

Gemeente Utrecht
Ter attentie Jessica de Graauw

j.de.graauw@utrecht.nl

Behandeld door
Joris de Vries

E-mail

j.devries@ai-mobiliteit.nl

Datum

16 april 2026

Onderwerp Reactie op bestek aangepast vervoer LLV en jeugd gemeente Utrecht.

Geachte mevrouw de Graauw, beste Jessica,

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

- goed personeelsbeleid, inclusief het naleven van de cao Zorgvervoer en Taxi en de cao Sociaal Fonds Mobiliteit, en het bieden van scholingsmogelijkheden voor het personeel,
- goed materieel, zoals jonge voertuigen die geschikt zijn voor de doelgroep en
- een goede organisatie en goede dienstverlening aan de reiziger, met nadruk op klantvriendelijkheid en het bieden van voldoende tijd en aandacht,

daartoe in de gelegenheid worden gesteld zodat werknemers willen en blijven werken in onze sector

Eén van de hoofdactiviteiten van het AIM is het analyseren van aanbestedingsdocumenten die aanbestedende diensten in de markt zetten. Het AIM analyseert 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 aanbesteding technische en/of juridische zaken. Als er over laatstgenoemde zaken geen aanbevelingen zijn gemaakt dan houdt dit geen goedkeuring in.



Pagina 2 van 7

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

Wij stellen het zeer op prijs dat u ons in een vroeg stadium in de gelegenheid heeft gesteld deze conceptversie te beoordelen. Mocht u naar aanleiding van deze brief een nadere toelichting wensen, dan kunt u contact met mij opnemen via bovenstaande gegevens.

Met vriendelijke groet,



Drs. H.J. van Gelderen
Directeur



Positieve punten in uw bestek

In positieve zin hebben wij gezien dat u het TX-keurmerk en de naleving van de cao Zorgvervoer en Taxi als eis in uw bestek heeft opgenomen. Ook hanteert u de NEA-index voor het volgen van de kostenontwikkeling binnen de sector zorgvervoer en taxi.

Daarnaast is in positieve zin opgevallen dat u een starttarief en vijf soorten toeslagen voor afwijkende vervoervormen in uw bestek heeft opgenomen. Dit biedt duidelijkheid over de wijze waarop verschillende vervoervormen worden vergoed.

Het AIM adviseert dat kwaliteit voor ten minste 60% onderdeel uitmaakt van de beoordeling van inschrijvingen. In uw bestek bedraagt het aandeel kwaliteit 75%. Het AIM beoordeelt dit als positief. Ook is positief dat u aangeeft bij een volumewijziging van meer dan 20% of bij een onvoorziene, langdurige omzetting als gevolg van het wegvallen van vervoer, in overleg te treden om tot een passende oplossing te komen.

Tot slot is de contractduur van vier jaar met twee optie jaren van twee jaar in de optiek van het AIM eveneens positief, mits deze optie jaren ook daadwerkelijk worden toegepast. Dit biedt vervoerders voldoende perspectief voor het doen van investeringen.

In de aanloop naar deze aanbesteding heeft u het AIM betrokken en informatie ingewonnen voorafgaand aan de publicatie van het bestek. In positieve zin hebben wij gezien dat dit op onderdelen heeft geleid tot aanpassingen. Wij danken u voor de gelegenheid om hierin mee te denken.

Aanbevelingen

Gunningscriteria en weging

Beoordeling prijs en kwaliteit

De EMVI/BPKV-methodiek is een veelgebruikte methodiek waarbij zowel prijs als kwaliteit bepalend zijn voor de gunning. Het AIM adviseert dat, ongeacht de gekozen methodiek of het model, kwaliteit minimaal 60% en prijs maximaal 40% van de totaalscore moet bepalen. In uw bestek bedraagt het aandeel kwaliteit zelfs 75%, hetgeen het AIM als positief beoordeelt.

Het is van belang dat de aanbesteder onderscheidende kwalitatieve gunningscriteria opneemt en het beoordelingsmodel zodanig toepast dat de beste inschrijving daadwerkelijk een reële kans maakt om de opdracht te winnen. In uw bestek wordt prijs relatief beoordeeld, waarbij de laagste inschrijving de maximale score behaalt, terwijl kwaliteit absoluut wordt beoordeeld aan de hand van vaste scores per onderdeel.



Het AIM merkt op dat deze combinatie ertoe kan leiden dat verschillen in prijs sterker doorwerken in de puntenscore, terwijl verschillen in kwaliteit door de absolute beoordeling minder tot uitdrukking komen. Onze ervaring leert dat bij een absolute beoordeling de uiterste scores zelden worden toegekend en de beoordeling zich veelal concentreert binnen een beperktere bandbreedte.

In uw systematiek wordt gewerkt met beoordelingsniveaus van 100%, 75%, 40% en 0%. In de praktijk betekent dit dat de meeste scores zich zullen concentreren rond 75% en 40%, waardoor het onderscheidend vermogen op kwaliteit beperkt is. Hierdoor kan prijs in de uiteindelijke beoordeling een grotere rol gaan spelen dan op basis van de gekozen weging wordt beoogd.

Het AIM adviseert om het beoordelingsmodel zodanig in te richten dat verschillen in kwaliteit voldoende tot uitdrukking komen, zodat de beoogde weging tussen prijs en kwaliteit ook daadwerkelijk wordt gerealiseerd.

Risicoverdeling

Tijdens onze analyse hebben wij gezien dat u bij grotere volumewijzigingen inzet op overleg, hetgeen het AIM als positief beoordeelt. Ter aanvulling adviseert het AIM om voor reguliere afwijkingen een staffel op te nemen, zodat vooraf duidelijkheid bestaat over de financiële gevolgen van volumeschommelingen.

Naast het volume kunnen ook andere condities gedurende de looptijd veranderen, zoals een daling van de hoeveelheid beladen kilometers per voertuig door structurele congestie of andere overmachtssituaties. 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 openkostprijscalculatie als middel worden gebruikt.

Staffels

Het AIM adviseert om in het bestek een staffel op te nemen waarin wordt vastgelegd welke prijsaanpassing geldt bij een bepaalde af- of toename van het vervoersvolume. Afwijkingen tot maximaal 10%, zowel naar boven als naar beneden, worden beschouwd als ondernemersrisico en hebben geen invloed op de prijs.

Bij grotere afwijkingen kan de aanbestedende dienst, in geval van vervoer op basis van een tarief per leerling of per leerlingkilometer, aan inschrijvers vragen om staffeltarieven aan te geven voor de volgende categorieën:

- -20% tot -15%,
- -15% tot -10%,
- +10% tot +15%,
- +15% tot +20%.



Herzieningsclausule en openkostprijscalculatie

Het AIM adviseert om te streven naar langlopende vervoerscontracten met voldoende flexibiliteit om in te spelen op onzekere financiële ontwikkelingen. Om te voorkomen dat deze onzekerheden tijdens de contractperiode leiden tot een nieuwe aanbesteding, adviseert het AIM om een herzieningsclausule en een openkostprijscalculatie op te nemen in het bestek.

De herzieningsclausule beschrijft de voorwaarden en momenten waarop kan worden ingespeeld op zowel voorziene ontwikkelingen, zoals de overgang naar zero-emissie doelgroepenvervoer, als onvoorziene veranderingen. Ter ondersteuning van tariefaanpassingen adviseert het AIM om een openkostprijscalculatiemethode te koppelen aan de herzieningsclausule. Deze methode biedt een gedetailleerde uitsplitsing van vervoerskosten, zoals vaste en variabele voertuigkosten, loonkosten en opslagen voor indirecte kosten, winstmarges en risicofactoren.

Vervoerders dienen deze open calculatie in als onderdeel van hun offerte. Hiermee worden tussentijdse tariefsaanpassingen transparant en blijft de continuïteit van het vervoer gewaarborgd.

Optiejaren

Verplichting optiejaren uit te dienen

Het AIM adviseert om in het bestek geen bepaling op te nemen waarbij de vervoerder bij het toekennen van optiejaren wordt verplicht deze volledig uit te dienen.

Effecten arbeidsmarkt

Het AIM acht het van belang dat bij de uitvoering van het vervoer aandacht is voor het behoud van betrokken personeel, met name bij contractwisselingen of onvoorziene situaties. In dat kader kan aansluiting worden gezocht bij bestaande afspraken binnen de cao Zorgvervoer en Taxi, zoals de OPOV- en OPBC-regeling. Deze regelingen zijn gebaseerd op het mens-volgt-werk principe en beogen te borgen dat betrokken personeel bij een contractovergang zo veel mogelijk behouden blijft.

Onderaannemers

Relatie hoofdaannemer-onderaannemer

Het is 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 vergoeding aan de onderaannemer moet zodanig zijn dat de onderaannemer hiervoor bedrijfseconomisch verantwoord zijn opdracht kan vervullen en zijn personeel volgens de cao Zorgvervoer en Taxi kan uitbetalen



Kostenontwikkeling voor onderaannemers

Het AIM adviseert om in het bestek op te nemen dat de opdrachtnemer de contractueel overeengekomen kostenontwikkeling, zoals indexering, ook doorzet naar zijn onderaannemers.

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. Als uw opdrachtnemer samenwerkt met onderaannemers adviseert AIM erop toe te zien dat uw opdrachtnemer, na incassering van de factuur, terstond overgaat tot betaling aan zijn onderaannemers.

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.

KPI's en 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 aanbieder maar ook ingeschakelde onderaannemers- zouden daarin terug moeten komen. Ook komt terug wat de consequenties zijn van het niet voldoen aan vereisten.

Klachtenregeling bij aanbestedende dienst

Er zou wat het AIM betreft minimaal een laagdrempelige klachtenregeling bij de aanbestedende dienst moeten worden ingericht voor gebruikers. Hiertoe is een gemeente op basis van de WMO ook verplicht. Ook voor ander vervoer beveelt het AIM dit te doen. De klachtenregeling zou laagdrempelig en onafhankelijk moeten zijn ingericht, zodat klachten zorgvuldig en vlot kunnen worden behandeld. De klachtenregeling moet op papier staan met duidelijke instructies waar en hoe een klacht kan worden ingediend. Ook wordt er jaarlijks een rapportage gemaakt.

Meldingsplicht vervoerder

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

Bonus en Malus

Het AIM is voorstander van het toepassen van effectieve prikkels om prestaties te stimuleren. In plaats van het opleggen van boetes kan worden overwogen om te werken met een bonusregeling voor de vervoerder. Bij het toekennen van een bonus kunnen voorwaarden worden verbonden,



bijvoorbeeld dat deze wordt ingezet voor kwaliteitsverbetering of aanvullende scholing van het betrokken personeel. Het opleggen van boetes kan de financiële ruimte van vervoerders (verder) onder druk zetten terwijl een positieve prikkel juist kan bijdragen aan kwaliteitsverbetering.

