AIM
AANBESTEDINGSINSTITUUT
MOBILITEIT
POWERED BY
CNV, FNV EN KNV

Gemeente Apeldoorn, team Inkoop
Ter attentie van: Roy Veenhuizen
teaminkoop@apeldoorn.nl

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

Datum
15 juli 2026

Onderwerp Reactie op bestek: Routegebonden vervoer Gemeente Apeldoorn

Geachte heer Veenhuizen,

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 aanbestedingtechnische en/of juridische zaken. Als er over laatstgenoemde zaken geen aanbevelingen worden gedaan 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 de naleving van de cao Zorgvervoer en Taxi in het bestek is opgenomen. De opdrachtnemer dient blijvend aan de geldende cao te voldoen en moet kunnen aantonen dat de onderneming, inclusief eventuele onderaannemers, de cao naleeft. Daarbij is ook opgenomen dat Sociaal Fonds Mobiliteit de opdrachtnemer met een voldoende moet beoordelen.

Ook wordt de NEA-index gehanteerd voor het volgen van de kostenontwikkeling binnen de sector zorgvervoer en taxi. De eerste mogelijkheid voor indexering vindt plaats per 1 januari 2027, omdat het offreren plaatsvindt in 2026.

Daarnaast bevat het bestek een starttarief en opslagen voor verschillende specifieke indicaties, waaronder rolstoelvervoer, kleinschalig vervoer en individueel vervoer. Ook zijn bepalingen opgenomen voor verre ritten en incourant vervoer.

Het AIM adviseert dat kwaliteit voor ten minste 60% onderdeel uitmaakt van de beoordeling van inschrijvingen. In uw bestek telt kwaliteit voor 70% mee en prijs voor 30%. Het AIM beoordeelt dit als positief.

Verder kent de opdracht een duidelijke implementatieperiode. De definitieve gunning is volgens de planning voorzien op 24 november 2026 en de ingangsdatum van de overeenkomst op 1 augustus 2027.

Tot slot heeft de overeenkomst een looptijd van vier jaar, met de mogelijkheid om deze drie keer met twee jaar te verlengen. De maximale looptijd komt daarmee op tien jaar. In de optiek van het AIM is dit positief, mits deze optiejaren ook daadwerkelijk worden toegepast.

Aanbevelingen

TX-keurmerk
TX is het landelijke kwaliteitskeurmerk voor taxi’s. TX-bedrijven voldoen aan wettelijke en bovenwettelijke kwaliteitseisen en laten zich hier vrijwillig extra op controleren, ook onaangekondigd. Het gaat daarbij onder meer om scholing van personeel, het hanteren van de Code VVR voor veilig vervoer van rolstoelgebruikers, verklaringen van de Belastingdienst en Sociaal Fonds Mobiliteit, en eisen aan voertuigen.

In het Programma van Eisen is opgenomen dat chauffeurs kennis hebben van de eisen van het TX-keurmerk en, indien relevant, van de actuele Code Veilig Vervoer Rolstoelinzittenden. Het AIM adviseert om daarnaast in het bestek expliciet op te nemen dat vervoerders, inclusief eventuele onderaannemers, over het TX-keurmerk moeten beschikken.

Contractduur en optiejaren
De overeenkomst heeft een initiële looptijd van vier jaar, met de mogelijkheid deze drie keer met twee jaar te verlengen. De maximale looptijd komt daarmee op tien jaar. In de optiek van het AIM is dit positief, mits deze optiejaren ook daadwerkelijk worden toegepast.

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 de lopende contractperiode te hanteren. Wanneer geen gebruik wordt gemaakt van de optiejaren, blijft er 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.
In dit bestek is hiervoor een termijn van drie maanden opgenomen. Het AIM adviseert deze termijn te verruimen naar minimaal 12 maanden.

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. In het bestek is opgenomen dat de gemeente de overeenkomst eenzijdig kan verlengen.

Het AIM adviseert om deze bepaling zo aan te passen dat hierover tijdig overleg plaatsvindt tussen de aanbestedende dienst en de vervoerder.

Gunningscriteria en weging
Het AIM hecht veel waarde aan kwaliteit, waarbij wordt uitgegaan van het principe dat de reiziger centraal staat. Het vervoer dat wordt aanbesteed is bedoeld om de doelgroep een passende en betrouwbare vervoersoplossing te bieden.
Het AIM beoordeelt het positief dat kwaliteit voor 70% meetelt in de gunning. Het blijft daarbij van belang dat de kwalitatieve criteria voldoende onderscheidend zijn en dat het beoordelingsmodel zo wordt toegepast dat kwaliteit ook daadwerkelijk invloed heeft op de uitkomst van de aanbesteding.

Interviews als onderdeel van de kwaliteitsbeoordeling
Het AIM adviseert opdrachtgevers om interviews of presentaties op te nemen als onderdeel van de kwaliteitsgunningscriteria. Dit geeft de mogelijkheid om naast schriftelijke offertes ook de menselijke factor te beoordelen.

Interviews kunnen inzicht geven in de oplossingsgerichtheid, vaardigheden en kwaliteit van een inschrijver. Deze aspecten blijken niet altijd volledig uit schriftelijke documenten.

Praktische handvatten en meer informatie over het opnemen van interviews en presentaties als onderdeel van de kwaliteitsbeoordeling in een aanbesteding kunt u vinden op de website van PIANOo.

Risicoverdeling

Fluctuaties in vervoersvolume en andere voorwaarden
Het komt met enige regelmaat voor dat aanbestedende diensten in uitvragen aangeven dat het vervoersvolume gedurende de looptijd van het contract kan toe- of afnemen, zonder dat vooraf duidelijk is hoeveel het volume zal wijzigen. Ook komt het voor dat een aanbestedende dienst aangeeft dat door nog te nemen maatregelen het volume kan teruglopen. Daarbij wordt niet altijd duidelijk gemaakt wanneer dat plaatsvindt en welke effecten dat heeft.

In uw bestek is opgenomen dat het aantal reizigers, de woonadressen, ophaaladressen en bestemmingen voor aanvang en gedurende de contractperiode kunnen wijzigen. Ook is opgenomen dat de gegevens slechts als indicatie van het vervoersvolume gelden en dat hieraan geen rechten kunnen worden ontleend.

Daarnaast is in het bestek opgenomen dat de gemeente Apeldoorn zich het recht voorbehoudt om bepaalde reizigers, groepen reizigers of vervoersbewegingen gedurende de looptijd buiten de reikwijdte van de overeenkomst te plaatsen of elders onder te brengen. Dergelijke wijzigingen kunnen gevolgen hebben voor het reizigersvolume en de exploitatie van de opdracht.

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 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 in beginsel 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 bijvoorbeeld 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, adviseert het AIM om hierover specifieke afspraken te maken tussen de aanbestedende dienst en de vervoerder. Door dit vooraf transparant vast te leggen, weet elke inschrijver waar hij aan toe is als het vervoersvolume 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 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.

Onvoorziene omstandigheden
In geval van een onvoorziene situatie, bijvoorbeeld een pandemie, waarbij geen landelijke regelingen worden getroffen door de Rijksoverheid of de VNG, acht het AIM het redelijk dat opdrachtgever en vervoerder in overleg treden over de gevolgen voor de uitvoering van het vervoer. Daarbij kan worden bezien welke vergoeding passend is voor niet-gereden geplande ritten, conform de conclusies van het adviesrapport van Ventoux.

Social return
Gemeente Apeldoorn heeft in deze aanbesteding een verplichting van minimaal 3% SROI van de geraamde opdrachtwaarde opgenomen. Het AIM onderschrijft het belang van maatschappelijke meerwaarde, mits SROI leidt tot duurzame inzetbaarheid en niet tot verdringing van reguliere arbeidsplaatsen.

Wat het AIM betreft zou een bestek geen minimale verplichte SROI voor uitvoerende functies moeten bevatten als dit tot verdringing van bestaande arbeidsplaatsen leidt. Ook niet via de inzet van proefplaatsingen of inzet van mensen met behoud van uitkering.

Wel is SROI mogelijk voor nieuwe functies of aanvullende werkzaamheden, bijvoorbeeld op het gebied van kwaliteitsbeheer en serviceverlening aan kwetsbare reizigers. Ook sociale inkoop, leerwerktrajecten of maatschappelijke activiteiten kunnen, afhankelijk van de invulling, passend zijn.

Rol en positie van onderaannemers
In positieve zin hebben wij gezien dat het Programma van Eisen aandacht besteedt aan de inzet van onderaannemers. De inzet van nieuwe onderaannemers is toegestaan na schriftelijke toestemming van de gemeente Apeldoorn. Ook is opgenomen dat onderaannemers moeten voldoen aan dezelfde eisen als de opdrachtnemer en dat de opdrachtnemer verantwoordelijk blijft voor het naleven van deze eisen.

Daarnaast is opgenomen dat de onderaannemer van de gecontracteerde opdrachtnemer een zodanige vergoeding dient te ontvangen dat hij bedrijfseconomisch verantwoord zijn opdracht kan vervullen en zijn personeel volgens de cao Taxivervoer kan betalen.

Het AIM adviseert daarnaast om in het bestek op te nemen dat de opdrachtnemer de contractueel overeengekomen kostenontwikkeling, waaronder de NEA-index, ook aan zijn betrokken onderaannemers dient door te betalen.

Tot slot adviseert het AIM dat de aanbestedende dienst oog heeft voor de betalingstermijnen richting onderaannemers. Wettelijk is geregeld dat de factuur uiterlijk 30 dagen na ontvangstdatum door de opdrachtgever moet worden voldaan. Indien de opdrachtnemer samenwerkt met onderaannemers, adviseert het AIM erop toe te zien dat de opdrachtnemer na betaling door de opdrachtgever ook tijdig overgaat tot betaling aan zijn onderaannemers.

Contractmanagement

Contractmanagement na gunning is van wezenlijk belang.
Het is belangrijk om niet alleen af te gaan op hetgeen op papier wordt geboden, maar ook daadwerkelijk vast te stellen of aanbieders kunnen waarmaken wat zij op papier stellen.
In het bestek is opgenomen dat de gemeente Apeldoorn controle- en toezichtmogelijkheden heeft, waaronder steekproefsgewijze controles. Ook zijn bepalingen opgenomen over ritadministratie, realtime data, KPI's, evaluatie en klachtenafhandeling. Het AIM beoordeelt dit als positief.

Het AIM adviseert om tijdens de uitvoering periodiek te blijven toetsen of de opdrachtnemer en eventuele onderaannemers voldoen aan de gestelde eisen. Daarbij is van belang dat duidelijk is welke consequenties worden verbonden aan het niet voldoen aan de contractuele verplichtingen.

Klachtenregeling bij aanbestedende dienst
In het Programma van Eisen is opgenomen dat de opdrachtnemer verantwoordelijk is voor de registratie en tijdige afhandeling van klachten. Ook is opgenomen dat een indiener zich tot de gemeente Apeldoorn kan wenden als een klacht naar zijn oordeel niet voldoende wordt afgehandeld.

Het AIM adviseert om daarnaast te waarborgen dat voor gebruikers een laagdrempelige en onafhankelijke klachtenregeling bij de aanbestedende dienst beschikbaar is. De klachtenregeling

dient schriftelijk te zijn vastgelegd, met duidelijke instructies over waar en hoe een klacht kan worden ingediend. Ook adviseert het AIM om jaarlijks over de klachtenafhandeling te rapporteren.

Meldingsplicht vervoerder

Ook adviseert het AIM om in het bestek op te nemen dat een vervoerder een meldingsplicht heeft wanneer deze niet meer aan een bepaalde eis voldoet. Bijvoorbeeld ten aanzien van TX-keur, cao-naleving of de leeftijd van voertuigen. Het niet melden daarvan zou tot financiële consequenties moeten kunnen leiden.