

Gemeente Lelystad,
tav. mevrouw K. Blikendaal-Kuiper,
Stadhuisplein 2,
8232 ZX Lelystad.

Behandeld door
Saida Akaaboune
E-mail
s.akaaboune@ai-mobiliteit.nl

Email: inkoop@lelystad.nl

Datum
8 maart 2021

Onderwerp
Reactie AIM op bestek Leerlingenvervoer v.a. 2021 e.v.

Geachte mevrouw Blikendaal-Kuiper,

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.



pagina 2 van 10

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.

Er is door ons kritiek geuit op uw aanbestedingsprocedure in 2020. In deze procedure werd de looptijd van het contract gesteld op slechts 1 jaar. Er is door het AIM een uitgebreide analyse opgesteld en u gaf onder andere in het blad Taxipro aan, onze adviezen heel waardevol te vinden en deze ook mee te nemen in de voorbereiding op de komende aanbesteding. Het zou daarbij volgens u vooral gaan om zaken als gebruikersparticipatie, de klant centraal stellen, medewerkerstevredenheid, de onderbouwing van het tarief, contractmanagement en de reële kostprijs. Wij zien tot ons genoegen een aantal door het AIM benoemde onderwerpen terugkomen. Helaas worden niet alle onderwerpen genoemd, laat staan geconcretiseerd.

Zeer opvallend punt blijft, dat u ook in deze documenten met geen woord rept over de huidige Corona pandemie. Hoe gaat u bijvoorbeeld om met de situatie dat er niet vervoerd mag en kan worden, 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. Al eerder adviseerden wij, de aanbesteding stop te zetten tot het moment dat de pandemie voorbij is. Het Europese aanbestedingsrecht geeft u deze mogelijkheid en veel aanbestedende diensten hebben hier inmiddels toe besloten.

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

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 de looptijd. U beschrijft een periode van 7 jaren zonder verdere optie jaren. Wij juichen dit toe. Met deze periode heeft de inschrijver een ruime terugverdientijd en kan er worden gewerkt aan optimale vorm van partnership, met veel aandacht voor ontwikkelingen op het gebied van duurzaamheid. Ook voor het betrokken personeel is een lange looptijd positief, omdat hierdoor langere arbeidscontracten kunnen worden gegeven, hetgeen weer voordelen oplevert voor de medewerkerstevredenheid. Het niet opnemen van optie jaren betekent meer zekerheid voor de inschrijver. Deze hoeft niet het risico te nemen of er al/niet verlengd zal gaan worden.

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. 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. Andere eisen ten aanzien van (certificering van) kwaliteitssystemen (zoals ISO) zijn verder niet nodig. Het bevreedt ons dan ook, dat u naast TX-keur, ook ISO9001 eist. Althans zo constateren wij dit bij het lezen van paragraaf 8.5.1 van uw Biedingsleidraad. In het Programma van Eisen (7.35) wordt deze eis vervolgens weer afgezwakt, omdat u daar stelt, dat TX-keur verplicht is voor de inschrijver inclusief eventuele onderaannemers, dan wel het ISO 9001 certificaat indien het een niet daadwerkelijk bij de uitvoering betrokken partij betreft. Het AIM adviseert u, dit laatste te hanteren en de ISO 9001 eis voor de inschrijver te laten vallen.

Nea index

Ook het toepassen van de NEA index taxivervoer, is positief te noemen. Hiermee wordt duidelijkheid gecreëerd voor beide partijen. Voor vervoerders sluit het een niet in te schatten en soms niet de dragen kostenontwikkelingsrisico uit. Voor opdrachtgevers is het voordeel hiervan dat ze van de vervoerders de scherpst mogelijke prijs krijgen aangeboden. Punt van aandacht is wel dat wij niet hebben kunnen vinden, in hoeverre onderaannemers een zelfde overeengekomen indexering ontvangen. Wij adviseren u dit te verduidelijken.

Kwaliteit

Het AIM hecht veel waarde aan kwaliteit, waarbij uitgegaan wordt van het principe 'de klant centraal'. Immers het vervoer dat wordt aanbesteed is bedoeld om de doelgroep de best passende vervoersoplossing te bieden.



U kiest ervoor veel aandacht te besteden aan de kwalitatieve gunningscriteria, hetgeen zeer positief is. Zo wordt onder andere het periodieke klanttevredenheidsonderzoek genoemd.

Maar ook aan zaken als communicatie, het voorkomen van klachten en klanttevredenheid in zijn algemeenheid, wordt aandacht geschonken. Wel hebben wij kritiek op het door u te gebruiken beoordelingsmodel. Hier wordt onder het kopje aanbevelingen uitgebreid op ingegaan.



Aanbevelingen

Beoordeling prijs en kwaliteit

U kiest voor de EMVI/BPKV methodiek (Economisch Meest Voordelige Inschrijving/Beste Prijs Kwaliteit Verhouding). 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 eveneens voor deze procentuele verhouding. Deze insteek juichen wij toe. De genoemde gunningscriteria als communicatie en wijzigingen, visie op duurzaamheid, klanttevredenheid en de onderwerpen in de drie casussen komen overeen met onze visie. De uitwerking hiervan heeft echter nog wel enige aandacht nodig. Het AIM is de mening toegedaan, dat naast het relatief beoordelen van de prijs, ook de kwaliteit relatief beoordeeld moet worden. In uw vorige aanbesteding was hier ook sprake van. Deze methode houdt in, dat de inschrijver met de beste kwaliteit 100% van het aantal punten moet hebben en dat de nummer twee en verder daaraan worden gerelateerd. Hiermee wordt u insteek om de kwaliteitscriteria onderscheidend te laten zijn, ook daadwerkelijk gerealiseerd. U kiest echter voor de zogenaamde absolute methode waarbij iedere inschrijver afzonderlijk wordt beoordeeld door een beoordelingsteam. Onze ervaring hierbij is dat leden van het beoordelingsteam geneigd zijn matig te beoordelen. Zo zullen een 0,1 en 3 niet tot nauwelijks worden gegeven en zal ook een 10 uitzondering zijn. Dit betekent dat het kwaliteitsspel gespeeld gaat worden tussen de 5 en de 7. En tevens, dat veel inschrijvers op dezelfde wijze zullen worden beoordeeld. Hierdoor ligt het risico op de loer, dat toch de Prijs (40%) het verschil zal gaan maken. Wij adviseren u, hier nogmaals scherp naar te kijken en een aantal invuloefeningen te doen om onze aanname te toetsen.

Beoordelingsteam

Het AIM adviseert om de beoordeling van de inschrijvingen plaats te laten vinden door een deskundig, en evenwichtige beoordelingsteam bestaande uit materie-, inkoopdeskundigen en gebruikers (ouders/verzorgers) van het vervoer. 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. U kiest ervoor om 2 beleidsmedewerkers, 1 bedrijfsondersteuner, 1 persoon van de afdeling Jeugd en een medewerker van Informatie Management en Automatisering, in het team te zetten. Wij hebben twijfels of hiermee aan genoemde randvoorwaarden wordt voldaan en adviseren u het team aan te passen dan wel aan te vullen met meer deskundigen. Het beoordelingsteam staat volgens onze visie onder voorzitterschap van een voorzitter die inhoudelijk niet mee beoordeelt maar die met name toeziet op het volgen van de juiste procedure. U kiest ervoor de vertegenwoordiger van het Kennis Centrum Inkoop geen inhoudelijke beoordeling uit te laten voeren. Wij adviseren u, voor zover deze persoon voldoende deskundig is, om hier de onafhankelijk voorzitter van te maken.



Beoordelingsrichtlijn

Positief is de uitgebreide omschrijving van de beoordelingsrichtlijn die door het team gehanteerd moet worden. Hiermee maakt u de kwaliteitscriteria meer objectieverbaar. Met deze richtlijnen, kunt u ook de inschrijvende partijen, beter informeren waarom men al dan niet de procedure heeft gewonnen.

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 hanteert bandbreedtes waarbinnen de prijs moet worden bepaald. Hoe deze onder- en bovenkant tot stand gekomen is, wordt niet duidelijk gemaakt. Wij adviseren u de bedragen te toetsen met behulp van de genoemde tool.

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. In het bestek zelf heeft de aanbestedende dienst de risico's duidelijk benoemd en gewaardeerd. 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 uurtarief en starttarief 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.

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 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. Hier is ook in dit bestek sprake van. In uw Programma van eisen wordt onder 7.11 duidelijk gesteld, dat extra beladen reistijd door (tijdelijke) wegoptbrekingen, omleidingen en files, niet in rekening kan worden gebracht. Deze risico's worden dus volledig bij de opdrachtnemer neergelegd. Al eerder hebben wij aangegeven, dat u nauwelijks in gaat op de huidige Corona pandemie. Volumewijzigingen ten gevolge van deze pandemie, zullen grote financiële gevolgen hebben voor de opdrachtnemer. Wij adviseren u, hier meer aandacht aan te besteden, bijvoorbeeld door het hanteren van staffels.

Staffels

Het AIM adviseert 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%. 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 vervoersvolume (sterk) afwijkt van de uitgangspositie.

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 maanden tussen moment van gunning en startdatum contract liggen (ervan uitgaande dat het schooljaar 2021 start per 1 augustus). 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.

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 aanbieding. In het bestek zelf heeft de aanbestedende dienst de risico's duidelijk benoemd en gewaardeerd. 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 uurtarief en starttarief 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.

Gebruikersparticipatie

Het AIM beveelt aan dat de aanbestedende dienst in het gehele traject van de aanbesteding nadrukkelijk gebruikers/klanten en/of 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. De aanbestedende dienst zou kunnen denken aan het actief betrekken van een oudercollectief bij het formuleren van een programma van eisen. Wij zien deze participatie verder niet terug in uw aanbestedingsdocumenten.

Voldoende aandacht uitvoering

Het AIM adviseert rekening te houden met redelijke in- en uitstaptijden. De benodigde in- en uitstaptijd bedraagt volgens ons voor een rolstoel gebonden leerling 5 minuten en voor een niet rolstoel gebonden leerling 2 minuten. In het Programma van Eisen benoemt u de instaptijd onder 7.8. Deze wordt door u op 1 minuut gesteld en voor rolstoelgebruikers hanteert u 3 minuten. Wij achten deze tijd erg krap. De uitstaptijd wordt verder niet benoemd. Het AIM adviseert dit aan te passen.



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. In andere branches is dit standaard geregeld.

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. De aanbestedende dienst zou als richtlijn kunnen hanteren dat een onderaannemer tenminste 90% van de door de hoofdaannemer aangeboden prijs moet krijgen mits deze onderaannemer ook de planning verzorgt en 75% indien de planning door de hoofdonderaannemer wordt gedaan.

Wisseling van onderaannemers

Het AIM adviseert bij wisseling van onderaannemers gedurende de looptijd van het contract, vooraf eerst goedkeuring te vragen van de aanbestedende dienst. 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. 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.

Contractmanagement

Contractmanagement na gunning is van wezenlijk belang: ga niet alleen af op hetgeen op papier wordt geboden, maar ga daadwerkelijk langs bij aanbieders om vast te kunnen stellen of deze waar kunnen maken wat zij op papier stellen en bezoek bedrijven onaangekondigd. 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.

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 aanbieder maar ook ingeschakelde onderaannemers- zouden daarin terug moeten komen. Ook moet worden vermeld wat de consequenties zijn van het niet voldoen aan vereisten. In uw documenten worden deze onderwerpen nauwelijks beschreven.



Omdat u de kwaliteit van het leerlingevervoer belangrijk acht (60% van de gunning), loopt u een risico als het aanbod van de opdrachtnemer niet periodiek wordt gecontroleerd.

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. U legt de verantwoordelijkheid met betrekking tot de registratie en afhandeling van klachten volledig bij de opdrachtnemer. Van onafhankelijkheid is dus geen sprake. In hoeverre sprake is van laagdrempeligheid hangt af hoe u de klachtenprocedure wilt (laten) communiceren. In uw bestek wordt dit verder niet uitgelegd.

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.

