

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
1	Bijlage 6	Kunt u per cliënt in "Lop ind 050226" er het aantal kilometers per rit bij plaatsen?	Nee, aanbestedende dienst hadden het genoemde tabblad niet mogen publiceren. Daarom heeft aanbestedende dienst bijlage 6 op 9 maart 2026 van TenderNed afgehaald en vervangen door een bestand zonder het genoemde tabblad.
2	Bijlage 5 en 6 leerlingenvervoer	Kunt u aangeven waarom het aantal referentiekilometers tussen bijlage 5 en bijlage 6 niet hetzelfde is? In Bijlage 5 komen wij op circa 617000 kilometers en in bijlage 5 wordt over 585000 kilometers gesproken. Dit is een verschil van ongeveer 5%, hetgeen van grote invloed is op de prijsstelling.	Het totaal aantal kilometers van de geregistreerde ritten bedraagt circa 617.000 (verreden en loos). Niet alle geregistreerde ritten zijn ook daadwerkelijk gereden. Het aantal verreden kilometers bedraagt circa 585.000. Daarnaast bedragen de niet-verreden kilometers circa 32.000
3	Bijlage 6 dataset	In het eerste tabblad zien wij 175 leerlingen staan. In de data llv 24-25 zien wij er 205 staan. Daar staan ook kilometers vermeld. Kunt u het verschil uitleggen? Kunt u daarnaast aangeven met welke week dit in bijlage 5 overeenkomt?	De dataset LLV 24-25 geeft het aantal unieke leerlingen over het schooljaar 2024-2025, te weten 205. De dataset LLV dec.2025 geeft het aantal unieke leerlingen in december 2025 weer, te weten 175. Dit betekent dat een aantal leerlingen die in het schooljaar 2024-2025 leerlingenvervoer hebben gekregen, dat in december 2025 niet meer hebben gekregen. Gedurende het jaar is er sprake van instroom en uitstroom.
4	Bijlage D, PVE 187	Kunt u aangeven wat de eigen bijdrage van de klanten wordt?	De systematiek van de reizigersbijdrage die vervoersgerechtigden (alleen gebruikers collectief aanvullend vervoer) betalen voor de ritten dient gerelateerd te zijn aan de vergoedingssystematiek. Nu de vergoedingssystematiek is gebaseerd op A-B- kilometers, dient de reizigersbijdrage ook gebaseerd te zijn op A-B- kilometers, kortste route. Dit zorgt voor Opdrachtnemer, aanbestedende dienst en vervoersgerechtigde voor eenduidigheid. De hoogte van de reizigersbijdrage is gerelateerd aan de geldende Ov- tarief in MRDH- gebied. Het instaptarief voor 2026 bedraagt €1,16 en de reizigersbijdrage per kilometer bedraagt €0,178. De reizigersbijdrage (bijdrage in de kosten) worden geïnd door Opdrachtnemer en tezamen met de vergoeding van aanbestedende dienst vormt dit de totale vergoeding. Deze informatie wordt opgenomen in de offerte- uitvraag.
5	Bijlage D, PVE 187	Kunt u aangeven wat de voorschriften zijn voor het betalen van de eigen bijdrage. Is dit per incasso, contant, op rekening of allemaal mogelijk?	Betaling vindt plaats via een reizigerspas/chipkaart. De vervoersgerechtigde maakt gebruik van een vervoerspas die bij het begin of einde van de rit wordt gescand. De bijdrage wordt automatisch geregistreerd en later verrekend. Dit kan via vooraf opgeladen saldo.

6	Bijlage D, PVE 57	Wat is de maximale vooraanmeldtijd voor het reserveren van een wmo-rit?	De aanbestedende dienst te waarborgen dat reizigers een rit met het collectief aanvullend vervoer tot kort voor het gewenste ophaalmoment kunnen reserveren. Hierbij geldt dat een rit uiterlijk één uur vóór het daadwerkelijk gewenste ophaalmoment moet kunnen worden aangemeld. Aanmeldingen die minimaal één uur voorafgaand aan het gewenste ophaalmoment worden gedaan, dienen door Opdrachtnemer te worden geaccepteerd en ingepland.
7	Bijlage D, PVE 19, 20, 28	U geeft aan de start van de rit het verblijf/woonadres moet zijn van de wmo-reiziger. We nemen aan dat er ook terugritten geboekt mogen worden, waarbij dus het bestemmingsadres het woon/verblijfadres is?	Ja, uw veronderstelling is juist. De ophaalplaats (bij de start van de rit) of afzetplaats (bij de retourrit) van de rit dient gelegen te zijn in Capelle aan den IJssel en betreft woon- of verblijfadres van de vervoersgerechtigde. Uitzondering hierop is mogelijk met toestemming van aanbestedende dienst.
8	Aanbestedingsdocument 4, pagina 16 en 17	Zowel in G1 als G4 vraagt u een beschrijving van de communicatie omtrent klachten/meldingen. Dit is dubbel. We verzoeken u (gezien het max aantal te gebruiken pagina's) dit onderdeel onder G4 te laten vervallen.	Het onderdeel komt te vervallen onder G1.
9	Aanbestedingsdocument 2.3, pagina 10	Kan de opdrachtnemer ook uiterlijk 18 maanden voor het verstrijken van de termijn de overeenkomst opzeggen?	Nee, opdrachtnemer heeft niet de mogelijkheid om ook 18 maanden voor het verstrijken van de termijn de overeenkomst op te zeggen.
10	Aanbestedingsdocument 2.2, pagina 9	Kunt u bevestigen dat de 4 startkilometers en indicatietoelagen niet in de opgegeven meters zitten?	Ja, de opgegeven meters zijn de daadwerkelijk verreden ritten. Naast een vergoeding voor de verreden kilometers (op basis van het te offrenen kilometertarief per vervoersstroom), ontvangt de Opdrachtnemer een starttarief van 4 kilometers (op basis van het te offrenen kilometertarief) en de genoemde opslagen per kilometer (op basis van het te offrenen kilometertarief). Hiervoor dient de Opdrachtnemer via deze aanbesteding een kilometertarief voor leerlingenvervoer, een kilometertarief voor collectie aanvullend vervoer en een kilometertarief voor vervoer van/naar dagbestedingslocaties te offrenen.
11	Aanbestedingsdocument 2.2, pagina 9	Er wordt aangegeven dat de huidige dataset is gebaseerd op daadwerkelijk gereden kilometers. Klopt dit of zijn ze berekend via Easy Travel kortste route?	Het betreft de door de huidige vervoerder geregistreerde verreden kilometers. In het pakket van eisen die als onderlegger geldt voor de huidige raamovereenkomst is de eis opgenomen dat gewerkt wordt met EasyTravel en dat de kortste route geldt.

12	Bijlage 7 en 8	Kunt u een toelichting geven wat de gepresenteerde gegevens inhouden? Zijn dit aantallen per deelnemer? Zo ja, welke deelnemer?	Bijlage 7 Dataset Vervoer naar dagbestedingslocaties heeft 2 tabbladen: tabblad Dataset DB 24-25 geeft via de regels het aantal unieke cliënten met in kolom A de verreden ritten, in kolom B de verreden ritten inclusief de loze ritten, in kolom C de indicatie van de betreffende cliënt, in kolom D de verreden meters (van de in kolom A verreden ritten) en in kolom E de verreden en loze meters (van de in kolom B verreden en loze ritten) over de periode augustus 2024 tot en met juli 2025; tabblad Nwe Dataset dec 25 geeft dezelfde informatie voor de maand december 2025, maar dan alleen van de verreden ritten en de bijbehorende verreden meters (zonder loos). Bijlage 8 Dataset Collectief aanvullend vervoer kent dezelfde opbouw als Bijlage 7.
13	Bijlage 6, dataset leerlingenvervoer	<ul style="list-style-type: none"> • Tabblad Lop ind 050226 - in de toelichting (kolom AP) staat niet bij alle cliënten een school vermeld. Kunt u de gegevens verrijken met de bestemmingen en gebruik van hulpmiddelen (rolstoel etc.)? • Wat is het verschil tussen kolom AF en AH? • Wat wordt bedoeld met de kolom Volgnummer indicatie. • Tabblad Dataset LLV 24-25 en Dataset LLV dec.2025. Kunt u een toelichting geven wat de gepresenteerde gegevens inhouden? Zijn dit aantallen per deelnemer? Zo ja, welke deelnemer? 	Aanbestedende dienst had het genoemde tabblad niet mogen publiceren. Daarom is bijlage 6 op 9 maart 2026 van TenderNed verwijderd en vervangen door een bestand zonder het genoemde tabblad. Daarmee komt een deel van de vraag te vervallen. Bijlage 6 bestaat uit 2 tabbladen, te weten Dataset LLV 24-25 en dataset LLV dec.2025. Voor de toelichting van de gepresenteerde gegevens zie het antwoord bij vraag 12. Dit zijn de aantallen per deelnemer, de betreffende vervoersgerechtigde leerling.
14	Bijlage 5	Kunt u bij de leerlingen en dagbestedingscliënten er een per persoon uniek nummer aan koppelen, zodat hier bij het maken van vaste routes mee rekening gehouden kan worden?	Bijlage 5 geeft de Rittenbak informatie van de huidige vervoerder. Aanbestedende dienst wijst erop dat, zoals genoemd bij vraag 89, dat de unieke cliëntnummers voor de maand december 2025 zijn aangeleverd, waarmee bij het maken van de vaste routes rekening gehouden kan worden.
15	Bijlage 5	Bij het dagbestedingenvervoer en leerlingenvervoer: Is de tijd in kolom H de uiterste tijd waarom met op de locatie moet zijn of de tijd wanneer ze weer opgehaald kunnen worden? Zo ja, kunt u dan een kolom met dat kenmerk toevoegen zodat inschrijvers hier een planning op kunnen maken?	Bijlage 5 geeft de ritten weer voor leerlingenvervoer en dagbestedingsvervoer. Kolom H geeft de uiterste tijd aan op plaats van bestemming, maar ook de wanneer ze weer opgehaald kunnen worden. Via de kolom "datumtijdgewenst" gecombineerd met de "bestemming postcode" van de betreffende locatie krijgt de begintijden van de locatie. Gecombineerd met de "vertrek postcode" krijgt u de eindtijden van de betreffende locatie.

16	Bijlage 5	Bij het dagbestedingenvervoer en leerlingenvervoer zien wij niet of het een heen of terugrit is. Kunt u daarvoor nog een kolom toevoegen?	Bijlage 5 geeft de ritten weer voor leerlingenvervoer en dagbestedingsvervoer. Kolom H geeft de uiterste tijd aan op plaats van bestemming, maar ook de wanneer ze weer opgehaald kunnen worden. Via de kolom "datumtijdgewenst" gecombineerd met de "bestemming postcode" van de betreffende locatie krijgt de begintijden van de locatie. Gecombineerd met de "vertrek postcode" krijgt u de eindtijden van de betreffende locatie.
17	Bijlage 5	Bij het dagbesteding en leerlingenvervoer zien wij telefonische aanmeldingen. Kunt u dit verduidelijken? Worden de aanmeldingen niet vanuit de gemeente gedaan?	Aanmelding voor het leerlingenvervoer vinden plaats via opdrachtverstrekking door aanbestedende dienst. Incidenteel neemt aanbestedende dienst telefonisch contact op met Opdrachtnemer voor opdrachtverstrekking, wanneer er sprake is van spoedinzet. Nadien volgt logischerwijs opdrachtverstrekking op schrift. Opdrachtverstrekking voor inzet van vervoer naar dagbestedingslocatie vindt eveneens plaats via een opdracht door aanbestedende dienst. Aanbestedende dienst geeft de omvang in dagdelen/dagen aan. Vervolgens neemt de instelling die de dagbesteding aanbiedt digitaal of telefonisch contact op waarbij informatie wordt verstrekt op welke specifieke dagen van de week het vervoer dient te worden ingezet en wat de start- en ophaaltijden zijn.
18	Bijlage 5	Kunt u de betekening van een reeks bij de aanmelding collectief vervoer (kolom C) nader toelichten? Hi worden die aangemeld? Daarnaast klopt het dat niemand via b.v. een website ritten reserveert?	1. Een reeks aan ritten kan op telefonische wijze of digitaal worden aangemeld bij huidige Opdrachtnemer, dit wanneer er sprake is van repeterende ritten. 2. Wanneer dit uit de rittenbak blijkt, dan wordt dit als waarheid verondersteld.
19	Bijlage 5	Klopt het dat er bij het collectief vervoer maar 28 annuleringen zijn op de 42.000 ritten?	Ter informatie verwijzen wij naar Bijlage 5 – Rittenbak Huidige Vervoerder. Naast annuleringen komen hierin ook loze ritten voor. In kolom B (Datumtijdanulering) worden 28 registraties weergegeven. In kolom K (Ritstatus) zijn hiervan 26 ritten als loos geregistreerd en 2 ritten als geannuleerd. In kolom K staat in totaal 1.881 loze en geannuleerde ritten.
20	Bijlage 4 Scholenlijst	Kunt u deze bijlage verrijken met de schooltijden?	De schooltijden zijn via de rittenbak te raadplegen zijn, via de kolom "datumtijdgewenst" gecombineerd met de "bestemming postcode" van de betreffende scholen (voor de begintijden) en gecombineerd met de "vertrek postcode" van de betreffende scholen (voor de eindtijden).

21	Bijlage 3 concerngarantie	Kunt u bevestigen dat de concerngarantie niet van toepassing is wanneer de inschrijver zelfstandig voldoet aan de gestelde eisen?	Nee, een concerngarantie is te allen tijde nodig wanneer er sprake is van een concern.
22	PvE 61	Bij routevervoer (leerlingen en dagbestedingen) is gebruikelijk dat annuleringen en loosritten wel vergoed worden. Immers de route (voertuig en chauffeurs) is daar op ingeregeld. Kunt u bevestigen dat dat hier ook van toepassing is?	Nee, dit bevestigen wij niet.
23	PvE 57:	Er wordt gesproken over leerling. Is dit wel juist?	U dient hier vervoersgerechtigde te lezen (gebruiker van het collectief aanvullend vervoer). Eis 57 van het programma van eisen wordt hierop aangepast.
24	PvE 42	Wij gaan er van uit dat eventuele extra kilometers wel vergoed worden en wanneer het verblijfadres buiten de gemeente is, ook de kilometers van en naar dat verblijfadres. Kunt u dat bevestigen?	Wij kunnen dit bevestigen. U kunt hiervoor ook de opslag toepassen die hoort bij de indicatie solo vervoer/individueel vervoer (8), mits het verblijfadres gedurende deze zes weken buiten Capelle aan den IJssel is.
25	PvE 18	Bij het routevervoer is het gebruikelijk dat bij ziekte de passagier de eerste 5 dagen wel vergoed wordt. Is dat hier ook het geval?	Aanbestedende dienst biedt geen vergoeding voor loze ritten/no-show ritten.
26	Aanbestedingsdocument 4.3, Kwalitatieve meerwaarde	In de alinea worden 3 thema's genoemd. Er onder staan er 4. Is dit een verschrijving?	Ja, dit is een verschrijving. In de opsomming hebben we wel 4 thema's benoemd. Aanbestedende dienst zal in het aanbestedingsdocument de verschrijving aanpassen van 3 naar 4 inhoudelijke thema's.
27	Aanbestedingsdocument 4.3 G1	Hier wordt gesteld dat het plan 3 A4 en 4A4 mag bevatten. Wat is juist?	Dit is een verschrijving. U dient uit te gaan van 4 A4.
28	PvE 129	U geeft aan dat minimaal 75% van de uitgevoerde routekilometers zero-emissie dient te zijn. Kunnen we milieuvriendelijke CNG-voertuigen hier ook onder laten vallen?	Ja, het is toegestaan maar u dient zoals opgenomen in Programma Duurzaamheid 2023-2026 per 1-1-2030 volledig zero-emissie vervoer te bieden. Eis 129 wordt gewijzigd en aangevuld dat per 01-01-2030 volledig zero-emissie moet worden gereden, waarbij de rolstoelbussen op dit moment zijn uitgesloten, nu deze niet verkrijgbaar zijn op de markt.
29	Bijlage D PvE, eis 15	In eis 15 beschrijft u dat opdrachtnemer jaarlijks een ISAE 3402 Type II verklaring dient te overleggen aan opdrachtgever van de partij waarvan het een cliëntvolgsysteem gebruikt. Kunt u bevestigen dat dit niet van toepassing is voor organisatie die applicatie in eigen beheer hosten?	Deze eis is inmiddels aangepast is luidt nu als volgt: Certificeringen en auditrapportages, zoals NEN7510 en ISO/IEC 27001, inclusief bijbehorende auditrapporten en ISMS-documentatie, kan als gelijkwaardig bewijs worden geaccepteerd. Een afzonderlijke TPM is in dat geval niet noodzakelijk. Deze eis is ook van toepassing op organisaties die de applicatie in eigen beheer hosten.

30	Bijlage D PvE, eis 6	In eis 6 beschrijft u dat opdrachtnemer een ISAE 3402 Type II verklaring dient te overleggen op verzoek van opdrachtgever. Kunt u nader toelichten waarom u deze eis stelt voor deze opdracht?	Een TPM/ISAE-rapport (zoals ISAE 3402 of 3000) biedt, in tegenstelling tot ISO 27001 en NEN 7510 die zich richten op het managementsysteem (opzet en beleid), onafhankelijke zekerheid over de effectieve werking van maatregelen in de praktijk. Het toont aan klanten en auditors concreet aan dat uitbestede processen daadwerkelijk beheerst worden, wat inzicht biedt in de controlemaatregelen.
31	Offerteaanvraag, Par 4, blz 17	Bij de beschrijving van G1 benoemt u eerst 3A4 en op pagina 16 4A4. Mag inschrijver uitgaan van 4A4?	Ja, dit is een verschrijving. In de opsomming heeft aanbestedende dienst wel 4 thema's benoemd. Aanbestedende dienst zal in het aanbestedingsdocument de verschrijving aanpassen van 3 naar 4 inhoudelijke thema's. Zie ook vraag 26.
32	Bijlage A Inkoopvoorwaarden 2023, artikel 17.2, blz. 11.	Gezien het feit dat artikel 7 en 8 wederkerig zijn, kan inschrijver ervan uitgaan dat de daarin opgenomen boetebepaling eveneens wederkerig is? Zo nee, kan de aanbestedende dienst toelichten waarom dit niet het geval is?	Niet akkoord, aanbestedende dienst dient zich aan een scala aan wetten en regels te houden omtrent deze onderwerpen en wordt gecontroleerd door toezichthoudende instanties die al boetes uit kunnen delen bij overtredingen. Aanbestedende dienst wil niet dubbel beboet te worden voor hetzelfde vergrijp.
33	Bijlage A Inkoopvoorwaarden 2023, artikel 16.1 lid C, blz. 10.	Gegadigde merkt op dat de aanbestedende dienst in artikel 16.1, lid c voorwaarden stelt aan een verzekering voor schade aan bedrijfsinventaris. Indien inschrijver aansprakelijk is voor schade, valt dit doorgaans onder de aansprakelijkheidsverzekering van het voertuig of de bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering. Daarnaast is het voor gegadigde onduidelijk welke specifieke zaken van de gemeente risico lopen op verlies of schade binnen deze context. Gegadigde verzoekt daarom om artikel 16.1, lid c buiten beschouwing te laten. Gaat de aanbestedende dienst hiermee akkoord? Zo nee, dan verzoekt gegadigde om een toelichting, inclusief een concreet voorbeeld van een situatie waarin deze verzekering noodzakelijk zou zijn.	Akkoord.
34	Algemeen m.b.t. boetes	Inschrijver heeft begrip voor uw verrekeningsbevoegdheid. In verband met de overzichtelijkheid van de boekhouding verzoekt Inschrijver enkel te verrekenen nadat zij de verbeurde boete heeft aangezegd aan Inschrijver en daarvoor een factuur heeft ontvangen c.q. heeft opgesteld. Kunt u hiermee instemmen?	Akkoord, gemeente zal een factuur opmaken.
35	Bijlage A Inkoopvoorwaarden 2023, Sectie IV, blz. 14 en 15	Deze artikelen zijn niet van toepassing op onze dienstverlening, bent u bereid deze niet van toepassing te verklaren?	Akkoord.
36	Bijlage A Inkoopvoorwaarden 2023, Artikel 14.2, blz. 10.	In Artikel 14.2, wordt gesproken, dat stakingen niet onder overmacht worden verstaan. Wij verzoeken u echter een uitzondering te maken voor stakingen als gevolg van een landelijk CAO conflict. Immers, daar heeft de vervoerder individueel geen enkele invloed op. Kunt u hiermee instemmen?	Aanbestedende dienst stemt in met uw verzoek. Staking wordt gekenmerkt als overmacht.

37	Bijlage A Inkoopvoorwaarden 2023, Artikel 4.3, blz. 5.	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.	Niet akkoord. Het lid vrijwaart Opdrachtnemer al voor gevolgen van opzet en grove schuld van gemeente.
38	Bijlage A Inkoopvoorwaarden 2023, Artikel 9, blz. 7	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. Kunt u bevestigen dat deze situatie buiten de formulering van artikel 9 valt?	Dit artikel is alleen van toepassing op onder de overeenkomst geproduceerde, gedeelde of verwerkte zaken. Hierbij kunt u denken aan bijvoorbeeld maar niet uitsluitend rapportages, data, of promotiemateriaal. Deze zaken blijven strikt eigendom van aanbestedende dienst. Wij bevestigen dat, in deze, de apps die u gebruikt voor de dienstverlening zelf niet ons eigendom worden, maar de data die u ermee gaat verwerken wel.
39	Bijlage D PvE, eis 198	U geeft aan dat het voornemen tot toepassing van indexering uiterlijk 6 weken voor de beoogde ingangsdatum gemeld moet zijn. Dit komt neer op medio november. Echter is de NEA index in het verleden niet altijd al bekend geweest op dit moment. Gegadigde verzoekt u dan ook dit aan te passen naar binnen 2 weken na publicatie van de NEA. Gaat u hiermee akkoord?	Ja, daar gaan we mee akkoord.
40	Bijlage D PvE, eis 198	U geeft aan dat indexering pas mag plaatsvinden na schriftelijke toestemming van opdrachtgever. Kunt u bevestigen dat indien de kennisgeving van indexering voldoet aan de vereisten dat deze toestemming zonder meer verleend wordt? Het is voor opdrachtnemer immers zeer belangrijk dat deze indexering plaats mag vinden.	Ja, dat kunnen bevestigen.
41	Bijlage D PvE, eis 183	Kunt u aangeven hoeveel pashouders er momenteel zijn?	Het aantal pashouders (rechthebbenden op gebruik van collectief aanvullend vervoer) is d.d. 12-03-2025 1932. In het overzicht in hoofdstuk 2.2. van de offerteaanvraag ziet u het aantal van 1341 actieve gebruikers (schooljaar).

42	Bijlage D PvE, eis 172	U stelt onder meer een KPI op de telefonische bereikbaarheid waarbij de wachttijd gemiddeld over een maand niet meer dan 40 seconden mag bedragen. U stelt hierbij een norm van 95%. Een norm op dit gemiddelde is onzes inziens echter niet mogelijk, dit voldoet wel of niet. Graag toelichting hoe u bepaalt of dit gemiddelde binnen een norm van 95% valt.	Aanbestedende dienst stelt de eis dat de gemiddelde wachttijd per kalendermaand maximaal 40 seconden bedraagt. Hoewel 100% realisatie de beoogde norm is, hanteert de aanbestedende dienst een acceptatiegrens van 91% op jaarbasis, dit wordt gewijzigd in de KPI. Dit wordt als volgt getoetst en berekend: maandelijkse rapportage: opdrachtnemer dient maandelijks de behaalde gemiddelde wachttijd te rapporteren. toetsingskader: er wordt per individuele maand vastgesteld of aan de norm van maximaal 40 seconden is voldaan. Acceptatiegrens: de kwaliteitsnorm wordt als 'behaald' beschouwd wanneer in minimaal 92% van de gerapporteerde maanden de gemiddelde wachttijd van 40 seconden niet is overschreden. Rekenvoorbeeld: als de gemiddelde wachttijd in maand 1 (30 sec.) en maand 2 (35 sec.) binnen de norm valt, maar in maand 3 (41 sec.) de norm overschrijdt, is de score over dit kwartaal 2/3 (gehaald) versus 1/3 (niet gehaald). Op jaarbasis mag de norm in maximaal één maand (of afgerond 9% van de meetperiode) worden overschreden om aan de gestelde eis te voldoen.
43	Bijlage D PvE, eis 171	Het is gegadigde niet duidelijk waar u op doelt met modernisering van het gezamenlijke administratieve proces. Gegadigde verzoekt u dit verder toe te lichten. kunt u daarnaast bevestigen dat eventuele kosten voor aanpassingen voor rekening van opdrachtgever komen? Voor inschrijvers is er immers geen mogelijkheid tot incalculeren van deze kosten omdat het niet duidelijk of er kosten gemaakt moeten worden en zo ja welke.	Deze eis komt te vervallen.
44	Bijlage D PvE, eis 147	Welke systeemkenmerken doelt u hier op? En kunt u bevestigen dat eventuele kosten voor aanpassingen voor rekening van opdrachtgever komen? Voor inschrijvers is er immers geen mogelijkheid tot incalculeren van deze kosten omdat het niet duidelijk of er kosten gemaakt moeten worden en zo ja welke.	Onder het wijzigen van systeemkenmerken verstaat aanbestedende dienst aanpassingen in de randvoorwaarden waarbinnen de software de ritten plant, registreert of verantwoordt. Dit betreft wijzigingen die voortvloeien uit veranderde wet- en regelgeving, gemeentelijk beleid of technische standaarden. U dient hierbij te denken aan, maar niet uitsluitend: wijzigingen in de maximale omrijtijden of bijv. aanpassing van de marge voor aankomst bij scholen of wijziging in bezettingsgraad van een voertuig.
45	Bijlage D PvE, eis 147	Kunt u bevestigen dat het voldoende is als het klachtenbureau van opdrachtnemer alleen telefonisch bereikbaar is op werkdagen tussen 8:30 en 17:00 en dat het buiten die uren voldoende is als de klacht digitaal ingediend kan worden? Het is zeer ongebruikelijk dat een klachtenbureau telefonisch bereikbaar is op de tijden zoals u omschrijft.	Aanbestedende dienst gaat akkoord met dit voorstel. Het is voor de dagelijkse operatie van belang dat klachten tijdens de reguliere kantoortijden direct telefonisch kunnen worden gemeld en afgehandeld. Buiten deze venstertijden (avonden, weekenden en feestdagen) volstaat een digitale indieningsmogelijkheid (zoals een webformulier of e-mail). Het programma van eisen wordt hierop aangepast. Let wel: dit betreft specifiek de bereikbaarheid in relatie tot het indienen van een klacht.

46	Bijlage B Concept raamovereenkomst, Art. 12.4 en 12.5, P. 7 en	Ook hier plaats inschrijver vraagtekens bij de redelijkheid en billijkheid. Daarnaast mist inschrijver een ingebrekestelling en een redelijke hersteltermijn. Kunt u deze passage herzien?	Niet akkoord. Aanbestedende dienst acht deze termijnen (en eisen) als cruciaal. Deze aanmerken als fatale termijn is proportioneel. De omvang van de boete is, met oog op de jaarlijkse opdrachtwaarde, proportioneel
47	Bijlage D PvE, eis 147	U stelt geen tijdslimiet aan het indienen van een klacht. Gegadigde verzoekt u alsnog een termijn van 2 weken in te stellen. Gegadigde is van mening dat zeker bij klachten over bijvoorbeeld een chauffeur er hoor en wederhoor toegepast moet kunnen worden. Door geen limiet in te stellen is de kans groot dat een chauffeur zich een voorval niet meer (goed) kan herinneren en de wederhoor daarmee niet meer plaats kan vinden. Gaat u akkoord met een limiet van 2 weken na de rit waarbinnen de klacht ingediend moet zijn? Zo niet, hoe verwacht u dan van opdrachtnemer dat er nog een gedegen klachtafhandeling plaats kan vinden?	Volgens de klachtplicht (art. 7:23 BW) moet er binnen "bekwame tijd" na ontdekking worden geklaagd. Twee maanden na ontdekking wordt binnen rechtspraak als redelijke termijn aangemerkt. De eis wordt hierop aangepast.
48	Bijlage B Concept raamovereenkomst, Art. 11.4	Kunt u toelichten waarom u hier niet kiest voor een tijdelijke inhouding van het bedrag?	In het uitzonderlijke geval dat er een boete wordt verstuurd wordt dit niet verrekend met facturen van de opdrachtnemer. Het is geld dat toekomt aan social return doelen en ook daarvoor ingezet dient te worden, dat is de reden dat de aanbestedende dienst dit apart verstuurt.
49	Bijlage B Concept raamovereenkomst, Art. 11.2	Wij constateren dat PSO trede 3 niet wordt benoemd als vrijstelling van deze verplichting. Kunt u toelichten waarom PSO trede 3 niet als vrijstelling is opgenomen en of bewust is afgeweken van de gangbare praktijk waarbij PSO trede 3 wordt aangemerkt als aantoonbare invulling van social return? Het opnemen van PSO trede 3 als vrijstelling is een slimme keuze omdat het organisaties die al aantoonbaar bijdragen aan maatschappelijke doelen erkenning geeft en administratieve lasten vermindert. Dit maakt de naleving van de social return-verplichting eenvoudiger en efficiënter zonder dat het beoogde <u>maatschappelijke effect vermindert</u> .	De aanbestedende dienst werkt niet met PSO certificering als het gaat om korting op of vrijstelling van de social return verplichting. Binnen de Arbeidsmarktregio Rijnmond is hiervoor gekozen in het beleid dat wij uitvoeren. Hoewel wij het zeer waarderen dat u PSO-gecertificeerd bent levert dit geen korting op. U dient uw invulling te registreren in het registratiesysteem WIZZR. De aanbestedende dienst gebruikt de PSO-certificering alleen als een van de voorwaarden om sociale ondernemers te kunnen erkennen, zodat facturen van deze bedrijven mogen worden opgevoerd als invulling van de verplichting.
50	Bijlage B Concept raamovereenkomst, Art. 10.2, P. 7	Kunt u toelichten waarom u deze inhouding niet pas oplegt na een ingebrekestelling en een redelijke hersteltermijn?	Aanbestedende dienst ziet deze termijnen als cruciaal waar een hersteltermijn niet wenselijk noch toepasbaar is.
51	Bijlage B Concept raamovereenkomst, Art. 10.2, P. 7	Inschrijver vraagt zich af hoe het vaste inhoudingsbedrag van € 100.000,- zich verhoudt tot de aard en ernst van mogelijke gebreken, aangezien dit bedrag zonder nadere onderbouwing niet redelijk en billijk lijkt. Kunt u aangeven op welke wijze dit bedrag tot stand is gekomen en of differentiatie mogelijk is afhankelijk van de omvang van het gebrek? Een inhouding van €100.000,- is niet acceptabel voor inschrijver.	U dient te voldoen aan het gestelde in de raamovereenkomst en haar onderliggende stukken. Dit wordt aangemerkt als cruciale voorwaarde om de dienstverlening succesvol te laten verlopen. Hier niet aan voldoen betekent een verstoring van het vervoer en grote maatschappelijke gevolgen die de aanbestedende dienst onacceptabel vindt. De Inhouding is proportioneel en toegestaan.

52	Bijlage B Concept raamovereenkomst, Art. 10.2, P. 7	<p>We begrijpen dat artikel 10 een standaard onderdeel is van uw overeenkomst. De omschrijving van wat onder een gebrek wordt verstaan ontbreekt echter, waardoor onduidelijk is wanneer sprake is van een acceptabele of niet acceptabele Prestatie en wanneer inhouding gerechtvaardigd zou zijn.</p> <p>Kunt u toelichten hoe het begrip gebrek in dit artikel moet worden geïnterpreteerd en op basis van welke objectieve criteria dit wordt vastgesteld?</p>	Een gebrek is het niet voldoen aan de voorwaarden die vastgelegd zijn in de raamovereenkomst en haar onderliggende stukken. Zie hiervoor art. 2.2 van de raamovereenkomst.
53	Bijlage B Concept raamovereenkomst, Art. 7.3, P. 6	Gezien sectorale wetgeving mag de opdrachtnemer bepaalde gegevens pas na een periode van 7 jaar verwijderen. Kan de aanbestedende dienst bevestigen dat wetgeving altijd prevaleert bij de teruggave en het wissen van Persoonsgegevens, en dit in de Hoofdovereenkomst opnemen?	Wij kunnen hetgeen u beschrijft bevestigen.
54	Bijlage B Concept raamovereenkomst, Art. 2.2, P. 4	Aangezien de nota van inlichtingen op plaats C in de rangorder staan, mag inschrijver erop vertrouwen dat u wijzigingen voortkomend uit de nota van inlichtingen doorvoert in de bestanden op plaats A en B in de rangorde?	Ja
55	Bijlage D PvE, eis 142	Onder andere in eis 142 vraagt u van opdrachtnemer om jaarlijks allerlei gegevens aan te leveren bij scholen over de geplande routes. Gegadigde wijst erop dat de opdrachtnemer conform de AVG deze gegevens helemaal niet mag aanleveren of inzichtelijk mag maken voor derden buiten medewerkers van opdrachtgever. Gegadigde verzoekt u dan ook om alle eisen ter behoeve van aanlevering van deze gegevens bij derden anders dan opdrachtgever te herzien. Graag uw reactie.	Eis 142 komt te vervallen.
56	Bijlage D PvE, eis 140	U schrijft voor dat er een kennismakingsgesprek dient plaats te vinden minimaal 5 werkdagen voor de start van schooljaar of minimaal 3 werkdagen vooraf bij tussentijdse instroom. Gegadigde verzoekt u deze termijnen te laten vervallen en aan te passen naar 'voorafgaand aan de aanvang van het vervoer'. De praktijk wijst immers uit dat veel ouders en chauffeurs de laatste weken van de schoolvakantie nog op vakantie zijn. Daarnaast betekent dit bij tussentijdse instroom dat er na aanmelding door gemeente in feite maar 2 dagen zijn om het hele vervoer in te plannen en chauffeur langs te laten komen voor de kennismaking. Deze termijn is te kort. Gaat u akkoord met de voorgestelde aanpassing?	De gevraagde aanpassing wordt niet volledig overgenomen. De eis dat een kennismakingsgesprek plaatsvindt minimaal 5 werkdagen vóór aanvang van het schooljaar blijft gehandhaafd. Aanbestedende dienst is van mening dat deze termijn voldoende ruimte biedt om het kennismakingsgesprek tijdig te organiseren. De zomervakantie bestaat immers circa zes weken, waardoor er gedurende deze periode voldoende gelegenheid bestaat voor opdrachtnemer om het kennismakingsgesprek te plannen en uit te voeren, zeker nu de aanlevering vanuit aanbestedende dienst ook tijdig plaatsvindt. Wel wordt het punt ten aanzien van tussentijdse instroom gedurende het schooljaar aangepast. In plaats van de huidige termijn van minimaal 3 werkdagen voorafgaand aan de start van het vervoer, wordt dit gewijzigd naar: "voorafgaand aan de aanvang van het vervoer". Hiermee wordt meer flexibiliteit geboden in situaties waarin leerlingen gedurende het schooljaar instromen.

57	Bijlage D PvE, eis 140	In het kader van duurzaamheid is het in hardcopy aanleveren van een informatiefolder en folder met gedragsregels tijdens kennismaking of per post niet meer gebruikelijk. Gegadigde verzoekt u om een digitale aanlevering van deze informatie toe te staan. Gaat u hier mee akkoord?	Aanbestedende dienst gaat hiermee akkoord, maar wanneer een ouder, verzorger een hard copy folder wenst, wordt hiertoe overgegaan en toegestuurd naar ouder/verzorger.
58	Offerteaanvraag, Par 5.2, blz 22	U vraagt om Verklaring 2:403 BW (concerngarantie, zie bijlage 2). Mag inschrijver er op vertrouwen dat dit niet noodzakelijk is als zij zelfstandig aan de eisen c.q. verplichtingen kan voldoen.	Nee, niet akkoord.
59	Bijlage D PvE, eis 138	U vraagt in deze eis een vast aanspreekpunt die bereikbaar is tussen 7:00 en 17:00. Gegadigde veronderstelt dat u hier op werkdagen doelt. Echter zijn de gevraagde tijden dan alsnog te ruim. Een werkgever mag niet van haar werknemers vragen om dit aantal uren bereikbaar te zijn voor haar opdrachtgevers. Gegadigde verzoekt u dan ook om of de bereikbaarheidstermijn aan te passen of meerdere aanspreekpunten toe te staan. Graag uw reactie.	Aanbestedende dienst handhaaft de eis dat er een aanspreekpunt bereikbaar is tussen 07.00 en 17.00 uur. Deze bereikbaarheid wordt noodzakelijk geacht voor een goede afstemming en snelle communicatie over het leerlingenvoer gedurende de uitvoeringsdag. Wel wordt verduidelijkt dat dit niet door één persoon ingevuld hoeft te worden. Opdrachtnemer mag hiervoor maximaal drie vaste contactpersonen aanwijzen, mits gezamenlijk wordt geborgd dat de bereikbaarheid tussen 07.00 en 17.00 uur gewaarborgd blijft. De aangewezen contactpersonen dienen direct telefonisch bereikbaar te zijn, te beschikken over een persoonlijk e-mailadres en als vast aanspreekpunt voor de opdrachtgever te fungeren. De eis wordt op dit punt verduidelijkt, maar de gevraagde bereikbaarheidstijden blijven ongewijzigd.
60	Bijlage D PvE, eis 131	Kunt u bevestigen dat u met het portaal dat u in deze eis benoemt het portaal bedoelt dat opdrachtnemer beschikbaar dient te stellen?	Aanbestedende dienst bevestigt dit.
61	Offerteaanvraag, Par 2.3, blz 10	Gegadigde ziet met instemming dat u kiest voor een zeer lange totale looptijd van de overeenkomst van maximaal 9 jaar. Echter geeft u aan dat alle mogelijke verlengingen eenzijdig zijn. Daarmee is dit ook meteen een groot risico voor de uiteindelijke opdrachtnemer. Immers is het voor gegadigde niet mogelijk om zo ver vooruit te kijken en een reële inschatting te maken van de risico's m.b.t. marktomstandigheden, eventuele toe- of afname van volume etc. Opdrachtgever is hier ook niet bij gebaat. Bent u bereid om de verlengingsmogelijkheden wederkerig te maken?	Aanbestedende dienst is niet bereid om de verlengingsmogelijkheden wederkerig te maken. De keuze om de verlengingsopties eenzijdig bij aanbestedende dienst te beleggen is bewust gemaakt. Voor een gemeente is het van belang om regie en continuïteit van het vervoer voor kwetsbare doelgroepen, te kunnen waarborgen. Wanneer de verlengingsoptie wederkerig zou zijn, bestaat het risico dat een Opdrachtnemer besluit niet te verlengen, waardoor de gemeente op korte termijn opnieuw een aanbesteding moet starten en de continuïteit van het vervoer mogelijk onder druk komt te staan. De maximale looptijd van de overeenkomst, inclusief verlengingsopties, is opgenomen om stabiliteit en investeringszekerheid voor Opdrachtnemer te bieden. Tegelijkertijd behoudt aanbestedende dienst de noodzakelijke bestuurlijke en organisatorische flexibiliteit. Om deze redenen blijft de bepaling omtrent de eenzijdige verlengingsmogelijkheden ongewijzigd.

62	Offerteaanvraag, Par 2.1, blz 8	<p>Ontwikkelingen: Voor opdrachtnemer vormt een plotselinge significante afname of toename van het vervoersvolume een groot bedrijfsrisico. Opdrachtnemer moet immers een goed functionerend vervoerssysteem met voertuigen, chauffeurs en vestigingen in stand houden. Welke zekerheden biedt de opdrachtgever in dit kader? Is de opdrachtgever bereid om een maximale bandbreedte aan te geven waarbinnen de huidige afspraken blijven gelden? Bijvoorbeeld: is de opdrachtgever bereid een rittengarantie te bieden indien het volume meer dan 20% negatief afwijkt ten opzichte van 2024?</p>	<p>Aanbestedende dienst biedt geen garantie ten aanzien van een minimale of maximale omvang van het vervoersvolume en is niet bereid een bandbreedte of rittengarantie, zoals voorgesteld, op te nemen. Opdrachtnemers beschikken over historische vervoersdata waaruit onder andere in- en uitstroom, verloop en het aantal uitgevoerde ritten kan worden afgeleid. Op basis van deze beschikbare informatie kan een inschrijver een eigen inschatting maken van het te verwachten vervoersvolume en daarop de te offrenen tarieven baseren. De aanbestedende dienst biedt derhalve geen volumegarantie. Wel wordt opgemerkt dat er in de komende periode geen wezenlijke beleidswijzigingen worden verwacht.</p>
63	Bijlage D PvE, eis 70 en 72	<p>Kunt u aangeven wat het verschil is tussen vervoer begeleiding in groepsverband en vervoer naar dagbestedingslocatie? In eis 70 spreekt u in het vetgedrukte deel over leerlingenvervoer & vervoer begeleiding in groepsverband. In eis 72 spreekt u over leerlingenvervoer- en vervoer naar dagbestedingslocatie. In eis 72 spreekt u vervolgens echter weer over 'vervoer naar de locatie begeleiding in groepsverband'. Het is gegadigde nu niet duidelijk welke eis nu op welke groep reizigers van toepassing is. Graag uw verduidelijking.</p>	<p>Aanbestedende dienst verduidelijkt dat vervoer naar dagbestedingslocatie en vervoer naar begeleiding in groepsverband in deze aanbesteding dezelfde doelgroep en vervoersstroom betreffen. De verschillende benamingen zijn in het Programma van Eisen onbedoeld door elkaar gebruikt. Om verwarring te voorkomen zal de terminologie worden geuniformeerd. In het Programma van Eisen zullen daarom tekstuele aanpassingen worden doorgevoerd, waarbij de term "vervoer naar dagbestedingslocatie" consequent zal worden gebruikt. De inhoud en reikwijdte van de betreffende eisen blijven ongewijzigd; het betreft uitsluitend een redactionele verduidelijking.</p>
64	Bijlage D PvE, eis 68	<p>Eis 68 verklaart u van toepassing op zowel WMO- als leerlingenvervoer. Een maximale omrijdtijd is echter in het leerlingenvervoer hoogst ongebruikelijk. Daarnaast gelden hier al eisen 40 en 41 voor de maximale reistijd. Kunt u bevestigen dat de omrijdtijd alleen van toepassing is op het WMO vervoer?</p>	<p>Wij kunnen dit bevestigen. Het programma van eisen wordt hierop aangepast.</p>
65	Bijlage D PvE, eis 57	<p>In eis 57 spreekt u van een vervoersgerechtigde leerling. Kunt u bevestigen dat het woord 'leerling' per abuis in deze eis is opgenomen en dient te vervallen?</p>	<p>U dient hier vervoersgerechtigde te lezen (gebruiker van het collectief aanvullend vervoer). Eis 57 van het programma van eisen wordt hierop aangepast.</p>
66	Bijlage D PvE, eis 51	<p>Inschrijver verzoekt u om een limiet in te stellen van maximaal 2 kinderen onder de 12 jaar die gratis mee kunnen reizen met een ouder. Meer kinderen leiden immers ook tot een grote combinatiebeperking. Gaat u hiermee akkoord?</p>	<p>Aanbestedende dienst gaat niet akkoord met het voorgestelde maximum van twee kinderen. Zoals in de eis is opgenomen, mag maximaal één (1) kind in de leeftijd tot 12 jaar per vervoersgerechtigde meereizen. Hierop kan in uitzonderlijke situaties een afwijking worden toegestaan. Denk hierbij aan een ouder die meerdere kinderen heeft in de leeftijd tot 12 jaar en alleenstaand is.</p>
67	Bijlage D PvE, eis 50	<p>Kunt u bevestigen dat gegevens waarvoor andere wettelijke bewaartermijnen gelden dan door u gesteld uitgezonderd zijn van deze eis?</p>	<p>Wij kunnen dit bevestigen.</p>

68	Bijlage D PvE, eis 49	U geeft aan dat opdrachtgever tijdens de opdracht kan besluiten om het combineren van doelgroepen te weigeren of beëindigen. Gegadigde kan zich voorstellen dat dit in individuele gevallen nodig kan zijn. Echter door het geheel beëindigen van het combineren van doelgroepen ontstaat een situatie waardoor opdrachtnemer veel minder zal kunnen combineren en daarmee meer middelen zal moeten inzetten. De prijscalculatie is echter gebaseerd op de mogelijkheid tot combineren. Het beëindigen hiervan zal dan ook zonder meer leiden tot een verliesgevende opdracht. Gegadigde verzoekt u dan ook dit aan te passen zodat het alleen in individuele gevallen geweigerd kan worden en niet als collectief. Gaat u hiermee akkoord? Zo niet, hoe verwacht u dan dat een inschrijver dit ooit zal kunnen incalculeren in haar prijs?	De bepaling wordt verduidelijkt in die zin dat het weigeren of beëindigen van het combineren van doelgroepen uitsluitend in individuele gevallen kan plaatsvinden. Dit kan bijvoorbeeld aan de orde zijn wanneer de situatie, beperking of het welzijn van een leerling of vervoersgerechtigde reiziger daartoe aanleiding geeft. Het collectief beëindigen van het combineren van doelgroepen maakt geen onderdeel uit van deze bepaling. De eis wordt op dit punt verduidelijkt, zodat duidelijk is dat het hier gaat om maatwerk op individueel niveau.
69	Offerteaanvraag, Par 4.4, blz 20	Kunt u toelichten hoe praktisch de medewerkers in het beoordelingsteam betrokken zijn bij de uitvoering van de opdracht? Dit bepaald voor inschrijver op welke manier wij onze kwaliteitsstukken moeten insteken.	Het beoordelingsteam bestaat uit 5 medewerkers die vanuit hun functie direct betrokken zijn bij de uitvoering, monitoring, financiële beheersbaarheid en beleidsmatige aansturing van het Wmo- en leerlingenvervoer.
70	Offerteaanvraag, Par 4, blz 17	Het uitwerken van kwaliteitscriterium G5 in 1 A4 is onmogelijk, bent u bereid het aantal A4 uit te breiden naar 2?	Toestemming op uitbreiding naar 2 A4.
71	Offerteaanvraag, Par 4, blz 17	Het uitwerken van kwaliteitscriterium G4 in 1 A4 is onmogelijk, bent u bereid het aantal A4 uit te breiden naar 3?	Toestemming op uitbreiding naar 2 A4.
72	Offerteaanvraag, Par 4, blz 17	Het uitwerken van kwaliteitscriterium G3 in 1 A4 is onmogelijk, bent u bereid het aantal A4 uit te breiden naar 3?	Toestemming op uitbreiding naar 2 A4.

73	Bijlage D PvE, eis 48	<p>Wat u in deze eis stelt is in feite dat een opdrachtnemer bij bijvoorbeeld een onveilige verkeerssituatie ervoor verantwoordelijk is op haar kosten deze verkeerssituatie aan te passen. Dit lijkt ons niet de rol van een opdrachtnemer in deze aanbesteding. Wij verzoeken u dan ook dringend om deze eis te laten vervallen dan wel duidelijk aan te geven wat u wel beoogt met deze eis.</p>	<p>De aanbestedende dienst beoogt met deze eis niet dat de Opdrachtnemer verantwoordelijk is voor het aanpassen van de verkeerssituatie op de openbare weg. Het aanpassen van infrastructuur of verkeersmaatregelen behoort tot de verantwoordelijkheid van de betreffende wegbeheerder (bijvoorbeeld gemeente of provincie) en ligt niet binnen de scope van deze opdracht. Met deze eis wordt beoogd dat Opdrachtnemer, indien daarom wordt verzocht door aanbestedende dienst, de verkeerssituatie rond de schoollocatie beoordeelt vanuit het perspectief van de uitvoering van het leerlingenvervoer (bijvoorbeeld tijdens het brengen en halen van leerlingen). Indien daarbij knelpunten of onveilige situaties worden geconstateerd in de praktische uitvoering van het vervoer, wordt van Opdrachtnemer verwacht dat zij hierover in overleg treedt met de school en aanbestedende dienst en meedenkt over uitvoeringsgerichte oplossingen binnen het vervoer. Te denken valt bijvoorbeeld aan het aanpassen van de stoplocatie, het wijzigen van de aanrijroute, het aanpassen van het tijdstip van halen en brengen, of andere logistieke maatregelen die bijdragen aan een veilige uitvoering van het vervoer. Voor deze afstemming en het zoeken naar passende uitvoeringsoplossingen worden geen extra kosten in rekening gebracht.</p>
----	-----------------------	---	---

74	Bijlage D PvE, eis 46	Kunt u bevestigen dat stagetijden dienen aan te sluiten op de schooltijden van de leerling ten einde het voorkomen van slecht bezette en verliesgevende ritten voor opdrachtnemer?	Ja, de aanbestedende dienst bevestigt dat stagetijden in beginsel dienen aan te sluiten bij de schooltijden van de betreffende leerling. Hiermee wordt beoogd dat het vervoer zo efficiënt mogelijk kan worden ingepland en onnodig slecht bezette ritten zoveel mogelijk worden voorkomen. Indien zich uitzonderlijke situaties voordoen waarbij dit niet mogelijk is, zal de opdrachtgever hierover in overleg treden met de opdrachtnemer om tot een passende oplossing te komen. De aanbestedende dienst begrijpt dat stagevervoer in sommige gevallen lastiger te combineren kan zijn met reguliere schoolroutes, bijvoorbeeld vanwege de locatie van de stage. De stagetijden zijn echter in beginsel gelijk aan de reguliere schooltijden en vormen daarom geen beperkende factor bij het combineren van ritten binnen de planning. Van Opdrachtnemer wordt verwacht dat deze zich inspannt om ritten, waar mogelijk, efficiënt te plannen en te combineren met andere vervoersstromen. Binnen de systematiek van de opdracht behoort het plannen en optimaliseren van routes tot de verantwoordelijkheid van de opdrachtnemer. Dat in bepaalde gevallen een rit minder goed te combineren is, vormt onderdeel van het reguliere ondernemersrisico dat samenhangt met het uitvoeren van het Wmo- en leerlingenvervoer.
75	Offerteaanvraag, Par 4, blz 16	Het uitwerken van kwaliteitscriterium G2 in 1 A4 is onmogelijk, bent u bereid het aantal A4 uit te breiden naar 3?	Toestemming op uitbreiding naar 2 A4.
76	Offerteaanvraag, Par 4, blz 14	Het is in het kader van transparantie gebruikelijk dat er een proces verbaal met namen wordt gedeeld. Wij lezen in uw stukken niet of ook de namen van de inschrijvers worden gedeeld. Kunt u bevestigen dat er een proces verbaal van inschrijvingen met namen zal worden gedeeld met de inschrijvers en zo nee, waarom niet?	Ja, deze wordt na het verlopen van de inschrijftermijn gedeeld via TenderNed.
77	Bijlage D PvE, eis 42	Gegadigde verzoekt u om in een situatie waar het vervoer zowel start als eindigt buiten Capelle ad IJssel de normale prijs maal 4 te vergoeden, gelijk aan ons voorstel voor individueel vervoer. Deze ritten zijn in de praktijk niet te combineren. Wanneer deze voor de reguliere prijs uitgevoerd moeten worden zullen deze voor opdrachtnemer zwaar verliesgevend zijn. Gaat u akkoord met de <u>aanpassing in de vergoeding voor dit vervoer?</u>	Wij passen de vergoeding aan. U kunt de opslag toepassen die hoort bij de indicatie solo vervoer/individueel vervoer (8), mits het verblijfadres gedurende deze zes weken buiten Capelle aan den IJssel is.
78	Bijlage D PvE, eis 41	Een reistijd van maximaal 75 minuten buiten de gemeente is in uw vervoersgebied kort en zal in de praktijk combinatiebeperkend en daarmee ook kostenverhogend werken. Inschrijver verzoekt u dit te verruimen tot maximaal 90 minuten reistijd. Gaat u hiermee akkoord?	Aanbestedende dienst gaat hiermee akkoord, eis wordt verruimd tot maximaal 90 minuten reistijd, gezien de intensieve verkeersdruk en de complexe stedelijke omgeving waarin een leerling zich in deze regio verplaatst.

79	Bijlage D PvE, eis 40	Een reistijd van maximaal 45 minuten binnen de gemeente is zeer kort en zal in de praktijk combinatiebeperkend en daarmee ook kostenverhogend werken. Inschrijver verzoekt u dit te verruimen tot maximaal 60 minuten reistijd. Gaat u hiermee akkoord?	Aanbestedende dienst gaat hiermee akkoord, eis wordt verruimd tot maximaal 60 minuten reistijd, gezien de intensieve verkeersdrukte en de complexe stedelijke omgeving waarin een leerling zich in deze regio verplaatst.
80	Bijlage D PvE, eis 38	U schrijft dat een klant pas na 5 minuten wachten loos gemeld mag worden, na die 5 minuten dient de chauffeur dan ook nog een bewijs in te vullen en achter te laten dat deze op het adres is geweest. Dit betekent dat een chauffeur al snel 8 minuten kwijt is bij een loosmelding. Indien dit bijvoorbeeld in een schoolroute 2 keer voor komt leidt dat al tot een vertraging van meer dan een kwartier waardoor alle kinderen te laat op school zullen komen. Gegadigde verzoekt u dan ook de wachttijd in te korten tot maximaal 2 minuten voordat er loosgemeld mag worden. Graag u hiermee akkoord?	Aanbestedende dienst gaat akkoord met het verzoek om de wachttijd te verkorten naar maximaal 2 minuten, voor het Wmo- en leerlingenvervoer. Waarbij opgemerkt moet worden dat wanneer de chauffeur eerder aankomt op plaats van bestemming, rekeninghoudend met ophaal- en afzetmarges, niet eerder vertrekt dan de afgesproken tijd + de marge van 2 minuten. Wij passen hierop de eis aan. In de eis is per abuis maximaal in plaats van minimaal genoemd.
81	Bijlage D PvE, eis 37 en 70	Gegadigde verzoekt u de termijn voor het brengen van leerlingen op te rekken naar 15 minuten. Dus 5 tot 20 minuten voor afgesproken tijd ofwel 0 tot 15 minuten. De beperking tot 10 minuten zal in de praktijk leiden tot minder combinaties en daarmee werkt dit ook kostenverhogend voor u als opdrachtgever. Gaat u akkoord met deze verruiming?	De aanbestedende dienst handhaaft de bestaande eis. Wij achten het onwenselijk dat kinderen, bijvoorbeeld bij slechte weersomstandigheden, te lang op het schoolplein moeten wachten. Daarnaast streven wij ernaar dat de periode waarin kinderen onbeheerd moeten wachten tot de school opent zo kort mogelijk blijft.
82	Bijlage D PvE, eisen 18+30	In eisen 28 en 30 geeft u aan dat het vervoersgebied een straal beslaat van maximaal 20 kilometer en dat vervoersgerechtigden uitsluitend met toestemming van gemeente verder mogen reizen. Gegadigde wijst erop dat Valys pas vanaf 25 kilometer geboekt kan worden en dat tot 25 kilometer onder de WMO van gemeente valt. Kunt u bevestigen dat de genoemde straal van 20 kilometer niet correct is en dat dit 25 kilometer zou moeten zijn?	Het vervoersgebied wordt 25 kilometer vanaf het woon- verblijfsadres (kortste route) via EasyTravel of gelijkwaardig systeem. De documenten worden hierop aangepast.
83	Bijlage D PvE, eisen 19-20	In eisen 19 en 20 schrijft u dat een rit in het WMO vervoer moet aanvangen in Capelle ad IJssel. Kunt u bevestigen dat u hier bedoelt dan deze moet aanvangen dan wel eindigen in Capelle ad IJssel? Een terugrit naar huis kan immers ook buiten Capelle ad IJssel aanvangen.	Dit kunnen wij bevestigen.

84	Offerteaanvraag, Par 2.6, blz 12	<p>In 2025 heeft u besloten om de aanbesteding terug te trekken wegens o.a. een veel te korte implementatieperiode. Inschrijver ziet veel van haar voorstellen in dat traject terugkomen in deze aanbesteding! Uw huidige implementatieperiode blijft echter alsnog onder het toen door ons gestelde minimum van 90 kalenderdagen.</p> <p>Belangrijker nog, de doorlooptijd van de aanbesteding lijkt nu het slachtoffer te worden van de implementatieperiode. Deze is met 41 dagen, 1 dag meer dan het wettelijke minimum. Inschrijver vraagt zich af waarom u wederom laat publiceert en dit ten koste laat gaan van de doorlooptijd van de aanbesteding? Welk gevolg verwacht u op de kwaliteit van inschrijvingen?</p>	<p>De aanbestedende dienst heeft kennisgenomen van de opmerking. Aanbestedende dienst is zich ervan bewust dat bij de eerdere aanbestedingsprocedure in 2025 zorgen zijn geuit voor wat betreft de implementatieperiode. Bij de voorbereiding van de huidige aanbesteding is hier opnieuw naar gekeken en zijn verschillende voorstellen en aandachtspunten uit de markt, waaronder uit het eerdere traject, meegewogen bij de opzet van de aanbestedingsstukken. De aanbestedende dienst is van oordeel dat met de huidige planning een zorgvuldige aanbestedingsprocedure wordt doorlopen. De inschrijftermijn voldoet aan de wettelijke minimumtermijnen en biedt naar het oordeel van de aanbestedende dienst voldoende gelegenheid voor een geïnteresseerde partij om een kwalitatief goede inschrijving voor te bereiden. Ten aanzien van de implementatieperiode geldt dat aanbestedende dienst een balans heeft gezocht tussen een zorgvuldige voorbereiding door Opdrachtnemer en de continuïteit van het vervoer voor vervoersgerechtigden. Aanbestedende dienst acht de beschikbare implementatieperiode, mede gezien de aard van het vervoer en de ervaring van marktpartijen met vergelijkbare opdrachten, haalbaar. Aanbestedende dienst verwacht dan ook niet dat de gekozen planning een negatief effect zal hebben op de kwaliteit van de inschrijvingen.</p>
85	Bijlage D PvE, eis 10	Opdrachtnemer verzoekt u dit aan te passen naar alleen de medewerkers die betrokken zijn bij uw opdracht. Gaat u hiermee akkoord?	Wij gaan hier niet mee akkoord.
86	Offerteaanvraag, Par 2.6, blz 12	Gegadigde verzoekt u wegens de zeer korte doorlooptijd tussen publicatie en de 1e NVI, om in de 2de vragenronde ook nieuwe vragen te accepteren gezien de korte termijn tussen publicatie en indienen van vragen voor de eerste vragenronde. In deze periode vindt bij inschrijver het bestuderen van de stukken, het beslissen om wel of niet deel te nemen én het stellen van vragen plaats. Inschrijver is niet in staat geweest om alle stakeholders vragen te laten stellen voor NVI 1. Gaat u hiermee akkoord?	Wij gaan hiermee akkoord.
87	Offerteaanvraag, Par 2.4, blz 11	Kunt u bevestigen dat de tarieven van een wachtkamervereenkomst wel geïndexeerd mogen worden conform de NEA index?	Aanbestedende dienst bevestigt dit.
88	Offerteaanvraag, Par 2.3, blz 10	U geeft aan dat u de overeenkomst uiterlijk 18 maanden voor het verstrijken van de termijn kunt opzeggen. Het is gegadigde niet helemaal duidelijk welke termijn u op doelt. Kunt u bevestigen dat u hiermee bedoelt te zeggen dat u 18 maanden voordat een verlenging in tredt kunt opzeggen en dat het niet mogelijk is om tijdens de initiële looptijd op te zeggen? Inschrijvers moeten bij hun prijscalculatie immers enige zekerheid hebben over de termijn voor het terugverdienen van investeringen in bijvoorbeeld voertuigen.	Ja, dit kunnen wij bevestigen.

89	Offerteaanvraag, Par 2.2, blz 9-10 / Bijlage 6 en 7	<p>De door u aangeleverde data voor leerlingenvervoer en vervoer naar dagbestedingslocatie is volstrekt onvoldoende voor een prijscalculatie. Op basis van deze cijfers is het onmogelijk om bijvoorbeeld een combinatiegraad te bepalen en daarmee is het onmogelijk om bijvoorbeeld te bepalen hoeveel chauffeurs en voertuigen er nodig zijn voor de uitvoering. Gegadigde verzoekt u dan ook voor deze 2 vervoersstromen onderstaande informatie aan te leveren:</p> <ul style="list-style-type: none"> -6 karakter postcode woonadres -Bestemmingslocatie (postcode en naam) -Dagen en tijden van aankomst en vertrek bij locatie -Eventuele indicaties/hulpmiddelen <p>Gegadigde wijst erop dat alleen de huidige uitvoerder momenteel beschikt over de benodigde informatie en alleen deze vervoerder tot een gedegen prijscalculatie kan komen. Bij het niet aanleveren van de gevraagde gegevens zal er dan ook geen sprake kunnen zijn van een level playing field. Graag zien wij de gevraagde informatie zo spoedig mogelijk tegemoet.</p>	<p>Bijlage 5 Rittenbak Informatie huidige vervoerder bevat 2 tabbladen, 1 voor collectief aanvullend vervoer en 1 voor Dagbesteding en Leerlingenvervoer. In deze tabbladen staan de geregistreerde ritten over de periode augustus 2024 tot en met juli 2025 met de gevraagde onderdelen, te weten de 6 karakter postcodes vertrekadres en 6 karakter postcodes bestemmingsadres inclusief bestemmingsplaats, de datumtijd gewenst, referentiemeters, status verreden/niet-verreden en eventuele indicaties/hulpmiddelen.</p> <p>In de offerteaanvraag hebben we in paragraaf 2.2 aangegeven dat in verband met de overgang naar een kilometervergoeding, inclusief bijbehorende opslagen, we de informatievoorziening hebben aangepast. In de tabel hebben we daar een samenvatting van gegeven. Bijlage 5 en de verschillende datasets over de periode augustus 2024 tot en met juli 2025 geven een beeld om een prijscalculatie te maken.</p> <p>Daarnaast hebben we in de datasets per vervoerstroom de gefactureerde (verreden) ritten over de maand december 2025 gepresenteerd. Die hebben we tot heden beperkt tot unieke cliëntregels met verreden kilometers en de eventuele indicaties/hulpmiddelen. De rittenbak van de huidige aanbieder als onderbouwing van de facturen van december 2025 voegen we als bijlagen toe.</p>
90	Offerteaanvraag, Par 2.1, blz 5-8	<p>In het groepsvervoer is uw vergoedingssystematiek gebaseerd op een zo hoog mogelijk bezetting van normaal gesproken zeker 5. Enkele genoemde toeslagen zijn daarmee eigenlijk veel te laag in relatie tot de combinatiebeperkende factor die deze hebben. Voor rolstoelvervoer en beperkte combinatie zou 2 maal de reguliere kilometerprijs vergoed moeten worden en voor individueel vervoer 4 maal de reguliere kilometerprijs over alle gereden kilometers van de geïndiceerde om recht te doen aan deze combinatiebeperking. Gaat u akkoord met deze aanpassing van de toeslag?</p>	<p>Aanbestedende dienst gaat niet akkoord met deze aanpassing. De systematiek is zodanig ingericht dat de Opdrachtnemer wordt gecompenseerd voor extra inzet van materieel, tijd of gederfde combinatiecapaciteit. met de systematiek van opslagen wordt recht gedaan aan beperkingen in de combinatiegraad.</p>
91	Offerteaanvraag, Par 2.1, blz 6	<p>Kunt u bevestigen dat het starttarief per individuele reiziger in rekening gebracht mag worden?</p>	<p>Het starttarief kan alleen bij aanbestedende dienst in rekening worden gebracht per vervoersgerechtigde.</p>

92	Offerteaanvraag, Par 2.1, blz 5-8	U geeft aan dat alleen ritten voor vergoeding in aanmerking komen waar een aanvang en beëindiging van de rit zijn geregistreerd met de apparatuur in het voertuig. Deze apparatuur kan echter door (externe) storingen soms niet naar behoren functioneren. In dat geval zou opdrachtnemer niets vergoed krijgen. Gegadigde verzoekt u om ritten ook voor vergoeding in aanmerking te laten komen als deze anderszins aantoonbaar uitgevoerd zijn. Gaat u hiermee akkoord?	Wij gaan hiermee akkoord.
93	Offerteaanvraag, Par 2.1, blz 6	U geeft aan dat loosmeldingen en afmeldingen nooit voor vergoeding in aanmerking komen. In het leerlingenvervoer is dit hoogst ongebruikelijk. Gegadigde verzoekt u loosmeldingen en afmeldingen doorgegeven na 7:00 dezelfde dag alsnog voor vergoeding in aanmerking te laten komen. Gegadigde wijst er ook op dat een chauffeur minimaal 5 minuten moet wachten en dan nog extra handelingen moet verrichten voordat er loosgemeld mag worden. Opdrachtnemer zal dus voor een loosmelding juist extra kosten maken. Gaat u er mee akkoord om loosmeldingen en late afmeldingen alsnog te vergoeden?	Nee, wij gaan hier niet mee akkoord.
94	Offerteaanvraag, Par 2.1, blz 5-8	U geeft aan dat bij diverse indicaties sprake is van een toeslag. Hierbij vermeld u telkens bijvoorbeeld 'tweemaal het kilometertarief'. Kunt u bevestigen dat u hiermee bedoelt dat er 2 kilometer extra in rekening gebracht mag worden en dat u hier niet bedoelt de kilometers van de rit maal 2?	Wij kunnen dit bevestigen. Vraagsteller geeft een specifiek voorbeeld van "tweemaal het kilometertarief", dat bij een taxi/personenauto-indicatie van toepassing is. Hierna werken wij dit met een voorbeeld uit om duidelijkheid te scheppen. Bijvoorbeeld: indicatie individueel rolstoelvervoer (niet-opklapbaar): starttarief basis 4 + opslag rolstoel niet-opklapbaar 4 + opslag individueel (solo) 8. Dit betekent dat 16x het kilometertarief van toepassing is als starttarief voor de rit van de betreffende vervoersgerichtigde. in de offerteaanvraag hebben we geen rekenvoorbeeld gegeven, terwijl we dat wel hebben benoemd. Dit wijzigen wij in de offerteaanvraag.
95	Offerteaanvraag, Par 4, blz 14	Kan aanbestedende dienst bevestigen dat zij voor beoordeling geen (openbare) AI tools gebruikt en documenten en informatie van inschrijvers niet in deze tools invoert?	Aanbestedende dienst bevestigt dit.
96	Programma van eisen 134	U geeft aan "(...) daarnaast is aanmelden via de website, via een emailadres of door middel van een SMS/Whatsapp mogelijk". Is het aannemen van een (rit-)reservering via SMS/Whatsapp daadwerkelijk een verplichte eis?	Aanbestedende dienst past de eis aan en verwijderen de eis dat het reserveren van een rit via Whatsapp en SMS mogelijk moet zijn.

97	Programma van eisen 46	Stagevervoer is vrijwel nooit te combineren in (een route in) het routeplan. Dat betekent dat betreffende leerlingen doorgaans individueel vervoerd worden. Bent u bereid voor de vergoeding in die gevallen de opslag voor individueel vervoer van toepassing te laten zijn? Zoniet, kunt u gemotiveerd aangeven waarom u dat een ondernemersrisico vindt?	De aanbestedende dienst gaat niet akkoord met het verzoek om in alle gevallen van stagevervoer automatisch de opslag voor individueel vervoer van toepassing te verklaren. De aanbestedende dienst begrijpt dat stagevervoer in sommige gevallen lastiger te combineren kan zijn met reguliere schoolroutes, bijvoorbeeld vanwege de locatie van de stage. De stagetijden zijn echter in beginsel gelijk aan de reguliere schooltijden en vormen daarom geen beperkende factor bij het combineren van ritten binnen de planning. Van Opdrachtnemer wordt verwacht dat deze zich inspannt om ritten, waar mogelijk, efficiënt te plannen en te combineren met andere vervoersstromen. Binnen de systematiek van de opdracht behoort het plannen en optimaliseren van routes tot de verantwoordelijkheid van de opdrachtnemer. Dat in bepaalde gevallen een rit minder goed te combineren is, vormt onderdeel van het reguliere ondernemersrisico dat samenhangt met het uitvoeren van het Wmo- en leerlingenvervoer. Om die reden ziet Opdrachtgever geen aanleiding om voor stagevervoer generiek de opslag voor individueel vervoer toe te passen. Indien in een specifieke situatie blijkt dat vervoer uitsluitend individueel kan worden uitgevoerd, kan dit in overleg met de opdrachtgever worden besproken. Dit leidt echter niet tot een generieke toepassing van de opslag voor individueel vervoer bij stagevervoer. Opdrachtgever handhaaft daarom de huidige systematiek.
98	Programma van eisen 30	Kunt u aan de hand van recente gegevens duiden wat u verstaat onder incidenteel?	Het vervoersgebied wordt 25 kilometer vanaf het woon- verblijfadres (kortste route) via EasyTravel of gelijkwaardig systeem. De documenten worden hierop aangepast. Aanbestedende dienst beschikt niet over data hoe vaak dit binnen het huidige contract heeft plaatsgevonden.
99	Programma van eisen 22	Op welke 'kwalitatieve uitvoeringsnormen' doelt u hier?	De overige eisen zijn gelijk aan deur tot deur vervoer, echter bij kamer tot kamer wordt de vervoersgerechtigde in de woning opgehaald en wanneer noodzakelijk geholpen bij het aantrekken van jas en ondersteuning bij het overbruggen van de afstand vanuit de woning naar het voertuig. Bij overige normen moet u denken aan op ophaal- en afzetmarges, het rijden via de kortste route etc.
100	Offerteaanvraag 4.3	Wij verzoeken u gezien het aantal te beschrijven onderwerpen bij G2, G3, G4 en G5, het gebruik van maximaal 3xA4 per gunningscriterium toe te staan. Kunt u daarmee instemmen?	G2, G3, G4 en G5 wordt uitgebreid naar 2 A4.

101	Offerteaanvraag 4.3	Bij G1 wordt zowel een maximaal te gebruiken A4 van 3x44 én 4x44 aangegeven. Wij verzoeken u minimaal 4x A4 te mogen gebruiken plus een implementatieplanning A3. Kunt u daarmee instemmen?	G1 kan worden uitgewerkt in 4 A4.
102	Offerteaanvraag 2.1	U geeft aan: "(...) een andere minimaal gelijkwaardige routeplanner die goedgekeurd is door AD". Welke andere routeplanners zijn er op dit moment al goedgekeurd?	Tot op heden zijn er nog geen andere routeplanners goedgekeurd anders dan EasyTravel.
103	Offerteaanvraag 2.1	Wij verzoeken u te heroverwegen om no-show en loze ritten niet te vergoeden. Een no show of loze rit ligt buiten de invloedssfeer van opdrachtnemer en leidt zowel tot directe als indirecte kosten (impact op de overige voertuigplanning). Kunt u anders gemotiveerd aangeven waarom u dit een ondernemersrisico vindt?	<p>Aanbestedende dienst biedt geen vergoeding voor loze ritten/no-show ritten. De aanbestedende dienst handhaaft de eis zoals geformuleerd. De motivering hiervoor is als volgt:</p> <ul style="list-style-type: none"> •Prikkel tot efficiënte planning: Door no-shows en loze ritten binnen het ondernemersrisico te laten vallen, wordt Opdrachtnemer gestimuleerd om een proactieve rol aan te nemen in het minimaliseren hiervan. Denk hierbij aan een strakke regie op de rittenplanning, het tijdig verifiëren van ritten bij twijfel en het stimuleren van vervoersgerechtigden (bijv. via apps of telefonische reminders) om tijdig af te melden. •Voorspelbaarheid van de begroting: De aanbestedende dienst kiest voor een systematiek waarbij enkel feitelijk gerealiseerd vervoer wordt vergoed. Dit borgt de transparantie en beheersbaarheid van de publieke middelen. •Calculatie in de inschrijfprijs: het is aan de Opdrachtnemer om op basis van data (zie bijlagen) en eigen expertise een inschatting te maken van het percentage no-shows en loze ritten.

104	Offerteaanvraag 2.1	Kunt u in het kader van de nieuwe vergoedingsmethodiek bevestigen dat de door deelnemers betaalde eigen bijdrage ook in de toekomst aan de opdrachtnemer toekomt en kunt u aangeven hoe hoog die in de nieuwe methodiek wordt?	De systematiek van de reizigersbijdrage die vervoersgerechtigden (alleen gebruikers collectief aanvullend vervoer) betalen voor de ritten dient gerelateerd te zijn aan de vergoedingssystematiek. Nu de vergoedingssystematiek is gebaseerd op A-B- kilometers, dient de reizigersbijdrage ook gebaseerd te zijn op A-B- kilometers, kortste route. Dit zorgt voor Opdrachtnemer, Opdrachtgever en vervoersgerechtigde voor eenduidigheid. De hoogte van de reizigersbijdrage is gerelateerd aan de geldende Ov- tarief in MRDH- gebied. Het instaptarief voor 2026 bedraagt €1,16 en de reizigersbijdrage per kilometer bedraagt €0,178. De reizigersbijdrage (bijdrage in de kosten) worden geïnd door Opdrachtnemer en tezamen met de vergoeding van aanbestedende dienst vormt dit de totale vergoeding. Deze informatie wordt opgenomen in de offerte- uitvraag. De reizigersbijdrage zal gedurende de gehele raamovereenkomst toekomen aan Opdrachtnemer. Eén keer per jaar wordt de bijdrage in de kosten/reizigersbijdrage geïndexed op basis van de Landelijke Tarievenindex (LTI).
105	Offerteaanvraag pagina 12 paragraaf 2.6	Vorig jaar heeft u de Aanbesteding voor dit contract helaas terug moeten trekken. Dit gebeurde toen 1 tot 2 weken voor de Inschrijfdatum, waarbij gecommuniceerd werd dat de Aanbesteding omstreeks december opnieuw zou worden gepubliceerd. Omdat er bij alle Gegadigden al veel werk verzet was en onze Inschrijving vrijwel gereed was op dat moment, hebben wij verzocht om (los van noodzakelijke aanpassingen) de uitvraag zoveel mogelijk gelijk te houden. Uiteraard begrijpen we dat er in zo'n periode ontwikkelingen plaatsvinden en dat er nieuwe behoeften ontstaan. Inschrijver wil graag de kans krijgen om met haar Inschrijving zo goed mogelijk aan te sluiten op die nieuwe behoeften en uitvraag. De gangbare doorlooptijd voor Aanbestedingen van vergelijkbare complexiteit en grootte is op zijn minst 8 weken, zoals de gemeente bij de vorige Aanbesteding (met eenvoudigere kwalitatieve uitvraag) zelf ook aanhield. Voor deze nieuwe uitvraag heeft u een zeer korte doorlooptijd van 5 weken gesteld. Daarbij vallen er in deze periode ook nationale feestdagen, waardoor Inschrijvers nu ca. 21 werkdagen de tijd hebben om hun Inschrijving te doen. Wij verzoeken u om de Inschrijfdatum met tenminste 2 weken op schuiven, zodat Inschrijvers een goede Inschrijving kunnen doen. Gaat u hiermee akkoord? Zo niet, kunt u toelichten waarom niet?	De aanbestedende dienst heeft kennisgenomen van de opmerking. Aanbestedende dienst is zich ervan bewust dat bij de eerdere aanbestedingsprocedure in 2025 ook zorgen zijn geuit voor wat betreft de implementatieperiode. Bij de voorbereiding van de huidige aanbesteding is hier opnieuw naar gekeken en zijn verschillende voorstellen en aandachtspunten uit de markt, waaronder uit het eerdere traject, meegewogen bij de opzet van de aanbestedingsstukken. De aanbestedende dienst is van oordeel dat met de huidige planning een zorgvuldige aanbestedingsprocedure wordt doorlopen. De inschrijftermijn voldoet aan de wettelijke minimumtermijnen en biedt naar het oordeel van de aanbestedende dienst voldoende gelegenheid voor een geïnteresseerde partij om een kwalitatief goede inschrijving voor te bereiden. Ten aanzien van de implementatieperiode geldt dat aanbestedende dienst een balans heeft gezocht tussen een zorgvuldige voorbereiding door Opdrachtnemer en de continuïteit van het vervoer voor vervoersgerechtigden. Aanbestedende dienst acht de beschikbare implementatieperiode, mede gezien de aard van het vervoer en de ervaring van marktpartijen met vergelijkbare opdrachten, haalbaar.

106	Offerteaanvraag pagina 11 Wachtkamerconstructie	Kunt u bevestigen dat de wachtende opdrachtnemer maximaal 1 jaar gebonden blijft (§2.4)? Indien de wachtende partij wordt opgeroepen: (1) welke implementatietermijn krijgt deze, (2) gelden de oorspronkelijk geoffreerde tarieven of worden deze geïndexeerd, en (3) wordt de vertrekkende opdrachtnemer verplicht mee te werken aan een warme overdracht.	De aanbestedende dienst bevestigt dat de wachtende opdrachtnemer gedurende maximaal 1 jaar na definitieve gunning gebonden blijft. Indien de wachtende opdrachtnemer binnen deze periode alsnog wordt opgeroepen om de opdracht (of een deel daarvan) uit te voeren, zal een redelijke implementatietermijn worden geboden, rekening houdend met de aard en omvang van het over te nemen vervoer en de continuïteit van het vervoer voor de vervoersgerechtigden. In beginsel gelden de tarieven zoals deze bij inschrijving zijn aangeboden en waarop de gunning heeft plaatsgevonden. Eventuele indexatie vindt plaats conform de indexeringsbepalingen zoals opgenomen in de raamovereenkomst. Van de vertrekkende opdrachtnemer wordt verwacht dat deze, binnen de contractuele verplichtingen, medewerking verleent aan een zorgvuldige overdracht van het vervoer, zodat de continuïteit en kwaliteit van het vervoer voor vervoersgerechtigden zo goed mogelijk wordt geborgd. De aanbestedende dienst acht deze werkwijze passend om continuïteit van het vervoer te waarborgen indien een beroep moet worden gedaan op de wachtende opdrachtnemer.
107	Offerteaanvraag pagina 10/11 looptijd en plafond	Het maximale bedrag van de raamovereenkomst is €29 miljoen (§2.3). Op basis van de huidige volumes en gangbare markttarieven kan dit plafond mogelijk vóór het einde van de initiële 5-jaarsperiode worden bereikt. (1) Wat is de onderbouwing van dit plafond? (2) Wat gebeurt als het plafond halverwege een schooljaar wordt bereikt, hoe wordt continuïteit van het leerlingenvervoer geborgd? (3) Worden geïndexeerde tarieven meegerekend in het plafond?	1. dit is de geschatte opdrachtomvang inclusief NEA indexering 2. dit zal ruim van te voren inzichtelijk zijn voor aanbestedende dienst. in dit scenario zal er geen gebruik worden gemaakt van de verleningsoptie voorafgaand aan betreffend schooljaar 3. ja
108	Offerteaanvraag pagina 6 Starttarief	Het starttarief bedraagt 4x het kilometertarief per rit. Kunt u bevestigen dat bij gecombineerd vervoer het starttarief per individuele reiziger geldt en niet per voertuigbeweging? Concreet: ontvangt de opdrachtnemer bij een gecombineerde rit met drie vervoersgerechtigden driemaal het starttarief?"	Ja, dat kunnen bevestigen. Hierbij ter verduidelijking een specifiek rekenvoorbeeld: indicatie individueel rolstoelvervoer (niet-opklapbaar): starttarief basis 4 + opslag rolstoel niet-opklapbaar 4 + opslag individueel (solo) 8. Dit betekent dat 16x het kilometertarief van toepassing is als starttarief voor de rit van de betreffende vervoersgerichtigde. in de offerteaanvraag hebben we geen rekenvoorbeeld gegeven, terwijl we dat wel hebben benoemd. Dit wijzigen wij in de offerteaanvraag.
109	Offerteaanvraag pagina 16/17 paragraaf 4.3	De kwalitatieve uitvraag voor G2, G3, G4 en G5 bevat elk meerdere verplichte onderdelen. Alleen al de opsomming bij G4 (bejegening én klachtencommunicatie) bestaat circa een halve pagina. Met het huidige maximum van 1 A4 per criterium is het niet mogelijk de gevraagde diepgang te bieden. Bent u bereid het maximum te verhogen naar 2 A4 per criterium?	G2, G3, G4 en G5 wordt uitgebreid naar 2 A4.

110	Offerteaanvraag pagina 15 paragraaf 4.3	Op pagina 15 vermeldt u maximaal 3 A4 voor G1, terwijl verderop op pagina 16 maximaal 4 A4 wordt genoemd. Kunt u bevestigen welk maximum geldt? Gezien de omvang van de gevraagde onderdelen (planning, risicobeheer, communicatie, kwaliteitsborging), bent u bereid het maximum te verhogen naar 4 A4 plus een planning op A3-formaat	G2, G3, G4 en G5 wordt uitgebreid naar 2 A4. G1 wordt uitgebreid naar 4 A4.
111	Bijlage D PvE pagina 8 eis 64	Uitvoergarantie/acceptatieplicht: kunnen jullie bevestigen hoe dit zich verhoudt tot overmacht aan vervoerszijde (bijv. extreme weersituatie) en welke escalatie/boete-systematiek volgt bij niet-uitvoering?	<p>Aanbestedende dienst onderkent dat zich uitzonderlijke situaties kunnen voordoen die buiten de invloedssfeer van Opdrachtnemer liggen en die kwalificeren als overmacht, zoals bijvoorbeeld extreme weersomstandigheden of andere onvoorziene situaties waardoor vervoer feitelijk niet veilig of verantwoord vervoer kan worden geboden. In dergelijke gevallen wordt van Opdrachtnemer verwacht dat zij aanbestedende dienst en vervoersgerechtigden zo spoedig mogelijk informeert en in overleg treedt over de ontstane situatie en mogelijke alternatieven. Van overmacht is uitsluitend sprake wanneer Opdrachtnemer redelijkerwijs geen invloed kan uitoefenen op de ontstane situatie en deze ook niet door passende maatregelen had kunnen voorkomen.</p> <p>Indien ritten niet worden uitgevoerd door oorzaken die binnen de invloedssfeer van Opdrachtnemer liggen (bijvoorbeeld personeels- of capaciteitsproblemen), wordt dit beschouwd als het niet nakomen van de uitvoergarantie. In dat geval kan aanbestedende dienst gebruikmaken van de contractueel vastgelegde maatregelen (zie ook escalatieladder). De uitvoergarantie en acceptatieplicht blijven daarmee uitgangspunt voor de uitvoering van de opdracht, met dien verstande dat in aantoonbare overmachtssituaties maatwerk en overleg tussen partijen plaatsvindt.</p>

112	Bijlage D PvE pagina 8 eis 61	Annuleren tot 1 uur zonder sanctie: geldt dit ook voor leerlingenvoer (waar annuleren wel mag) en hoe definiëren jullie “overmacht wordt verondersteld”?	Aanbestedende dienst bevestigt dat deze bepaling ook van toepassing is op het leerlingenvoer. De mogelijkheid om tot één uur voor het afgesproken ophaaltijdstip zonder sanctie te annuleren is bedoeld om rekening te houden met situaties waarin een vervoersgerechtigde niet kan reizen, bijvoorbeeld door ziekte of andere persoonlijke omstandigheden. Met de passage dat “overmacht wordt verondersteld” wordt bedoeld dat aanbestedende dienst ervan uitgaat dat een late annulering door de vervoersgerechtigde of diens ouder(s), verzorger(s) of contactpersoon in beginsel voortkomt uit een geldige reden die buiten hun invloedssfeer ligt. Opdrachtnemer hoeft in dergelijke gevallen niet te onderzoeken of daadwerkelijk sprake is van overmacht. Wanneer echter blijkt dat annuleringen binnen het uur structureel voorkomen bij dezelfde vervoersgerechtigde, verwacht aanbestedende dienst dat Opdrachtnemer dit signaleert. Aanbestedende dienst kan dan, in overleg met betrokkenen, beoordelen of nadere afspraken of maatregelen nodig zijn om het vervoer goed uitvoerbaar te houden.
113	PvE paragraaf 39	In het licht van de optimalisatie in planningen, kunt u aangeven welke afwijkingen er momenteel zijn op deze regel van 2 vaste chauffeurs ? Kunt u aangeven hoeveel ritten momenteel NIET door 2 vaste chauffeurs worden uitgevoerd?	Deze informatie is niet beschikbaar bij aanbestedende dienst.
114	Offerteaanvraag pagina 5 paragraaf 2.1	U geeft aan dat optimale combinatie mogelijkheden mogelijk zijn en dat de al ontwikkelde synergie tussen WMO en leerlingenvoer verder kan worden uitgebouwd. Kunt u aangeven welke synergie u al heeft geïmplementeerd en wat de resultaten daarvan zijn?	Aanbestedende dienst doelt met de genoemde synergie op de mogelijkheid om, waar dit binnen de kwaliteitseisen passend en verantwoord is, verschillende vervoersstromen binnen het Wmo- en leerlingenvoer organisatorisch en operationeel op elkaar af te stemmen. Hierbij kan bijvoorbeeld worden gedacht aan het benutten van dezelfde planningssystematiek, centrale aansturing van ritten, efficiënte inzet van voertuigen en chauffeurs en het combineren van ritten wanneer dit binnen de kaders van het Programma van Eisen mogelijk is. Aanbestedende dienst heeft in de afgelopen jaren ervaring opgedaan met het gezamenlijk organiseren van verschillende vervoersstromen binnen het doelgroepenvervoer. Daarbij is gebleken dat afstemming in planning en uitvoering kan bijdragen aan een efficiëntere inzet van voertuigen en capaciteit, terwijl tegelijkertijd de kwaliteit en betrouwbaarheid van het vervoer behouden blijft.
115	PvE eis 26/28	Het vervoersgebied is vastgesteld op maximaal 20 km (eis 28). Twee vragen: (1) Betreft dit routekilometers of hemelsbreed, en welke routeplanner/instellingen gelden? (2) Valys hanteert een ondergrens van 25 km. Hoe borgt u dat vervoersgerechtigden met bestemmingen tussen 20 en 25 km niet tussen beide systemen vallen	Het vervoersgebied wordt 25 kilometer vanaf het woon- verblijfadres (kortste route) via EasyTravel of gelijkwaardig systeem. De documenten worden hierop aangepast. Zie ook vraag 178.

116	Offerteaanvraag pagina 5 paragraaf 2.1	In §2.1 wordt de vergoedingssystematiek (starttarief, kilometertarief, opslagen) beschreven voor Wmo-vervoer en leerlingenvervoer. In het inschrijvingsbiljet en de inschrijfwaarde (p.21) wordt vervoer naar dagbestedingslocatie als afzonderlijke vervoersstroom met een eigen kilometertarief uitgevraagd. Kunt u bevestigen dat dezelfde vergoedingssystematiek (starttarief = 4x km-tarief, en dezelfde opslagstructuur) ook geldt voor het vervoer naar <u>dagbestedingslocaties</u> ?	Ja, dit kunnen wij bevestigen, het betreft immers ook Wmo- vervoer.
117	Bijlage 2	De kolommen zijn bevroren waardoor de bedragen niet goed worden weergegeven, kunt u kolom J vergroten zodat alle tekens leesbaar zijn?	Bijlage zullen wij juist aanleveren, zodat alle tekens leesbaar zijn.
118	Bijlage 6	Kunt u toelichting geven op de dataset, definitie van de informatie is per blad en per kolom ?	<p>Bijlage 6 heeft 2 tabbladen, 1 voor Leerlingenvervoer over de periode augustus 2024 tot en met juli 2025 (vanaf nu tabblad 1) en 1 voor Leerlingenvervoer over de maand december 2025 (vanaf nu tabblad 2). Tabblad 1 heeft regels die unieke cliënten voorstellen met 4 kolommen. Kolom A is het aantal verreden ritten in de periode, kolom B is het aantal verreden meters, kolom C is het aantal geregistreerde ritten (dus verreden ritten en de loze ritten), kolom D geeft het aantal meters van het aantal geregistreerde ritten (dus verreden ritten en de loze ritten), kolom E geeft de betreffende indicatie van de unieke cliënt. De laatste kolom geeft aan welke opslag op het starttarief van toepassing is: bijvoorbeeld in regel 2 staat Solo/individueel. Voor deze vervoersgerechtigde geldt een starttarief basis 4 + opslag individueel (solo) 8. Dit betekent dat 12x het starttarief van toepassing is las starttarief voor de rit van de betreffende vervoersgerechtigde.</p> <p>Voor tabblad 2 geldt in principe hetzelfde, met dien verstande dat hier alleen de verreden ritten (kolom A), het aantal verreden meters (kolom B) en de betreffende indicatie van de unieke cliënt (kolom C) wordt gepresenteerd.</p> <p>In beide tabbladen hebben we een kolom toegevoegd met het binnen ons systeem bekende cliëntnummer.</p>
119	Bijlage 5 Rittenbak informatie huidige vervoerder	Is het mogelijk dat er een leerlinglijst wordt aangeleverd met unieke leerlingen en de dagen dat het vervoer van toepassing in plaats van een rittenbak?	Deze informatie is niet beschikbaar bij aanbestedende dienst. De rittenbak worden voorzien van unieke cliëntnummers, waaruit de dagen van desbetreffende periodes blijkt.

120	Bijlage 5 Rittenbak informatie huidige vervoerder	Is er een verklaring waarom Bergschenhoek als bestemmingsstad niet meer voorkomt na 2025-01 en daarvoor wel? Maand 2024-11 staat de plaats nog 212 keer op de ritgegevens. Kloppende gegevens dan wel of is de locatie vervallen?	Een locatie betreft Boerderij Het Lansingerland (2661JL) en SBO De Piloet (2661AB). Ook in januari 2026 komt deze bestemmingstad niet voor in de lijst. SBO De Piloet in Lansingerland betrof een tijdelijke schoollocatie van De Piloet, deze school is nu gelegen aan de Tattistraat in Rotterdam-Alexander. Locatie Boerderij Het Lansingerland betrof een tijdelijk stageadres van de school Accent VSO op Noord.
121	PvE eis172 Stiptheid WMO-vervoer	Bij het hanteren van deze stiptheid zal je in de spitsstijden nooit combinaties kunnen maken. Sterker nog. Centrum Capelle naar Centrum Rotterdam is volgens routeplanner 14.5 km en doe je er 18 minuten over. Wordt deze rit in de spitsuren gereden dan doe je hier gemiddeld 44 minuten over. Met andere woorden. Er is dan geen combinatie mogelijk. Dit werkt kostenverhogend en het zorgt voor nog meer voertuigen op momenten dat de gemeenten liever minder voertuigen op de weg wil hebben. Beseft de opdrachtgever dit? En hoe dient de inschrijver hiermee om te gaan?	Aanbestedende dienst onderkent dat reistijden tijdens spitsperiodes aanzienlijk kunnen afwijken van de theoretische reistijden zoals weergegeven in een routeplanner. Om die reden geldt de betreffende eis met betrekking tot combinaties en reistijden niet voor ritten die plaatsvinden binnen de spitsblokken. De spitsblokken zijn vastgesteld op 06:30-10:00 en 14:30-18:30. Binnen deze tijdvakken worden inschrijvers niet gehouden aan deze eis.
122	PvE 40, 41 en 68	In eis 68 geeft u aan dat de omrijtijd per reiziger niet meer dan 20 minuten bedraagt. In de eisen 40 en 41 beschrijft u de maximale totale verblijftijd. Hoe dient de inschrijver hier in de praktijk mee om te gaan?	Aanbestedende dienst verruimt de verblijftijd tot maximaal 90 minuten reistijd buiten de gemeentegrenzen en maximaal 60 minuten binnen de gemeentegrenzen, gezien de intensieve verkeersdrukte en de complexe stedelijke omgeving waarin een leerling zich in deze regio verplaatst. Voor het leerlingenvervoer is de verblijftijd in het voertuig leidend en niet zoals in eis 68 opgenomen omrijtijd. Eis 68 behelst alleen Wmo- vervoer en niet leerlingenvervoer.
123	PvE eis 24	Begrijpen wij goed dat een vervoersgerechtigde zich niet hoeft te 'legitimeren' bij aanvang van de rit?	Een vervoersgerechtigde legitimeert zich met de vervoerspas en anderszins is niet noodzakelijk.
124	PvE eis 20	We hebben een aantal vragen over eis 20: Klopt het dat? - Een rit begint of eindigt altijd bij het woon- of verblijfadres van de vervoersgerechtigde? - Dat een rit vanaf het ziekenhuis langs de supermarkt en dan naar huis niet kan? - Eerst een rit van ziekenhuis naar huis en dan een rit van huis naar de supermarkt? - Worden ritten die toch niet starten of stoppen bij woon- of verblijfadres niet vergoed?	1. Ja, de ophaalplaats (bij de start van de rit) of afzetplaats (bij de retourrit) van de rit dient gelegen te zijn in Capelle aan den IJssel en betreft woon- of verblijfadres van de vervoersgerechtigde. Uitzondering hierop is mogelijk met toestemming van opdrachtgever. 2. Ja, dat kan niet, mits daartoe toestemming is. 3. Opdrachtgever beschouwt dit als een niet complete vraag en kan deze niet beantwoorden. 4. Ja, mits daartoe toestemming is.

125	PvE eis 193	Hoe om te gaan met overzienbare uitvaldagen zoals een sneeuwweek? De vervoerder heeft namelijk wel de financiële kosten maar niet de omzet van deze dagen.	Een situatie waarin het vervoer op last van de overheid, door extreme weersomstandigheden (KNMI code rood) voor een aaneengesloten periode van meer dan 2 werkdagen volledig of wordt gestaakt kunnen kosten zoals hieronder beschreven worden vergoed door aanbestedende dienst. De eerste 2 werkdagen van een dergelijke uitvalsperiode komen volledig voor rekening en risico van Opdrachtnemer. Dit wordt beschouwd als regulier ondernemersrisico. Vanaf de derde werkdag zal aanbestedende dienst, mits de Opdrachtnemer hiertoe een gemotiveerd verzoek indient, overgaan tot een vergoeding. De vergoeding bedraagt 80% van de gemiddelde historische omzet bij voorkeur over dezelfde periode van het voorgaande jaar en wanneer dit niet mogelijk is over de voorgaande periode van 4 weken. Opdrachtnemer is wel verplicht om de kosten tijdens de periode van uitval tot een minimum te beperken. De vergoeding is alleen bedoeld voor de vaste lasten (personeelskosten en materieel). Het overleggen van bewijslast met betrekking tot de vaste kosten is noodzakelijk.
126	PvE eis 62	Hoe dient de inschrijver om te gaan met halve studiedagen in het vervoer en hoe dient de inschrijver dit financieel te verrekenen?	Scholen maken hun jaarplanning, inclusief studiedagen en halve studiedagen, doorgaans vooraf bekend. Opdrachtnemer kan deze informatie benutten bij het opstellen en aanpassen van het routeplan. De ritten die op deze dagen plaatsvinden worden vergoed conform de reguliere tariefssystematiek.
127	PvE eis 62	Hoe om te gaan met afwijkende schooltijden? Mogen leerlingen op elkaar wachten zodat je de optimale planning houdt en wat is dan de maximale marge. Mocht de afwijkende tijd buiten de marge zijn, is het dan mogelijk om voor de leerling/rit het solo tarief te gaan hanteren?	Leerlingenvervoer is gebaseerd op de schooltijden zoals opgenomen in de schoolgids van een school, hierdoor zijn er dan ook geen afwijkende ophaaltijden binnen dezelfde school. Wanneer er sprake is van verschillende scholen dan zijn ook daar de schooltijden van die specifieke school bepalend. Ook dient Opdrachtnemer rekening te houden met de verblijfstijd in het voertuig en de marges ophaaltijdstip. Het toepassen van opslag individueel vervoer (solo) is nimmer aan de orde anders dan wanneer daartoe een indicatie is gesteld door aanbestedende dienst.
128	PvE eis 172	Is er een mogelijkheid tot vroeger ophalen waarbij de klant goedkeuring geeft om vroeger op te worden gehaald?	Ja, mits vervoersgerechtigde hiermee akkoord is en begrijpt wat de consequenties zijn voor zijn persoonlijke rit waarbij ook de stiptheidseisen niet overschreven mogen worden.
129	PvE eis 143	Communicatie tussen school en vervoer dient niet via de school te lopen maar via onze centrale. We verzoeken u om dit punt aan te passen.	Wij passen de eis aan, de contactgegevens zijn niet de persoonlijke gegevens van de chauffeur maar de gegevens van de vervoerder.
130	PvE eis 134	Wat wordt verstaan onder een belservice die per telefoon, website, emailadres of whatsapp ingezet kan worden?	In de eis is website, emailadres SMS/Whatsapp opgenomen, dit komt in de eis te vervallen. Telefoon blijft gehandhaafd.
131	PvE 125	Wat wordt verstaan onder een passende zitplaatsgarantie?	Passende zitplaatsgarantie betekent dat er een zitplaats in het voertuig daadwerkelijk beschikbaar is en past bij de beperkingen van de vervoersgerechtigde, denk aan een rolstoelplaats wanneer de vervoersgerechtigde gebruik maakt van een niet opklapbare rolstoel.

132	PvE eis 104	Deze eis stelt dat rolstoel gebonden reizigers met elkaar gecombineerd moeten worden. Hoe moet deze eis gelezen worden in het licht van de overige eisen, zoals een efficiënte planning?	Zoals de eis stelt staat er zoveel als mogelijk. Wij verwachten van u een kostenefficiënte planning en uitvoering.
133	PvE eis 70 en 72	Deze eisen zijn volgens mij niet helder en lijken elkaar tegen te spreken. Er wordt een eis gesteld over de marge ophaaltijdstip die spreekt over een marge van een aflevertijdstip. Bovendien is onduidelijk of er nu een marge van 15 of 20 minuten geldt.	Eis 72 komt te vervallen. In eis 70 wordt een wijziging aangebracht (marge ophaaltijdstip wordt gewijzigd in uitstaptijd).
134	PvE 62	De vergoedingssystematiek van de aanbesteding maakt dat de kosten voor de opdrachtgever niet afhankelijk zijn van de efficiënte planning door de vervoerder. Hoe moet deze eis dan gelezen worden?	In de planning dient Oprachtnemer uit te gaan van de laagst mogelijke kosten voor de aanbestedende dienst. Er wordt bedoeld dat van Oprachtnemer wordt verwacht dat het vervoer efficiënt en doelmatig wordt gepland, bijvoorbeeld door ritten waar mogelijk te combineren en voertuigen optimaal in te zetten. Dit laat onverlet dat de vergoeding aan opdrachtnemer, zoals opgenomen in de aanbestedingsdocumenten, gebaseerd is op de individuele reisafstand van de vervoersgerechtigde en niet rechtstreeks afhankelijk is van de wijze waarop de planning wordt ingericht. De betreffende bepaling is daarmee bedoeld als uitgangspunt voor een efficiënte uitvoering van het vervoer en heeft geen invloed op de systematiek van de vergoeding.
135	PvE eis 61	Mag uit deze eis worden geconcludeerd dat leerlingenvervoer dat binnen een uur wordt geannuleerd in rekening gebracht mag worden bij de opdrachtgever? Deze eis is in strijd met eis 193.	Nee, alleen daadwerkelijk uitgevoerde ritten komen voor vergoeding in aanmerking.
136	PvE eis 58	Welke wijzigingen mag een vervoersgerechtigde leerling doorgeven?	Een vervoersgerechtigde leerling, of diens ouder(s) of verzorger(s), kan wijzigingen doorgeven die betrekking hebben op de uitvoering van een geplande rit. Hierbij kan bijvoorbeeld worden gedacht aan het tijdelijk afmelden voor een rit (bijvoorbeeld bij ziekte), het doorgeven van een wijziging in aanwezigheid op school. Structurele wijzigingen, zoals wijzigingen in het woonadres, schoollocatie, structureel afwijkende dagen of ander gebruik van hulpmiddelen/opslagen of andere aanpassingen die invloed hebben op de indicatie of structurele planning van het vervoer, dienen altijd via opdrachtgever te lopen. Aanbestedende dienst zal in dat geval of en hoe het vervoer moet worden aangepast. Oprachtnemer mag alleen wijzigingen verwerken die passen binnen het Programma van Eisen en de door aanbestedende dienst vastgestelde kaders. Indien een wijzigingsverzoek daarbuiten valt, verwijst opdrachtnemer de vervoersgerechtigde of diens ouder(s)/verzorger(s) naar opdrachtgever voor verdere beoordeling.
137	PvE eis 57	Is het correct dat een vervoersgerechtigde leerling alleen een rit moet kunnen annuleren tussen de genoemde tijden? Zo niet, hoe moet deze eis dan gelezen worden?	U dient hier vervoersgerechtigde te lezen (gebruiker van het collectief aanvullend vervoer). Eis 57 van het programma van eisen wordt hierop aangepast.

138	PvE eis 52	Kosten voor een medisch begeleider komen voor rekening van de opdrachtgever. Hoe moet dit ingericht worden? Kan voor de medisch begeleider de kosten van een wmo-reiziger in rekening gebracht worden? Zo niet, wat dan wel?	Hiervoor is een opslag beschikbaar gesteld. De eis is gericht op het collectief aanvullend vervoer en niet de andere vervoersstromen. Inrichting volgt in de implementatieperiode. Nee, u kunt niet de kosten van een wmo- reiziger declareren. Er is een opslag beschikbaar gesteld.
139	PvE eis 48	Deze eis stelt dat de opdrachtnemer onveilige situaties bij scholen moet oplossen, zonder dat hiervoor extra kosten in rekening gebracht kunnen worden. Onveilige situaties zijn zeer divers en hebben diverse oorzaken. Het is in onze visie onredelijk om in alle gevallen te verwachten dat opdrachtnemer deze situaties oplost, en al helemaal om hiervoor de gemaakte kosten niet te kunnen verhalen. Kunt u de reden voor deze eis onderbouwen en is de opdrachtgever bereid om deze eis naar redelijkheid aan te passen en dat gemaakte kosten in rekening gebracht kunnen worden?	De aanbestedende dienst beoogt met deze eis niet dat de Opdrachtnemer verantwoordelijk is voor het aanpassen van de verkeerssituatie op de openbare weg. Het aanpassen van infrastructuur of verkeersmaatregelen behoort tot de verantwoordelijkheid van de betreffende wegbeheerder (bijvoorbeeld gemeente of provincie) en ligt niet binnen de scope van deze opdracht. Met deze eis wordt beoogd dat Opdrachtnemer, indien daarom wordt verzocht door aanbestedende dienst, de verkeerssituatie rond de schoollocatie beoordeelt vanuit het perspectief van de uitvoering van het leerlingenvervoer (bijvoorbeeld tijdens het brengen en halen van leerlingen). Indien daarbij knelpunten of onveilige situaties worden geconstateerd in de praktische uitvoering van het vervoer, wordt van Opdrachtnemer verwacht dat zij hierover in overleg treedt met de school en aanbestedende dienst en meedenkt over uitvoeringsgerichte oplossingen binnen het vervoer. Te denken valt bijvoorbeeld aan het aanpassen van de stoplocatie, het wijzigen van de aanrijroute, het aanpassen van het tijdstip van halen en brengen, of andere logistieke maatregelen die bijdragen aan een veilige uitvoering van het vervoer. Voor deze afstemming en het zoeken naar passende uitvoeringsoplossingen worden geen extra kosten in rekening gebracht.
140	PvE eis 46	Wij verzoeken u om stagevervoer een langere reistijd toe te staan, om zo de stage-leerling zoveel mogelijk in eigen route te vervoeren. Gaat u hiermee akkoord?	Opdrachtgever bevestigt dat stagetijden in beginsel dienen aan te sluiten bij de schooltijden van de betreffende leerling. Hiermee wordt beoogd dat het vervoer zo efficiënt mogelijk kan worden ingepland en onnodig slecht bezette ritten zoveel mogelijk worden voorkomen. De aanbestedende dienst begrijpt dat stagevervoer in sommige gevallen lastiger te combineren kan zijn met reguliere schoolroutes, bijvoorbeeld vanwege de locatie van de stage. De stagetijden zijn echter in beginsel gelijk aan de reguliere schooltijden en vormen daarom geen beperkende factor bij het combineren van ritten binnen de planning. Van Opdrachtnemer wordt verwacht dat deze zich inspant om ritten, waar mogelijk, efficiënt te plannen en te combineren met andere vervoersstromen. Binnen de systematiek van de opdracht behoort het plannen en optimaliseren van routes tot de verantwoordelijkheid van de opdrachtnemer. Dat in bepaalde gevallen een rit minder goed te combineren is, vormt onderdeel van het reguliere ondernemersrisico dat samenhangt met het uitvoeren van het Wmo- en leerlingenvervoer.

141	PvE eis 42	Indien de uithuisplaatsing ver buiten Capelle, dan verzoeken wij om een extra toeslag. Gaat u hiermee akkoord?	Wij passen de vergoeding aan. U kunt de opslag toepassen die hoort bij de indicatie solo vervoer/individueel vervoer (8), mits het verblijfadres gedurende deze zes weken buiten Capelle aan den IJssel is.
142	PvE eis 40	Mag hierbij de wachttijd worden meegerekend. Bijvoorbeeld wanneer de School uit is om 15 uur, leerling 1 zit direct in het voertuig, maar leerling 2 komt er nog aan en zit er pas om 15:10 in. Wij verzoeken u daarom de reistijd te berekenen over het rijdende voertuig. Gaat u hiermee akkoord?	Akkoord, wij nemen uw voorstel over.
143	PvE eis 38	Mag dit ook digitaal?	De inhoud van de eis voor wat betreft het telefonisch contact tijdens de wachttijd wijzigt niet. Het is ook mogelijk een digitaal bericht achter te laten na afloop van de wachttijd wanneer de vervoersgerechtigde leerling niet is aangetroffen.
144	PvE eis 32	Kunnen we ook uitgaan van een minimaal aantal te factureren schooldagen?	Nee dat kunt u niet.
145	PvE eis 28	Hoe wordt de straal exact berekend (volgens routeplanner kortste afstand) wanneer de heen en terugweg verschillen? Wanneer de heenweg voldoet aan de eis, kan de terugweg dan ook altijd voldoen (bijvoorbeeld wanneer de heenweg 19,8 km is en terug 20,7 km)?	De eis is reeds aangepast naar 25 kilometer zodat er aansluiting is op het vervoerssysteem Valys. De straal wordt bepaald op basis van de kortste route volgens de door de Opdrachtgever gehanteerde routeplanner (EasyTravel of gelijkwaardig) tussen het woonadres van de vervoersgerechtigde en plaats van bestemming. Indien de heen- en terugroute verschillen, wordt voor de beoordeling uitgegaan van de kortste berekende afstand tussen de twee adressen. Daarbij wordt niet afzonderlijk getoetst op basis van de feitelijke heen- en terugrit. Dit betekent dat wanneer de kortste route volgens de routeplanner binnen de gestelde afstand valt (bijvoorbeeld 24,8 km), het vervoer geacht wordt binnen de gestelde straal te vallen, ook wanneer de feitelijke terugrit in de praktijk iets langer kan zijn (bijvoorbeeld 25,7 km) als gevolg van verkeerssituaties of rijrichtingen. Vice versa geldt ook.
146	PvE eis 19	Hoe moet worden omgegaan met cliënten die in een flat of verzorgingstehuis wonen? Wat is dan de voordeur? De deur van het appartement of (wat gebruikelijk is) de voordeur van het gebouw / het tehuis?	Bij een appartementencomplex/woongebouw/instelling is de voordeur de algemene toegangsdeur van het wooncomplex (deur-tot-deur vervoer). Wanneer er sprake is van kamer-tot-kamer vervoer is de voordeur de woningtoegangsdeur van de eigen woning.
147	PvE eis 127	In eis 127 wordt geëist dat bij inzet van elektrische voertuigen er tenminste 90% accupaciteit moet zijn bij 'aanvang van dienst'. Dit is operationeel zeer bezwarend en inefficiënt, aangezien een voertuig na een korte rit naar de startlocatie al onder de 90% kan komen, of wanneer een dienst halverwege de dag start na eerdere ritten. Is de aanbestedende dienst bereid de eis van 90% accupaciteit bij aanvang dienst te herzien naar een werkbaar percentage (bijvoorbeeld voldoende capaciteit om de geplande rit + marge uit te voeren)?	Wij nemen uw suggestie over en passen de eis aan naar voldoende capaciteit om de geplande rit + marge uit te voeren.

148	Leidraad par 4.4	Er is een discrepantie tussen de beoordelingssystematiek op pag 19 ende punten waar u op beoordeelt zoals beschreven in paragraaf 4.4. Op pagina 19 staan onder meer "bewezen effectief en innovatief, betrouwbaarheid, klantgerichtheid en stabiliteit van de uitvoering, alsmede de risico's (volledig transparant en zeer goed beheerst)". In 4.4 staan onder meer "meerwaarde t.o.v. het PVE, smart, realistisch, uitvoerbaar en passend inde huidige organisatie". Deelvraag 1: is het een idee dan u één beoordelingssystematiek aanreikt? Deelvraag 2: Zo nee willen wij u vragen het gesuggereerde aantal A4 van 6, hierop aan te passen.	Bij alle gunningscriteria zijn het aantal A4 verruimd, waardoor wij veronderstellen op beiden beoordeeld kan worden.
149	Leidraad 4.3	Binnen de beoodelingssystematiek (pagina 19) staat bij uitmuntend dat risico's volledig transparant en zeer goed beheerst zijn. Dit impliceert dat a) u wel inhoudelijk risico's wenst te lezen bij G1, en b) dat u dat bij alle gunningscriteria zou willen zien (volledig en transparant). Is dit het geval? Zo ja dan willen wij vragen of het eerder gesuggereerde aantal van 6 A4 aangepast kan worden naar 8 A4. Anders is het niet mogelijk invulling te geven aan hetgeen u wenst binnen de beoordelingssystematiek.	Wij zien graag de risico's toegelicht. Het aantal A4 wordt van 3 naar 4 A4 gewijzigd.
150	Leidraad 4.3	Gunningscriterium G5. De laatste vier bullets zijn een soort vormvereisten. Gelden deze niet voor G1 tot en met G4?	Nee, dit is niet het geval.
151	Leidraad 4.3	1 A4 voor de criteria G2 tot en met G5 is erg krap, u vraagt binnen een criterium naar meerdere aspecten en om dit smart uit te leggen (en voor u goed toetsbaar tijdens de uitvoering), zou iets meer ruimte doelmatig zijn voor alle betrokkenen. Is het een idee dat u voor G2 tot en met G4 één aantal pagina's als maximum stelt? Wij hebben dan wat speelruimte om zaken die echt belangrijk zijn wat meer uit te schrijven. Een totaal van 6 A4 zou dan mooi zijn. Kunt u hierin meegaan?	G1 kan worden uitgewerkt in 4 A4. G2, G3, G4, G5 kan worden uitgewerkt in 2 A4.
152	Leidraad 4.3	Binnen zowel G1 als G4 vraagt u naar klachtafhandeling. Is het een idee dit op één plek te doen? Of raakt uw vraag aan twee verschillende aspecten, en zo ja, welke?	Het onderdeel komt te vervallen onder G1.

153	Leidraad 4.3	Gunningscriterium G4 U heeft het over bejegeningssafspraken. Afspraken met wie bedoelt u dan?	Bejegeningssafspraken zijn concrete gedrags- en omgangsregels die vastleggen hoe medewerkers en betrokken partijen op een respectvolle, veilige en inclusieve manier met gebruikers van het vervoer omgaan. Deze afspraken maken duidelijk welk gedrag wordt verwacht in het contact met reizigers en andere betrokkenen en hoe in verschillende situaties wordt gehandeld. Bejegeningssafspraken kunnen gelden tussen meerdere partijen binnen het vervoerproces, bijvoorbeeld: vervoerder (chauffeurs en begeleiders) en vervoersgerechtigden- Vervoerder (chauffeurs en begeleiders) en ouders/verzorgers van vervoersgerechtigde leerlingen- vervoerder en scholen of zorginstellingen waar vervoersgerechtigden worden gehaald of gebracht- wordt omgegaan. Deze bejegeningssafspraken vormen samen een gedragskader voor alle medewerkers en onderaannemers en dragen bij aan een veilige, respectvolle en inclusieve uitvoering van het Wmo- en leerlingenvervoer.
154	Leidraad 4.3	Gunningscriterium G3. Mogen wij ervan uitgaan dat een vaste chauffeur, in lijn met de eisen 140 en 141, sec betrekking heeft op leerlingenvervoer?	Ja, dat mag u.
155	Leidraad 4.3	Gunningscriterium G1 (punt 3). Wat bedoelt u met een methode voor het delen van wijzigingen vóór de herstart. En wat is een herstart?	Met de herstart wordt de periode na iedere zomervakantie bedoeld. De gevraagde methode ziet op de wijze waarop Opdrachtnemer wijzigingen in het vervoer tijdig en gestructureerd communiceert aan betrokkenen voorafgaand aan de herstart van het vervoer na zomervakantie.
156	Leidraad 4.3	Wat bedoelt u met de tijdigheid van een communicatiekanaal?	De eis "Een beschrijving van tijdigheid, bereikbaarheid en gebruikte communicatiekanalen" heeft betrekking op de manier waarop de inschrijver de communicatie rondom het vervoer organiseert. Concreet betekent dit dat Opdrachtnemer moet toelichten: Tijdigheid – op welk moment informatie wordt verstrekt aan betrokkenen, zodat ouder(s), verzorger(s) scholen en de Aanbestedende Dienst tijdig op de hoogte zijn van relevante zaken (bijvoorbeeld wijzigingen in ritten, vertragingen of uitzonderingen). Het doel van deze eis is dat alle communicatie rondom het vervoer duidelijk, betrouwbaar en effectief verloopt, zodat alle betrokkenen tijdig en adequaat worden geïnformeerd en bereikbaarheid <u>gewaarborgd is</u> .
157	Leidraad 4.3	Mogen wij uit uw vraag binnen gunningscriterium G1 (punt 2) afleiden dat uw eigenlijke wens is dat wij de mutatiestop niet of zo min mogelijk toepassen? Zo ja hoe gaat u dit beoordelen?	Ja, die wens heeft de aanbestedende dienst. Aanbestedende dienst kan dit beoordelen aan de hand van de concreet beschreven maatregelen in het implementatieplan van de inschrijver. De beoordeling richt zich op de praktische uitvoerbaarheid en effectiviteit van de maatregelen die de inschrijver neemt om de mutatiestop te beperken, en of deze bijdragen aan een betrouwbare en ononderbroken dienstverlening.

158	Leidraad 4.3	Binnen gunningscriterium G1 (punt 1) geeft u aan een aanpak te willen zien voor risico-identificatie en risicobeheersing. Begrijpen wij het goed dat u enkel deze aanpak wenst te zien en dus niet de feitelijke risico's?	Wij zien graag de risico's toegelicht als ook de identificatie en beheersing.
159	Leidraad 5.2 Overige voorwaarden	Kan inschrijver ervan uitgaan dat het overleggen van een dergelijke verklaring niet noodzakelijk is, indien de inschrijver zelfstandig kan aantonen aan alle gestelde geschiktheidseisen en contractuele verplichtingen te kunnen voldoen, zonder beroep te doen op de draagkracht van een moeder- of groepsmaatschappij?	Nee, niet akkoord.
160	PvE199	U geeft aan dat uiterlijk 2 maanden na het einde van een kalenderjaar we de accountantsverklaring dienen te overleggen. Wij zijn in deze afhankelijk van een derde partij en zien dat deze gegevens niet altijd binnen 2 maanden in ons bezit zijn. Bent u daarom bereid om deze periode te verruimen naar 6 maanden?	Wij gaan akkoord met uw voorstel om de periode te verruimen naar 6 maanden.
161	Offerteaanvraag Wmo- en leerlingenvoer 2026	Op pagina 21 staat: "Als meer inschrijvingen een gelijke hoogste totaalscore hebben, wint de inschrijving met de hoogste score op het gunningscriterium G3." Wie is de winnaar als deze inschrijvingen dezelfde score hebben op G3?	Indien meerdere inschrijvingen een gelijke hoogste totaalscore behalen, wordt in eerste instantie gekeken naar de hoogste score op gunningscriterium G3. De inschrijving met de hoogste score op G3 wordt in dat geval als winnaar aangemerkt. Indien ook op gunningscriterium G3 sprake is van een gelijke score, wordt vervolgens gekeken naar de hoogste score op gunningscriterium G1. Indien ook daar sprake is van een gelijke score, wordt achtereenvolgens gekeken naar de scores op G2, daarna G4 en tot slot G5.
162	Offerteaanvraag Wmo- en leerlingenvoer 2026	Op pagina 16 staat: "(...) worden de hieronder beschreven drie inhoudelijke thema's als kwalitatieve gunningscriteria gehanteerd." Op pagina 15 en 18 staan vier kwalitatieve gunningscriteria, is hier sprake van een typefout?	Ja, dit is een verschrijving. In de opsomming hebben we wel 4 thema's benoemd. We zullen in het aanbestedingsdocument de verschrijving aanpassen van 3 naar 4 inhoudelijke thema's.
163	Overig	De Algerabrug wordt op 16 augustus 2026 voor maximaal 6 weken gesloten. Dit heeft grote impact voor het vervoer richting de Krimpenerwaard. Hoe gaat u om met het vervoer naar de Krimpenerwaard wat in die periode bijna onmogelijk is? Mogen ritten geweigerd worden? En zo niet mogen dan de kilometers via de omrijdroute in rekening gebracht worden?	Opdrachtgever heeft een wettelijke zorgplicht om vervoersgerechtigden in hun vervoersbehoefte te voorzien. Weigering van de ritten is dan ook niet toegestaan. De extra kilometers voor de omrijdroute mogen in rekening worden gebracht.
164	Bijlage 5	De rittenbak is de basis voor de fictieve kilometers in het prijsformulier. Bij het doornemen van de ritten lijkt bij Dagbesteding en Leerlingenvoer geen sprake te zijn van kortste route over de weg, maar snelste route. Kunt u dit bevestigen? Kunt u voor Dagbesteding en Leerlingenvoer ook de kilometers voor de kortste route verstrekken (PvE 68) en het prijzenformulier hierop aanpassen?	Het betreft de door de huidige vervoerder geregistreerde verreden kilometers. In het pakket van eisen die als onderlegger geldt voor de huidige raamovereenkomst is de eis opgenomen dat gewerkt wordt met EasyTravel en dat de kortste route geldt.
165	PvE 199	U vraagt de accountant vast te stellen dat routegegevens zonder GPS data terecht zijn gefactureerd. Dit lijkt ons ingewikkeld om vast te stellen voor de accountant. Het lijkt logischer dat u een eis stelt aan het aantal ritten met GPS-data, bijvoorbeeld 95%.	De eis dat de accountant vaststelt dat routegegevens zonder GPS-data terecht zijn gefactureerd komt te vervallen. In plaats daarvan wordt de volgende eis opgenomen: Minimaal 95% van de gedeclareerde ritten dient te zijn voorzien van GPS-data waaruit de gereden route blijkt.

166	PvE 199	U vraagt om de accountant vast te stellen dat de managementinformatie is opgesteld conform de daartoe overeengekomen formats. Dit vraagt wel heel veel van een accountant en heeft ook geen relatie tot de declaraties. Wij verzoeken u dit aspect te schrappen.	Wij nemen uw voorstel over en schrappen dit onderdeel van de eis. Bullet 3 (formats) komt te vervallen.
167	PvE 199	Bij een accountantscontrole is altijd sprake van een zeker mate van betrouwbaarheid en dus een foutmarge. Gaat u akkoord met 95% betrouwbaarheid van de declaraties?	Wij gaan hiermee akkoord.
168	PvE 198	Kunt u aangeven wanneer er sprake zou zijn van het achterwege blijven van een NEA-indexering. Een vervoerder moet vooraf weten waar hij aan toe is, maar op basis van eis 198 zou de gemeente zijn toestemming kunnen onthouden voor het toepassen van de NEA. Wij maken hier bezwaar tegen. Wij verzoeken u te bevestigen dat altijd de NEA indexering mag worden toegepast.	Ja, wij kunnen bevestigen dat de NEA-indexering altijd mag worden toegepast.
169	PvE 187	Opdrachtnemer dient ieder jaar aan het einde van het jaar de vervoersgerechtigde een totaaloverzicht aan te bieden. Bent u akkoord met de toevoeging op verzoek van de vervoersgerechtigde?	Wij nemen uw voorstel over dat op verzoek van vervoersgerechtigde een jaaroverzicht aangeboden moet worden. Let wel: eisen rondom het maandelijks overzicht blijven ongewijzigd.
170	PvE 187	Opdrachtnemer dient ieder jaar aan het einde van het jaar de vervoersgerechtigde een totaaloverzicht aan te bieden. Is dit per kalenderjaar of contractjaar? Ons voorstel zou kalenderjaar zijn.	U dient hier kalenderjaar te lezen waarbij vraag 170 betrokken moet worden. Het jaarlijkse overzicht wordt alleen aangeboden op verzoek van vervoersgerechtigde . Vraag 176 ook aangepast naar kalenderjaar en dan ingang 1-1-27.
171	PvE 172	Voor telefonie Wmo- en leerlingenvervoer geldt een gemiddelde wachttijd per maand van maximaal 40 seconden. De norm is >=95%. Hoe ziet u deze norm, want je haalt de 40 seconden of niet.	Aanbestedende dienst stelt de eis dat de gemiddelde wachttijd per kalendermaand maximaal 40 seconden bedraagt. Hoewel 100% realisatie de beoogde norm is, hanteert de opdrachtgever een acceptatiegrens van 91% op jaarbasis, dit wordt gewijzigd in de KPI. Dit wordt als volgt getoetst en berekend: maandelijke rapportage: opdrachtnemer dient maandelijks de behaalde gemiddelde wachttijd te rapporteren. toetsingskader: er wordt per individuele maand vastgesteld of aan de norm van maximaal 40 seconden is voldaan. Acceptatiegrens: de kwaliteitsnorm wordt als 'behaald' beschouwd wanneer in minimaal 92% van de gerapporteerde maanden de gemiddelde wachttijd van 40 seconden niet is overschreden. Rekenvoorbeeld: als de gemiddelde wachttijd in maand 1 (30 sec.) en maand 2 (35 sec.) binnen de norm valt, maar in maand 3 (41 sec.) de norm overschrijdt, is de score over dit kwartaal 2/3 (gehaald) versus 1/3 (niet gehaald). Op jaarbasis mag de norm in maximaal één maand (of afgerond 9% van de meetperiode) worden overschreden om aan de gestelde eis te voldoen.
172	PvE 172	Voor stiptheid hanteert u een norm van 95%, dat is erg hoog gezien de verkeerssituatie in en rond de gemeente, wij verzoeken u een percentage van 92% te hanteren.	Wij nemen uw voorstel over.

173	PvE 62	U stelt dat de planning uit moet gaan voor de laagst mogelijke kosten voor de Opdrachtgever. Kunt u dit toelichten, want als wij de aanbestedingsdocumenten is de vergoeding juist niet afhankelijk van de planning, maar gebaseerd op de individuele reisafstand.	Met de formulering dat de planning dient uit te gaan van de laagst mogelijke kosten voor de aanbestedende dienst wordt bedoeld dat van opdrachtnemer wordt verwacht dat het vervoer efficiënt en doelmatig wordt gepland, bijvoorbeeld door ritten waar mogelijk te combineren en voertuigen optimaal in te zetten. Dit laat onverlet dat de vergoeding aan opdrachtnemer, zoals opgenomen in de aanbestedingsdocumenten, gebaseerd is op de individuele reisafstand van de reiziger en niet rechtstreeks afhankelijk is van de wijze waarop de planning wordt ingericht. De betreffende bepaling is daarmee bedoeld als uitgangspunt voor een efficiënte uitvoering van het vervoer en heeft geen invloed op de <u>systematiek van de vergoeding</u> .
174	PvE 49	Opdrachtgever eist van Opdrachtnemer het vervoer volgtijdelijk uit te voeren. Voor Leerlingenvervoer zijn veel meer voertuigen nodig dan voor het collectief aanvullend vervoer. Indien wij volgtijdelijk dienen te vervoeren dan is er geen mogelijkheid van collectief aanvullend vervoer als we leerlingen naar hun school brengen. Dit lijkt ons niet de bedoeling te zijn. Graag ontvangen wij een nadere uitleg wat u precies bedoelt.	Aanbestedende dienst verduidelijkt dat de term 'volgtijdelijk' in deze context betrekking heeft op de prioritering en de rituitvoering en niet op een verbod op de inzet van hetzelfde voertuig voor verschillende stromen gedurende de dag. Ter verduidelijking geldt het volgende: Het is de opdrachtnemer toegestaan om voertuigen en chauffeurs die zijn ingezet voor het leerlingenvervoer, aansluitend (volgtijdelijk) in te zetten voor het collectief aanvullend vervoer (CAV) of vervoer naar de dagbestedingslocaties en vice versa. Dit ondersteunt de door u genoemde doelmatigheid en het beperken van loze kilometers. Het gelijktijdig vervoeren van vervoersgerechtigde leerlingen of andere vervoersgerechtigden in hetzelfde voertuig (combinatievervoer) is toegestaan, mits aan de kwaliteitseisen wordt voldaan. Aanbestedende dienst beoogt een efficiënte inzet van de voertuigen na afloop van een rit/piekmoment direct beschikbaar zijn voor andere stromen, mits de afzonderlijke kwaliteitskaders strikt worden nageleefd.
175	PvE 42	Bij tijdelijke uithuisplaatsing dient Opdrachtnemer maximaal 6 weken zorg te dragen voor het vervoer vanaf het verblijfsadres, zonder extra kosten te mogen rekenen. Wij vragen u een opslag toe te kennen van bijvoorbeeld 16 x het tarief, omdat in de meeste gevallen zowel haal- als brengadres buiten de gemeente Capelle aan den IJssel ligt en de leerling vrijwel nooit te combineren valt.	Wij passen de vergoeding aan. U kunt de opslag toepassen die hoort bij de indicatie solo vervoer/individueel vervoer (8), mits het verblijfsadres gedurende deze zes weken buiten Capelle aan den IJssel is.
176	PvE 29	Een klant mag maximaal 2.000 km reizen per jaar. Bedoelt hoe hier per kalenderjaar of per contractjaar?	Het maximum van 2000 kilometer betreft per kalenderjaar en betreft alleen het collectief aanvullend vervoer. Ingang is dan 01-01-2027.
177	PvE 29	Een klant mag maximaal 2.000 km reizen per jaar. Geldt deze beperking ook binnen het huidige contract?	Nee, dit is niet het geval. Uit de rittenbak blijkt dat er 9 vervoersgerechtigden in de periode augustus 2024 tot en met juli 2025 meer dan 2000 kilometer hebben gereden. Dit is niet het betreffende kalenderjaar, maar geeft wel een beeld.
178	PvE 28	Het vervoersgebied bestaat uit een straal van maximaal 20 kilometer vanaf het huisadres. Waarom kiest u voor een straal van 20 kilometer en niet voor wat gebruikelijk is 25 km, kortste route vanaf het huisadres?	Wij nemen uw stelling over. Het vervoersgebied wordt 25 kilometer vanaf het woon- verblijfsadres (kortste route) via EasyTravel of gelijkwaardig systeem. De documenten worden hierop aangepast.

179	PvE 20	In de rittenbak zitten diverse ritten die zowel niet starten als eindigen in Capelle aan den IJssel. Zijn deze ritten niet meer toegestaan onder dit contract? Indien dit zo is zou u voor die ritten ook de fictieve aantallen kilometers in het prijsformulier moeten aanpassen.	De ophaalplaats (bij de start van de rit) of afzetplaats (bij de retourrit) van de rit dient gelegen te zijn in Capelle aan den IJssel en betreft woon- of verblijfadres van de vervoersgerechtigde. Uitzondering hierop is mogelijk met toestemming van opdrachtgever, het is dan ook mogelijk dat ritten niet starten of eindigen in Capelle aan den IJssel.
180	PvE 20	De start van de rit/ophaalplaats van de eerste rit dient gelegen te zijn in Capelle aan den IJssel en betreft woon- en verblijfadres van de vervoersgerechtigde. Dit lijkt ons een vreemde eis, de klant zou bijvoorbeeld ook kunnen reizen van het huisadres van dochter naar de winkel, maar volgens deze eis is dit niet mogelijk. Wij verzoeken u de eis aan te passen of te laten vervallen.	De ophaalplaats (bij de start van de rit) of afzetplaats (bij de retourrit) van de rit dient gelegen te zijn in Capelle aan den IJssel en betreft woon- of verblijfadres van de vervoersgerechtigde. Uitzondering hierop is mogelijk met toestemming van opdrachtgever.
181	PvE 20	De start van de rit/ophaalplaats van de eerste rit dient gelegen te zijn in Capelle aan den IJssel en betreft woon- en verblijfadres van de vervoersgerechtigde. Deze eis lijkt ons niet juist. De klant zou heen zelfstandig met de scootmobiel gegaan kunnen zijn en terug van het vervoer gebruik kunnen maken, maar volgens deze eis is dit niet mogelijk.	De ophaalplaats (bij de start van de rit) of afzetplaats (bij de retourrit) van de rit dient gelegen te zijn in Capelle aan den IJssel en betreft woon- of verblijfadres van de vervoersgerechtigde. Uitzondering hierop is mogelijk met toestemming van opdrachtgever.
182	Offerteaanvraag Wmo- en leerlingenvervoer 2026	Door het hanteren van een factor van 0,3 in het gunningscriterium prijs, komt de vreemde situatie voor dat als een inschrijver meer dan 30% duurder is dan de laagste inschrijver, hij negatieve punten zou krijgen voor het onderdeel prijs. Dit is wel zeer bijzonder. Hoe lost u dit op?	Er kunnen nooit minder dan 0 punten gehaald worden. Wanneer een prijs, bijvoorbeeld, 40% hoger is dan de goedkoopste prijs blijft het puntenaantal voor prijs 0.
183	Offerteaanvraag Wmo- en leerlingenvervoer 2026	In de formule van Gunningscriterium prijs hanteert u een factor van 0,3 x de laagste prijs. Dat betekent dat u wel heel veel waarde aan prijs toekent, het lijkt 40 - 60, maar bij een iets hogere prijs van bijv 5% komt de vervoerder die iets duurder is gelijk op grote achterstand in het aantal punten omdat hij wel ruim 15% minder in punten voor prijs scoort. Wij verzoeken u de factor van 0,3 te laten vervallen of in ieder geval te verhogen naar 0,6.	Dit is niet juist. Bij een hogere prijs van 5 % kost dit inschrijver maar 1,11 punten van de 40, ofwel 2,75% van de punten. Er is sprake van een exponentiële formule waar prijzen die dicht bij elkaar liggen goed kunnen concurreren op prijs en duurdere prijzen een steeds groter wordende kwaliteit moeten leveren om het bedrag te verantwoorden.
184	Offerteaanvraag Wmo- en leerlingenvervoer 2026	Voor de medisch geïndiceerde begeleider bedraagt de vergoeding minimaal één uur met een maximum van twee vergoede uren per dag. Wij nemen aan dat u bedoelt: met een minimum van twee vergoede uren per dag.	Uw stelling is niet juist. Voor de medisch geïndiceerde begeleider geldt dat de vergoeding minimaal één uur bedraagt met een maximum van twee vergoede uren per dag. Dit betekent niet dat standaard twee uren per dag worden vergoed. De inzet van een begeleider kan namelijk ook beperkt zijn tot één rit per dag, bijvoorbeeld alleen een heenrit of alleen een terugrit. In dat geval wordt slechts één uur vergoed. Het maximum van twee uren per dag is uitsluitend van toepassing wanneer begeleiding nodig is bij zowel de heen- als de terugrit.

185	Offerteaanvraag Wmo- en leerlingenvervoer 2026	U vergoedt voor bijzondere indicaties extra opslagen. Wij waarderen dit ten zeerste. Wij vragen u één aanpassing te doen en dat namelijk voor het solovervoer voor dagbesteding en Leerlingenvervoer. In het leerlingenvervoer gaat het om veel ritten en hoge kosten per rit, de opslag van achtmaal het kilometer tarief dekt dan lang niet de kosten. Wij stellen voor om de opslag te vervangen door: U ontvangt een opslag van 2 x het kilometer tarief x het aantal kilometers. Een alternatief voorstel is een opslag van 16 x het kilometer tarief.	Wij nemen uw voorstel niet over, de opslag blijft ongewijzigd.
186	Offerteaanvraag Wmo- en leerlingenvervoer 2026	No-show ritten en loze ritten worden niet vergoed. Nu is dat bij CAV/Wmo-vervoer vrij gebruikelijk, maar hoogst ongebruikelijk bij dagbesteding en leerlingenvervoer. U vraagt vaste chauffeurs met vaste routes, dat betekent ook dat wij vaste salarissen moeten betalen, ook als we aan de deur komen en de leerling gaat niet mee, of als deze zich incidenteel ziek meldt. Wij verzoeken u de regeling aan te passen, waarbij alle ritten die niet geannuleerd zijn op de vorige werkdag voor 16:00 uur in het Leerlingenvervoer en dagbestedingsvervoer alsnog vergoed worden. Daarnaast is het ook gebruikelijk om bij ziekte bijvoorbeeld maximaal 5 dagen nog door te betalen. Wij verzoeken u dit hier ook toe te passen.	<p>Aanbestedende dienst biedt geen vergoeding voor loze ritten/no-show ritten. De aanbestedende dienst handhaaft de eis zoals geformuleerd. De motivering hiervoor is als volgt:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Prikkel tot efficiënte planning: Door no-shows en loze ritten binnen het ondernemersrisico te laten vallen, wordt Opdrachtnemer gestimuleerd om een proactieve rol aan te nemen in het minimaliseren hiervan. Denk hierbij aan een strakke regie op de rittenplanning, het tijdig verifiëren van ritten bij twijfel en het stimuleren van vervoersgerechtigden (bijv. via apps of telefonische reminders) om tijdig af te melden. • Voorspelbaarheid van de begroting: De aanbestedende dienst kiest voor een systematiek waarbij enkel feitelijk gerealiseerd vervoer wordt vergoed. Dit borgt de transparantie en beheersbaarheid van de publieke middelen. • Calculatie in de inschrijfprijs: het is aan de Opdrachtnemer om op basis van data (zie bijlagen) en eigen expertise een inschatting te maken van het percentage no-shows en loze ritten.
187	Leidraad par 4.4	De door u gehanteerde prijsformule zorgt ervoor dat een kleine afwijking ten opzichte van de laagste prijs, een groot verschil in punten met zich meebrengt. De prijs weegt zodoende veel zwaarder dan de weging van 40% suggereert. Wat is uw beweegreden om de prijs zo zwaar te laten meewegen in de beoordeling?	<p>Dit is niet juist. Bij een hogere prijs van 5 % kost dit inschrijver maar 1,11 punten van de 40, ofwel 2,75% van de punten. Er is sprake van een exponentiële formule waar prijzen die dicht bij elkaar liggen goed kunnen concurreren op prijs en duurdere prijzen een steeds groter wordende kwaliteit moeten leveren om het bedrag te verantwoorden.</p> <p>Aanbestedende dienst kiest voor deze formule om te voorkomen dat bij dicht bij elkaar liggende inschrijvingen een verkapte laagste prijs beoordeling plaatsvindt maar tegelijkertijd wel een concurrentie op grote prijsverschillen mogelijk te maken.</p>

188	PvE eis 15 en 157	<p>In de aanbestedingsstukken wordt gevraagd om een Third Party Mededeling (TPM) of een vergelijkbare externe audit op de IT- en informatiebeveiligingsomgeving van de inschrijver. Veel vervoerders in het doelgroepenvervoer beschikken reeds over internationale certificeringen op het gebied van kwaliteit en informatiebeveiliging, zoals ISO 9001 en ISO/IEC 27001. Deze certificeringen worden periodiek getoetst door onafhankelijke geaccrediteerde auditororganisaties. Daarnaast voeren organisaties in het kader van nieuwe contracten standaard risicoanalyses uit, bijvoorbeeld via een Data Protection Impact Assessment (DPIA), en worden wijzigingen in systemen en processen opgenomen in het bestaande kwaliteits- en informatiebeveiligingsmanagementsysteem. Gelet hierop vraagt inschrijver zich af of het verplicht stellen van een TPM daadwerkelijk aanvullende waarde biedt ten opzichte van reeds bestaande certificeringen en auditrapportages.</p> <p>Vraag: Kan de aanbestedende dienst bevestigen dat bestaande certificeringen en auditrapportages, zoals ISO 9001 en ISO/IEC 27001 (inclusief bijbehorende auditrapporten en ISMS-documentatie), als gelijkwaardig bewijs kunnen worden geaccepteerd en dat een afzonderlijke TPM in dat geval niet noodzakelijk is?</p>	<p>Certificeringen en auditrapportages, zoals NEN7510 en ISO/IEC 27001, inclusief bijbehorende auditrapporten en ISMS-documentatie, kan als gelijkwaardig bewijs worden geaccepteerd. Een afzonderlijke TPM is in dat geval niet noodzakelijk.</p>
189	fictieve aantallen	.	<p>via deze weg wil aanbestedende dienst nog maals benadrukken dat alle genoemde aantallen ritten en kilometers indicaties zijn om een verwachte opdrachtaanvang aan te geven waar geen enkel recht aan ontleend kan worden.</p>