



Bijlage 1 - Vragenlijst

Gegevens deelnemer marktconsultatie	Antwoord
Organisatiernaam	Aanbestedingsinstituut Mobiliteit (AIM)
Naam contactpersoon	Saida Akaaboune
Functie contactpersoon	Manager
Telefoonnummer contactpersoon	T: 085 049 88 55 M: 06 275 462 59
Emailadres contactpersoon	s.akaaboune@ai-mobiliteit.nl

Nr	Thema / vraag	Antwoord
	Kwaliteit van de dienstverlening	
1	De gemeenten wensen dat de chauffeurs langjarig betrokken worden bij de uitvoering van het vervoer en zo veel mogelijk reizigers niet alleen dagelijks, maar ook jaar na jaar, te maken hebben met dezelfde chauffeur. Welke mogelijkheden ziet u om dit te realiseren? Tot in hoeverre en op welke manier kunt u borgen dat een vaste chauffeur op een rit wordt ingezet? Wat is een goede definitie van een "vaste chauffeur"?	Dit juichen wij vanuit de branche toe. Goed opgeleide en ervaren werknemers in de bedrijfstak zijn cruciaal. De kwaliteit van het vervoer valt of staat vaak met de ervaring van de gebruiker in de taxi. De chauffeur speelt hierin een belangrijke rol in. Daarbij gaat het om een kwetsbare doelgroep, waarvoor je het goed moet, en wilt regelen. Met name in het leerlingenvervoer is de wens van een vast en vertrouwd gezicht cruciaal voor de well being van kwetsbare leerlingen. Momenteel is er sprake van veelal korte looptijden en wordt in de taxibranche veel gewerkt met 0-uren en oproepcontracten. 44% van de medewerkers in de branche is dan ook korter dan 2 jaar in dienst. Stimulering vanuit overheden door eisen te stellen tav bestendigheid van arbeidscontracten, goed werkgeverschap en te kiezen voor langere contractperioden kunnen hierin ondersteunen.
2	Wat zijn in uw optiek de voor- en/of nadelen als de gemeenten investeren in een ontwikkelbedrijf om samen	SROI biedt een maatschappelijke meerwaarde als deze leidt tot duurzame inzetbaarheid (vaste arbeidscontracten) van mensen die via



	met u mensen praktijkgericht op te leiden waarna ze door kunnen stromen in uw organisatie?	SROI worden ingezet, zonder dat hierbij bestaande arbeidsplaatsen verloren gaan. Wat het AIM betreft zou een bestek géén minimale verplichte SROI voor uitvoerende functies - die tot verdringing van reguliere arbeidsplaatsen leidt - moeten bevatten. Ook niet via de inzet van proefplaatsingen of inzet van mensen met behoud van uitkering. Wel is SROI mogelijk voor nieuwe functies of aanvullende ritten naar maatschappelijke activiteiten. Hierbij kan gedacht worden aan functies in het kader van kwaliteitsbeheer en serviceverlening aan kwetsbare reizigers zoals het doen van mystery guesstritten en inzet als stewards. Het is aan te bevelen om hier als opdrachtgever beleid voor te ontwikkelen.
3	Welke kansen voor verbetering van de dienstverlening aan de reiziger ziet u?	Wij hebben recent een monitoring gedaan voor de ministeries van VWS en I&W waarin we hebben geanalyseerd in welke mate kwaliteitseisen worden gesteld in aanbestedingen en hoe klanttevredenheid hierbij wordt betrokken. IN het rapport doen wij enkele aanbevelingen omdat wij zien dat met name klanttevredenheidsonderzoeken in mindere mate terugkomen. Mogelijk kunt u deze overwegingen ook aan de orde stellen. Het rapport is via onze website te raadplegen . https://ai-mobiliteit.nl/ai-mobiliteit/download/resultaten/analyse-kwaliteitseisen-chauffeurs.pdf
4	Welke kansen ziet u om het kennisniveau van de chauffeurs te borgen in de uitvoering van het vervoer en te benutten bij de planning van het vervoer?	Zie hiervoor ook bovenstaande met aanbevelingen tav kwaliteitseisen aan chauffeurs. https://ai-mobiliteit.nl/ai-mobiliteit/download/resultaten/analyse-kwaliteitseisen-chauffeurs.pdf
	Scope en perceelindeling	
5	Het jeugdvervoer (regio Zuid-Holland-Zuid met 10 gemeenten, opdrachtgever Serviceorganisatie Jeugd Zuid-Holland-Zuid) kan gelijktijdig met het leerlingenvervoer aanbesteed worden. Hoe ziet u een mogelijke combinatie tussen leerlingenvervoer en jeugdvervoer?	Het gelijktijdig aanbesteden kan voordelen opleveren. Indien er combinaties tussen deze twee vormen mogelijk zijn levert dit direct schaalvoordelen op maar ook indien er geen combinaties mogelijk zijn kan dit tot kostenvoordelen leiden omdat de voertuigen dan beter benut kunnen worden.
6	De gemeenten overwegen om het totale vervoer op te delen in percelen. Welke perceelgrootte past het beste bij	Perceelgroottes zijn sterk afhankelijk van de vervoersstromen waarbij de aantallen minder belangrijk zijn. Wel is het belangrijk om



	<p>uw organisatie? Welke kansen en belemmeringen ziet u bij te grote of te kleine percelen? Wat vindt u in het algemeen een optimale perceelindeling? Geografisch, op bestemming of op basis van andere kenmerken?</p>	<p>bovenregionale ritten te bundelen en hier met een beladen voertuigkilometer te werken omdat kleine fluctuaties (bijv. van 4 naar 2 leerlingen of andersom)een enorme invloed heeft op de rentabiliteit van de rit.</p>
7	<p>Gedurende de periode waarvoor de gemeenten de contracten voor het vervoer voornemens zijn te gunnen, gaan er mutaties in het vervoer plaatsvinden. Dat kan betekenen dat er meer of minder reizigers vervoerd moeten worden, ook in het perceel dat u mogelijk wint. Hoe gaan wij om met dit volume-risico en welk volume-risico is voor u acceptabel?</p>	<p><i>Fluctuaties vervoersvolumes en andere voorwaarden</i> Het komt met enige regelmaat voor dat aanbestedende diensten in uitvragen aangeven dat het vervoersvolume gedurende de looptijd van het contract zou kunnen toe of afnemen. Maar dat de aanbestedende dienst niet in staat is om inzicht te geven in hoeveel dat volume dan zal toe of 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.</p> <p>Naast het volume kunnen ook andere condities gaandeweg veranderen. Denk hierbij aan een daling van de hoeveelheid beladen kilometers per voertuig door structurele congestie, een toename van het aantal stakingen of andere overmacht situaties. Het AIM adviseert om bij structurele afwijkingen nadere afspraken met de vervoerder te maken over een mogelijke tariefaanpassing. Bij het bespreken van de gevolgen, kan een open kostprijs calculatie als middel worden gebruikt</p> <p><i>Staffels</i> Indien u een tarief per leerling of leerlingkilometer gaat hanteren beveelt het AIM aan om in het bestek een staffel op te nemen waarin is opgenomen welke prijswijziging doorgevoerd zal worden bij een bepaald percentage af- of toename van het vervoersvolume. Afwijkingen tot maximaal 10% naar boven en 10% naar beneden in het volume zijn risico aanbieder (dus geen effect op de aangeboden prijs). Voor grotere afwijkingen zou aan de vervoerders (bij vervoer met een tarief per gebruiker of gebruikerskilometer) gevraagd kunnen worden tarieven (een staffel) aan te geven voor de volgende categorieën : -20% tot -15%; -15% tot -10%; +10% tot +15%, +15% tot +20%.</p>



		<p>Indien er sprake is van afwijkingen groter dan -20% of +20%, dan worden er afspraken gemaakt tussen aanbestedende dienst en vervoerder over de gevolgen daarvan op de prijs. Door dat vooraf transparant te maken weet elke aanbieder wat te verwachten als gedurende de uitvoering van het contract het vervoervolume (sterk) afwijkt van de uitgangspositie.</p> <p>Kiest u voor een tarief per beladen voertuig uur of beladen voertuigkilometer dan is het werken met een staffel moeilijker in te zetten omdat een volumewijziging niet altijd in dezelfde mate tot prijswijzigingen leiden. Het AIM beveelt hiervoor aan dat de aanbestedende dienst een voorziening treft om bij een teruglopend vervoersvolume de vervoerder een bepaalde tegemoetkoming(i.v.m. gelden schade als gevolg van boventallig personeel of voertuigen) uit te keren.</p>
8	<p>Hoe kunnen de tarieven naar uw mening het beste worden uitgevraagd (bijvoorbeeld per zone, per kilometer, per uur, per leerling of anders), met andere woorden, welke bekostigingssystematiek adviseert u, en waarom? Wat zijn volgens u de voor- en nadelen van deze methodiek? Wat is binnen deze methodiek een redelijke tariefstelling?</p>	<p>Kostenmethodiek</p> <p>De tarieven uitvraag kan op 2 manieren plaatsvinden:</p> <p><i>A Een tarief per beladen voertuigkilometer</i></p> <p>Hierbij deelt een opdrachtnemer, op basis van de ingeleverde lijsten, de leerlingen zo efficiënt mogelijk in ,waarbij onderscheid dient te worden gemaakt tussen rolstoelmaterieel, taxi's en minibussen. Op basis van deze routes wordt het aantal beladen kilometers bepaald(volgens Easy Travel), een tarief berekend en aangeboden.</p> <p>Een alternatief hiervoor is een tarief per beladen uur. In principe is deze tariefvorm hetzelfde als een beladen kilometertarief maar extra gecompliceerd voor de opdrachtgever om de facturen te controleren. Een starttarief per voertuig verdient daarnaast de voorkeur om het verschil in resultaten bij een verschuiving naar lange of korte ritten te dempen.</p> <p>Deze tariefvormen worden thans het meest toegepast.</p>



		<p>Voordeel hiervan voor de opdrachtgever is dat er bij de start van het vervoer, er goed inzichtelijk wordt gemaakt hoeveel capaciteit er voor zijn opdracht wordt ingezet.</p> <p>Nadelen zijn:</p> <ol style="list-style-type: none">1 De opdrachtgever heeft na enige tijd beperkt inzicht of de routes (die regelmatig wisselen) zo efficiënt mogelijk zijn samengesteld.2 De factuurcontrole is tijdrovend en eist veel ervaring op het gebied van het leerlingenvervoer. <p><i>B Een tarief per beladen leerlingkilometer.</i></p> <p>Hierbij wordt per leerling, volgens Routeplanner Easy Travel, het aantal beladen kilometers vastgesteld tussen ophaal- en bestemmingsadres. Dit aantal kilometers kan door de opdrachtnemer per leerling rit worden gedeclareerd.</p> <p>Voordelen hierbij zijn :</p> <ol style="list-style-type: none">1 De opdrachtnemer heeft belang bij een zo hoog mogelijke bezetting en zal de routes zo efficiënt mogelijk uitvoeren.2 Facturering is eenvoudig te controleren en de kosten kunnen direct op juiste wijze worden verdeeld over de gemeenten.3 Bij eventuele toekomstige bundeling van doelgroepenvervoer is deze tariefmethode eenvoudig toe te passen bij combinaties. <p>Nadelen zijn:</p> <ol style="list-style-type: none">1 Er dienen goede afspraken te worden gemaakt over extra toeslagen of aparte kilometer tarieven voor rolstoelvervoer, solovervoer, ritten gedurende afwijkende schooltijden etc.2: Er dienen goede kwaliteitsafspraken worden gemaakt over maximale reistijd, combinatiemogelijkheden , overstapmogelijkheden etc. De vervoerder heeft er belang bij om zo veel mogelijk te combineren wat soms niet in het belang van de kwaliteit uitvalt. Een veel voorkomende situatie bij deze vorm van vervoer is dat ouders bepaalde ophaaltijden wensen wat niet altijd in overeenstemming is met een efficiënte rituitvoering.
--	--	--



		<p>Bij een tarief per voertuig zal een vervoerder aan de wens van ouders tegemoet komen en geen bezwaar maken tegen minder efficiënte routes.</p> <p>Dit zal echter wel het geval zijn bij een tarief per beladen leerlingkilometer.</p> <p>3 Er dienen goede afspraken te worden gemaakt wat de consequenties zijn bij volumewijzigingen of bestemmingen (Nieuwe scholen)</p> <p>4 Voor bovenregionale ritten dient altijd een tarief per voertuigkilometer te worden uitgevraagd omdat de combinatiemogelijkheden hierbij gering zijn en daarom de risico's te groot. (zie 6)</p> <p>Een redelijke tariefstelling is ,zonder dat er inzicht bestaat in routes en rittijden,</p> <p>Door ons moeilijk in te schatten.</p>
	Programma van eisen	
9	In de regel worden er gedetailleerder programma's van eisen opgesteld voor aanbestedingen van vervoer. Welke eisen zijn in uw ogen essentieel voor het organiseren van goed vervoer en welke eisen zouden we in uw ogen niet moeten stellen?	Graag maken wij u attent op onze aanbevelingsdocument dat vele handvatten bevat voor het opstellen van een bestek. Daarin gaan we ook uitgebreid in op het belang van een aantal belangrijke kwaliteitsstandaarden in de branche zoals het TX keurmerk.
	Duurzaamheid	
10	De opdrachtgevers willen de uitvoering van het doelgroepenvervoer graag verduurzamen. M.a.w. men wil de uitstoot van schadelijke stoffen (sterk) beperken. Wat zijn uw gedachten bij deze ambitie? In hoeverre heeft u op dit gebied al iets gerealiseerd en hoe verhoudt zich dat tot de prijs?	
11	Hoe groot is uw huidige wagenpark en in welke Euro-norm klasse vallen deze voertuigen?	



12	Welke visie heeft u ten aanzien van de veranderende beleidsmatige ambities gedurende de contractperiode, bijvoorbeeld ten aanzien van duurzaamheid? Op welke wijze kunnen verdergaande duurzaamheidsambities tijdens de contractperiode in partnerschap vormgegeven worden?	
	Implementatie	
13	Welke mogelijkheden ziet u om de jaarlijkse piekbelasting rond de opstart van het leerlingenvervoer op te vangen?	
14	Welke taakverdeling ziet u bij het maken van de jaarlijkse planning van het vervoer?	
15	Hoeveel reservercapaciteit kunt u leveren en op welke termijn? Wat is redelijk? Hoe snel kunt u opschalen wanneer er een route bij komt?	
16	Met welke centrale-software en BCT's werkt u op dit moment?	
	Aanbesteding	
17	Welke drempels ervaart u voor het doen van een inschrijving op een Europese aanbesteding en wat kunnen wij doen om deze drempels weg te nemen?	
18	Zou u inschrijven, gezien COVID-19, als de gemeenten eind 2020/begin 2021 een aanbesteding uit zou schrijven?	
19	Wat zijn volgens u de best practices ten aanzien van de wijze van aanbesteden (soort procedure, type gunningscriteria, wijze van beoordelen et cetera)?	<p>Beoordeling prijs en kwaliteit</p> <p>De EMVI/BPKV methodiek (Economisch Meest Voordelige Inschrijving/Beste Prijs Kwaliteit Verhouding) is in de praktijk de meest gebruikte methodiek voor gunning. Hierbij zijn zowel prijs als kwaliteit in een bepaalde mate bepalend voor de uiteindelijke gunning van de opdracht. In deze systematiek zijn verschillende beoordelingsmodellen toe te passen om inschrijvingen onderling te vergelijken waaronder het GOW model, het Gewogen Factor model of</p>



		<p>de minder bekende Superformule. Ten algemene beveelt het AIM aan dat ongeacht de methodiek of het model de kwaliteit voor minimaal 60% moet meetellen voor gunning en prijs maximaal 40%. Hierbij is het van belang dat aanbesteder goede kwalitatieve gunningcriteria opneemt in het bestek die voldoende onderscheidend zijn en dat daarop het beoordelingsmodel zodanig wordt toegepast dat de beste inschrijving ook een reële kans maakt te winnen. Dat betekent dat als aanbesteder ervoor kiest om inschrijvers op het gunningscriterium prijs relatief te beoordelen (laagste bieding= 100% van het aantal punten) wij aanbevelen dezelfde relatieve beoordeling ook op het onderdeel kwaliteit toe te passen (beste score op kwaliteit= 100% van het aantal punten)</p> <p>Ook kan aanbesteder een beoordelingsmodel kiezen dat uitgaat van een vaste reële referentieprijs en referentie kwaliteit (bv o.a. tx keur) en dat inschrijvers het verschil kunnen maken in extra onderscheidende dienstverlening (goed werkgeverschap, duurzaamheid, klanttevredenheid) en waar opdrachtgevers de bereidheid heeft hiervoor budget vrij te maken.</p> <p>Bij het GOW beoordelingsmodel bepaalt de aanbestedende dienst 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.</p>
--	--	---



		<p>Andere Inkoopmethoden om te overwegen BVP en concurrentiegerichte dialoog 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. voor de inkoopprocedure volgens de systematiek van Best Value Procurement (BVP) of de concurrentiegerichte dialoog.</p> <p>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</p> <p>Beoordelingsteam en beoordelingsrichtlijn aanbesteding Het AIM beveelt aan om de beoordeling van de inschrijvingen plaats te laten vinden door een deskundig, en evenwichtig beoordelingsteam</p>
--	--	---



		<p>bestaande uit materie-, inkoopdeskundigen en gebruikers van het zorgvervoer. Leden van het beoordelingsteam hebben wat het AIM betreft minimaal expertise op het gebied van zorgvervoer. Ook is er voldoende deskundigheid op het gebied van EU-aanbestedingen. Het beoordelingsteam staat onder voorzitterschap van een voorzitter die inhoudelijk niet mee beoordeelt en die met name toeziet op het volgen van de juiste procedure. De inschrijvingen worden door alle leden van het beoordelingsteam eerst onafhankelijk van elkaar beoordeeld. Tarieven worden pas bekend gemaakt aan de leden van het beoordelingsteam nadat de kwalitatieve beoordeling van de schriftelijke kwaliteitscriteria heeft plaatsgevonden. Voor de beoordeling van de kwaliteit wordt uitgegaan van het consensusmodel. Omdat men geneigd is om matig te oordelen (scores uitstekend en slecht komen in de praktijk zelden voor) is een goede beoordelingsrichtlijn (om ongewenste of ver uit elkaar liggende scores te vermijden) hierbij essentieel</p>
	Partnerschap	
20	De gemeenten wensen te werken aan een partnerschap met de te contracteren vervoerders. Dat begint in onze ogen met het aanbieden van een perspectief op een langjarige samenwerking. Welke contracttermijnen sluiten in uw ogen het beste aan op het door ons beoogde partnerschap?	
21	Wat verwacht u van de gemeenten in de ontwikkeling van dit partnerschap?	
22	Welke risico's ziet u in de samenwerking met de gemeenten en hoe kunnen we die wegnemen?	
23	Wat heeft u nodig vanuit de opdrachtgever om een optimale bedrijfsvoering en samenwerking te kunnen realiseren?	



	Covid-19	
24	Wat voor impact heeft Covid op uw organisatie en hoe borgt u het voortbestaan van uw organisatie?	
	Stimuleren van de zelfredzaamheid	
25	Wij denken er over om (o.a.) de volgende kwalitatieve eis uit te vragen: "Hoe denkt u over een bijdrage aan zelfstandig leren reizen? Wat zou uw organisatie hieraan kunnen bijdragen? En welke concrete afspraken kunnen daarover gemaakt worden?" Zijn er, en zo ja, welke, objectieerbare, meetbare criteria volgens u te bedenken om een dergelijke eis te stellen en te beoordelen?	
	Communicatie	
26	Heeft u een systeem waar de chauffeur kan zien als er bijzonderheden zijn van de leerling?	
27	Is het mogelijk dat ouders continu inzage hebben in de voor hun belangrijke gegevens? Zoals ophaaltijd en thuiskomst? En kunnen ouders een leerling via een app afmelden of een klacht indienen? Hoe loopt de afhandeling van meldingen en klachten verder?	