

De Nationale Ombudsman  
Ter attentie van de heer Koops  
post@nationaleombudsman.nl

Behandeld door  
Joris de Vries  
E-mail  
j.devries@ai-mobiliteit.nl

Datum  
8 april 2025

Onderwerp Reactie op bestek VIP-vervoer Nationale Ombudsman

Geachte heer Koops,

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 dat 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 8

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,



Drs. H.J. van Gelderen  
Directeur



## **Positieve punten in uw bestek**

In positieve zin hebben wij gezien dat u de naleving van de cao Zorgvervoer en Taxi als eis in uw bestek heeft opgenomen en de NEA index als kostenontwikkeling hanteert.

## **Aanbevelingen**

### **Gunningscriteria en weging**

#### *Beoordeling prijs en kwaliteit*

Het AIM adviseert in algemene zin dat, ongeacht de gekozen methodiek of het model, kwaliteit voor minimaal 60% en prijs voor maximaal 40% zou moeten meewegen in de gunningsbeslissing. In uw bestek weegt kwaliteit zelfs voor 70% mee. Dit biedt ruimte om op kwaliteit onderscheid te maken, mits het beoordelingsmodel daarvoor geschikt is.

Het is van belang dat de aanbestedende dienst in het bestek goede, onderscheidende gunningcriteria formuleert en dat het gekozen beoordelingsmodel zodanig wordt toegepast dat de beste inschrijving daadwerkelijk de hoogste score kan behalen. Indien prijs relatief wordt beoordeeld (waarbij de laagste prijs 100% van de punten krijgt), adviseert het AIM om ook kwaliteit relatief te beoordelen. Dat betekent dat de inschrijver met de hoogste kwaliteitsscore eveneens het maximale aantal punten ontvangt.

In uw bestek wordt echter gebruikgemaakt van een zogenaamd absoluut beoordelingsmodel, waarbij de beoordelingscommissie een score toekent van 0 tot 10. Deze methode houdt in dat meerdere inschrijvers dezelfde score kunnen krijgen. Onze ervaring leert bovendien dat de uiterste scores, zoals 0 en 10, zelden worden toegekend. Daarbij geldt in uw bestek dat een inschrijver minimaal 60% van het maximale aantal punten moet behalen. In de praktijk betekent dit dat de beoordeling zich doorgaans afspeelt tussen de scores 2 en 8. Hierdoor wordt het onderscheid tussen inschrijvingen kleiner dan beoogd waardoor het effect van het kwaliteitscriterium wordt afgezwakt en de prijs (onbedoeld) alsnog de doorslag kan geven.

## **TX keur**

#### *TX kwaliteitskeurmerk*

TX is het landelijke kwaliteitskeurmerk voor taxi's. TX-gecertificeerde bedrijven voldoen aan een set van wettelijke én bovenwettelijke eisen en laten zich hierop vrijwillig, en ook onaangekondigd, controleren. Het keurmerk omvat onder andere eisen ten aanzien van scholing van personeel (inwerken, opleiding, jaarlijkse bijscholing, 'het nieuwe rijden'), het hanteren van de code VVR (Veilig Vervoer Rolstoelgebruikers), een verklaring van de Belastingdienst en Sociaal Fonds Mobiliteit (SFM), en eisen aan de leeftijd en staat van het wagenpark.



Tijdens onze analyse van uw bestek hebben wij geconstateerd dat het TX-keurmerk daarin niet als eis is opgenomen. Het AIM adviseert om dit alsnog op te nemen, en daarbij te bepalen dat alle in te zetten vervoerders, inclusief eventuele onderaannemers, over het TX-keurmerk moeten beschikken. Wanneer het TX-keurmerk wordt voorgeschreven, zijn aanvullende eisen met betrekking tot certificering van kwaliteitssystemen (zoals ISO-normen) in principe niet meer nodig. Het keurmerk dekt immers al de belangrijkste kwaliteitsaspecten af die relevant zijn voor het zorgvervoer.

## **CAO bedrijfsoordeel**

### *CAO bedrijfsoordeel voldoende*

Sociale partners hebben met elkaar een minimum-cao voor het taxivervoer afgesproken, die algemeen verbindend is verklaard door het ministerie van SZW. Ter ondersteuning van de naleving van deze cao is Sociaal Fonds Mobiliteit (SFM) ingericht. SFM voert controles uit bij vervoerders en geeft op basis daarvan een bedrijfsoordeel af: voldoende of onvoldoende.

Dit oordeel is niet vrijblijvend. Het werkt direct door in het verkrijgen of behouden van het TX-keurmerk en vormt daarmee een belangrijk kwaliteitsinstrument in het zorgvervoer.

Tijdens onze analyse van uw bestek hebben wij gezien dat er geen eis is opgenomen ten aanzien van een SFM-verklaring of -bedrijfsoordeel. Het AIM adviseert om in het bestek op te nemen dat de vervoerder over een SFM-oordeel voldoende moet beschikken. Dit draagt bij aan een eerlijke markt en controleerbare naleving van de cao-afspraken binnen het contract.

## **Kostenontwikkeling**

### *NEA-index peildatum*

Het is van belang dat het bestek er verder rekening mee houdt dat biedingen vóór oktober/november gebaseerd zijn op het prijspeil van het jaar waarin ze zijn uitgebracht en dus geen rekening houden met toekomstige kostenontwikkelingen. Bij het belangrijkste kosten aandeel in het taxivervoer (loonkosten) worden wijzigingen doorgaan per 1 januari ingevoerd. Het is daarom aan te bevelen dat de NEA index direct in het eerstvolgende jaar per 1 januari 2026 wordt toegepast zodat vervoerders niet in de problemen komen.

## **Termijnen aanbesteding**

### *Implementatietermijn*

In de praktijk komt het regelmatig voor dat aanbestedende diensten een te korte termijn hanteren tussen de definitieve gunning en de daadwerkelijke start van het vervoer. Ook in dit bestek is dat het geval. Uit de planning blijkt dat er slechts twee maanden zitten tussen het moment van gunning en de startdatum van het contract, zonder dat rekening is gehouden met eventuele bezwaren of gerechtelijke procedures.



Zulke korte doorlooptijden maken een zorgvuldige en vlekkeloze implementatie voor een nieuwe vervoerder bijzonder lastig. Zeker wanneer er nog voertuigen moeten worden aangeschaft of personeel moet worden geworven. Niet al het personeel van de zittende vervoerder gaat immers automatisch mee over; de OPOV-regeling verplicht tot het doen van een baanaanbod, maar werknemers zijn niet verplicht dit te accepteren.

Ook voor de zittende vervoerder kunnen korte termijnen tot problemen leiden. Bij verlies van het vervoer moet bij een collectief ontslag – afhankelijk van de omvang van het bedrijf – overleg plaatsvinden met de OR en vakbonden. Daarna moet een ontslagvergunning worden aangevraagd en gelden opzegtermijnen die kunnen oplopen tot drie maanden. Een te korte overgangsperiode brengt daardoor risico's met zich mee voor alle betrokken partijen.

Het AIM adviseert dan ook om in het bestek op te nemen dat er minimaal zes maanden moeten zitten tussen de definitieve gunning en de start van het vervoer.

## **Contractduur/looptijd**

### *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.

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). In uw bestek bedraagt de looptijd 2 jaar met 4 optie jaren. 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.

### *Tijdig informeren bij gebruik optie jaren*

Voor het al dan niet benutten van de optie jaren is het belangrijk dat hierover tijdig duidelijkheid bestaat tussen de aanbestedende dienst en de vervoerder, bij voorkeur minimaal 12 maanden vóór het einde van de contractperiode. In uw bestek is deze termijn vastgesteld op slechts 3 maanden. Wanneer besloten wordt geen gebruik te maken van de optie jaren, is het cruciaal dat er voldoende tijd is om een nieuwe aanbesteding op te starten. Daarnaast is deze tijd nodig voor een zorgvuldige afwikkeling van het vervoer bij de zittende vervoerder én voor een goede opstart bij een eventuele nieuwe vervoerder.



*Verplichting optiejaar uit te dienen*

Wat het AIM betreft is het aan te bevelen in het bestek geen bepaling op te nemen dat de aanbestedende dienst bij toekennen van de optiejaar de vervoerder kan verplichten deze optiejaar uit te dienen.



## 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.

### *Onderaannemer en bestekeisen*

Verder beveelt het AIM aan dat in het bestek is opgenomen dat de hoofdaannemer verantwoordelijk is voor de werkzaamheden van ingeschakelde onderaannemers en dat onderaannemers voldoen aan de voor hun deel van de werkzaamheden gestelde kwaliteitseisen

### *Wisseling van onderaannemers*

Het AIM beveelt aan dat bij wisseling van onderaannemers gedurende de looptijd van het contract, vooraf eerst goedkeuring van de aanbestedende dienst nodig is. En dat de aanbestedende dienst daarbij oog heeft voor: behoud van betrokken werknemers. Dat komt in uw bestek niet terug.

### *Kostenontwikkeling voor onderaannemers*

Het AIM beveelt aan om in het bestek op te nemen dat de opdrachtnemer de contractueel overeengekomen kostenontwikkeling, denk bijvoorbeeld aan indexering, ook aan zijn onderaannemers dient uit te betalen.

### *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. Indien 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.



## **Wachtkamer/reservebank overeenkomst**

Het komt in sommige aanbestedingen voor dat naast de vervoerder, die op basis van de gunningscriteria het beste scoort, een overeenkomst wordt gesloten met de vervoerder die als één na beste scoort. De opdrachtgever zorgt er op die manier voor dat, in geval van problemen, het vervoer snel overgenomen kan worden door die tweede vervoerder. In uw bestek kiest u hier ook voor.

### *Onderzoek bij problemen eerste vervoerder*

Het is wat het AIM betreft, belangrijk na te gaan waarom de eerste vervoerder het contract niet heeft kunnen uitdienen. Het zou bijvoorbeeld kunnen dat door gewijzigde omstandigheden de eerste vervoerder het financieel niet heeft kunnen bolwerken en daardoor in de problemen is gekomen of failliet is gegaan. De vervoerder op de reservebank moet dan conform de overeenkomst en de oorspronkelijke bieding het vervoer overnemen. Het risico is aanwezig dat door de gewijzigde omstandigheden de nieuwe vervoerder financieel ook niet uitkomt.

