AIM
AANBESTEDINGSINSTITUUT
MOBILITEIT
POWERED BY
CNV, FNV EN KNV

Gemeenschappelijke Regeling WAVA
Ter attentie van: Eline Aarts

eline@weareroger.com

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

Datum
11 juni 2026

Onderwerp Reactie op bestek Vervoer op Maat WAVA

Geachte mevrouw Aarts,

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.

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.
Het AIM adviseert dat kwaliteit voor ten minste 60% onderdeel uitmaakt van de beoordeling van inschrijvingen. In uw bestek bedraagt het aandeel kwaliteit eveneens 60%. Het AIM beoordeelt dit als positief.

Tot slot is de contractduur van vier 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

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 bepaalt. Deze verhouding hanteert u ook in uw bestek. Het is daarbij van belang dat de aanbestedende dienst goede, onderscheidende kwalitatieve gunningscriteria opneemt en het beoordelingsmodel zo toepast dat de beste inschrijving daadwerkelijk een reële kans maakt om te winnen.

Wanneer wordt gekozen voor een relatieve beoordeling van prijs, waarbij de laagste bieding 100% van de punten krijgt, adviseert AIM om ook kwaliteit relatief te beoordelen, waarbij de beste kwaliteitsscore eveneens 100% van de punten krijgt.

In uw bestek kan kwaliteit worden beoordeeld met 100%, 75%, 50%, 25% of 0%, waarbij een score van 0% tot uitsluiting leidt. De praktijk leert dat de hoogste en laagste beoordeling zelden worden toegepast. Daardoor zal de beoordeling zich naar verwachting vooral afspelen tussen 75% en 25%. Hierdoor kan kwaliteit voor inschrijvers minder onderscheidend zijn dan beoogd. Het risico bestaat dat uiteindelijk een klein prijsverschil bepalend wordt voor de uitkomst van de aanbesteding.

Beoordelingsteam en beoordelingsrichtlijn aanbesteding
Het AIM adviseert om de beoordeling van de inschrijvingen te laten plaatsvinden door een deskundig en evenwichtig samengesteld beoordelingsteam. Dit team bestaat bij voorkeur uit materiedeskundigen, inkoopdeskundigen en gebruikers van het zorgvervoer. De leden van het beoordelingsteam beschikken wat het AIM betreft in ieder geval over voldoende expertise op het gebied van zorgvervoer. Daarnaast is voldoende deskundigheid op het gebied van Europese aanbestedingen van belang.

Het AIM adviseert om het beoordelingsteam te laten werken onder voorzitterschap van een onafhankelijke voorzitter, die inhoudelijk niet mee beoordeelt maar toeziet op een zorgvuldig verloop van de procedure.

De inschrijvingen worden eerst door alle leden van het beoordelingsteam onafhankelijk van elkaar beoordeeld. Tarieven worden pas bekendgemaakt aan de leden van het beoordelingsteam nadat de kwalitatieve beoordeling van de schriftelijke kwaliteitscriteria heeft plaatsgevonden. Voor de beoordeling van de kwaliteit kan vervolgens worden gewerkt met het consensusmodel.

Omdat beoordelaars in de praktijk vaak geneigd zijn om gematigd te scoren en de uiterste scores zelden worden toegekend, is een duidelijke beoordelingsrichtlijn van belang. Daarmee kunnen ongewenste of sterk uiteenlopende scores zoveel mogelijk worden voorkomen.

Interviews als gunningscriteria
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 geven u inzicht in de oplossingsgerichtheid, vaardigheden en kwaliteit die niet altijd uit schriftelijke documenten blijken.

Praktische handvatten en meer informatie over het opnemen van interviews en presentaties als onderdeel van de kwaliteitsbeoordeling in uw (beste prijs-kwaliteit verhouding-) aanbesteding kunt u vinden op de website van PIANOo.

Effecten arbeidsmarkt

Social return (SROI)
SROI biedt een maatschappelijke meerwaarde als deze leidt tot duurzame inzetbaarheid (vaste arbeidscontracten) van mensen die via SROI worden ingezet, zonder dat hierbij bestaande arbeidsplaatsen verloren gaan. Wat het AIM betreft zou een bestek géén minimale verplichte SROI voor uitvoerende functies - die tot verdringing van reguliere arbeidsplaatsen leidt - moeten bevatten.

Ook niet via de inzet van proefplaatsingen of inzet van mensen met behoud van uitkering. Wel is SROI mogelijk voor nieuwe functies of aanvullende ritten naar maatschappelijke activiteiten. Hierbij kan gedacht worden aan functies in het kader van kwaliteitsbeheer en serviceverlening aan kwetsbare reizigers zoals het doen van mystery guestritten en inzet als stewards. Het is aan te bevelen om hier als opdrachtgever beleid voor te ontwikkelen.

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 in uw herzieningsclausule een openkostprijscalculatie op te nemen.

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.

Termijnen aanbesteding

Implementatietermijn
Aanbestedende diensten hanteren soms een te korte termijn tussen de definitieve gunning en de start van het vervoer, zonder rekening te houden met eventuele bezwaren of procedures. Dit bemoeilijkt een zorgvuldige implementatie, zeker wanneer de nieuwe vervoerder zero-emissievoertuigen moet aanschaffen of nieuw personeel moet aantrekken. Niet al het personeel van de oude vervoerder gaat immers mee over; de OPOV-regeling verplicht werknemers daartoe niet.
Ook de zittende vervoerder kan bij verlies van de opdracht in de knel komen, bijvoorbeeld bij collectief ontslag waarvoor overleg en opzegtermijnen gelden.

Het AIM adviseert daarom om in het bestek een minimale termijn van 6 maanden op te nemen tussen definitieve gunning en ingangsdatum van het contract.

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.

Optiejaren

T*ijdig 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, blijft er 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 tussen hoofdaannemer en 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.

Onderaannemers 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 adviseert 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.

Kostenontwikkeling onderaannemers
Het AIM adviseert om in het bestek op te nemen dat de opdrachtnemer de contractueel overeengekomen kostenontwikkeling (NEA) ook aan zijn betrokken onderaannemers dient door 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.

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).

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.

Wachtkamer- of reservebankovereenkomst
Het komt in sommige aanbestedingen voor dat naast de vervoerder die op basis van de gunningscriteria het beste scoort, ook een overeenkomst wordt gesloten met de vervoerder die als tweede eindigt. De opdrachtgever zorgt er op die manier voor dat het vervoer, in geval van problemen, snel kan worden overgenomen door deze tweede vervoerder.

Vanuit het perspectief van de aanbestedende dienst en de gebruiker is dit een begrijpelijke constructie. Van een vervoerder die kwalitatief onvoldoende presteert, moet afscheid kunnen worden genomen zonder dat de continuïteit van het vervoer in gevaar komt.

De aanbestedende dienst moet zich er wel van bewust zijn dat hier voor de tweede vervoerder risico's aan verbonden zijn. Deze vervoerder zal het vervoer vaak op korte termijn moeten overnemen en heeft niet altijd direct voldoende materieel en personeel beschikbaar. Het AIM is er daarom geen voorstander van om naast de tweede vervoerder ook met meer of zelfs alle geïnteresseerde vervoerders een wachtkamer- of reservebankovereenkomst aan te gaan.

Termijn van wachtkamer- of reservebankovereenkomst
Als de aanbestedende dienst kiest voor een wachtkamer- of reservebankovereenkomst, adviseert het AIM daarin op te nemen dat de tweede vervoerder alleen gedurende de eerste twee jaar van het gegunde contract gevraagd kan worden het vervoer over te nemen.

Daarnaast adviseert het AIM om realistische afspraken te maken over de termijn waarbinnen de tweede vervoerder het vervoer daadwerkelijk moet gaan uitvoeren. Daarbij acht het AIM een termijn van minimaal zes maanden passend.
Ook adviseert het AIM om bij een eventuele overgang oog te hebben voor het behoud van betrokken werknemers.

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 adviseert de aanbestedende dienst om in het bestek duidelijk te maken dat contractmanagement periodiek wordt uitgevoerd en op welke wijze dit gebeurt. De kwaliteit van de dienstverlening, zowel uitgevoerd door de opdrachtnemer als door eventuele onderaannemers, dient daarin terug te komen.

Ook adviseert het AIM om duidelijk vast te leggen wat de consequenties zijn wanneer niet aan de gestelde vereisten wordt voldaan.

Klachtenregeling bij aanbestedende dienst
Het AIM adviseert om bij de aanbestedende dienst minimaal een laagdrempelige en onafhankelijke klachtenregeling voor gebruikers in te richten. Daarmee kunnen klachten zorgvuldig en vlot worden behandeld.

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 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.