

SSC Zuid Limburg  
T.a.v. de heer Coen Cals  
CBS Weg 2  
6412 EZ Heerlen  
Per email naar: [coen.cals@ssc-zl.nl](mailto:coen.cals@ssc-zl.nl)

Behandeld door  
Saida Akaaboune  
E-mail  
[s.akaaboune@ai-mobiliteit.nl](mailto:s.akaaboune@ai-mobiliteit.nl)

Datum  
23 december 2019

Onderwerp  
Reactie AIM op bestek leerlingenvervoer van het shared service center Zuid-Limburg

Geachte heer Cals,

Het Aanbestedingsinstituut Mobiliteit ( AIM) is door Sociale partners in de taxibranche - FNV Taxi, CNV Vakmensen en KNV Taxi & Zorgvervoer opgericht om eraan bij te dragen dat de inkoop van zorgvervoer door aanbestedende diensten dusdanig is dat vervoersbedrijven die willen investeren in:

- goed materieel (jonge voertuigen, passende voertuigen voor de te vervoeren doelgroep), een goede organisatie,
- goed personeelsbeleid (waaronder naleving van de CAO Taxivervoer en CAO Sociaal Fonds Taxi en scholing van personeel) en
- een goede dienstverlening richting de reiziger (klantvriendelijk, voldoende tijd en aandacht)

daartoe in de gelegenheid worden gesteld.

Dat is ook nodig, want de neerwaartse spiraal waar de taxibranche momenteel in verkeert is niet gezond, niet voor vervoerders, niet voor werknemers, maar ook niet voor opdrachtgevers en gebruikers. Het door SEO uitgevoerde onderzoek '[De vloek van de winnende taxi](#)', in opdracht van sociale partners, maakt dat ook duidelijk. Hoewel dit rapport dateert uit 2016, zijn de bevindingen en resultaten nog steeds actueel. Vervoersbedrijven schrijven structureel te laag in bij aanbestedingen, waardoor de kwaliteit van het vervoer terugloopt, arbeidsvoorwaarden onder druk komen te staan en de financiële positie van de vervoerders steeds verder verslechterd.

Eén van de hoofdactiviteiten van het AIM is het beoordelen van aanbestedingsdocumenten die aanbestedende diensten in de markt zetten. Het AIM beoordeelt deze aan de hand van een aantal criteria die volgens sociale partners belangrijk zijn om een verbeterslag te kunnen maken. Het AIM



pagina 2 van 10

richt zich op beleidsmatige thema's en niet op aanbestedingstechnische en/of juridische zaken. Als er over laatstgenoemde zaken geen aanbevelingen zijn gemaakt dan houdt dit geen goedkeuring in.

In dit document benoemen wij de punten die ons, bij het lezen van het bestek, in positieve zin zijn opgevallen maar brengen wij ook waar nodig aanbevelingen uit.

Mocht u naar aanleiding van deze brief nog toelichting wensen dan kunt u mij via bovenstaande gegevens bereiken.

Met vriendelijke groet,



Saida Akaaboune  
Manager AIM



## **Positieve punten in uw bestek**

Wij vinden het een positieve ontwikkeling dat u een contractduur van 6 jaar wenst af te sluiten met de mogelijkheid van 2 optie jaren. Langere contracten bieden vervoerders en werknemers in de branche een meer bestendig toekomstperspectief. Ook zijn wij erg te spreken over het feit dat u dat u chauffeurstevredenheid onderdeel maakt van de gunning.

## **Aanbevelingen**

### **Duurzaamheid**

#### *Medewerkerstevredenheid*

In uw gunningsvoorwaarden besteedt u uitgebreid aandacht aan chauffeurstevredenheid. Het AIM beveelt daarnaast aan om periodiek medewerkerstevredenheidsonderzoek te houden. Het SFT kan hierbij een ondersteunende en onafhankelijke rol in spelen.

### **Gunningscriteria en weging**

#### *Weging kwaliteit*

Het AIM beveelt aan dat kwaliteit in voldoende mate een rol speelt bij gunning. Bij de definitieve gunning zou kwaliteit voor minimaal 60% mee moeten wegen. In uw bestek weegt u kwaliteit slechts voor 50 % mee. En het zou ook moeten gaan om een absolute vergelijking. Dus elke bieding wordt op zichzelf beoordeeld, los van de andere biedingen. Deze aanbeveling moet in samenhang gezien worden met hetgeen het AIM aanbeveelt rondom het hanteren van een minimum- en plafondprijs en de systematiek van gunnen op waarde (GOW).

#### *Inkoop- en gunning methoden*

Het AIM beveelt aan om in een bestek niet alles 'dicht te willen regelen', maar de vervoerder de ruimte te geven zelf invulling te geven aan de opdracht. Zo zou de aanbestedende dienst kunnen kiezen voor de systematiek van GOW of voor de inkoopprocedure volgens de systematiek van Best Value Procurement (BVP) of de concurrentiegerichte dialoog.

Het voordeel van GOW is dat het een absolute methode is. De aanbestedende dienst bepaalt welke kwaliteitsaspecten van belang zijn en kent hier vervolgens een waarde aan toe, fictief en uitgedrukt in een bedrag in euro. Een aanbieder die hoog scoort krijgt een grotere fictieve waarde toegekend dan een aanbieder die lager scoort. Vervolgens wordt de fictieve waarde als korting toegepast op de prijs van de aanbieder. Zo kan een aanbieder die mogelijk niet de laagste prijs aanbiedt, maar wel maximaal scoort op kwaliteit, toch de opdracht gegund krijgen. Het is wel van belang dat de aanbestedende dienst de te behalen fictieve waarde niet te laag vaststelt. Immers, als de te bepalen korting ten opzichte van de prijs maar weinig effect heeft, is de aanbieder met een lage bieding nog steeds in het voordeel. Bovendien kan de aanbestedende dienst stellen dat de toegepaste fictieve korting, bij eventueel niet nakomen als malus opgelegd zal worden.



Prestatie-inkoop (of Best Value Procurement) is een inkoopmethodiek waarbij de inschrijvingen worden gewaardeerd volgens het principe dat de meeste waarde moet worden verkregen voor de laagste prijs. Bij BVP wordt het principe om veel eisen te stellen aan de aanbieder losgelaten. De aanbestedende dienst schrijft veel minder standaarden en minimumeisen voor om de kwaliteit van de opdracht te garanderen. Immers hoe meer van deze standaarden worden gesteld, hoe minder ruimte er overblijft voor aanbieders om op kwaliteit het verschil te maken.

De concurrentiegerichte dialoog verschilt wezenlijk van een 'normale' openbare of niet-openbare aanbestedingsprocedure. Het verschil zit in de wijze van uitvraag. Er wordt gestart met een vraag waar géén (eenduidige) oplossing voor te vinden is. Er wordt ruimte geboden aan aanbieders om verschillende oplossingen aan te dragen om in de behoefte van de aanbestedende dienst te kunnen voorzien. Vervolgens kan de aanbestedende dienst in dialoog met aanbieders de voorgestelde oplossingen nader uitwerken en uiteindelijk bepalen welke oplossing(en) het best in zijn behoefte kan voorzien. Een goed gevoerde dialoog resulteert in inschrijvingen die voor de aanbestedende dienst een optimale oplossing bieden tegen een redelijke prijs. Voor inschrijvende partijen biedt het een aantrekkelijke opdracht met voldoende economisch perspectief

### **Effecten arbeidsmarkt**

#### *Behoud van betrokken personeel bij een faillissement*

Het AIM beveelt aan dat aanbestedende dienst inzet op behoud van reeds bij het vervoer betrokken personeel. Het is daarbij belangrijk dat er stilgestaan wordt bij wat er met het personeel gebeurt als een vervoerder onverhoopt gedurende de uitvoering van het vervoerscontract failliet gaat. In zo'n situatie zou de inzet moeten zijn: behoud van reeds bij het vervoer betrokken personeel. Het verdient aanbeveling daar als opdrachtgever voor de toekomst beleid over te ontwikkelen.

#### *Behoud van betrokken personeel bij een overname of tussentijdse contractwisseling*

Vanuit het mens-volgt-werk principe hebben sociale partners in de CAO Taxivervoer de OPOV en OPBC regeling met elkaar afgesproken. De OPOV en OPBC regelingen houden kortgezegd in dat bij een contractovername of contractwisseling de nieuwe vervoerder een deel van het betrokken personeel bij de oude vervoerder een baanaanbod moet doen. Het aantal werknemers met recht op een baanaanbod staat gelijk aan 75% van het totaal aantal benodigde inzeturen voor het betreffende contract. Het verdient aanbeveling om als aanbestedende dienst hier ondersteuning en – waar nodig- medewerking aan te verlenen door bijvoorbeeld het Sociaal Fonds Taxi (SFT ) te informeren wie de huidige vervoerder(s) (inclusief onderaannemers) is/zijn.

### **CAO en SFT bedrijfsoordeel**

U vraagt een CAO verklaring. Bedrijven die een TX keur merk bezitten beschikken echter reeds over een dergelijke verklaring omdat dit een onderdeel is van het TX keur merk. Alleen bij bedrijven met een gelijkwaardig certificaat is deze eis van toepassing. Het AIM kan echter geen certificaat bedenken dat gelijkwaardig is aan het unieke TX keurmerk.



### *Geldigheid SFT oordeel*

Verder is het wenselijk dat de aanbestedende dienst geen extra eisen stelt t.a.v. de geldigheid van het SFT oordeel. U doet dat wel door een eis van twee of drie jaar te stellen. Een bedrijf dat voldoende of goed scoort, wordt namelijk minder vaak gecontroleerd dan een bedrijf met een onvoldoende. De afgegeven SFT verklaring is dus langer geldig voor de eerste categorie. Vragen om een recente verklaring (bijv. niet ouder dan 6 maanden) leidt tot meer en onnodige kosten voor bedrijven die een voldoende of goed hebben.

### *Frequentie SFT oordeel*

Ook beveelt het AIM aan in het bestek geen bepaling op te nemen waarin terugkomt dat de vervoerder periodiek (bijv. jaarlijks) opnieuw moet aantonen dat deze nog voldoet aan de CAO. Een aanbestedende dienst kan op de website van SFT terugvinden of een vervoerder nog voldoet.

### *Kettingbeding*

Wanneer een opdrachtgever een bedrijf inhuurt om vervoer te realiseren, en dat bedrijf huurt weer een ander bedrijf in, ontstaat een keten. Het AIM beveelt aan om in het bestek op te nemen dat alle betrokken partijen bij de overeenkomst garanderen dat de geldende cao wordt nageleefd, dat zij toegang verlenen tot arbeidsvoorwaardelijke afspraken en medewerking verlenen aan door of namens de aanbestedende dienst uit te voeren controles, audits en/of loonvalidatie. Deze verplichting dient eveneens aan betrokken onderaannemers bij de overeenkomst te worden opgelegd. Het AIM is er tot slot geen voorstander van dat een aanbestedende dienst in de overeenkomst met de contractant/vervoerder opneemt dat hij zich vrijwaart van enige vorm van aansprakelijkheid.

## **Risicoverdeling**

### *Wijzigen vervoersvolumes*

Het komt met enige regelmaat voor dat aanbestedende diensten in uitvragen aangeven dat het vervoersvolume gedurende de looptijd van het contract zou kunnen afnemen. Maar dat de aanbestedende dienst niet in staat is om inzicht te geven in hoeveel dat volume dan zal afnemen. Ook komt het voor dat een aanbestedende dienst aangeeft dat door nog te nemen maatregelen het volume terug zal/kan lopen. Hierbij wordt niet altijd duidelijk gemaakt wanneer dat gaat plaatsvinden en om welke maatregelen met welke effecten dat gaat. Voor inschrijvers is dit een onwerkbaar situatie. Volumewijzigingen zijn ook bij dit contract niet uitgesloten.

### *Wijzigen volumes bij inzet per voertuig*

Voor vervoer, waarbij het tarief gebaseerd is op de inzet per voertuig, is het werken met een staffel moeilijker in te zetten, omdat een volumewijziging niet altijd in dezelfde mate tot prijswijzigingen zou moeten leiden. Het AIM beveelt hiervoor aan dat de aanbestedende dienst een voorziening (maatwerk) treft om bij teruglopende vervoersvolume de vervoerder een bepaalde tegemoetkoming (i.v.m. geleden schade als gevolg van boventallig personeel of voertuigen) uit te keren.



### *Compensatie bij heraanbesteding*

Indien onverhoopt een aanbestedende dienst besluit dat de aanbesteding opnieuw gedaan moet worden of wordt gestaakt, dan beveelt het AIM aan dat vervoerders die een aanbidding gedaan hebben hier een redelijke compensatie (vergoeding) voor krijgen. Met het opstellen van een aanbidding zijn immers de nodige kosten gemoeid. Het is dan ook niet onredelijk om partijen hier op een redelijke wijze in tegemoet te komen.

### **Termijnen aanbesteding**

#### *Implementatietermijn*

Het komt nog te vaak voor dat aanbestedende diensten een te korte termijn hanteren, tussen moment van definitieve gunning en de daadwerkelijke start van het vervoer. Zo ook in dit bestek. Uit de planning blijkt dat er in dit bestek slechts 4 maanden tussen moment van gunning en startdatum contract liggen. Waarbij nog geen rekening is gehouden met eventuele bezwaren of gerechtelijke procedures.

Korte doorlooptijden maken een goede en vlekkeloze implementatie van het vervoer door de nieuwe vervoerder erg moeilijk. Vooral als een geïnteresseerde vervoerder hiervoor taxi's aan moet schaffen of nieuw personeel moet aantrekken (niet in alle gevallen gaat namelijk voldoende personeel van de oude vervoerder mee over; de OPOV regeling betekent immers het doen van een baanaanbod, maar werknemers zijn niet verplicht mee over te gaan).

Maar korte termijnen zijn ook voor een zittende vervoerder vervelend. Deze raakt mogelijk het vervoer kwijt en kan door een te korte termijn tussen definitieve gunning en overgangsdatum van het vervoer in serieuze problemen komen. Bij een collectief ontslag zal, afhankelijk van de omvang van het bedrijf, overleg plaats moeten vinden met OR en vakbonden en moeten, na de verkregen ontslagvergunning, de geldende opzegtermijnen (tot 3 maanden) in acht worden genomen.

Het AIM beveelt dan ook aan in het bestek op te nemen dat er minimaal 6 maanden zit tussen het moment van definitieve gunning en start van het vervoer.

### **Contractduur/looptijd**

#### *Looptijd contract*

#### *Tijdig informeren bij gebruik optie jaren*

T.a.v. het wel of geen gebruik te maken van de optie jaren is van belang dat hierover tijdig contact is tussen de aanbestedende dienst en de vervoerder (minimaal 12 maanden voor eindtijd van het contract). In uw bestek is dat 7 maanden. Mocht namelijk geen gebruik gemaakt worden van die optie jaren, dan is er nog tijd om een nieuwe aanbesteding te starten en is er nog voldoende tijd voor de afwikkeling van het vervoer bij de oude vervoerder en opstarten daarvan bij de nieuwe vervoerder.



### *Verplichting optiejaren uit te dienen*

Wat het AIM betreft is het aan te bevelen in het bestek geen bepaling op te nemen dat de aanbestedende dienst bij het toekennen van de optiejaren de vervoerder kan verplichten deze optiejaren uit te dienen. In uw bestek geldt die verplichting wel zie hiervoor A 1

### **Referentie-eisen, geschiktheidseisen en selectiecriteria**

Deze eisen blijken in de praktijk soms gebruikt te worden om bij de gewenste contractpartij uit te komen en niet zozeer om de meest geschikte inschrijvers te selecteren. Dergelijke eisen zijn soms onvoldoende gemotiveerd en geobjectiveerd en in strijd met het proportionaliteitsbeginsel.

### *Omvang referenties*

Voor wat betreft het stellen van een referentie eis, beveelt het AIM aan dat er in het bestek niet staat dat een inschrijver qua omvang vervoersvolume een precies vergelijkbaar andere opdracht gedaan moet hebben. Maximaal 60% van het te rijden vervoer is ook een goede referentie, ongeacht het soort vervoer dat een aanbieder heeft gedaan. . In uw bestek vraagt u als referentie een minimumomzet per perceel. Omdat wij geen inzicht hebben op de totale omzet per perceel kunnen wij niet constateren of deze gevraagde minimumomzet lager is dan het door ons gewenste maximum van 60 %.

### *Vermogensinstandhoudingsverklaring*

Er wordt in de taxibranche geregeld met verschillende BV of concern structuren gewerkt, waarbij het voorkomt dat niet elke BV financieel gezond is. Het is van belang dat de aanbestedende voldoende onderzoekt of deze met een (financieel) gezond bedrijf te maken heeft voordat deze een opdracht gunt. Wat het AIM betreft is het niet zinvol naar bijvoorbeeld de gemiddelde jaaromzet te vragen. Dit biedt onvoldoende zekerheid. Het is bijvoorbeeld wel zinvol te vragen naar een vermogensinstandhoudingsverklaring, waarin het moederbedrijf er garant voor staat dat een bepaald minimaal vermogen aanwezig is in de BV die het vervoerscontract aangaat. Hierbij zou gedacht kunnen worden aan ongeveer 5% van de omvang van het contract per jaar als minimaal beschikbaar vermogen. In uw bestek komt dat niet terug.

### **Rol Onderaannemers**

#### Relatie hoofdaannemer-onderaannemer

Het is ook van belang stil te staan bij de relatie hoofdaannemer – onderaannemer. Een aanbestedende dienst kan niet verlangen dat een aanbieder het vervoer volledig zelf doet. Maar een aanbestedende dienst kan wel aangeven dat een aanbieder die met onderaannemers wil gaan werken dat vooraf kenbaar maakt. Ook beveelt het AIM aan dat de aanbieder die met onderaannemers gaat werken, na gunning inzage geeft in de prijzen die de onderaannemer betaald krijgt. Als richtlijn zou de aanbestedende dienst kunnen hanteren dat een ondernemer tenminste 90% van de door de hoofdaannemer aangeboden prijs moet krijgen (bij geregeld vervoer waarbij de



onderaannemer ook de planning verzorgd) Op die manier kan de aanbestedende dienst er zicht op houden dat het vervoer niet tegen een mogelijk te scherpe prijs met alle eventuele risico's van dien uitgevoerd moet worden.

#### *Onderaannemer en bestekeisen*

Verder beveelt het AIM aan dat in het bestek is opgenomen dat de hoofdaannemer verantwoordelijk is voor de werkzaamheden van ingeschakelde onderaannemers en dat onderaannemers voldoen aan de voor hun deel van de werkzaamheden gestelde kwaliteitseisen

#### *Wisseling van onderaannemers*

Het AIM beveelt aan dat bij wisseling van onderaannemers gedurende de looptijd van het contract, vooraf eerst goedkeuring van de aanbestedende dienst nodig is. En dat de aanbestedende dienst daarbij oog heeft voor: behoud van betrokken werknemers. Dat komt in uw bestek niet terug.

#### *Betalingstermijnen onderaannemers*

Tot slot beveelt het AIM aan dat de aanbestedende dienst oog heeft voor de betalingstermijnen die gehanteerd worden. Wettelijk is geregeld dat de factuur uiterlijk 30 dagen na ontvangstdatum door de opdrachtgever moet worden voldaan. Dezelfde termijn zou ook moeten gelden in de relatie hoofdaannemer – onderaannemer. De praktijk is echter nogal eens anders, met alle gevolgen van dien.

### **Prijsvorming**

#### *Reële kostprijs*

Gelet op de AMvB zorg inkoop (juni 2017 in werking) moet, voor in ieder geval het WMO vervoer een minimale reële kostprijs worden bepaald. Ook voor de andere soorten vervoer beveelt het AIM aan dit te doen. Het opnemen van een minimale reële kostprijs voorkomt dat de taxibranche structureel onder kostprijs en dus te laag blijft inschrijven (met alle gevolgen van dien). Wat is een reële prijs voor het aan te besteden vervoer? Met de kostenberekeningstool van het CROW kan aanbestedende dienst een goede inschatting maken van de prijsopbouw voor het leerlingen, WMO en jeugdvervoer. Ook bij de overweging een contract te verlengen is de tool goed te gebruiken omdat het inzicht geeft in de huidige prijs en hoe deze zich verhoudt ten opzichte de prijs die u mag verwachten bij een nieuwe aanbesteding.

#### *Plafondprijs*

Het verdient voorts aanbeveling om (voor alle vervoersvormen) ook een plafondprijs op te nemen. Hiermee voorkomt de aanbestedende dienst dat het beschikbare budget wordt overschreden. Het AIM pleit immers voor gunning waarbij kwaliteit een zwaarwegende factor is en waar aan kwaliteit een bepaalde waarde wordt toegekend. Als de aanbestedende dienst geen plafondprijs opneemt, zou het kunnen zijn dat deze de opdracht aan een vervoerder moet gunnen die weliswaar maximaal





scoort op kwaliteit, maar mogelijk dusdanig duur is, waardoor het beschikbare budget voor het vervoer overschreden wordt.

## **Kostenontwikkeling**

In opdracht van SFT maakt Panteia jaarlijks een overzicht van de laatste gemiddelde kostenontwikkelingen voor het taxivervoer. Dat wordt ook wel de NEA-kostenontwikkelingsindex genoemd. Panteia berekent deze index in absolute onafhankelijkheid. De kostenontwikkelingen zijn gebaseerd op vaststaande feiten en prognoses van het Centraal Planbureau. Toekomstige kostenontwikkelingen die nog onzeker zijn, zijn niet bij de ramingen betrokken.

Het gebruik van de NEA-kostenontwikkelingsindex in vervoerscontracten schept duidelijkheid voor beide partijen. Voor vervoerders sluit het een niet in te schatten en soms niet te dragen kostenontwikkelingsrisico uit. Voor opdrachtgevers is het voordeel hiervan dat ze van de vervoerders de scherpst mogelijke prijs krijgen aangeboden. In de geoffreerde prijs zit bij toepassing van de NEA-kostenontwikkelingsindex namelijk geen opslag verwerkt voor het kostenontwikkelingsrisico.

## **NEA index**

In uw bestek hanteert u de NEA-kostenontwikkelingsindex niet. Het AIM beveelt dan ook aan dat in het bestek de NEA-kostenontwikkelingsindex terugkomt als jaarlijkse indexatie.

## **Wachtkamer/reservebank overeenkomst**

Het komt in sommige aanbestedingen voor dat naast de vervoerder, die op basis van de gunningscriteria het beste scoort, een overeenkomst wordt gesloten met de vervoerder die als één na beste scoort. De opdrachtgever zorgt er op die manier voor dat, in geval van problemen, het vervoer snel overgenomen kan worden door die tweede vervoerder. In uw bestek kiest u hier ook voor.

Wat het AIM betreft is het geredeneerd vanuit de aanbestedende dienst en de gebruiker een begrijpelijke constructie. Immers, van een kwalitatief slecht presterende vervoerder wil je ook afscheid kunnen nemen, zodanig dat het vervoer snel overgenomen kan worden. De aanbestedende dienst moet zich wel realiseren dat er voor deze tweede vervoerder risico's aan kunnen kleven. Immers, deze zal, veelal in kort tijdsbestek, vervoer over moeten nemen en heeft niet altijd direct benodigd materieel en personeel beschikbaar. Het AIM is er geen voorstander van dat naast een 2<sup>e</sup> vervoerder met meer of zelfs met alle geïnteresseerde vervoerders een wachtkamerovereenkomst wordt aangegaan.

## **Termijn van wachtkamer/reservebank overeenkomst**

Als de aanbestedende dienst kiest voor een wachtkamer/reservebank overeenkomst dan beveelt het AIM aan dat daarin is opgenomen dat de tweede vervoerder alleen gedurende de eerste 2 jaar van



het gegunde contract<sup>1</sup> gevraagd kan worden het vervoer over te nemen. En dat er tussen de aanbestedende dienst en de tweede vervoerder realistische afspraken gemaakt worden over de termijn waarna de tweede vervoerder daadwerkelijk het vervoer moet gaan uitvoeren (minimaal 6 maanden). Ook heeft de aanbestedende dienst oog voor: behoud van betrokken werknemers.

#### *Onderzoek bij problemen eerste vervoerder*

Tot slot is het, wat het AIM betreft, belangrijk na te gaan waarom de eerste vervoerder het contract niet heeft kunnen uitdienen. Het zou bijvoorbeeld kunnen dat door gewijzigde omstandigheden de eerste vervoerder het financieel niet heeft kunnen bolwerken en daardoor in de problemen is gekomen of failliet is gegaan. De vervoerder op de reservebank moet dan conform de overeenkomst en de oorspronkelijke bieding het vervoer overnemen. Het risico is aanwezig dat door de gewijzigde omstandigheden de nieuwe vervoerder financieel ook niet uitkomt.

#### *Klachtenregeling bij aanbestedende dienst*

Er zou wat het AIM betreft minimaal een laagdrempelige klachtenregeling bij de aanbestedende dienst moeten worden ingericht voor gebruikers. . De klachtenregeling zou laagdrempelig en onafhankelijk moeten zijn ingericht, zodat klachten zorgvuldig en vlot kunnen worden behandeld. De klachtenregeling moet op papier staan met duidelijke instructies waar en hoe een klacht kan worden ingediend. Ook wordt er jaarlijks een rapportage gemaakt.

#### *Meldingsplicht vervoerder*

Ook verdient het aanbeveling in het bestek op te nemen dat een vervoerder een meldingsplicht heeft als deze niet meer aan een bepaalde eis voldoet. Bijvoorbeeld t.a.v. naleving TX keur, CAO, leeftijd voertuigen etc. Niet melden zou tot (financiële) consequenties moeten leiden.

#### *Malus en kostprijs*

Het AIM is voorstander van nieuwe ideeën op het gebied van prikkels om te presteren conform de inschrijving. In plaats van het opleggen van een boete, zou aanbestedende dienst kunnen werken met het vooruitzicht op een bonus voor de vervoerder. Deze aanbeveling moet in relatie gezien worden met hetgeen het AIM aanbeveelt over de AMvB inkoop WMO (in werking juni 2017) waarin is gesteld dat, voor in ieder geval het WMO vervoer een minimale reële kostprijs moet worden bepaald. Het effect van een boete kan zijn dat vervoerders die toch al rond die minimum prijs hebben ingeschreven nog verder in de problemen komen (met alle gevolgen van dien).

---

<sup>1</sup> Deze aanbeveling in relatie zien tot de aanbeveling over contractuur/looptijd: namelijk min. 5 jaar.

