

Gemeente Amstelveen,  
tav. Jos Rongen, Laan Nieuwer-Amstel 1,  
1182 JR Amstelveen.

Email: [j.rongen@amstelveen.nl](mailto:j.rongen@amstelveen.nl)

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

Datum  
25 januari 2021

Onderwerp  
Reactie AIM op bestek Leerlingenvervoer voor de gemeenten Aalsmeer en Amstelveen

Geachte heer Rongen,

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 Mobiliteit 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 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.

Op dit moment is Nederland in een grote crisis geraakt. De corona-crisis raakt veel mensen en bedrijven. Op veel plaatsen is de economie tot stilstand gekomen en grote financiële problemen zijn, zeker in de taxibranche, volgens velen onontkoombaar. Het AIM vraagt zich dan ook af, in hoeverre de lopende contracten, gezien deze exceptionele situatie niet verlengd moeten worden en aanbestedingen zouden moeten worden opgeschort. De wet geeft deze mogelijkheid onder andere in de vorm van het model van "onderhandelingsprocedure zonder voorafgaande bekendmaking". Zo hebben de gemeenten Deurne, Gemert-Brakel en Laarbeek besloten, de aanbesteding voor het leerlingenvervoer af te breken ivm de coronacrisis en te kiezen voor dit model vanwege: "dwingende spoed als gevolg van gebeurtenissen die door de aanbestedende dienst niet konden worden voorzien". In uw documenten wordt in het geheel niet gesproken over de huidige situatie die volgens deskundigen ons allemaal nog maanden en misschien zelfs jaren, zal bezighouden. De huidige complete lock-down betekent geen opbrengsten voor de vervoerders, terwijl de kosten slechts gedeeltelijk vergoed worden. Hoe gaat u handelen, als bijvoorbeeld in augustus of richting herfst weer een derde corona-golf zal ontstaan? Hoe dienen de voertuigen eruit te zien, als de 1,5 meter afstand een verplichting gaat worden, moeten er meer voertuigen worden ingezet, in hoeverre moet de chauffeur beschermd worden en wie draait dan voor de kosten op? Allemaal vragen die reeds nu spelen en naar alle waarschijnlijkheid ook aan de orde kunnen zijn gedurende de contractperiode. Wel hebben we gemeend, uitvoerig aandacht te besteden aan uw bestekdocumenten, voor het geval u toch besluit deze aanbesteding niet te willen stopzetten, dan wel dat u deze punten kunt meenemen bij de Nota van Inlichtingen of bij volgende aanbestedingen

In dit document benoemen wij de punten die ons, bij het lezen van het bestek, in positieve zin zijn opgevallen maar stellen we ook onze aandachtspunten aan de orde. Aandachtspunten die significant afwijken van onze visie.

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**

### **TX-keur**

U eist voor de hoofdaannemer het TX-keur certificaat. Wij vinden dat zeer positief. TX-keur is het meest vergaande certificaat in de taxibranche. Zeker omdat u kiest voor een prijsaanbesteding geeft de TX-keur eis u de garantie dat er een minimaal kwaliteitsniveau zal worden nagestreefd. Bij het hanteren van de TX verplichting, hoeft u geen eisen meer te stellen aan het naleven van de Cao en het eerbiedigen van de daaraan gelinkte OPOV regeling. Dit zit allemaal in TX-keur. Ook de rol van het Sociaal Fonds Mobiliteit wordt in TX-keur uitvoerig beschreven (onder andere voldoende oordeel naleving Cao) alsmede verplichtingen omtrent opleidingen en materieel. Bedrijven met TX-keur zijn verplicht zich periodiek te laten auditen door een onafhankelijke organisatie. Punt van aandacht is wel, dat u kennelijk vergeet te checken in hoeverre een winnend inschrijver al/niet beschikt over TX-keur. Dit zou in paragraaf 5.3 van de Offerteaanvraag beschreven moeten worden. Wij adviseren u, dit terug te laten komen in de Nota van Inlichtingen.



## **Aanbevelingen**

### **Beoordeling prijs en kwaliteit**

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. Ten algemene adviseert het AIM dat ongeacht de methodiek of het model de kwaliteit voor minimaal 60% moet meetellen voor gunning en prijs maximaal 40%. U kiest daar niet voor en gaat voor een model waarbij de prijs voor 100% de uitslag bepaalt. U vermeldt ook op meerdere momenten, dat u “zo scherp mogelijke tarieven” wilt realiseren. De kwaliteit is volgens u voldoende geborgd in de selectie-eisen en de eisen, zoals beschreven in het Programma van Eisen (PvE). U neemt hiermee een groot risico. De inschrijvers zullen zich tot het uiterste inzetten om zo laag mogelijke prijzen aan te bieden, die wellicht onder kostprijs kunnen komen. Risico's op faillissementen zijn realistisch, maar ook risico's, dat vervoerders uw gestelde eisen zo scherp mogelijk zullen volgen en waarschijnlijk, bij gebrek aan monitoring, zich niet zullen houden aan kostenverhogende eisen. Dit is niet wenselijk voor zowel de te vervoeren kwetsbare leerlingen, de ouders, de vervoerder en ook de opdrachtgever.

### **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. Zeker nu u kiest voor een pure prijsaanbesteding is een dergelijke situatie niet ondenkbaar. In zo'n situatie zou de inzet moeten zijn: behoud van reeds bij het vervoer betrokken personeel. Het verdient aanbeveling daar als opdrachtgever op korte termijn beleid over te ontwikkelen

### **NEA index**

Het bepalen van een minimaal reële prijs voor het WMO vervoer is conform de AMvB WMO reële prijs verplicht. Bij het bepalen van die reële prijs dienen, naar het oordeel van het Hof Arnhem-Leeuwarden (ECLI: NLGHARL: 2020:437) voor de branche toepasselijke loonstijgingen te worden verwerkt. Andere indexen zoals CPI en/of CBS-index mogen in dat kader niet worden toegepast omdat deze niet de branche specifieke cao's, zoals cao-taxi, volgen. De loonkosten van aanbieders zijn hierin bepalend voor de reële kosten en niet andere gemiddelde loonstijgingen. Het AIM beveelt daarom aan dat in het bestek branche specifieke de NEA-kostenontwikkelingsindex terugkomt als jaarlijkse indexatie.

Het is goed om te constateren dat u de NEA index hanteert.

Punt is wel, dat u deze indexatie pas in laat gaan per 1-1-2023. Dit wordt nadrukkelijk gesteld in de concept Dienstverleningsovereenkomst in paragraaf 3.2. Wij adviseren de indexatie direct per 1-1-2022 in te laten gaan.

Tevens adviseert het AIM om in het bestek op te nemen dat de opdrachtnemer de doorgerekende contractueel overeengekomen kostenontwikkeling, ook aan zijn betrokken onderaannemers dient uit te betalen.



## **Stiptheidseisen**

Aspecten als stiptheid en verminderen van reistijd zijn belangrijke kwalitatieve criteria waar goed vervoer aan moet voldoen. Het AIM ziet steeds meer punctualiteitseisen en maximale toegestane reistijden in aanbestedingen waaraan een stevige malus is gekoppeld. Komt een rit buiten de bandbreedte dan volgt op enig moment een forse boete. Het AIM adviseert hierbij rekening te houden met redelijke in- en uitstaptijden voor reizigers en daarbij onderscheid te maken tussen reizigers met en zonder rolstoel.

Daarnaast kan een (te) grote druk op punctualiteit tot gevolg hebben dat vervoerders een te strakke planning hanteren waardoor het gedrag van chauffeurs (opgejaagd) en daarmee de verkeersveiligheid en de servicegerichtheid in het geding komt. In het PvE worden redelijk veel stiptheidseisen gesteld, zoals maximale verblijfstijden per voertuig en per perceel, Scherpe ophaal en afhaalmarges van in beide gevallen 15 minuten. En ook aan de instaptijd wordt aandacht besteed in onder andere paragraaf 4.7 onder 90, waarin u aangeeft dat de vervoerder hiervoor 1 minuut instaptijd mag rekenen per leerling en 3 minuten in het geval van een rolstoel gebonden leerling. Deze tijden zijn wel erg krap en de uitstaptijd wordt helemaal niet beschreven.

De malus komt alleen terug in de concept dienstverleningsovereenkomst Leerlingenvervoer, waarin u in artikel 7 de boeteclausule in zeer korte bewoordingen beschrijft. Straffen van 200€ per dag dat niet nakoming van de in het bestek genoemde eisen voortduurt en een boete van 2000€ per maand bij structurele niet-nakoming van deze eisen. Relatief zware straffen, die zeker gevoeld gaan worden omdat de winnende inschrijver immers gewonnen heeft omdat hij het laagste tarief heeft geoffreerd. De boeteclausule is ook verre van SMART. Onduidelijk is op welke momenten daadwerkelijk een boete zal worden opgelegd.

## **Gebruikersparticipatie**

Het AIM beveelt aan dat de aanbestedende dienst in het gehele traject van de aanbesteding nadrukkelijk ouders/verzorgers betrekken, bij de totstandkoming van het bestek, het beoordelen van de aanbiedingen, maar ook tijdens de (de evaluatie van) uitvoering van de opdracht. U zou hierbij kunnen denken aan het betrekken van een oudercollectief. De keuze voor de 100% prijsaanbesteding laat naar onze mening zien, dat deze participatie er in het geheel niet is geweest.

## **Klant centraal**

Het verdient, wat het AIM betreft, aanbeveling om in het bestek aan vervoerders te vragen hoe zij de klant centraal stellen om het vervoer zo efficiënt mogelijk voor de klant uit gaan voeren. Aspecten als stiptheid, verminderen van reistijd, meer flexibiliteit in ophaalpunten, minder wachttijd bij het oproepen van vervoer en communicatie met de klant zijn aspecten die daarbij aan bod kunnen komen. U stelt de klant niet centraal. De nadruk ligt in uw documenten op zo goedkoop mogelijk vervoer.



## **Communicatie spelregels en verwachtingen**

Voor een goede uitvoering van het vervoer is het belangrijk dat de gebruikers weten wat ze kunnen verwachten. Welke spelregels gelden er en wat mag een gebruiker wel of niet verwachten van de aanbestedende dienst en van de vervoerder ?

Hoe is de klachtenafhandeling ingeregeld en waar kan een gebruiker terecht als er een geschil ontstaat ? Het AIM beveelt dan ook aan dat de aanbestedende dienst hierover duidelijkheid geeft richting vervoerders in het bestek, maar vooral ook richting gebruikers nadat de opdracht is gegund en het contract is getekend. In uw bestek blijft dit punt onduidelijk.

## **Social return (SROI)**

SROI biedt een maatschappelijke meerwaarde als deze leidt tot duurzame inzetbaarheid (vaste arbeidscontracten) van mensen die via 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 gestrutten en inzet als stewards. Het is aan te bevelen om hier als opdrachtgever beleid voor te ontwikkelen. Omdat u ook gewicht toekent aan SROI, adviseren wij u om bovenstaande uitgangspunten in acht te nemen.

## **Wijzigen vervoersvolumes en andere voorwaarden**

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.

Naast het volume kunnen ook andere condities gaandeweg veranderen. Denk hierbij aan een daling van de hoeveelheid beladen uren 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. In uw bestek komen volume-effecten alleen naar voren in paragraaf 4.7 onder 92, waarin u stelt, dat "geen rekening gehouden wordt met (tijdelijke) wegonderbrekingen, omleidingen en files". Eventuele extra beladen reistijd kan niet in rekening worden gebracht. Voor de vervoerder betekent dit een groot risico. Volume effecten door meer of minder leerlingen en mogelijke kostenverhoging of - verlaging worden verder helemaal niet beschreven. Ook de genoemde Corona pandemie wordt verder in uw documenten niet genoemd.



## **Staffels**

Het AIM beveelt als oplossing 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 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%. Indien er sprake is van afwijkingen groter dan -20% of +20%, dan worden er afspraken gemaakt tussen aanbestedende dienst en de 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 vervoersvolume (sterk) afwijkt van de uitgangssituatie.

## **Apart tarief voor rolstoelgebruikers en andere afwijkende vervoersvormen**

Het vervoer van rolstoelgebruikers, solovervoer en andere afwijkende vervoersvormen brengt hogere kosten met zich mee t.o.v. het reguliere vervoer. Deze hogere kosten worden veroorzaakt door hogere investeringen in rolstoelmaterieel, minder capaciteitsmogelijkheden en langere in- en uitstaptijden. Bij een gelijkblijvend aandeel gebruikers zijn deze hogere kosten door de opdrachtnemer goed te verdisconteren in een totaal tarief. Maar bij een verandering van dit aandeel kan dit voor- of nadelen voor de aanbestedende dienst of vervoerder opleveren. Het AIM adviseert om die reden twee verschillende tarieven te hanteren en uit te vragen, om eventuele problemen achteraf te voorkomen. U beschrijft weliswaar wel twee verschillende starttarieven (11 respectievelijk 19€), maar het beladen tarief is voor ieder voertuig hetzelfde.

## **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.

## **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 3,5 maanden liggen tussen moment van gunning en startdatum contract. 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 overgangdatum 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.

### **Looptijd contract**

Het AIM is van mening dat er een duidelijke relatie moet zijn tussen wat de aanbestedende dienst uitvraagt en eist in een bestek en de contractduur ofwel looptijd. Immers, als een aanbestedende dienst veel eisen heeft, zal dat extra inzet, inspanning en investeringen vragen van de aanbieders die over een korte looptijd (1-2 jaar) terugverdiend moeten worden met hogere kosten voor opdrachtgever tot gevolg. In uw bestek kiest u voor 3 jaar + 3 keer 1 jaar verlenging. Ten algemene: het AIM beveelt aan om in het bestek op te nemen dat er een contract voor minimaal 5 +2 optie jaren wordt gesloten (waarbij de 2 optie jaren als één geheel gegund worden). Dit biedt zekerheid voor de vervoerder en vooral ook voor het betrokken personeel. Kortlopende contracten zullen er namelijk toe leiden dat werkgevers terughoudend zullen zijn met het aanbieden van vaste contracten aan werknemers. In theorie kan dit contract slechts 3 jaren duren, waardoor de terugverdiendtijd te krap is met veel financiële gevolgen. Met betrekking tot de verlengingsjaren adviseren wij om aan te geven welke criteria u hanteert om te bepalen of er al/niet verlengd gaat worden. De inschrijver kan dan zelf (redelijk objectief) bepalen of hij die verlengingsjaren meetelt in zijn calculatie. Laatste opmerking bij dit item is, om te kiezen voor een wederkerigheid met betrekking tot de verlenging en niet de door u gehanteerde eenzijdigheid, waarbij alleen u bepaalt of er al/niet verlengd wordt.

### **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 zes 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.

### **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 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.

### **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. Bij een tarief per voertuig zou aanbesteder als richtlijn kunnen hanteren dat een onderaannemer tenminste 75% van de door de hoofdaannemer aangeboden prijs moet krijgen

### **Betalingstermijnen onderaannemers**

Ook adviseert het AIM, 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. In de relatie hoofdaannemer – onderaannemer adviseert AIM een termijn van 14 dagen te hanteren. De praktijk is echter nogal eens anders, met alle gevolgen van dien.

### **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. U stelt geen eisen aan een minimale kostprijs. U streeft naar een zo laag mogelijk tarief. Zoals wij al eerder aangaven loopt u hiermee grote risico's.

### **Onderbouwing tarief**

Bij de prijsaanbieding moeten, wat het AIM betreft, aanbieders een gedetailleerde onderbouwing aanleveren hoe zij tot die prijs zijn gekomen, zodat dit bij de gunningsbeslissing meegenomen kan worden. In uw bestek komt dat niet terug. Ook zouden aanbieders duidelijk moeten maken met welke risico's zij rekening hebben gehouden bij het maken van hun aanbidding. Aanbieders zouden ook inzichtelijk moeten maken wat de kostenopbouw is (d.w.z. uit welke elementen deze is opgebouwd, waarbij ook per element is aangegeven wat deze bedraagt).

Het is wat het AIM betreft dus belangrijk om in het bestek niet alleen een starttarief of beladen reistarief te vragen, maar ook de achterliggende onderbouwing. Het is goed als de aanbestedende dienst in het bestek benoemt welke elementen daar minimaal in terug moeten komen.



Wat het AIM betreft zijn de kostprijs elementen die in de NEA-kostenontwikkelingsindex en de CROW-kostenberekeningstool worden benoemd goed te gebruiken. Waarbij aanvullend gevraagd wordt dat een vervoerder minimaal inzage geeft met welke combinatiegraad (hoeveel personen in een voertuig), bezettingsgraad (verhouding beladen versus onbeladen kilometers), gemiddelde snelheid, vervoersvolume, gemiddelde ritlengte en ophaalmarges gerekend is. Ook beveelt het AIM aan in het bestek duidelijk te maken dat de prijzen die geboden moeten worden rekening houden met de landelijke geografische kenmerken van het te verrichten vervoer.

### **Contractmanagement**

Contractmanagement na gunning is van wezenlijk belang: vertrouw er niet op dat de gestelde eisen blindelings worden nagekomen, maar ga daadwerkelijk langs bij aanbieders om vast te kunnen stellen of deze waar kunnen maken wat geëist wordt. Zeker nu u kiest voor een 100% prijsaanbesteding, zullen vervoerders zo laag mogelijk inschrijven en proberen de kostenverhogende eisen te vermijden. Het risico dat dit zal leiden tot een slechte kwaliteit ligt daarbij serieus op de loer. Sociale partners hebben de afgelopen jaren te vaak gezien dat er veel eisen gesteld worden, waar na gunning en aangaan van het vervoerscontract niet tot nauwelijks op werd gecontroleerd. Ook is directe betrokkenheid van de doelgroep waarvoor het vervoer is bedoeld vaak (sterk) onvoldoende.

### **KPI's zonder consequenties**

Het AIM beveelt de aanbestedende dienst aan in het bestek duidelijk te maken dat zij contractmanagement periodiek uitvoert en hoe zij dat zal doen. Kwaliteit van dienstverlening – uitgevoerd door aanbieders maar ook ingeschakelde onderaannemers- zouden daarin terug moeten komen. Ook komt terug wat de consequenties zijn van het niet voldoen aan vereisten. Al eerder is gesteld dat de door u omschreven boeteclausule in de concept Dienstverleningsovereenkomst, erg summier is. “De opdrachtgever houdt zich het recht voor een boete op te leggen van 200€ per dag”. Niet erg duidelijk wat er in welke situatie gebeurt. Hetzelfde geldt voor de oplegbare boete van 2000€ per maand. Wij adviseren u SMART aan te geven wat de gevolgen zijn bij welke handelingen en hoe de performance van de vervoerder wordt gemonitord.

### **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. In uw bestek wordt vermeld, dat de klachtenprocedure pas na gunning gezamenlijk wordt ingevuld. Er is dus geen procedure. Wij adviseren u, om deze procedure zo snel mogelijk in te vullen. Ook adviseren wij, de verantwoordelijkheid voor de uitvoering van deze procedure niet bij de vervoerder neer te leggen.



## **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.

## **Bonus en Malus**

Het AIM is voorstander van nieuwe en effectieve 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. Aan het uitkeren van de bonus kan aanbesteder voorwaarden stellen dat deze moet terugvloeien naar activiteiten voor kwaliteitsverbetering en aanvullende cursussen voor het betrokken personeel.

Deze aanbeveling moet ook 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). Al eerder is door ons aangegeven dat u met de gekozen systematiek (100% prijs) een groot risico loopt bij het opleggen van boetes.

