AIM
AANBESTEDINGSINSTITUUT
MOBILITEIT
POWERED BY
CNV, FNV EN KNV

Provincie Gelderland
Ter attentie van de heer Ronald Aarns

Per e-mail: r.aarns@gelderland.nl

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

Datum
16 juli 2026

Onderwerp: Reactie op bestek: FlexRRReis Gelderland

Geachte heer Aarns,

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 ingericht 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.

Een 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 aanbestedingstechnische en/of juridische zaken. Als over laatstgenoemde zaken geen aanbevelingen worden gedaan, 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 en brengen wij 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 het TX-keurmerk en de naleving van de cao Zorgvervoer en Taxi als eis in het bestek zijn opgenomen. Hiermee worden duidelijke kwaliteitseisen gesteld aan de uitvoering van het vervoer en aan de arbeidsvoorwaarden binnen de sector.

Ook wordt de NEA-index gehanteerd voor het volgen van de kostenontwikkeling binnen de sector zorgvervoer en taxi. Daarbij is opgenomen dat de eerste indexering plaatsvindt per 1 januari 2027.

Daarnaast bevat het bestek een starttarief en een toeslag van 25% voor rolstoelgebruikers. 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. Deze verhouding hanteert u ook in uw bestek. Prijs telt voor 40% mee en kwaliteit voor 60%. Het AIM beoordeelt dit als positief.

Ook is positief dat de opdracht een looptijd heeft van zes jaar. Dit biedt vervoerders perspectief voor het doen van investeringen en draagt daarmee bij aan stabiliteit en kwaliteit van het vervoer voor de reiziger.

Tot slot is in positieve zin gezien dat in de financiële systematiek een staffel is opgenomen wanneer het aantal gedeclareerde beladen kilometers onder of boven de opgenomen bandbreedte uitkomt.

Aanbevelingen

Gunningscriteria en weging

Beoordeling prijs en kwaliteit
De provincie Gelderland hanteert in deze aanbesteding de beste prijs-kwaliteitverhouding als gunningscriterium. Daarbij wordt gebruikgemaakt van de gewogen factormethode. Binnen deze methode heeft ieder gunningscriterium een eigen weging, uitgedrukt in een maximumaantal punten.

Het AIM adviseert dat, ongeacht de gekozen methodiek of het gekozen model, kwaliteit minimaal 60% en prijs maximaal 40% van de totaalscore bepaalt. Deze verhouding wordt in uw bestek gehanteerd. Prijs telt voor 40 punten mee en de twee kwaliteitscriteria tellen gezamenlijk voor 60 punten mee. Het AIM beoordeelt dit als positief. Ook is positief dat de prijs pas aan de leden van de beoordelingscommissie wordt verstrekt nadat de scores op de kwalitatieve gunningscriteria plenair zijn vastgesteld.

Wel vraagt het AIM aandacht voor de wijze waarop de kwaliteitsscore tot stand komt. In theorie kan worden gewaardeerd met 100, 80, 40 of 0 punten, waarbij een onvoldoende score tot uitsluiting leidt.

De praktijk leert dat de hoogste en laagste scores zelden worden toegepast. Daardoor zal de beoordeling zich naar verwachting vooral afspelen tussen 80 en 40 punten.

Dit kan ertoe leiden dat kwaliteit voor inschrijvers onvoldoende onderscheidend is, waardoor uiteindelijk een relatief klein prijsverschil bepalend kan worden voor de uitkomst van de aanbesteding.

Het AIM adviseert daarom het beoordelingsmodel zo aan te passen dat kwalitatieve verschillen tussen inschrijvingen voldoende tot uitdrukking komen in de eindscore.

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.

Effecten arbeidsmarkt

Medewerkerstevredenheid
Op dit moment is het aantrekken en behouden van voldoende goed gekwalificeerd personeel een belangrijk knelpunt in de bedrijfsvoering. Naast het behoud van betrokken personeel adviseert het AIM om in het bestek op te nemen dat periodiek medewerkerstevredenheidsonderzoeken worden uitgevoerd.

Hierdoor kunnen eventuele ongenoegens bij medewerkers tijdig worden gesignaleerd en waar nodig worden bijgestuurd.

Social return
In het bestek is een verplichting opgenomen om minimaal 5% van de opdrachtwaarde in te zetten voor Social Return. 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.

Risicoverdeling

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.

Onderaannemers
In positieve zin hebben wij gezien dat in de conceptovereenkomst aandacht is besteed aan de inzet van onderaannemers. De opdrachtnemer moet toestemming vragen voor de inzet van specifieke onderaannemers, zowel bij aanvang als bij beëindiging van de onderaanneming. Ook moet het contract met de onderaannemer vooraf ter goedkeuring aan de opdrachtgever worden voorgelegd.

Daarnaast is opgenomen dat de opdrachtnemer ervoor moet zorgen dat de verdeling van de opdracht over eventuele onderaannemers functioneert alsof sprake is van één aanspreekpunt voor de werkzaamheden.

Het AIM adviseert daarnaast om bij de inzet van onderaannemers ook aandacht te houden voor de bedrijfseconomische uitvoerbaarheid van de vergoeding aan onderaannemers. De vergoeding aan de onderaannemer moet zodanig zijn dat deze zijn opdracht verantwoord kan uitvoeren en zijn personeel volgens de cao Zorgvervoer en Taxi kan betalen.

Ook adviseert het AIM 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.

Prijsvorming

Min-max tarief
Tijdens onze analyse hebben wij gezien dat in het bestek wordt gewerkt met een minimum- en maximumtarief per declarabele reiseenheid. Inschrijvers dienen een tarief te offreren binnen de bandbreedte van € 2,40 tot € 3,20. Een tarief onder of boven deze bandbreedte leidt tot terzijdelegging van de inschrijving.

In algemene zin is het AIM geen voorstander van het vastleggen van een vooraf bepaalde bandbreedte voor tarieven. Een dergelijke bandbreedte kan een sturend effect hebben richting de minimumprijs. Inschrijvers kunnen hierdoor geneigd zijn hun prijs binnen de bandbreedte zo laag mogelijk vast te stellen, ook wanneer dit niet volledig aansluit bij de werkelijke kosten van de uitvoering.

Daarnaast kan een vooraf bepaalde bandbreedte een beperkend effect hebben op innovatie en kwaliteit. Wanneer een hoger tarief niet mogelijk is, kan dit inschrijvers beperken in het aanbieden van aanvullende kwaliteit of vernieuwende oplossingen.

Het AIM adviseert daarom om de bandbreedte los te laten en de tariefstelling aan de markt over te laten. Daarbij blijft het van belang dat de aanbestedende dienst toetst of de aangeboden prijs reëel en verantwoord is in relatie tot de gestelde eisen, de gevraagde kwaliteit en de continuïteit van de uitvoering.

Deze aanbeveling geldt temeer omdat binnen de gehanteerde prijssystematiek de laagste prijs binnen de bandbreedte de hoogste prijsscore oplevert.

Onderbouwing tarief
Het AIM adviseert om aanbieders, waar nodig, een nadere onderbouwing te laten geven van de wijze waarop zij tot hun prijs zijn gekomen. Daarmee kan worden beoordeeld of de aangeboden prijs past bij de eisen die in het bestek worden gesteld.

Ook adviseert het AIM om aanbieders inzichtelijk te laten maken met welke risico's zij bij het opstellen van hun aanbieding rekening hebben gehouden. Daarbij kan worden gedacht aan personeelskosten, voertuigkosten, beschikbaarheid van materieel, fluctuaties in vervoersvolume en de inzet van eventuele onderaannemers.

Daarnaast adviseert het AIM om, indien daar aanleiding toe bestaat, aanbieders inzicht te laten geven in de kostenopbouw van hun prijs. Daarbij kan worden gevraagd uit welke kostenelementen de prijs is opgebouwd en welk bedrag per kostenelement is gehanteerd.

Wachtkamer- of reservebankovereenkomst
In het bestek is opgenomen dat de opdrachtgever de intentie heeft om na gunning met de twee hoogst scorende inschrijvers overeenkomsten te sluiten. Aan de best scorende inschrijver wordt de uitvoering van de opdracht toegewezen. De nummer twee neemt plaats in de wachtkamer, zonder dat daar een financiële vergoeding tegenover staat.

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 aan deze constructie risico's zijn verbonden voor de tweede vervoerder. Deze vervoerder kan worden gevraagd om het vervoer over te nemen en beschikt niet altijd direct over voldoende materieel en personeel.

In positieve zin is gezien dat de wachtkamerovereenkomst een looptijd heeft van één jaar en daarna niet kan worden verlengd. Daarmee wordt voorkomen dat de tweede vervoerder gedurende een te lange periode in onzekerheid blijft.

Wel is in het bestek opgenomen dat de tweede vervoerder in een dergelijk geval binnen maximaal vier maanden de uitvoering moet kunnen overnemen. Het AIM adviseert 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.

Onderzoek bij problemen eerste vervoerder
Tot slot is het van belang om, wanneer de eerste vervoerder het contract niet kan uitdienen, te onderzoeken waardoor dit is ontstaan. Het is mogelijk dat gewijzigde omstandigheden ertoe hebben geleid dat de eerste vervoerder het financieel niet heeft kunnen bolwerken.

Wanneer de vervoerder op de reservebank vervolgens onder de oorspronkelijke voorwaarden het vervoer moet overnemen, bestaat het risico dat ook deze vervoerder financieel in de problemen komt. Het AIM adviseert daarom om bij toepassing van de wachtkamerregeling steeds te beoordelen of de oorspronkelijke voorwaarden nog uitvoerbaar en reëel zijn.

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.

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 kwaliteit van dienstverlening, zowel uitgevoerd door de opdrachtnemer als door eventuele onderaannemers, terugkomt in het contractmanagement.

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. 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 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.

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.