AIM
AANBESTEDINGSINSTITUUT
MOBILITEIT
POWERED BY
CNV, FNV EN KNV

Gemeente Amstelveen
Ter attentie van: Jos Rongen

Inkoop.aanbesteding@amstelveen.nl

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

Datum
8 juni 2026

Onderwerp Reactie op bestek Doelgroepenvervoer gemeenten Aalsmeer/ Amstelveen

Geachte heer Rongen,

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.

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 het TX-keurmerk en de naleving van de cao Zorgvervoer en Taxi als eis in uw bestek heeft opgenomen. Hiermee stelt u duidelijke kwaliteitseisen aan de uitvoering van het vervoer en aan de arbeidsvoorwaarden binnen de sector. Ook waarderen wij dat u de NEA-index hanteert voor het volgen van de kostenontwikkeling binnen de sector zorgvervoer en taxi.

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

Tot slot is de contractduur van zes jaar, met twee opties van ieder twee jaar, in de optiek van het AIM eveneens positief, mits deze optiejaren ook daadwerkelijk worden toegepast. Dit biedt vervoerders voldoende perspectief voor het doen van investeringen en draagt daarmee bij aan stabiliteit en kwaliteit van het vervoer voor de reiziger.

Aanbevelingen

Kostenontwikkeling

In uw bestek is opgenomen dat de NEA-index mag worden toegepast, maar niet eerder dan per 1 januari 2028. Daarbij mag de opdrachtnemer de NEA-index van 1 januari 2027 cumulatief opnemen in zijn opgave per 1 januari 2028. Dit betekent dat het routegebonden vervoer in de periode van 1 augustus 2027 tot 1 januari 2028 nog niet wordt geïndexeerd op basis van de NEA-index van 1 januari 2027.

Omdat de inschrijving in 2026 plaatsvindt, zijn de aangeboden tarieven gebaseerd op het kostenniveau van dat jaar. Kostenaanpassingen van de belangrijkste kostensoorten, zoals lonen, sociale lasten en verzekeringen, vinden echter vrijwel altijd plaats per 1 januari van een kalenderjaar. Daarnaast kunnen ook voertuiggebonden kosten, zoals brandstof- en energiekosten, sterk fluctueren. Het kostenniveau kan daardoor in 2027 fors zijn gestegen ten opzichte van 2026. Dit kan voor een opdrachtnemer tot financiële problemen leiden. Het AIM adviseert daarom om de NEA-index van 1 januari 2027 toe te passen.

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

Duurzaamheid

Medewerkerstevredenheid

Onder duurzaamheid vallen niet alleen milieueisen, maar dit begrip kan breder gezien worden. Denk bijvoorbeeld aan maatschappelijk verantwoord ondernemen. Naast het behoud van betrokken personeel, waarop elders in dit document wordt ingegaan, beveelt het AIM nadrukkelijk aan dat een aanbestedende dienst in het bestek opneemt dat er aantoonbare (periodieke) medewerkerstevredenheid onderzoeken worden gedaan.

Gunningscriteria en weging

Beoordeling prijs en kwaliteit
De EMVI/BPKV-methodiek (Economisch Meest Voordelige Inschrijving/ Beste Prijs-Kwaliteitverhouding) is in de praktijk de meest gebruikte gunningssystematiek. Hierbij zijn zowel prijs als kwaliteit bepalend voor de uiteindelijke gunning van de opdracht. Binnen deze systematiek zijn verschillende beoordelingsmodellen mogelijk, zoals het Gewogen Factormodel, de minder bekende Superformule en het GOW-model (Gunning op Waarde), dat ook als alternatieve benadering kan worden ingezet.
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 telt kwaliteit slechts voor 50% mee. Het is van belang dat de aanbesteder goede, onderscheidende kwalitatieve gunningcriteria opneemt en het beoordelingsmodel zo toepast dat de beste inschrijving daadwerkelijk een reële kans maakt om te winnen. Als wordt gekozen voor een relatieve beoordeling van prijs (laagste bieding = 100% van de punten), adviseert AIM om ook kwaliteit relatief te beoordelen (beste score = 100%).

Risicoverdeling

Fluctuaties 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 onwerkbare 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 of andere overmacht situaties. Het AIM adviseert om bij structurele afwijkingen nadere afspraken met de vervoerder te kunnen maken over een mogelijke tariefaanpassing. Bij het bespreken van de gevolgen, kan een open kostprijs calculatie 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 gebruiker of per gebruikerskilometer, aan inschrijvers vragen om staffeltarieven aan te geven voor de volgende categorieën:
-20% tot -15%,
-15% tot -10%,
+10% tot +15%,
+15% tot +20%.

Indien het vervoersvolume met meer dan 20% afneemt of toeneemt, worden hierover specifieke afspraken gemaakt tussen de aanbestedende dienst en de vervoerder. Door dit vooraf transparant vast te leggen, weet elke inschrijver waar hij aan toe is als het vervoervolume tijdens de uitvoering van het contract (sterk) afwijkt van de uitgangspositie.

Herzieningsclausule en openkostprijscalculatie
Het AIM adviseert om te streven naar langlopende vervoerscontracten met voldoende flexibiliteit om in te spelen op onzekere (financiële) toekomstige ontwikkelingen. Om te voorkomen dat deze onzekerheden tijdens de contractperiode leiden tot een nieuwe aanbesteding adviseert het AIM om een herzieningsclausule een openkostprijs calculatie 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 openkostprijs calculatiemethode 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. Zo worden tussentijdse tariefsaanpassingen transparant, blijft de continuïteit van het vervoer gewaarborgd en kunt u inspelen op toekomstige ontwikkelingen.

Onvoorziene omstandigheden
In geval van een onvoorziene situatie, bijvoorbeeld een pandemie, waarbij geen landelijke regelingen worden getroffen door de Rijksoverheid of de VNG zou een redelijke vergoeding van de niet gereden geplande ritten redelijk zijn. Het AIM adviseert bij onvoorziene omstandigheid in elk geval in overleg te treden met uw vervoerder, conform de conclusies van het adviesrapport van Ventoux.

Optiejaren

Tijdig informeren bij gebruik optiejaren
Ten aanzien van het wel of niet gebruikmaken van de optiejaren is het van belang dat hierover tijdig contact plaatsvindt tussen de aanbestedende dienst en de vervoerder. Het AIM adviseert hiervoor een termijn van minimaal 12 maanden voor het einde van het contract te hanteren.

Wanneer geen gebruik wordt gemaakt van de optiejaren, is er dan nog voldoende tijd om een nieuwe aanbesteding te starten. Ook blijft er voldoende tijd beschikbaar voor de afwikkeling van het vervoer bij de huidige vervoerder en de opstart daarvan bij een nieuwe vervoerder.

Verplichting optiejaren 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 het toekennen van de optiejaren de vervoerder kan verplichten deze optiejaren 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.

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.

Prijsvorming

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. 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).

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.

Wat het AIM betreft is het geredeneerd vanuit de aanbestedende dienst en de gebruiker een begrijpelijke constructie. Immers, van een kwalitatief slecht presterende vervoerder wil je ook afscheid kunnen nemen, zodanig dat het vervoer snel overgenomen kan worden. De aanbestedende dienst moet zich wel realiseren dat er voor deze tweede vervoerder risico's aan kunnen kleven. Immers, deze zal, veelal in kort tijdsbestek, vervoer over moeten nemen en heeft niet altijd direct benodigd materieel en personeel beschikbaar.

Onderzoek bij problemen eerste vervoerder
Tot slot is het, 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.

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.

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.

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 minimumprijs hebben ingeschreven nog verder in de problemen komen (met alle gevolgen van dien).