

Gemeente Vlissingen,  
Gemeente Veere,  
Gemeente Middelburg.  
tav. Tommy Vleugel en R. van Sluijs.

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

Email: [tvleugel@vlissingen.nl](mailto:tvleugel@vlissingen.nl); [r.vansluijs@veere.nl](mailto:r.vansluijs@veere.nl);  
[info@middelburg.nl](mailto:info@middelburg.nl)

Datum  
29 januari 2021

Onderwerp  
Reactie AIM op bestek Routevervoer Walcheren.

Geachte heer/ mevrouw Vleugel en Sluijs,

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". Andere overheden kiezen ervoor om aan te geven dat de vervoerder bij een aanhoudende of volgende crisis voor een reëel percentage gecompenseerd wordt. In uw documenten wordt nauwelijks 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 de voertuigen er dan uitzien, 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.

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 positief. TX-keur is het meest vergaande certificaat in de taxibranche. Zeker omdat u kiest voor een prijsaanbesteding geeft de TX-keur eis u in ieder geval de garantie dat er een minimaal kwaliteitsniveau moet 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. Ook de onderaannemer dient, zoals wordt gesteld op bladzijde 9, te beschikken over TX-keur.

### **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. Om problemen te voorkomen adviseren wij de NEA indexatie ook te laten gelden voor de betalingen aan onderaannemers. Zeker bij een prijsaanbesteding kan dit anders gevolgen hebben,



## **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. In zijn algemeenheid 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. De kwaliteit is volgens u voldoende geborgd in de voorwaarden voor uitvoering van de opdracht. U vindt dat deze tot in detail zijn vastgelegd. Het AIM heeft hierbij grote twijfels en zal dat in dit document ook verder uitleggen. U neemt met deze 100% prijs-keuze een groot risico. De inschrijvers zullen zich tot het uiterste inzetten om zo laag mogelijke prijzen aan te bieden (tot de minimale prijs). Risico's op faillissementen zijn hierbij realistisch, maar ook risico's, dat vervoerders uw gestelde eisen zo scherp mogelijk zullen volgen en waarschijnlijk, bij gebrek aan voldoende 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 adviseert dat de 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, dan wel dit uit te werken in de Nota van Inlichtingen.

### **Contractduur/looptijd**

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 slechts 2 contractjaren plus 2 keer 1 jaar verlenging. U legt op bladzijde 7 van het bestek uit, dat u hiervoor kiest in verband met het aansluiten op de looptijd van het huidige lopende WMO contract. Dit contract moet dus worden gezien als een overgangscontract. Een looptijd van 2+2 jaar wordt door ons als te kort beoordeeld.

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.



Met het gegeven dat u kiest voor een 100% prijsaanbesteding loopt u het risico dat problemen zich zullen opstapelen. Zo goedkoop mogelijk wordt het credo, dus ook zo goedkoop mogelijk personeel.

### **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 wordt dat verder niet beschreven. 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. Wij adviseren u, dit kenbaar te maken.

### **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. Zoals aangegeven kiest u niet voor kwaliteit maar voor 100% prijs. Onderwerpen als gebruikersparticipatie, de klant centraal, klanttevredenheidsonderzoeken en informatie van de spelregels aan de gebruikers/ouder, komen in het geheel niet aan de orde. Dit terwijl het in deze gaat om het vervoeren van een kwetsbare doelgroep. Wij adviseren u, uw gekozen richting nogmaals tegen het licht te houden.

### **Splitsen planning en vervoer**

Het AIM is geen voorstander van het splitsen van planning en vervoer in twee aparte aanbestedingen. Van de inrichting van een publieke regiecentrale is het AIM helemaal geen voorstander. De planning is prima door de markt te doen: laat over aan de markt wat deze ook kan. Laat zowel planning en vervoer bij elkaar. Zo maak je gebruik van de expertise van de branche en kan een vervoerder al zijn vervoer optimaal combineren (in het voertuig en volgtijdelijk) wat leidt tot efficiency en verlaging van het kostenniveau. Er zijn oplossingen om op het doelgroepen vervoer (WMO, leerlingenvervoer etc.) te sturen en die minder ingrijpend zijn voor gemeenten en beter passen bij de huidige trend van een zich meer terugtrekkende overheid dan het inrichten van een regiecentrale

Samenwerking tussen gemeenten en het doorbreken van de schotten in het doelgroepenvervoer kan prima georganiseerd worden in de vorm van een zgn. mobiliteitsbureau. Een mobiliteitsbureau regelt voor een groep gemeenten (en mogelijk ook provincie) het aanbesteden, beheren en ontwikkelen van vervoer. Het verschil met een regiecentrale is dat het niet de planning van vervoer uitvoert, dat blijven vervoerders doen. Het bureau regelt vooral het beleid en de strategie van hoe het doelgroepenvervoer zo goed mogelijk in te regelen. Denk aan het ontschotten van de financiële budgetten en deze integraal maken. En met name aan de indicatiestelling van wie wel en wie niet van het doelgroepenvervoer mag maken, welke persoon kan mee in het OV of in een alternatief kleinschalig vervoerssysteem met bijv. vrijwilligers. Maar ook aan optimalisatie van aanvangstijden van scholen, zorginstellingen etc. Dat past beter bij de taak die gemeenten hebben. Het bureau wordt bemand door enkele specialisten zodat het kennisniveau hoog is.



Door de omvang en specialisatie kan vervoer professioneel worden aanbesteed en adequaat worden beheerd en afspraken gehandhaafd (iets wat nu vaak gebrekkig gebeurt).

Door in de aanbestedingen vereisten op te nemen over het real time aanleveren van vervoerdata is, zonder zelf de planning uit te voeren toch een goed inzicht in vervoerstromen mogelijk. Wij adviseren u, de huidige constructie op korte termijn uitvoerig te evalueren.

### **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 uw bestek wordt onvoldoende duidelijk gemaakt welke stiptheidseisen u hanteert. Alleen op bladzijde 12 van het bestek, wordt gesteld dat de GVZ de ophaaltijd bepaalt van de eerste reiziger en dat de GVZ de routes vast stelt. Hoe lang een leerling maximaal in het voertuig mag zitten, welke marges worden gehanteerd etc, wordt verder niet benoemd. Maar tot onze verbazing wordt op bladzijde 22 wel een uitgebreide tabel gepresenteerd met daarin zeer gedetailleerde gedragingen/onvolkomenheden, waar de GVZ een boete op kan leggen. De onderwerpen in deze tabel zijn verre van SMART. Als voorbeeld wordt gegeven, dat een boete wordt opgelegd van 500€ als: "onvoldoende wordt samengewerkt met de GVZ". Niet specifiek, niet meetbaar, niet acceptabel, niet realistisch en niet tijdgebonden. Met daarbij ook nog eens het feit, dat op bladzijde 12 van het bestek wordt gesteld dat: "het vervoerbedrijf zich niet mag beroepen op ,,,,, en overmacht", betekent, dat de vervoerder volledig is overgeleverd aan de GVZ. Met de waarschijnlijk zeer lage prijs waarmee is ingeschreven, kan de GVZ bepalen in hoeverre de vervoerder failliet gaat of niet. Een zeer onwenselijke situatie.

### **Risicoverdeling**

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.

Uw bestek geeft geen antwoord op bovenstaande. Alleen op bladzijde 6 wordt ingegaan op wijzigingen gedurende de overeenkomst. Hierbij stelt u: "In dergelijke situaties voeren de gemeenten eerst overleg met het vervoerbedrijf, waarbij de gemeenten wanneer noodzakelijk een overgangstermijn in acht zullen nemen. Het vervoerbedrijf dient hieraan medewerking te verlenen". Onduidelijk wat hiermee wordt bedoeld, laat staan dat wordt aangegeven hoe in een dergelijke situatie financieel wordt gehandeld. De vervoerder heeft personeel in dienst en voertuigen aangeschaft en kan ineens worden geconfronteerd met overs. Niet alleen een onwerkbaar situatie maar ook een onwenselijke.

Een oplossing in het opstellen van zogenaamde staffels zou dit risico aanzienlijk kunnen verkleinen.

### **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 aanbieding gedaan hebben hier een redelijke compensatie (vergoeding) voor krijgen. Met het opstellen van een aanbieding 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 algemeen geaccepteerd.

### **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 4 maanden liggen 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 adviseert in het bestek op te nemen dat er minimaal 6 maanden zitten tussen het moment van definitieve gunning en start van het vervoer.



## **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 dienst 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 jaarmzet 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.

## **Betalingstermijnen onderaannemers**

Het AIM adviseert, dat de aanbestedende dienst oog heeft voor de betalingstermijnen die gehanteerd worden richting onderaannemers. 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. Zeker als het gaat om (te) lage prijzen.

## **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 de 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 van de prijs die u mag verwachten bij een nieuwe aanbesteding. Op bladzijde 27 van het bestek meldt u, dat u minimumprijzen hebt vastgesteld op basis van kostprijscalculatie en marktonderzoek. Wij adviseren u, om richting inschrijvers aan te geven hoe deze calculatie en dit onderzoek exact in elkaar steken. Hoe zijn de variabelen van de calculatie ingevuld en hoe is de markt geanalyseerd. U zou daarmee de geloofwaardigheid van de minimumprijzen richting inschrijvers laten toenemen. Mocht inderdaad sprake zijn van een minimale reële prijs, dan is de kans groot dat meerdere inschrijvers, met dezelfde prijs gaan inschrijven. Hoe u dan gaat handelen (bijvoorbeeld loting), wordt verder niet benoemd.

## **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 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 gemiddelde snelheid, vervoersvolume, gemiddelde ritlengte, ophaalmarges en hoeveel begeleiders 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.

### **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 de 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 hebben wij aangegeven, dat u alleen de malus hanteert en dat daarbij willekeur als risico moet worden gezien. De GVZ kan hier onbeperkt boetes opleggen.

### **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.

Ook is directe betrokkenheid van de doelgroep waarvoor het vervoer is bedoeld vaak (sterk) onvoldoende. U bent ervan overtuigd, zo wordt duidelijk gemaakt op bladzijde 27 van het bestek, dat u een 100% prijs aanbesteding met een goed resultaat kunt realiseren, omdat u de voorwaarden voor uitvoering van de opdracht in detail heeft beschreven. Uit vorenstaande mag duidelijk zijn, dat het AIM hier grote bedenkingen bij heeft.

Het contractmanagement wordt door u volledig overgelaten aan de GVZ. Door de waarschijnlijk (te) lage prijzen, zal er continu een kat en muisspel ontstaan tussen GVZ en vervoerder.



De vervoerder probeert zo veel als mogelijk kostenverhogende voorwaarden te omzeilen en de GVZ moet dagelijks met de boetep plank slaan. De kwaliteit zal nog verder onder druk komen te staan, ten koste van de te vervoeren zeer kwetsbare doelgroep.

### **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 de verantwoordelijkheid voor de klachtinname en afhandeling bij de GVZ neergelegd. Vraag is, in hoeverre de GVZ een onafhankelijk instituut is. De GVZ is immers ook voor een groot gedeelte verantwoordelijk voor het vervoer. De planning, regie en aansturing ligt bij de GVZ. Het antwoord op de gestelde vraag is naar onze mening dat hier geen sprake is van onafhankelijkheid. In hoeverre sprake is van laagdrempeligheid, moet blijken als het nieuwe contract operationeel wordt.

