

1^e Nota van Inlichtingen

Voor u ligt de 1^e Nota van Inlichtingen behorend bij de bij de offerteaanvraag “Deelscootmobielen voor Buurtmobiel Almere” gemeente Almere, met ons kenmerk IA2026.01.09.

De inhoud van deze Nota van Inlichtingen wordt geacht deel uit te maken van de aanbestedingsstukken en daarmee van het overeen te komen contract. Bovendien staan bij verzending van deze Nota van Inlichtingen in beginsel alle eisen vast en kunnen niet meer worden gewijzigd.

Deze Nota van Inlichtingen is samengesteld uit de schriftelijke vragen die wij via TenderNed hebben ontvangen. De vragen zijn letterlijk (voor zover mogelijk) en geanonimiseerd overgenomen in deze Nota, zoals de houder(s) van de offerteaanvraag de vragen hebben gesteld. De gemeente Almere heeft de vragen en de antwoorden in deze Nota verwerkt.

De gemeente Almere zal de gestelde vragen die na het uitkomen van deze 1^{de} Nota binnenkomen, beoordelen op inhoud en importantie. Indien het mogelijk is en naar het oordeel van de gemeente noodzakelijk, zullen de vragen alsnog beantwoord worden middels een tweede Nota van Inlichtingen.

Deze geanonimiseerde Nota van Inlichtingen is **3 maart 2026** gepubliceerd op TenderNed.

Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
1	Algemeen	Klopt onze aanname dat wij binnen de gestelde eisen zelf o.b.v. functionaliteit een keuze kunnen maken voor een hulpmiddel, en niet verplicht zijn om een bepaald merk/type toe te passen?	Uw aanname klopt, mits aan de gestelde eisen en voorwaarden (zoals gelijke besturing e.d., zie PvE) wordt voldaan, ligt het merk/type niet “vast”.
2	Algemeen	Kunt u aangeven hoe de geraamde 56 scootmobielen in 2026 verdeeld zijn over de diverse locaties? Graag zouden wij per locatie het van toepassing zijnde aantal scootmobielen weten, zodat wij tot een zuivere calculatie kunnen komen.	Op dit moment zijn er 20 uitleenpunten met in totaal 40 functionele scootmobielen. De gemeente is voornemens om in 2026 het aantal uitleenpunten uit te breiden. Voor 2026 betreft dit een geraamd totaal van 56 deelscootmobielen, met een verdere groei in de daaropvolgende jaren, zoals aangegeven in de offerteaanvraag. Omdat voor meerdere nieuwe uitleenpunten een vergunningsaanvraag loopt is het aantal



Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
			deelscootmobielen per locatie en het tempo van uitbreiding op dit moment nog niet definitief aan te geven.
3	Algemeen	Kunt u aangeven of en in welke scenario's de drie categorieën scootmobielen niet samen uitgevraagd worden? Dus zonder/met reserveringssysteem en zonder/met tags	Binnen de looptijd van de overeenkomst blijven we ontwikkelen en doorontwikkelen. Denkbaar is dat deelgebruik op een locatie lastig blijkt te functioneren met een reserveringssysteem of dat de ontkoppeling van een scootmobiel anders geïntegreerd wordt dan door gebruik van een tag.
4	Bijlage 16	U lijkt hier te suggereren dat de ingeleverde BROV een relatie heeft tot de facturatie terwijl er maandelijks per scootmobiel wordt gefactureerd. Kunt u dit toelichten?	De ingeleverde BROV en het "ja/nee slagingsbewijs" op naam van de inwoner heeft een relatie tot de facturatie van de gegeven rijles, niet tot de facturatie van de maandelijkse huur van de deelscootmobielen.
5	Concept raamovereenkomst lid 5.2	Indexatie is uitsluitend toegestaan op basis van CPI en slechts eenmaal per jaar. Grote kostencomponenten (arbeid, energie, ICT, verzekeringen) kunnen sneller stijgen. Kunt u toelichten hoe wordt omgegaan met buitengewone of sector-specifieke kostenstijgingen (bijv. arbeidsmarkt, ICT-kosten, verzekeringen), en of in dergelijke gevallen maatwerkafspraken mogelijk zijn?	Maatwerkafspraken wat betreft indexeringen zijn in deze niet mogelijk. We proberen bewust de complexiteit van diverse indexeringen binnen onze klassieke Wmo-contracten te minimaliseren. Dit door de CPI-index als standaard maatstaf voor inflatie en als gemiddelde indexering te hanteren.
6	Concept raamovereenkomst lid 6	In de raamovereenkomst Artikel 3 lid 6 bepaalt dat opdrachtgever de overeenkomst per direct kan opzeggen zodra de maximale hoeveelheid is bereikt, zonder recht op schadevergoeding. In Bijlage 4 is sprake van zware KPI's, boetes en doorleverplichten, maar hier ontbreekt elke vorm van compensatie bij abrupte beëindiging. Hoe succesvoller deelmobiliteit wordt des te sneller zal een gemaximeerd plafond worden bereikt. Kunt u toelichten hoe in dit scenario rekening wordt gehouden met lopende	De hoeveelheid waarnaar wordt verwezen betreft de in de offerteaanvraag genoemde maximale opdrachtwaarde van € 2,7 miljoen. Elke raamovereenkomst kent een maximale opdrachtwaarde waarna deze van rechtswege eindigt. Van een abrupte beëindiging is dan ook geen sprake. Het bereiken van de maximale opdrachtwaarde zal naar verwachting geleidelijk in de tijd plaatsvinden en wordt gemonitord door de gemeente. Periodiek, bijvoorbeeld tijdens voortgangsbesprekingen, kan



Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
		<p>investeringen, afschrijving en continuïteit van dienstverlening, en is opdrachtgever ver bereid hierover nadere afspraken te maken ter voorkoming van onevenredige benadeling van opdrachtnemer?</p>	<p>de gemeente desgewenst een tussenstand geven van de bestede opdrachtwaarde.</p> <p>Van inschrijvers wordt verwacht dat zij bij hun aanbod rekening houden met het bestaan van de maximale opdrachtwaarde. De gemeente acht deze bepaling niet onevenredig en is niet bereid hierover nadere afspraken te maken.</p>
7	Offerte aanvraag 1.7 & Prijzenblad	<p>Is de prijs voor de tag een éénmalige prijs of is dit een prijs per tag per maand? Indien dit een maandprijs betreft, wordt deze dan op cliëntniveau via MO-platform gefactureerd?</p>	<p>De toeslag voor ontsluiting met een persoonlijke 'tag' betreft een maandprijs per deelscootmobiel en is geen eenmalige prijs. De tag maakt onderdeel uit van de ontsluiting van de deelscootmobiel en is niet afzonderlijk gekoppeld aan individuele cliënten.</p> <p>In de uitvoering worden de componentprijzen gecombineerd tot drie productcodes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Deelscootmobiel • Deelscootmobiel met reserveringssysteem • Deelscootmobiel met reserveringssysteem én persoonlijke tag <p>De maandprijs van de tag is volledig verwerkt in productcode 3. Deze productcode wordt per deelscootmobiel per maand via het MO-platform gefactureerd. Het aantal cliënten dat van de deelscootmobiel gebruikmaakt, heeft geen invloed op de hoogte van de vergoeding.</p> <p>Er vindt geen separate of aanvullende facturatie van tags plaats buiten deze productcode.</p>



Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
8	Offerte aanvraag 1.7 & Prijzenblad	<p>Is de prijs voor het reserveringssysteem op het prijzenblad per persoon, per maand of is deze per scootmobiel per maand?</p> <p>Indien dit een maandprijs per persoon betreft, wordt deze dan op cliëntniveau via MO-platform gefactureerd?</p>	<p>De toeslag voor het reserveringssysteem betreft een maandprijs per deelscootmobiel en is daarmee objectgebonden. Het reserveringssysteem is gekoppeld aan de betreffende deelscootmobiel en niet aan een individuele cliënt.</p> <p>In de uitvoering wordt deze toeslag verwerkt in de productcode "Deelscootmobiel met reserveringssysteem" (en in de uitgebreide variant met reserveringssysteem en tag). De facturatie vindt plaats per deelscootmobiel per maand via het MO-platform, conform de geldende productcodesystematiek.</p> <p>Er vindt geen afzonderlijke facturatie van het reserveringssysteem plaats buiten de betreffende productcode. Alle tarieven zijn all-in, conform de aanbestedingsstukken.</p>
9	Offerteaanvraag 1.3.4	<p>In paragraaf 3.1.4 geeft de gemeente aan dat innovatie "met vallen en opstaan" kan leiden tot het tussentijds herzien van keuzes en het aanpassen van werkprocessen en afspraken met partners. Kunt u bevestigen dat de in paragraaf 3.1.4 genoemde tussentijdse herzieningen niet kwalificeren als een eenzijdige wijzigingsbevoegdheid van de opdrachtgever, en dat materiële wijzigingen in scope, processen of afspraken uitsluitend kunnen worden doorgevoerd via een wederzijdse overeengekomen schriftelijke contractwijziging, met expliciete vastlegging van gevolgen voor prijs, planning en aansprakelijkheid?</p>	<p>Ja. De in paragraaf 3.1.4 genoemde tussentijdse herzieningen kwalificeren niet als een eenzijdige wijzigingsbevoegdheid van de opdrachtgever.</p> <p>Deze herzieningen zien uitsluitend op het aanpassen of verfijnen van werkprocessen en samenwerkingsafspraken binnen de bestaande scope van de opdracht. Materiële of wezenlijke wijzigingen van de scope of aard van de opdracht zijn daarmee niet bedoeld en niet toegestaan.</p> <p>Eventuele wijzigingen kunnen uitsluitend plaatsvinden binnen de kaders van artikel 2 van de concept-overeenkomst, voor zover sprake is van niet-wezenlijke wijzigingen, en vereisen wederzijdse schriftelijke instemming van partijen. De passage</p>



Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
			in paragraaf 3.1.4 laat de contractuele en aanbestedingsrechtelijke uitgangspunten onverlet.
10	Offerteaanvraag 1.5	Hoe worden verantwoordelijkheden en aansprakelijkheid verdeeld indien MDR-conformiteit wordt geraakt door wijzigingen of vertragingen bij Qarin of andere ketenpartners?	De MDR-conformiteit van de deelscootmobielen is de verantwoordelijkheid van de opdrachtnemer en de fabrikant van de scootmobiel. Qarin en andere ketenpartners hebben geen rol in en kunnen geen invloed uitoefenen op de MDR-conformiteit. Qarin verzorgt uitsluitend de koppeling van het reserveringssysteem met haar applicatie. Wijzigingen of vertragingen bij Qarin of andere ketenpartners raken de MDR-conformiteit derhalve niet
11	Offerteaanvraag 1.8	Indien de opdrachtwaarde wordt bereikt, wordt de raamovereenkomst automatisch van rechtswege beëindigd. Kunt u toelichten hoe continuïteit, afschrijving en overgang worden geborgd indien de maximale opdrachtwaarde vóór het einde van de looptijd wordt bereikt?	Indien de maximale opdrachtwaarde wordt bereikt, eindigt de raamovereenkomst van rechtswege. In dat geval wordt de continuïteit geborgd via de overgangsregeling zoals opgenomen in paragraaf 1.9 van de offerteaanvraag en de artikelen 3.4 en 3.7 van de conceptovereenkomst. Investerings en afschrijving zijn verdisconteerd in de overeengekomen tarieven en geven geen recht op aanvullende vergoeding of schadevergoeding. Zie ook antwoord op vraag 6 voor andere toelichting.
12	Offerteaanvraag 1.8	De gemeente sluit een raamovereenkomst zonder enige afnameverplichting, terwijl er wél forse investeringen worden gevraagd. Het verwachte volume is ten opzichte van de vorige aanbesteding ook neerwaarts bijgesteld. Wilt u op basis van deze vraagstelling heroverwegen om een minimale afname of afnamegarantie op te nemen?	Wij zijn ons ervan bewust dat onze intentie om dit alles tot een gezamenlijk succes te maken ook een investering van een opdrachtnemer vraagt voorafgaand aan de structurele revenuen. De gemeente heeft de intentie om met een flexibele inzet in innovatieve samenwerking met u als opdrachtnemer, invulling te gaan geven aan de gerealiseerde en te realiseren



Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
			uitleenpunten (zie Bijlage 12). We kunnen echter daarvoor geen afnamegaranties geven. De scope is wel de beschreven vervanging van deelscootmobielen én de uitvoering van het op te stellen projectplan op voor de implementatie van nieuwe locaties én het geleidelijk vervangen van de slimme deelscootmobielen op bestaande locaties.
13	Offerteaanvraag 1.9	Na afloop van de overeenkomst moet de opdrachtnemer zes maanden blijven leveren tegen de laatst geldende prijs, ongeacht kostenontwikkelingen, inflatie of gewijzigde eisen. Dit is een eenzijdig risico voor inschrijver. Is de gemeente bereid de overgangsregeling te indexeren of maximeren, of alternatieven toe te staan indien de kostprijs aantoonbaar hoger ligt dan de laatst geldende vergoeding?	Wanneer de overgangsregeling de datum 1 januari passeert geldt de indexeringsregeling zoals vermeld in artikel 5.2. van de raamovereenkomst.
14	Offerteaanvraag 3.1.3	Kunt u bevestigen dat inhoudelijke wijzigingen in de bruikleenovereenkomst alleen in overleg met opdrachtnemer plaatsvinden en geen eenzijdige risicoverzwaren opleveren?	Wij zullen bij wijzigingen dit met opdrachtnemer bespreken. Wij kunnen bevestigen dat dit geen eenzijdige risicoverzwaren zal opleveren.
15	Offerteaanvraag 3.3	U geeft aan dat de 10 huidige deelscootmobielen op de locaties de Rotonde, Nieuwstraat, Haaiplein en Visplein per 1 april vervangen moeten worden door de opdrachtnemer. Wij nemen aan deze data ook worden herzien naar 1 juni 2026?	Dank voor uw oplettendheid. Vervanging dient per 1 juni 2026.
16	Offerteaanvraag 3.3	We constateren dat het ontwikkelen van en koppelen met het systeem van Qarin met aanzienlijke investeringen gemoeid gaan en zien deze kosten niet terug in de prijsontwikkeling. Klopt onze aanname dat de kosten voor	Nee, de kosten voor de ontwikkeling van de koppeling van het systeem met Qarin maken deel uit van uw prijsaanbod.



Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
		de ontwikkeling van de koppeling van het systeem met Qarin gedragen worden door de gemeente?	De hoogte van de incidentele investering binnen uw structurele prijsaanbod zal afhangen van de 'openheid' van uw systeem om de API koppeling te kunnen maken.
17	Offerteaanvraag 3.3	De koppeling met Qarin is verplicht, maar niet operationeel vereist bij start, en kent geen harde acceptatiecriteria. Onduidelijk is wanneer sprake is van "voldoende functioneren" en wie het risico draagt bij vertraging. Kunt u aangeven welke (functionele) acceptatiecriteria en deadlines gelden voor de Qarin-koppeling en of vertraging gevolgen heeft voor beoordeling, betaling of contractuele sancties?	<p>De koppeling met het Qarin-platform is verplicht, maar operationeel niet vereist bij de start van de overeenkomst. Het platform is ingericht om boekings- en beschikbaarheidsinformatie van de deelscootmobielen te ontsluiten via widgets/webcomponenten, waarbij gebruikers veilig worden geïdentificeerd via een UUID.</p> <p>Er zijn geen harde functionele acceptatiecriteria of deadlines gedefinieerd voor "voldoende functioneren" van de koppeling. Het operationele gebruik en de dashboards van het platform zijn afhankelijk van verdere inrichting en prioritering door de gemeente (Mobiliteitsregisseur, Beleid en CLM).</p> <p>De hulpmiddelenleverancier is verantwoordelijk voor het technisch aansluiten van het boekingsplatform aan Qarin. Eventuele vertragingen bij de implementatie van de koppeling hebben geen gevolgen voor betaling, beoordeling of contractuele sancties, zolang de leverancier de koppeling conform de technische specificaties beschikbaar stelt zodra operationeel vereist.</p> <p>De gemeente biedt toegang tot het Qarin-platform en de API's, en faciliteert de noodzakelijke verwerkerovereenkomst. Details over de exacte data-uitwisseling en inrichting van dashboards worden in overleg tussen de gemeente, Qarin en de leverancier afgestemd.</p>



Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
18	Offerteaanvraag 4.4.2.2.1.	<p>De gemeente stelt als minimumvereiste dat de technisch (ergonomisch) adviseur/instructeur rijvaardigheidsles beschikt over een afgeronde HBO-opleiding Ergotherapie, Bewegingstechnologie, Fysiotherapie, dan wel een gelijkwaardige HBO-opleiding met specifieke leeruitkomsten.</p> <p>Gelet op artikel 1.10 Aanbestedingswet en de Gids Proportionaliteit (waaronder paragraaf 3.5.1 inzake geschiktheidseisen), dienen eisen in redelijke verhouding te staan tot de aard en omvang van de opdracht en mogen zij de mededinging niet onnodig beperken.</p> <p>In het licht van de huidige krapte op de arbeidsmarkt en het feit dat rijvaardigheidslessen en -testen in de praktijk ook aantoonbaar adequaat worden uitgevoerd door ervaren, intern opgeleide HBO-geschoolde medewerkers met relevante werkervaring in maatwerk-casuïstiek, verzoeken wij u te motiveren waarom deze specifieke opleidingseis noodzakelijk en proportioneel is voor de uitvoering van deze opdracht.</p> <p>Bent u daarnaast bereid de eis te verruimen door aantoonbaar gelijkwaardige competenties, relevante werkervaring en interne opleiding expliciet als gelijkwaardig te accepteren, conform de uitgangspunten van de Gids Proportionaliteit?</p>	<p>Binnen onze huidige overeenkomsten met leveranciers voor Wmo hulpmiddelen zijn de genoemde opleidingsvereisten ook van toepassing. De gemeente acht het van belang dat gebruikers op een voor hen en de omgeving veilige manier gebruik kunnen maken van een scootmobiel.</p> <p>In deze overeenkomst, waar minder de aandacht ligt op passing en selectie, hebben we een nuance aangebracht om meer ruimte bieden voor medewerkers met een gelijkwaardige opleiding op HBO-niveau met aantoonbare leeruitkomsten op het gebied van functionele mobiliteit, ergonomie of hulpmiddelenadvies.</p> <p>Zeker met deze nuance achten wij de vereisten proportioneel passend bij de gewenste borging het veilig gebruik kunnen maken van de scootmobiel en zijn de vereisten proportioneel en passend bij de aard van de opdracht, in lijn met de Aanbestedingswet en de Gids Proportionaliteit.</p>



Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
19	Programma van Eisen 10	<p>U verwijst in het PvE naar de AVG en stelt in de offerteaanvraag onder 4.5.1. dat opdrachtnemer (KO criterium) dient te beschikken over een informatiebeveiligingsmanagementsysteem op basis van ISO 27001, of aantoonbaar gelijkwaardig. Op grond van de Algemene Verordening Gegevensbescherming, in het bijzonder de beginselen van dataminimalisatie en passende technische en organisatorische maatregelen (artikel 5 en 32 AVG), rust op opdrachtnemer een verantwoordelijkheid om te borgen dat persoonsgegevens uitsluitend worden gedeeld voor zover noodzakelijk en dat alle betrokken partijen een passend beveiligingsniveau hanteren.</p> <p>In dat kader verzoeken wij u te bevestigen:</p> <p>1) dat opdrachtnemer gerechtigd is om, in lijn met dataminimalisatie, beperkingen te stellen aan de aard en omvang van persoonsgegevens die met Qarin (en indirect Buurthopper) worden gedeeld;</p> <p>2) of opdrachtnemer mag verlangen dat Qarin (en indirect Buurthopper) beschikken over een ISO 27001-certificering of een aantoonbaar gelijkwaardig informatiebeveiligingsniveau;</p> <p>3) en indien een dergelijke certificering wel/niet aanwezig is, of opdrachtnemer in redelijkheid een verklaring van toepassing, assurance-verklaring of andere aantoonbare onderbouwing mag verlangen waaruit blijkt dat passende AVG-conforme beveiligingsmaatregelen zijn geïmplementeerd.</p> <p>4) Kunt u aangeven hoe de gemeente deze verplichtingen</p>	<p>1. Opdrachtnemer is verantwoordelijk dat persoonsgegevens die worden gedeeld met Qarin en/of Buurthopper uitsluitend worden verwerkt voor zover noodzakelijk (dataminimalisatie) en dat alle betrokken partijen een passend beveiligingsniveau hanteren, conform artikel 5 en 32 AVG.</p> <p>2. Opdrachtnemer is gerechtigd redelijke beperkingen te stellen aan de aard en omvang van persoonsgegevens die met Qarin en/of Buurthopper worden gedeeld, zolang dit de uitvoering van de opdracht niet verhindert.</p> <p>3. Qarin beschikt over een ISO 27001-certificering. Voor Buurthopper, die geen ISO 27001-certificering heeft, kan de opdrachtnemer een assurance-verklaring of andere aantoonbare onderbouwing verlangen waaruit blijkt dat passende AVG-conforme technische en organisatorische maatregelen zijn getroffen.</p> <p>4. De gemeente ziet de verdeling van verantwoordelijkheden in de ketensamenwerking als volgt:</p> <p>Gemeente: verwerkingsverantwoordelijke, bepaalt het doel en de grondslag van verwerking.</p> <p>Opdrachtnemer: uitvoerende partij, verantwoordelijk voor correcte verwerking en passende beveiliging van persoonsgegevens.</p> <p>Ketenpartners: verwerkers of sub-verwerkers, dienen te voldoen aan afspraken over beveiliging en verwerking, geborgd via verwerkersovereenkomsten.</p>



Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
		en verantwoordelijkheden ziet in de ketensamenwerking, mede in het licht van artikel 1.10 Aanbestedingswet (proportionaliteit) en de verdeling van privacy- en beveiligingsrisico's tussen opdrachtgever, opdrachtnemer en ketenpartners?	Alle maatregelen en vereisten worden toegepast proportioneel (artikel 1.10 Aanbestedingswet) en in lijn met de risico's van de verwerking.
20	Programma van Eisen 16h t/m16k	Kunt u bevestigen dat toepassing van deze maatregelen plaatsvindt met inachtneming van proportionaliteit, hoor en wederhoor, en dat boetes en opschorting van betaling uitsluitend worden toegepast indien tekortkomingen aantoonbaar en verwijtbaar zijn?	Ja, dat kunnen wij bevestigen.
21	Programma van Eisen 1a	Kunt u bevestigen dat deze termijnen slechts gelden voor zover de gemeente en partners tijdig alle noodzakelijke randvoorwaarden (locatie beschikbaarheid, toegang, besluitvorming door derden) heeft gerealiseerd, en dat vertraging buiten de invloedssfeer van opdrachtnemer leidt tot aanpassing van planning en KPI's zonder contractuele sancties?	De vervanging van de genoemde 10 scootmobielen is een strikte eis; hiervoor bestaat geen afhankelijkheid van externe randvoorwaarden, aangezien deze locaties reeds deelscootmobielen in gebruik hebben met een bekende einddatum. Voor de overige termijnen geldt dat deze uitsluitend kunnen worden gehaald indien de gemeente en partners tijdig alle noodzakelijke randvoorwaarden hebben gerealiseerd, zoals locatiebeschikbaarheid, toegang en besluitvorming door derden. Indien vertraging buiten de invloedssfeer van de opdrachtnemer optreedt, zal de planning en de afstemming van de KPI's worden aangepast zonder dat dit leidt tot contractuele sancties voor de opdrachtnemer



Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
22	Programma van Eisen 1b	De eis om "volledig samen te werken": Kunt u bevestigen dat dit een inspanningsverplichting betreft en dat aanvullende maatregelen of oplossingen die leiden tot extra werkzaamheden of kosten uitsluitend worden uitgevoerd na schriftelijke opdracht of contractwijziging, met bijbehorende financiële afspraken?	De eis tot volledig samenwerken betreft een inspanningsverplichting. De opdrachtnemer wordt geacht actief mee te denken en samen te werken bij de ontwikkeling van het concept projectplan en bij de geleidelijke vervanging van de slimme deelscootmobielen. Eventuele aanvullende werkzaamheden of oplossingen die buiten de in de offerteaanvraag en bijbehorende bijlagen beschreven taken vallen, worden uitsluitend uitgevoerd na schriftelijke opdracht of contractwijziging, inclusief overeenstemming over eventuele financiële afspraken.
23	Programma van Eisen 1e	Kunt u verduidelijken vanaf welk moment deze termijn aanvangt en bevestigen dat vertraging door omstandigheden buiten de invloedssfeer van opdrachtnemer (zoals niet-beschikbaarheid van deelnemers of locaties) niet als KPI-afwijking wordt aangemerkt?	Zoals in het Programma van Eisen beschreven starten deze termijnen vanaf het moment van opdracht geven door de gemeente. Indien u kan aantonen dat er vertraging optreedt buiten uw invloedssfeer (vanuit locaties of deelnemers), dan zal opdrachtgever hier rekening mee houden.
24	Programma van Eisen 1f	Kunt u bevestigen dat opdrachtnemer niet aansprakelijk is voor tekortkomingen die aantoonbaar het gevolg zijn van systemen, wijzigingen of vertragingen aan de zijde van Qarin of de gemeente, en dat in dergelijke gevallen een wijzigingsprocedure wordt toegepast?	Zoals in het Programma van Eisen geschreven onder 1f is het de verantwoordelijkheid van de opdrachtnemer om dit proces in goede banen te leiden. Dit betreft een samenwerking waarbij opdrachtnemer in de lead is. Indien blijkt dat er door anderen tekortkomingen of vertragingen ontstaan, is het noodzakelijk dat opdrachtnemer alles in het werk zet dit op te lossen en indien nodig, als laatste redmiddel, op te schalen richting de opdrachtgever. Wij bevestigen dat in dergelijke gevallen een wijzigingsprocedure wordt toegepast.
25	Programma van Eisen 1g	In eis 1g is bepaald dat bij diefstal uiterlijk de volgende werkdag een vervangende deelscootmobiel wordt geleverd op kosten van opdrachtnemer. 1) Kunt u aangeven welke objectieve criteria gelden om	De deelscootmobielen worden veilig en achter slot en grendel gestald. Door het reserveringssysteem wordt duidelijk welke inwoner de scootmobiel gebruikt of heeft geleend. In de

Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
		<p>diefstal vast te stellen (bijv. aangifte van diefstal).</p> <p>2) Kunt u bevestigen dat deze verplichting geldt voor zover deze redelijkerwijs uitvoerbaar is en niet bij cumulatieve of buitenproportionele incidenten?</p>	<p>afgelopen vijf jaar is geen deelscootmobiel gestolen; slechts één kleine aanrijding met minimale schade heeft plaatsgevonden.</p> <p>Objectieve criteria voor diefstal: De scootmobiel is niet beschikbaar of aanwezig op de locatie. De diefstal wordt gemeld door de gebruiker of beheerder van het uitleenpunt bij de leverancier en gemeente. Daarnaast wordt er aangifte gedaan. Er wordt een kort onderzoek uitgevoerd door de gemeente of leverancier (bijvoorbeeld telefonisch contact met gebruiker of beheerder) om vast te stellen dat er daadwerkelijk sprake is van diefstal.</p> <p>Leveringsverplichting: De opdrachtnemer levert uiterlijk de volgende werkdag een vervangende deelscootmobiel. Uitzondering geldt alleen in objectief aantoonbare gevallen waarin levering redelijkerwijs onmogelijk is. Daarnaast wordt van de opdrachtnemer verwacht dat hij meedenkt over preventieve maatregelen om diefstal te voorkomen, zoals het vermijden van uniforme sleutels.</p>



Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
26	Programma van Eisen 3c	Kunt u toelichten hoe het onderscheid wordt gemaakt tussen normale slijtage, oneigenlijk gebruik en schade, en binnen welke termijn (bij voorbeeld 5 werkdagen zoals in het reguliere Wmo contract) de gemeente vaststelt of sprake is van moedwilligheid, zodat opdrachtnemer niet onevenredig lang risico draagt?	<p>Normale slijtage is op te lossen binnen het onderhoudsschema (daarbuiten is het geen normale slijtage).</p> <p>Oneigenlijk gebruik; er is vastgesteld dat een inwoner de scootmobiel gebruikt buiten de voorwaarden van de BROV.</p> <p>Schade; er is vastgesteld dat er een incident heeft plaatsgevonden (aanrijding o.i.d.) waardoor schade is opgetreden die niet toe te schrijven kan zijn aan normaal gebruik.</p> <p>De termijn waarbinnen de gemeente reageert, op de stukken die de leverancier aanlevert (mits inhoudelijk in orde) is, om een en ander te kunnen vaststellen, 5 werkdagen.</p>
27	Programma van Eisen 6.5	Wie tekent voor ontvangst van een scootmobiel op één van de punten? Zonder een getekende afleverbon en bruikleenovereenkomst kan niet gefactureerd worden. Is er altijd iemand aanwezig op de punten die teken bevoegd is?	<p>BROV is alleen voor facturatie rijles/ vaststellen rijvaardigheid en toestemming lenen, niet voor afleveren scootmobiel</p> <p>Op de toekenning/ opdracht voor het leveren van van deelscootmobiel zal door het uitleenpunt (de contactpersoon) getekend worden op de zgn. afleverbon. Als de getekende afleverbon is geüpload in MO platform kan de facturatie starten.</p>
28	Programma van Eisen 6c	Is onze aanname correct dat de facturatie van de rijlessen op cliëntniveau via MO-platform plaats dient te vinden?	Ja, er komt een individuele opdracht vanuit MO-platform voor een rijles op naam van de inwoner. Facturatie vindt plaats na uploaden BROV en/of bewijs (al of niet) slagen m.b.t. rijvaardigheid.



Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
29	Programma van Eisen 8	Er moet binnen 6 maanden een functioneel en technisch ontwerp uitgewerkt worden door de opdrachtnemer. Hierna moet deze goedgekeurd worden. Hoe worden de reserveringen in die eerste 6-12 maanden aangevraagd, met elkaar gecommuniceerd en geregistreerd? Wat is uw visie in deze?	<p>Er zijn twee manieren van reserveren.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Buurtgebonden locaties: de reservering wordt verzorgd door de Buurthopper. Hierbij is sprake van een haal- en brengservice. 2. Gebouwegebonden locaties: deze locaties beschikken niet over een haal- en brengservice. De reserveringen verlopen hier via Qarin. <p>De visie voor de toekomst is om een koppeling te realiseren tussen Qarin en de Buurthopper, zodat de reserveringssystemen op elkaar worden afgestemd en efficiënter kunnen samenwerken.</p>
30	Programma van Eisen en tarievenblad	Is de prijs voor rijlessen per persoon of per afspraak (maximaal 4 personen per afspraak)? Indien er 4 potentiële gebruikers deelnemen kan er dan 4 maal een factuur ingediend worden op cliëntniveau in MO-platform?	De facturatie is per persoon. Als er 4 personen deelnemen aan een groepsles kan er 4x het bedrag worden gefactureerd (voor ieder deelnemer 1x).
31	Programma van Eisen 11.o	<p>1) Hoe wordt het maximale percentage van 2% aan klachten berekend op de leveringen? Wordt dit berekend op basis van het aantal geleverde scootmobielen of op het aantal gebruikers of ritten?</p> <p>2) Kunt u toelichten welke objectieve criteria en hoorenwederhoorprocedure worden toegepast bij de beoordeling van klachten, zodat de KPI-toepassing transparant en toetsbaar is?</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Het wordt inderdaad berekend op het aantal leveringen. Voor zover het percentage resulteert in een aantal toelaatbare klachten < dan 1 geldt de norm van 1 klacht. 2. Elke uiting van ongenoegen (gegrond of ongegrond) wordt gekenmerkt als klacht. Zie eis 11.a. 3. Hoor- en wederhoor maakt deel uit van de behandeling van de klacht.



Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
32	Tarievenblad	Op basis van welke overwegingen bent u gekomen tot de aangepaste tarieven ten opzichte van de eerdere aanbesteding?	Enerzijds op basis van de vragen uit de eerste aanbesteding en anderzijds op basis van informatie uit de markt.
33	Tarievenblad	Het tarief voor rijvaardigheidslessen is €125,00 per persoon per les. Ervaring leert dat er vaak een "No Show" is bij (gezamenlijke) lessen op locatie. Wij stellen voor dat er afgemeld kan worden tot 24 uur voor de rijles. Gebeurt dit niet dan zullen de kosten voor de rijles alsnog in rekening gebracht worden bij de gemeente of de cliënt. Bent u hiertoe bereid?	Nee, 'no show' is niet betaald. Wij gaan er vanuit dat de leverancier in staat is en zich inspant om de 'no show' te minimaliseren.