

Nota van inlichtingen 4

Gegevens	
Aanbestedingsnaam:	Integraal Klantgericht Duurzaam Doelgroepenvervoer
Aanbestedende dienst:	Gemeente Rotterdam
Projectnummer:	1-308-15

Geachte lezer,

Deze informatie ontvangt u naar aanleiding van de vragen die van gegadigden zijn ontvangen over de Selectieleidraad 14 oktober 2015 ten behoeve van de Concurrentie Gerichte Dialoog “Integraal klantgericht duurzaam doelgroepenvervoer” van de gemeente Rotterdam.

De beantwoording vindt plaats overeenkomstig de volgorde van de Selectieleidraad en bijbehorende bijlagen.

WIJZIGING DOOR GEMEENTE ROTTERDAM	Pagina 31	Paragraaf 8.1
Bij de benoeming van de samenstelling van de selectiecommissie is de functie “Contractmanager Wsw-vervoer en vervoer ihkv Participatiewet , expert vervoer en Klantbehoeftes” opgenomen. Deze persoon kan om gezondheidsredenen niet deelnemen aan de selectiecommissie. Zijn positie wordt niet vervangen.		

Vraag 49 (uit Nvl II)	Nota van inlichtingen 2, vraag 49
U stelt dat de RET onderdeel wordt van de externe memo als zijnde belanghebbende. Eén van de mogelijke inschrijvende partijen heeft reeds vele jaren een (juridische) verbintenis met de RET. Wij hebben hieromtrent een tweetal vragen: a) Op welke datum kunnen wij de definitieve externe memo verwachten? b) Op welke wijze borgt u het level playing field voor alle inschrijvende partijen?	
Antwoord vraag 49	
We zijn ons aan het beraden of en zo ja op welke wijze het raakvlak met het OV (en daarmee o.a. de RET) onderdeel zal uitmaken van de dialoog en gunningsfase. Zie ook het antwoord op vraag 63.	

Vraag 56 (uit Nvl III)	Nota van inlichtingen 3, vraag 56	Betreft bijlage 5b
Vraag 56 gaat in op de referenties ten aanzien van de selectiecriteria. U bevestigt hier dat de referentie ook de eigen organisatie mag zijn door ‘zonder opdrachtgever’ aan te vinken. Dit impliceert dat een inschrijvende partij onder één referentie meerdere (landelijke) opdrachten mag vatten. Om level playing field te creëren: kunt u helderheid verschaffen in de definitie van een referentie als antwoord op de selectiecriteria? Kunnen wij hier als één referentie bijvoorbeeld onze organisatie opvoeren met alle uitgevoerde opdrachten over de afgelopen drie jaar of is onze aanname juist dat dit klant- en contract gebonden is?		
Antwoord vraag 56		
Met ‘zonder opdrachtgever’ wordt in deze zin referentieopdrachten bedoeld die niet “Business to Business” zijn maar “Business to Consumer”. Bij dergelijke referentieopdrachten is er vaak niet 1 opdrachtgever die een organisatie de opdracht geeft ergens een oplossing voor te ontwikkelen. De oplossing is in dergelijke gevallen zo ontwikkeld dat het verdienmodel ligt in het laten betalen door consumenten of inkomsten door reclame. Hierbij kan bijvoorbeeld gedacht worden aan de ontwikkeling van apps.		

Vraag 58	Pagina 9	Paragraaf 2.1 (en hoofdstuk 8)
U zoekt blijkens paragraaf 2.1 naar het consortium of de ondernemer die middels een doelgroepenvervoersconcept en uitvoering een maximale bijdraagt levert aan de uitgangspunten van de aanbesteding. Hierbij maakt u onderscheid in ‘primair’ en ‘secundair’. De selectiecriteria en de onderliggende aspecten zoals geformuleerd in hoofdstuk 8 hebben een sterke vervoerskundige		

grondslag. De door u benoemde secundaire raakvlakken herkennen wij nauwelijks in de afzonderlijke aspecten.

- a) Kunt u toelichten hoe gegadigden dit dienen te interpreteren?
- b) Welke uitwerking heeft dit op uw beoordeling?

Antwoord vraag 58

De relatie die u legt tussen de doelstelling genoemd in paragraaf 2.1. en de selectiecriteria is er niet. Ten aanzien van de selectiecriteria hebben we als uitgangspunt namelijk de customer journey genomen. De selectiecriteria en bijbehorende aspecten zien op die manier meer op de "breedte" van de ervaring van de gegadigden/consortia. In hoofdstuk 2 staat de inhoud van de opdracht beschreven. De wijze waarop er inhoud gegeven zal worden aan de opdracht is aan Gegadigden en zal onderdeel zijn van de dialoofase. De genoemde doelstellingen betreffen een "verdiepingslag" die tijdens de dialoofase aan de orde zal komen. De uitwerking van de doelstellingen in paragraaf 2.1. komen in de dialoofase aan de orde en zijn in de selectiefase niet van invloed op de beoordeling.

Vraag 59

Pagina 20

Hoofdstuk 4

Stel dat wij zelfstandig kunnen voldoen aan alle uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen maar ten aanzien van de selectiecriteria gebruik wensen te maken van een derde: op welke wijze dienen wij deze onderneming(en) dan op te voeren in onze aanbidding? Als onderaannemer of als combinant? Kunt u in dit geval de specifieke verschillen en consequenties duiden?

Antwoord vraag 59

We hebben ervoor gekozen om tijdens de marktontmoetingsdagen vooral te spreken over "consortia" waarmee we hebben getracht een intensieve samenwerking tussen leveranciers te bewerkstelligen in het belang van een optimale oplossing. Het is niet verplicht om de partners waarmee u samenwerkt ook daadwerkelijk op te voeren als "lid van een combinatie". Indien u er bijvoorbeeld voor kiest om 1 rechtspersoon op te voeren als hoofdaannemer en alle deelnemende partners op te voeren als onderaannemer dan zien wij dit ook als een consortium zoals we bedoeld hebben tijdens de dialoog.

Gemeente Rotterdam hecht daarom geen bijzonder belang aan de wijze waarop samenwerkingsverbanden en onderaannemers worden aangemeld in deze aanbesteding. Zolang de gepresenteerde expertise van de onderaannemers maar beschikbaar is gedurende de dialoog en de (eventuele) uitvoering van de opdracht. De consequenties van de verschillende vormen van aanmelden achten wij voldoende beschreven in de selectieleidraad. Het is aan inschrijvers om hierin een keuze te maken welke vorm van aanmelden past bij uw samenwerking.

Vraag 60

Pagina 20

Hoofdstuk 4

Paragraaf 4.1.2 uit het bestek geeft aan dat wanneer een onderaannemer wordt opgevoerd ten aanzien van de geschiktheidseisen deze onderneming bijlage 3 en/ of 4 dient te ondertekenen. Is onze aanname juist dat wanneer wij ten aanzien van de selectiecriteria een onderneming opvoeren als onderaannemer deze de bijlage(n) niet hoeft te ondertekenen?

Antwoord vraag 60

Dit is niet juist. Zie hiervoor paragraaf 4.1.2. Wanneer een beroep wordt gedaan op de kwalificaties en / of middelen van een derde om voor selectie in aanmerking te kunnen komen, dient u dat expliciet in de 'Eigen Verklaring' (Bijlage 2) te vermelden. De desbetreffende derde dient de 'Terbeschikkingstellingsverklaring financiële middelen' (Bijlage 3) en / of de 'Terbeschikkingstellingsverklaring technische middelen' (Bijlage 4) in te vullen en te ondertekenen. De betreffende verklaringen dienen in voorkomend geval van iedere derde waarop door de Gegadigde een beroep wordt gedaan, bij de aanmelding te worden gevoegd ten bewijze dat de derde gedurende de looptijd van de opdracht daadwerkelijk zijn financiële en / of technische middelen beschikbaar stelt.

Een Gegadigde kan ook in het geval hij zelfstandig aan de in deze aanbestedingsprocedure gestelde geschiktheidseisen voldoet, bij de uitvoering van de opdracht een derde inschakelen. Dit is slechts toegestaan na uitdrukkelijke toestemming daartoe van de Gemeente. De Gemeente zal

haar goedkeuring niet op onredelijke gronden onthouden. De Gegadigde is in dit geval niet gehouden de betreffende derde reeds bij aanmelding danwel inschrijving op te voeren.

Vraag 61	Pagina 20	Paragraaf 4.1.2
In paragraaf 4.1.2 wordt enkel gesproken over een beroep op derden in het kader van de in deze aanbestedingsprocedure gestelde geschiktheidseisen.		
a) Kan een gegadigde ook een beroep doen op een derde in het kader van selectiecriteria? b) Zo ja, welke bepalingen zijn hierop van toepassing? c) Wat dient gegadigde hiervoor aan te tonen? d) Dient deze derden uiteindelijk ook daadwerkelijk in het project betrokken te worden?		
Antwoord vraag 61		
a) Ja b) Zie het antwoord op vraag 60 c) Zie het antwoord op vraag 60 d) Ja (vandaar de verplichting voor het stellen van een terbeschikkingstellingverklaring)		

Vraag 62	Pagina 20	Paragraaf 4.1.2
Interpreteren wij het correct dat een vaste onderaannemer zich slechts mag binden aan één Gegadigde (inschrijver)? Stel een partij verstrekt diens referenties in het kader van een beroep op derden aan meerdere Gegadigden. Is dit in beginsel toegestaan of leidt dit tot uitsluiting? Hoe dienen wij dit te interpreteren?		
Antwoord vraag 62		
Dit is in beginsel toegestaan. Een onderneming mag door meerdere gegadigden als onderaannemer opgevoerd worden.		

Vraag 63	Pagina 27	Hoofdstuk 6
De concurrentiegerichte dialoog is een (binnen onze branche) nieuwe en uitdagende procedure. Om (juridische) geschillen te voorkomen binnen het volledige proces en bij (voorlopige) gunning is het in ieders belang transparantie en gelijkwaardigheid aan te tonen. Kunt u aangeven hoe u dit borgt zodat de concurrentie niet wordt verstoord (denk aan externe controle, beoordelingsleden)?		
Antwoord vraag 63		
Ook Gemeente Rotterdam onderstreept het belang van transparantie, objectiviteit en gelijkheid. Dit doen we onder andere door volledige transparantie te hanteren ten aanzien van de wijze van beoordelen van de selectiedocumenten, dialoogdocumenten en inschrijfdocument. Een dergelijke houding zullen wij gedurende het gehele proces aannemen waarbij wij ook tijdens de dialoofase het "level playing field" de transparantie en objectiviteit onderdeel zullen maken van het gesprek. Een aantal concrete maatregelen die we nemen zijn zichtbaar in de breedte van de beoordelingscommissie voor de selectiefase. Tijdens de dialoofase zullen wij een breed veld van vertegenwoordigers paraat hebben. Voorbeelden hiervan zijn externe partijen als de Brede Raad 010, de adviesraad leerlingenvervoer en ons onderzoeksbureau Muzus welke de persona's en customer journey hebben ontwikkeld. Deze externe betrokkenen tekenen bovendien een geheimhoudingsverklaring en worden hier actief op getoetst zodat we invulling geven aan de vertrouwelijkheid van de dialoog. Het brede veld van vertegenwoordigers is bovendien zichtbaar in de aanwezigheid van de interne materiedeskundige vanuit de Gemeente Rotterdam zelf. Zowel de ambtenaren die bezig zijn met het managen van de huidige overeenkomsten als adviseurs vanuit de verschillende aanpalende beleidsgebieden (zoals SROI, duurzaamheid, "Langer Thuis en "Voor mekaar) zijn, indien de dialoog daar aanleiding toe geeft, nemen zitting aan de dialoogtafel. Het spreekt voor zich dat de beoordelingscommissie die de uiteindelijke inschrijvingen zal gaan beoordelen op een vergelijkbare wijze zoals hierboven geschetst, wordt samengesteld. Aangezien		

de wijze waarop er inhoud gegeven zal worden aan de voorliggende opdracht nog niet helder is, zullen wij hier naarmate het proces vordert concreet in kunnen worden.

Vraag 64	Pagina 30	Paragraaf 7.6.1
U schrijft in paragraaf 7.6.1: “de door Gegadigde ingediende referentieopdrachten informatie in te winnen over”. De aspecten die u benoemt in de opsomming onder deze zin, lijken een meer kwalitatieve (en subjectieve) grondslag te hebben dan een kwantitatieve.		
a) Met welk doel wenst u deze informatie in te winnen? Immers dient u enkel vast te stellen of de Gegadigde voldoet aan de gestelde eis. b) Bijvoorbeeld de mate van tevredenheid van een opdrachtgever heeft hier toch geen relatie tot of wel?		
Antwoord vraag 64		
Zie het antwoord op vraag 56 onderdeel a van nota van inlichtingen 3		

Vraag 65	Pagina 30	Paragraaf 7.6.1 (en hoofdstuk 8)
In paragraaf 7.6.1 stelt u eisen aan de referenties waarmee Gegadigde diens technische geschiktheid kan aantonen.		
a) Interpretieren wij het correct dat er voor de referenties in het kader van de selectiecriteria geen eisen door u worden gesteld? b) Hoe bepaalt u of een referentie in het kader van de selectiecriteria toegelaten, getoetst en beoordeeld wordt?		
Antwoord vraag 65		
a) Correct b) Elke referentie welke een gegadigde opgeeft in het kader van de selectiecriteria wordt beoordeeld. Een referentie in het kader van de selectiecriteria kan dus, in het slechtste geval 0 punten krijgen. De maximaal 5 opgegeven referenties in het kader van de selectiecriteria worden beoordeeld en gescoord op de selectiecriteria.		

Vraag 66	Pagina 31	Hoofdstuk 8
In hoofdstuk 8 gebruikt u de termen aspecten, beoordelingsaspecten en deelaspecten. Wordt hiermee telkens hetzelfde bedoeld?		
Antwoord vraag 66		
Ja		

Vraag 67	Pagina 31	Hoofdstuk 8
Worden de referenties die een gegadigde indient op eigen merites beoordeeld op de mate van relevantie voor het integraal klantgericht duurzaam doelgroepenvervoer, op basis van de ervaring met de door u beschreven aspecten?		
Antwoord vraag 67		
Zie het antwoord op vraag 65 en op vraag 80		

Vraag 68	Pagina 31	Paragraaf 8.2
In paragraaf 8.2 schrijft u meermaals: “bij het klantcontact”. Bedoelt u daarmee klantcontact tijdens klantprocesstap “Boeken Rit” of ook de periode voorafgaand aan het feitelijk boeken van een rit (ter illustratie als voorbeeld anders gesteld “tijdens het telefoongesprek” of “voorafgaand en tijdens het telefoongesprek”)?		
Antwoord vraag 68		
Ja, met klantcontact wordt alle vormen c.q. momenten van het klantcontact bedoeld voorafgaand aan het boeken van een rit en tijdens het boeken van een rit.		



Vraag 69	Pagina 31	Paragraaf 8.2
In paragraaf 8.2 schrijft u: "De mate waarin bij het klantcontact onderzocht werd wat de beperking is". Bedoelt u op basis van de door u verstrekte indicaties of op basis van de tijdens het klantcontact eventueel ontvangen additionele informatie? Bedoelt u voorts klantgericht onderzocht werd wat de individuele mogelijkheden zijn?		
Antwoord vraag 69		
Hiermee wordt de additionele informatie bedoeld, welke tijdens het klantcontact wordt ontvangen. Op basis van deze extra informatie kunnen de individuele behoeften voor de klant voor de betreffende reis verder in kaart gebracht worden. Vervolgens kan alle informatie tezamen verwerkt worden tot een zo'n passend mogelijk aanbod voor de betreffende reis.		

Vraag 70	Pagina 31	Paragraaf 8.2
In paragraaf 8.2 schrijft u: "wordt ook verstaan de algemene intake (dossiervorming)". Wat bedoelt u hier precies mee?		
Antwoord vraag 70		
Met algemene intake wordt het eerste contact met de klant bedoeld. Het contact waar er kennis wordt gemaakt en de gegevens van de klant in het dossier c.q. het klantbestand worden opgenomen.		

Vraag 71	Pagina 31	Paragraaf 8.2
In paragraaf 8.2 schrijft u: "De wijze waarop er aandacht is voor het vermijden van de inzet van vervoer en gekeken wordt naar andere vormen...". Bedoelt u hier eigenlijk mee "De wijze waarop er bij het klantcontact aandacht is voor het vermijden van de inzet van vervoer en gekeken wordt naar andere vormen..."?		
Antwoord vraag 71		
Ja.		

Vraag 72	Pagina 31	Paragraaf 8.2
In paragraaf 8.2 schrijft u: "zoals wijkbussen en vervoer door mantelzorg". Deze voorbeelden zijn erg in de richting van een bepaalde vervoersdoelgroep. Kunt u bevestigen dat u hiermee bedoelt de inzet van alternatieve vervoersmogelijkheden in de breedste zin van het woord?		
Antwoord vraag 72		
Ja, wijkbussen en vervoer door mantelzorg zijn voorbeelden van alternatieve vervoersmogelijkheden. Er zijn nog meer alternatieve vervoersmogelijkheden welke ingezet kunnen worden.		

Vraag 73	Pagina 31	Paragraaf 8.2
In paragraaf 8.2 schrijft u: "De mate waarin de ingezette voertuigen duurzaam zijn". Bedoelt u ten aanzien van het kwantitatieve beoordelingsaspect daarmee het percentage van duurzame voertuigen die werden ingezet binnen de referentie?		
Antwoord vraag 73		
Onder andere, maar bijvoorbeeld ook de mate waarin de voertuigen duurzaam zijn.		

Vraag 74	Pagina 31	Paragraaf 8.2
In paragraaf 8.2 schrijft u: "De wijze waarop de rit zo aangenaam mogelijk wordt gemaakt voor de klant en daarmee een verlengstuk vormen van het doel van de reis (sociaal of zorg)". a) Dient het zo aangenaam mogelijk maken per se een relatie te hebben tot het doel van de reis? b) Vanuit klantgerichtheid wil ik u verzoeken deze relatie te laten vervallen. Bent u hiermee akkoord?		
Antwoord vraag 74		
a) Nee. Met het schrijven "De wijze waarop de rit zo aangenaam mogelijk wordt gemaakt voor de klant en daarmee een verlengstuk vormen van het doel van de reis (sociaal of		

zorg)" wordt bedoeld dat het vervoer zo aangenaam mogelijk moet verlopen zodat het geen afbreuk doet aan het doel van de reis (bijvoorbeeld het ontvangen van onderwijs) of liever nog een bijdrage aan dit doel levert. Dit betekent niet dat de wijze waarop de reis zo aangenaam mogelijk wordt gemaakt voor de klant per se een relatie moet hebben met het doel van de reis.

- b) Nee. Waar het om gaat is dat de betreffende reis voor die specifieke klant zo aangenaam mogelijk verloopt zodat hij of zij op een goede en positieve manier kan starten op zijn bestemming omdat de reis goed verlopen is. Op deze manier kan bijvoorbeeld worden voorkomen dat een schooldag voor een kind weinig effectief is omdat het kind tijdens de rit naar de school toe van slag is geraakt.

Vraag 75	Pagina 31	Paragraaf 8.2
In paragraaf 8.2 schrijft u: "De wijze waarop klanten "warm worden overgedragen" bij hun bestemming". Het "warm" overdragen is een begrip uit het kamer tot kamer vervoer, dus erg in de richting van een bepaalde vervoersdoelgroep. Kunt u bevestigen dat u bedoelt "zorgdragen voor een adequate overdracht op de bestemming van de reiziger"?		
Antwoord vraag 75		
Ja dit kunnen wij bevestigen. Zie ook de vervolgtekst in paragraaf 8.2 : "Hieronder verstaan we de persoonlijke begeleiding van de klanten naar de voordeur alsmede de mededeling van bijzonderheden over de rit naar eventuele begeleiders."		

Vraag 76	Pagina 31	Paragraaf 8.2
In paragraaf 8.2 schrijft u meerdere malen de term "begeleiders". Hoe dienen wij deze term te interpreteren in het kader van de verschillende doelgroepen die er zijn?		
Antwoord vraag 76		
De term begeleiders dient u te interpreteren in de breedste zin van het woord gezien de verschillende 'typen' klanten. Het kan bijvoorbeeld gaan om iemand die meereist met de klant, een ouder, verzorger, docent, activiteitenbegeleider, partner enz.		

Vraag 77	Pagina 31	Paragraaf 8.2 en 8.3
U schrijft: Het Selectie criterium is "de meeste relevante ervaring hebben in relatie tot Integraal klantgericht duurzaam doelgroepenvervoer". Deze zin begrijpen wij niet in relatie tot de selectiecriteria die u later in paragraaf 8.2 en paragraaf 8.3 benoemt. Is er één selectie criterium of zijn er vier selectiecriteria van toepassing?		
Antwoord vraag 77		
Deze frase is inleidend bedoeld. De referenties worden uitsluitend beoordeeld op de beoordelingsaspecten genoemd in paragraaf 8.2.2., 8.2.3., 8.2.4. en 8.2.5.		

Vraag 78	Pagina 31	Paragraaf 8.2 en 8.3
U schrijft: "De ingediende referentieprojecten worden in hun totaliteit beoordeeld op de mate van relevantie voor het integraal klantgericht duurzaam doelgroepenvervoer". In Nederland zijn tot heden nauwelijks tot geen overheidsopdrachten gegund waarin integraal doelgroepenvervoer bestaande uit meerdere vervoersstromen gebundeld in één vervoersopdracht bij één opdrachtnemer worden neergelegd. Op welke wijze borgt u bij deze aanbesteding en meer specifiek bij de beoordeling van de referenties een gelijk speelveld voor alle gegadigden?		
Antwoord vraag 78		
Ons inziens is er geen sprake van een ongelijk speelveld als gevolg van de wijze waarop we de selectiecriteria hebben vormgegeven. Bovendien wordt met "integraal" bedoeld dat er sprake is van "integraliteit" gezien vanuit het klantproces (de customer journey) en niet de integraliteit van de verschillende vervoersstromen. Deze worden zelfs in zijn geheel niet benoemd in de selectiecriteria. De selectiecriteria zijn op basis hiervan opgedeeld.		

Vraag 79	Pagina 31	Paragraaf 8.2 en 8.3
Is het toegestaan om één onderneming als referentie binnen deze opdracht op te geven die zelfstandig ervaring heeft in de door u genoemde aspecten middels één of meerdere referenties gecombineerd?		
Antwoord vraag 79		
Het is niet toegestaan de volledige ervaring van een onderaannemer te beschouwen als een enkel referentieproject (en hiermee dus meerdere projecten op te geven onder 1 referentie).		
Indien wij uw vraag zo moeten interpreteren dat u als één zelfstandige onderneming (al dan niet zijnde een derde waarop u zich beroept) één of meerdere referentieopdrachten mag indienen, dan is dit toegestaan.		

Vraag 80	Pagina 31	Paragraaf 8.2 en 8.3												
Bij ieder aspect schrijft u: “Naarmate de Gegadigde blijkens zijn maximaal vijf referenties in kwantitatieve en kwalitatieve zin aantoonbaar meer ervaring heeft op dit aspect wordt hij beter beoordeeld”. Op dit moment is het niet voldoende duidelijk hoe u deze twee begrippen interpreteert bij uw beoordeling. Voor een Gegadigde is het vanzelfsprekend belangrijk om te kunnen doorgronden op welke wijze hij beter zou kunnen scoren binnen uw beoordelingssystematiek. a) Kunt u uitleggen wat u bedoelt met in kwantitatieve zin aantoonbaar meer ervaring hebben, dan wel welke elementen deze beoordeling bevat? b) Kunt u uitleggen wat u bedoelt met in kwalitatieve zin aantoonbaar meer ervaring hebben, dan wel welke elementen deze beoordeling bevat?														
Antwoord vraag 80														
Aangezien er nog vragen zijn over de mate waarin onze beoordeling objectief, transparant en non-discriminatoire zal verlopen, hebben wij een beoordelingsrichtlijn ten aanzien van verschillende scores opgesteld. Deze is als volgt:														
<table><tr><th>Richtlijn</th><th>Rapportcijfer</th></tr><tr><td>Uitmuntend: uit de door de Gegadigden verstrekte informatie blijkt dat zowel kwalitatief als kwantitatief optimaal aan het doel van de aspecten wordt beantwoord. De inhoud is duidelijk, concreet en goed onderbouwd met bewijsstukken en praktijkvoorbeelden.</td><td>4</td></tr><tr><td>Goed: uit de door de Gegadigden verstrekte informatie blijkt dat zowel kwalitatief als kwantitatief grotendeels aan het doel van de aspecten wordt beantwoord. De inhoud is duidelijk, concreet en goed onderbouwd.</td><td>3</td></tr><tr><td>Voldoende: uit de door de Gegadigden verstrekte informatie blijkt dat zowel kwalitatief als kwantitatief in voldoende mate aan het doel van de aspecten wordt beantwoord. De inhoud is duidelijk en concreet.</td><td>2</td></tr><tr><td>Onvoldoende: uit de door de Gegadigden verstrekte informatie blijkt dat zowel kwalitatief als kwantitatief in onvoldoende mate aan het doel van de aspecten wordt beantwoord. De inhoud is niet volledig duidelijk en concreet en/of irrelevant.</td><td>1</td></tr><tr><td>Slecht: uit de door de Gegadigden verstrekte informatie blijkt dat zowel kwalitatief als kwantitatief niet of nauwelijks aan het doel van de aspecten wordt beantwoord. De inhoud is in belangrijke mate onvolledig en onduidelijk en/of niet concreet.</td><td>0</td></tr></table>			Richtlijn	Rapportcijfer	Uitmuntend: uit de door de Gegadigden verstrekte informatie blijkt dat zowel kwalitatief als kwantitatief optimaal aan het doel van de aspecten wordt beantwoord. De inhoud is duidelijk, concreet en goed onderbouwd met bewijsstukken en praktijkvoorbeelden.	4	Goed: uit de door de Gegadigden verstrekte informatie blijkt dat zowel kwalitatief als kwantitatief grotendeels aan het doel van de aspecten wordt beantwoord. De inhoud is duidelijk, concreet en goed onderbouwd.	3	Voldoende: uit de door de Gegadigden verstrekte informatie blijkt dat zowel kwalitatief als kwantitatief in voldoende mate aan het doel van de aspecten wordt beantwoord. De inhoud is duidelijk en concreet.	2	Onvoldoende: uit de door de Gegadigden verstrekte informatie blijkt dat zowel kwalitatief als kwantitatief in onvoldoende mate aan het doel van de aspecten wordt beantwoord. De inhoud is niet volledig duidelijk en concreet en/of irrelevant.	1	Slecht: uit de door de Gegadigden verstrekte informatie blijkt dat zowel kwalitatief als kwantitatief niet of nauwelijks aan het doel van de aspecten wordt beantwoord. De inhoud is in belangrijke mate onvolledig en onduidelijk en/of niet concreet.	0
Richtlijn	Rapportcijfer													
Uitmuntend: uit de door de Gegadigden verstrekte informatie blijkt dat zowel kwalitatief als kwantitatief optimaal aan het doel van de aspecten wordt beantwoord. De inhoud is duidelijk, concreet en goed onderbouwd met bewijsstukken en praktijkvoorbeelden.	4													
Goed: uit de door de Gegadigden verstrekte informatie blijkt dat zowel kwalitatief als kwantitatief grotendeels aan het doel van de aspecten wordt beantwoord. De inhoud is duidelijk, concreet en goed onderbouwd.	3													
Voldoende: uit de door de Gegadigden verstrekte informatie blijkt dat zowel kwalitatief als kwantitatief in voldoende mate aan het doel van de aspecten wordt beantwoord. De inhoud is duidelijk en concreet.	2													
Onvoldoende: uit de door de Gegadigden verstrekte informatie blijkt dat zowel kwalitatief als kwantitatief in onvoldoende mate aan het doel van de aspecten wordt beantwoord. De inhoud is niet volledig duidelijk en concreet en/of irrelevant.	1													
Slecht: uit de door de Gegadigden verstrekte informatie blijkt dat zowel kwalitatief als kwantitatief niet of nauwelijks aan het doel van de aspecten wordt beantwoord. De inhoud is in belangrijke mate onvolledig en onduidelijk en/of niet concreet.	0													
Zie hieromtrent tevens het antwoord op vraag 23 (beantwoord in nota van inlichtingen nummer 1 EN nummer 3) en vraag 65 en 80.														

Vraag 81	Pagina 31	Paragraaf 8.2 en 8.3
Bij ieder aspect schrijft u: "Naarmate de Gegadigde blijkens zijn maximaal vijf referenties in kwantitatieve en kwalitatieve zin aantoonbaar meer ervaring heeft op dit aspect wordt hij beter beoordeeld".		



a) Stel Gegadigde A heeft een referentie die in kwalitatief opzicht heel goed aansluit bij hetgeen u relevant acht voor het integraal klantgericht duurzaam doelgroepenvervoer, maar in kwantitatief opzicht is deze aansluiting minder. Hoe beoordeelt u dit dan? b) Stel Gegadigde B heeft een referentie die in kwantitatief opzicht heel goed aansluit bij hetgeen u relevant acht voor het integraal klantgericht duurzaam doelgroepenvervoer, maar in kwalitatief opzicht is deze aansluiting minder. Hoe beoordeelt u dit dan? c) Beïnvloeden de mate van relevantie van de referenties van Gegadigde A en Gegadigde B elkaars afzonderlijke beoordeling? d) Stel Gegadigde A en Gegadigde B bieden kwalitatief hetzelfde aan en Gegadigde B heeft dit waargemaakt bij 1 klant meer (bijvoorbeeld 6.001 ten opzichte van 6.000 klanten) dan bij Gegadigde A. Ontvangt Gegadigde B dan meer punten dan Gegadigde A? e) Zo niet, hoeveel dient een referentie "kwaliteit meer" te zijn wil deze in aanmerking komen voor meer punten?		
Antwoord vraag 81		
Het gaat Gemeente Rotterdam om de mate van de ervaring, waarbij zowel kwantiteit als kwaliteit een rol speelt. Hierdoor kent "kwantiteit" en "kwaliteit" geen onderlinge weging. Het referentieproject wordt integraal beoordeeld waarbij kwantiteit niet doorslaggevend is ten opzichte van kwaliteit en andersom. Zie hieromtrent tevens de antwoorden op vraag 23 (beantwoord in nota van inlichtingen nummer 1 EN nummer 3), vraag 65 en 80.		

Vraag 82	Pagina 31	Paragraaf 8.2 en 8.3
Bij ieder selectie criterium schrijft u: "op basis van de ervaring met de volgende aspecten". a) Is het toegestaan om een (hele innovatieve) referentie die goed aansluit op hetgeen gevraagd, maar een korte looptijd tot heden kent, in te dienen? b) Is looptijd een element dat u meeneemt in uw beoordeling van de referentie? c) Zo ja, op welke wijze?		
Antwoord vraag 82		
a) Ja b) En c) De looptijd van een referentieproject zegt iets over de mate van ervaring en kan, afhankelijk van de inhoud van het referentieproject, worden meegewogen.		

Vraag 83	Pagina 31 en bijlage	Paragraaf 8.2 en 8.3 en bijlage 5b
Bij ieder selectie criterium schrijft u: "op basis van de ervaring met de volgende aspecten" en "in kwantitatieve en kwalitatieve zin aantoonbaar meer ervaring heeft". In Bijlage_5b_Referenties_selectiecriteria benoemt u bij onderdeel 4 opdrachtgever de mogelijkheid om ervaring zonder opdrachtgever op basis van bijvoorbeeld 'eigen ontwikkeling' op te geven. Wij verzoeken u met klem het begrip 'eigen ontwikkeling' te voorzien van enige 'spelregels' omtrent bewijslast. Dit doet u namelijk ook bij een referentie met een opdrachtgever, te weten een tevredenheidsverklaring of anderszins te verifiëren middelen. a) Kunt u toelichten wat u met 'eigen ontwikkeling' bedoelt? b) In hoeverre dient 'eigen ontwikkeling' een bewezen kwaliteit dan wel kwantiteit te bevatten? c) Hoe wordt een (worden) aanname(s) van Gegadigde(n) voor wat betreft 'eigen ontwikkeling' door u geverifieerd en op basis van welke bewijslast? d) Is in uw ogen 'eigen ontwikkeling' voldoende objectiveerbaar? e) Hoe gaat u 'eigen ontwikkeling' (extern) toetsen gezien het feit dat gegevens in het kader van de aanbestedingswet in beginsel vertrouwelijk aan u zijn verstrekt?		
Antwoord vraag 83		
a) Zie het antwoord op vraag 56 b) Het bewijs voor bewezen kwaliteit en kwantiteit wordt geleverd middels de opgave van de referentie en vervolgens door gemeente Rotterdam beoordeeld. c) Indien een referentieproject objectief niet te verifiëren valt, bijvoorbeeld omdat de ontwikkeling van dit project op geen enkele manier terug te vinden is, dan zal dit worden meegewogen in de beoordeling van de mate van ervaring d) Ja		

- e) Wij zien niet in wat er anders is aan de verificatie van “eigen ontwikkeling” en projecten die zijn uitgevoerd in opdracht van een enkele opdrachtgever.

Vraag 84	Pagina 31 en bijlage	Paragraaf 8.2 en 8.3 en bijlage 5b
In Bijlage_5b_Referenties_selectiecriteria omschrijft u de mogelijkheid van een referentie met of zonder opdrachtgever. Er is echter ook een situatie denkbaar waarbij er een ‘eigen ontwikkeling’ heeft plaatsgevonden bij een referentie met een opdrachtgever, maar waarbij de opdrachtgever echter geen kennis heeft van deze ontwikkeling. Bijvoorbeeld een ‘eigen ontwikkeling’ maakt een intern proces efficiënter. Deze werkzaamheden kunnen in een dergelijk geval dan ook niet worden opgenomen in de tevredenheidsverklaring immers de opdrachtgever kan niet naar waarheid verklaren dat deze werkzaamheden werden uitgevoerd. Hoe gaat u deze werkzaamheden in het kader van deze referentie dan toetsen?		
Antwoord vraag 84		
Zie het antwoord op vraag 56 onderdeel a van nota van inlichtingen 3		

Vraag 85	Pagina 31 en bijlage	Paragraaf 8.2 en 8.3 en bijlage 5b
Wat bedoelt u in Bijlage_5b_Referenties_selectiecriteria precies met Business to Consumer. Kunt u hiervan een voorbeeld geven ter (contextuele) verduidelijking? Wij verzoeken u met klem het begrip ‘Business to Consumer’ te voorzien van enige ‘spelregels’ omtrent bewijslast. Dit doet u namelijk ook bij een referentie met een opdrachtgever, te weten een tevredenheidsverklaring.		
Antwoord vraag 85		
Met “of business to consumer” wordt in feite een verdere verdieping als eigen ontwikkeling bedoelt. Het is dus meer een andere term voor hetzelfde. Wat we hebben willen stimuleren is dat bijvoorbeeld app-bouwers hun ervaring kunnen demonstreren. Er is bij dergelijke projecten vaak geen klassieke opdrachtgever – opdrachtnemer relatie.		

Vraag 86		Bijlage 5b
In bijlage 5b ‘referenties selectiecriteria’ wordt gevraagd aan te geven wat de totale projectkosten zijn. Doelt u daarmee op de jaarlijkse kosten of in zijn totaliteit over de gehele looptijd van het contract?		
Antwoord vraag 86		
Totale kosten		

Vraag 87		Bijlage 5b
In bijlage 5b ‘referenties selectiecriteria’ refereert u meermaals naar pilots. Is het mogelijk om een bundeling van pilots (met eenzelfde doelstelling) op te voeren als zijnde één referentie?		
Antwoord vraag 87		
Niet als deze bestaat uit meerdere (verschillende) opdrachtgevers. Hiermee bedoelen we dat de verschillende opdrachtgevers zich gedurende het project gedragen als zijnde 1 opdrachtgever. Zie tevens het antwoord op vraag 79.		

Vraag 88	Pagina 34	Paragraaf 8.3
U maakt blijkens paragraaf 8.3 onderscheid in vier afzonderlijke selectiecriteria (zie het ter illustratie ingevulde beoordelingsmodel pagina 34 van 46). Ieder afzonderlijk selectie criterium heeft weer afzonderlijke beoordelingsaspecten. U hanteert een maximum ten aanzien van het aantal referentie, te weten vijf. Onduidelijk is echter of er in totaal voor alle selectiecriteria maximaal 5 referenties gelden of dat dit maximum voor ieder afzonderlijk selectie criterium geldt. Kunt u dit verduidelijken s.v.p.?		
Antwoord vraag 88		
U kunt maximaal 5 referentieopdrachten aandragen ter beoordeling van de selectiecriteria. Deze 5 selectiecriteria worden vervolgens beoordeeld op alle deelaspecten.		



Vraag 89	Pagina 34	Paragraaf 8.3
Bedoelt u met het kolomhoofd "Max score" in uw ter illustratie ingevulde beoordelingsmodel pagina 34 van 46 eigenlijk "hoogst behaalde score (deel)aspect"?		
Antwoord vraag 89		
Ja		

Vraag 90	Pagina 35	Paragraaf 8.5
Kunt u bevestigen dat de Selectiebeslissing die iedere Gegadigde (die zich heeft aangemeld) ontvangt, is voorzien van de scores van alle Gegadigden alsmede de kenmerken en voordelen van de geselecteerde Gegadigde(n) ten opzicht van de betreffende Gegadigde? Oftewel gaat u deugdelijk uitleggen waarom de referenties mogelijk in mindere mate voldeden aan hetgeen u relevant achtte.		
Antwoord vraag 90		
We bevestigen dat u, in ieder geval indien u niet bent geselecteerd voor de dialoofase, een deugdelijke motivatie zal ontvangen die in overeenstemming is met de Aanbestedingswet 2012.		

Vraag 91	Pagina 35	Paragraaf 8.5
Is er ook een situatie denkbaar waarin er twee of zelfs één Gegadigde overblijft voor de dialoofase?		
Antwoord vraag 91		
Ja, 1. Indien na selectie blijkt dat slechts één of twee gegadigden voldoen aan de gestelde eisen. In dat geval zal de Aanbestedende Dienst zich overigens beraden alvorens zonder meer over te gaan tot voortzetting van de procedure. 2. indien een geselecteerde Gegadigde er uit eigen beweging tijdens de Dialoog voor kiest deelname aan de dialoog te beëindigen (NB in dat geval komen gegadigden niet aanmerking voor de vergoeding voor de dialoofase).		

Vraag 92	Pagina -	Paragraaf -
In bijlage is het slechts mogelijk een beperkte hoeveelheid tekst te plaatsen, doordat een gedeelte van de tekst 'verdwijnt' op een volgende pagina. Kunt u een ander format verstrekken?		
Antwoord vraag 92		
Indien uw antwoord niet past in het format / formulier is het toegestaan dit in een separate bijlage toe te voegen. We stellen het wel op prijs als er dan een duidelijke verwijzing in het format gemaakt wordt welke bijlage het betreft.		

Vraag 93	Pagina 30	Paragraaf 7.6.1
U geeft aan "In het format dient een omschrijving te worden gegeven van de referentieopdracht en dienen tevens de uitgevoerde activiteiten te worden beschreven." Binnen dit format is dit niet mogelijk. Kunt u aangeven of de inschrijver dit ook als bijlage mag toevoegen of kunt u het format aanpassen?		
Antwoord vraag 93		
Indien uw antwoord niet past in het format / formulier is het toegestaan dit in een separate bijlage toe te voegen. We stellen het wel op prijs als er dan een duidelijke verwijzing in het format gemaakt wordt welke bijlage het betreft.		

Vraag 94	Pagina 28	Paragraaf 7.2
Kunt u bevestigen dat stafbare feiten zoals onterechte belastingontwijking van ruim € 7.500.000, verband houdende met vervoer c.q. de te leveren diensten, waarbij onder meer een onherroepelijke strafmaatregel inzake valsheid in geschrifte is opgelegd, zich kwalificeren als een ernstige beroepsfout welke tot uitsluiting leidt?		
Antwoord vraag 94		
Onze handelswijze ten aanzien van uitsluiting op basis van de uitsluitingsgronden zijn genoemd in paragraaf 7.2 en bijlage 1 van het selectiedocument.		

94 vragen totaal