

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
1	SFM verklaring en Vraagafhankelijk vervoer	Vraag 1: Indien aanbestedende dienst vasthoudt aan de eis dat uitsluitend een SFM-verklaring op naam van inschrijver zelf wordt geaccepteerd, verzoeken wij aanbestedende dienst te bevestigen dat ondernemingen zonder rijdend personeel in loondienst feitelijk van deelname zijn uitgesloten, ook wanneer zij aantoonbaar kunnen borgen dat de feitelijke uitvoerders voldoen aan toepasselijke cao-verplichtingen. Tevens verzoeken wij aanbestedende dienst te motiveren waarom deze uitsluiting noodzakelijk, proportioneel en in redelijke verhouding tot het voorwerp van de opdracht is. Vraag 2: Bevestigt aanbestedende dienst dat voor kerncompetentie 2 niet uitsluitend Wmo-vervoer meetelt, maar ook andere vormen van vraagafhankelijk taxivervoer, mits inschrijver aantoonbaar verantwoordelijk was voor ritaanname, planning, uitvoering, reizigerscommunicatie, opdrachtgeverscontact en klachtenafhandeling? Bevestigt aanbestedende dienst daarnaast dat meerdere vraagafhankelijke vervoersstromen mogen worden gecombineerd om de vereiste omvang van gemiddeld minimaal 30.000 reizigersritten per jaar aan te tonen, indien deze vervoersstromen onder hetzelfde operationele regiemodel zijn uitgevoerd? Tot slot verzoeken wij aanbestedende dienst de term “reizigersrit” eenduidig te definiëren. Indien aanbestedende dienst deze vragen ontkennend beantwoordt, verzoeken wij om een concrete motivering waarom deze beperking noodzakelijk en proportioneel is, mede gelet op de formulering “zoals Wmo-vervoer” en het doel van de kerncompetentie.	Antwoord vraag 1: De aanbestedende dienst handhaaft de eis dat een geldige SFM verklaring op naam van de inschrijver wordt overgelegd. Met deze eis wordt geborgd dat de inschrijver als contractpartij aantoonbaar voldoet aan de verplichtingen uit de toepasselijke cao. De inschrijver is en blijft volledig verantwoordelijk voor de uitvoering van de opdracht en voor de naleving van arbeidsvoorwaarden, ook wanneer gebruik wordt gemaakt van onderaannemers. Deze eis sluit ondernemingen zonder eigen rijdend personeel niet uit, mits zij kunnen aantonen dat zij zelf voldoen aan de voorwaarden voor het verkrijgen van een SFM verklaring en daarmee invulling geven aan hun verantwoordelijkheid als contractpartij. De aanbestedende dienst acht deze eis noodzakelijk en proportioneel, omdat de SFM verklaring een objectief en controleerbaar bewijs is voor naleving van cao verplichtingen in een sector waarin dit van groot belang is. De aanbestedende dienst ziet, mede gelet op het voorgaande, geen aanleiding om deze eis aan te passen. Antwoord vraag 2: De aanbestedende dienst bevestigt dat voor kerncompetentie 2 niet alleen Wmo vervoer meetelt. Ook andere vormen van vraagafhankelijk vervoer zijn toegestaan, mits de inschrijver aantoont dat hij verantwoordelijk was voor de uitvoering. Dit betreft in ieder geval ritaanname, planning, uitvoering, communicatie met reizigers, contact met de opdrachtgever en klachtenafhandeling. Het uitgangspunt is dat de inschrijver zelf verantwoordelijk is geweest voor de volledige organisatie en aansturing van het vervoer én als eindverantwoordelijke contractpartij richting de opdrachtgever optrad. Alleen betrokken zijn bij de uitvoering is daarvoor niet voldoende. Indien sprake is geweest van een onderaannemersconstructie, wordt deze ervaring niet aangemerkt als voldoende voor het voldoen aan de kerncompetentie. De kerncompetentie ziet uitsluitend op ervaring als eindverantwoordelijke contractpartij richting de opdrachtgever. Het combineren van meerdere vervoersstromen is toegestaan, mits deze onder verantwoordelijkheid van dezelfde inschrijver zijn uitgevoerd en op vergelijkbare wijze zijn georganiseerd. Onder een “reizigersrit” wordt verstaan: één verplaatsing van één reiziger van ophaallocatie naar afzetlocatie. Als meerdere reizigers samen reizen, telt dit als meerdere reizigersritten. Een retourrit geldt als twee aparte ritten. De aanbestedende dienst acht deze invulling noodzakelijk en proportioneel, omdat hiermee wordt vastgesteld dat de inschrijver ervaring heeft met opdrachten van vergelijkbare omvang en complexiteit. De aanbestedende dienst ziet, mede gelet op het voorgaande, geen aanleiding om de invulling van deze kerncompetentie aan te passen.
2	PvE 2.3 Registratie, data en rapportageverplichtingen	Om voor vergoeding in aanmerking te komen wordt per rit wordt de identiteit van de reiziger vastgelegd (registratienummer, naam en geboortedatum). Gaat u ermee akkoord dat ten minste het registratienummer wordt vastgelegd?	Nee, minimaal moet het registratienummer, naam en geboortedatum worden vastgelegd.
3	PvE 2.2 Financiële bepalingen, tarieven en vergoedingssystematiek	Naast ritten met een rolstoel- of scootmobiel zijn er ook andere indicaties waardoor de combinatiemogelijkheden worden beperkt, zoals voorin zitten, individueel vervoer of een specifieke voertuiginzet. Wij verzoeken u om voor deze ritten ook opslagen toe te passen.	De aanbestedende dienst begrijpt dat naast rolstoel- en scootmobielvervoer ook andere indicaties, zoals individueel vervoer, inzet van een personenauto of voorin zitten, invloed kunnen hebben op de uitvoering van het vervoer en de mate waarin ritten gecombineerd kunnen worden. De aanbestedende dienst maakt onderscheid tussen indicaties die een directe en structurele invloed hebben op de voertuigcapaciteit en indicaties waarbij de impact afhankelijk is van de situatie. Indicaties zoals rolstoel- en scootmobielvervoer leiden tot een structurele beperking van de voertuigcapaciteit en vereisen de inzet van specifiek materieel. Hiervoor is daarom expliciet een opslag opgenomen in de tariefstructuur. Voor andere indicaties, zoals individueel vervoer, inzet van een personenauto of voorin zitten, geldt dat de invloed op de uitvoering en combineerbaarheid per situatie kan verschillen en niet eenduidig vast te stellen is. Deze indicaties leiden in beginsel niet tot een structurele beperking van de voertuigcapaciteit. De aanbestedende dienst heeft er daarom bewust voor gekozen om voor deze indicaties geen afzonderlijke toeslagen op te nemen, maar deze te beschouwen als onderdeel van de totale vervoersopgave. Van inschrijvers wordt verwacht dat zij deze variatie en eventuele beperkingen verwerken in hun bedrijfsvoering en in hun aangeboden tarieven. Het opnemen van aanvullende toeslagen voor deze indicaties acht de aanbestedende dienst niet wenselijk, omdat dit afbreuk doet aan de eenvoud, transparantie en vergelijkbaarheid van de inschrijvingen. De aanbestedende dienst past daarom geen aanvullende opslagen toe voor deze indicaties.
4	PvE 2.2 Financiële bepalingen, tarieven en vergoedingssystematiek, art. 164	Voor een rit met een rolstoel- of scootmobiel in een rolstoelvoertuig geldt een opslag van 25% op het tarief per declarabele kilometer. Kunt u bevestigen dat deze opslag ook geldt voor het starttarief?	De opslag van 25% is uitsluitend van toepassing op het tarief per declarabele kilometer. Deze opslag geldt niet voor het starttarief. Het starttarief blijft ongewijzigd en wordt niet verhoogd met de opslag.

5	PvE 2.1 Eisen aan uitvoering, regie en ritplanning, art. 150	De opdrachtgever maakt de Wmo-reizigerstarieven uiterlijk één week vóór 1 januari schriftelijk aan de opdrachtnemer bekend. Waarom zo laat? De tarieven moeten door de opdrachtnemer nog worden verwerkt in de software voor de ritboekingen. Daarom is het wenselijk om de reizigerstarieven eerder vast te stellen. Wij verzoeken u de wmo-reizigerstarieven uiterlijk 15 december bekend te maken.	Opdrachtgever is voor het bekend kunnen maken van de Wmo-reizigerstarieven afhankelijk van verschillende factoren waar zij niet direct invloed op heeft. <u>Uiterlijk één week</u> voor 1 januari stelt opdrachtgever de tarieven bekend. Indien de opdrachtgever eerder over de juiste tarieven beschikt, zal zij deze eerder bekendmaken.
6	PvE, 1.9 Indexering van tarieven art. 59	U stelt dat de eerste mogelijkheid tot indexering plaatsvindt per 1 januari 2028. Omdat de inschrijving plaatsvindt in 2026 en de overeenkomst start op 1 augustus 2027 wordt de indexering die normaliter per 1 januari 2027 zou gelden, meegenomen in de indexering per 1 januari 2028. Dit betekent echter dat het leerlingen-/ jeugdwetvervoer in de maanden augustus tot en met december 2027 wordt vergoed op basis van het prijspeil 2026. Wij verzoeken u om de indexering van de tarieven met de NEA-index 2027 al in te laten gaan vanaf 1 augustus 2027.	Aanbestedende dienst past eis 59 aan. Inschrijvers dienen tarieven te offren met prijspeil 2026. De eerste indexering van deze tarieven vindt plaats per 1 januari 2027 conform de NEA-index. Herziene Bijlage 1 Programma van Eisen wordt ge-upload.
7	NEA-indexering Wmo-vervoer	Bijlage 2 Concept DVO Doelgroepenvervoer.pdf op pagina 3 paragraaf 3.2: Voor het Wmo-vervoer (ingangsdatum 1 januari 2028) wordt inschrijvers gevraagd nu, op prijspeil 2026, hun tarieven af te geven, terwijl de NEA-kostenontwikkelingsindex pas met ingang van 1 januari 2028 wordt toegepast. Daardoor worden de branchespecifieke loon- en kostenstijgingen over de periode tussen het inschrijfprijspeil (2026) en het moment van uitvoering niet in het tarief verwerkt. Op grond van de AMvB reële prijs (artikel 5.4 Uitvoeringsbesluit Wmo 2015) is de aanbestedende dienst gehouden een reële prijs vast te stellen en te hanteren. Volgens vaste jurisprudentie (Hof Arnhem-Leeuwarden, ECLI:NL:GHARL:2020:437) moeten bij het bepalen van die reële prijs de voor de branche toepasselijke loonstijgingen worden verwerkt; algemene indexen als de CPI of CBS-index mogen daarvoor niet worden gebruikt, omdat zij de branchespecifieke cao's, zoals de cao-taxi, niet volgen. De NEA-kostenontwikkelingsindex is hiervoor de aangewezen, onafhankelijk door Panteia vastgestelde maatstaf. Een tarief dat is gebaseerd op prijspeil 2026 en pas per 1 januari 2028 voor het eerst wordt geïndexeerd, weerspiegelt op het moment van uitvoering naar onze mening niet langer een reële prijs in de zin van de AMvB: de cao-loonontwikkeling in de tussenliggende periode blijft dan structureel onvergoed. Dit klemmt te meer omdat de NEA-index voor enig jaar pas in oktober van het voorafgaande jaar bekend wordt gemaakt en op het moment van inschrijven dus nog niet kenbaar is, zodat inschrijvers worden gedwongen een niet-kenbaar kostenontwikkelingsrisico in te schatten en als opslag in hun prijs te verwerken. Wij verzoeken de aanbestedende dienst daarom de indexeringsbepaling voor het Wmo-vervoer als volgt aan te passen: inschrijving op prijspeil 1 januari 2026, waarbij de NEA-kostenontwikkelingsindex wordt toegepast vanaf het eerstvolgende indexmoment na inschrijving (per 1 januari 2027 en vervolgens jaarlijks per 1 januari), zodat de tarieven bij aanvang van de uitvoering op 1 januari 2028 een reële prijs vormen die de branchespecifieke kostenontwikkeling volledig reflecteert. Indien de aanbestedende dienst de toepassing per 1 januari 2028 wenst te handhaven, verzoeken wij haar te onderbouwen hoe de aldus tot stand komende tarieven zich verhouden tot haar verplichting om een reële prijs vast te stellen.	De aanbestedende dienst heeft besloten om eis 59 aan te passen. Zie ook het antwoord op vraag 6.
8	Bijlage 6B	U maakt gebruik van een aantal termen bij de status van een rit. Kunt u het onderscheid aangeven tussen Cancelled at door, No show en Missed trip?	Cancelled at door: reiziger geeft aan de deur aan niet mee te gaan; No show: chauffeur heeft niemand aangetroffen; Missed trip: niet uitgevoerde door verschillende omstandigheden. In het algemeen zijn dit termen voor loosmeldingen.
9	PvE 185	Het unieke wagennummer moet worden opgegeven in het databestand. Welke datum en tijdstip moet hierbij worden vermeld?	Aangepast. Herziene Bijlage 1 Programma van Eisen wordt ge-upload.

10	PvE 139	Mag de reiziger uitsluitend telefonisch worden gevraagd of de reiziger akkoord gaat met een eerder ophaalmoment? Zo ja, wat is hiervoor uw motivatie?	Ja, de aanbestedende dienst verlangt dat de reiziger telefonisch wordt benaderd om toestemming te vragen voor een eerder ophaalmoment. De keuze voor telefonische afstemming is bewust gemaakt. Op deze manier wordt gewaarborgd dat de reiziger of diens vertegenwoordiger daadwerkelijk en actief instemt met de wijziging van het ophaalmoment. Dit is met name van belang gezien de kwetsbaarheid van de doelgroepen en het belang van duidelijke en directe communicatie. Telefonisch contact biedt de mogelijkheid om direct toelichting te geven, vragen te beantwoorden en eventuele bezwaren te bespreken. Hiermee wordt voorkomen dat onduidelijkheid ontstaat of dat een wijziging niet tijdig wordt opgemerkt, zoals bij schriftelijke of digitale communicatie wel het geval kan zijn. De aanbestedende dienst acht deze werkwijze daarom passend en noodzakelijk en ziet geen aanleiding om hiervan af te wijken.
11	PvE 111	Welke ritten worden aangemerkt als prioriteitsrit?	Onder prioriteitsritten worden uitsluitend ritten verstaan met een gewenste aankomsttijd, zoals bedoeld in PvE 111. In aanvulling hierop geldt dat een rit alleen als prioriteitsrit wordt aangemerkt indien: bij de reservering een gewenste aankomsttijd is opgegeven én deze rit door of namens de opdrachtgever als prioriteitsrit is geaccepteerd én de rit als prioriteitsrit is vastgelegd in het systeem van de opdrachtnemer. Prioriteitsritten zijn bedoeld voor situaties waarin sprake is van een niet-verplaatsbaar aanvangsmoment op de bestemming en waarbij tijdige aankomst noodzakelijk is. Ritten die niet aan bovenstaande voorwaarden voldoen, worden niet als prioriteitsrit aangemerkt. Ritten op basis van een gewenste vertrektijd vallen hier niet onder. Deze verduidelijking vormt een nadere invulling van PvE 111 en maakt integraal onderdeel uit van de aanbestedingsstukken.
12	PvE 136	Telefonische en schriftelijke contactmomenten dienen te worden gekoppeld aan het betreffende ritnummer. Hoe moet worden omgegaan met deze eis als gedurende één contactmoment meerdere ritten worden geboekt?	Indien van toepassing moet dit worden gekoppeld aan alle betreffende ritten (ritnummers).
13	PvE eis 66	Wat bedoelt de opdrachtgever met de eis dat overige inzittenden geen medicijnen mogen gebruiken? Hoe gaat de opdrachtgever om met passagiers die afhankelijk zijn van medicijnen?	Dit is foutief omschreven. Deze eis wordt aangepast. Dit geldt alleen voor de chauffeur. Voorgeschreven medicatie is mogelijk voor inzittenden.
14	Leidraad par 3.3.2	Een holdingverklaring is alleen verplicht als er sprake is van een geconsolideerde jaarrekening/balans. Gaat de inschrijver er correct vanuit dat alleen een holdingverklaring moet worden aangeleverd indien er sprake is van een geconsolideerde jaarrekening?	Nee. De inschrijver dient de holdingsverklaring (standaardformulier 4) in te vullen als de inschrijver onderdeel uitmaakt van een holding. Indien dat zo is dient de inschrijver aan te geven of hij wel of niet gebruik maakt van de prestaties van de holding, ten bewijze van haar financieel-economische draagkracht.
15	PvE eis 244	De verre rit berekening is niet toerijkend voor de rit naar Zaltbommel. Er reist één kind naar Zaltbommel. Deze rit wordt volgens het rekenmodel altijd verliesgevend. We verzoeken u om een hogere km tarief te hanteren boven de 25 km. Gaat u hiermee akkoord?	De systematiek wordt niet aangepast en ziet toe op de gehele vervoersopdracht en niet op een enkele rit. In voorkomende situatie kan ook worden gekeken naar andere (combinatie)mogelijkheden, bijvoorbeeld met andere vervoersopdrachten.
16	PvE eis 244	Het is gebruikelijk om kleinschalig vervoer te koppelen aan maximaal vier reizigers i.p.v. drie. Gaat u hiermee akkoord?	ja, dit is akkoord voor het vervoer van leerlingen, mits dit geen belemmering vormt voor de aanwezige beperkingen van deze leerlingen en veilig is. Voor overige reizigers geldt maximaal 3 reizigers in kleinschalig vervoer.
17	PvE eis 244	In het jeugdwetvervoer is de combinatiegraad nagenoeg gemiddeld minder dan 2, we verzoek u om hierbij ook een toeslag toe te passen bij deze vorm van vervoer , in de vorm van minimaal 2x a- b km. Gaat u hiermee akkoord?	Nee, de opdrachtgever gaat hier niet mee akkoord.
18	PvE eis 236	De toeslag voor individueel vervoer is vergelijkbaar met een rit met 2 leerlingen. Het tarief wordt echter gebaseerd op een veel hogere combinatiegraad. We verzoeken u om dit tenminste te verhogen tot totaal 3x a-b kilometers. Gaat u hiermee akkoord?	Nee, de opdrachtgever gaat hier niet mee akkoord. De systematiek betreft een tegemoetkoming van eventuele extra kosten voor de opdrachtnemer.

19	PvE eis 227	Gezien het wisselende karakter van jeugdwetvervoer verzoeken we u deze eis te laten vervallen voor het jeugdwetvervoer. Gaat u hiermee akkoord?	De aanbestedende dienst begrijpt dat het jeugdwetvervoer een wisselend en minder voorspelbaar karakter kan hebben, waardoor een strikte en uniforme toepassing van PvE eis 227 in de praktijk niet in alle situaties passend is. De aanbestedende dienst acht de eis echter van belang voor het waarborgen van kwaliteit, continuïteit en betrouwbaarheid van het vervoer en zal deze daarom niet laten vervallen voor het jeugdwetvervoer. Wel geldt dat bij de uitvoering van het jeugdwetvervoer ruimte is voor maatwerk, waarbij de opdrachtnemer – in afstemming met de opdrachtgever – gemotiveerd kan afwijken van de standaard toepassing van deze eis, indien de aard van de vervoersvraag daartoe aanleiding geeft. Uitgangspunt blijft dat de opdrachtnemer zich maximaal inspant om te voldoen aan PvE eis 227 en afwijkingen alleen plaatsvinden indien dit noodzakelijk en passend is binnen de specifieke situatie van de reiziger. De aanbestedende dienst ziet derhalve geen aanleiding om de eis te laten vervallen, maar biedt wel ruimte voor maatwerk in de uitvoering.
20	PvE eis 132	De directe reistijd is met deze instellingen sneller dan dat er in de praktijk gereden kan worden, hiermee wordt de omrijtijd uiteindelijk verkort en worden combinaties moeilijker om te maken. We verzoeken u om de snelheden aan te passen: autosnelweg 85, hfdverb 1: 70 hfdverb 2: 60 verbindingsweg: 50, doorgaande weg 35, lokale weg 25. Gaat u hiermee akkoord?	Nee, hier gaan wij niet mee akkoord.
21	PvE eis 51	Kunt u toelichten wat volgens u het verschil is tussen een klacht en een melding. Wat is de begrenzing van een melding?	Het onderscheid tussen een klacht en een melding is opgenomen in de begrippenlijst van de offerteaanvraag. Een klacht betreft een uiting van ongenoegen over de uitvoering van het vervoer die een zorgvuldige inhoudelijke behandeling vereist. Een melding betreft een signaal dat directe actie van de opdrachtnemer vereist, bijvoorbeeld wanneer een reiziger niet conform afspraak is opgehaald of afgezet. De begrenzing van een melding ligt daarmee in de noodzaak tot directe opvolging en herstel van de situatie. Indien geen directe actie noodzakelijk is, wordt het signaal aangemerkt als een klacht. De aanbestedende dienst acht deze definities voldoende duidelijk en ziet geen aanleiding om deze nader aan te passen.
22	PvE eis 36	Wij gaan er vanuit dat er altijd eerst overleg plaats vindt tussen opdrachtgever en opdrachtnemer om de situatie te bespreken alvorens er direct een malus opgelegd wordt. Gaat u hiermee akkoord?	De aanbestedende dienst gaat niet akkoord met het uitgangspunt dat er altijd eerst overleg plaatsvindt alvorens een malus wordt opgelegd. De malusregeling is een integraal onderdeel van de sturing op prestaties en is bedoeld om op objectieve en eenduidige wijze te kunnen handhaven op de overeengekomen eisen. Dit neemt niet weg dat opdrachtgever en opdrachtnemer in de praktijk met elkaar in overleg treden over de uitvoering, prestaties en eventuele afwijkingen. De periodieke overleggen en de KPI-monitoring voorzien hierin. Indien sprake is van bijzondere of niet-voorzienbare omstandigheden kan dit in overleg worden besproken. Dit leidt echter niet automatisch tot het achterwege laten van een malus. De aanbestedende dienst handhaaft daarom de systematiek zoals opgenomen in PvE eis 36.
23	PvE eis 35	We verzoeken om de staffelpercentage aan te passen, of door bijvoorbeeld ruimte te laten om een boete niet toe te passen. Er kan een situatie ontstaan dat een vervoerder er alles aan doet om het vervoer geregeld te krijgen in een situatie en dat het percentage net niet gehaald word. Dan is de straf erg hoog. Gaat u hiermee akkoord?	De aanbestedende dienst gaat niet akkoord met het aanpassen van de staffelpercentages of het opnemen van een generieke mogelijkheid om een malus niet toe te passen. De gekozen staffel is bewust bepaald en vormt een belangrijk onderdeel van de sturing op kwaliteit en duurzaamheid binnen de opdracht. De systematiek is erop gericht om prestaties objectief en eenduidig te beoordelen. De aanbestedende dienst realiseert zich dat zich situaties kunnen voordoen waarin de opdrachtnemer zich maximaal heeft ingespannen, maar de norm net niet wordt gehaald. Dit is echter inherent aan het werken met vooraf vastgestelde prestaties en bijbehorende normen. Het introduceren van ruimte om een malus naar eigen inzicht niet toe te passen, zou afbreuk doen aan de transparantie, gelijkheid en handhaafbaarheid van de regeling. Dit neemt niet weg dat opdrachtgever en opdrachtnemer in de uitvoering met elkaar in overleg treden over prestaties, oorzaken van afwijkingen en eventuele verbetermaatregelen. De aanbestedende dienst behoudt daarom de staffel en de toepassing van de malusregeling zoals opgenomen in PvE eis 35.

24	Prijs versus kwaliteit	Offerteaanvraag Doelgroepenvervoer pagina 15 paragraaf 4.1: U heeft ondanks dat in de voorgaande periode gebleken is dat te lage inschrijvingen leiden tot contractontbinding of slechte kwaliteit toch gekozen voor een aanbesteding waarin prijs leidend is door 600 punten aan de prijs en slechts 400 aan de kwaliteit toe te rekenen en daarbij een bodemprijs te hanteren die ver buiten de marktconforme tarieven zijn. Kunt u toelichten hoe u dit in relatie brengt met uw doelen en hoe u voorkomt dat u door het uw gekozen model een inschrijver moet kiezen die met de lage prijs de kwaliteit niet kan waarmaken?	De verhouding tussen prijs en kwaliteit is bewust vastgesteld. Met 400 punten voor kwaliteit wordt nog steeds veel gewicht gegeven aan de kwaliteit van de inschrijving. De aanbestedende dienst vindt het belangrijk dat inschrijvingen realistisch en uitvoerbaar zijn. Daarom wordt kwaliteit niet alleen beoordeeld bij de gunning, maar ook geborgd via de eisen in het PvE, de KPI's en de manier waarop tijdens de uitvoering wordt gestuurd. Daarnaast is het de verantwoordelijkheid van inschrijvers om een realistische en marktconforme inschrijving in te dienen. Inschrijvingen worden beoordeeld op uitvoerbaarheid. Als een inschrijving opvallend laag is, wordt deze beoordeeld volgens de Aanbestedingswet 2012. In dat geval wordt de inschrijver gevraagd om een toelichting op de prijs. Op basis daarvan beoordeelt de aanbestedende dienst of de inschrijving realistisch en uitvoerbaar is. De aanbestedende dienst is van mening dat met deze aanpak een goede balans wordt bereikt tussen prijs en kwaliteit.
25	Gegevensuitwisseling reizigers	PVE pagina 17 paragraaf 78: Kunt u aangeven met welke tool u momenteel de reizigers gegevens uitwisselt voor beide doelgroepen?	Voor de uitwisseling van reizigersgegevens maakt de opdrachtgever op dit moment gebruik van de volgende systemen: - Voor het Leerlingenvervoer en Jeugdwetvervoer: Smartwheels; - Voor het Wmo-vervoer: Mybility. Zoals opgenomen in PvE eis 78 kan de opdrachtgever gedurende de looptijd van de overeenkomst wijzigingen doorvoeren in de gebruikte systemen of besluiten een andere (webbased) applicatie te hanteren. De opdrachtnemer is gehouden hieraan medewerking te verlenen.
26	Beoordeling tijdigheid rit	PVE: Voor tijdigheid van een rit wordt de instaptijd en de vertrektijd genomen. Waarom niet de aankomsttijd van de chauffeur? Verdere vertraging is de vervoerder niet aan te rekenen. Dit vertaalt zich in een straf voor meer geleverde service (langer wachten op een klant).	De aanbestedende dienst kiest er bewust voor om de tijdigheid van ritten te baseren op de instaptijd en de vertrektijd van de reiziger, en niet op de aankomsttijd van de chauffeur. De instaptijd en vertrektijd zijn objectief vast te stellen en direct gerelateerd aan de feitelijke dienstverlening aan de reiziger. Hiermee wordt eenduidig gemeten of de reiziger conform afspraak wordt vervoerd. De aankomsttijd van de chauffeur is minder geschikt als meetmoment, omdat deze geen direct inzicht geeft in het moment waarop de reiziger daadwerkelijk is bediend en bovendien minder goed controleerbaar is vanuit opdrachtgever. De aanbestedende dienst begrijpt dat in de praktijk situaties kunnen voorkomen waarbij de chauffeur eerder aanwezig is en moet wachten op de reiziger. Dit wordt gezien als onderdeel van een goede dienstverlening aan de reiziger. Dit leidt niet tot een aanpassing van de systematiek voor het bepalen van tijdigheid. De aanbestedende dienst handhaaft derhalve de huidige meetwijze zoals opgenomen in het PvE.
27	Wachttijd leerlingenvervoer	PVE pagina 75: Er staat dat de chauffeur van leerlingenvervoer moet weggrijpen als de klant na 2 minuten zich niet meldt. Als een school om 14:30 uitgaat rijdt de chauffeur dus 14:32 weg. Is dit wel wenselijk?	De aanbestedende dienst onderkent dat de formulering van eis 75 kan leiden tot onduidelijkheid in relatie tot de in eis 219 opgenomen ophaalmarges voor het leerlingenvervoer. De aanbestedende dienst past eis 75 daarom aan, zodat deze in lijn is met eis 219. Eis 75 komt als volgt te luiden: de chauffeur mag, als de leerling niet gereed staat, na afloop van de in eis 219 genoemde ophaalmarge vertrekken. De chauffeur meldt dit direct aan de centrale, die dit vervolgens aan de ouders / verzorgers doorgeeft. Als dergelijke situaties vaker voorkomen, bespreekt de opdrachtnemer dit met de ouders/ verzorgers. Als dit niet leidt tot verbetering, informeert de opdrachtnemer de opdrachtgever, zodat de betreffende ouders/verzorgers door de gemeente kunnen worden aangesproken. Herziene Bijlage 1 Programma van Eisen wordt ge-upload.
28	Sanctionering per rit	PVE pagina 166: Het is in de markt gebruikelijk pas te sanctioneren bij niet halen van globale KPI's voor op tijd rijden. Er is gekozen om niet te sturen op algemene kwaliteit (bijvoorbeeld 92% op tijd rijden per maand) maar elke rit apart en direct te sanctioneren. Betekent dit dat de opdrachtgever inschat dat 100% op tijd rijden haalbaar is in het vervoersgebied? Graag ontvangen we een onderbouwing waarom u dit reëel acht, terwijl dit nergens in Nederland wordt gerealiseerd.	Uw aannahme met betrekking tot 100% op tijd rijden is niet juist. Binnen deze opdracht is het uitgangspunt dat de uitvoering binnen de gestelde marges plaatsvindt. Ritten die afwijken van de gestelde marges worden niet volledig vergoed.

29	Proportionaliteit zero-emissieboete	PvE pagina 35: Is een boete van 5%-20% van de maandomzet wel proportioneel voor de zero-emissie norm?	De aanbestedende dienst gaat niet akkoord met het aanpassen van de malusstaffel zoals opgenomen in het PvE. De staffel van 5% tot 20% is bewust vastgesteld en staat in verhouding tot het belang dat de aanbestedende dienst hecht aan het behalen van de afgesproken zero-emissiedoelstellingen. De inzet van zero-emissie voertuigen vormt een wezenlijk onderdeel van de opdracht en draagt direct bij aan de duurzaamheidsdoelen van de opdrachtgever. De gekozen systematiek maakt onderscheid in de mate van afwijking en kent een oplopende staffel die aansluit bij de ernst van de afwijking. Hiermee is sprake van een proportionele en gedifferentieerde benadering. De aanbestedende dienst acht het van belang dat de regeling objectief, transparant en handhaafbaar is. Het introduceren van aanvullende beoordelingsruimte of het kunnen afzien van een malus zou afbreuk doen aan deze uitgangspunten. Dit neemt niet weg dat opdrachtgever en opdrachtnemer in de uitvoering met elkaar in gesprek blijven over prestaties, oorzaken van afwijkingen en mogelijke verbetermaatregelen. De aanbestedende dienst handhaaft daarom de malusregeling zoals opgenomen in het PvE.
30	Samenstelling beoordelingsteam	Offerteaanvraag §4.1.1 Kwaliteit, onderdeel Beoordelingsprocedure (mede in relatie tot §5.1, voorschrift 17 Contactbeperking) pagina 18 en 21: Samenstelling beoordelingsteam - In de Beoordelingsprocedure geeft u aan dat de beoordelingscommissie bestaat uit drie (3) deskundige beoordelaars. De stukken specificeren niet welke functies deze beoordelaars bekleden, noch of zij allen functionaris zijn van de aanbestedende dienst. Kunt u aangeven uit welke functionarissen het beoordelingsteam precies bestaat (met vermelding van hun functie/rol), en of dit uitsluitend medewerkers van de gemeente(n) betreft of dat hierin ook een of meer functionarissen van een externe contractmanagement- of adviespartij zijn opgenomen?	Het beoordelingsteam zal bestaan uit drie deskundige medewerkers van de gemeente Amstelveen die in hun dagelijks werk betrokken zijn bij (onder meer) Doelgroepenvervoer. Er zitten geen externen in het beoordelingsteam. De gehele beoordeling wordt begeleid door een I&A-adviseur van de aanbestedende dienst.
31	Weging beoordelingsaspecten	Offerteaanvraag §4.1.1 Kwaliteit (GC1 Communicatie, GC2 Vervoersintegriteit, GC3 Piekbelasting) en het Beoordelingskader pagina 15-18: Weging en onderlinge samenhang beoordelingsaspecten: Per kwaliteitsonderdeel benoemt u onder "Bij de beoordeling kijken we naar" meerdere aspecten (o.a. duidelijkheid/uitvoerbaarheid, samenwerking en efficiëntie, borging van kwaliteit en continuïteit, en risicobeheersing), naast de punten waarop de beschrijving onder "Toelichting" in ieder geval moet ingaan. Het Beoordelingskader kent vervolgens een aantal discrete scoretraden (voor GC1 bijv. 200 / 150 / 100 / 50 / 10 / 0). Kunt u verduidelijken hoe deze beoordelingsaspecten zich tot elkaar verhouden bij het bepalen van de score: wegen de genoemde aspecten onderling even zwaar, of geldt een rangorde? En moet een inschrijving op álle benoemde aspecten aan de omschrijving van een bepaalde trede voldoen om die score te behalen, of bepaalt een totaalindruk de trede? Kunt u tevens toelichten hoe de relatie is tussen de aspecten onder "Bij de beoordeling kijken we naar" en de verplichte onderwerpen onder "Toelichting"?	Bij de beoordeling van de gunningscriteria wordt ondermeer gekeken naar genoemde beoordelingsaspecten per criterium (zie toelichting per criterium). Tussen deze aspecten zit geen rangorde. Het gehele criterium, kijkend naar de aspecten zoals beschreven in de toelichting, wordt beoordeeld.
32	Offerteaanvraag 4.1.1	Gezien het aantal te beantwoorden onderwerpen zouden wij willen verzoeken om bij elk van de drie kwaliteitsonderdelen maximaal 6 pagina's A4 te mogen gebruiken. Kunt u daarmee instemmen?	Nee, hier stemmen wij niet mee in.
33	Bijlage 1 PvE, eis 252, blz 44	Kunt u bevestigen dat de gegevens uit eisen 264 en 265 in een bijlage toegevoegd dienen te worden bij de maandfactuur en dus niet op de factuur zelf?	Deze aanname is correct.
34	Bijlage 1 PvE, eis 247, blz 44	Gaat u er mee akkoord indien loosmeldingen die voor vergoeding in aanmerking komen in de factuurbijlage inzichtelijk worden gemaakt en niet op de factuur zelf?	Ja, dit is akkoord.

35	Bijlage 1 PvE, eis 244, blz 42	Jeugdwetvervoer kenmerkt zich doordat het vaak op afwijkende tijden en afwijkende locaties van het leerlingenvervoer plaats vindt. Daarmee is combinatie van dit vervoer meestal niet mogelijk. Gegadigde verzoekt u dan ook voor het jeugdwetvervoer een toeslag toe te kennen zoals ook van toepassing bij individueel vervoer dan wel het aantal startkilometers voor deze ritopdrachten aanzienlijk te verhogen. Gaat u hiermee akkoord en zo ja welke aanpassing maakt u?	De aanbestedende dienst begrijpt dat het jeugdwetvervoer zich kan kenmerken door afwijkende tijden, bestemmingen en een lagere mate van combineerbaarheid ten opzichte van het leerlingenvervoer. Dit wordt gezien als een inherent onderdeel van de totale vervoersopgave. Bij het opstellen van de tariefstructuur en de uitvraag is hiermee rekening gehouden. De aanbestedende dienst kiest bewust voor een eenvoudige en eenduidige tariefsystematiek zonder aanvullende toeslagen voor specifieke vervoersstromen, anders dan reeds expliciet benoemd. Het toekennen van een aparte toeslag voor jeugdwetvervoer of het verhogen van het aantal startkilometers acht de aanbestedende dienst niet wenselijk, omdat dit afbreuk doet aan de transparantie en vergelijkbaarheid van de inschrijvingen. Van inschrijvers wordt verwacht dat zij de verschillen in combineerbaarheid, spreiding en inzet – waaronder het jeugdwetvervoer – verwerken in hun aangeboden tarieven. De aanbestedende dienst ziet daarom geen aanleiding om PvE eis 244 aan te passen.
36	Bijlage 1 PvE, eis 244, blz 42	De toeslag die u toe kent aan individueel vervoer is niet toereikend bij de door u gekozen vergoedingssystematiek. In regulier leerlingenvervoer is een bezetting van 5 gebruikelijk, hierop zijn de tarieven dan ook gebaseerd. Door slechts 2 maal het reguliere tarief te vergoeden voor individueel vervoer ontstaat dus per definitie een verliesgevende route terwijl opdrachtnemer hier geen invloed op heeft. Gegadigde verzoekt u dan ook deze toeslag te verhogen tot 4 keer het reguliere tarief. Gaat u hiermee akkoord?	Nee, de opdrachtgever gaat hier niet mee akkoord. De systematiek betreft een tegemoetkoming van eventuele extra kosten voor de opdrachtnemer.
37	Bijlage 1 PvE, eis 243, blz 41	U geeft aan dat alleen werkelijk uitgevoerde ritten (en niet-verwijtbare loosmeldingen) in aanmerking komen voor vergoeding. Onder werkelijk uitgevoerde ritten verstaat u ritten waar een aanvang en beëindiging van de rit van geregistreerd is door de apparatuur in het voertuig. Normaal gesproken wordt er echter een klein percentage niet data ritten geaccepteerd (zoals u in eis 262 ook aan geeft) in verband met bijvoorbeeld storingen in de apparatuur of uitval van het netwerk. Door uw omschrijving zouden deze ritten echter niet voor vergoeding in aanmerking komen en dat lijkt ons niet de bedoeling. Gaat u er mee akkoord dat ritten ook vergoed worden als er geen data op is maar opdrachtnemer op een andere manier kan aantonen dat de ritten wel gereden zijn?	De aanbestedende dienst begrijpt dat in de praktijk incidenteel sprake kan zijn van storingen in apparatuur of netwerk, waardoor ritdata niet volledig wordt geregistreerd. Uitgangspunt blijft dat uitsluitend werkelijk uitgevoerde ritten voor vergoeding in aanmerking komen en dat deze in beginsel worden onderbouwd met de registratie uit de boordapparatuur. In lijn met PvE eis 262 wordt een beperkt percentage uitval van ritdata geaccepteerd. In dergelijke gevallen kan de opdrachtnemer, indien de rit niet via de apparatuur is geregistreerd, op een andere controleerbare en verifieerbare wijze aantonen dat de rit daadwerkelijk is uitgevoerd. De bewijslast ligt hierbij bij de opdrachtnemer. De opdrachtgever behoudt zich het recht voor om deze onderbouwing te toetsen. De aanbestedende dienst ziet daarom geen aanleiding om PvE eis 243 aan te passen, maar verduidelijkt dat in uitzonderingssituaties alternatieve onderbouwing mogelijk is.
38	Bijlage 1 PvE, eis 232, blz 40	U verwijst hier naar eis X. Kunt u bevestigen dat dit eis 236 dient te zijn?	Eis X is inderdaad een verwijzing naar eis 236.
39	Bijlage 1 PvE, eis 219, blz 38	In het leerlingenvervoer is het gebruikelijk dat kinderen binnen een tijdvenster van 15 minuten gebracht kunnen worden bij school. Dus 5 tot 20 minuten van tevoren of 0 tot 15 minuten. Dit om een hogere combinatiegraad mogelijk te maken. Gaat u akkoord met het verhogen van dit tijdvenster naar 15 minuten?	Nee, hier gaan we niet mee akkoord.
40	Bijlage 1 PvE, eis 210 + 213, blz 37	Kunt u bevestigen dat u zeer terughoudend zult zijn bij genoemde aanpassingen en dit niet als generieke maatregelen zult invoeren? De maatregelen die u noemt zijn immers zeer combinatiebeperkend en verlengen de inzetijd van chauffeurs en voertuigen.	De aanbestedende dienst bevestigt dat de in eis 210 en 213 genoemde mogelijkheden niet bedoeld zijn als generieke maatregelen voor de gehele uitvoering. Deze bevoegdheden zijn bedoeld om in specifieke situaties maatwerk te kunnen toepassen, bijvoorbeeld wanneer dit noodzakelijk is voor de veiligheid, kwaliteit van het vervoer of de situatie van een individuele reiziger. De aanbestedende dienst is zich ervan bewust dat dergelijke maatregelen invloed kunnen hebben op de combineerbaarheid van ritten en de inzet van chauffeurs en voertuigen. Dit is een bewuste afweging. Uitgangspunt blijft dat het vervoer zo efficiënt mogelijk wordt uitgevoerd. De genoemde maatregelen worden alleen toegepast wanneer daar een concrete aanleiding voor is. Dit neemt niet weg dat opdrachtgever en opdrachtnemer in de uitvoering met elkaar in gesprek blijven over een passende en werkbare toepassing.
41	Bijlage 1 PvE, eis 192, blz 35	Gaat u er mee akkoord dat de kennismaking ook nog in de laatste week van de schoolvakantie plaats kan vinden maar in ieder geval voor de start? Veel chauffeurs en ook ouders zijn immers in de laatste week nog met vakantie. Eerder voorstellen is vaak niet realistisch omdat plannings dan nog niet rond zijn en nog kunnen wijzigen.	Ja, akkoord dat kennismaking ook in de laatste week van de schoolvakantie kan plaatsvinden, mits deze in alle gevallen vóór de start van het vervoer is afgerond.

42	Bijlage 1 PvE, eis 191, blz 35	Het is gebruikelijk dat de informatie die u in eis 191 noemt in een informatiepakket verstrekt worden aan de ouders/verzorgers en niet in het kennismakingsgesprek. Gaat u er mee akkoord dat dit afzonderlijk van elkaar gebeurt zoals gebruikelijk?	De aanbestedende dienst begrijpt dat het in de praktijk gebruikelijk is om (een deel van) de informatie voorafgaand aan het kennismakingsgesprek via een informatiepakket aan ouders/verzorgers te verstrekken. De aanbestedende dienst stemt ermee in dat de informatieverstrekking en het kennismakingsgesprek afzonderlijk van elkaar kunnen plaatsvinden. Voorwaarde is wel dat alle in PvE eis 191 genoemde onderwerpen tijdig, volledig en begrijpelijk aan ouders/verzorgers worden verstrekt en dat deze onderwerpen, waar nodig, in het kennismakingsgesprek worden toegelicht en besproken. Het kennismakingsgesprek blijft daarmee een belangrijk moment voor afstemming en het beantwoorden van vragen.
43	Bijlage 1 PvE, eis 174, blz 21	U stelt dat het ritregistratiesysteem door een controlerend accountant moet zijn goedgekeurd. Kunt u toelichten wat u exact onder "goedgekeurd" verstaat en welke vorm van assurance hierbij wordt verlangd? Bent u bereid deze eis te schrappen, mede gelet op de daarmee gemoeide kosten, doorlooptijd en het proportionaliteitsbeginsel, aangezien de betrouwbaarheid van ritregistratie ook op andere, minder belastende wijze kan worden geborgd? Zo nee, bent u bereid de hiermee gepaard gaande kosten te vergoeden?	De aanbestedende dienst ziet geen aanleiding om PvE eis 174 te laten vervallen of de hiermee gepaard gaande kosten te vergoeden. De eis dat het ritregistratiesysteem door een controlerend accountant is goedgekeurd, is opgenomen om de betrouwbaarheid, volledigheid en controleerbaarheid van de ritregistratie te borgen. Deze gegevens vormen de basis voor facturatie, prestatiemeting en contractbeheer en worden daarom als kritisch beschouwd. Onder "goedgekeurd" verstaat de aanbestedende dienst dat een onafhankelijke accountant heeft vastgesteld dat de inrichting en werking van het ritregistratiesysteem zodanig zijn dat de geregistreerde gegevens betrouwbaar en controleerbaar zijn. Hierbij wordt geen specifieke vorm van assurance voorgeschreven. Dit kan bijvoorbeeld een assurance-rapportage, ISAE-verklaring of een andere, aantoonbaar gelijkwaardige beoordeling betreffen. De aanbestedende dienst merkt op dat deze eis aanvullend is op de in PvE paragraaf 1.13 opgenomen verplichting tot jaarlijkse accountantscontrole. Waar paragraaf 1.13 ziet op de bredere financiële en organisatorische verantwoording, is PvE eis 174 specifiek gericht op de betrouwbaarheid van de ritregistratie als basis voor facturatie en prestatiesturing. De aanbestedende dienst vindt deze aanvullende waarborg noodzakelijk, maar laat – zoals aangegeven – ruimte voor een proportionele en passende invulling door de opdrachtnemer. Het toepassen van alternatieve, minder belastende waarborgen zonder onafhankelijke toetsing vindt de aanbestedende dienst onvoldoende, gelet op het belang van een betrouwbare registratie. De aanbestedende dienst handhaaft daarom PvE eis 174 ongewijzigd.
44	Bijlage 1 PvE, eis 129, blz 25	Gegadigde verzoekt u om voor reizigers die meer dan 6 kilometer van hun bestemming wonen ook een maximale reistijd te hanteren van 45 minuten indien driemaal de directe reistijd onder de 45 minuten uit zou komen. Dit om te voorkomen dat reizigers die verder weg wonen korter in de taxi mogen zitten dan reizigers die dichterbij wonen wat zou kunnen leiden tot onlogische ritplanningen. Gaat u hiermee akkoord?	Nee, hier gaan we niet mee akkoord. 45 Minuten is de maximale reisafstand onder de 6 km, dus het streven is de reizigers zo kort mogelijk in het vervoer te laten reizen.
45	Bijlage 1 PvE, eis 123, blz 24	Wat verstaat u precies onder het begrip 'centrale regie'? U geeft hier bijvoorbeeld aan dat zowel ritplanning als klachtafhandeling dient te worden uitgevoerd door de 'centrale regie'. Dit kan er echter (afhankelijk van uw definitie) toe leiden dat klachten afgehandeld worden door dezelfde medewerker als die deze veroorzaakt heeft. Daarmee ontstaat een onwenselijke situatie.	Met centrale regie wordt de opdrachtnemer in het algemeen bedoeld waarbinnen de genoemde deeltaken worden uitgevoerd door één bedrijf(sonderdeel).
46	Bijlage 1 PvE, eis 121, blz 24	Gaat u ermee akkoord als dit door een automatische assistent gebeurt waarbij de reiziger meteen weer terug wordt doorverbonden met de telefoniste indien er iets niet klopt?	Ja, is akkoord.
47	Bijlage 1 PvE, eis 111, blz 22	Kunt u bevestigen dat ritten met aankomsttijd / prioriteitsritten alleen aangevraagd kunnen worden voor de door u genoemde situaties en dat dit geen vrije keuze is van de reiziger?	De aanbestedende dienst kan bevestigen dat ritten met een gewenste aankomsttijd (prioriteitsritten) niet vrij door de reiziger kunnen worden gekozen. Een rit wordt uitsluitend als prioriteitsrit aangemerkt indien bij de reservering een gewenste aankomsttijd is opgegeven en deze rit door of namens de opdrachtgever als prioriteitsrit is geaccepteerd en als zodanig is vastgelegd in het systeem van de opdrachtnemer. Hiermee wordt geborgd dat prioriteitsritten alleen worden ingezet in situaties waarin tijdige aankomst noodzakelijk is en niet als generieke keuze voor de reiziger. De aanbestedende dienst handhaaft deze systematiek zoals toegelicht bij PvE 111.
48	Bijlage 1 PvE, eis 111, blz 22	Gegadigde verzoekt u voor te schrijven dat ritten tussen 7:00 en 8:00 de opvolgende dag voor 20:00 aangevraagd moeten zijn, zodat opdrachtnemer indien noodzakelijk nog gelegenheid heeft om extra capaciteit te regelen. Gaat u hiermee akkoord?	De aanbestedende dienst stemt ermee in dat ritten met een gewenste vertrektijd tussen 07:00 en 08:00 de dag voorafgaand aan de rit uiterlijk om 20:00 uur moeten zijn aangevraagd. Dit geldt voor alle reserveringskanalen, waaronder telefonisch, per e-mail, via de website en via de app.

49	Bijlage 1 PvE, eis 109, blz 22	Door openingstijden te verlengen voegt u onrendabele uren toe aan de opdracht. Uren waarin opdrachtnemer wel beschikbaarheid dient te voorzien maar waarin naar verwachting maar weinig ritten gevraagd zullen worden. Kunt u dan ook bevestigen dat bij verlenging van de openingstijden opdrachtnemer ook financieel gecompenseerd wordt mochten deze uren aantoonbaar verliesgevend zijn?	In voorkomende situatie treden opdrachtnemer en opdrachtgever met elkaar in overleg over de mogelijke gevolgen. Dit geldt voor zowel verlenging als verkorting van de openingstijden.
50	Bijlage 1 PvE, eis 105, blz 21	In het bestek wordt aangegeven dat er diverse indicaties van toepassing kunnen zijn binnen het vervoer. Voor rolstoelvervoer geldt conform het bestek een toeslag van 25%. Naast de indicaties rolstoel en scootmobiel worden in eis 105 onder andere ook de indicaties individueel vervoer, personenauto en voorin zitten genoemd. Deze indicaties hebben, net als rolstoelvervoer, een aantoonbare impact op de inzet van voertuigen en de efficiëntie van het vervoer (bijvoorbeeld door beperkingen in combinatiemogelijkheden en voertuiggebruik). Kunt u aangeven of voor deze indicaties eveneens een toeslag kan worden toegekend en zo ja, welke? Indien dit niet het geval is, verzoeken wij u te motiveren waarom voor deze efficiency-beperkende indicaties geen aanvullende vergoeding wordt opgenomen.	De aanbestedende dienst begrijpt dat naast rolstoel- en scootmobielvervoer ook andere indicaties, zoals individueel vervoer, inzet van een personenauto of voorin zitten, invloed kunnen hebben op de inzet van voertuigen en de mate van combineerbaarheid van ritten. De aanbestedende dienst maakt echter onderscheid tussen indicaties die een directe en substantiële invloed hebben op de voertuigcapaciteit en indicaties waarbij de impact afhankelijk is van de concrete situatie. Indicaties zoals rolstoel- en scootmobielvervoer leiden tot een structurele en objectief vast te stellen beperking van de voertuigcapaciteit en vereisen de inzet van specifiek materieel. Voor deze situaties is daarom expliciet een toeslag opgenomen in de tariefstructuur. Voor andere indicaties, zoals individueel vervoer, inzet van een personenauto of voorin zitten, geldt dat de impact op de uitvoering en combineerbaarheid per situatie kan verschillen en niet eenduidig en objectief te kwantificeren is. Deze indicaties leiden niet per definitie tot een structurele beperking van de capaciteit van het voertuig. De aanbestedende dienst heeft er daarom bewust voor gekozen om voor deze indicaties geen afzonderlijke toeslagen op te nemen, maar deze te beschouwen als onderdeel van de totale vervoersopgave. Van inschrijvers wordt verwacht dat zij deze variatie en eventuele beperkingen verwerken in hun bedrijfsvoering en in hun aangeboden tarieven. Het opnemen van aanvullende toeslagen voor deze indicaties vindt de aanbestedende dienst niet wenselijk, omdat dit afbreuk doet aan de eenvoud, transparantie en vergelijkbaarheid van de inschrijvingen. De aanbestedende dienst past daarom geen aanvullende opslagen toe voor deze indicaties.
51	Bijlage 1 PvE, eis 93, blz 19	U geeft aan dat ritreserveringen per e-mail 24-7 mogelijk moeten zijn. Echter indien een rit per mail gereserveerd wordt vereist dat een handeling van opdrachtnemer om deze rit nog in zijn systemen te boeken voordat hij daadwerkelijk gereserveerd is. Kunt u dan ook bevestigen dat u met de 24-7 bij e-mail alleen bedoelt dat opdrachtnemer altijd e-mail moet kunnen ontvangen maar dat deze dus niet 24-7 meteen afgehandeld hoeft te worden?	De aanbestedende dienst bedoelt met de eis dat ritreserveringen per e-mail 24/7 mogelijk moeten zijn, dat de opdrachtnemer te allen tijde in staat is om e-mails te ontvangen. Dit betekent niet dat e-mailreserveringen 24/7 direct en zonder vertraging verwerkt moeten worden. De verwerking van e-mailreserveringen dient echter wel tijdig plaats te vinden, zodat deze aansluit bij de in het PvE gestelde reserveringstermijnen en de gevraagde dienstverlening aan de reiziger. De opdrachtnemer blijft verantwoordelijk voor een zorgvuldige en tijdige verwerking van de ontvangen aanvragen. De aanbestedende dienst ziet geen aanleiding om de eis aan te passen.
52	Bijlage 1 PvE, eis 90, blz 19	Voor aanpassingen in software zullen opdrachtnemers in veel gevallen afhankelijk zijn van derden. Daarnaast is zonder de aard van de gewijzigde systeemkenmerken te kennen is het eisen van verwerken van de aanpassingen binnen 1 maand niet vooraf te accorderen. Aanpassingen binnen één maand kunnen daarmee onzes inziens niet gegarandeerd worden door opdrachtnemer. Gaat u akkoord met een aanpassing van deze eis zodanig dat dit voor opdrachtnemer een inspanningsverplichting wordt?	De aanbestedende dienst begrijpt dat de opdrachtnemer voor aanpassingen in software in de praktijk afhankelijk kan zijn van derden en dat de aard en omvang van een wijziging van invloed kan zijn op de doorlooptijd. De aanbestedende dienst vindt het echter van belang dat wijzigingen voortvarend worden doorgevoerd, mede in verband met de continuïteit van de dienstverlening en de beheersbaarheid van de uitvoering. De termijn van één maand blijft daarom het uitgangspunt. Indien aantoonbaar sprake is van een complexe aanpassing of afhankelijkheid van derden, waardoor realisatie binnen één maand redelijkerwijs niet haalbaar is, kan in overleg tussen opdrachtgever en opdrachtnemer een passende termijn worden afgesproken. Van de opdrachtnemer wordt verwacht dat deze zich maximaal inspant om wijzigingen tijdig door te voeren en eventuele vertragingen tijdig en gemotiveerd meldt. De aanbestedende dienst ziet daarom geen aanleiding om de eis om te zetten naar een inspanningsverplichting, maar biedt wel ruimte voor maatwerk in de uitvoering.
53	Bijlage 1 PvE, eis 81, blz 18	Bent u bereid de fatale datum voor aanlevering te verruimen naar 1 mei?	De aanbestedende dienst gaat ervan uit dat met de genoemde datum "1 mei" sprake is van een verschrijving. In PvE eis 81 is geen sprake van een vaste kalenderdatum, maar van een termijn van maximaal vijf (5) werkdagen, gerekend vanaf het in de eis genoemde moment. De aanbestedende dienst ziet geen aanleiding om deze termijn aan te passen. De eis blijft ongewijzigd van toepassing.
54	Bijlage 1 PvE, eis 82, blz 18	Kunt u bevestigen dat eis 82 slechts ter informatie is voor inschrijvers op deze aanbesteding en dus niet afgedwongen kan worden bij opdrachtnemer? De eisen die u hierin stelt zijn onzes inziens namelijk niet gericht aan de opdrachtnemer uit deze aanbesteding maar aan de leverancier van de webbased tool.	Deze aanname is correct, maar neemt niet weg dat alle gegevensverwerking onder verantwoordelijkheid van opdrachtnemer dient te voldoen aan de AVG en overige relevante wet- en regelgeving.

55	Bijlage 1 PvE, eisen 78+80+81, blz 17+18	U geeft in eisen 78, 80 en 81 aan dat opdrachtnemer kosteloos dient mee te werken aan de implementatie en het gebruik van een door opdrachtgever gekozen webbased tool. Echter is het voor opdrachtnemers niet in te schatten welke kosten hieraan verbonden zijn omdat niet bekend is of, noch welke webbased tool gebruikt gaat worden. Daardoor is verrekening in de tarieven ook niet mogelijk. Gegadigde verzoekt u dan ook een maximum te stellen aan de kosten van bijvoorbeeld € 2.500 waardoor inschrijvers hier wel rekening mee kunnen houden in hun inschrijving. Gaat u akkoord met een maximum van € 2.500?	De opdrachtgever gaat hier niet mee akkoord.
56	Bijlage 1 PvE, eisen 78, blz 17	U schrijft hier "Wanneer de opdrachtgever gedurende de looptijd van de overeenkomst besluit gebruik te maken van een eigen webbased applicatie (hierna: webbased tool) voor het doorgeven en verwerken van (nieuwe) reizigers, mutaties, klachten en overige relevante gegevens ten behoeve van het Leerlingen-/Jeugdwetvervoer en Wmo vervoer" even later schrijft u "zodat de webbased tool bij aanvang van de uitvoering correct en volledig kan worden gebruikt." Betekent dit dat u de webbased tool al heeft ontwikkeld? Wat als gegadigde zelf al een webbased tool heeft voor diezelfde functionaliteit. Hoe gaat u daar mee om?	De aanbestedende dienst kan bevestigen dat de formulering in PvE eis 78 ziet op de mogelijkheid dat gedurende de looptijd van de overeenkomst gebruik wordt gemaakt van een (eigen) webbased applicatie van de opdrachtgever. Dit kan zowel een reeds beschikbare applicatie betreffen als een applicatie die (verder) wordt ontwikkeld. Zie hiervoor ook het antwoord bij vraag 25. Het uitgangspunt is dat de door de opdrachtgever aangewezen webbased tool wordt gebruikt als het primaire communicatiemiddel voor het uitwisselen van gegevens tussen opdrachtgever en opdrachtnemer. Indien een inschrijver zelf beschikt over een webbased applicatie voor vergelijkbare functionaliteiten, staat het de opdrachtnemer vrij deze intern te gebruiken. Dit ontslaat de opdrachtnemer echter niet van de verplichting om volledig mee te werken aan het gebruik van de door de opdrachtgever aangewezen webbased tool. De opdrachtnemer dient in dat geval zorg te dragen voor de benodigde aansluiting, koppelingen of gegevensuitwisseling, zodat de door de opdrachtgever gevraagde informatie op de voorgeschreven wijze beschikbaar is. De aanbestedende dienst ziet geen aanleiding om de eis aan te passen.
57	Bijlage 1 PvE, eis 73, blz 16	n de praktijk voldoet momenteel een groot deel van de rolstoelen nog niet aan de crashtestnorm ISO 7176 19. Deze norm is ook nog niet wettelijk verplicht. Kunt u verduidelijken of opdrachtnemer in alle gevallen gehouden is rolstoelen die niet aan deze norm voldoen en niet beschikken over de bijbehorende certificering/sticker te weigeren voor vervoer?	De aanbestedende dienst is zich ervan bewust dat niet alle rolstoelen momenteel voldoen aan de ISO 7176-19 norm en dat deze norm niet wettelijk verplicht is. Van de opdrachtnemer wordt niet verwacht dat rolstoelen die niet aan deze norm voldoen in alle gevallen worden geweigerd voor vervoer. Uitgangspunt is dat de opdrachtnemer verantwoordelijk is voor het veilig vervoeren van de reiziger. Indien een rolstoel niet voldoet aan de ISO 7176-19 norm, dient de opdrachtnemer te beoordelen of het vervoer op een verantwoorde en veilige wijze kan plaatsvinden. Indien de opdrachtnemer van oordeel is dat veilig vervoer niet kan worden geborgd, dient dit te worden gesignaleerd en afgestemd met de opdrachtgever om tot een passende oplossing te komen
58	Bijlage 1 PvE, eis 62, blz 13	Wat verstaat u onder afwijkende kleuren? Of om uw antwoord beter te kunnen formuleren, welke kleuren ziet u als niet-afwijkend?	Eis 62 is aangepast. Herziene Bijlage 1 Programma van Eisen wordt ge-upload.
59	Bijlage 1 PvE, eis 61, blz 13	In het leerlingenvervoer is het gebruikelijk om tot 3 reizigers op de achterbank te vervoeren. Gaat u er mee akkoord om 3 personen op de achterbank toe te staan mits dit mogelijk is bij de doelgroep waar de kinderen toe behoren?	Ja, dit is akkoord, mits dit inderdaad mogelijk is bij de doelgroep en de passende samenstelling van de kinderen.
60	Bijlage 1 PvE, eis 59, blz 12	U geeft aan dat de indexeringen van 2027 en 2028 beiden meegenomen worden in de tarieven per 1 januari 2028 en dat deze cumulatief verwerkt dienen te worden. Kunt u bevestigen dat indien de indexeringen beiden jaren bijvoorbeeld 5% zijn dat de tarieven dan dus met 10,25% geïndexeerd mogen worden ($100 * 1,05 * 1,05 = 110,25$)?	De aanbestedende dienst heeft besloten om eis 59 aan te passen. Zie ook het antwoord op vraag 6.
61	Bijlage 1 PvE, eis 59, blz 12 en dienstverleningsovereenkomst artikel 3.2, blz 3	U geeft aan dat de eerste mogelijkheid tot indexering plaats vindt op 1 januari 2028. Het leerlingen- en jeugdwetvervoer start echter al in augustus 2027. Kunt u bevestigen dat de indexering voor 2027 voor deze vervoerstromen wel degelijk vanaf 1 augustus 2027 berekend mag worden? Deze indexering is immers op het moment van inschrijven ook nog niet bekend dus inschrijvers kunnen uitsluitend op basis van prijspeil 2026 inschrijven.	De aanbestedende dienst heeft besloten om eis 59 aan te passen. Zie ook het antwoord op vraag 6.
62	Bijlage 1 PvE, eis 59, blz 12	Kan aanbestedende dienst bevestigen dat van inschrijver verwacht wordt om de prijs te offrenen stand 2026, dat vóór de start van het LLV per 1-8-2027 de LLV tarieven bij inschrijving geïndexeerd worden met de NEA-index 2027, dat vóór de start van het WMO vervoer per 1-1-2028 de WMO-tarieven bij inschrijving geïndexeerd worden met zowel de NEA-index 2027 als de NEA-index 2028?	De aanbestedende dienst heeft besloten om eis 59 aan te passen. Zie ook het antwoord op vraag 6.

63	Bijlage 1 PvE, eis 47, blz 11	U vraagt van opdrachtnemer om uiterlijk binnen één werkdag na ontvangst van een klacht contact op te nemen met de indiener. Kunt u bevestigen dat dit slechts ter bevestiging van ontvangst en eventueel inwinnen van extra informatie is?	De aanbestedende dienst onderkent dat de eerste stappen in de afhandeling van een klacht verduidelijking behoeven. De werkwijze is als volgt: - Binnen één werkdag na ontvangst van de klacht neemt de opdrachtnemer contact op met de indiener van de klacht. Dit eerste contact is bedoeld om de ontvangst van de klacht te bevestigen en, indien nodig, aanvullende informatie op te vragen. - Binnen vijf werkdagen na ontvangst van de klacht ontvangt de indiener een eerste inhoudelijke reactie. - De volledige afhandeling van de klacht vindt plaats binnen tien werkdagen, tenzij sprake is van een complexe klacht. In dat geval wordt een nieuwe termijn gecommuniceerd. Met deze verduidelijking beoogt de aanbestedende dienst het proces van klachtbehandeling eenduidig en transparant te maken. De aanbestedende dienst ziet geen aanleiding om de eis verder aan te passen.
64	Bijlage 1 PvE, eis 39 en 42, blz 10		De aanbestedende dienst gaat niet akkoord met het aanpassen van de termijn naar één werkdag na ontvangst. De betreffende eisen zien op de registratie van klachten en niet op het contact met de indiener. Voor een adequate en betrouwbare monitoring van klachten is het van belang dat klachten zo spoedig mogelijk worden geregistreerd. Klachten dienen uiterlijk binnen één werkdag na ontvangst te worden geregistreerd, waarbij het werkelijke moment van ontvangst correct en controleerbaar wordt vastgelegd. De opdrachtnemer dient zijn systemen zodanig in te richten dat het moment van ontvangst van de klacht wordt geregistreerd en herleidbaar is. De aanbestedende dienst ziet daarom geen aanleiding om de eis verder aan te passen.
65	Bijlage 1 PvE, eis 36, blz 10	Gegadigde vraagt u om ook toe te staan dat opdrachtnemer een vastgestelde korting middels een creditfactuur gelijktijdig aan de reguliere maandfactuur aanlevert. Gaat u hiermee akkoord?	De administratieve verwerking van de korting kan tijdens de implementatie nader worden besproken. Uitgangspunt blijft dat de korting volledig, afzonderlijk zichtbaar en controleerbaar wordt verwerkt.
66	Bijlage 1 PvE, eis 35, blz 10	Kunt u bevestigen dat de genoemde kortingen op de maandfacturen opgelegd kunnen worden en niet noodzakelijk meteen opgelegd worden? Het kan voorkomen dat bij een calamiteit een voertuig ingezet wordt dat niet voldoet aan de ZE eis omdat dat voertuig op dat moment het eerst beschikbaar is. Een 100% ZE uitvoering is dan al niet meer haalbaar. Het zou niet proportioneel noch wenselijk zijn als dan meteen de korting opgelegd wordt.	De opdrachtgever bevestigt dit niet. Het is geen kan-bepaling.
67	Bijlage 1 PvE, eis 24, blz 7	Begrijpt gegadigde goed dat hetzelfde e-mailadres voor beide gemeenten van toepassing is?	Ja, dit is correct. Voor beide gemeenten geldt hetzelfde e-mailadres.
68	Bijlage 1 PvE, eis 19, blz 7	Op basis hiervan concludeert gegadigde dat u geen verwerkersovereenkomst wenst af te sluiten. Omdat dit in conflict is met de toelichting die de Rijksoverheid op de Arvodi geeft, kunt u bevestigen dat u geen verwerkersovereenkomst wenst af te sluiten? Indien u wel een verwerkersovereenkomst wenst af te sluiten, verzoeken wij u een concept ter beschikking te stellen.	Er wordt geen Verwerkersovereenkomst afgesloten. Aanbestedende dienst verwijst expliciet naar paragraaf 1.5 van Bijlage 1 Programma van Eisen.
69	Bijlage 1 PvE, eis 12, blz 6	Kunt u aangeven welk informatiemateriaal opdrachtgever zelf van plan is om te verstrekken aan stakeholders?	Dit wordt opgepakt in de implementatiefases.
70	Bijlage 1 PvE, eis 10, blz 5	Kunt u aangeven op welke termijn ondertekening plaatsvindt?	Ondertekening door beide partijen geschiedt meestal binnen twee na het verificatiegesprek, dan wel na afloop van de standstill-termijn.
71	Bijlage 1 PvE, eis 7, blz 4	Kunt u bevestigen dat er geen verbetermaatregelen verlangd zullen worden van opdrachtnemer voor zover opdrachtnemer niet in strijd heeft gehandeld met de eisen uit de aanbesteding? Indien bijvoorbeeld uit een KTO blijkt dat ouders de reistijd te lang vinden maar deze wel binnen de eisen van PvE wordt uitgevoerd zijn onzes inziens verbetermaatregelen niet van toepassing.	De aanbestedende dienst kan deze veronderstelling niet bevestigen. Het voldoen aan de eisen uit het PvE vormt het uitgangspunt voor de uitvoering van de opdracht. Dit neemt niet weg dat de aanbestedende dienst, op basis van signalen zoals klanttevredenheidsonderzoeken, monitoring of praktijkervaring, in overleg met de opdrachtnemer verbetermaatregelen kan verlangen. Ook in situaties waarin formeel aan de gestelde eisen wordt voldaan, kan aanleiding bestaan om te sturen op verbetering van de kwaliteit en de beleving van het vervoer voor de reiziger. Daarbij geldt dat eventuele verbetermaatregelen proportioneel en in overleg met de opdrachtnemer worden vastgesteld. De aanbestedende dienst ziet daarom geen aanleiding om de eis aan te passen.
72	Bijlage 1 PvE, eis 6, blz 4	U geeft aan dat het KTO gedifferentieerd dient te zijn naar WMO, LLV en jeugdwetvervoer. Echter door de zeer geringe omvang van jeugdwetvervoer zal een KTO op deze vervoersstroom nooit representatief kunnen zijn. Gaat u ermee akkoord om deze vervoersstroom in het KTO samen met het leerlingenvervoer te bundelen?	De opdrachtgever gaat hier mee akkoord.

73	Bijlage 1 PvE, eis 4, blz 4	Kunt u bevestigen dat de 20 seconden waarbinnen een reiziger te woord moet worden gestaan aanvangt na keuze in het keuzemenu?	De aanbestedende dienst kan bevestigen dat de 20 seconden gaan over de tijd die een reiziger moet wachten voordat hij of zij een medewerker aan de lijn krijgt. Als er een keuzemenu wordt gebruikt, mag dit er niet voor zorgen dat de reiziger onnodig langer moet wachten. De opdrachtnemer moet er dus voor zorgen dat de bereikbaarheid goed is en dat reizigers snel geholpen worden.
74	Bijlage 8	In de praktijk komt het regelmatig voor dat op grote (instellings-) terreinen het opgegeven adres en de feitelijke ophaallocatie meer dan 250 meter van elkaar verwijderd zijn. Dit betreft geen foutieve rituitvoering, maar een inherent kenmerk van de locatie. Kunt u toelichten hoe opdrachtgever hiermee omgaat en op welke wijze wordt voorkomen dat dergelijke ritten onterecht als foutrit worden aangemerkt?	Indien de opdrachtnemer niet akkoord gaat met bepaalde afgekeurde ritten ligt de bewijslast bij de opdrachtnemer. Verdere afhandeling is ter bepaling aan de opdrachtgever.
75	Bijlage 8	Gegadigde attendeert u erop dat bullet 3 en 4 inhoudelijk identiek zijn.	Dat klopt. Bijlage 8 wordt aangepast en ge-upload.
76	Bijlage 7	Kunt u van 'Status 12: Geannuleerd door inschrijver' een voorbeeld geven van een situatie waarin deze wordt gebruikt?	Er zijn twee momenten waarop deze melding door de vervoerder gebruikt mag worden. Indien bij een heenrit blijkt dat na contact met de klant of begeleiding de retourrit niet meer door hoeft te gaan, dan mag de vervoerder op eigen risico deze statusmelding gebruiken om de retourrit te annuleren. De tweede mogelijkheid wordt geboden bij vakantie/langere afwezigheid van de klanten. LET OP: Bij een klacht van een reiziger over een door de vervoerder geannuleerde rit is deze in eerste aanleg altijd gegrond. Indien misbruik van deze melding door de opdrachtgever geconstateerd wordt, heeft de opdrachtgever het recht om deze melding niet meer toe te staan.
77	Bijlage 7	De statussen 07 en 08 lijken naar het oordeel van gegadigde redenen van een loosmelding (status 11). Indien de interpretatie van gegadigde juist is, bent u bereid statussen 07 en 08 te laten vervallen ter voorkoming van onduidelijkheid en overlap? Zo nee, kunt u toelichten waarom hiervoor separate statussen worden gehanteerd?	De statussen 07 en 08 bieden direct duidelijkheid over de oorzaak van een loosrit. Om die reden handhaaft opdrachtgever de genoemde statussen.
78	Bijlage 7	Kunt u voor status "02: Rit niet geaccepteerd door inschrijver" toelichten (of een voorbeeld geven) in welke situaties deze status wordt toegepast?	Als een door de regiecentrale verzonden rit niet door de vervoerder wordt geaccepteerd.
79	Bijlage 5 – Toepassing Social Return on investment & PvE artikel 1.2. (3)	Kunt u bevestigen dat als de opdrachtnemer werkt met onderaannemer(s), opdrachtnemer een beroep mag doen op de social return die wordt geleverd door de onderaannemer(s).	De Opdrachtnemer blijft verantwoordelijk voor de invulling van de SROI en vult ook zelf Wizzr in. De SROI mag wel ingevuld worden door acties (personeel/sociale inkoop/maatschappelijke meerwaarde) van onderaannemers.
80	Bijlage 5 – Toepassing Social Return on investment & PvE artikel 1.2. (3)	U eist dat opdrachtnemer minimaal 5% van de gerealiseerde opdrachtwaarde inzet ten behoeve van Social Return. Gegadigde heeft begrip voor deze doelstelling. Tegelijkertijd zijn er marktpartijen die reeds structureel investeren in sociaal ondernemen. Gegadigde verzoekt u hiermee rekening te houden bij de invulling van de Social Return verplichting, aangezien aanvullende eisen anders onevenredig kunnen uitpakken. Ter illustratie: De gemeente Amsterdam heeft bijvoorbeeld het keurmerk Prestatieladder Socialer Ondernemen opgenomen in het social return-beleid (zie Social Return Gemeente Amsterdam). Dat wil zeggen dat bedrijven met dit keurmerk korting kunnen krijgen. De Prestatieladder Socialer Ondernemen (PSO) meet in welke mate organisaties duurzaam socialer ondernemen en of zij dit op een kwalitatief goede wijze doen. Een organisatie die een PSO-certificaat op trede 1 of 2 heeft, laat zien dat zij meer dan gemiddeld werkgelegenheid biedt aan mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt. Organisaties die een PSO-trede 3 certificaat hebben behaald, zijn organisaties die landelijk in het hoogste segment sociaal ondernemen zitten (top 10%). Bent u bereid een vergelijkbare korting toe te passen voor ondernemingen met een PSO-certificaat, bijvoorbeeld: •Trede 1: 10% •Trede 2: 25% •Trede 3: 50%	Amstelveen en Aalsmeer geven de korting op de SROI-verplichting met bovenstaande percentages PSO-certificaat: Trede 1: 10% / Trede 2: 25% / Trede 3: 50%.

81	Bijlage 5 – Toepassing Social Return on investment & PvE artikel 1.2. (3)	U eist van opdrachtnemer om minimaal 5% van de gerealiseerde opdrachtwaarde in te zetten ten behoeve van Social Return. Vraag A): Kunt u bevestigen dat met het genoemde percentage wordt bedoeld minimaal 5% van de gerealiseerde opdrachtwaarde exclusief BTW? Vraag B): Het is meer passend om een percentage van de loonsom in te zetten voor Social Return, hierdoor is er een directe relatie tot de arbeidscomponent. Daarom stellen wij voor de eis als volgt te wijzigen: “De opdrachtnemer is verplicht minimaal 5% van de loonsom (exclusief btw) in te zetten ten behoeve van Social Return.” Gaat u hiermee akkoord?	Ad A) Ja, dat klopt. Ad B) Nee, we rekenen niet met de loonsom maar met de opdrachtsom zoals beschreven in bijlage 5 Toepassing SROI.
82	Algemeen	Kan aanbestedende dienst bevestigen dat zij voor beoordeling geen (openbare) AI tools gebruikt en documenten en informatie van inschrijvers niet in deze tools invoert?	Dit kan de aanbestedende dienst bevestigen
83	Bijlage 4 - ARVODI-2025, Artikel 23, pagina 9 en 10	Inschrijver maakt in sommige gevallen gebruik van (reserverings-) apps of modules. Deze zaken zijn niet specifiek voor u ontwikkeld, alle intellectuele eigendomsrechten komen toe aan inschrijver. Wij verlenen u graag een gebruikersrecht voor zo lang als de overeenkomst duurt maar zijn van mening dat overdracht van intellectuele eigendomsrechten niet proportioneel is. Bent u bereid deze voorwaarde als zodanig te wijzigen?	Akkoord.
84	Bijlage 4 - ARVODI-2025, Artikel 20.2., pagina 8	In dit artikel 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?	Ja, dit is akkoord, mits het een landelijke staking betreft georganiseerd door de vakbonden.
85	Bijlage 4 - ARVODI-2025, Artikel 19.3A., pagina 7	Inschrijver is van mening dat het laten vervallen van de aansprakelijkheidsbeperking bij dood of letsel onredelijk is. Dit omdat dergelijke incidenten doorgaans buiten onze controle liggen, het vervallen van de beperking onbeheersbare en onverzekerbare risico's oplevert, en een disproportionele verdeling van aansprakelijkheid creëert die ten koste gaat van onze middelen voor veiligheid en kwaliteitsborging. Bent u bereid deze passage te laten vervallen? Zo niet, verzoeken wij u dit inhoudelijk toe te lichten.	Niet akkoord. Dit artikel geldt bij het toerekenbaar tekortschieten in de nakoming van de verplichtingen
86	Bijlage 4 - ARVODI-2025, Artikel 19.2., pagina 7	Inschrijver verzoekt u akkoord met een uitsluiting van aansprakelijkheid voor indirecte –en gevolgschade daaronder begrepen, winstderving, verlies aan data, bedrijfsstagnatie. Kunt u hiermee instemmen?	Niet akkoord.
87	Bijlage 4 - ARVODI-2025, Artikel 14.3., pagina 5	Gezien de omvang van het werk ten tijde van gunning niet (volledig) bekend is zijn wij van mening dat een dergelijke bepaling niet van toepassing is. Bent u bereid deze bepaling niet van toepassing te verklaren?	De aanbestedende dienst houdt vast aan deze bepaling omdat het belangrijk is dat inschrijvers in staat moeten zijn de gevraagde dienstverlening te kunnen uitvoeren
88	Bijlage 4 - ARVODI-2025, Artikel 11, geheimhouding, pagina 4	Bent u bereid deze bepaling wederkerigheid te geven?	Akkoord.
89	Dienstverleningsovereenkomst artikel 1.2. blz 1 en 2	Mag Inschrijver erop vertrouwen dat eventuele in de Nota van Inlichtingen gegeven antwoorden, welke betrekking hebben op of gerelateerd zijn aan uw concept dienstverleningsovereenkomst, onverkort worden opgenomen in de overeenkomst gezien de rangorde van de documenten?	Ja, dat mag.
90	Dienstverleningsovereenkomst artikel 6.1. blz 4	Kunt u bevestigen dat alle in de aanbestedingsdocumenten opgenomen malussen en boetes onder de maximale boete vallen?	Ja dat bevestigt de aanbestedende dienst
91	Bijlage 2, Concept dienstverleningsovereenkomst artikel 6.1. blz 4	U hanteert een maximale boete van 30% van de jaaromzet, terwijl de gemiddelde marges in de branche circa 6–10% bedragen. Hiermee kan een sanctie een disproportioneel zware impact hebben op de continuïteit van opdrachtnemer. Gelet op het proportionaliteitsbeginsel, bent u bereid deze sanctie te heroverwegen en de totale boetes én malussen nader te begrenzen tot 5% zoals gebruikelijk in de branche? Immers, een dergelijk risico zal mogelijk door inschrijvers worden verdisconteerd in de inschrijfprijs, hetgeen leidt tot (onnodig) hogere kosten voor opdrachtgever. Zo nee, kunt u gemotiveerd toelichten waarom deze sanctie als proportioneel wordt beschouwd?	Akkoord.

92	Bijlage 2, Concept dienstverleningsovereenkomst artikel 6.1. blz 4	U hanteert in paragraaf 6.1 boetes van €200 per dag en €2.000 per week indien niet aan de eisen uit het PvE wordt voldaan, terwijl daarnaast in het PvE diverse malusregelingen en boetes zijn opgenomen. Dit kan leiden tot cumulatie van sancties voor dezelfde overtreding. Bent u bereid te bepalen dat voor eenzelfde tekortkoming geen stapeling van boetes en/of malussen plaatsvindt ter borging van proportionaliteit?	Dit kan de aanbestedende dienst bevestigen
93	Bijlage 2, Concept dienstverleningsovereenkomst artikel 4.2. blz 3	U behoudt zich het recht voor om de frequentie van overleggen of rapportages eenzijdig te verhogen. Kunt u bevestigen dat dit uitsluitend plaatsvindt op basis van redelijkheid en in voorafgaande afstemming met opdrachtnemer?	Dit kan de aanbestedende dienst bevestigen
94	Bijlage 2, Concept dienstverleningsovereenkomst artikel 3.3, blz 3	U hanteert een open afwijkmogelijkheid op de indexeringsystematiek in artikel 3.2. Kunt u bevestigen dat afwijkingen uitsluitend plaatsvinden na afstemming met en akkoord van opdrachtnemer? Zo nee, bent u bereid deze bepaling te verduidelijken en te voorzien van objectieve criteria en duidelijke grenzen?	De aanbestedende dienst kan bevestigen dat vooraf afstemming met de opdrachtnemer plaatsvindt. Indien mogelijk zal dit ook een akkoord van de opdrachtnemer vereisen. Het kan echter voorkomen dat afstemming wel plaatsvindt, maar een akkoord vanuit de opdrachtnemer niet noodzakelijk is voor de afwijking. Dit kan bijvoorbeeld voorkomen in geval van (dwingende) nieuwe of aangepaste wet-/regelgeving. Opdrachtnemer mag van opdrachtgever te allen tijde redelijkheid en billijkheid verwachten.
95	Holdingverklaring, standaardformulier 4	Kan inschrijver bevestiging krijgen dat, indien inschrijver zelfstandig kan voldoen aan alle gestelde eisen en geen beroep doet op de holding, het overleggen van een holdingverklaring niet noodzakelijk is?	Nee, zie antwoord op vraag 14.
96	Offerteaanvraag 5.2. aanbestedingsvoorschriften, blz. 22	U beperkt het stellen van vragen in de tweede Nota van Inlichtingen tot vervolgvragen. Het is aannemelijk dat in deze fase nieuwe vragen ontstaan, onder meer omdat het voor inschrijvers praktisch bezien beperkt mogelijk is geweest om een volledige analyse van de aanbestedingsdocumenten uit te voeren. Daarnaast draagt het toestaan van aanvullende vragen bij aan beter onderbouwde en kwalitatief sterkere inschrijvingen, een betere uitvoerbaarheid van de opdracht, vermindering van interpretatieverschillen en een gelijk speelveld. Bent u bereid deze beperking te heroverwegen en het stellen van nieuwe vragen alsnog toe te staan in de tweede Nota van Inlichtingen? Zo nee, kunt u gemotiveerd toelichten waarom het stellen van nieuwe vragen in de tweede Nota van Inlichtingen desondanks niet is toegestaan?	Aanbestedende dienst houdt vast aan werkwijze zoals beschreven in de offerteaanvraag bij paragraaf 5.2. Op deze wijze heeft de markt, binnen de kaders van de Aanbestedingswet, voldoende gelegenheid voor het stellen van vragen en vervolgvragen op de gegeven antwoorden in de eerste Nota van Inlichtingen.
97	Offerteaanvraag 5.1. aanbestedingsvoorschriften, blz. 22	Gegadigde kan in de aanbestedingsdocumenten nergens de duur van de standstill periode terugvinden. Kunt u deze alsnog expliciet vermelden?	Nee. De standstill-termijn bedraagt tenminste 20 kalenderdagen. Dit staat in de aanbestedingswet. De precieze duur en periode wordt vermeld in de gunningsbeslissingen.
98	Offerteaanvraag 4.2. kwaliteit, blz 18	Bent u bereid de procedure in het geval inschrijvingen op geen enkel onderdeel van elkaar afwijken aan te passen, zodat de uitkomstbepaling live op locatie en onder toezicht van een notaris plaatsvindt, in plaats van digitaal en door de inkoopadviseur?	Nee, indien nodig wordt de loting georganiseerd conform paragraaf 4.2 in de offerteaanvraag.
99	Offerteaanvraag 4.1.1. kwaliteit, blz 18	Kunt u toelichten hoe u bodemprijzen voor prijsonderdelen 1 en 2 heeft vastgesteld?	De opdrachtgever acht het niet realistisch als wordt ingeschreven onder de genoemde bedragen. Bij het vaststellen van deze bodembedragen is rekening gehouden met verschillende aspecten, waaronder o.a. kosten binnen vergelijkbare vervoersopdrachten, kostenopbouw binnen de branche en het karakter van deze vervoersopdracht.
100	Offerteaanvraag 4.1.1. kwaliteit, blz 18	U hanteert afronding van de kwaliteitsscore op één decimaal en de prijsscore op twee decimalen. Bent u bereid deze afrondingssystematiek te harmoniseren en beide op twee decimalen vast te stellen? Zo nee, kunt u toelichten waarom voor deze afwijkende systematiek is gekozen?	Nee. Bij cijfers rondt de aanbestedende dienst af op op één decimaal achter de komma, bij prijzen op twee decimalen.
101	Offerteaanvraag 4.1.1. kwaliteit, blz 18	U schrijft: "De aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor om de beoordeling voort te zetten bij uitval van een beoordelaar en om de samenstelling van het beoordelingsteam te wijzigen." Kunt u bevestigen dat inschrijvers in het kader van transparantie tijdig worden geïnformeerd over dergelijke wijzigingen?	Inschrijvers worden hier niet over geïnformeerd.
102	Offerteaanvraag 4.1.1. kwaliteit, blz 18	Is het toegestaan dat een beoordelaar tijdens de plenaire sessie zijn score meer dan één beoordelingsniveau aanpast (bijvoorbeeld van "voldoende" naar "uitstekend")?	Een beoordelaar kan tijdens de plenaire beoordelingssessie zijn oorspronkelijke individuele score aanpassen.
103	Offerteaanvraag 4.1.1. kwaliteit, blz 18	Kunt u een voorbeeld geven van de beoordeling? Bijvoorbeeld van GC1, inclusief individuele scores van beoordelaars en de wijze waarop het gemiddelde wordt bepaald?	Voorbeeld bij GC1: twee beoordelaars geven elk 100 punten, een beoordelaar geeft 50 punten. Op dit criterium scoort inschrijver 250 : 3 = 83,3 punten.

104	Offerteaanvraag, 4.1.1, kwaliteit, GC3, blz 16.	Bedoelt u met "piekbelasting" uitsluitend de momenten waarop beide vervoersstromen gelijktijdig plaatsvinden? Zo nee, kunt u dit nader toelichten?	Dit kan inderdaad van toepassing zijn voor de momenten waarop gelijktijdig vervoer plaatsvindt, maar kan ook betrekking hebben op momenten waar er sprake is van een (onverwachtse) piek in de vervoersvraag met een andere oorzaak.
105	Offerteaanvraag, 4.1.1, kwaliteit, GC1, blz 15.	Kunt u aangeven wat u in deze context bedoelt met 'partners' en 'andere partijen'?	Het is aan de inschrijver om invulling te geven aan de betrokken partners binnen deze opdracht en welke andere partijen zij hierin zien.
106	Offerteaanvraag 3.3.2 vs PVE 1.10	n de leidraad, paragraaf 3.3.2 staat bij de verzekeringseis het volgende omschreven: "voor grotere voertuigen (meer dan 8 personen excl. Chauffeur) dient de dekking minimaal te zijn. 1. Voor schade aan personen 10.000.000,- per gebeurtenis." Echter in het PVE 1.10 omschrijft u de toegestane voertuigen. Dit zijn allemaal voertuigen tot max. 8 personen. Gegadigde constateert dat de verzekeringseis daarmee ziet op materieel dat niet binnen de scope van de opdracht valt en acht deze derhalve niet proportioneel. Kunt u de eis voor de verzekering zoals omschreven in de leidraad voor voertuigen met meer dan 8 personen laten vervallen?	Op dit moment is dit type voertuig niet van toepassing, maar mogelijk wel in de toekomst. De voorwaarde blijft dat geval van toepassing.
107	Offerteaanvraag, 2.4.3 aanvullende diensten, blz 9	U schrijft: "tijdens de overeenkomst kan de aanbestedende dienst aanvullende diensten toevoegen aan de beoogde overeenkomst." Kunt u: • Verduidelijken onder welke voorwaarden en binnen welke reikwijdte dit plaatsvindt? • Aangeven op welke wijze de impact voor opdrachtnemer en de bijbehorende kosten worden bepaald en vergoed? • Bevestigen dat hierover vooraf afstemming met opdrachtnemer plaatsvindt?	In voorkomende situaties vindt tijdige afstemming plaats en wordt inzichtelijk gemaakt wat de voorwaarden zijn en welk impact het heeft. Het zal nooit een wezenlijke wijziging van de opdracht zijn.
108	Offerteaanvraag, 2.4.1 Duur, blz 9	U beschrijft een eenzijdige verlengingsoptie. Voor opdrachtnemer brengt dit een verhoogd risico met zich mee. Gedurende de initiële looptijd kunnen zich immers omstandigheden voordoen die de uitvoerbaarheid en rendabiliteit van de opdracht negatief beïnvloeden, onder meer ten aanzien van prijsontwikkelingen en de beschikbaarheid van personeel en materieel. Dit is naar ons inzicht ook niet in het belang van een stabiele uitvoering voor opdrachtgever. Bent u bereid deze verlenging wederkerig te maken?	Nee, dat is de aanbestedende dienst niet. Wij houden vast aan de wijze van verlengen zoals beschreven in paragraaf 2.4.1. van de offerteaanvraag en artikel 2 van de concept- dienstverleningsovereenkomst.
109	Offerteaanvraag, 2.2, blz 7 - 9	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 2025?	De opdrachtgever legt geen bandbreedte vast. In voorkomende situaties waarbij sprake is van een plotselinge significante wijziging in het volume treden partijen met elkaar in overleg.
110	Offerteaanvraag, Par 2.2, blz 7	U geeft aan dat jeugdwetvervoer 'in beperkte mate' onderdeel uit maakt van deze aanbesteding. Doelt u met deze formulering op de geringe omvang van het jeugdwetvervoer of maakt niet al het jeugdwetvervoer van beide gemeentes onderdeel uit van de aanbesteding?	Met de formulering dat het jeugdwetvervoer 'in beperkte mate' onderdeel uitmaakt van deze aanbesteding, wordt bedoeld op de omvang van het vervoer. Het jeugdwetvervoer maakt volledig onderdeel uit van de opdracht, maar betreft een relatief klein aandeel in het geheel van de vervoersstromen. Het betreft dus geen gedeeltelijke opname van het jeugdwetvervoer, maar een aanduiding van de beperkte omvang.
111	Bijlage 1 PVE, eis 244, blz 42 + Bijlage 10B	Kunt u aangeven welke reizigers een indicatie hebben voor kleinschalig vervoer?	Kleinschalig vervoer betreft een indicatie die in specifieke situaties wordt toegekend aan individuele reizigers. Het gaat hierbij om reizigers waarbij, vanwege hun persoonlijke omstandigheden of begeleidingsbehoefte, het combineren met andere reizigers beperkt mogelijk is en vervoer in een kleinere setting noodzakelijk is. Er is geen vaste doelgroep of limitatieve opsomming van reizigers voor deze indicatie. De beoordeling en toekenning vindt plaats door of namens de opdrachtgever. De opdrachtnemer dient er rekening mee te houden dat deze indicatie maatwerk betreft en per reiziger kan verschillen.

112	Bijlage 10A	In uw factuurbijlage WMO vervoer vraagt u onder andere ook onderstaande kolommen uit. Kunt u aangeven wat u hier precies onder verstaat? • Combinummer route • Order-ID	Combinummer is een routenummer, maar anders dan ritnummer (kolom C, reizigersrit). Als reizigersritten gecombineerd worden, hebben die een gedeeld combinummer. Order-ID is het bestelnummer van de rit. Dit zal, bij gebruik van hetzelfde systeem voor boeken en plannen, over het algemeen hetzelfde nummer zijn als ritnummer in kolom C.
113	Bijlage 1 PvE, eis 144, blz 27	Kunt u toelichten hoe wordt omgegaan met ritten die niet tijdig worden afgemeld? Komen deze in aanmerking voor vergoeding, en zo ja, welke vergoeding is van toepassing?	Voor ritten die niet tijdig worden afgemeld, wordt aangesloten bij de systematiek zoals opgenomen in PvE eisen 144 en 145. Indien sprake is van een loosmelding, komt deze conform PvE eis 145 niet voor vergoeding in aanmerking, ongeacht de oorzaak. De aanbestedende dienst ziet geen aanleiding om hiervan af te wijken.
114	Bijlage 1 PvE, eis 187, blz 33	Kan opdrachtgever nader toelichten welke functionele behoefte met eis 187 wordt beoogd?	Met PvE eis 187 beoogt de aanbestedende dienst te borgen dat er continu en actueel inzicht is in de uitvoering van het Wmo-vervoer. De functionele behoefte is dat de opdrachtgever zelfstandig, op ieder moment, inzicht heeft in relevante gegevens over het vervoer, zonder afhankelijk te zijn van afzonderlijke rapportages van de opdrachtnemer. Het dashboard stelt de opdrachtgever in staat om de uitvoering te monitoren, ontwikkelingen te volgen en waar nodig tijdig bij te sturen. De eis is daarmee gericht op transparantie, sturing en beheersing van de uitvoering van het vervoer.
115	Bijlage 1 PvE, eis 145, blz 27	In eis 145 wordt gesteld dat voor een loosmelding (ongeacht de oorzaak) geen vergoeding wordt toegekend. Opdrachtnemer maakt echter wel aantoonbare kosten bij het opvolgen en afhandelen van een loosmelding (zoals inzet van personeel, materieel en administratieve verwerking). Is de aanbestedende dienst bereid voor loosmeldingen een passende vergoeding op te nemen? Zo nee, kan de aanbestedende dienst dit standpunt nader onderbouwen?	De aanbestedende dienst gaat niet akkoord met het opnemen van een vergoeding voor loosmeldingen. In PvE eis 145 is bewust bepaald dat loosmeldingen, ongeacht de oorzaak, niet voor vergoeding in aanmerking komen. Het risico op loosmeldingen en de daarmee samenhangende kosten maken onderdeel uit van de bedrijfsvoering van de opdrachtnemer en dienen te worden meegenomen in de inschrijfprijs. Met deze systematiek wordt een duidelijke en eenduidige lijn gehanteerd en wordt voorkomen dat discussie ontstaat over de oorzaak en toerekenbaarheid van loosmeldingen. De aanbestedende dienst ziet derhalve geen aanleiding om de eis aan te passen.
116	Algemeen	In de aanbestedingsdocumenten is op meerdere plaatsen sprake van boete- en/of malusregelingen. Inschrijver onderschrijft het belang van kwaliteit, prestaties en continue verbetering, maar constateert dat dergelijke systemen niet altijd bijdragen aan een constructieve samenwerking. Dergelijke regelingen kunnen de focus verleggen naar discussie over de toerekenbaarheid van tekortkomingen, terwijl prestaties vaak worden beïnvloed door een samenspel van factoren binnen de samenwerking en externe omstandigheden, zoals ontwikkelingen op de arbeidsmarkt en andere factoren buiten de directe invloedssfeer van één partij. Inschrijver streeft naar een partnerschap waarin samenwerking, transparantie en continue verbetering centraal staan. Tegen deze achtergrond verzoekt inschrijver de aanbestedende dienst te overwegen de boetebepalingen te laten vervallen en de nadruk te leggen op het stimuleren en beoordelen van aantoonbare verbetermaatregelen en kwaliteitsontwikkeling gedurende de contractperiode. Is de aanbestedende dienst bereid deze bepalingen te schrappen of te vervangen door een systematiek die beter aansluit bij de beoogde samenwerkingsrelatie? Indien dit niet het geval is, kan de aanbestedende dienst toelichten hoe deze systematiek daaraan bijdraagt?	De aanbestedende dienst gaat niet akkoord met het schrappen of vervangen van de boete- en malusregelingen. De malusregeling is een bewust onderdeel van de overeenkomst en is bedoeld om de kwaliteit, betrouwbaarheid en continuïteit van het vervoer te borgen. De regeling maakt het mogelijk om prestaties op een objectieve en eenduidige manier te beoordelen en hierop te sturen. De aanbestedende dienst onderkent het belang van een goede samenwerking, transparantie en continue verbetering. De malusregeling sluit dit niet uit, maar vormt juist een aanvulling hierop. In de uitvoering van de overeenkomst is ruimte voor overleg, analyse van prestaties en het doorvoeren van verbetermaatregelen. Daarnaast is de systematiek erop gericht om duidelijkheid te bieden en discussies over toerekenbaarheid zoveel mogelijk te beperken, doordat prestaties vooraf zijn vastgelegd en meetbaar worden gemaakt. De aanbestedende dienst ziet daarom geen aanleiding om de huidige systematiek aan te passen.
117	Bijlage 1 PvE, eis 251, blz 44	In de door u gehanteerde berekening worden de startkilometers alleen vermenigvuldigd met het aantal uitgevoerde reizigersritten. Er is geen vermenigvuldiging meer met het tarief per reizigerskilometer. Daarmee maken de startkilometers geen onderdeel uit van de vergoeding. Kunt u bevestigen dat dit een omissie betreft en de startkilometers, net als de A-B kilometers en de opslagen nog vermenigvuldigd worden met het tarief per reizigerskilometer om tot het factuurbedrag te komen? En zo ja, kunt u in het antwoord de nieuwe formule geven?	Uw aanneme is correct. Dit betreft inderdaad een omissie. De juiste berekening is als volgt: (Som van de directe A-B (reizigers)kilometers (en eventuele opslagen) x het betreffende tarief per reizigerskilometer zoals geoffreerd in de inschrijving) + ((de startkilometers per reizigersrit x het aantal uitgevoerde reizigersritten) x het betreffende tarief per reizigerskilometer zoals geoffreerd in de inschrijving). Staat eveneens in de Herziene Bijlage 1 Programma van Eisen, die ge-upload wordt.