## Nota van Inlichtingen

Behorende bij de Europese aanbestedingsprocedure 'Aanvraag-, indicatie- en beheerproces van het leerlingenvervoer'.
Kenmerk: K010865

| | |
|---|---|
| **Datum:** | 20-11-2026 |
| **Aantal vragen:** | **52** |
| **Aantal aanpassingen:** | **15** |

**Inleiding**

Deze Nota van Inlichtingen, behorende bij de Europese aanbestedingsprocedure van de aanbesteding 'Aanvraag-, indicatie- en beheerproces van het leerlingenvervoer d.d. 02-11-2026', met kenmerk: K010865, bevat de vragen die gesteld zijn door de partijen, alsmede de antwoorden van de aanbestedende dienst. Tevens kan de aanbestedende dienst door middel van de Nota van Inlichtingen gewijzigde, vervallen of aanvullende informatie met betrekking tot de Europese aanbestedingsprocedure verstrekken.

De Nota van Inlichtingen is een aanvulling op de aanbestedingsdocumenten. Indien er tegenstrijdigheden worden geconstateerd met de informatie, gegeven in de aanbestedingsdocumenten, dan prevaleert de informatie gegeven in de Nota van Inlichtingen.

**Mededelingen aanbestedende dienst**

Naar aanleiding van de in deze Nota van Inlichtingen beantwoorde vragen heeft de aanbestedende dienst het Beschrijvend Document en Bijlage 1 Inschrijvingsbiljet gewijzigd. De gewijzigde documenten worden als bijlage bij deze Nota van Inlichtingen gepubliceerd en vervangen de eerder gepubliceerde versies.

**Vragen en antwoorden**

| Nummer | Onderwerp | Vraag | Antwoord |
|---|---|---|---|
| 1 | Conceptovereenkomst art. 1.2-1.4; Algemene Inkoopvoorwaarden Dongen en Hilvarenbeek | De opdracht wordt gezamenlijk aanbesteed, maar leidt tot vier afzonderlijke overeenkomsten waarop de Algemene Inkoopvoorwaarden van de betreffende gemeente van toepassing zijn. Daarmee kunnen voor dezelfde dienstverlening verschillende contractuele voorwaarden en aansprakelijkheidsregimes gelden. Wij verzoeken Opdrachtgever aan te geven of voor deze gezamenlijke opdracht één geharmoniseerd contractueel regime kan worden gehanteerd. Indien dit niet het geval is, verzoeken wij Opdrachtgever een overzicht te verstrekken van de materiële verschillen tussen de inkoopvoorwaarden van de vier gemeenten die voor de uitvoering en risicoverdeling van deze opdracht relevant zijn. | Aanbestedende dienst kiest niet voor één geharmoniseerd contractueel regime. De gezamenlijke aanbesteding leidt tot vier afzonderlijke overeenkomsten. Op iedere overeenkomst zijn de in de aanbestedingsstukken aangewezen Algemene Inkoopvoorwaarden van de betreffende gemeente van toepassing.<br><br>De Algemene Inkoopvoorwaarden van de gemeenten Hilvarenbeek, Oisterwijk en Loon op Zand zijn, behoudens gemeentelijke gegevens en enkele redactionele verschillen, inhoudelijk gelijkluidend. Tussen deze drie voorwaarden zijn geen materiële verschillen vastgesteld die relevant zijn voor de uitvoering of risicoverdeling van deze opdracht.<br><br>De Algemene Inkoopvoorwaarden van de gemeente Dongen wijken op de volgende relevante punten af:<br><br>Artikel 16.6 Vrijwaring: dit artikel bevat een aanvullende vrijwaring voor aanspraken van derden. Deze aanvullende vrijwaringsverplichting geldt voor de overeenkomst met de gemeente Dongen.<br>Artikel 20 Facturering en betaling: dit artikel bevat een eigen gemeentelijke regeling voor facturering en betaling. Voor facturen aan en betalingen door de gemeente Dongen geldt deze regeling.<br><br>Voor het overige zijn geen materiële verschillen vastgesteld die relevant zijn voor de uitvoering of risicoverdeling van de opdracht. Inschrijvers dienen bij hun inschrijving rekening te houden met de hiervoor genoemde verschillen. |
| 2 | Algemene Inkoopvoorwaarden Dongen art. 19.2-19.5, p. 20; Hilvarenbeek art. 19.2-19.5, p. 20; Conceptovereenkomst art. 5.2, p. 4 | Artikel 19.2 van de Algemene Inkoopvoorwaarden bepaalt dat niet in de overeenkomst begrepen extra prestaties uitsluitend als meerwerk gelden voor zover deze uitsluitend aan de Gemeente zijn toe te rekenen. De overeenkomst kan inclusief verlengingen vijf jaar duren. Gedurende deze periode kunnen wijzigingen optreden in wet- en regelgeving, gemeentelijk beleid, verordeningen, ICT-systemen of technische eisen die aanvullende werkzaamheden of investeringen van Opdrachtnemer noodzakelijk maken. Wij verzoeken Opdrachtgever te bevestigen dat dergelijke wezenlijke wijzigingen, voor zover deze redelijkerwijs niet bij inschrijving konden worden voorzien en leiden tot aantoonbare aanvullende werkzaamheden of kosten, eveneens aanleiding kunnen vormen voor een passende wijziging van de vergoeding. | Aanbestedende dienst stemt hiermee in, met dien verstande dat een eventuele aanpassing van de vergoeding in overleg plaatsvindt en uitsluitend voor zover sprake is van aantoonbare aanvullende werkzaamheden of kosten die redelijkerwijs niet bij inschrijving konden worden voorzien.<br><br>Voor de goede orde wordt opgemerkt dat met 'wezenlijke wijzigingen' in de gestelde vraag wordt gedoeld op wijzigingen met een substantiële impact op de uitvoering of kosten van de opdracht. Het begrip wordt hier niet gebruikt in de aanbestedingsrechtelijke betekenis van een wezenlijke wijziging van de overeenkomst. Iedere wijziging van de overeenkomst moet binnen de toepasselijke aanbestedingsrechtelijke kaders blijven. |
| 3 | Algemene Inkoopvoorwaarden Dongen art. 8.1-8.3, p. 11; Hilvarenbeek art. 8.1-8.3, p. 12 | Opdrachtnemer dient voor de uitvoering van de opdracht een eigen softwareapplicatie beschikbaar te stellen en mogelijk aanvullende configuraties, koppelingen, workflows, formats en functionaliteiten te ontwikkelen. Artikel 8.2 van de Algemene Inkoopvoorwaarden bepaalt dat alle IE-rechten op "Maatwerk" bij de Gemeente berusten. Inschrijver verzoekt Opdrachtgever te bevestigen dat bestaande en gedurende de overeenkomst verder ontwikkelde generieke software, technische componenten, methodieken, modellen, workflows, templates en knowhow van Opdrachtnemer buiten deze overdracht vallen, ook wanneer deze in het kader van de opdracht worden geconfigureerd of aangepast. Opdrachtgever verkrijgt voor zover noodzakelijk uitsluitend het voor de uitvoering en het gebruik van de specifieke dienstverlening benodigde gebruiksrecht. | De opdracht betreft het leveren van dienstverlening en niet de ontwikkeling of verwerving van software. Voor de uitvoering van de opdracht wordt gebruik gemaakt van een eigen applicatie, platform, methodiek, workflow of andere hulpmiddelen, de daarop rustende intellectuele eigendomsrechten blijven bij Opdrachtnemer berusten. Opdrachtnemer waarborgt dat Opdrachtgever gedurende de looptijd van de overeenkomst beschikt over het gebruiksrecht dat noodzakelijk is voor het gebruik van de overeengekomen dienstverlening, zonder aanvullende kosten.<br><br>Artikel 8.2 van de Algemene Inkoopvoorwaarden heeft uitsluitend betrekking op specifiek voor Opdrachtgever ontwikkeld maatwerk dat los van de reguliere dienstverlening aan Opdrachtgever wordt opgeleverd. Generieke software, standaardsystemen, bestaande functionaliteiten, configuraties, methodieken, templates, knowhow en doorontwikkelingen daarvan vallen niet onder deze overdracht.<br><br>Opdrachtgever verkrijgt geen eigendomsrechten op de door Opdrachtnemer ingezette applicatie of onderliggende software. Wel dient Opdrachtnemer ervoor zorg te dragen dat de dienstverlening gedurende de looptijd van de overeenkomst volledig kan worden uitgevoerd en dat bij beëindiging van de overeenkomst een zorgvuldige overdracht van gegevens en dossiers aan Opdrachtgever of een opvolgende aanbieder mogelijk is. |

| | | | |
|---|---|---|---|
| 4 | Algemene Inkoopvoorwaarden Dongen art. 16.2, p. 17; Hilvarenbeek art. 16.2, p. 18 | Artikel 16.2 bepaalt dat de in artikel 16.1 opgenomen beperking van aansprakelijkheid onder meer vervalt bij schending van artikel 8 en artikel 9. Daarmee kan bij een tekortkoming op het gebied van intellectueel eigendom, privacy of gegevensverwerking sprake zijn van onbeperkte aansprakelijkheid. Gelet op de aard van de dienstverlening en de omvang van de persoonsgegevens die in het kader van deze opdracht worden verwerkt, acht Inschrijver een onbeperkte aansprakelijkheid niet proportioneel aan de aard en waarde van de afzonderlijke overeenkomst. Wij verzoeken Opdrachtgever artikel 16.2 zodanig aan te passen dat ook voor deze situaties de aansprakelijkheidslimieten van artikel 16.1 van toepassing blijven, behoudens opzet of grove schuld. | Aanbestedende dienst handhaaft artikel 16.2 en neemt het verzoek om deze bepaling aan te passen niet over. Daarbij geldt dat eventuele aansprakelijkheidskwesties die betrekking hebben op de in artikel 16.2 genoemde situaties steeds zullen worden beoordeeld aan de hand van de concrete omstandigheden van het geval en met inachtneming van de beginselen van redelijkheid en billijkheid.<br><br>Aanbestedende dienst zal daarbij een proportionele afweging maken, waarbij onder meer wordt gekeken naar de aard en ernst van de tekortkoming, de gevolgen daarvan, de omvang van de schade en de overige relevante omstandigheden.<br><br>Aanbestedende dienst gaat er niet vanuit dat zich situaties zullen voordoen waarbij de schade de aansprakelijkheidsgrenzen van artikel 16.1 overstijgt. Indien hiervan onverhoopt wel sprake is, zal bij de beoordeling nadrukkelijk rekening worden gehouden met de mate waarin sprake is van opzet, grove schuld of verwijtbare nalatigheid van Opdrachtnemer.<br><br>Het verzoek tot aanpassing van artikel 16.2 wordt derhalve niet overgenomen. |
| 5 | Conceptovereenkomst art. 1.2-1.4, p. 2-3; Algemene Inkoopvoorwaarden Dongen art. 16.1, p. 16; Hilvarenbeek art. 16.1, p. 17 | De opdracht leidt tot vier afzonderlijke overeenkomsten, waarbij iedere gemeente zelfstandig opdrachtgever is. Artikel 16.1 van de Algemene Inkoopvoorwaarden koppelt de maximale aansprakelijkheid aan de "totale waarde" van de opdracht. Wij verzoeken Opdrachtgever te bevestigen dat voor toepassing van artikel 16.1 per afzonderlijke overeenkomst uitsluitend de contractwaarde van de betreffende gemeente bepalend is en niet de gezamenlijke geraamde waarde van de aanbesteding voor de vier gemeenten. | Ja, dit wordt bevestigd. Voor de toepassing van artikel 16.1 van de Algemene Inkoopvoorwaarden wordt de “totale waarde” per afzonderlijke overeenkomst bepaald. Bepalend is derhalve de totale waarde van de opdracht van de betreffende gemeente en niet de gezamenlijke geraamde waarde van de aanbesteding voor de vier gemeenten. |
| 6 | Conceptovereenkomst art. 4.1, p. 3-4; Algemene Inkoopvoorwaarden Dongen art. 27.1, p. 27; Hilvarenbeek art. 27.1, p. 27 | De conceptovereenkomst kent een vaste looptijd van twee jaar, van 1 april 2027 tot en met 31 maart 2029. Artikel 27.1 van de toepasselijke Algemene Inkoopvoorwaarden bepaalt echter dat de Gemeente gerechtigd is de overeenkomst op te zeggen met inachtneming van de overeengekomen dan wel een redelijke opzegtermijn. Gelet op de substantiële investeringen die Opdrachtnemer voorafgaand aan en bij aanvang van de overeenkomst moet doen, verzoekt Inschrijver Opdrachtgever te bevestigen dat reguliere opzegging op grond van artikel 27.1 gedurende de vaste contractperiode van twee jaar is uitgesloten en dat beëindiging gedurende deze periode uitsluitend mogelijk is op de specifiek in de contractdocumenten genoemde gronden voor ontbinding of beëindiging. | Ja. Aanbestedende dienst bevestigt dat gedurende de vaste looptijd van de overeenkomst van 1 april 2027 tot en met 31 maart 2029 geen gebruik wordt gemaakt van de reguliere opzeggingsbevoegdheid van artikel 27.1 van de toepasselijke Algemene Inkoopvoorwaarden. Dit laat de overige wettelijke en contractuele beëindigings- en ontbindingsmogelijkheden onverlet. |
| 7 | Beschrijvend document, par. 2.5, eis 4, p. 12; par. 3.3, p. 21; Conceptovereenkomst art. 7.1, p. 5; Algemene Inkoopvoorwaarden art. 9 en 16.2 | De aanbestedingsdocumenten bevatten verschillende formuleringen ten aanzien van de privacyrechtelijke rol van Opdrachtnemer. In het Programma van Eisen wordt uitgegaan van een verwerkersovereenkomst, terwijl in paragraaf 3.3 Opdrachtnemer als verwerkingsverantwoordelijke wordt aangemerkt. In de conceptovereenkomst wordt aangegeven dat partijen de privacyrechtelijke rollen vóór aanvang nog zullen vastleggen.<br>Wij verzoeken Opdrachtgever de beoogde AVG-rolverdeling voorafgaand aan inschrijving eenduidig vast te stellen en de aanbestedingsdocumenten hiermee in overeenstemming te brengen. | Aanbestedende dienst bevestigt dat Opdrachtnemer als verwerker in de zin van de Algemene verordening gegevensbescherming wordt aangemerkt.<br><br>De bepaling is in paragraaf 3.3 van het Beschrijvend Document naar aanleiding van dit antwoord aangepast. |
| 8 | Beschrijvend document, par. 3.1.3 “Overdracht na afloop overeenkomst”, p. 18-19. | Bij beëindiging van de overeenkomst dient Opdrachtnemer medewerking te verlenen aan een zorgvuldige overdracht, waaronder eventuele gegevensoverdracht. Wij verzoeken Opdrachtgever de verwachte omvang van deze exitwerkzaamheden nader af te bakenen en te bevestigen dat substantiële werkzaamheden voor datamigratie, conversie of ondersteuning van een opvolgend leverancier als aanvullende dienstverlening worden vergoed. | Onder een zorgvuldige overdracht wordt verstaan het beschikbaar stellen van relevante dossiers, gegevens en werkafspraken die noodzakelijk zijn voor de continuïteit van de dienstverlening, binnen de geldende wettelijke kaders. Reguliere overdrachtswerkzaamheden maken onderdeel uit van de opdracht. Substantiële aanvullende werkzaamheden, zoals uitgebreide dataconversies, migraties of ondersteuning bij implementatie van systemen van een opvolgend opdrachtnemer, maken geen onderdeel uit van de reguliere dienstverlening en kunnen uitsluitend na afzonderlijke opdrachtverlening van Aanbestedende dienst worden uitgevoerd.<br><br>De overdracht na afloop van de overeenkomst in paragraaf 3.1.3 van het Beschrijvend Document is naar aanleiding van dit antwoord aangevuld. |
| 9 | Beschrijvend document, K3 Implementatie, p. 39-42 | Voor een tijdige implementatie is Opdrachtnemer mede afhankelijk van tijdige beschikbaarheid van onder meer gemeentelijke informatie, beleidsregels, formats, gegevens, website-/ICT-capaciteit en medewerking van betrokken ketenpartners. Wij verzoeken Opdrachtgever te bevestigen dat vertraging die aantoonbaar wordt veroorzaakt door het niet tijdig beschikbaar stellen hiervan niet voor rekening en risico van Opdrachtnemer komt en zo nodig leidt tot aanpassing van de implementatieplanning. | De Aanbestedende dienst bevestigt dat voor een succesvolle implementatie wederzijdse medewerking noodzakelijk is. Indien vertraging aantoonbaar wordt veroorzaakt doordat noodzakelijke informatie, besluiten, capaciteit of medewerking van Opdrachtgever of derden niet tijdig beschikbaar is, zal in overleg worden beoordeeld welke gevolgen dit heeft voor de implementatieplanning. Een eventuele aanpassing van de planning vindt plaats op basis van de concrete omstandigheden van het geval. |

| | | | |
|---|---|---|---|
| 10 | Beschrijvend document, par. 2.5, eisen 27-29, p. 14 | Wij verzoeken Opdrachtgever aan te geven welke reguliere overlegstructuren, audits en bijeenkomsten onderdeel zijn van de vaste dienstverlening, inclusief de verwachte frequentie, duur en gewenste deelname vanuit Opdrachtnemer.<br>Tevens verzoeken wij te bevestigen dat bijeenkomsten die niet behoren tot de reguliere contract- en uitvoeringsoverleggen en waarvoor van Opdrachtnemer voorbereiding en/of inhoudelijke presentatie wordt gevraagd, worden aangemerkt als aanvullende dienstverlening tegen het daarvoor aangeboden uurtarief. | De reguliere overlegstructuur bestaat in ieder geval uit:<br>Halfjaarlijkse contractgesprekken tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer.<br>Deelname aan regionale overleggen op verzoek van Opdrachtgever, waaronder bijvoorbeeld het regionaal uitvoeringsoverleg leerlingenvervoer, de evaluatie van de start van het schooljaar en de ambtelijke adviesgroep.<br>Het leveren van input aan interne en externe audits indien daarom wordt verzocht.<br><br>De frequentie van regionale overleggen kan per jaar verschillen. De genoemde werkzaamheden maken onderdeel uit van de opdracht. Voorlichtings- en informatiebijeenkomsten als bedoeld in paragraaf 2.3.3 maken geen onderdeel uit van de reguliere dienstverlening en worden, indien afgenomen, vergoed op basis van het aangeboden uurtarief.<br><br>Eis 27 in het Beschrijvend Document is naar aanleiding van dit antwoord aangevuld. |
| 11 | Beschrijvend document, par. 2.6.2.1, p. 15 | Wij verzoeken Opdrachtgever te bevestigen dat bij de berekening van de KPI's termijnen worden opgeschort dan wel gecorrigeerd voor perioden waarin Opdrachtnemer voor de verdere afhandeling aantoonbaar afhankelijk is van informatie of handelen van de aanvrager, school, gemeente, sociaal-medisch adviseur, Regiecentrale of een andere derde. | Bij de beoordeling van KPI's worden uitsluitend de onderdelen betrokken die binnen de invloedssfeer van Opdrachtnemer liggen. Indien voor verdere afhandeling aantoonbaar afhankelijkheid bestaat van informatie, acties of adviezen van de aanvrager, school, gemeente, sociaal-medisch adviseur, Regiecentrale of andere derden, wordt hiermee rekening gehouden bij de beoordeling van de prestaties.<br><br>Opdrachtnemer dient dergelijke omstandigheden tijdig, volledig en navolgbaar vast te leggen in het dossier en/of het gebruikte registratiesysteem. Opdrachtnemer moet desgevraagd kunnen aantonen welke externe afhankelijkheden hebben geleid tot vertraging, afwijkingen of het niet behalen van een KPI. Indien deze onderbouwing ontbreekt, kan Opdrachtgever besluiten de betreffende omstandigheid niet mee te wegen bij de beoordeling van de prestaties. |
| 12 | Beschrijvend document, par. 2.5, eis 16, p. 13 | Indien sociaal-medisch advies noodzakelijk is, dient Opdrachtnemer dit aan te vragen bij een door de gemeente gecontracteerde partij. Wij verzoeken Opdrachtgever te bevestigen dat de kosten van dit sociaal-medisch advies rechtstreeks voor rekening van de betreffende gemeente komen en geen onderdeel vormen van de prijs van Opdrachtnemer.<br>Tevens verzoeken wij te bevestigen dat wachttijd bij deze externe partij niet aan Opdrachtnemer wordt toegerekend bij de beoordeling van de KPI voor tijdige afhandeling. | De kosten van sociaal-medisch advies komen voor rekening van de betreffende gemeente. Opdrachtnemer vraagt het advies aan bij een door de gemeente gecontracteerde partij. Wachttijden bij deze externe adviseur worden niet toegerekend aan Opdrachtnemer bij de beoordeling van de KPI voor tijdige afhandeling van aanvragen, voor zover de vertraging aantoonbaar het gevolg is van het wachten op het advies.<br><br>Opdrachtnemer dient de noodzaak van ieder aangevraagd sociaal-medisch advies in het dossier vast te leggen en desgevraagd te kunnen onderbouwen. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om de frequentie van aangevraagde sociaal-medische adviezen te monitoren en hierover met Opdrachtnemer in gesprek te gaan indien sprake lijkt van een afwijkend of onevenredig gebruik. Aanbestedende dienst merkt op dat sociaal-medische advisering binnen de huidige uitvoeringspraktijk slechts incidenteel en in een beperkt aantal gevallen wordt ingezet.<br><br>Eis 16 in het Beschrijvend Document is naar aanleiding van dit antwoord verduidelijkt. |
| 13 | Beschrijvend document, par. 2.5, eis 20, p. 13 | Wij verzoeken Opdrachtgever nader te specificeren welke werkzaamheden onder de in eis 20 genoemde "correcte afhandeling" vallen. Omvat dit uitsluitend het berekenen en vastleggen van de betreffende bijdrage/vergoeding in de beschikking en het aanleveren daarvan aan de financiële administratie van de gemeente, of worden van Opdrachtnemer ook werkzaamheden op het gebied van inning, betalingscontrole, crediteurenadministratie of debiteurenbeheer verwacht? | Met de correcte afhandeling van de eigen bijdrage, legeskosten en vergoedingen wordt bedoeld dat Opdrachtnemer zorgdraagt voor een juiste vastlegging en verwerking hiervan in de beschikking, waarna deze informatie wordt aangeleverd aan de financiële administratie van de betreffende gemeente voor verdere verwerking. Werkzaamheden zoals inning, betalingscontrole, debiteurenbeheer en crediteurenadministratie maken geen onderdeel uit van de opdracht.<br><br>Eis 20 in het Beschrijvend Document is naar aanleiding van dit antwoord verduidelijkt. |
| 14 | Beschrijvend document, par. 2.3.2, p. 10; PvE par. 2.5 | Opdrachtnemer voert namens de gemeenten de indicatiestelling uit en stelt beschikkingen op en verzendt deze. Wij verzoeken Opdrachtgever te verduidelijken hoe de mandaatverlening hiervoor wordt ingericht. Welke beslisbevoegdheid wordt aan Opdrachtnemer gemandateerd en welke besluiten of uitzonderingssituaties blijven voorbehouden aan de gemeente? | De gemeente verleent aan Opdrachtnemer een passend mandaat voor het uitvoeren van de werkzaamheden die onderdeel uitmaken van deze opdracht, waaronder het voorbereiden, opstellen en verzenden van beschikkingen. De exacte inrichting van de mandaatverlening wordt per gemeente vóór de ingangsdatum van de overeenkomst nader uitgewerkt. Beleidswijzigingen, juridische besluitvorming en andere specifiek voorbehouden bevoegdheden blijven de verantwoordelijkheid van de betreffende gemeente.<br><br>Het programma van eisen in paragraaf 2.3.2 van het Beschrijvend Document is naar aanleiding van dit antwoord aangevuld. |
| 15 | Beschrijvend document Algemeen | Opdrachtnemer voert de dienstverlening uit namens vier gemeenten, ieder met een eigen verordening en/of nadere regels. In hoeverre beoogt Opdrachtgever voor de operationele uitvoering één geharmoniseerd werkproces te hanteren en op welke onderdelen blijven gemeente-specifieke processen, beslisregels, correspondentie en beschikkingen noodzakelijk? | De opdracht betreft een gezamenlijke aanbesteding met vier afzonderlijke overeenkomsten. De deelnemende gemeenten streven naar een zoveel mogelijk uniforme uitvoering van de dienstverlening. Tegelijkertijd houden opdrachtnemers rekening met verschillen tussen gemeenten, waaronder gemeentelijke verordeningen, beleidsregels, correspondentie, beschikkingen en eventuele lokale werkafspraken. |

| | | | |
|---|---|---|---|
| 16 | Beschrijvend document, par. 2.5, eis 6, p. 12 | In eis 6 is opgenomen dat aanvullende gesprekken zowel telefonisch, digitaal, op het gemeentehuis als bij de inwoner thuis kunnen plaatsvinden. Wij verzoeken Opdrachtgever inzicht te geven in de frequentie waarmee dergelijke aanvullende gesprekken in de afgelopen twee schooljaren noodzakelijk zijn geweest, uitgesplitst naar de genoemde vormen.<br><br>Kan Opdrachtgever tevens aangeven op basis van welke criteria wordt bepaald dat een fysiek gesprek of huisbezoek noodzakelijk is? | Aanbestedende dienst beschikt niet over historische gegevens waaruit de gevraagde uitsplitsing betrouwbaar kan worden afgeleid. Een aanvullend gesprek wordt alleen ingezet indien dit noodzakelijk wordt geacht voor een zorgvuldige beoordeling van de aanvraag. De keuze voor een telefonisch, digitaal of fysiek gesprek is afhankelijk van de aard en complexiteit van de aanvraag en de specifieke omstandigheden van de leerling en diens ouders/verzorgers. |
| 17 | Beschrijvend document, par. 2.5, eis 12 en 13, p. 13 | Opdrachtnemer dient een eigen softwareapplicatie beschikbaar te stellen en daarnaast alle mutaties gedurende het schooljaar in Mybility te verwerken. Wij verzoeken Opdrachtgever de gewenste systeemarchitectuur en gegevensuitwisseling nader toe te lichten.<br><br>Welk systeem geldt als bronsysteem, welke gegevens moeten in Mybility worden vastgelegd en is sprake van een technische koppeling of van handmatige/dubbele invoer? Indien handmatige verwerking in Mybility noodzakelijk is, verzoeken wij tevens inzicht te geven in de gemiddelde omvang hiervan. | Het door Opdrachtnemer aangeboden systeem fungeert als primair werk- en administratiesysteem voor het aanvraag-, indicatie- en beheerproces. Daarnaast dient Opdrachtnemer de gegevens en mutaties te verwerken in Mybility conform de eisen uit het Programma van Eisen. De exacte inrichting en wijze van gegevensuitwisseling worden tijdens de implementatiefase nader afgestemd. Aanbestedende dienst schrijft geen specifieke systeemarchitectuur of technische koppeling voor. |
| 18 | Beschrijvend document, par. 2.5, eis 11, p. 13 | In eis 11 wordt gesproken over een "goedwerkende, onzichtbare koppeling" met de websites van de vier gemeenten. Wij verzoeken Opdrachtgever nader te specificeren wat hieronder technisch wordt verstaan. Betreft dit bijvoorbeeld een geïntegreerde webpagina/formulier, een redirect, Single Sign-On of een technische API-koppeling?<br>Tevens verzoeken wij aan te geven welke technische voorzieningen, documentatie en ondersteuning de gemeenten hiervoor beschikbaar stellen en voor wiens rekening eventuele kosten van gemeentelijke ICT-leveranciers komen. | Met een goedwerkende, onzichtbare koppeling wordt bedoeld dat ouders/verzorgers via de gemeentelijke website op een gebruiksvriendelijke wijze een aanvraag kunnen indienen zonder dat hiervoor afzonderlijke zoekacties nodig zijn. Aanbestedende dienst schrijft geen specifieke technische oplossing voor. Het staat inschrijver vrij om hiervoor een passende oplossing aan te bieden, mits wordt voldaan aan de gestelde eisen ten aanzien van gebruiksgemak, betrouwbaarheid, privacy en informatiebeveiliging. Eventuele kosten voor de inrichting hiervan dienen te zijn opgenomen in de aangeboden tarieven. |
| 19 | Beschrijvend document, par. 2.3.2, p. 10; Conceptovereenkomst art. 5.2 en 5.3, p. 4 | Kan Opdrachtgever eenduidig definiëren welke werkzaamheden worden aangemerkt als een declarabele (her)aanvraag? Worden bijvoorbeeld ook tussentijdse herbeoordelingen, wijzigingen in de vervoersvoorziening en beëindigingen als afzonderlijke declarabele eenheid aangemerkt?<br><br>Wij verzoeken Opdrachtgever daarnaast aan te geven welke werkzaamheden worden geacht onderdeel te zijn van het beheer gedurende het schooljaar en daarmee onder de vaste periodieke vergoeding zouden vallen. | Onder een declarabele (her)aanvraag wordt verstaan iedere nieuwe aanvraag of heraanvraag die leidt tot een inhoudelijke beoordeling van het recht op leerlingenvervoer. De verduidelijking van een (her)aanvraag wordt opgenomen in paragraaf 2.3.2 van het Beschrijvend Document.<br><br>Mutaties, vragen, meldingen, beëindigingen en overige beheerswerkzaamheden gedurende het schooljaar maken onderdeel uit van de reguliere dienstverlening en dienen te worden meegenomen in het aangeboden tarief. Dit wordt aangevuld in paragraaf 3.2.1 van het Beschrijvend Document. |
| 20 | Beschrijvend document, par. 2.3.1, p. 9-10; par. 2.3.2, p. 10 | Opdrachtgever vermeldt voor schooljaar 2025-2026 in totaal 521 ontvangen aanvragen. Voor een reële inschatting van de benodigde capaciteit en kosten is tevens inzicht nodig in de overige werkzaamheden die onderdeel uitmaken van de integrale dienstverlening.<br>Wij verzoeken Opdrachtgever daarom per gemeente, bij voorkeur over de afgelopen twee schooljaren, inzicht te verstrekken in het aantal:<br>•nieuwe aanvragen en heraanvragen;<br>•mutaties en beëindigingen gedurende het schooljaar;<br>•vragen/meldingen van ouders, scholen en overige betrokken partijen;<br>•klachten;<br>•aanvullende gesprekken, uitgesplitst naar telefonisch/digitaal, gemeentehuis en huisbezoek;<br>•aanvragen waarbij sociaal-medisch advies is ingezet;<br>•bezwaar- en beroepszaken waarbij inhoudelijke input van de uitvoerder is gevraagd.<br>Tevens verzoeken wij de ontvangen aanvragen per maand weer te geven, zodat ook de piekbelasting gedurende het schooljaar kan worden beoordeeld. | Aanbestedende dienst beschikt niet over alle gevraagde historische gegevens in de gevraagde detaillering en vorm. Om die reden worden geen aanvullende cijfers verstrekt. Inschrijvers dienen hun aanbieding te baseren op de beschikbare aanbestedingsdocumenten, waaronder de opgenomen aantallen aanvragen en leerlingen. |

| | | | |
|---|---|---|---|
| 21 | Beschrijvend document, par. 2.3.1 en 2.3.2, p. 9-10; Conceptovereenkomst art. 5.2 en 5.3, p. 4 | Gelet op het voorgaande verzoekt Inschrijver Opdrachtgever het prijsmodel aan te passen, zodat dit beter aansluit bij de feitelijke kostenstructuur en aard van de opdracht.<br>Inschrijver verzoekt daarbij onderscheid te maken tussen:<br>•een eenmalige implementatievergoeding voor de inrichting en implementatie van de dienstverlening;<br>•een vaste periodieke vergoeding, bijvoorbeeld per maand, voor de structurele beschikbaarheids- en beheerkosten, waaronder bereikbaarheid, software, beheer, continuïteit, rapportages en regulier overleg;<br>•een tarief per daadwerkelijk uitgevoerde (her)aanvraag/onderzoek voor de volumeafhankelijke werkzaamheden.<br><br>Een dergelijke systematiek voorkomt dat het volledige implementatie- en volumerisico in het tarief per aanvraag moet worden verwerkt en draagt bij aan een transparantere en beter vergelijkbare prijsstelling tussen inschrijvers.<br><br>Wij verzoeken Opdrachtgever daarom het prijzenblad en, waar nodig, de bijbehorende beoordelingssystematiek overeenkomstig aan te passen. | Aanbestedende dienst past op het prijsmodel een passage toe voor een eenmalige implementatievergoeding. De overige kosten dienen verwerkt te worden in het tarief voor de integrale uitvoering van het aanvraag-, indicatie- en beheerproces, inclusief softwareapplicatie. |
| 22 | Beschrijvend document, par. 2.3.1 en 2.3.2, p. 9-10; PvE par. 2.5, p. 12-14; Conceptovereenkomst art. 5.2 en 5.3, p. 4 | Inschrijver constateert dat een substantieel deel van de kosten van de dienstverlening onafhankelijk is van het daadwerkelijke aantal (her)aanvragen. Dit betreft onder meer de implementatie en inrichting van de dienstverlening, de softwareapplicatie en koppelingen met de gemeentelijke websites, telefonische en digitale bereikbaarheid, continuïteits- en vervangingsvoorzieningen, beheer, managementrapportages en regulier overleg.<br><br>Tegelijkertijd vindt vergoeding uitsluitend plaats op basis van het werkelijke aantal (her)aanvragen en wordt geen minimumvolume of minimale omzet gegarandeerd.<br><br>Kan Opdrachtgever bevestigen dat inschrijver onder de huidige systematiek zowel alle eenmalige implementatiekosten als alle structurele vaste kosten volledig dient te verdisconteren in het tarief per (her)aanvraag, terwijl het daadwerkelijke volume niet wordt gegarandeerd? | Zie vraag 21 |
| 23 | Programma van eisen, hoofdstuk 2.5 eis 18 | In eis 18, hoofdstuk 2.5 geeft u aan dat opdrachtnemer ISO 27001-gecertificeerd dient te zijn, of aantoonbaar gelijkwaardig.<br>Om voorafgaand aan de inschrijving duidelijkheid te verkrijgen over de wijze waarop de aanbestedende dienst de gelijkwaardigheid beoordeelt, verzoeken wij u concreet aan te geven welke objectieve criteria en minimumeisen u hanteert om vast te stellen of sprake is van gelijkwaardigheid aan ISO 27001.<br><br>Wil u deze criteria voor gelijkwaardigheid kenbaar maken bij de beantwoording van de vragen in de publicatie van de eerste Nota van Inlichtingen? Uw beantwoording is van belang om te waarborgen dat alle potentiële inschrijvers vooraf weten aan welke eisen zij moeten voldoen en dat de beoordeling plaatsvindt op basis van transparante, objectieve en voor alle inschrijvers gelijke uitgangspunten. | Onder aantoonbaar gelijkwaardig aan ISO 27001 verstaat aanbestedende dienst een aantoonbaar geïmplementeerd managementsysteem voor informatiebeveiliging dat, binnen de voor deze opdracht relevante scope, een gelijkwaardig niveau van borging biedt. Bij de beoordeling wordt gekeken naar ten minste: (i) vastgestelde scope en verantwoordelijkheden, (ii) periodieke risicoanalyse en risicobehandeling, (iii) geïmplementeerde beheersmaatregelen, (iv) monitoring en evaluatie, (v) interne audits en managementbeoordeling en (vi) corrigerende maatregelen en continue verbetering. De gelijkwaardigheid dient bij inschrijving met objectieve en verifieerbare bewijsstukken te worden aangetoond. De aanbestedende dienst beoordeelt deze bewijsstukken aan de hand van voornoemde criteria. |
| 24 | Programma van eisen, hoofdstuk 2.5 eis 13 | In eis 13 geeft u aan dat de afhandeling van alle mutaties in Mybility moeten plaatsvinden. Bedoelt u met alle mutaties dat de opdrachtnemer ook bijvoorbeeld ziek- en betermeldingen en afmeldingen moet verwerken? Of verstaat u onder alle mutaties het verwerken van structurele wijzigingen? | Onder mutaties worden de wijzigingen verstaan die relevant zijn voor de uitvoering van het leerlingenvervoer gedurende het schooljaar. Hieronder vallen in ieder geval structurele wijzigingen die gevolgen hebben voor het vervoer of de beschikking. Incidentele operationele meldingen zoals dagelijkse ziek- en betermeldingen behoren niet tot de verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer.<br><br>Eis 13 in het Beschrijvend Document is naar aanleiding van dit antwoord aangevuld. |
| 25 | Programma van eisen, hoofdstuk 2.5 eis 13 | In eis 13 geeft u aan dat de afhandeling van alle mutaties in Mybility moeten plaatsvinden. Betekent dit dat vervoersschema's ook ingevoerd moeten worden in Mybility of is dat de verantwoordelijkheid van de regiecentrale of de vervoerder? | Nee. De invoer en het beheer van vervoersschema's behoren niet tot de verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer binnen deze opdracht. De verantwoordelijkheid hiervoor ligt bij de daarvoor aangewezen uitvoerende partijen binnen het doelgroepenvervoer. |

| | | | |
|---|---|---|---|
| 26 | Hoofdstuk 4.8 beoordeling van de inschrijving, paragraaf 4.8.3. | Voor het plan K1 'Eigen kracht, zelfredzaamheid en voorliggende voorzieningen' geeft u de inschrijvers maximaal 2 pagina's ruimte om hun plan van aanpak te beschrijven terwijl dit voor plan K2 Dienstverlening en procesbeheersing 4 pagina's is. Beide plannen wegen qua toekenning van de punten (24) even zwaar. Wij verzoeken u, mede gelet op het belang van K1, het maximaal aantal pagina's uit te breiden naar maximaal 4 pagina's. Gaat u hiermee akkoord? | Aanbestedende dienst stemt in met het verzoek. |
| 27 | Programma van eisen, hoofdstuk 2.5 eis 13 | In eis 13 geeft u aan dat de afhandeling van alle mutaties in Mybility moeten plaatsvinden. Kunt u aangeven, per gemeente, hoeveel mutaties er per schooljaar zijn? Zo nee, kunt u deze cijfers dan verstrekken op totaalniveau of van een andere periode, bijvoorbeeld een maand? | Aanbestedende dienst beschikt niet over betrouwbare historische gegevens omtrent het aantal mutaties per gemeente. Om die reden worden geen aanvullende cijfers verstrekt. |
| 28 | Gunning K2 | U vraagt in het Programma van Eisen bij punt 12 "De Opdrachtnemer maakt gebruik van een softwareapplicatie. Hiermee wordt geborgd dat aanvragen en administratie rondom Leerlingenvervoer efficiënt, transparant en rechtmatig worden verwerkt. Dit is onderdeel van het all-in tarief." Wij weten uit ervaring dat dit inderdaad cruciaal is om het proces goed te kunnen uitvoeren. Wij zien dit dan ook als een belangrijk fundament om te duiden bij K2 Dienstverlening en procesbeheersing, echter missen wij dit geheel in de "benodigde informatie in de inschrijving" en de "scores" die u bij dit onderdeel vraagt. Op welke wijze toets of waardeert u straks in welke mate de inschrijver gebruikt gaat maken van een softwareapplicatie die voldoet aan de juiste ICT-normen en zich mogelijk onderscheid in flexibiliteit, toegang voor u, rechtenstructuren, monitoringsmogelijkheden etc.? Stemt u ermee in dit toe te voegen in het toetsingskader voor K2? | De aanwezigheid van een softwareapplicatie betreft een minimumeis. De beoordeling van K2 richt zich op de wijze waarop inschrijver uitvoering geeft aan dienstverlening en procesbeheersing. Voor zover de softwareapplicatie aantoonbaar bijdraagt aan de beschreven aanpak en meerwaarde ten opzichte van de minimumeisen, kan dit onderdeel uitmaken van de beoordeling van het plan van aanpak. Het beoordelingskader wordt niet aangepast. |
| 29 | Gunning K1 | Kunt u wat meer ruimte geven in het aantal pagina's voor de uitwerking van Dit onderwerp vraagt in onze ogen wat meer ruimte om goed te kunnen duiden en af te bakenen.<br>Overigens kent dit ook dezelfde waarde in gunningspunten als K2, dus zou het logisch zijn dat daar ook vergelijkbare ruimte voor wordt gegeven. Stemt u hiermee in?<br>U vraagt bij K1 een aanpak die heel smal of breed kan worden ingevuld. Het activeren van zelfredzaamheid in mobiliteit vraagt in onze ogen een transitieplan die van visie, beleid, uitvoering, organisatie en borging is opgezet. Daar hebben wij op veel andere gemeenten goede ervaringen en resultaten mee bereikt. Maar dit gaat veel te ver om hier in 2 A4's te beschrijven, maar gaat vooral veel te ver om dit binnen de 'vaste prijs' kaders mee te nemen. Dit is tijdsintensief, maar vraagt om soms om kosten/investering bij derde(n) (bv. passen, fietsen, etc). Wij vragen u dit buiten de vaste prijskaders te houden om te voorkomen dat hier teveel appels en peren gaan volgen. Mocht u toch hier vooral willen focussen op inzet op dit vlak binnen de vaste prijs kaders, dan verzoeken wij u dit sterk af te bakenen op redelijke te verwachten inzet die past bij het primaire proces van het aanvragen, beoordelen en beschikken. | Aanbestedende dienst stemt in met het verzoek om het aantal pagina's voor K1 te verruimen naar 4 pagina's.<br><br>De opdracht wordt gegund op basis van de beste prijs-kwaliteitverhouding. Het is aan inschrijver om binnen de gestelde kaders een passende en uitvoerbare aanpak aan te bieden en de kosten daarvan in de aangeboden tarieven te verwerken. Voor de uitvoering van de aangeboden aanpak wordt geen afzonderlijke aanvullende vergoeding beschikbaar gesteld. |
| 30 | Ondersteunende software | Kunnen wij er vanuit gaan dat het aanvraagformulier en beoordelingskader voor de gemeenten gelijk zijn en daarmee de ICT-applicatie uniform kan worden ingericht afgezien van de beschikkingen die uitgaan per gemeente? | De deelnemende gemeenten streven naar een zoveel mogelijk uniforme uitvoering. Tegelijkertijd bestaan verschillen tussen gemeentelijke verordeningen, beleidsregels, beschikkingen en werkafspraken. Inschrijvers dienen hiermee rekening te houden bij de inrichting van hun softwareapplicatie. |
| 31 | 3.2.2 Indexering | Gaat opdrachtgever akkoord met het laten vallen van de eis dat de indexering niet mag worden toegepast indien niet tijdig een correct indexeringsvoorstel is ingediend. Het is immers een indexeringbron die voor iedereen onafhankelijk en openbaar toegankelijk is. Waarom zou hiervoor eerst nog een goedkeuringsproces voor nodig zijn? | Indien een correct indexeringsvoorstel niet tijdig is ontvangen door Opdrachtgever, zal Opdrachtgever de indexatie de opvolgende maand na ontvangst van het correcte indexeringsvoorstel doorvoeren.<br><br>De indexeringsbepaling in paragraaf 3.2.2 van het Beschrijvend Document is naar aanleiding van dit antwoord aangepast. |
| 32 | 3.2.2 Indexering | Wordt er een onderscheid gemaakt in het moment van bepalen van de index in geval van de twee verschillende ingangsmomenten om tarieven aan te passen? Zo ja, dan verzoeken wij u de exacte mutatietermijnen voor het bepalen van de gewogen index aan te geven. | Zie vraag 34 |

| | | | |
|---|---|---|---|
| 33 | 3.2.2 Indexering | Een verzoek tot indexering moet uiterlijk 1 december van het voorafgaande jaar ter goedkeuring aan opdrachtgever worden voorgelegd, terwijl de indexering per 1 januari daaropvolgend van kracht wordt. Kunt u aangeven op basis van welke referentieperiode de gewogen index dient te worden berekend, aangezien op 1 december nog niet alle indexcijfers over het lopende jaar beschikbaar zijn? Tevens verzoeken wij u toe te lichten hoe opdrachtgever omgaat met eventueel nog niet gepubliceerde indexcijfers. | Voor de berekening van de jaarlijkse indexering wordt uitgegaan van de meest recent beschikbare definitieve jaarmutatie van beide in paragraaf 3.2.2 genoemde CBS-indexreeksen die op 1 december door het CBS is gepubliceerd. Deze datum geldt als peildatum voor de indexering.<br><br>Indien op 1 december over het lopende kalenderjaar nog geen definitieve jaarmutatie beschikbaar is, wordt de meest recente definitieve jaarmutatie gebruikt die op dat moment wel beschikbaar is. Voorlopige of nog niet gepubliceerde cijfers worden niet meegenomen. Er vindt geen verrekening met terugwerkende kracht plaats indien na de peildatum recentere of definitieve cijfers beschikbaar komen. Deze kunnen bij de eerstvolgende jaarlijkse indexering worden betrokken. |
| 34 | 3.2.2 Indexering | In dit artikel wordt gesproken over een tarief dat geldt voor een kalenderjaar en een tarief dat per schooljaar van toepassing is. Vanwaar een zo complexe indexatieregeling? Ook wij hebben als werkgever te maken met inflatiecorrecties in de lonen van ons personeel, dat doen wij normaal gesproken per kalenderjaar. Door dit nu zo uit elkaar te trekken laat u inschrijvers in feite risico's incalculeren en kostenstijgingen voorschieten. Graag zien wij dit aangepast in een heldere prijsindexatie gewoon per 1-1-2028. Dan kunnen alle inschrijvers hier goed mee uit de voeten. | Aanbestedende dienst past de indexatieregeling aan. Opdrachtnemer is jaarlijks per 1 januari, voor het eerst op 1 januari 2028, gerechtigd de tarieven te indexeren.<br><br>De indexatiebepaling is naar aanleiding van deze vraag in paragraaf 3.2.2 van het Beschrijvend Document aangepast. |
| 35 | 3.1.2 Duur van de overeenkomst | Wij verzoeken opdrachtgever de mogelijkheid voor individuele gemeenten om de overeenkomst zelfstandig op te zeggen te laten vervallen. Deze bepaling zorgt voor onzekerheid over de opdrachtomvang gedurende de contractperiode, beperkt de mogelijkheid om efficiënt capaciteit en expertise in te zetten en kan leiden tot hogere inschrijfprijzen vanwege het verhoogde risico voor opdrachtnemers. Bent u bereid de aanbestedingsstukken hierop aan te passen? | Aanbestedende dienst is hiertoe niet bereid. Deze mogelijkheid zal alleen in uitzonderlijke situaties worden toegepast. |
| 36 | 3.1.2 Duur van de overeenkomst | Wij verzoeken opdrachtgever de eenzijdige opzeggingsmogelijkheid voor opdrachtgever om te zetten naar een tweezijdige opzeggingsmogelijkheid, waarbij zowel opdrachtgever als opdrachtnemer het recht hebben de overeenkomst tussentijds op te zeggen onder gelijke voorwaarden. Bent u bereid de aanbestedingsstukken hierop aan te passen? | Aanbestedende dienst stemt niet in met het verzoek. De overeenkomst wordt niet aangepast met een tussentijdse opzeggingsmogelijkheid voor Opdrachtnemer. |
| 37 | 2.6.3 en 2.6.4 | U heeft een mooie opzet uitgewerkt voor relevante KPI's. Daar zijn we enthousiast over. Als dit nu ook al het model is waarmee u werkt binnen uw eigen afdelingen leerlingenvervoer is dat heel vooruitstrevend. Wat we hierin wel missen is het gevoel van partnerschap als u nu hier met een externe 'afdeling leerlingenvervoer' gaat werken. Zeker als het gaat om de indicatoren 4 en 5 zal het effect hiervan afhankelijk zijn van het beleid, type aanvragen met de (on)mogelijkheden van leerling en/of ouders, de visie en interventies hierin die vanuit de gemeente wordt gerealiseerd. Het aanvraagproces is hier één schakel in de keten. Wij zullen hierin als partij beperkte invloed hebben, tenzij we veel ruimte krijgen om grotere interventieprojecten te kunnen oppakken met uwe gemeenten. We zien dit daarom graag als een gezamenlijke opgave van gemeenten en ons. Vanuit dat licht zouden we graag een wat genuanceerder 'verbetervoorstel' proces en escalatiemodel zien waaruit dit blijkt. | Aanbestedende dienst onderschrijft het belang van partnerschap. De KPI's met transformatie-indicatoren zijn daarom nadrukkelijk ingericht als monitorings- en verbeterinstrument en kennen geen zelfstandige resultaatsverplichting of sanctiemechanisme. Aanbestedende dienst acht het opgenomen verbetermodel passend en ziet geen aanleiding dit aan te passen. |
| 38 | KPI 3 | Hoe gaat opdrachtgever om met resultaten die minder tevreden worden beoordeeld door een aanvrager, waarbij sprake is van ontevredenheid omdat niet wordt voldaan aan de wensen van de aanvrager die niet evenredig zijn omdat ze niet aansluiten bij verordening en beleidskaders van de opdrachtgever? In deze situatie is kan er geen sprake zijn van ongegronde ontevredenheid over onze dienstverlening toch? | KPI 3 ziet op de algemene tevredenheid van ouders/verzorgers over zowel het aanvraagproces als de uitkomst van de aanvraag. Daarbij wordt erkend dat de uiteindelijke tevredenheid mede kan worden beïnvloed door factoren die niet volledig binnen de invloedssfeer van Opdrachtnemer liggen, zoals gemeentelijk beleid, toepasselijke wet- en regelgeving en de inhoud van de beschikking. Om die reden wordt de uitkomst van deze KPI primair gebruikt als sturings- en verbeterinstrument voor het gezamenlijk optimaliseren van de dienstverlening en niet als een zelfstandige beoordeling van uitsluitend de prestaties van Opdrachtnemer. Indien de resultaten daartoe aanleiding geven, treden Opdrachtgever en Opdrachtnemer met elkaar in overleg over mogelijke verbetermaatregelen. |

| | | | |
|---|---|---|---|
| 39 | KPI 2 | Hoe dient opdrachtnemer aantoonbaar te maken dat wordt voldaan aan deze KPI voor de inhoudelijke behandeling van vragen, meldingen en verzoeken van aanvragers? Indien volledige afhandeling binnen de gestelde termijn niet mogelijk is, volstaat dan een tijdige ontvangstbevestiging of terugkoppeling dat het verzoek in behandeling is genomen? | Opdrachtnemer dient op basis van de eigen registratie aantoonbaar te maken dat vragen, meldingen en verzoeken binnen twee werkdagen inhoudelijk zijn beantwoord. Een automatische ontvangstbevestiging wordt niet aangemerkt als een inhoudelijke beantwoording.<br><br>Onder een inhoudelijke beantwoording wordt verstaan een reactie waarmee de indiener daadwerkelijk wordt geholpen bij zijn of haar vraag, melding of verzoek. Indien een volledige beantwoording binnen twee werkdagen niet mogelijk is, bijvoorbeeld doordat aanvullende informatie van derden noodzakelijk is, dient Opdrachtnemer binnen deze termijn een inhoudelijke terugkoppeling te geven over de status, de eventueel nog benodigde informatie en het verwachte vervolgproces.<br><br>Bij de beoordeling van deze KPI wordt rekening gehouden met omstandigheden die aantoonbaar buiten de invloedssfeer van Opdrachtnemer liggen, zoals het uitblijven van noodzakelijke informatie van aanvragers, scholen, gemeenten, vervoerders of andere betrokken partijen. De KPI is primair bedoeld als sturings- en verbeterinstrument om de bereikbaarheid en dienstverlening richting inwoners te monitoren en waar nodig te verbeteren. |
| 40 | KPI 1 | Wij verzoeken opdrachtgever te verduidelijken hoe deze KPI wordt gemeten en gemonitord. In situaties waarin een vraag vanwege benodigde afstemming of onderzoek niet volledig binnen de gestelde termijn kan worden afgehandeld (bijvoorbeeld in geval van verdaging), vernemen hoe dit wordt meegenomen in de norm. | KPI 1 wordt gemeten aan de hand van het percentage aanvragen waarvoor binnen de geldende wettelijke beslistermijn een beschikking is afgegeven. Hierbij wordt uitgegaan van een volledige aanvraag of van het moment waarop de voor beoordeling noodzakelijke informatie beschikbaar is gesteld. Indien sprake is van een rechtmatig verzoek om aanvullende informatie, opschorting van de beslistermijn of andere wettelijke mogelijkheden tot termijnverlenging, wordt hiermee rekening gehouden bij de beoordeling van de KPI.<br><br>Daarnaast wordt bij de interpretatie van de resultaten rekening gehouden met omstandigheden die aantoonbaar buiten de invloedssfeer van Opdrachtnemer liggen, zoals het uitblijven van informatie van ouders/verzorgers, scholen, gemeenten, vervoerders of externe adviseurs. Dit geldt bijvoorbeeld ook voor situaties waarin voor de beoordeling van een aanvraag een sociaal-medisch advies noodzakelijk is en de door de gemeente gecontracteerde adviseur niet tijdig kan adviseren.<br><br>De KPI is primair bedoeld om inzicht te geven in de tijdigheid van de dienstverlening en om gezamenlijke verbeterkansen te signaleren. Indien de resultaten daartoe aanleiding geven, bespreken Opdrachtgever en Opdrachtnemer gezamenlijk de oorzaken van eventuele overschrijdingen en de maatregelen die kunnen bijdragen aan verdere verbetering van het proces.<br><br>Hierdoor ontstaat een evenwichtige beoordeling waarbij zowel de wettelijke termijnen als de feitelijke invloedssfeer van Opdrachtnemer worden meegenomen. |
| 41 | 2.6.1 Maandelijkse managementrapportage | Kan opdrachtgever nader specificeren welke categorieën klachten dienen te worden opgenomen in de rapportage over klantcontacten? Wij vernemen graag of hierbij sprake is over klachten over de uitvoering van het vervoer, de afhandeling van aanvragen en/of de dienstverlening van opdrachtnemer. | Hiermee worden klachten bedoeld die betrekking hebben op de dienstverlening binnen de scope van deze opdracht. Klachten over de feitelijke uitvoering van het vervoer vallen primair onder de verantwoordelijkheid van de vervoercentrale en vervoerder.<br><br>Informatie over klantcontacten in paragraaf 2.6.1 van het Beschrijvend Document is naar aanleiding van dit antwoord aangevuld. |
| 42 | 2.6.1 Maandelijkse managementrapportage | In de maandelijkse rapportage dient inzicht te worden gegeven in het aantal aanvragen per status. Kan opdrachtgever aangeven welke statussen hiervoor gehanteerd moeten worden? Wij vernemen graag of opdrachtgever hiervoor specifieke statussen voorschrijft of dat opdrachtnemer hiervoor eigen processtatussen mag gebruiken. | Aanbestedende dienst schrijft geen vaste processtatussen voor. Opdrachtnemer mag hiervoor eigen statussen hanteren, mits deze voldoende inzicht geven in de voortgang van aanvragen en de managementinformatie bruikbaar blijft voor monitoring en sturing. |
| 43 | Programma van Eisen, eis 27 | Kunt u aangeven om hoeveel bijeenkomsten het per schooljaar gaat? Vallen deze bijeenkomsten onder de werkzaamheden binnen de opdracht of betreft dit meerwerk? | Aanbestedende dienst kan geen vast aantal bijeenkomsten per schooljaar garanderen. Deelname aan reguliere overleggen zoals beschreven in de scope maakt onderdeel uit van de opdracht. Voorlichtings- en informatiebijeenkomsten als bedoeld in paragraaf 2.3.3 worden afzonderlijk afgenomen en vergoed tegen het aangeboden uurtarief. |
| 44 | Programma van Eisen, eis 22 | In de operationele managementinformatie dient inzicht te worden gegeven in klachten inclusief toelichting over de afhandeling. Kunt u aangeven welke klachten hiermee worden bedoeld? Klachten met betrekking tot de uitvoering van het vervoer of klachten die betrekking hebben over de afhandeling van de aanvraag of klachten met betrekking tot de dienstverlening van de opdrachtnemer? | Hiermee worden klachten bedoeld die betrekking hebben op de dienstverlening die onderdeel uitmaakt van deze opdracht, waaronder de afhandeling van aanvragen, communicatie en dienstverlening van Opdrachtnemer. Klachten over de uitvoering van vervoersritten vallen buiten de scope van deze rapportage. Zie ook vraag 41. |
| 45 | Programma van Eisen, eis 12 | In de aanbestedingsstukken wordt een softwareapplicatie voorgeschreven. Kunt u nader specificeren aan welke functionele eisen deze applicatie dient te voldoen? Zonder deze specificatie is het voor inschrijvers lastig om de benodigde inspanning en kosten op een gelijke wijze te bepalen. Wij gaan er overigens vanuit dat bij de toegang hiertoe met gebruikmaking van DigiD dient plaats te vinden? | Aanbestedende dienst schrijft geen specifieke softwareoplossing voor. De applicatie dient in ieder geval de uitvoering van het aanvraag-, indicatie- en beheerproces te ondersteunen, managementinformatie te kunnen genereren en te voldoen aan de gestelde eisen op het gebied van privacy en informatiebeveiliging. Het gebruik van DigiD wordt niet verplicht voorgeschreven, maar inschrijver dient een passende, veilige authenticatiemethode aan te bieden. |

| | | | |
|---|---|---|---|
| 46 | Programma van Eisen, eis 9 | Kunt u aangeven welke specifieke kwalificaties worden vereist? | Aanbestedende dienst schrijft geen specifieke diploma's of certificeringen voor. Van Opdrachtnemer wordt verwacht dat medewerkers beschikken over kwalificaties, kennis en ervaring die passend zijn bij de aard en complexiteit van de werkzaamheden. |
| 47 | Programma van Eisen, eis 6 | U schrijft: “Indien noodzakelijk voor een correcte afhandeling….een aanvullend (keukentafel)gesprek met de aanvrager gevoerd. Dit kan zowel telefonisch, digitaal als persoonlijk op het gemeentehuis of bij de inwoner thuis.” Wij gaan er vanuit dat binnen de vaste inschrijfprijs kan worden uitgegaan dat deze gesprekken telefonisch/digitaal kunnen plaatsvinden. Als op verzoek van aanvrager of gemeente een persoonlijk gesprek op locatie dient plaats te vinden lijkt het ons reëel dat dit op uurbasis wordt verrekend. Kunt u daarmee instemmen? | Aanbestedende dienst stemt niet in met het verzoek. Indien een persoonlijk gesprek noodzakelijk wordt geacht voor een correcte afhandeling van de aanvraag, maakt dit onderdeel uit van de opdracht en dient dit te zijn opgenomen in het aangeboden tarief. |
| 48 | 2.3.2 Scope | Op verzoek dient te worden aangesloten bij regionale overleggen. Kunt u aangeven om hoeveel overlegmomenten het per schooljaar gaat? | Zie vraag 10 |
| 49 | Inschrijvingsbiljet | De insteek van een vergoeding per aanvraag lijkt haaks te staan op het stimuleren van zelfredzaamheid en mogelijk uitstroom van leerlingenvervoer. Terwijl dit juist een wenselijke ontwikkeling zou zijn, betekent dit voor inschrijvers een verlaging van hun omzet. | Aanbestedende dienst onderkent dat een succesvolle inzet op zelfredzaamheid en voorliggende voorzieningen op termijn invloed kan hebben op het aantal aanvragen. Dit vormt onderdeel van de beleidsdoelstellingen van de deelnemende gemeenten. De gekozen prijsstructuur wordt niet aangepast. |
| 50 | Inschrijvingsbiljet | Uw keuze om als gezamenlijke gemeenten deze opdracht in de markt te zetten kunnen wij ons goed voorstellen, er zijn immers veel mogelijkheden om bepaalde werkzaamheden hierin slim te combineren. Het verbaast ons dan dat u in het inschrijvingsbiljet om prijzen per aanvraag te krijgen die per gemeente verschillend kunnen zijn en dus ook de basis vormen voor de facturatie naar elke afzonderlijke gemeente. In het verlengde van de voorgaande punten zien wij een belangrijk deel van de inzet als een geheel en dus ook een minimum capaciteit/omzet vraagt. Als we dat moeten vertalen naar iedere gemeente afzonderlijk, omdat daar schommelingen kunnen komen in de aantallen, krijgt u grote verschillen in tarieven en zet dit onnodig de samenwerking onder spanning. Kortom wij zien de prijs- en vergoedingsstructuur graag aangepast naar een vaste jaarvergoeding, uitgaande van een bepaalde range in aantallen met een vaste verdeelsleutel naar gemeenten. Kunt u hierin meegaan? | De overeenkomst wordt per individuele gemeente afgesloten. Daarom stemt aanbestedende dienst hier niet mee in. |
| 51 | Financiële eisen | - U geeft aan dat afrekening plaats vindt op werkelijke aantallen. De definitie van een aanvraag is dat heel belangrijk om scherp te hebben. In feite vraagt het werk van ons veel meer dan alleen afhandelen van aanvragen, ook mutaties, stageverzoeken, incidenten in het vervoer vragen tijd en aandacht. Welke definitie is hier aan de orde?<br>- In het verlengde hiervan geldt dat we een bepaalde basis moeten hebben om onze organisatie goed te kunnen inrichten en ook de continuïteit daarvan kunnen borgen. De aantallen in het biljet geven nu een totaal van 521 aan. Als dit door beleid of andere omstandigheden fors zou dalen heeft dit veel effect voor onze inkomsten, terwijl dit niet rechtevenredig afschaling van onze capaciteit mogelijk maakt. Een minimum garantie-omzet lijkt ons dan zeker redelijk. | Voor de definitie van een declarabele aanvraag verwijst Aanbestedende dienst naar het antwoord op vraag 19. De aantallen die in de aanbestedingsdocumenten zijn opgenomen betreffen indicatieve volumes ten behoeve van het opstellen van een inschrijving. Inschrijvers dienen er rekening mee te houden dat de daadwerkelijke aantallen gedurende de looptijd van de overeenkomst kunnen afwijken van de opgenomen prognoses. |
| 52 | Inschrijvingsbiljet | Is er ook een invulbare excelformat beschikbaar of dienen we de totalen zelf door te rekenen en in te vullen? | Zoals opgenomen in paragraaf 4.2 van het Beschrijvend document worden alle invulbijlagen bij de tweede Nota van Inlichtingen in bewerkbaar format beschikbaar gesteld. |

**Bijlagen**
Beschrijvend document Uitvoering van het aanvraag-, indicatie- en beheerproces van het leerlingenvervoer K010865 NvI1
Bijlage 1 Inschrijvingsbiljet NvI1

**Overige aanpassingen en verduidelijkingen**

| Nummer | Document + artikel + paginanummer | Aanpassing |
|---|---|---|
| 1 | Beschrijvend document, paragraaf 2.3.2, paginanummer 10 | Aangevuld dat Opdrachtgeer een passend mandaat verleent aan Opdrachtnemer voor het uitvoeren van de werkzaamheden die onderdeel maken van de opdracht. |
| 2 | Beschrijvend document, paragraaf 2.3.2, paginanummer 10 | Verduidelijking opgenomen over wat er onder een declarabele (her)aanvraag wordt verstaan. |
| 3 | Beschrijvend document, paragraaf 2.5, paginanummer 13 | Verduidelijking opgenomen wat onder mutaties wordt verstaan. |

| | | |
|---|---|---|
| 4 | Beschrijvend document, paragraaf 2.5, paginanummer 13 | Verduidelijking opgenomen over sociaal-medisch advies. |
| 5 | Beschrijvend document, paragraaf 2.5, paginanummer 14 | Verduidelijking opgenomen over correcte afhandeling van de eigen bijdrage, legeskosten en vergoedingen. |
| 6 | Beschrijvend document, paragraaf 2.5, paginanummer 14 | Aangevuld dat deelname aan regionale overleggen op verzoek van Opdrachtgever wordt uitgevoerd. |
| 7 | Beschrijvend document, paragraaf 2.6, paginanummer 15 | Verduidelijking opgenomen over wat er met klachten wordt bedoeld. |
| 8 | Beschrijvend document, paragraaf 3.1.3, paginanummer 19 | Aangevuld wat met een zorgvuldige overdracht wordt bedoeld. |
| 9 | Beschrijvend document, paragraaf 3.2.1, paginanummer 20 | Verduidelijking opgenomen over inhoud van de werkzaamheden. |
| 10 | Beschrijvend document, paragraaf 3.2.2, paginanummer 20 | Aanpassing op de indexeringsbepaling. |
| 11 | Beschrijvend document, paragraaf 3.2.2, paginanummer 21 | Aanpassing op het doorvoeren van een correct indexeringsvoorstel. |
| 12 | Beschrijvend document, paragraaf 3.3, paginanummer 22 | Aanpassing op de bepaling Algemene verordening gegevensbescherming. |
| 13 | Beschrijvend document, paragraaf 4.8.3, paginanummer 32 | Het Inschrijvingsbiljet is aangevuld met een implementatiekostenpost. |
| 14 | Beschrijvend document, paragraaf 4.8.3, paginanummer 34 | De omvang van de beschrijving voor kwaliteitscriterium 1 is aangepast naar 4 pagina's. |
| 15 | Bijlage 1 Inschrijvingsbiljet | Aangevuld met implementatiekosten. |