere werkafspraken worden na gunning gemaakt.
13	Aanbestedingsleidraad 6	2.2 - Pagina 8. "Scope-overzicht": Welke interne en externe stakeholders zijn er met betrekking tot deze processen/werkzaamheden?	Er wordt geen aanvullend stakeholdersoverzicht verstrekt. De belangrijkste ketenpartners volgen uit de scope (o.a. weginspecteurs, RVMC, politie, verzekeraar, aannemers/herstelpartijen en benadeelden). Nadere afstemming vindt plaats tijdens de uitvoering.
14	Aanbestedingsleidraad 7	2.2 - Pagina 8. "Scope-overzicht": Zijn er bestaande afspraken met verzekeraars met betrekking tot de normering van schades? Dit om de doorlooptijd van het proces te waarborgen.	Voor de doorlooptijd geldt dat de behandeling start zodra het dossier compleet is. Indien stukken (zoals facturen) nog ontbreken, dient opdrachtnemer dit te signaleren en te rappelleren. Opdrachtgever levert benodigde informatie aan voor zover deze bij Opdrachtgever beschikbaar is.
15	Aanbestedingsleidraad 8	2.2 - Pagina 8. "Scope-overzicht": Is het proces met betrekking tot het herstel van schades (herstelaannemer) ook verweven in deze opdracht? Zo ja, hoe zit het met opdrachtverlening aan herstelaannemer, betaling aan herstelaannemer, etc.?	Herstel van fysieke schade aan het areaal valt buiten de kern van de schadeafhandeling, tenzij in de scope als ondersteunende dienst is benoemd (bijv. buitendienstonderzoek t.b.v. herstel/claim). De verantwoordelijkheid voor feitelijk herstel ligt bij Opdrachtgever en/of diens uitvoerende partijen.
16	Aanbestedingsleidraad 9	2.2 - Pagina 8. In het Scope-overzicht wordt ook gesproken over 'Vandalisme', 'Niet verhaalbaar', 'Ondersteunende diensten' en 'Rapportages en managementinformatie'. Wat houden deze taken/werkzaamheden precies in?	Met de in paragraaf 2.2 genoemde onderdelen wordt bedoeld op werkzaamheden die reeds zijn beschreven en uitgewerkt in het Programma van Eisen. Vandalisme en niet-verhaalbare schades betreffen schadedossiers waarbij geen aansprakelijke derde kan worden aangewezen of verhaal niet mogelijk is. Ondersteunende diensten zien op de administratieve, procesmatige en communicatieve ondersteuning die noodzakelijk is voor een correcte afhandeling van schadedossiers, zoals opgenomen in het Programma van Eisen. Rapportages en managementinformatie hebben betrekking op het periodiek aanleveren van de in het Programma van Eisen benoemde overzichten en informatie. Er worden met deze termen geen aanvullende werkzaamheden bedoeld buiten hetgeen reeds in de aanbestedingsstukken is vastgelegd.
17	Aanbestedingsleidraad 10	2.2 - Pagina 8. In het Scope-overzicht wordt ook gesproken over 'Vandalisme', 'Niet verhaalbaar', 'Ondersteunende diensten' en 'Rapportages en managementinformatie'. Staan de opdrachtnemer ook in contact met de politie m.b.t. aangiffes?	Ja, voor zover dit noodzakelijk is voor een correcte afhandeling van schadedossiers in geval van vandalisme staat de opdrachtnemer in contact met de politie ten behoeve van het doen van aangifte namens Opdrachtgever. Dit contact vindt plaats binnen de kaders van het Programma van Eisen en op basis van door Opdrachtgever verstrekte informatie en eventuele volmacht. Structureel contact met de politie of verdere strafrechtelijke opvolging behoort niet tot de werkzaamheden van opdrachtnemer.
18	Aanbestedingsleidraad 11	2.2 - Pagina 8. In het Scope-overzicht wordt ook gesproken over 'Vandalisme', 'Niet verhaalbaar', 'Ondersteunende diensten' en 'Rapportages en managementinformatie'. Wat zijn 'Niet verhaalbare' zaken?	Met <i>niet-verhaalbare</i> zaken wordt bedoeld op schadedossiers waarbij geen aansprakelijke derde kan worden vastgesteld of waarbij verhaal van de schade, ondanks inspanningen, niet mogelijk blijkt. Deze dossiers worden door opdrachtnemer afgehandeld conform de werkwijze zoals beschreven in het Programma van Eisen.

19	Aanbestedingsleidraad 12	2.2 - Pagina 8. In het Scope-overzicht wordt ook gesproken over 'Vandalisme', 'Niet verhaalbaar', 'Ondersteunende diensten' en 'Rapportages en managementinformatie'. Wat zijn de taken/werkzaamheden van de opdrachtnemer m.b.t. de ondersteunende diensten? Wat wordt er verwacht van de opdrachtnemer op het gebied van rapportages en managementinformatie?	Met <i>ondersteunende diensten</i> wordt bedoeld op de administratieve en procesmatige werkzaamheden die noodzakelijk zijn voor een correcte uitvoering van de schadeafhandeling, zoals beschreven in het Programma van Eisen. Dit betreft onder meer dossiervorming, correspondentie, registratie en afstemming met Opdrachtgever, voor zover opgenomen in de aanbestedingsstukken. Rapportages en managementinformatie betreffen het periodiek aanleveren van overzichten en informatie zoals benoemd in het Programma van Eisen, onder andere met betrekking tot aantallen dossiers, doorlooptijden en status van schades. De exacte inhoud, frequentie en vorm van deze rapportages zijn beschreven in het Programma van Eisen. Met deze onderdelen worden geen aanvullende werkzaamheden bedoeld buiten hetgeen reeds in de aanbestedingsstukken is vastgelegd.
20	Aanbestedingsleidraad 13	2.2 - Pagina 8. In het Scope-overzicht wordt ook gesproken over 'Vandalisme', 'Niet verhaalbaar', 'Ondersteunende diensten' en 'Rapportages en managementinformatie'. Wat wordt er verwacht van de opdrachtnemer op het gebied van rapportages en managementinformatie?	Met <i>rapportages en managementinformatie</i> wordt bedoeld op het periodiek aanleveren van de overzichten en informatie zoals beschreven in het Programma van Eisen. Dit betreft onder meer informatie over aantallen schadedossiers, doorlooptijden, status en afhandeling van schades. De inhoud, frequentie en vorm van deze rapportages zijn nader uitgewerkt in het Programma van Eisen. Met deze benoeming worden geen aanvullende werkzaamheden of rapportageverplichtingen bedoeld buiten hetgeen reeds in de aanbestedingsstukken is vastgelegd.
21	Aanbestedingsleidraad 14	2.2 - Pagina 8. Er is schade gereden/veroorzaakt in/aan het areaal. Wat is de trigger voor opdrachtnemer om het proces aan zijn kant op te starten? (Aanlevering schademelding vanuit wegininspecteurs, melding vanuit systemen, etc.)	Opdrachtnemer wordt ingeschakeld zodra een melding/dossier door Opdrachtgever wordt aangeleverd of schriftelijk wordt afgeroepen onder de raamovereenkomst. De wegininspecteurs (WIS) en ketenpartners leveren de eerste informatie; opdrachtnemer neemt het dossier over voor verdere afhandeling. De meldingen worden door de wegininspecteurs aangemaakt in verkeersbeheer.
22	Aanbestedingsleidraad 15	2.2 - Pagina 8/9. Hier wordt gesproken over wegininspecteurs. Staat de opdrachtnemer in direct contact met wegininspecteurs over af te handelen zaken?	De wegininspecteurs (WIS) van Opdrachtgever zijn 24/7 bereikbaar en nemen bij incidenten de schade op en leggen gegevens/bewijs vast. Opdrachtnemer staat niet in direct contact met wegininspecteurs over af te handelen zaken.
23	Aanbestedingsleidraad 17	2.2 - Pagina 8/9. Is de opdrachtnemer een procesbegeleider (inclusief administratieve handelingen) of wordt er meer inhoudelijke kennis/expertise gevraagd op het gebied van schadeafhandeling, het verhalen van schades en WA-zaken?	De opdrachtnemer vervult een actieve rol in de afhandeling van schadedossiers en is niet uitsluitend procesbegeleider. Van opdrachtnemer wordt verwacht dat hij beschikt over aantoonbare kennis en juridische expertise op het gebied van schadeafhandeling en het verhalen van schades, waaronder WA-zaken, voor zover dit is opgenomen in het Programma van Eisen. De werkzaamheden omvatten zowel inhoudelijke beoordeling als administratieve en procesmatige handelingen, binnen de kaders zoals beschreven in de aanbestedingsstukken.
24	Aanbestedingsleidraad 18	2.2 - Pagina 9. Tabel "Gemiddelde schadebehandeling van de afgelopen jaren": Hoe veel tijd (in minuten) is de huidige opdrachtnemer kwijt aan werkzaamheden per verhaalbare schade?	De in de aanbestedingsleidraad opgenomen cijfers zijn indicatief en bedoeld als achtergrondinformatie. Opdrachtgever verstrekt geen nadere uitsplitsingen in minuten/uren of capaciteit; inschrijvers dienen zelf hun inzet te bepalen.
25	Aanbestedingsleidraad 16	Kunt u aangeven wat de grootste knelpunten in de huidige uitvoering van het proces zijn?	Opdrachtgever doet in het kader van deze aanbesteding geen uitspraken over eventuele knelpunten in de huidige uitvoering van het proces. Inschrijvers dienen hun inschrijving te baseren op de eisen, uitgangspunten en processen zoals vastgelegd in de gepubliceerde stukken.
26	Aanbestedingsleidraad 19	2.2 - Pagina 9. Tabel "Gemiddelde schadebehandeling van de afgelopen jaren": Hoe veel tijd (in minuten) is de huidige opdrachtnemer kwijt aan werkzaamheden per niet verhaalbare schade?	De in de tabel opgenomen gegevens zijn indicatief en dienen uitsluitend ter globale duiding. Opdrachtgever verstrekt geen nadere specificatie van de tijdsbesteding (in minuten) per type schadedossier door de huidige opdrachtnemer. Aan de genoemde indicaties kunnen geen rechten worden ontleend. Inschrijvers dienen hun inschrijving en prijsstelling hierop zelfstandig te baseren.

27	Aanbestedingsleidraad 20	2.2 - Pagina 9. Tabel "Gemiddelde schadebehandeling van de afgelopen jaren": Hoe veel capaciteit (werkuren) verwacht opdrachtgever dat de opdrachtnemer kwijt is aan de werkzaamheden per week?	Opdrachtgever verstrekt geen specifieke verwachting of normering ten aanzien van de benodigde capaciteit (werkuren) per week. De in de aanbestedingsstukken opgenomen informatie over aantallen en typen schades dient uitsluitend ter indicatie. Inschrijvers zijn zelf verantwoordelijk voor het bepalen van de benodigde capaciteit om aan de eisen uit het Programma van Eisen te voldoen.
28	Aanbestedingsleidraad 21	2.2 - Pagina 9. Onder het kopje "Verhaalbare schade" wordt gesproken over het dossier. Wordt het dossier gevuld met gegevens/informatie afkomstig uit de waarneming van een wegeninspecteur en overige betrokken partijen?	Ja, het schadedossier wordt gevuld met gegevens en informatie afkomstig van onder meer de waarnemingen van wegeninspecteurs en overige betrokken partijen, voor zover deze informatie door Opdrachtgever wordt aangeleverd of beschikbaar wordt gesteld. De opdrachtnemer verwerkt deze informatie in het dossier conform de werkwijze zoals beschreven in het Programma van Eisen.
29	Aanbestedingsleidraad 22	2.2 - Pagina 9. Onder het kopje 'WA-zaken' wordt gesproken over het adviseren van de provincie Utrecht door de opdrachtnemer over het toekennen of afwijzen van de claim. Wordt er inhoudelijke kennis/expertise verwacht van de opdrachtnemer over WA-zaken (WA-dekking, soorten claims, etc.)?	Ja, van de opdrachtnemer wordt verwacht dat hij beschikt over inhoudelijke kennis en expertise op het gebied van WA-zaken, waaronder kennis van WA-dekking en gangbare typen claims, voor zover dit noodzakelijk is om Opdrachtgever te kunnen adviseren over het toekennen of afwijzen van claims. Deze advisering vindt plaats binnen de kaders zoals beschreven in het Programma van Eisen.
30	Aanbestedingsleidraad 23	2.2 - Pagina 9. Tabel "WA-zaken afgelopen jaren": Hoe veel tijd (in minuten) is de huidige opdrachtnemer kwijt aan werkzaamheden per WA-zaak?	Opdrachtgever verstrekt geen nadere specificatie van de tijdsbesteding (in minuten) per WA-zaak door de huidige opdrachtnemer. De in de tabel opgenomen gegevens zijn indicatief en dienen uitsluitend ter globale duiding. Aan deze gegevens kunnen geen rechten worden ontleend. Inschrijvers dienen hun inschrijving en prijsstelling hierop zelfstandig te baseren.
31	Aanbestedingsleidraad 24	2.5 - Pagina 10. Hier wordt gesproken over een raamovereenkomst voor diensten. Wat is de werking van de raamovereenkomst? Wordt er per schade een nadere overeenkomst gesloten of hoe ziet de provincie dit voor zich?	De raamovereenkomst bevat de voorwaarden waaronder de opdrachtnemer gedurende de looptijd diensten verricht voor Opdrachtgever. Voor het afhandelen van schadedossiers worden geen afzonderlijke nadere overeenkomsten gesloten. De uitvoering vindt plaats op basis van opdrachten binnen de raamovereenkomst, conform de afspraken en tarieven zoals vastgelegd in de raamovereenkomst en de bijbehorende aanbestedingsstukken.
32	Aanbestedingsleidraad 25	4.3.2.2 - Pagina 22. Hier wordt gesproken over kerncompetenties waarover de inschrijver moet beschikken om de Opdracht succesvol uit te kunnen voeren. Wat houdt elke kerncompetentie in? Is er een procesbeschrijving voor buitendienstonderzoek beschikbaar en kan deze beschikbaar worden gesteld?	De kerncompetenties zijn nader toegelicht in het daarvoor opgenomen format (Bijlage 3). Van inschrijvers wordt verwacht dat zij hierin beschrijven hoe zij invulling geven aan de gevraagde kerncompetenties om de opdracht succesvol uit te voeren. Opdrachtgever stelt geen aanvullende of afzonderlijke procesbeschrijving voor buitendienstonderzoek beschikbaar. Inschrijvers dienen voor hun inschrijving uit te gaan van de informatie zoals opgenomen in de aanbestedingsstukken.
33	Aanbestedingsleidraad 26	5.1 - Pagina 24. Hier wordt gesproken over K1 Snelheid en borging van de schadeafhandeling. Is er een procesbeschrijving (inclusief rollen) beschikbaar van het proces vanaf het moment van melding tot na sluiting van het dossier?	Opdrachtgever stelt geen afzonderlijke of aanvullende procesbeschrijving beschikbaar van het proces vanaf melding tot en met sluiting van het dossier. De vereiste werkwijze, verantwoordelijkheden en prestatie-eisen zijn beschreven in het Programma van Eisen en de Aanbestedingsleidraad. Inschrijvers dienen hun inschrijving hierop te baseren.
34	Aanbestedingsleidraad 27	5.1 - Pagina 24. Hier wordt gesproken over K1 Snelheid en borging van de schadeafhandeling. Wordt er vanuit OG gestuurd op de doorlooptijd van een schadeafhandeling? Zo ja, wat is de gemiddelde doorlooptijd van een schadeafhandeling?	Voor de doorlooptijd geldt dat de behandeling start zodra het dossier compleet is. Indien stukken (zoals facturen) nog ontbreken, dient opdrachtnemer dit te signaleren en te rappelleren. Opdrachtgever levert benodigde informatie aan voor zover deze bij Opdrachtgever beschikbaar is.
35	Aanbestedingsleidraad 28	5.1 - Pagina 24. Hier wordt gesproken over K2 Verificatie proces en dossierkwaliteit. Is er een voorbeeld van een compleet, volledig en juist schadedossier beschikbaar om in te zien?	Opdrachtgever stelt geen voorbeeld van een compleet, volledig en juist schadedossier beschikbaar. De eisen waaraan een schadedossier dient te voldoen zijn beschreven in het Programma van Eisen en de Aanbestedingsleidraad. Inschrijvers dienen hun inschrijving hierop te baseren.

36	Aanbestedingsleidraad 29	5.1 - Pagina 24. Hier wordt gesproken over K3 Managementinformatie & Data. Hoe wordt door de huidige opdrachtnemer inzicht verschaft aan de opdrachtgever over de stand van zaken m.b.t. lopende dossiers? Is er een voorbeeld van managementinformatie en hoe dit gedeeld wordt?	Opdrachtgever doet geen uitspraken over de wijze waarop de huidige opdrachtnemer inzicht verschaft in de stand van zaken van lopende dossiers. De vereisten ten aanzien van managementinformatie en data zijn beschreven in het Programma van Eisen. Inschrijvers dienen hun inschrijving hierop te baseren. Opdrachtgever stelt geen voorbeelden van managementinformatie beschikbaar.
37	Aanbestedingsleidraad 30	5.3 - Pagina 25/26. Wanneer wordt een schadeafhandeling betaald aan opdrachtnemer? Is dit pas na sluiting per dossier? Hoe gaat de opdrachtgever om met de voorinvestering van de opdrachtnemer?	Betaling van de door opdrachtnemer verrichte werkzaamheden vindt plaats conform de afspraken zoals opgenomen in de raamovereenkomst en de Algemene Inkoopvoorwaarden. Facturatie vindt plaats op basis van de uitgevoerde werkzaamheden en de overeengekomen tarieven. Het moment van betaling is niet gekoppeld aan de sluiting van individuele schadedossiers. Eventuele voorinvesteringen door opdrachtnemer maken onderdeel uit van de normale bedrijfsvoering en worden niet afzonderlijk vergoed.
38	PvE 1	E.02/E.03 - Moeten dossiers digitaal worden opgeslagen op een gedeelde schijf of online server? Hoe is dat in het huidige proces ingeregeld?	De aanbestedingsstukken schrijven niet voor op welke wijze (gedeelde schijf, online server of anderszins) dossiers technisch worden opgeslagen, zolang wordt voldaan aan de eisen uit het Programma van Eisen en de geldende wet- en regelgeving, waaronder eisen ten aanzien van informatiebeveiliging en privacy. Dossiers dienen digitaal beschikbaar en inzichtelijk te zijn voor Opdrachtgever. De exacte technische inrichting (bijv. gedeelde schijf/online omgeving) wordt na gunning in overleg bepaald, met inachtneming van de eis dat dossiers 24/7 digitaal inzichtelijk zijn. Opdrachtgever doet geen uitspraken over de wijze waarop dit in het huidige proces is ingericht. Inschrijvers dienen hun inschrijving te baseren op de eisen zoals opgenomen in de aanbestedingsstukken.
39	PvE 2	E.04 - Hoe worden de schadenummers van de provincie bepaald/gegenereerd? Is dit middels een systeem?	De wijze waarop schadenummers worden bepaald of gegenereerd maakt onderdeel uit van de interne processen en systemen van Opdrachtgever. Opdrachtgever stelt hierover geen nadere informatie beschikbaar. Van opdrachtnemer wordt verwacht dat hij werkt met de door Opdrachtgever aangeleverde schadenummers en deze verwerkt conform de eisen uit het Programma van Eisen.
40	PvE 3	E.08 - Betekent dit dat als de overeenkomst is afgelopen/beëindigd dat de opdrachtnemer alsnog werkzaamheden moet uitvoeren voor deze overeenkomst?	Na afloop of beëindiging van de overeenkomst is opdrachtnemer niet gehouden om nieuwe werkzaamheden te verrichten. Wel wordt van opdrachtnemer verwacht dat hij medewerking verleent aan een zorgvuldige overdracht en afronding van lopende werkzaamheden, voor zover en binnen de kaders zoals vastgelegd in de raamovereenkomst en de Algemene Inkoopvoorwaarden. Met deze medewerking worden geen aanvullende of nieuwe werkzaamheden bedoeld.
41	PvE 4	E.09 - Hoe wordt dit in de huidige overeenkomst uitgevoerd? Moet er iemand 24/7 bereikbaar zijn of is een bereikbare algemene mailbox (8 uur per werkdag) voldoende?	Opdrachtgever doet geen uitspraken over de wijze waarop dit in de huidige overeenkomst is ingericht. De bereikbaarheidseisen voor de opdrachtnemer zijn vastgelegd in het Programma van Eisen en zijn leidend. Inschrijvers dienen hun inschrijving hierop te baseren.
42	PvE 5	E.13 - Betreft dit de rapportages zoals benoemd in het document 'Aanbestedingsleidraad - 2.2 Pagina 8 - Scope-overzicht'?	Ja, dit betreft de rapportages en managementinformatie zoals benoemd in paragraaf 2.2 van de Aanbestedingsleidraad (Scope-overzicht). Nadere vereisten zijn beschreven in het Programma van Eisen. Met deze verwijzing worden geen aanvullende rapportageverplichtingen bedoeld.
43	PvE 6	E.14 - Wordt er naast een maandelijks facturatie ook een voortgangsrapportage verwacht?	De maandelijks facturatie staat los van de rapportages en managementinformatie zoals beschreven in het Programma van Eisen. Voor zover rapportages worden verwacht, betreft dit uitsluitend de rapportages zoals opgenomen in de aanbestedingsstukken. Er worden geen aanvullende voortgangsrapportages verwacht naast hetgeen reeds is vastgelegd.

44	PvE 7	E.14 - Wat wordt bedoeld met 'expertisekosten'? Zijn dit de kosten van 'Bijlage 10 - Prijzenblad'?	Met <i>expertisekosten</i> worden de kosten bedoeld zoals opgenomen in Bijlage 10 – Prijzenblad . Deze kosten maken onderdeel uit van de overeengekomen tarieven. Er worden geen aanvullende of afzonderlijke expertisekosten vergoed buiten hetgeen is opgenomen in het prijzenblad.
45	Spoedopdrachten	Voor welke concrete werkzaamheden vraagt u ons om 24/7 bereikbaar te zijn voor ontvangst van spoedopdrachten? Welke activiteiten kunnen bijvoorbeeld niet wachten tot kantoor tijden?	De 24/7-bereikbaarheid ziet op het kunnen ontvangen en registreren van spoedmeldingen en spoedopdrachten die buiten reguliere kantoor tijden worden gemeld en die directe aandacht vereisen in verband met de veiligheid of beschikbaarheid van de infrastructuur. Het betreft met name het tijdig aannemen en vastleggen van meldingen zodat deze direct of zo spoedig mogelijk kunnen worden opgepakt. Met deze bereikbaarheid worden geen aanvullende uitvoerende werkzaamheden buiten kantoor tijden bedoeld, tenzij dit expliciet is opgenomen in het Programma van Eisen.
46	Hersteltermijnen	Wat wordt er verstaan onder Hersteltermijnen voor ontbrekende stukken en vaste controle momenten?	Met <i>hersteltermijnen voor ontbrekende stukken</i> wordt bedoeld de termijn waarbinnen ontbrekende of onvolledige informatie in een schadedossier wordt aangevuld, zodat het dossier volledig kan worden gemaakt conform de eisen uit het Programma van Eisen. Met vaste controle momenten wordt gedoeld op de momenten waarop de volledigheid, juistheid en voortgang van schadedossiers wordt gecontroleerd, zoals beschreven in het Programma van Eisen. De concrete termijnen en controle momenten zijn vastgelegd in de aanbestedingsstukken. Met deze begrippen worden geen aanvullende eisen of termijnen bedoeld buiten hetgeen reeds is opgenomen.
47	Verhaalbare schade	U stelt dat een verhaalbare schade dossier compleet dient te zijn binnen 5 werkdagen, wat wordt hieronder verstaan? Hoe verhoudt zich deze eis in relatie tot zaken waar informatie benodigd is van een derde partij alsmede van de provincie zelf?	Met de eis dat een verhaalbaar schadedossier binnen 5 werkdagen compleet dient te zijn, wordt bedoeld dat het dossier binnen deze termijn zodanig is ingericht en gevuld dat het gereed is voor verdere inhoudelijke behandeling, voor zover de benodigde informatie beschikbaar is. Indien voor het completeren van het dossier informatie benodigd is van derden of van Opdrachtgever en deze informatie niet binnen de genoemde termijn beschikbaar is, wordt van opdrachtnemer verwacht dat dit wordt vastgelegd in het dossier en dat het dossier wordt aangevuld zodra de ontbrekende informatie is ontvangen. De eis ziet derhalve op de voortgang en inrichting van het dossier en niet op het verkrijgen van informatie waar opdrachtnemer geen invloed op heeft.
48	Scope van de opdracht	In Scope-overzicht punt 3 staat: 'Vandalisme (politieaangifte en alle bijbehorende zaken)'. Kunnen jullie toelichten wat er precies wordt verwacht van ons binnen deze scope? Dient de aangifte gedaan te worden via een volmacht? En hoe wordt omgegaan met situaties waarin aangifte niet digitaal kan worden gedaan (bijvoorbeeld bij geweld of een bekende dader)?	Met <i>Vandalisme (politieaangifte en alle bijbehorende zaken)</i> wordt bedoeld dat opdrachtnemer, namens Opdrachtgever, zorgdraagt voor het doen van politieaangifte in geval van vandalisme, voor zover dit noodzakelijk is voor een correcte afhandeling van het schadedossier. De aangifte vindt plaats op basis van door Opdrachtgever aangeleverde informatie. Indien voor het doen van aangifte een volmacht noodzakelijk is, zal Opdrachtgever deze beschikbaar stellen. In situaties waarin aangifte niet digitaal kan worden gedaan, wordt van opdrachtnemer verwacht dat hij dit signaleert en afstemt met Opdrachtgever. Het fysiek doen van aangifte of het optreden in strafrechtelijke procedures behoort niet tot de standaard werkzaamheden van opdrachtnemer, tenzij hierover expliciete afspraken worden gemaakt.

49	Verzekeraar	Behandeling verzekeraar(s); kunt u aangeven welke verzekeraar(s) dit betreft?	Opdrachtgever verstrekt geen nadere informatie over specifieke verzekeraars. Met <i>behandeling verzekeraar(s)</i> wordt bedoeld op de afhandeling en communicatie met de voor Opdrachtgever relevante verzekeraar(s) in het kader van schadedossiers, voor zover dit is opgenomen in het Programma van Eisen. Inschrijvers dienen rekening te houden met het kunnen afstemmen met één of meerdere verzekeraars.
50	Weginspecteurs	Kunt u hierbij ook meer concreet beschrijven welke werkzaamheden worden uitgevoerd door uw Weginspecteurs in relatie tot het aan ons gevraagde buitendienstonderzoek en expertise. M.a.w. wat kunnen wij van de Weginspecteurs verwachten in hun buitendienstrol en wat moeten wij concreet aanvullend verzorgen in de rol van buitendienstmedewerker/expert? Kunt u ter verduidelijking enkele praktijkvoorbeelden geven?	De werkzaamheden van de wegininspecteurs richten zich primair op hun reguliere taken binnen het beheer en onderhoud van de provinciale wegen. In relatie tot schadedossiers betreft dit onder meer het signaleren en vastleggen van schade, het doen van feitelijke waarnemingen ter plaatse, het veiligstellen van de situatie en het aanleveren van beschikbare informatie aan Opdrachtgever. Het door Opdrachtgever gevraagde buitendienstonderzoek en expertise door opdrachtnemer ziet op aanvullende werkzaamheden die noodzakelijk zijn voor een correcte schadeafhandeling, voor zover deze niet door de wegininspecteurs worden uitgevoerd. Dit betreft onder meer het beoordelen en duiden van de aangeleverde informatie, het verrichten van aanvullend onderzoek indien nodig, het vastleggen van bevindingen ten behoeve van het schadedossier en het onderbouwen van verhaalbaarheid of aansprakelijkheid.
51	Scope van de opdracht	Scope van de opdracht punt 5; Ondersteunende diensten: buitendienstonderzoek, expertises en dossiervorming. Kunt u aangegeven wat u hieronder concreet verstaat? Wat zijn de concrete werkzaamheden die u van ons verwacht onder de respectievelijke noemer buitendienstonderzoek, expertise en dossiervorming? Kunt u een indicatie geven hoe vaak nodig is gebleken een buitendienstonderzoek en/of een expertise te laten uitvoeren bij de aantallen die u noemt in paragraaf 2.4 (Omvang van de opdracht in de Aanbestedingsleidraad)	Met <i>ondersteunende diensten</i> wordt bedoeld op werkzaamheden die noodzakelijk zijn voor een correcte en volledige schadeafhandeling, zoals beschreven in het Programma van Eisen. Deze werkzaamheden zijn ondersteunend aan het schadeproces en maken integraal onderdeel uit van de opdracht. Buitendienstonderzoek betreft het verrichten van aanvullend onderzoek op locatie, voor zover dit noodzakelijk is voor de vaststelling van toedracht, schadeomvang of aansprakelijkheid en deze informatie niet reeds beschikbaar is via Opdrachtgever of andere betrokken partijen. Expertise ziet op het toepassen van inhoudelijke kennis en deskundigheid op het gebied van schadeafhandeling, waaronder het beoordelen en duiden van schades, aansprakelijkheid en verhaalbaarheid, conform de eisen uit het Programma van Eisen. Dossiervorming omvat het volledig, juist en actueel vastleggen van alle relevante informatie, correspondentie, bevindingen en besluiten in het schadedossier gedurende de gehele looptijd van het dossier. Het uitvoeren van buitendienstonderzoek en/of expertise is afhankelijk van de aard en complexiteit van individuele schadedossiers. Opdrachtgever verstrekt geen nadere indicatie van de frequentie waarmee buitendienstonderzoek of expertise nodig is. De in paragraaf 2.4 genoemde aantallen zijn indicatief en kunnen fluctueren. Inschrijvers dienen hier in hun inschrijving zelfstandig rekening mee te houden.
52	Schadeoverzicht	Kunt u indien mogelijk een overzicht toevoegen van de schades van het afgelopen 5 jaar gespecificeerd naar schade-oorzaak en beschadigd object?	Opdrachtgever stelt geen nader of aanvullend overzicht beschikbaar van schades over de afgelopen jaren, gespecificeerd naar schadeoorzaak en beschadigd object. De in de aanbestedingsstukken opgenomen informatie over aard en omvang van de opdracht is indicatief en dient uitsluitend ter duiding. Inschrijvers dienen hun inschrijving hierop zelfstandig te baseren.

53	Overige schades	U geeft aan dat overige schades, behalve schade aan weggebruikers vallen onder de opdracht. Kunt u meer specifiek aangeven wat overige schades zijn; welke schades vallen er wel en niet onder?	Met <i>overige schades</i> wordt bedoeld op schades die betrekking hebben op provinciale eigendommen en infrastructurele objecten en die niet zien op letsel- of materiële schade van weggebruikers. Hieronder vallen onder meer schades aan wegverharding, bermen, geleiderails, bebording, kunstwerken, verlichting en overige bij de provincie in beheer zijnde objecten. Niet onder de opdracht vallen schades die zien op letselschade of materiële schade van weggebruikers of derden. De exacte afbakening volgt uit de Aanbestedingsleidraad en het Programma van Eisen; met deze toelichting wordt geen uitputtende opsomming bedoeld.
54	Afhandeling schades	U stelt het volgende in de aanbesteding leidraad blz. 2: Voor de afhandeling en het verhalen van schades op en rondom de provinciale infrastructuur en overige eigendommen, inclusief het verhalen van schade op aansprakelijke derden, het afhandelen van WA-zaken voor de provincie Utrecht en het coördineren van WA-zaken onder de provinciale verzekering. Kunt u de gevraagde werkzaamheden onder deze 3 groepen wat meer concretiseren? En in het bijzonder een toelichting geven op de mogelijke schade-oorzaken en de schade-objecten? Vallen bijvoorbeeld ook trillingsschades aan panden hieronder?	De in de Aanbestedingsleidraad genoemde werkzaamheden kunnen op hoofdlijnen als volgt worden gedeut: 1. Afhandeling en verhaal van schades op en rondom de provinciale infrastructuur en overige eigendommen Dit betreft schades aan provinciale infrastructuur en eigendommen, zoals wegen, bermen, bebording, geleiderails, verlichting en andere objecten in beheer bij de provincie, inclusief het verhalen van deze schades op aansprakelijke derden. 2. Afhandelen van WA-zaken voor de provincie Utrecht Dit betreft het behandelen van aansprakelijkstellingen waarbij de provincie Utrecht wordt aangesproken op grond van wettelijke aansprakelijkheid, waaronder het beoordelen van claims, het adviseren over toekenning of afwijzing en de administratieve afhandeling van deze dossiers, conform het Programma van Eisen. 3. Coördineren van WA-zaken onder de provinciale verzekering Dit ziet op de afstemming en communicatie met de relevante verzekeraar(s) in het kader van WA-zaken, voor zover opgenomen in de aanbestedingsstukken. De mogelijke schade-oorzaken betreffen onder meer aanrijdingen, vandalisme, weersinvloeden en overige incidenten die leiden tot schade aan provinciale eigendommen of tot aansprakelijkstellingen van de provincie.
55	Tweede vragenronde	In de planning is geen mogelijkheid opgenomen om vervolgvragen te stellen. Wij zouden het fijn vinden om de mogelijkheid te hebben om verduidelijkingsvragen te kunnen stellen over de beantwoording van de gestelde vragen van de eerste nota van inlichtingen. Is het mogelijk om alsnog een tweede vragenronde op te nemen in de planning?	Er is geen mogelijkheden voor het stellen van vervolgvragen. Wij zijn van mening dat de gestelde vragen duidelijk en volledig beantwoord zijn.
56	Aanbestedingsleidraad, par. 1.7 Planning	In de planning is 1 vragenronde opgenomen. Kunt u bevestigen of er, indien de antwoorden in de NvI aanleiding geven tot nadere toelichting of onduidelijkheden, alsnog gelegenheid is om verduidelijkende vragen te stellen? Zo ja, binnen welke termijn kunnen deze aanvullende vragen worden ingediend en beantwoord?	Zie antwoord op vraag 55.
57	AIV artikel 10 lid 2 sub d	Is de aanbestedende dienst bereid om hieraan toe te voegen: en deze wijziging zodanig negatieve gevolgen heeft voor de provincie dat voortgang van de overeenkomst niet van haar kan worden verlangd?	Akkoord.
58	AIV artikel 9 lid 5	In lid 4 wordt bepaald dat bij aanspraak van een derde de opdrachtnemer de claim zal moeten behandelen. Het lijkt niet redelijk te zijn dat als de aanbestedende dienst zelf al wel behandeling is gestart of op een andere wijze kosten zijn gemaakt, deze ook worden doorbelast aan opdrachtnemer. Is de aanbestedende dienst bereid om deze bepaling te verwijderen?	Ja.

59	AIV artikel 9 lid 1	Wordt met opdrachten alle opdrachten in een kalenderjaar bedoeld waarmee er op basis van de totale waarde van de opdrachten een maximum bedrag voor aansprakelijkheid per kalenderjaar is vastgesteld?	Nee.
60	AIV artikel 4 lid 7	Is de aanbestedende dienst bereid om dit artikel niet van toepassing te verklaren? Er wordt immers geen digitale dienst geleverd.	Nee, dit artikel blijft van toepassing indien er gedurende de looptijd van de overeenkomst wel digitale diensten worden geleverd.
61	AIV artikel 4 lid 11	Is de aanbestedende dienst bereid om deze bepaling niet van toepassing te verklaren? Er is immers geen sprake van inleen waarvoor het openen van een G-rekening relevant zou kunnen zijn.	Akkoord.
62	Aanbestedingsleidraad, par. 2.2, Verhaalbare schade	In paragraaf 2.2 van de aanbestedingsleidraad staat “dossier compleet binnen 5 werkdagen na melding (≥95%)”. Bedoelt u dat de provincie of melder binnen 5 werkdagen alle stukken aanlevert bij de opdrachtnemer, waarna de opdrachtnemer de claim binnen 5 dagen afhandelt? Of verwacht u dat de opdrachtnemer binnen 5 werkdagen na de melding het dossier compleet heeft en de claim afhandelt, ongeacht wanneer de stukken worden aangeleverd? Dit laatste achten wij op basis van onze ervaring niet realistisch. Graag uw toelichting.	Met de eis “ <i>dossier compleet binnen 5 werkdagen na melding (≥95%)</i> ” wordt bedoeld dat de opdrachtnemer binnen deze termijn zorgdraagt voor het op orde brengen en completeren van het schadedossier, voor zover de benodigde informatie beschikbaar is. De eis ziet nadrukkelijk niet op het volledig afhandelen of afronden van de claim binnen 5 werkdagen, noch op het verkrijgen van informatie waarover de opdrachtnemer geen invloed heeft. Indien voor het completeren van het dossier informatie benodigd is van Opdrachtgever, de melder of derden en deze informatie niet tijdig beschikbaar is, wordt van opdrachtnemer verwacht dat dit wordt vastgelegd in het dossier en dat het dossier wordt aangevuld zodra de ontbrekende informatie is ontvangen. De 5-werkdageneis betreft derhalve een proces- en voortgangseis en geen resultaatsverplichting die losstaat van de beschikbaarheid van informatie.
63	Aanbestedingsleidraad, par. 5.3, P1 Verhaalbare schade vs Bijlage 10 Prijzenblad	De eerste tabel (P1) op blz. 26 van de aanbestedingsleidraad komt niet overeen met de eerste tabel (P1) op het prijzenblad (Bijlage 10). Zou u kunnen laten weten welke tabel leidend is voor het prijzenblad?	Voor de prijsopgave is het Prijzenblad (Bijlage 10) leidend. Inschrijvers dienen de prijzen in te vullen conform de tabellen en omschrijvingen zoals opgenomen in het prijzenblad. Eventuele verschillen tussen de Aanbestedingsleidraad en het prijzenblad worden hiermee opgehelderd.
64	Operatie	Mag de opdrachtnemer rechtstreeks communiceren met verzekeraars, politie of andere externe partijen namens de provincie, of dient dit altijd via de provincie te verlopen?	De opdrachtnemer mag, voor zover dit noodzakelijk is voor een correcte uitvoering van de opdracht, rechtstreeks communiceren met verzekeraars, politie of andere externe partijen namens Opdrachtgever , binnen de kaders van het Programma van Eisen en op basis van door Opdrachtgever verstrekte mandaten of volmachten. De regie en eindverantwoordelijkheid blijven bij Opdrachtgever.
65	Legal	Wordt een standaard verwerkersovereenkomst verstrekt, of mag de opdrachtnemer zelf een voorstel te doen?	Indien en voor zover opdrachtnemer persoonsgegevens verwerkt in opdracht van de provincie, sluiten partijen een verwerkersovereenkomst conform de AIV. Een (standaard) verwerkersovereenkomst wordt in de contractfase met de winnende inschrijver afgestemd.