



Kennisplatform  
Verkeer en Vervoer



*Handboek*

# Professioneel aanbesteden leerlingenvervoer

*mei 2013*

*Handboek*

# **Professioneel aanbesteden leerlingenvervoer**

*mei 2013*

---

## Colofon

### **Uitgave**

Kennisplatform Verkeer en Vervoer (KpVV)

Postbus 37

6710 BA Ede

Galvanistraat 1, 6716 AE Ede

Jaarbeursplein 22, 3521 AP Utrecht

T 030 2918200

E [info@kpvv.nl](mailto:info@kpvv.nl)

I [www.kpvv.nl](http://www.kpvv.nl)

### **KpVV**

Het KpVV ondersteunt de decentrale overheden bij het ontwikkelen en realiseren van hun verkeers- en vervoerbeleid. Daarbij staat de huidige en toekomstige klantvraag centraal.

### **Productie**

Tekst: Forseti

Fotografie: Paul van der Klei, Wiep van Apeldoorn

Vormgeving: hetismooiwerk.nl

### **Contactpersoon KpVV**

Guy Hermans

T 06 22526190

E [guy.hermans@kpvv.nl](mailto:guy.hermans@kpvv.nl)

### **Nabestellen**

U kunt deze publicatie gratis downloaden op [www.kpvv.nl](http://www.kpvv.nl).

© KpVV, 2013

Gebruik van informatie uit dit rapport is toegestaan met bronvermelding. Gebruik van het fotomateriaal is alleen toegestaan met toestemming van het KpVV en met bronvermelding. Rechthebbenden kunnen zich wenden tot het KpVV.

**KpVV is onderdeel van CROW**

---

## Inhoudsopgave

	<b>Voorwoord</b>	<b>5</b>
<b>1</b>	<b>Inleiding</b>	<b>7</b>
1.1.	Aanleiding	7
1.2.	Vervoersysteem	7
1.3.	Leeswijzer	9
<b>2.</b>	<b>Kwaliteit</b>	<b>11</b>
2.1.	Definitie kwaliteit	11
2.2.	De belangrijkste kwaliteitsaspecten	12
2.3.	Overige kwaliteitscriteria	20
<b>3</b>	<b>Aanbesteden van opdrachten</b>	<b>21</b>
3.1	Achtergrond	21
3.2	Procedure	22
3.3	Stappen en planning openbare aanbesteding	23
<b>4</b>	<b>Beleid en strategie</b>	<b>24</b>
4.1	Beleidskeuzes	24
4.2	Aanbestedingsstrategie en –risico's	28
4.3	Positie van de leerling en ouders	32
4.4	Vorbereiding rol contractmanagement	36
5.1	Proces	37
<b>5</b>	<b>De aanbestedingsdocumenten</b>	<b>37</b>
5.2	Kwaliteit versus prijs	38
5.3	Overige eisen aan de uitvoering	38
5.4	Wijze van inschrijven	42
5.5	Selectiecriteria	43
5.6	Gunningcriteria	45
5.7	Conceptovereenkomst	47
5.8	Beoordelingsprotocol	47
<b>6</b>	<b>Van publicatie tot implementatie</b>	<b>49</b>
6.1	Publicatie en inlichtingen	49
6.2	Sluitingstermijn en opening	49
6.3	Beoordeling van de offertes	50
6.4	Voorgenomen en definitieve gunning	51
6.5	Contractbespreking en ondertekening	51
6.6	Implementatie	52
<b>7</b>	<b>Contractmanagement</b>	<b>53</b>
7.1	Waarom contractmanagement	53
7.2	Inleiding monitoring	53
7.3	Kwaliteit beoordelen: subjectieve beoordeling	54
7.4	Kwaliteit beoordelen: objectieve kwaliteitsbeleving	54
7.5	Contract handhaving en financiën	55
7.6	Verwachtingenmanagement	55
7.7	Tips voor professioneel opdrachtgeverschap	57



95

rweg!

---

## Voorwoord

Voor u ligt het aangepaste handboek professioneel aanbesteden leerlingenvervoer. Het KpVV heeft voor u het handboek uit 2009 geactualiseerd zodat ook de komende jaren deze goed te gebruiken is. Het biedt u een concrete basis voor het bewaken van de kwaliteit, begeleiding in het aanbestedingsproces van opdrachten en het managen van afgesloten contracten, en enkele nuttige voorbeeld-aanbestedingsdocumenten. Hieronder gaan we kort in op de achtergrond en de actualisatie van de handboeken.

### Achtergrond vier handboeken

Om, in het belang van de reizigers, de kwaliteit van het contractvervoer<sup>1</sup> te verbeteren zijn in 2009 vier handboeken verschenen. Waaronder het handboek 'Professioneel aanbesteden leerlingenvervoer'. Zij helpen opdrachtgevers met het aanbesteden en organiseren van het contractvervoer,

In 2008 is onderzocht<sup>2</sup> hoe het met de kwaliteit van het contractvervoer staat. Geconstateerd is dat het beeld van de kwaliteit van het contractvervoer vooral door incidenten wordt bepaald. Het onderzoek<sup>3</sup> wees uit dat aanbestedingen van contractvervoer en de monitoring van de contracten niet altijd goed verlopen. De vier handboeken zijn een handreiking aan opdrachtgevers en opdrachtnemers om betere afspraken te maken over de kwaliteit van te leveren prestaties binnen het contractvervoer. In elke van de handboeken behandelen we alle samenhangende aspecten en stappen die bijdragen aan een goede kwaliteit van het vervoer. Ook het tegengaan van onjuiste beeldvorming en het gedegen betrekken van gebruikersorganisaties komen aan de orde.

Met de volgende partijen zijn de handboeken in 2009 opgesteld: ANBO, CG-Raad, CNV, CSO (PCOB en Unie KBO), FNV Bondgenoten, KNV Busvervoer, KNV Taxi, ministerie van VWS, ministerie van OCW, ministerie van IenM (voorheen V&W), Rover, Sociaal Fonds Taxi, VNG en Zorgverzekeraars Nederland.

### Actualisatie handboek 'Professioneel aanbesteden leerlingenvervoer'

Uit de evaluatie 'beoordeling handboeken contractvervoer' uit 2011 blijkt dat de handboeken voorzien in een behoefte van opdrachtgevers. Het handboek wordt het meest gebruikt rond het moment van aanbesteden en wordt vooral gezien als een goede leidraad voor de aanbestedingsprocedure en voor het monitoren van contracten. Uit de bestellingen en downloads merken we dat er blijvende belangstelling is voor dit handboek. Die blijvende belangstelling in combinatie met een aantal ontwikkelingen in het brede veld van leerlingenvervoer zijn aanleiding geweest om dit handboek in 2013 te actualiseren.

<sup>1</sup> Contractvervoer is een verzamelnaam voor zittend ziekenvervoer, AWBZ-vervoer, leerlingenvervoer, Wmo-vervoer, bovenregionaal vervoer gehandicapten (Valys) en collectief vraagafhankelijk vervoer (Regiotaxi ook voor de ov-reiziger).

<sup>2</sup> SEO Economisch Onderzoek, Handreikingen voor hoogwaardig contractvervoer, juni 2008.

<sup>3</sup> Neergelegd in beleidsbrief Staatssecretaris V&W cs, juni 2008

---

Een belangrijke ontwikkeling is dat naast de kwaliteit steeds meer de betaalbaarheid van het vervoer centraal staat. Dit noodzaakt tot andere (beleid)keuzes, waaronder stimuleren van zelfredzaamheid van leerlingen. Daarnaast is de uitkomst van de landelijke meting 'de kwaliteit in het contractvervoer, een 1-meting onder eindgebruikers' (2011) aanleiding geweest om de kwaliteitsaspecten opnieuw te positioneren. Tot slot maar zeker niet in de laatste plaats heeft de nieuwe Aanbestedingswet, die 1 april 2013 is ingegaan, ook gevolgen voor het aanbesteden van het leerlingenvervoer. We besteden aan deze drie en andere ontwikkelingen expliciet aandacht.

Aan deze aangepaste versie hebben ANBO, VNG, ministerie van OC&W, ministerie van IenM, ministerie van OCW en KNV meegewerkt.



---

# 1 Inleiding

## 1.1. Aanleiding

Als gemeente gaat u over de uitvoering van de regeling leerlingenvervoer, die het mogelijk maakt dat leerlingen een voor hen toegankelijke school kunnen bereiken door het aanbieden van aangepast vervoer of een financiële vergoeding. Vaak betreft dit vervoer per taxi – en daar ligt ook het accent in dit handboek – voor een speciale doelgroep. Dat vervoer moet gewoon goed geregeld zijn en dat zult u eveneens vinden. Zo moeten leerlingen ervan op aan kunnen dat ze op tijd gehaald en gebracht worden, moet de chauffeur kundig en vriendelijk zijn en moet het vervoer voldoen aan alle wettelijke eisen. Voor de leerling zijn een vaste chauffeur en regelmaat de belangrijkste kwaliteitsaspecten van goed leerlingenvervoer.

Gelukkig zien we in de praktijk vaak dat het goed gaat, maar er zijn ook voorbeelden bekend waarbij het vervoer niet naar volle tevredenheid van alle betrokken partijen verloopt. Leerlingen worden dan te laat opgehaald, voelen zich onheus bejegend door de chauffeur of worden naar hun mening (of die van hun ouders) niet veilig vervoerd. Wellicht herkent u deze problematiek uit uw eigen praktijk, bijvoorbeeld uit de klachten die u ontvangt.

Hoe voorkomen we dat leerlingen dergelijke kwaliteitsproblemen ervaren? En hoe kunnen we de kwaliteit van leerlingenvervoer voor alle partijen verbeteren? U leest het in dit handboek en op de bijbehorende site [www.naarbetercontractvervoer.nl](http://www.naarbetercontractvervoer.nl).

We hadden u natuurlijk graag een blauwdruk gepresenteerd om zo de kwaliteit van leerlingenvervoer te verbeteren. Helaas is dat niet haalbaar omdat bijna iedere situatie verschillend is en een individuele aanpak vereist. Dit handboek beschrijft alle samenhangende aspecten en stappen die bijdragen aan een goede kwaliteit van het vervoer. Het handboek geeft ingrediënten hoe u lokaal tot maatwerkoplossingen kunt komen.

Om de leesbaarheid en toegankelijkheid van het handboek te waarborgen, is ervoor gekozen de omvang beknopt te houden. De belangrijkste aspecten worden in vogelvlucht beschreven. Bij dit handboek hoort de website [www.naarbetercontractvervoer.nl](http://www.naarbetercontractvervoer.nl). Hier vindt u nadere uitleg en verdieping op onderwerpen uit dit handboek. Bovendien biedt de site praktische handreikingen en interessante voorbeelden. U kunt deze informatie gebruiken bij het aanbesteden, contracteren en beheren van contracten van het vervoer. Het is aan uzelf om te bepalen welke informatie en welke keuzes in specifieke situaties het beste aansluiten bij uw praktijk.

## 1.2. Vervoersysteem

De regeling leerlingenvervoer heeft als doel elke leerling in staat te stellen de voor hem dichtstbijzijnde toegankelijke school te bezoeken. Voor de regeling komen in



---

aanmerking:

- Leerlingen van het primair onderwijs die op grote afstand van de dichtstbijzijnde school wonen. Er wordt hierbij desgewenst rekening gehouden met de godsdienstige richting of levensbeschouwing van ouders en school.
- Leerlingen van het primair of voortgezet onderwijs met een handicap.

Het gaat hierbij om leerlingen van zowel het regulier als het speciaal onderwijs. De wettelijke basis voor leerlingenvervoer ligt vast in de Wet op het primair onderwijs (Wpo), de Wet op de expertisecentra (Wec) en de Wet op het voortgezet onderwijs (Wvo). Het ministerie van OCW is systeemverantwoordelijk. Het leerlingenvervoer is gedecentraliseerd naar de gemeenten die daarom beleids- en uitvoeringsverantwoordelijk zijn. Het is dan ook aan u een nadere regeling vast te stellen. De daarbij in de wet opgenomen voorwaarden waarborgen vooral:

- de bereikbaarheid van de school: iedere leerling die verder dan een door de gemeente vast te stellen afstand (maximaal 6 kilometer) van school woont, komt in aanmerking voor leerlingenvervoer;
- de vrijheid van schoolkeuze op godsdienstige of levensbeschouwelijke gronden;
- de mate waarin het vervoer voor de leerling passend is.

Indien een leerling in aanmerking komt voor een vervoervergoeding in het kader van de regeling leerlingenvervoer, dient de gemeente vervoer te vergoeden dat voor de leerling passend is. Dit kan een vergoeding zijn voor het reizen met een (brom)fiets of het openbaar vervoer, al dan niet met begeleiding. Als deze vormen van vervoer niet passend zijn voor de leerling, bijvoorbeeld vanwege de beperking van de leerling, is bekostiging van aangepast vervoer noodzakelijk. Dit handboek heeft alleen betrekking op het aangepast vervoer per taxi of touringcar.

Bij de invoering van passend onderwijs worden de scholen er voor verantwoordelijk dat elke aangemelde leerling die extra ondersteuning nodig heeft een zo passend mogelijke plek in het onderwijs krijgt. De regionale samenwerkingsverbanden van de scholen stellen, samen met gemeenten, een ondersteuningsplan vast. Hierbij wordt ook het vervoer van leerlingen betrokken. Het is daarom aan te raden nu al met scho-

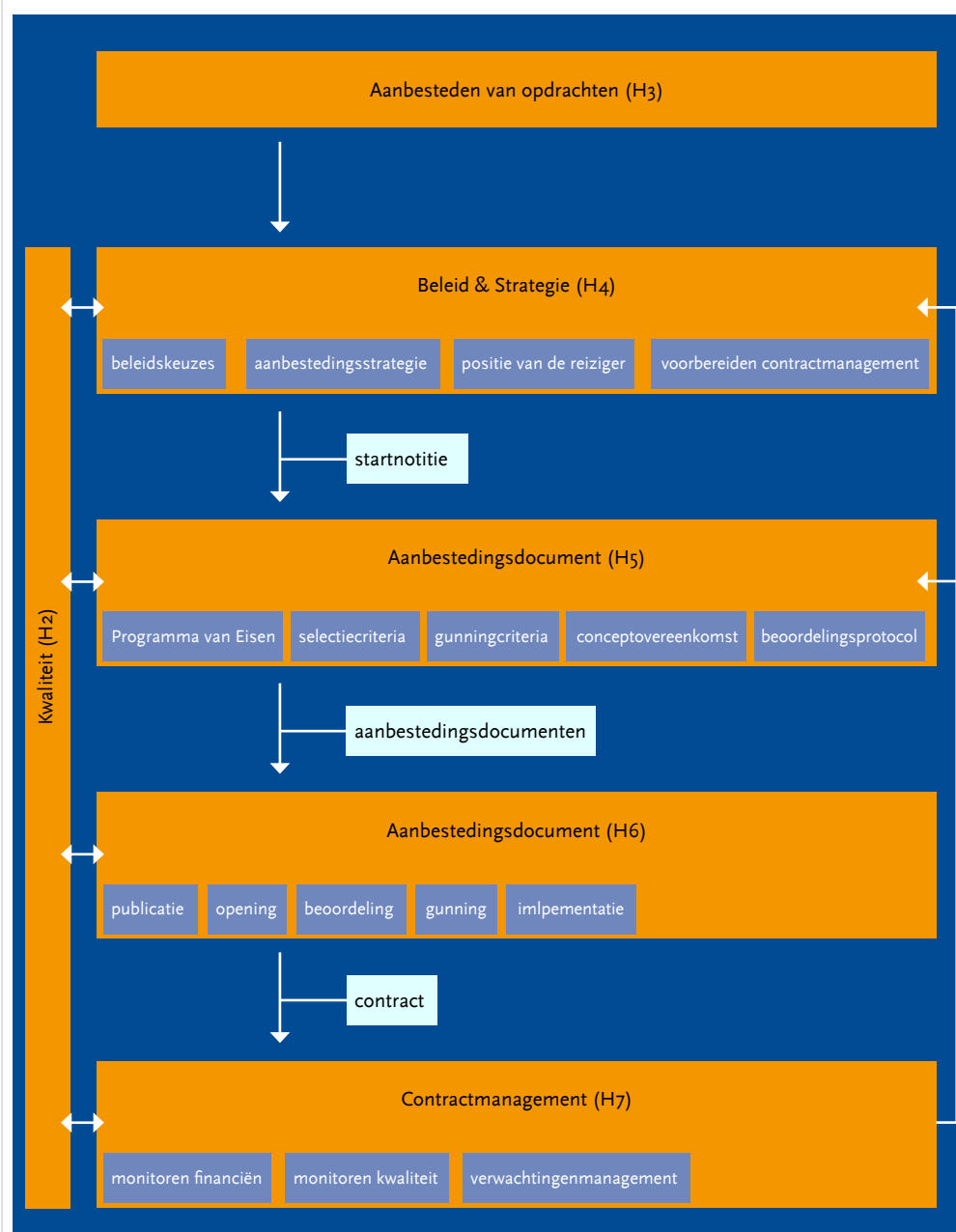


len samen te werken. Zie ook 'Op weg naar beter leerlingenvervoer: een brochure voor scholen'. Dit handboek heeft verder alleen betrekking op het aangepast vervoer per taxi, taxibus of touringcar.

### 1.3. Leeswijzer

In dit handboek behandelen we eerst het begrip kwaliteit bij leerlingenvervoer (hoofdstuk 2) en geven we een algemene inleiding over aanbesteden, met aandacht voor wet- en regelgeving en procedures (hoofdstuk 3). Hierna volgen we de structuur van de aanbestedingscyclus, zoals weergegeven in figuur 1.1.

figuur 1.1.  
aanbestedingscyclus en  
opbouw handboek





---

## 2. Kwaliteit

### 2.1. Definitie kwaliteit

#### Wat noemen we kwaliteit?

Wanneer we het over kwaliteit van leerlingenvervoer hebben, moeten we natuurlijk vastleggen wat we onder kwaliteit verstaan. Omdat we de leerlingen en ouders centraal stellen, komen we tot de volgende definitie:

#### De mate waarin leerlingenvervoer geschikt is voor de leerling.

Op deze mate van geschiktheid heeft uzelf veel invloed omdat u goede afspraken over kwaliteitsaspecten kunt maken met de vervoerder. Deze aspecten zijn een uitwerking van onze definitie en sluiten aan bij de (beleids)doelen die u als gemeente opstelt. Het is belangrijk om kwaliteit steeds primair vanuit het gezichtspunt van de leerlingen en ouders te bekijken. Maar ook om de kwaliteit van de uitvoering gedurende de gehele contractperiode goed in het oog te houden: enkel het beschikbaar stellen van vervoer is namelijk niet voldoende. Het vervoer moet passend zijn in de zin dat sprake is van o.a. een acceptabele reistijd en er dient bijvoorbeeld te worden gekeken naar (on)mogelijke combinatie van leerlingen. Het is van belang dat u als gemeente ten aanzien van dergelijke aspecten duidelijk maakt aan de vervoerder wat uw eisen zijn; andere zaken kunt u wel over laten aan de vervoerder. Ga bij het vaststellen van de eisen uit van de wensen en de belangen van de leerling in plaats van zelf de norm voor goed vervoer te bepalen. Uiteraard is het voor u en de vervoerder dan ook van groot belang om goed te weten wat leerlingen en ouders willen en verlangen. Daar staat tegenover dat u ook te maken heeft met de kosten van het vervoer. Kwaliteit heeft vaak zijn prijs! De consequentie hiervan? De door de leerling gewenste kwaliteit zal niet altijd overeenkomen met de kwaliteitseisen die u stelt.

#### Hoe kunt u de kwaliteit van leerlingenvervoer verbeteren?

- Doorloop een gedegen aanbestedingsprocedure, geef voldoende invulling aan de rol als opdrachtgever en neem daarin een pro-actieve houding aan (zie hoofdstuk 7).
- Kies voor een vervoerder die voldoet aan alle kwaliteitseisen en ook een goede werkgever is (zie hoofdstuk 5).
- Luister naar leerlingen/ouders, betrek hen in het proces, communiceer over de spelregels van het vervoer en stel eisen aan de klanttevredenheid.
- Communiceer over de spelregels van het vervoer en stel eisen aan de klanttevredenheid.
- Zorg dat een dialoog blijft bestaan tussen opdrachtgever, leerlingen/ouders en vervoerder (zie 'conversatietool' in hoofdstuk 7).
- Voer goed passende monitoringsactiviteiten uit of voer deze meer nauwgezet uit door middel van permanente controles.

---

## 2.2. De belangrijkste kwaliteitsaspecten

### Kwaliteitsaspecten gezien vanuit de leerling

In hoofdstuk 5 is in het Programma van Eisen (PvE) het totale pakket aan eisen opgenomen waaraan de vervoerder in de uitvoering van leerlingenvervoer moet voldoen. Wij gaan nu alleen in op de belangrijkste kwaliteitsaspecten, namelijk die de leerling ervaart en waarvan de uitvoering meetbaar is.

Als gemeente is voor u bij ieder kwaliteitsaspect een actieve rol weggelegd, namelijk:

- Stel duidelijke en concrete eisen aan het kwaliteitsaspect.
- Zie toe dat de vervoerder de eisen nakomt (meten).
- Stimuleer de vervoerder om deze eisen na te komen, bijvoorbeeld door prestatie-stimuli en/of sancties op te nemen.

Eind 2009 heeft TNS Consult in opdracht van de ministeries van IenM, VWS en OCW een o-meting uitgevoerd om de kwaliteit van diverse vormen van contractvervoer, waaronder het leerlingenvervoer, in kaart te brengen. In 2011 heeft de 1-meting plaatsgevonden. Het leerlingenvervoer wordt door 78% van de gebruikers als voldoende beoordeeld en scoort gemiddeld een 7,3. Ook is onderzocht welke aspecten van de dienstverlening van belang zijn. Daaruit blijkt dat het hebben van een vaste chauffeur verreweg het belangrijkste kwaliteitsaspect is binnen het leerlingenvervoer: 40% van de respondenten zet dit kwaliteitsaspect op de eerste plaats.

De volledige rapportage is te downloaden via: <http://goo.gl/ikp8Q>

Kwaliteitsaspecten die de leerling ervaart (uitgewerkt op [www.naarbetercontractvervoer.nl](http://www.naarbetercontractvervoer.nl))

Centraal staan de belangrijkste kwaliteitsaspecten die de leerling ervaart. Deze aspecten zijn gebaseerd op de uitkomsten van de 1-meting contractvervoer, aangevuld met kwaliteitsaspecten uit andere onderzoeken:

Het hebben van een vaste chauffeur (2.2.1)

Het optreden van de chauffeur (2.2.2)

Tijdigheid (2.2.3)

Veilig en comfortabel vervoer (2.2.4)

Verwachtingenmanagement / informatievoorziening (2.2.5)

Klachtenprocedure (2.2.6)

### 2.2.1. Het hebben van een vaste chauffeur

*“Ik wil een chauffeur die ik ken: dan voel ik me meer op mijn gemak. Ik kan niet tegen veranderingen.”*

Leerlingen hebben vaak behoefte aan een bepaalde mate van vastigheid. Uit de 1-meting blijkt dat het hebben van een vaste chauffeur verreweg het belangrijkste kwa-

---

liteitsaspect is binnen het leerlingenvervoer. De ervaring leert dat het voor vervoerders niet altijd mogelijk is om één vaste chauffeur voor één route in te zetten. Eis als opdrachtgever daarom maximaal twee vaste of een vaste groep chauffeurs. Daarnaast heeft een vaste ophaaltijd en een vaste plek in het voertuig een positief effect op het gedrag van leerlingen. Wanneer van dit vaste patroon wordt afgeweken, kan dit grote invloed hebben op het gedrag van de leerlingen.

#### Monitor de eisen!

U moet als gemeente toetsen of de vervoerder zich in de praktijk aan de afspraken over de vaste chauffeurs en combinatie van leerlingen houdt. Dit kan door bijvoorbeeld controles bij de school, controles in ritbestanden of op basis van incidenten en klachten.

### 2.2.2 Het optreden van de chauffeur

*“Mijn chauffeur? Die is vet cool. En hij kan nog hartstikke goed rijden ook!”*

De chauffeur speelt een zeer belangrijke rol in het vervoer. De chauffeur moet daarom niet alleen voldoen aan een aantal algemene kwaliteitscriteria, zoals kwaliteitseisen, opleidingen, rijgedrag en dienstverlening, maar ook aan eisen in het omgaan met en bejegenen van (kwetsbare) leerlingen en ouders.

#### Stel eisen...

Welke service moet de chauffeur verlenen aan de leerling? Waar ligt de grens? Doel van de algemene kwaliteitscriteria is de inzet van kwalitatief goede en klantvriendelijke chauffeurs. Dit kunt u bereiken door onder andere de volgende eisen te stellen:

- eisen in relatie tot algemene sociale vaardigheden, zoals klantvriendelijkheid, servicegerichtheid en omgangsvormen;
- eisen in relatie tot de te verlenen diensten;
- eisen in relatie tot het relevante arbeidsverleden, beschikken over recente Verklaring Omtrent Gedrag (VOG, ook gedurende de looptijd van het contract);
- eisen in relatie tot rijgedrag en rijvaardigheid;
- het kunnen gebruiken van liften en vastzetsystemen.

#### Bejegening door de chauffeur

De chauffeur moet goed kunnen omgaan met de leerlingen en ouders. Veel klachten gaan namelijk over de wijze waarop de leerlingen en ouders door de chauffeur zijn behandeld. Dit kan gaan om een onjuiste bejegening, onvoldoende kennis van specifieke doelgroepen of door een klantvriendelijke benadering. Voor de leerlingen en ouders is de chauffeur degene met wie ze direct persoonlijk contact hebben.

De chauffeur is dus het visitekaartje van het vervoersysteem. Hij is de persoon die de leerling assisteert, voor een goed gevoel zorgt en zorgdraagt voor een comfortabele en veilige rit.

Het is belangrijk dat deze chauffeurs goed op de hoogte zijn van de (kenmerken van de) leerlingen. De school kan een rol spelen bij het informeren van chauffeurs over

---

specifieke beperkingen van leerlingen. Indien een vaste (groep) chauffeur(s) een bepaalde route gaat rijden, is het een goed idee om deze chauffeur(s) voor de start van het vervoer kennis te laten maken met de (ouders van de) leerling.

### De (kenmerken van de) leerlingen

Het taxipaspoort ([www.taxipaspoort.nl](http://www.taxipaspoort.nl)) is ontwikkeld zodat ouders bijzonderheden over hun kind kunnen vermelden die van belang zijn voor de omgang van de chauffeur met hun kind. Het is de keuze van de ouder(s) om een taxipaspoort van hun kind aan te maken en aan hun kind mee te geven. Er ligt een rol voor gemeente en vervoerder om hierin een actieve houding aan te nemen en ouders op deze mogelijkheid te wijzen.

De te vervoeren leerlingen bestaan uit verschillende groepen (bijvoorbeeld met gedragsbeperkingen of fysieke beperkingen) die verschillende vormen van onderwijs bezoeken. U moet in het PvE duidelijk aangeven welke groepen leerlingen wel en niet samen vervoerd kunnen worden in één voertuig (bijvoorbeeld op basis van de bestaande clusterindeling van scholen), zodat conflicten op voorhand zo veel mogelijk worden voorkomen en de vervoerder hiermee rekening kan houden om dit in te vullen.

#### Stel eisen...

Het doel is een chauffeur met een juiste en klantvriendelijke bejegening. Dit bereikt u onder andere door de volgende duidelijke en concrete eisen te stellen:

- eisen in relatie tot algemene sociale vaardigheden en omgangsvormen;
- eisen in relatie tot specifieke vaardigheden en gericht op de leerlingen van het vervoersysteem, zoals het omgaan met de leerlingen;
- eisen in relatie tot het omgaan met specifieke ziekte- of gedragskenmerken of beperking/handicap.

De genoemde vaardigheden verkrijgt een chauffeur door een specifieke, op de doelgroep gerichte opleiding te volgen. TX-Keur stelt een aantal specifieke opleidingseisen aan chauffeurs (zie [www.tx-keur.nl](http://www.tx-keur.nl)), daarnaast zijn er ook verschillende examens die door het CCV worden afgenomen (zie [www.cbr.nl](http://www.cbr.nl)). Ga altijd na wat de actuele stand van zaken is rond de opleidingen. Het Sociaal Fonds Taxi heeft een speciale internetcursus ontwikkeld over het leerlingenvervoer (zie <http://www.sociaalfondstaxi.nl/opleiden/opleidingen-sft/leergang-leerlingenvervoer/introductiecursus>). Opdrachtgevers kunnen het volgen van deze cursus als eis opnemen. Een alternatief of aanvulling hierop is om chauffeurs in direct contact te laten komen met specifieke doelgroepen tijdens een bijeenkomst of door hen een dagdeel mee te laten lopen op een school.

#### ...en monitor ze!

De uitvoering van het contract en de kwaliteit van de dienstverlening moeten worden gevolgd. U kunt dit bijvoorbeeld doen via een klanttevredenheidsonderzoek. Daarnaast kunt u de vervoerder verplichten om kosteloos een overzicht te verstrekken van de diploma's en/of certificaten van de ingezette chauffeurs.

---

Sociaal Fonds Taxi (SFT) heeft een introductie cursus Leerlingenvervoer gepubliceerd op haar website. Er wordt aandacht besteed aan de omgang met bijzondere leerlingen, de verschillende taken van de taxichauffeur en de oplossingen voor veel voorkomende situaties binnen het leerlingenvervoer. De cursus bestaat uit twee delen en eindigt met een lichte toets. Als de toets succesvol wordt afgesloten, ontvangt de deelnemer een certificaat van deelname van SFT.

De introductie cursus vormt samen met de cursus Leerlingenvervoer de Leergang Leerlingenvervoer. In het praktijkgedeelte wordt dieper op de materie ingegaan. Dit praktijkdeel wordt door de bedrijven zelf gegeven. SFT heeft daarvoor materiaal beschikbaar in de vorm van een Toolkit Leerlingenvervoer. Taxileraren van de taxibedrijven kunnen een train de trainers cursus volgen ter voorbereiding. Deze cursus biedt de mogelijkheid om gericht brede kennis te ontvangen over hoe om te gaan met verschillende typen leerlingen en aandoeningen.

### 2.2.3 Tijdigheid

*“Mijn taxi kwam me veel te laat ophalen. Heel vervelend, want daardoor kwam ik ook weer te laat op school.”*

Veel klachten hebben te maken met stiptheid en reisduur. Deze onvrede komt aan de ene kant door de kaders die u als gemeente stelt waardoor de vervoerder enige marge heeft rond afgesproken tijden. Deze marges moeten wel voor iedereen duidelijk zijn. Aan de andere kant komt het voor dat afspraken door de vervoerder niet worden nageleefd, waardoor:

- het voertuig te laat is bij de leerling;
- het voertuig met de leerling te laat is op de bestemming;
- de rit te lang duurt, bijvoorbeeld doordat de vervoerder meerdere leerlingen tijdens één rit combineert of doordat de chauffeur de weg niet goed kent.

Veel onzekerheid kan worden weggenomen door tijdige communicatie over de verwachte aankomsttijd van het voertuig en van eventuele vertragingen. Het is een taak van de vervoerder om de ouders of de school actief te informeren. Bij een kleine vertraging kan mogelijk een SMS volstaan. Het is technisch mogelijk om een melding per SMS geautomatiseerd te versturen. Er ligt ook een taak bij de ouders om te zorgen dat zij op de hoogte zijn van de spelregels rond het vervoer en hun kind tijdig gereed hebben voor vertrek.

#### Stel eisen...

Het is de bedoeling dat de vervoerder de leerling ophaalt conform de tussen u beide gemaakte afspraken. Dit kunt u bereiken door aan de volgende tijdsaspecten eisen te stellen:

- het op tijd vertrekken;
- het op tijd aankomen;
- de toegestane omrijdmarge/ritduur (dit kan per beperking verschillen);
- informatievoorziening bij vertraging;



- 
- de wachttijd bij vertrekadres.  
...en monitor ze!

Bij de uitvoering van het contract moeten deze aspecten ook gemonitord worden. Vervoerders leggen diverse aspecten rondom de tijdigheid van ritten vast en u kunt dat monitoren met behulp van data-analyses en controles op straat. U kunt tevens door middel van een goede bonus-malusregeling de vervoerder prikkelen deze eisen zo goed mogelijk uit te voeren.

#### 2.2.4 Veilig en comfortabel vervoer

*“Mijn rolstoel werd naar mijn gevoel niet goed bevestigd. Dan zit je toch de hele rit in spanning.”*

Leerlingenvervoer wordt veel gebruikt door doorgaans zeer kwetsbare doelgroepen. Het is daarom van belang dat het vervoer niet alleen kwalitatief goed is, maar dat ook een hoge veiligheidsstandaard wordt toegepast. Veiligheid is vooral een taak van de vervoerder en van een eventuele verstrekker van een rolstoel. Vanzelfsprekend moet een vervoerder voldoen aan alle wettelijke eisen omtrent het vervoer. Dit betekent bijvoorbeeld dat een voertuig voorzien moet zijn van voldoende en goedwerkende veiligheidsgordels en dat deze ook daadwerkelijk worden gebruikt. Veiligheid vereist ook een goede chauffeur en veilig en comfortabel rijgedrag resulteert in een prettige rit. Veiligheid is zeker onder winterse omstandigheden belangrijk. Dit betekent dat de banden geschikt moeten zijn voor de omstandigheden. Naast wettelijke eisen kan een gemeente ook een type band (winterbanden of all seasons / weather banden) verplicht stellen.

##### Rolstoelvervoer

Een deel van de leerlingen maakt gebruik van een rolstoel en neemt deze ook tijdens het vervoer mee. Ondanks alle eisen die gesteld worden aan veilig rolstoelvervoer en de middelen die hiervoor beschikbaar zijn, komen nog steeds incidenten voor tijdens het vervoer van rolstoelinzittenden. Vaak wordt dit veroorzaakt doordat een rolstoel niet goed is bevestigd. Dit kan komen door:

- onvoldoende vaardigheden bij de chauffeur;
- de passagier wordt in de rolstoel vervoerd terwijl hij ook in staat is om zelfstandig over te schuiven naar een reguliere zitplaats;
- gebrekkige middelen om de rolstoel en de passagier goed vast te zetten;
- een afwijkend type rolstoel dat niet goed is te bevestigen of waarbij de veiligheidsgordel voor de passagier niet goed kan worden aangebracht.

Tegenwoordig zijn steeds meer nieuwe vastzetsystemen beschikbaar, die het vastzetten van rolstoelen makkelijker maken en daarmee veiliger. De gemeente speelt een belangrijke rol bij het verstrekken van rolstoelen en dient te zorgen dat de rolstoelen vervoerbaar en veilig vast te zetten zijn. Dit betekent onder andere dat de rolstoel moeten voldoen aan crashtest-eisen en dat de passagier in de rolstoel op een goede manier in de gordel wordt vastgezet.

---

De Code veilig vervoer rolstoelinzittenden (VVR) is een richtlijn voor het veilig vervoer van rolstoelinzittenden. Er zijn handleidingen beschikbaar ([www.veilig-vervoer.nl](http://www.veilig-vervoer.nl)) voor opdrachtgevers, vervoerders en chauffeurs. De handleiding voor opdrachtgevers biedt praktische handvaten en concrete aandachtspunten bij het toepassen van de code VVR.

Bedenk dat wanneer een vervoerder de Code VVR moet naleven, de vervoerder alleen rolstoelen vervoert die voldoen aan deze richtlijn en dus het recht heeft een rolstoel te weigeren. Indien de opdrachtgever zelf ook mobiliteitshulpmiddelen zoals rolstoelen verstrekt, speelt deze zelf een belangrijke rol binnen veilig rolstoelvervoer. De Code VVR wordt geactualiseerd onder aanvoering van Stichting Vast = Beter. Er wordt naar gestreefd dat eind 2013 een geactualiseerde versie van de code VVR beschikbaar komt.

#### Stel eisen...

Het doel is kwalitatief goed, comfortabel en veilig vervoer, ook voor leerlingen in een rolstoel. U kunt dit bereiken door de volgende eisen te stellen:

- specifieke eisen aan het voertuig (zoals het gebruik van winterbanden);
- eisen aan materialen;
- eisen aan de uitvoering (conform Code VVR);
- eisen aan comfortabel rijgedrag;
- opleidings- en of ervaringseisen.

#### ...en monitor ze!

Ook hierbij geldt dat u bij de uitvoering van het contract de kwaliteit van het vervoer moet volgen. Dit kan bijvoorbeeld door een actieve meting waarbij u kijkt of de vervoerder voldoet aan de veiligheidseisen door klanttevredenheidsonderzoek, controles op straat of op basis van klachten.

### 2.2.5 Verwachtingenmanagement / informatievoorziening

*“Mijn zoon maakt sinds kort gebruik van het leerlingenvervoer en ik wist niet zo goed wat ik moest verwachten. Tot ik die handige brochure in handen kreeg. Daar staat alles heel goed in uitgelegd.”*

In de praktijk blijkt dat de verwachtingen die leerlingen en ouders hebben van leerlingenvervoer niet altijd overeenkomen met de spelregels van het vervoer. Informeer de leerlingen en ouders goed over de spelregels en (on)mogelijkheden die het vervoer biedt. De leerlingen en ouders moeten voor het gebruik van het vervoer weten wat ze kunnen verwachten van u en de vervoerder en andersom ook wat van hem of haar wordt verwacht. Een brochure of nieuwsbrief met informatie over het vervoer kan uitkomst bieden! Bied ook informatie aan op een website.

Het is belangrijk om aan te geven dat chauffeurs geen zorg verlenen, zoals scholen en ouders soms wel verwachten, omdat die verantwoordelijkheid niet hoort bij de functie van chauffeur. Ook moet duidelijk zijn dat er geen aanvullende afspraken gemaakt mogen worden tussen ouders en de chauffeur of vervoerder.

---

### Verwachtingenmanagement

Als gemeente moet u gedurende de looptijd van het contract een belangrijke rol in het verwachtingenmanagement spelen. U kunt niet volstaan met het opnemen van eisen in het PvE. Neem daarnaast een actieve rol in door ook zelf de rechten en plichten van de leerlingen en ouders te beschrijven, verwachtingen te managen bij alle partijen en informatie te verstrekken aan leerlingen en ouders. Er is sprake van een wisselwerking tussen alle betrokken partijen.

Veel gemeenten nemen een actieve rol om de verwachtingen van verschillende partijen rondom het leerlingenvervoer te managen. Bedenk dat er verschillende vormen van informatie zijn, die ouders graag gescheiden aangeboden krijgen. Het ene deel betreft de juridische kant van het leerlingenvervoer zoals toekenningen, indicatiestelling en de rolverdeling tussen partijen. Het ligt voor de hand dat de gemeente ouders hierover informeert.

Het andere deel is de meer praktische informatie over de uitvoering tijdens het schooljaar: wie moet je bellen bij ziekte? Welke gedragsegels gelden er in de bus? De vervoerder kan ook deze informatie verstrekken.

Zorg er in beide gevallen voor dat deze informatie goed te begrijpen is voor iedereen en ook beschikbaar is via internet. Zorg ervoor dat er een goede balans zit tussen informatie met duidelijke nieuwswaarde en andere nieuwtjes.

### Stel eisen

Het doel is dat partijen binnen het leerlingenvervoer weten wie waarvoor verantwoordelijk is en dat verwachtingen zijn gemanaged. De gemeente speelt daarin zelf een belangrijke rol, maar kan ook eisen stellen aan de vervoerder over:

- de wijze en frequentie van de informatievoorziening;
- de wijze van instemming over de inhoud van de informatie (bijvoorbeeld via een klankbordgroep).

...en monitor ze!

### 2.2.6 Klachtenprocedure

*“Dien maar een klacht in, zeiden ze. Maar ik ga toch niet een klacht over hen indienen als mijn dochter volgende week weer bij ze moet instappen? Als ik nou bij een onafhankelijke partij terecht kon, zou ik het wel doen.”*

Wanneer leerlingen en ouders ontevreden zijn over de uitvoer van het vervoer, moeten zij een klacht in kunnen dienen om hun onvrede kenbaar te maken aan u en de vervoerder. Er doen zich echter de volgende problemen voor:

- Het blijkt dat ouders en leerlingen moeite hebben om zelf een klacht bij de vervoerder in te dienen, omdat ze direct afhankelijk zijn van deze partij.
- Het is voor ouders en leerlingen onduidelijk waar zij een klacht moeten indienen omdat de opdrachtnemer werkt met onderaannemers.
- Ouders en leerlingen kunnen een klacht hebben over de spelregels of over de uitvoering binnen deze spelregels.

- Ouders en leerlingen zien weinig effect van hun klacht.
- Ouders en leerlingen hebben slechte ervaringen met de afhandeling van eerder ingediende klachten over de uitvoering.
- Het indienen van een klacht is gecompliceerd en kost veel tijd.
- Ouders en leerlingen weten niet waar zij terecht kunnen als zij ontevreden zijn over de wijze waarop de klacht is afgehandeld.

*“Vervoerder en opdrachtgever kunnen leren van een klacht en zouden een klacht kunnen zien als positieve tip om de dienstverlening te verbeteren.”*

#### Stel eisen...

Doel is een kwalitatief goede en klantvriendelijke klachtenprocedure waar ouders en leerlingen eenvoudig gebruik van kunnen maken. Dit kan bijvoorbeeld door het aanbieden van klachten- en suggestieformulieren in het voertuig of op een internetsite die ook middels een mobiele telefoon goed in te vullen is.

U bereikt dit door onder andere de volgende eisen te stellen aan onder meer:

- de rol en taakverdeling (bedenk dat leerling of ouder bij voorkeur niet bij de vervoerder een klacht indient);
- de reactietermijn van de vervoerder;
- de wijze waarop de vervoerder de klacht registreert en rapporteert;
- aansluiting van de vervoerder bij de Geschillencommissie Taxivervoer;
- de wijze van afstemming en (periodiek) overleg naar aanleiding van de klachten.

#### ...en stimuleer de vervoerder!

U kunt een bonus-malusregeling koppelen aan het aantal gegronde klachten en/of stimuleren dat een vervoerder op korte termijn reageert op klachten.

### 2.2.7 Samengevat

We vatten in onderstaande tabel per kwaliteitsaspect de meetinstrumenten voor u samen. De aspecten die betrekking hebben op tijdigheid (stiptheid en omrijden) en de chauffeur (bejegening en kwaliteit) zijn samengevoegd. De meetinstrumenten zijn verder uitgewerkt in hoofdstuk 7.

figuur 2.1  
Samenvatting meet-  
instrumenten  
(KTO=klanttevredenheids  
onderzoek)

	Klachten	Diploma's	Ritbestand	KTO
Vaste chauffeur	X			X
Optreden van de chauffeur	X	X		X
Tijdigheid	X		X	X
Veilig vervoer	X			X
Verwachtingen	X			X
Klachtenprocedure	X			X

---

## 2.3 Overige kwaliteitscriteria

### Checklist kwaliteitsaspecten

Uiteraard zijn er nog veel meer aspecten van belang waar u met de vervoerder duidelijke afspraken over moet maken. U treft hieronder een checklist van kwaliteitsaspecten aan voor het opstellen van een PvE. Voor meer specifieke informatie verwijzen we u naar [www.naarbetercontractvervoer.nl](http://www.naarbetercontractvervoer.nl).

#### Denk ook aan:

- eisen aan de centrale, zoals:
  - bereikbaarheid;
  - kennis en vaardigheden personeel;
  - handelen bij calamiteiten;
  - informatie bij vertraging.
- aanvullende eisen aan de dienstverlening;
- eisen aan het voertuig, zoals:
  - in te zetten materieel;
  - leeftijd van het materieel;
  - duurzaamheid;
  - uitrusting (navigatie, EHBO-trommel, brandblusser).
- social return

---

## 3 Aanbesteden van opdrachten

### 3.1 Achtergrond

#### Wat verstaan we onder aanbesteden?

Aanbesteden kunnen we omschrijven als:

Het proces van inkopen waarbij de opdrachtgever van het vervoer op transparante en objectieve wijze de opdracht verstrekt aan een opdrachtnemer die voldoet aan bepaalde eisen en die de beste aanbidding heeft gedaan.

U formuleert eisen over de organisatie en de uitvoering van het vervoer en maakt deze bekend aan marktpartijen, zodat deze marktpartijen op basis hiervan een offerte kunnen schrijven. Deze moeten op een vastgesteld tijdstip (deadline) bij u worden aangeleverd. De tijdig ingediende offertes worden na de uiterste inleverdatum op basis van vastgestelde selectie- en gunningcriteria beoordeeld. Deze beoordeling leidt, afhankelijk van de aanbestede opdracht, tot een voornemen tot gunning aan één of meerdere inschrijvers. Dit voornemen wordt vijftien dagen later gevolgd door een definitieve gunning. Daarna is het aan u en de geselecteerde vervoerder om de contracten te tekenen en de implementatie van het vervoer te starten.

#### Aanbesteden en drempelbedragen

De opdracht voor het uitvoeren van vervoer per taxi(bus) wordt geplaatst door een aanbestedingsplichtige gemeente. De vraag is of deze opdracht in waarde boven een bepaalde drempel uitkomt waardoor moet worden aanbesteed. De drempelbedragen waarboven een aanbestedende dienst verplicht is Europees aan te besteden, verschillen onder andere per richtlijn en per aanbestedende dienst.

Hierbij moet nog wel worden opgemerkt dat een opdracht onder een drempelbedrag nog niet vrij is van de algemene beginselen van het aanbestedingsrecht: deze gelden sowieso. Aangezien de drempelbedragen per kalenderjaar (of kalenderjaren) worden vastgesteld, moet voorafgaand aan de start van een procedure gecontroleerd worden wat de actuele drempelbedragen zijn. Deze en aanvullende informatie zijn te vinden op [www.pianoo.nl](http://www.pianoo.nl).

#### 3.1.2 Grondbeginselen

Een aanbesteding heeft een duidelijk doel: het moet concurrentie tussen marktpartijen mogelijk maken en garanderen en het moet partijen de mogelijkheid bieden om op elke opdracht in te kunnen schrijven. Drie beginselen zorgen voor een open markt, waarbij concurrentie en een marktconforme prijs worden geborgd:

1. Gelijkheids- of non-discriminatiebeginsel. De aanbestede opdracht moet op een objectieve wijze worden beschreven. Daarnaast moeten alle potentiële inschrijvers beschikken over dezelfde informatie.
2. Transparantiebeginsel. Om transparantie in de markt te garanderen heeft de overheid een publicatieplicht. Zowel bij voorgenomen opdrachten als bij gunning van een opdracht, moet een publicatie worden ingediend.

- 
3. Proportionaliteits- of evenredigheidsbeginsel. De eisen die aan de inschrijvers worden gesteld, mogen niet buitenproportioneel zijn. Eisen moeten in verhouding staan tot de aard en omvang van de aanbestede opdracht.

Om de naleving van de grondbeginselen te borgen is in wet- en regelgeving vastgelegd op welke wijze een aanbestedingsprocedure wordt doorlopen. Voor diensten, zoals het uitvoeren van vervoer, is de Aanbestedingswet 2012 van toepassing.

De Aanbestedingswet 2012 regelt een aantal zaken die nieuw zijn ten opzichte van de huidige regelgeving. De op handen zijnde wijziging van de Europese aanbestedingsrichtlijnen is nog niet in het wetsvoorstel opgenomen. Dit gebeurt op een later tijdstip via een wijziging van de Aanbestedingswet. De Aanbestedingswet trekt de raamwet EEG-voorschriften aanbestedingen, Bao, Bass en de Wira in.

### 3.2 Procedure

Voor aanbestedingen van contractvervoer wordt in de meeste gevallen gekozen voor een openbare (Europese) aanbestedingsprocedure. Bij een openbare procedure plaatst de aanbestedende dienst eerst een aankondiging. Geïnteresseerden vragen het bestek op en dienen een offerte in. De aanbestedende dienst beoordeelt deze offertes aan de hand van bekend gemaakte selectie -en gunningscriteria en gunt de winnaar de opdracht.

- Bij deze procedure kan een ongelimiteerd aantal partijen een offerte voor een opdracht indienen, waardoor de onderlinge competitie groot is. In de basis krijgen opdrachtgevers daarmee keuze uit zoveel mogelijk inschrijvers, onder andere afhankelijk van perceelgrootte, volume en risico's.
- Het doorlopen van een openbare procedure voorkomt ook problemen die in theorie kunnen ontstaan bij een niet-openbare aanbesteding. Door het relatief kleine aantal aanbieders van contractvervoer kan het in bepaalde gebieden voorkomen dat het minimale aantal, voor een voorselectie benodigde, geïnteresseerden niet wordt bereikt.

Naast de openbare procedure bestaan ook andere mogelijke procedures voor het aanbesteden van contractvervoer, zoals een niet-openbare procedure. Meer informatie over deze procedures vindt u op [www.pianoo.nl](http://www.pianoo.nl).

Let op! Indien u een aanbestedingsplichtige opdracht niet, of niet correct, aanbesteedt, handelt u in strijd met de aanbestedingsrichtlijnen. U loopt het risico door een rechter bevolen te worden uw opdracht op korte termijn alsnog of opnieuw aan te besteden. Behalve imagooverlies leidt dit tot hoge kosten en tijdnood. Het is ook mogelijk dat de Europese Commissie een inbreukprocedure start tegen de lidstaat Nederland bij het Hof van Justitie EG. Het is daarom goed om gegunde opdrachten die in strijd zijn met de Europese richtlijnen, tijdig op te zeggen en een nieuwe aanbestedingsprocedure op te starten.

---

### 3.3 Stappen en planning openbare aanbesteding

#### Stappen bij een openbare aanbesteding

Tijdens een aanbestedingstraject voert u negen stappen chronologisch na elkaar uit. Een aantal van deze stappen is vanuit de aanbestedingswetgeving verplicht en gebonden aan termijnen. Andere stappen, zoals het voortraject en het opstellen van de documenten, kennen geen juridisch vastgestelde termijn.

Stap in procedure	Wettelijke termijn
1. Voortraject (opstellen aanbestedingsdocumenten)	
2. Vaststellen aanbestedingsdocumenten (bijvoorbeeld door B&W)	
3. Publicatie van de opdracht	
4. Inlichtingenronde (opstellen Nota's van Inlichtingen)	Tot uiterlijk 6 dagen voor sluiting. Houd rekening met voldoende uitwerkingstijd voor inschrijvers.
5. Sluiting en opening	Minimaal 40 dagen na publicatie / onder bepaalde voorwaarden en indien via vooraankondiging minimaal 20 dagen. dagen na publicatie / bij digitale publicatie 40 dagen na publicatie
6. Beoordeling	
7. Voornemen tot gunning	
8. Definitieve gunning	Minimaal 20 dagen na voorlopige gunning.
9. Contractbespreking	

#### Nota van uitgangspunten

Het voortraject voor een aanbestedingsprocedure moet door een opdrachtgever worden gebruikt om de belangen van de betrokken interne en externe partijen in kaart te brengen en tegen elkaar af te wegen. Aan de hand van de inventarisatie kan een notitie worden opgesteld die u helpt bij het opstellen van het aanbestedingsdocument. Deze zogeheten Nota van uitgangspunten dient als basis voor het vervolgtraject, waarin u het Programma van Eisen (PvE, zie hoofdstuk 2 en 5) en de selectie- en gunningcriteria (zie hoofdstuk 5) uitwerkt.

Begroot voor het voortraject geruime tijd: de kans bestaat dat wanneer meerdere partijen (zoals ouders, scholen en vervoerders) worden betrokken, er meer tijd nodig zal zijn om hen allemaal te betrekken bij het proces. Om goede en breed gedragen uitgangspunten te formuleren zijn zeker drie tot zes weken noodzakelijk.



---

In het voortraject moet ook een planning van de aanbestedingsprocedure worden uitgewerkt. Houd hierbij rekening met de juridisch vastgestelde en met de wenselijke termijnen. Houd met de planning rekening met de benodigde implementatietijd. Een winnende inschrijver moet voor de daadwerkelijke start van het contract nog voldoende tijd hebben om het contract te implementeren, waaronder het voorbereiden van de planning, het in orde maken van voertuigen en het instrueren van personeel en kennismaking met de leerlingen.

Daarnaast kunnen er juridische gevolgen zijn naar aanleiding van een bezwaar van een inschrijvende partij. Dergelijke juridische trajecten leiden tot een vertraging, waardoor de definitieve gunning op een later moment kan plaatsvinden. Deze tijd gaat ten koste van de implementatieperiode. Het is dan ook zaak de implementatieperiode ruim te nemen.

## 4 Beleid en strategie

Als gemeente doorloopt u voor de start van de aanbestedingsprocedure een aantal stappen en keuzes:

- beleidskeuzes (4.1);
- aanbestedingsstrategie (4.2);
- positie van de leerling en ouder (4.3);
- voorbereiden rol contractmanagement (4.4).

Het resultaat hiervan is een beleids- en strategienotitie, ofwel Nota van uitgangspunten, die input geeft voor de aanbestedingsdocumenten. De notitie dient bij het opstellen van de documenten als achtergrond. In de beleidsnotitie voorgestelde uitgangspunten moeten worden meegenomen in de documenten.

### 4.1 Beleidskeuzes

Het aanbesteden van leerlingenvervoer is meer dan het aanbesteden van standaard routes. Er komt veel meer kijken bij een aanbesteding leerlingenvervoer, die bovendien op meerdere beleidsterreinen betrekking heeft. Het is daarom van groot belang heldere beleidskeuzes te maken. Voor het leerlingenvervoer zijn deze beleidskeuzes uitgewerkt in het door het KpVV opgestelde 'Beleidskader leerlingenvervoer' die opdrachtgevers helpt zorgvuldige keuzes te maken. In dit handboek staan we stil bij een aantal beleidskeuzes die u als gemeente moet nemen.

#### Beleidsaspecten

- Is er recht op leerlingenvervoer? (4.1.1)
- Bevorderen zelfredzaamheid (4.1.2)
- Betrokkenheid ouders en scholen (4.1.3)
- Samenwerking doelgroepenvervoer (4.1.4)
- Inkoopbeleid en duurzaamheid (4.1.5)
- Ketenaansprakelijkheid (4.1.6)

---

#### 4.1.1 Is er recht op leerlingenvervoer?

Aan de hand van de verordening leerlingenvervoer (zie kader) toets een gemeente of een leerling in aanmerking komt voor een vervoervergoeding. Criteria zijn bijvoorbeeld of de leerling de dichtstbijzijnde voor hem/haar toegankelijke school bezoekt en of de reisafstand van huis naar school langer is dan de vastgestelde kilometergrens.

Als hieraan wordt voldaan, moet verkend worden welk type vervoer voor de betreffende leerling het meest passend is. Het primaat ligt volgens de verordening bij openbaar vervoer en fiets, al dan niet met begeleiding. Indien dit vervoer niet mogelijk is, bijvoorbeeld als gevolg van een beperking van de leerling, kan de gemeente aangepast vervoer bekostigen. Bij die overwegingen speelt leeftijd, mogelijkheden van de leerling, beschikbaarheid van openbaar vervoer en reistijd een rol.

Het leerlingenvervoer als voorziening vloeit voort uit het recht op onderwijs dat is verankerd in de Leerplichtwet. Volgens deze wet hebben de ouders de plicht hun kinderen een school te laten bezoeken. Omdat het niet mogelijk is om alle vormen van onderwijs dichtbij ieders woonadres aan te bieden, kunnen ouders in voorkomende gevallen een vergoeding krijgen voor het vervoer van hun kind naar school. In de Wet op het primair onderwijs, de Wet op de expertisecentra en de Wet op het voortgezet onderwijs is bepaald dat de gemeenteraad een regeling moet vaststellen (Verordening Leerlingenvervoer) waarin bepalingen zijn opgenomen over vergoedingsmogelijkheden. De Regeling leerlingenvervoer voorziet hierdoor in (een vergoeding van de kosten van) vervoer van/naar het regulier en speciaal basisonderwijs, (voortgezet) speciaal onderwijs en in bepaalde gevallen – wanneer het gaat om gehandicapte leerlingen - regulier voortgezet onderwijs. In deze wetten staan bepalingen waaraan de regeling dient te voldoen. De VNG heeft dit vertaald in een modelverordening. De meeste gemeenten gebruiken dit model als basis voor hun eigen verordening. De verordening bevat criteria voor het verkrijgen van een vervoerkostenvergoeding. Algemene uitgangspunten daarbij zijn:

- De verantwoordelijkheid voor het schoolbezoek ligt bij de ouders.
- De vergoeding heeft betrekking op het vervoer naar de dichtstbijzijnde toegankelijke school, dus de school waarop de leerling is aangewezen.
- De op godsdienst of levensbeschouwing van de ouders berustende keuze van een school wordt gerespecteerd.
- Er geldt in bepaalde gevallen een kilometergrens. Deze kilometergrens heeft betrekking op de reisafstand tussen de verblijfplaats van de leerling en de school. Pas wanneer de reisafstand van de leerling de door de gemeente vastgestelde kilometergrens overschrijdt, maakt de leerling mogelijk aanspraak op een vergoeding.
- Het vervoer dient in alle gevallen passend te zijn voor de leerling.

#### 4.1.2 Bevorderen zelfredzaamheid

Leerlingenvervoer heeft als doel de toegankelijkheid van het onderwijs te borgen. Door de ontwikkelingen op het gebied van toegankelijk openbaar vervoer kan mogelijk een deel van de leerlingen uit het taxivervoer een beroep doen op het openbaar

---

vervoer. U kunt zich bewust richten op een groter gebruik van openbaar vervoer en minder gebruik van het aangepast vervoer.

Er is steeds meer aandacht voor het bevorderen van de zelfredzaamheid van leerlingen, bijvoorbeeld door gratis of goedkoop openbaar vervoer aan te bieden, reisbegeleiders in te zetten of leerlingen educatie en voorlichting te geven over het gebruik van openbaar vervoer. Dergelijke initiatieven kunnen ertoe leiden dat minder leerlingen afhankelijk zijn van het aangepast vervoer en dit bevordert de maatschappelijke ontwikkeling van leerlingen.

In de brochure 'Samenwerking doelgroepenvervoer: de stand van zaken 2012' zijn enkele voorbeelden opgenomen van projecten die tot doel hebben de zelfredzaamheid van leerlingen te vergroten. Een voorbeeld is om leerlingen kennis te laten maken met het openbaar vervoer of de fiets in het project MEE op weg, de inzet van OV-maatjes of het geven van OV-educatie op scholen.

Indien u dergelijke gerichte maatregelen inzet kan dit effect hebben op het vervoervolume en daarmee op de omzet van de vervoerder.

#### Belangrijk aandachtspunt bij leerlingenvervoer:

- indien er sprake is van stimulerende maatregelen om het openbaar vervoer te gebruiken, beschrijf deze dan in het aanbestedingsdocument. Op het moment van inschrijven kan een vervoerder hiervan kennisnemen. Dit voorkomt problemen achteraf als gevolg van (sterk) teruglopende vervoersstromen.

#### 4.1.3 Betrokkenheid scholen en ouders

Ouders en scholen zijn directe belanghebbenden bij goed leerlingenvervoer. Het is voorafgaand aan een aanbesteding goed om beide partijen te consulteren en ook gedurende het contract de dialoog met hen aan te houden. Mogelijkheden om inspraak te organiseren, is opgenomen in paragraaf 4.3.

De school heeft in het leerlingenvervoer een bijzondere rol. Zij heeft geen formele bevoegdheden rondom het vervoer, maar is wel een belangrijke partij. De school maakt dagelijks mee hoe het vervoer verloopt, kent de leerlingen, heeft contacten met chauffeurs, maar vervult vaak ook een adviesfunctie richting de gemeente over de meest passende vervoervorm.

Het KpVV besteedt in 'Op weg naar beter leerlingenvervoer: een brochure voor scholen' expliciet aandacht aan de rol van de school binnen het leerlingenvervoer. De brochure benoemt de rol die een school kan vervullen en geeft concrete voorbeelden over:

- hoe de school kan adviseren over het voor een bepaalde leerling meest passende vervoer;
- een signalerende functie bij de uitvoering;
- het stimuleren van het gebruik van openbaar vervoer en fiets door het geven van gerichte educatie en praktijkoefeningen;

- 
- het delen van kennis en ervaring over de leerling en de ontwikkeling die de leerling doormaakt;
  - geven van informatie over het vervoer aan ouders;
  - het aanstellen van een vervoercoördinator als aanspreekpunt voor chauffeurs;
  - het vergroten van de kennis van chauffeurs over leerlingen en hun beperking(en).

**Belangrijk aandachtspunt voor het leerlingenvervoer:**

- Betrek ouders en scholen tijdig bij een aanbestedingsproces en zorg voor blijvende betrokkenheid tijdens de uitvoer van het contract.
- Maak gebruik van de aanwezige kennis en ervaring bij scholen.

#### **4.1.4 Samenwerking doelgroepenvervoer**

Naast het leerlingenvervoer bestaan er ook andere vormen van doelgroepenvervoer, zoals Wmo-vervoer, AWBZ-vervoer en Valys. De verantwoordelijkheden voor de verschillende vervoerregelingen zijn verspreid over verschillende opdrachtgevers. Ouders en leerlingen kunnen daarom te maken krijgen met verschillende opdrachtgevers, wat kan weer leiden tot een onduidelijke en verwarrende situatie. Voor gemeenten ligt er een kans om verschillende vervoervormen gezamenlijk slim te organiseren.

**Belangrijk aandachtspunt bij leerlingenvervoer:**

- Wees bewust van het bestaan van andere vormen van contractvervoer en informeer de ouder(s) hierover.
- Verken de mogelijkheid om samen te werken met andere gemeenten, zeker als het gaat om lange ritten.
- Onderzoek samenwerking met andere vormen van doelgroepenvervoer (zowel in de uitvoering, ritaanname, inkoop en/of beheer), zoals cliëntenvervoer. Dit kan u voordelen opleveren, maar vergt ook voldoende voorbereidingstijd. Samenwerking blijkt in de praktijk een complex begrip en proces. Zie hiervoor ook de KpVV-publicatie 'Samenwerking doelgroepenvervoer: de stand van zaken 2012' op <http://www.kpvv.nl/KpVV/Eindrapport-Samenwerking-doelgroepenvervoer>.
- Houd rekening met de omvang van de opdracht. Een te grote opdracht kan leiden tot minder concurrentie (en dus hogere prijs) en is mogelijk in strijd met de Aanbestedingswet.

#### **4.1.5 Duurzaamheid**

Stelt u specifieke eisen aan de duurzaamheid van aankopen binnen het algemene inkoopbeleid? Indien deze eisen gelden, komen deze ook terug bij de aanbesteding van leerlingenvervoer. Door Agentschap NL ([www.agentschapnl.nl](http://www.agentschapnl.nl)) en KpVV ([www.kpvv.nl](http://www.kpvv.nl)) is een aantal documenten gepubliceerd dat een richtlijn kan zijn voor opdrachtgevers bij het duurzaam inkopen van vervoer.

#### **Duurzaamheid**

Duurzaamheid kan een belangrijke rol spelen bij de aanbesteding van contractvervoer. Opdrachtgevers kunnen eisen stellen aan de milieueisen van voertuigen en/of dit aspect als gunningscriterium opnemen. Een voorbeeld hiervan is de inzet

---

van voertuigen op aardgas of voertuigen op elektriciteit. Het is van belang dat bij de inzet van dergelijke voertuigen de noodzakelijke infrastructuur (zoals aardgasvulpunten en oplaadpunten) aanwezig is. Zorg ervoor dat deze eisen niet conflicteren met andere eisen. Zo kan een aardgastank kan bijvoorbeeld ten koste gaan van ruimte in een voertuig.

#### Belangrijke aandachtspunten bij leerlingenvervoer:

- Eén van de mogelijkheden om invulling te geven aan duurzamer vervoer is de inzet van een milieuvriendelijker voertuig. Tenzij potentiële inschrijvers al beschikken over voertuigen die voldoen aan de eisen, kan deze eis kostenverhogend werken, wat eventueel gecompenseerd kan worden door een langere contracttermijn.
- Ook het stimuleren van ander vervoer dan taxivervoer, zoals openbaar vervoer of fiets, heeft als neveneffect een bijdrage aan duurzaamheid.

#### 4.1.6. Ketenaansprakelijkheid

Binnen reguliere contracten komt het voor dat één partij de hoofdaannemer is en samen met diverse vervoerders (de onderaannemers) het vervoer verzorgt. Belangrijk is dat een in te zetten onderaannemer altijd voldoet aan de gestelde kwaliteitseisen. De hoofdaannemer is en blijft altijd aansprakelijk voor de totale uitvoering van de opdracht. Bij eventuele problemen is de hoofdaannemer dan ook uw aanspreekpunt. Bij een aanbesteding kunt u van inschrijvers vragen eventuele onderaannemers al bekend te maken.

#### Belangrijk aandachtspunt bij leerlingenvervoer:

- zorg dat de hoofdaannemer aangeeft hoe zij de opdrachten zullen beheersen: hoe zorgen zij voor borging van de gemaakte kwaliteitsafspraken?

## 4.2 Aanbestedingsstrategie en –risico's

### 4.2.1 Strategie

Welke opdracht wilt u precies in de markt zetten?

Met de keuzes die in dit proces worden gemaakt beschikt u over een aantal instrumenten die effect kunnen hebben op de aantrekkelijkheid van de opdracht voor een vervoerder:

- In veel gevallen wordt het totale vervoer in één vervoerpakket (perceel) aangeboden. In sommige gevallen is het voor u aantrekkelijk, en in andere gevallen in relatie tot de aanbestedingswet ook gewenst of verplicht, om het vervoer op te delen in meerdere percelen.
- Door het stellen van selectie-eisen stelt u voorwaarden aan de bedrijfssituatie van potentiële inschrijvers (zie hoofdstuk 5). Deze eisen moeten in verhouding staan tot de opdracht.
- Er geldt geen bepaald minimum of maximum voor de lengte van een contract-

- 
- periode. U hebt hierin contractvrijheid, maar:
- bij een raamovereenkomst geldt een maximumperiode van vier jaar;
  - er kunnen interne richtlijnen gelden voor de lengte van de periode;
  - de contractperiode moet aansluiten bij wat in de markt gebruikelijk is;
  - de contractperiode moet in verhouding staan tot de omvang van de opdracht, zodat een opdrachtnemer de voor de opdracht gedane investeringen gedurende de contractperiode kan terugverdienen.
- Doorgaans worden de uitvoeringsaspecten in het geheel aanbesteed waarbij zowel regie als uitvoering in handen komen van één contractpartij. Scheiding van regie en uitvoering leidt tot voordelen in de controleerbaarheid, maar vergt in beheer meer tijd wat betreft voorbereiding en uitvoering. U kunt een deel van de regietaken (bijvoorbeeld de verdeling van het vervoer) ook in eigen hand nemen.
  - Door gezamenlijk met andere opdrachtgevers een aanbestedingsprocedure te doorlopen, kunnen met name op het gebied van inkoop en/of beheer voordelen ontstaan. Het aanbestedingsproces kan complexer worden vanwege besluitvorming in meerdere gemeenten.

#### Marktanalyse en -consultatie

Ook in een later stadium kunt u de markt consulteren in een marktanalyse om te toetsen of de eisen die u stelt uitvoerbaar zijn en wat het effect hiervan is op prijs en kwaliteit. Een marktconsultatie voorafgaand aan een aanbesteding wordt aanbevolen, zeker als sprake is van grotere contracten en als er concrete vraagpunten liggen voor de markt (bijvoorbeeld ten aanzien van duurzaamheid).

De gemeenten in de regio Noord-Veluwe hebben voorafgaand aan de aanbesteding van het leerlingenvervoer een marktconsultatie georganiseerd. De marktconsultatie is onder meerdere partijen gehouden, die verschillend van omvang waren. Ook de op dat moment huidige opdrachtnemers zijn geconsulteerd. In de consultatie is specifiek ingegaan op ontwikkelingen in de markt op het gebied van vervoer. Wat vinden de partijen van deze ontwikkelingen, zijn deze goed voor het vervoer en zo ja wat zijn de financiële consequenties? Ook zijn (beleids)ontwikkelingen binnen de gemeente hierin meegenomen. Op basis van deze consultatie is besloten of bepaalde eisen wel of niet moesten worden opgenomen of eventueel moesten worden bijgesteld.

#### 4.2.2 Risico's

Houd rekening met een aantal risico's tijdens de aanbestedingsprocedure en het verband tussen risico's voor marktpartijen en de prijsbepaling. In het algemeen geldt wel: hoe groter risico's een inschrijver heeft, hoe groter het prijsopdrijvend effect. Hieronder staat een aantal risico's kort beschreven:

#### Selectie en gunning

- Er is onvoldoende scheiding tussen selectie- en gunningcriteria. Dit is ook in strijd met de aanbestedingsrichtlijnen.
- De gehanteerde gunningssystematiek en wijze van beoordelen zijn aanleiding

---

tot discussie. Zorg dat de beoordeling en gunning op een vooraf vastgestelde wijze plaatsvinden en dat deze procedure goed en secuur wordt gevolgd.

**Twee voorbeelden van rechtszaken rond de beoordeling en gunning van het vervoer:**

**Europese aanbesteding leerlingenvervoer gemeente Ede (LJN: BQ3891):**

Een verliezende inschrijver heeft zich op het standpunt gesteld dat de beoordeling(systematiek) niet transparant is en daardoor in strijd is met het gelijkheidsbeginsel. De rechter heeft de vorderingen afgewezen, aangezien uit de zaak niet volgt dat de gemeente in haar beoordelingen van de inschrijvers buiten de gunningsvoorwaarden is getreden, de beoordelingen onjuist heeft uitgevoerd of zich anderszins niet aan de algemene beginselen van het aanbestedingsrecht heeft gehouden.

**Europese aanbesteding leerlingenvervoer gemeente Nijkerk (LJN: BR1164):**

Een verliezende inschrijver had bezwaren tegen de wijze van beoordeling van haar inschrijving op een gunningscriterium. De rechter heeft geoordeeld dat gezien de feiten en de zekere mate van beoordelingsvrijheid van de inschrijvingen die het gevolg is van deze wijze van aanbesteden, de beoordelingscommissie van de gemeente in redelijkheid tot de waardering van het ter discussie staande gunningscriterium heeft kunnen komen. Ook is niet aannemelijk geworden dat de beoordelingscommissie buiten het vooraf bekendgemaakte toetsingskader andere aspecten heeft laten meewegen bij de puntentoekening.

- Strategische inschrijving van een vervoerder. Dit komt vooral voor als een vervoerder meerdere tarieven moet offeren die vervolgens door middel van een weegfactor worden meegenomen in de beoordeling. Het is van belang dat de weegfactor van de tarieven overeenkomt met de werkelijke verhouding tussen de twee volumes.

Voorbeeld: de opdrachtgever vraagt twee tarieven uit, één voor taxivoertuigen (tarief A, 98 procent van het vervoervolume) en één voor grotere voertuigen (tarief B, twee procent van het vervoervolume). Als de opdrachtgever besluit om tarief B voor 25 procent mee te laten wegen in de gunning, kan de vervoerder besluiten om een laag tarief B aan te bieden, om zo meer punten in de gunning te scoren.

**De omvang van de opdracht**

- Het perceel is te groot en/of de duur van het contract te lang. De verleiding is groot om te kiezen voor een lang contract met een grote omvang. Een groot perceel beperkt echter de concurrentie, omdat minder (lokale) vervoerders kunnen inschrijven. Dat kan leiden tot een hogere prijs. Bovendien mag een aanbestedende dienst volgens de Aanbestedingswet 2012 opdrachten niet onnodig groot maken.

---

Oprachten mogen niet onnodig worden samengevoegd. Als opdrachten worden samengevoegd, moet een aanbestedende dienst dit in de aanbestedingsstukken motiveren. Een opdracht moet worden opgedeeld in meerdere percelen. Als dit niet passend is, moet een aanbestedende dienst dit in de aanbestedingsstukken motiveren.

- Een contract met een te korte looptijd beperkt mogelijk het aantal inschrijvingen omdat een contract voor nieuwkomers minder interessant is of voor een kostprijsverhogend effect zorgt. Kies daarom voor een middenweg tussen contractduur en omvang.
- Het voorwerp van de opdracht moet voor alle betrokkenen helder zijn. Het vervoersvolume moet zo accuraat mogelijk in de aanbestedingsdocumenten worden opgenomen. Op basis van het volume kunnen vervoerders een aanbieding doen zonder hierin veel (kostenverhogende) risico's te moeten incalculeren.
- Verlengingsoptie van de contractperiode. Aandachtspunten:
  - zonder verlengingsoptie moet opnieuw worden aanbesteed;
  - zorg voor een optie tot verlenging die voldoende interessant is voor contractpartijen;
  - houd voldoende marge aan in de tijd. Mocht één van de betrokken partijen af (willen) zien van de optie tot verlenging dan moet alsnog een aanbestedingsprocedure kunnen worden gestart en voltooid.

#### Resultaat inschrijvingen

- Er komen geen inschrijvingen binnen. Deze kans bestaat en kan gebeuren als marktpartijen het pakket van eisen te zwaar vinden en/of de risico's te groot vinden die voort (kunnen) komen uit contract.
- Er wordt niet gegund. U kunt in het uiterste geval besluiten om niet over te gaan tot het uitspreken van een voornemen tot gunning, maar dit kan alleen als hiervoor een goede onderbouwing is. Dit voorbehoud moet u nadrukkelijk in het bestek vermelden. Indien een opdracht niet wordt gegund, moet deze opnieuw worden aanbesteed. De eisen in deze aanbesteding moeten wezenlijk anders zijn dan die in de aanbesteding die niet werd gegund.
- Een inschrijver gaat in beroep. In toenemende mate zoeken verliezende inschrijvers een mogelijkheid om na gunning beroep aan te tekenen.
- De prijs is hoger dan verwacht. U kunt te maken krijgen met een hogere prijs dan waar vooraf rekening mee was gehouden. Neem vooraf een maximum beschikbaar budget op of richt de gunningcriteria zodanig in dat een inschrijver 'gestuurd' wordt binnen een bepaalde marge.
- De prijs van de winnende inschrijver is te laag. Dit kan problemen opleveren tijdens de contractperiode, omdat niet kan worden gegarandeerd dat de inschrijver in de uitvoering de overeengekomen condities waar kan maken. U kunt, na een uitvoerige marktanalyse, een ondergrens stellen aan de geoffreerde tarieven of de gunningcriteria zo inrichten dat een lager tarief niet leidt tot extra punten in de beoordeling. Daarnaast mag u een inschrijving terzijde leggen als de geoffreerde



---

prijs onrealistisch laag is. Dit kan alleen nadat u om verduidelijking heeft gevraagd bij de betreffende inschrijver en de inschrijver het vermoeden van een te lage prijs onvoldoende kan weerleggen.

#### Eisen en kwaliteit

- Het PvE is te uitgebreid. Het is verleidelijk om meer eisen te stellen dan die nodig zijn om de opdracht uit te voeren.
- Het contract is volledig 'dichtgetimmerd' met weinig inbreng voor de vervoerder, waardoor er na gunning sprake is van een moeizame (opbouw van een) vertrouwensrelatie. Dit komt omdat u door het dichtgetimmerde contract geen vertrouwen uitstraalt richting de vervoerder.
- Belangrijke bepalingen ontbreken, bijvoorbeeld de wijze waarop een hoofdaannemer vervoer kan of mag uitbesteden. U heeft geen directe relatie met onderaannemers, maar de hoofdaannemer blijft altijd verantwoordelijk en de onderaannemers moeten voldoen aan dezelfde kwaliteitseisen.
- Indien u besluit om minder kwaliteitseisen te stellen aan een inschrijver en/of bepaalde verklaringen van beroepsbekwaamheid (zie hoofdstuk 6) niet te eisen, loopt u het risico op een minder goede uitvoering van het vervoer.
- Kwaliteitsverlies door overgang contract. Belangrijk is om inschrijvende partijen zowel bij de aanbesteding als na gunning uitgebreide en accurate informatie te verstrekken. Plan voldoende implementatietijd om na gunning te starten met het vervoer (zie verder paragraaf 6.6).
- Wijzigen en aanpassen van wensen. Vaak, zeker als gevolg van politieke wensen, worden (ook tijdens de aanbesteding) nieuwe eisen geïntroduceerd. U moet beschrijven hoe u met eventuele wijzigingen in de omvang van de opdracht omgaat.
- Er worden onvoldoende en/of onduidelijke eisen gesteld aan het werkgeverschap van de inschrijver. Zorg dat hij in ieder geval voldoet aan de minimale eisen van goed werkgeverschap, zoals naleven cao en SFT beoordeling.

Wezenlijke wijzigingen ten aanzien van de scope van de aanbesteding zijn juridisch niet geoorloofd. Voorbeeldtekst: "De opdrachtgever behoudt zich het recht voor om gedurende de contractperiode alternatieven te onderzoeken voor het vervoer. Hierdoor kan het aantal deelnemers fluctueren. Toekomstige aanpassingen omtrent wet- en regelgeving en (financierings)beleid in het doelgroepenvervoer kan ertoe leiden dat wijzigingen moeten worden doorgevoerd in de exploitatie van de onderhavige opdracht. Wijzigingen of aanpassingen worden uitsluitend doorgevoerd na overleg tussen opdrachtgever en vervoerder."

### 4.3 Positie van de leerling en ouders

Feedback over de kwaliteit van het vervoer is uiteraard erg belangrijk voor u en voor de vervoerder. Op basis van ervaringen en suggesties van leerlingen, ouders en scholen kan de kwaliteit van het vervoer geoptimaliseerd worden. Het is belangrijk de vervoerder te stimuleren om hieraan mee te werken (zie prestatiestimuli).

---

De feedback kan bestaan uit:

- inspraak van leerlingen, ouders en scholen;
- klachtenregistratie en –afhandeling.

Het meten van de kwaliteit van het vervoer komt in hoofdstuk 7 aan bod.

Dit project was onderdeel van het programma 'Naar beter contractvervoer' en een initiatief van organisaties die zich bezighouden met de inspraak in doelgroepenvervoer of contractvervoer. Het project hielp groepen gebruikers bij hun inspraak in de aanbesteding van Wmo-/regiotaxivervoer en van leerlingenvervoer. Het project leidde onder meer tot twee praktische handreikingen voor adviesraden die betrokken zijn bij aanbestedingsprocedures. Zie [www.programmavcp.nl](http://www.programmavcp.nl)

#### 4.3.1 Inspraak

U krijgt inzicht in de ervaringen en eisen/wensen van de leerlingen door ervaringen van leerlingen, ouders en scholen te bundelen in een adviesorgaan, klantenpanel of gebruikersgroep. Betrek dit orgaan vanaf het begin bij alle stappen in de aanbesteding, enerzijds omdat zij beschikt over praktijkervaring en anderzijds om de betrokkenheid bij het vervoer hoog te houden. (zie prestatiestimuli hoofdstuk 5.3.2)

#### Inspraakmogelijkheden:

- in een cliëntenraad kunnen alleen gebruikers van de voorziening plaatsnemen;
- in een adviesraad kunnen vertegenwoordigers van de doelgroep plaatsnemen;
- in een klantenpanel kunnen de leerlingen vertegenwoordigd zijn. Dit panel kan door de vervoerder worden opgezet. U kunt dit in het PvE eisen.

Inventariseer eerst of een bestaande cliënten- en/of adviesraad als inspraakorgaan kan fungeren. De beste manier om de kennis over leerlingenvervoer te benutten is om periodiek in gesprek te treden naar aanleiding van een concreet onderwerp, zoals klachtenoverzichten of uitkomsten van onderzoeken.

#### Voordelen voor u als opdrachtgever:

- U ontvangt feedback en informatie vanuit de leerlingen en ouders.
- De invloed van leerlingen en ouders wordt gebundeld. Voor u is het efficiënter om met een gebruikersgroep te spreken dan alle personen individueel te woord te moeten staan.
- Door betrokkenheid en feedback kunnen u en de vervoerder wat gaan doen met de informatie om zo de kwaliteit van het vervoer te verbeteren. Hierdoor neemt het aantal klachten af.
- U kunt zorgen voor draagvlak voor het beleid op het gebied van het vervoer.

#### Inspraak binnen leerlingenvervoer

De wettelijke regelingen voor leerlingenvervoer hebben geen eigen inspraakregels. Veel gemeenten kennen wel een cliëntenraad of een adviesraad leerlingenvervoer. De VNG heeft hiervoor een modelverordening opgesteld. Het is ook mogelijk aan dit overleg scholen toe te voegen. Ook bestaan er landelijke ondersteuningsmogelijkhe-

---

den voor adviesorganen, zoals Landelijke gehandicaptenorganisaties (Programma VCP). Indien geen inspraakorgaan aanwezig is, is het raadzaam deze met ondersteuning van de opdrachtgever op te richten, zie hiervoor [www.naarbetercontractvervoer.nl](http://www.naarbetercontractvervoer.nl).

In gemeenten waar geen adviesraad leerlingenvervoer bestaat, is het raadzaam te verkennen of een adviesraad gevormd kan worden. In diverse gemeenten, zoals in Rijssen-Holten, Eindhoven, Waalre en Krimpen a/d IJssel heeft de adviesraad leerlingenvervoer een adviserende rol gespeeld tijdens de aanbestedingsprocedure. In Rijssen-Holten is, mede door ondersteuning van het Programma VCP, een adviesraad opgericht die de gemeente ook tijdens het contract consulteert. Dit advies is voor de gemeente niet bindend. Het betrekken van een adviesraad werkt ook positief bij het creëren van draagvlak. Ouders voelen zich immers betrokken bij en op de hoogte gehouden over het vervoer.

#### Betrokkenheid in alle stappen

- Binnen de beleidsformulering gaat het voor leerlingen/ouders voornamelijk om de spelregels en de gebruiksmogelijkheden van het vervoer.
- Voor de aanbesteding is het raadzaam het contract te evalueren met de inspraakorganen op het gebied van uitvoeringaspecten, spelregels en andere mogelijke verbeteringen. Ook kunt u prioriteiten van de gebruikers in kaart brengen.
- Ook tijdens het aanbestedingsproces kan een vertegenwoordiging van de doelgroep worden betrokken, bijvoorbeeld door het concept PvE aan hen voor te leggen en door te spreken.
- Een vertegenwoordiging van de adviesraad kan een rol spelen bij de beoordeling van de offertes.
- Tijdens de looptijd van het contract plant u structureel overleg met een gebruikersgroep. Door dit contact kan de vervoerder inspelen op praktische uitvoeringsproblemen en krijgen cliënten uitleg over die problemen.
- Ook tijdens het contract verdient het aanbeveling in contact te blijven met leerlingen/ouders. (zie kader in hoofdstuk 7).

#### 4.3.2 Klachten

Aan de hand van klachten weet u precies hoe het met de kwaliteit van leerlingenvervoer gesteld is. Neem klachten daarom altijd serieus. U kunt klachten gebruiken als een instrument om de kwaliteit van het vervoer daadwerkelijk te verbeteren. In de praktijk ervaren leerlingen en ouders helaas vaak dat zij niet serieus worden genomen als zij een klacht indienen.

Voor alle vormen van contractvervoer geldt een wettelijke verplichting voor de klachtenaanname en –procedure en geschillenprocedure.

---

### Mogelijkheden klachtenaanname

- indien de leerling of ouder de klacht indient bij de vervoerder, bepaalt de vervoerder of de klacht gegrond is en reageert hij naar de indiener. Pas als de leerling of ouder het niet eens is met het oordeel van de vervoerder of de wijze van afhandeling, kan deze bij de opdrachtgever of een andere onafhankelijke partij terecht.
- indien u als gemeente besluit om de klachten zelf aan te nemen en te registreren, moet hiervoor voldoende opgeleid personeel voor beschikbaar zijn. Voordeel hiervan is dat u direct zelf inzicht heeft in het aantal gegronde klachten en de aard van de klachten.
- ook een onafhankelijke externe partij kan zorg dragen voor toezicht op een goed verloop van de procedure.

#### Aandachtspunten:

- Het is belangrijk om de definitie van een klacht duidelijk te maken en een onderscheid te maken tussen een klacht en een melding.
- Een leerling of ouder is in het algemeen niet gesteld op procedures: hij of zij wil geen gedoe, maar een oplossing. Een procedure moet daarom laagdrempelig zijn zodat leerlingen en ouders hun klacht ook werkelijk indienen, bij voorkeur op verschillende manieren (telefonisch, schriftelijk, e-mail, website). Het moet duidelijk zijn hoe en waar leerlingen en ouders (of een andere derde namens de ouder(s)) een klacht moeten indienen.
- Bij veel klachtenregelingen moet de leerling of ouder de klacht eerst indienen bij de vervoerder. Zij ervaren dit als de minst bevredigende oplossing en dienen een klacht bij voorkeur elders in. Bovendien ervaren de leerlingen of ouders een drempel om een klacht in te dienen bij de vervoerder uit angst voor represailles. Indien een bonus-malusregeling gekoppeld is aan het aantal gegronde klachten moet de vervoerder niet de partij zijn die klachten aanneemt. Indien klachten wel bij de vervoerder worden ingediend is aanvullende controle (bijvoorbeeld een mystery call of nader onderzoek) noodzakelijk en is een gewaarborgd klachtenregistratiesysteem vereist.
- De afhandeling van de klacht vindt altijd plaats door de vervoerder. Stel eisen aan de wijze waarop de vervoerder de klachten afhandelt (zie hoofdstuk 2) en zorg dat altijd inzage bestaat in de status van een klacht.
- De kans op genoegdoening voor leerlingen of ouders is vaak beperkt, omdat de grootste schades die zij lijden vaak expliciet worden uitgesloten van vergoeding, zoals gevolgschade.
- Het is belangrijk om klachten terug te koppelen: niet alleen naar de indiener, maar ook naar alle ouders. Dit kan bijvoorbeeld door in een nieuwsbrief een aantal specifieke klachten uit te lichten en daarbij aan te geven hoe een klacht is opgepakt en afgehandeld.
- Het aantal gegronde klachten en de inhoud van de klachten kunt u ter afstemming op de agenda zetten van het regulier overleg met de adviesraad.

#### Geschillenprocedure

De vervoerder moet de klacht ook daadwerkelijk adequaat afhandelen en hij moet daarover goed met de indiener communiceren. Er moet voor beide partijen een in-

---

gang zijn om een geschil voor te leggen bij een geschilleninstantie.

Dit kan het geval zijn als bijvoorbeeld de klacht niet wordt afgehandeld en/of daarover niet adequaat naar de indiener wordt gecommuniceerd of als één van beide partijen zich (op andere wijze) niet met de uitkomst van de klachtafhandeling kan verenigen.

Dit kan bijvoorbeeld het geval zijn als:

- de klacht niet wordt afgehandeld en/of daarover niet adequaat naar de indiener wordt gecommuniceerd;
- één van beide partijen zich (op andere wijze) niet met de uitkomst van de klachtafhandeling kan verenigen;

De Wet personenvervoer 2000 schrijft voor dat alle taxiondernemers zich moeten aansluiten bij een geschillencommissie. Een taxiondernemer sluit zich in de regel bij de Geschillencommissie Taxivervoer aan. Kiest de taxiondernemer hier niet voor, dan moet hij zelf iets regelen. Een vervoerder die geregistreerd is bij het Registratiebureau Geschillencommissie Taxivervoer – en daarmee de Algemene Voorwaarden voor Taxivervoer gebruikt – committeert zich aan de uitspraken van de Geschillencommissie Taxivervoer.

#### 4.4 Voorbereiding rol contractmanagement

Ga al vóór de aanbesteding na hoe u invulling gaat geven aan het contractmanagement, zoals:

- de wijze waarop u de rol als opdrachtgever gaat invullen;
- de elementen waarop u gaat sturen (wat gaat u controleren?);
- of en zo ja welke prestatiestimuli u opneemt in het contract;
- uw beschikbare personele en financiële capaciteit;
- de wijze waarop afstemming plaatsvindt met andere beleidsvelden;
- de keuze of en hoe u het contract met de huidige vervoerder evalueert.

Hoe groter en complexer de eisen zijn die aan de vervoerders worden gesteld, hoe meer tijd nodig is om het contract op een goede wijze te controleren en beheren.

De invulling van het contractmanagement behandelen we in hoofdstuk 7.

---

## 5 De aanbestedingsdocumenten

Na de inventarisatie van het beleid en de wensen én nadat u hier intern overeenstemming over heeft bereikt, gaat u verder met de aanbestedingsdocumenten.

De aanbestedingsdocumenten moeten in ieder geval bestaan uit de volgende onderdelen:

- Een duidelijke en realistische omschrijving van de opdracht.
- Het Programma van Eisen (PvE) dat aangeeft aan welke eisen uw leerlingenvervoer in uw ogen moet voldoen. Door in te schrijven op de aanbesteding verplichten partijen zich om de opdracht conform de gestelde eisen uit te voeren. Hierin komen onder andere de in hoofdstuk 2 genoemde kwaliteitsaspecten aan de orde. Vaak wordt het PvE gebaseerd op de Nota van uitgangspunten die tijdens het voortraject is opgesteld.
- De selectiecriteria die de eisen vaststellen waaraan een potentiële inschrijver moet voldoen op het gebied van uitsluitingsgronden, beroepsbekwaamheid en financiële en economische draagkracht. Deze criteria hebben betrekking op de inschrijver. Volgens de Aanbestedingswet 2012 moeten de gestelde selectiecriteria voldoen aan de Gids Proportionaliteit zoals vastgesteld op 3 juli 2012 (zie [www.pianoo.nl](http://www.pianoo.nl)).
- De gunningcriteria die weergeven op welke wijze de opdracht wordt gegund. De Aanbestedingswet 2012 schrijft voor dat aanbestedende diensten gunnen op basis van Economisch Meest Voordelige Inschrijving (EMVI). Gunnen op basis van laagste prijs mag alleen als u duidelijk motiveert waarom.
- De conceptovereenkomst die een weergave geeft van de artikelen die later worden opgenomen in de definitieve overeenkomst die met de winnende inschrijver zal worden gesloten. De inschrijver moet gedurende het aanbestedingsproces (middels de inlichtingenronde) de gelegenheid krijgen om op- en aanmerkingen naar aanleiding van de conceptovereenkomst kenbaar te maken. Zo nodig kan de conceptovereenkomst gedurende het proces worden aangepast.

Daarnaast moet duidelijk zijn hoe u de offertes beoordeelt. Dit moet u vastleggen in een beoordelingsprotocol, maar ook zo uitgebreid mogelijk toelichten in de aanbestedingsdocumenten. Dit biedt de beoordelaars van offertes en de inschrijvende partijen transparantie over de wijze van beoordeling. Het is belangrijk dat dit protocol strikt wordt gevolgd.

### 5.1 Proces

Begroot voldoende tijd voor het opstellen van de aanbestedingsdocumenten. Alleen dan kunnen alle gewenste partijen bij het proces worden betrokken en kan een breed gedragen document worden opgeleverd. Het voorkomt ook onnodige omissies in een document als gevolg van tijdgebrek. Vergeet niet rekening te houden met de tijd die gemoeid is met de interne goedkeuring van de aanbestedingsdocumenten. Voor u betekent dit over het algemeen dat het document moet worden ingebracht in het College van Burgemeester en Wethouders. Binnen sommige gemeenten dient de

---

gemeenteraad met een gunningbesluit in te stemmen. Indien sprake is van een Wet gemeenschappelijke regelingen (Wgr) of samenwerking tussen meerdere gemeenten moet u met meerdere data rekening houden. Dit kan de besluitvorming vertragen, waarvoor vooraf voldoende tijd ingeruimd moet worden.

Al eerder genoemd: begroot voldoende tijd tussen het moment van gunnen en de start van het vervoercontract (implementatieperiode) en hou daarbij rekening met een eventuele juridische procedure na de definitieve gunning.

## 5.2 Kwaliteit versus prijs

Het kwaliteitsniveau van leerlingenvervoer wordt voor een groot deel bepaald door de eisen die u stelt aan de uitvoering door de vervoerder. Omschrijf alle eisen daarom zo uitgebreid en duidelijk mogelijk. Alleen dan kunnen inschrijvers de offertes en later het vervoer hierop afstemmen. Bij het beschrijven van de gewenste kwaliteit moet u tenminste ingaan op alle aspecten die genoemd zijn in hoofdstuk 2.

Houd er rekening mee dat elke eis zijn prijs heeft. U kunt vooraf een marktconsultatie uitvoeren om het (prijs)effect en de realiseerbaarheid van bepaalde eisen te toetsen om zo een inschatting te krijgen van de te verwachten inschrijfprijs. Daarnaast geldt dat onduidelijkheid in de procedure en opdrachtformulering én door de inschrijver verwachte risico's tijdens het contract kunnen leiden tot een hogere inschrijfprijs. Ook is het goed vooraf aan te geven dat monitoring plaatsvindt.

## 5.3 Overige eisen aan de uitvoering

Neem naast eisen die direct betrekking hebben op de uitvoering (zie hoofdstuk 2) ook andere eisen op waaraan de inschrijver moet voldoen tijdens het contract. Let op het verschil tussen eisen aan de inschrijving (zie selectiecriteria hoofdstuk 5.5) en eisen aan de uitvoering.

### 5.3.1 Spelregels

De vervoerder moet het leerlingenvervoer uitvoeren volgens de spelregels die u heeft vastgesteld ten aanzien van:

- beschikbaarheid en openingstijden van de centrale;
- vervoer informatie;
- toegestane begeleiding;
- taak- en verantwoordelijkheidsverdeling;
- communicatie.

Houd bij de spelregels rekening met de specifieke doelgroep. Denk bijvoorbeeld aan de toegankelijkheid van de website voor mensen met een visuele beperking. Stem dergelijke zaken af met de ouders en leerlingen: zij moeten de website gebruiken.

---

### 5.3.2 Financieel

#### Vergoeding

Hoe gaat u de vervoerder vergoeden? Dat is een zeer belangrijk aspect in het bestek, waar u goed over moet nadenken. De vervoerder moet vanuit de kennis van zijn kostensystematiek een tarief eenheid offeren. Aandachtspunten zijn:

- Gebruik een logische eenheid waarin de vervoerder wordt vergoed (bijvoorbeeld per (beladen) uur, per (beladen) kilometer, per leerling, per dag, per route). Een prijs per leerling past bijvoorbeeld bij een beknopt perceel, maar niet bij een groot vervoergebied. Houd daarbij rekening met controlemogelijkheden.
- Beschrijf duidelijk en uitgebreid met welke systematiek de gevraagde eenheid mag worden doorbelast, bijvoorbeeld door de te hanteren planner vast te leggen. Door de voorwaarden goed te beschrijven kunnen de discussies gedurende de uitvoering van de overeenkomst worden beperkt. De uitgangspunten liggen immers vast.
- De weging van deze eenheid tijdens de gunning (zie gunningcriteria hoofdstuk 5.6).
- De relatie tussen de vergoeding en de kostenstructuur van de vervoerder. U kunt een instaptarief bieden per leerling of per route, welke per type vervoer kan verschillen (zoals het onderscheid tussen rolstoelvervoer en overig vervoer), zodat ook kleine ritten voor een vervoerder rendabel kunnen zijn.
- Het vervoeren van een leerling in een rolstoel kost meer dan het vervoer van een lopende leerling. U doet er goed aan hiervoor een apart tarief te rekenen of te werken met een opslag. Dit geldt tevens voor leerlingen die om gegronde redenen niet gecombineerd mogen worden met andere leerlingen, waardoor individueel vervoer van toepassing is.
- Beschrijf het begrip begeleiding en hoe deze wordt vergoed.
- Zorg voor goede en complete informatie bij de aanbesteding.
- Bedenk hoe men om moet gaan met fluctuaties in het vervoervolume.

#### Indexering

Als opdrachtgever biedt u doorgaans jaarlijks een indexering aan die bij de tarieven mag worden opgeteld. De NEA-indexering is gebaseerd op de kosten (stijging) van een vervoerbedrijf en geeft daarom een betrouwbaar beeld van deze markt. Het geeft de ruimte om de afgesproken kwaliteitsverbeteringen in de markt door te voeren. Geadviseerd wordt om de NEA-index altijd per 1 januari toe te passen, ook als dit de startdatum van een nieuw contract is. Hierdoor kan de inschrijver offeren op het op dat moment geldende kostenniveau en loopt de indexering automatisch mee. Dat leidt tot de minste risico's voor de inschrijver.

Het niet toepassen van de NEA-index kan leiden tot een lagere kwaliteit wanneer de vergoeding voor de vervoerder de daadwerkelijke kosten niet meer dekt. Een vervoerder kan zelfs in de financiële problemen komen. Daarnaast zorgt elke andere vorm van indexering, bijvoorbeeld CPI, voor meer onzekerheid voor een vervoerder. Dit leidt tot hogere tarieven, omdat vervoerders in de tarieven een eigen inschatting moeten maken van de werkelijke en marktconforme indexering.



---

### Prestatiestimuli (bonus-malusregeling)

De vervoerder blijft scherp indien de vergoeding (mede) afhankelijk is van de geleverde prestatie. Op die manier is een prikkel aanwezig om constant te streven naar een goede prestatie. U kunt prestatiestimuli opnemen op drie terreinen: klachten, klanttevredenheid en stiptheid. Belangrijk is dat bonussen en malussen ook echt werken. Een bonus moet daarom hoger zijn dan de kosten die een vervoerder moet maken om de bonus te kunnen behalen. Test vooraf in een aantal scenario's de effecten van de prestatiestimuli om zo desgewenst de bedragen of de gewenste prestatie aan te passen.

### Sancties/ontbindingscontract

Wat gaat u doen als de vervoerder niet de prestatie levert die is overeengekomen? U moet beschikken over instrumenten waarmee u de vervoerder, naast de prestatiestimuli, kan stimuleren om de prestaties te verbeteren of waarmee u de vervoerder kan afrekenen op slechte prestaties. U moet de vervoerder in gebreke kunnen stellen en vervolgens mogelijk een sanctie (bedrag) kunnen opleggen, eventueel gevolgd of in combinatie met een in te leveren verbeterplan. Bij blijvend slecht functioneren moet u de mogelijkheid hebben om de overeenkomst op geldige grond te ontbinden. De voorwaarden hiervoor moeten in het aanbestedingsdocument en contract zijn opgenomen. U kunt ook expliciet opnemen dat de vervoerder geen schade kan verhalen op de opdrachtgever. U kunt ook direct sancties koppelen aan het niet naleven van het contract, zoals het ontbreken van diploma's van opleidingen of vervallen TX-keur.

U dient ook vooraf na te denken hoe bij ontbindingen of faillissement verder wordt gehandeld. Dat kan door in gesprek te gaan met de nummer twee uit de aanbesteding. Een alternatief is door bij gunning al een overeenkomst af te sluiten met de nummers twee en drie voor het geval de overeenkomst met de winnaar uit de aanbesteding voortijdig eindigt. De nummers twee en drie nemen dan plaats op de reservebank, zonder dat daar een financiële vergoeding tegenover staat. Hun inschrijvingen worden bevroren: alleen de prijzen worden volgens de vastgelegde indexeringsmethode aangepast.

### De reservebank

In het geval dat de eerste inschrijver niet presteert conform het Programma van Eisen, krijgt deze na ingebrekestelling nog maximaal zes weken de tijd om de opdracht alsnog conform de gestelde eisen uit te voeren. Indien de uitvoering hierna nog steeds niet voldoet, kunnen de opdrachtgevers de opdracht 'doorschuiven' naar de opvolgend best scorende inschrijver (de nummer twee). Als ook deze niet presteert conform het Programma van Eisen, kan de uitvoering doorgeschoven worden naar de derde inschrijver.

Door in te schrijven op deze aanbesteding verklaren de inschrijvers dat ze instemmen met deze constructie en in het geval dat ze als tweede of derde eindigen bereid zijn om een dergelijke "reservebankovereenkomst" af te sluiten. Ook verklaren zij dat ze in een dergelijk geval binnen maximaal twee maanden de uitvoering over kunnen nemen.

---

De looptijd van de reservebankovereenkomsten is één jaar. Na deze periode kan alleen verlengd worden als beide partijen daarmee instemmen. Verlenging is dan telkens voor één jaar en dient voor afloop van de lopende overeenkomst overeengekomen te worden.

In het geval dat een opdracht door wanprestatie van een leverancier ontbonden wordt, zullen alle kosten die daarmee gepaard gaan op de falende opdrachtnemer worden verhaald.

### 5.3.3 Controle

#### Ritadministratie

Zonder goede informatie over de verreden ritten is geen goed contractbeheer mogelijk. De afrekening met de vervoerder is vaak afhankelijk van het aantal afgelegde kilometers per route of de beladen reistijd en u moet dit kunnen controleren. U moet de (frequentie van) uitgevoerde ritten kunnen controleren en deze kunnen terugvinden in een ritadministratie. Het is daarom van groot belang in het PvE concrete eisen op te stellen aan:

- de te leveren informatie op rit- en op managementniveau, rekening houdend met de geldende vergoedingssystematiek;
- frequentie en termijn waarin de informatie geleverd moet worden;
- fraudebestendigheid en betrouwbaarheid (accountantsverklaring);
- eisen aan de facturatie, zoals termijnen, te leveren informatie en format.

#### Controle en toezicht

U dient de uitvoering van de opdracht door de vervoerder te controleren. Het contractbeheer kan op verschillende manieren worden aangepakt en op verschillende aspecten, zoals controles van facturen, klanttevredenheidsonderzoeken en audits (zie hoofdstuk 7). Verplicht de vervoerder kosteloos zijn medewerking te verlenen aan dergelijke onderzoeken.

### 5.3.4 TX-Keur

TX-Keur is het Nederlandse kwaliteitskeurmerk voor de taxibranche. Wanneer een vervoerder beschikt over het keurmerk dan voldoet hij aan de in de TX-norm gestelde eisen (zie [www.tx-keur.nl](http://www.tx-keur.nl)). Deze norm bevat basiseisen waaraan een taxibedrijf moet voldoen en is aan verandering onderhevig. De meerwaarde van het keurmerk is ook dat er sprake is van controles die opdrachtgevers niet zelf hoeven uit te voeren. Ga bij een aanbesteding na hoe de TX-norm zich verhoudt tot de eisen en wensen die u als opdrachtgever wilt stellen en hoe de monitoring ervan is ingericht. Het is lastig om het TX-Keur als eis of gunningscriterium op te nemen in verband met het gelijkheidsbeginsel (zie kader).

Het Europese Hof heeft op 10 mei 2012 geoordeeld – over een aanbesteding van koffie door de provincie Noord-Holland - dat keurmerken als EKO en Max Havelaar niet als eis of wens mogen worden opgenomen in de formulering van specificaties en gunningscriteria in de aanbestedingsdocumenten. Bovendien is het vereiste dat inschrijvers dienen te voldoen aan criteria van duurzaam inkopen en

---

maatschappelijk verantwoord ondernemen een ontoelaatbaar en niet transparant selectie criterium. Deze uitspraak biedt duidelijkheid voor alle opdrachten waar een keurmerk in de markt bestaat.

#### Wat is wel toegestaan?

- TX-Keur of iets aantoonbaar vergelijkbaars als eis of gunningcriterium opnemen en de inschrijver verantwoordelijk stellen voor de aantoonbaarheid van het vergelijkbare, bijvoorbeeld door het uitvoeren van een onafhankelijke externe auditor. In dat geval moet men er rekening mee houden dat bedrijven buiten de boot vallen die bezig zijn met het behalen van TX-Keur en dat er problemen kunnen ontstaan wanneer een opdrachtnemer gedurende de contractperiode TX-Keur verliest.
- De eisen uit het TX-Keur afzonderlijk van elkaar opnemen als afzonderlijke eisen opnemen als onderdeel van het PvE of als gunningcriterium. Bedenk ook de gevolgen indien een partij TX-Keur tijdens het contract verliest omdat het dan moeilijk wordt dit verlies terug te vertalen naar een financiële malus.
- Een vervoerder die in het bezit is van het TX-keur hiervoor tijdens de uitvoering extra financieel te belonen, bijvoorbeeld door een opslagpercentage toe te kennen bovenop het geoffreerde tarief. Belangrijk aandachtspunt is dat, indien een partij inschrijft als onderaanneming of als combinatie, alle bij de uitvoering van het vervoer betrokken partijen moeten beschikken over het keurmerk. Indien één van de voor het vervoer ingezette partijen TX-Keur verliest, vervalt de opslag voor alle partijen.

#### Kenmerk Touringcarbedrijf

Voor de uitvoering van het leerlingenvervoer kunnen soms ook voertuigen worden ingezet voor meer dan acht passagiers. Deze voertuigen vallen onder de touringcars. Er bestaat ook een kwaliteitskeurmerk voor de touringcarbranche: Keurmerk Touringbedrijf. De opdrachtgever kan hiervoor dezelfde systematiek hanteren als bij TX-Keur.

## 5.4 Wijze van inschrijven

Geef in het bestek aan op welke wijze een partij mag inschrijven: zelfstandig, als combinatie of als hoofd- en onderaannemer. De inschrijver is verplicht om één van deze inschrijfvormen te kiezen. Het is voor opdrachtgevers niet toegestaan om in de aanbesteding één van deze vormen uit te sluiten.

- Inschrijvers kunnen zelfstandig inschrijven. Dit betekent dat de partij de opdracht geheel in eigen beheer wil uitvoeren en geheel zelfstandig aan alle gestelde eisen moet voldoen.
- Een inschrijver kan op een opdracht als hoofdaannemer inschrijven. In dat geval kan een gedeelte van de opdracht in onderaanneming worden gegeven. De in te zetten onderaannemer moet dan wel kunnen voldoen aan de kwaliteitseisen uit het bestek. De hoofdaannemer blijft altijd aansprakelijk voor de totale uitvoering van de opdracht. Bij eventuele problemen is de hoofdaannemer dan ook het aanspreekpunt.

- 
- Door in te schrijven als combinatie kunnen inschrijvers de krachten bundelen, bijvoorbeeld als zij de opdracht alleen niet kunnen uitvoeren. Zij moeten gezamenlijk aan de gestelde eisen voldoen en daarnaast beschikken over de voor de uitvoering van een opdracht benodigde middelen. Ieder lid van de combinatie heeft een contractuele relatie met de opdrachtgever en is daarom ook hoofdelijk aansprakelijk voor de kwaliteit van het vervoer.

De hoofdaannemer is aansprakelijk voor het functioneren van de onderaannemers. Formeel gezien doet de opdrachtgever geen zaken met een onderaannemer. Mochten deze niet naar behoren functioneren, of bijvoorbeeld niet meer voldoen aan de selectie-eisen, moet de opdrachtgever de hoofdaannemer hierop aanspreken. Toch heeft de opdrachtgever een aantal instrumenten die bijdragen aan een goede uitvoering door onderaannemers:

- Eis dat de hoofdaannemer bij inschrijving aangeeft welke onderaannemers na gunning ingezet gaan worden.
- Onderaannemers moeten alle vereiste verklaringen ook aanleveren. Controleer of de onderaannemers aan alle eisen voldoen.
- Blijf altijd controleren of onderaannemers en hoofdaannemer de uitvoering verzorgen conform het contract.
- Neem op dat de opdrachtgever kan bepalen dat een onderaannemer niet meer wordt ingezet bij aantoonbare slechte prestaties.
- Vraag de hoofdaannemer om te beschrijven hoe hij zorgt voor de borging van de eisen uit het bestek en neem dit op als gunningcriterium. Een hoofdaannemer moet in dat geval ingaan op de relatie met en de aansturing van onderaannemers.
- Eis dat een hoofdaannemer na gunning alleen andere onderaannemers mag inzetten na goedkeuring van de opdrachtgever. Eis in dat geval ook alle bewijzen die als selectie-eis bij inschrijving verplicht waren.
- Het is mogelijk om aan te geven dat maximaal een x% in onderaanneming (d.w.z. niet eigen personeel) mag worden uitgevoerd. Er moet wel rekening worden gehouden met een redelijk percentage, waarbij het aandeel onderaanneming niet dusdanig klein mag zijn waardoor het lijkt dat er eigenlijk sprake moet zijn van een zelfstandige inschrijving.

## 5.5 Selectiecriteria

Om te zien of inschrijvende partijen geschikt zijn om een opdracht uit te voeren, vormen selectie-eisen de eerste toets en gunningcriteria de tweede toets. Deze laatste kijken vooral naar de aangeboden dienst. Het is van groot belang deze criteria goed te scheiden.

Eisen, voorwaarden en criteria aan inschrijvers en inschrijvingen moeten in redelijke verhouding staan tot de opdracht. Bij AMvB wordt een richtsnoer aangewezen met voorschriften hoe aan te wijzen aanbestedende diensten hieraan uitvoering moeten geven. Het Aanbestedingsbesluit wijst de Gids Proportionaliteit aan voor

---

alle aanbestedende diensten. Een aanbestedende dienst past de voorschriften toe of motiveert een afwijking in de aanbestedingsstukken.

De selectiecriteria kijken naar de inschrijvers en stellen vast waar deze aan moeten voldoen. Stel bij het formuleren van de selectiecriteria een profiel op van de ideale contractant en stel daarbij vast aan welke eisen deze partij zou moeten kunnen voldoen, waarbij voldaan moet worden aan Aanbestedingswet en Proportionaliteits Gids (zie [www.pianoo.nl](http://www.pianoo.nl)). Belangrijk uitgangspunt van de eisen is dat deze wel effect moeten hebben. Stel dus alleen eisen die ook echt het verschil kunnen maken tussen potentiële inschrijvers en die ook verband houden met de opdracht. Wanneer blijkt dat een inschrijver niet voldoet aan één van de gestelde selectie-eisen wordt deze uitgesloten van de aanbestedingsprocedure. De offerte dient in dat geval terzijde te worden gelegd. Deze uitsluiting moet formeel en concreet schriftelijk worden gecommuniceerd richting de betreffende inschrijver.

In de nieuwe Aanbestedingswet is opgenomen dat geschiktheidseisen geen betrekking mogen hebben op de omzet, tenzij een aanbestedende dienst dit met zwaarwegende argumenten motiveert in de aanbestedingsstukken. Als er toch eisen gesteld worden, dan niet meer dan 300% van de opdrachtwaarde.

U kunt selectie-eisen stellen ten aanzien van een aantal aspecten:

- Neem de uitsluitingsgronden op in het bestek, zoals het in staat van faillissement verkeren. Door zich te conformeren aan de uitsluitingsgronden verklaart een inschrijver dat geen van deze artikelen op hem van toepassing zijn. Daarnaast kunt u van een inschrijver verlangen dat hij beschikt over een recente Verklaring Omtrent het Gedrag voor rechtspersonen (VOG<sub>Grp</sub>).
- Eis dat een potentiële inschrijver (en eventuele onderaannemers) beschikt over een aantal verklaringen op het gebied van technische- en beroepsbekwaamheid die aangeven dat hij in staat is de opdracht conform het PvE uit te voeren. Het gaat hierbij om de volgende verklaringen:
  - De vergunning omtrent de Wet personenvervoer 2000.
  - Eisen aan aansprakelijkheid: verzekering conform de wettelijke richtlijnen uit de Wettelijke Aansprakelijkheidsverzekering Motorvoertuigen (WAM) en bezit over een bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering, waarover de WAM geen of onvoldoende dekking geeft. Informeer hoe hoog de verplichte dekking bedraagt (zie bijvoorbeeld [www.justitie.nl](http://www.justitie.nl)).
  - Referenties, die naar aard en omvang vergelijkbaar zijn.
  - Een verklaring dat het bedrijf de CAO naleeft. Deze verklaring wordt afgegeven door Sociaal Fonds Taxi (SFT). Bij de inzet van grootschalig materieel wordt de verklaring afgegeven door de Stichting voor informatie en ordening van de bedrijfstak besloten busvervoer (STO).

Vanaf 2011 geeft het SFT op basis van de bevindingen tijdens het eerste controle bezoek aan een bedrijf een bedrijfsoordeel af. Hieruit blijkt hoe het gesteld is met een deel van de bedrijfsvoering: goed, voldoende of onvoldoende. Gekeken wordt

---

naar zaken als functieloon, arbeidstijdbepalingen, diverse toeslagen, inning en afdracht premie Sociaal Fonds en inning en afdracht Pensioenfonds. Stel als eis dat een inschrijvende partij beschikt over minimaal een voldoende kwalificatie. Stel niet te strenge eisen aan de geldigheid van deze verklaring, omdat SFT een verklaring afgeeft met een geldigheid van drie (bij 'goed') of twee (bij 'voldoende') jaar.

De opdrachtgever dient rekening te houden met een langere aanvraagtermijn voor bepaalde verklaringen (bijv VOG<sub>rp</sub>). De inschrijver dient er rekening mee te houden dat het verkrijgen van de verklaringen enige tijd kan duren en dient de aanvraag hiervan direct na publicatie in. De opdrachtgever kan eventueel (als zich de procedure aantoonbaar langer duurt dan de inschrijftermijn) instemmen met het verstrekken van de verklaringen na gunning, maar loopt daarbij het risico dat het proces vertraagd wordt als verklaringen uiteindelijk niet afgegeven kunnen worden.

In de taxisector kiest een deel van de werkgevers door de aanhoudende kostenconcurrentie voor een sterk kortetermijnbeleid dat voornamelijk is gericht op lage personeelskosten. Dit zorgt voor weinig instroom, weinig kwaliteit voor leerlingen en voor conflicten en onzekerheid bij het personeel. Het is daarom van belang om als opdrachtgever een aantal eisen op te nemen die ervoor zorgen dat de kans toeneemt dat een goede werkgever de aanbesteding wint. De opdrachtgever heeft dan grotere zekerheid dat een bedrijf structureel kwaliteit kan bieden, niet tussentijds in de problemen komt en dat het personeel kwaliteit biedt en daarnaast goed opgeleid en gemotiveerd is. Hiervoor is nodig:

- strenge controle door het SFT (selecteer alleen inschrijvers die goed of voldoende scoren);
- informatie opvragen bij het pensioenfonds en de belastingdienst (selecteer alleen inschrijvers die geen problemen hebben);
- informatie opvragen over de prestatie van het bedrijf bij eerdere of elders lopende opdrachten;
- stel als referentie een minimale prijsberekening op, op die manier is het realiteitsgehalte van de offerte vast te stellen;
- neem de NEA-indexering op;
- controleer extern de personeelsgegevens (vaardigheden/diploma's).

## 5.6 Gunningcriteria

De gunningcriteria kijken naar de inschrijving en geven aan op welke wijze een opdracht aan een inschrijver wordt gegund. De Aanbestedingswet 2012 schrijft voor dat aanbestedende diensten gunnen op basis van Economisch Meest Voordelige Inschrijving (EMVI). Gunnen op basis van laagste prijs mag alleen als u duidelijk motiveert waarom. Ook de gunningcriteria moeten voldoen aan de drie grondbeginselen van aanbestedingen.

---

### 5.6.1 Laagste prijs

Wanneer u kiest voor gunning op basis van de laagste prijs moet de opdracht worden gegund aan de inschrijver die de goedkoopste aanbieding doet. Uiteraard moet deze partij wel voldoen aan de gestelde selectiecriteria. Gunning op de laagste prijs betekent overigens niet dat niet naar de kwaliteit van een aanbesteed product wordt gekeken. Juist als heel goed naar de kwaliteit is gekeken, en deze door middel van een compleet en duidelijk PvE in het aanbestedingsdocument is vastgelegd, kunt u overwegen om alleen op basis van de laagste prijs te gunnen. De eisen voor de gewenste kwaliteit waaraan een inschrijver moet voldoen zijn immers vastgelegd in het PvE.

### 5.6.2 Economisch meest voordelige inschrijving

Wanneer u kiest voor gunning op basis van EMVI, wordt de gunning gebaseerd op een vooraf vastgestelde weging tussen prijs en kwaliteit. U verbindt hierbij een geldelijke waarde aan bepaalde extra kwaliteit. De gunning op basis van de economisch meest voordelige inschrijving bestaat uit drie onderdelen:

1. Voor de definitie van de criteria kunt u gebruikmaken van het PvE. De eisen die hierin worden gesteld, vertaalt u door naar de gunningcriteria. Tijdens het opstellen van de aanbestedingsdocumenten moet u de aan te houden gunningcriteria afstemmen en uitwerken. Neem hierbij duidelijk op waar potentiële inschrijvers aan moeten voldoen, willen zij recht hebben op de 'extra kwaliteitspunten'. Het is van groot belang te zorgen dat kwaliteitscriteria duidelijk te beoordelen zijn en leiden tot een onderscheidend vermogen tussen inschrijvingen. Indien een opdrachtgever aan een bepaald criterium extra punten toekent, moet vooraf bepaald zijn hoe belangrijk de opdrachtgever dat criterium vindt (ofwel, hoeveel extra geld de opdrachtgever hiervoor over heeft). Kies criteria waarvan te verwachten is dat er in de inschrijvingen sprake is van onderscheidend vermogen.
2. Nadat de definitie van de criteria zijn bepaald, moet u vastleggen hoe de verschillende criteria, prijs en één of meerdere kwaliteitscriteria tegen elkaar worden gewogen. Dit is het scoringsmechanisme.
  - De weging tussen de criteria moet voor de potentiële inschrijvers bekend zijn en moet daarom in de aanbestedingsdocumenten zijn opgenomen. Ook de wijze van beoordeling legt u vast in een beoordelingsprotocol. (zie ook 5.8).
  - In de beoordelingsfase moet vervolgens conform het protocol worden vastgesteld hoeveel punten per inschrijver aan de kwaliteitscriteria worden toegekend.
  - Voor een zo transparant mogelijke beoordeling is het verstandig eerst de kwaliteit te beoordelen en tot die tijd de geoffreerde prijs in een gesloten enveloppe te bewaren.
  - Als u op kwaliteit wilt gunnen, dan moet dat nadrukkelijk terugkomen in het scoringsmechanisme en zodanig dat verschil in kwaliteit bepaalt wie de opdracht krijgt.
  - Leg ook vast hoe wordt omgegaan met gelijke eindscores bij de gunning. Vindt er een loting plaats of wordt eerst gekeken naar een hoogste score op een bepaald criterium (bijvoorbeeld de prijs)?
3. Het laatste onderdeel gaat over het formuleren en uitvoeren van de beoordeling. Een aandachtspunt bij het gunnen op basis van de economisch meest voordelige inschrijving is dat u papieren kwaliteit moet beoordelen. Een inschrijver kan een bepaalde procedure heel grondig beschrijven en daarmee extra punten verdienen,

---

terwijl na de start van een opdracht blijkt dat van de beschrijving in de praktijk niets terecht komt. Het is daarom belangrijk om als op basis van EMVI wordt gegund:

- na te gaan of de inschrijver voldoet aan de informatie die hij opgeeft;
- na de gunning van het vervoer te blijven monitoren of partijen zich naast aan de gestelde eisen ook aan het geoffreerde houden (de offerte vormt immers een onderdeel van het contract).
- goed na te denken over de invulling van de gunningcriteria, zodat aspecten worden uitgevraagd die controleerbaar zijn. Ook verliezende inschrijvers kunnen u hiermee confronteren als een vervoerder zijn beloftes niet waarmaakt. Er ligt dus een taak voor de opdrachtgever om dit op te pakken.

## 5.7 Conceptovereenkomst

Door de conceptovereenkomst op te nemen bij de aanbestedingsdocumenten laat u potentiële inschrijvers kennisnemen van de inhoud van de te sluiten overeenkomst. De conceptovereenkomst is gebaseerd op het PvE en de selectie- en gunningcriteria. Door inschrijvers te vragen om bij een offerte een ondertekende verklaring te voegen dat zij akkoord gaan met de inhoud van de conceptovereenkomst kunnen discussies over de inhoud van de overeenkomst verminderd worden. Het is namelijk aanbestedingsrechtelijk niet toegestaan om de aard van de opdracht na afloop van de procedure nog substantieel te wijzigen. Dit is in strijd met het gelijkheidsbeginsel.

## 5.8 Beoordelingsprotocol

De Europese wetgever verplicht opdrachtgevers om voor de beoordeling van de offertes vast te leggen hoe zij deze gaan beoordelen. Dit kan in een beoordelingsprotocol, waarin de volgende zaken zijn opgenomen:

- personen/instanties die bij de beoordeling betrokken zijn;
- wijze waarop punten worden toegekend aan de gunningcriteria;
- verhouding tussen de bij de gunning betrokken personen en partijen;
- door de beoordelaars in acht te nemen vertrouwelijkheid van omgang met gegevens.

De informatie in het beoordelingsprotocol is gedurende de aanbestedingsprocedure in principe vertrouwelijk. Bij eventuele juridische procedures is het echter noodzakelijk om het protocol te kunnen overleggen en daarmee inzichtelijk te maken dat er sprake is geweest van een transparante en objectieve beoordeling. Het protocol moet dan ook worden vastgesteld voordat de offertes van de inschrijvers worden aangeleverd en geopend.





---

## 6 Van publicatie tot implementatie

### 6.1 Publicatie en inlichtingen

Als de aanbestedingsdocumenten zijn opgesteld, start u met de daadwerkelijke aanbestedingsprocedure door publicatie van de opdracht via in ieder geval Tendered of Aanbestedingskalender. In de aankondiging is informatie over de aanbestede opdracht en over de procedure opgenomen. Nadat de aankondiging officieel is gepubliceerd, is deze zichtbaar voor potentiële inschrijvers. Vanaf het moment van publicatie kunnen potentiële inschrijvers de documenten bij u aanvragen.

Potentiële inschrijvers moeten altijd vragen kunnen stellen over het aanbestedingsdocument. Indien gewenst kan een inlichtingenbijeenkomst, ofwel prebid-meeting, worden georganiseerd waarbij vragen en antwoorden aan de aanwezigen worden verstrekt en daarna worden besproken. Hou bij de planning van de uiterste datum rekening met nog voldoende resterende tijd voor inschrijvers, bijvoorbeeld om aanvullende vragen te stellen en/of tijd om op basis van nieuwe informatie de inschrijving aan te passen.

De (gebundelde) vragen met antwoorden worden digitaal dan wel schriftelijk aan de potentiële inschrijvers verstrekt in één of meerder Nota van Inlichtingen via Tendered of de Aanbestedingskalender, zodat alle geïnteresseerde partijen worden voorzien van dezelfde aanvullende informatie.

### 6.2 Sluitingstermijn en opening

Een (openbare) Europese aanbesteding is in beginsel gebonden aan een vaste inschrijvingstermijn van minimaal veertig dagen. Hiervan kan echter in bepaalde situaties worden afgeweken (zie [www.pianoo.nl](http://www.pianoo.nl)). Na afloop van de inschrijvingstermijn moeten de offertes op een vooraf vastgestelde locatie en tijd worden ingediend, die in het bestek wordt gecommuniceerd.

De opening van de offertes kan, als u dit toestaat, worden bijgewoond door de inschrijvers. In dat geval spreken we van een openbare opening. Wanneer inschrijvers niet aanwezig mogen zijn bij de opening betreft het een niet-openbare opening. Het houden van een openbare opening is niet verplicht, maar verdient wel aanbeveling. Het is voor inschrijvers een formeel moment waarbij zij ook meteen kunnen zien wie de concurrenten zijn, met als gevolg een zekere openbaarheid in de procedure. Tijdens de openingsbijeenkomst wordt aan de aanwezigen, waaronder ook aan de inschrijvers zelf, officieel bekend gemaakt welke partijen een offerte hebben ingediend voor welk deel van de opdracht. U doet er goed aan om van de bijeenkomst een verslag op te stellen, het zogenaamde Proces Verbaal van Opening, en dit na afloop van de bijeenkomst aan alle inschrijvers te verstrekken danwel te publiceren via Tendered en/of Aanbestedingskalender.

---

### 6.3 Beoordeling van de offertes

Na de opening moeten de ingediende offertes worden beoordeeld. Dit gebeurt op basis van de vastgestelde selectie- en gunningcriteria. Als eerste wordt gekeken naar de selectiecriteria. Indien een inschrijver voldoet aan de gestelde selectie-eisen wordt daarna gestart met de beoordeling van de gunningcriteria die kijken naar de (inhoud van de) inschrijving. Voor de beoordeling moet door u voorafgaand een beoordelings-team worden geformeerd. Dit team verzorgt de zorgvuldige inhoudelijke beoordeling van de stukken op basis van het vooraf opgestelde beoordelingsprotocol

#### Enkele tips:

- Zorg voor voldoende kundigheid binnen het beoordelingsteam zodat ieder in staat is de offertes kundig te beoordelen en te zorgen voor een goede motivatie.
- Laat de leden van het beoordelingsteam niet allen beginnen met dezelfde offerte.
- Beoordeel de offertes los van elkaar.
- Laat de leden de tijd nemen voor de beoordeling en ruim voldoende tijd in zodat de offertes niet tussen de andere werkzaamheden door moeten worden gelezen en beoordeeld. Dit werkt niet prettig en komt de beoordeling niet ten goede.

Op basis van de gezamenlijke beoordeling wordt vastgesteld aan welke inschrijver de opdracht wordt gegund. Het uiteindelijke oordeel van het beoordelingsteam wordt verwerkt in het beoordelingsverslag waarin de bevindingen rondom de beoordeling zijn opgenomen. Dit beoordelingsverslag stuurt u met het gunningsbesluit ter goedkeuring aan het/de College('s) van B&W.

Realiseert u zich dat bij de beoordeling alleen papieren kwaliteit wordt getoetst. U kunt:

- de inschrijver de offerte mondeling laten toelichten tijdens een presentatie door de projectleider van de inschrijver;
- de inschrijver een borgingsplan laten opstellen en vragen hoe zij na gunning van de opdracht willen borgen dat het vervoer conform het opgestelde PvE wordt uitgevoerd;
- de inschrijver een implementatieplan laten opstellen;
- de inschrijver een aantal theoretische casussen laten uitwerken en deze beoordelen.

De wijze waarop de geoffreerde tarieven beoordeeld worden is afhankelijk van de hoeveelheid tarieven die zijn uitgevraagd en de weging van deze tarieven ten opzichte van elkaar. Het is belangrijk om dit goed in het bestek te communiceren. Aandachtspunten hierbij zijn:

- ongewenst effect als de vervoerder meerdere tarieven moet invullen. Indien dit het geval is kan de vervoerder strategisch inschrijven;
- vraag zo min mogelijk verschillende tarieven uit, dat vergemakkelijkt de beoordeling.

Als u meerdere tarieven wilt uitvragen moet u voorkomen dat inschrijvers strategisch kunnen inschrijven. Zorg dat ieder prijselement realistisch meeweegt binnen de omvang van de opdracht.

---

## 6.4 Voorgenomen en definitieve gunning

Op basis van de beoordeling en het beoordelingsverslag spreekt u het voornemen tot gunning uit. Hiermee maakt u bekend dat u voornemens bent om de opdracht aan één of meerdere inschrijvers te gunnen.

Een aanbestedende dienst moet over de gunning een proces-verbaal opstellen en versturen naar alle inschrijvers. Dit proces-verbaal omvat onder meer namen van uitgekozen inschrijving met motivering (bijvoorbeeld scores), namen en motivering van afgewezen inschrijvingen of, reden van eventueel niet-gunnen. Bij de verliezende inschrijvers vergelijkt u de inschrijving met de scores en beschrijving van de winnende inschrijving. Deze motivering moet uitgebreid, concreet en volledig zijn. In het proces-verbaal dient u scores geanonimiseerd weer te geven om problemen met de concurrentiepositie van inschrijvende partijen te voorkomen.

Gerechtigd is bepaald dat een periode moet worden ingelast tussen de voorgenomen en definitieve gunning. Voor deze periode wordt een termijn van minimaal twintig kalenderdagen aangehouden, ofwel de Alcatel-termijn. Binnen de Alcatel-termijn hebben inschrijvers de mogelijkheid bezwaar te maken tegen het gunningbesluit of de aanbestedingsprocedure. Dit kan bijvoorbeeld door de opdrachtgever te dagvaarden. Na de Alcatel-termijn vervalt deze bezwaarmogelijkheid omdat de aanbesteding dan juridisch gezien is afgerond. Wel kan vanaf dan een bodemprocedure worden gestart. Indien gedurende de Alcatel-termijn geen van de inschrijvers een kort geding start tegen de aanbestedingsprocedure wordt het voornemen tot gunning van een opdracht omgezet in de definitieve gunning.

Op het moment dat sprake is van een definitieve gunning ontvangen de inschrijvers hiervan een schriftelijke bevestiging. Binnen 48 dagen na de definitieve gunning moet met een gunningpublicatie in het Supplement op het Publicatieblad van Europese Gemeenschappen (TED) bekend worden gemaakt aan welke inschrijver de opdracht wordt gegund. Deze publicatie wordt op dezelfde manier ingediend als de aankondiging van de opdracht (via Tendered en/ of Aanbestedingskalender).

## 6.5 Contractbespreking en ondertekening

Na de definitieve gunning start u met de winnende inschrijver met de contractbespreking. Het voorkomt veel discussie en tijdverlies als het conceptcontract al bij het aanbestedingsdocument is opgenomen. Bij de contractbespreking worden de eisen in het aanbestedingsdocument vertaald in een gedegen overeenkomst. Het is met nadruk géén onderhandelingsronde. Dat betekent dat het voorwerp van de opdracht niet mag wijzigen. Eventuele wijzigingen kunnen daardoor slechts zeer beperkt worden doorgevoerd. Wanneer alle partijen akkoord zijn met de inhoud van het contract kan dit definitief worden ondertekend. Vanaf dat moment is de opdracht officieel verleend en komt de aanbestedingsprocedure ten einde.

---

De (aanvullende) afspraken die tussen u en de vervoerder zijn gemaakt kort na de aanbesteding worden opgenomen in het contract. Om te zorgen dat afspraken voor alle partijen duidelijk zijn, wordt het aanbevolen om afspraken die gemaakt worden tijdens de implementatie-periode en tijdens de looptijd van het contract op te nemen in een verslag. Dit verslag kan later worden uitgewerkt tot een besluitenlijst. De aanbestedingsdocumenten en de winnende offerte zijn onderdeel van de overeenkomst.

## 6.6 Implementatie

### Enkele tips

De implementatieperiode is de periode tussen de opdrachtverlening en de werkelijke start van het vervoer door de (nieuwe) vervoerder. Enkele tips die kunnen zorgen voor een soepele start van een nieuw contract:

- Trek voldoende implementatietijd uit (minimaal drie maanden na definitieve gunning en bij een groot contract nog langer), zodat een vervoerder voldoende tijd heeft om personeel te werven, te instrueren en materieel aan te schaffen. Houd hierbij ook rekening met vakantie(spreiding) en eventuele juridische procedures.
- Zorg dat er altijd een vast aanspreekpunt aanwezig is die gedurende de gehele implementatieperiode bereikbaar is voor de vervoerder.
- Zorg dat alle relevante basisinformatie voor de nieuwe vervoerder tijdig bij de opdrachtgever aanwezig is, zoals het bestand met alle actuele gegevens over leerlingen en scholen. Zorg dat alle specifieke indicaties hierin goed zijn opgenomen! Goed contractmanagement maakt de volgende aanbesteding eenvoudiger. Leg in een overeenkomst ook de overdracht vast van relevante gegevens aan de opdrachtgever aan het einde van de looptijd van de overeenkomst.
- Neem sancties op in het contract als de implementatietermijn niet wordt gehaald.
- Goed contractmanagement maakt de volgende aanbesteding eenvoudiger.

Als de aanbesteding is afgerond en het contract is ondertekend bent u er nog niet. Er is voor u een rol weggelegd in het actieve beheer van de overeenkomst. Al tijdens het voortraject moet u bepalen hoe het beheer zal worden ingestoken (zie hoofdstuk 4). Het bestek moet uitstralen, zonder in te veel details te treden, hoe u na gunning uw rol als contractmanager gaat inrichten. De wijze waarop het contractmanagement wordt ingevuld bepaalt in belangrijke mate de kwaliteit van het vervoer.

---

## 7 Contractmanagement

### 7.1 Waarom contractmanagement

Het doel van de aanbesteding is te komen tot een goed inkoopresultaat van leerlingenvervoer. Hierbij is tijdens de procedure vooraf goed nagedacht over de randvoorwaarden en de wijze waarop partijen gedurende de uitvoering van de overeenkomst met elkaar omgaan. In de praktijk blijkt dat in bepaalde gevallen de contractafspraken niet als vanzelfsprekend op de juiste wijze worden nageleefd. Goed contractmanagement dwingt op termijn echter eerlijkheid af. Op dit moment weten vervoerders dat de daadwerkelijke uitvoering van het PvE niet altijd of onvoldoende wordt gecontroleerd. Dit heeft als risico dat partijen zich in de aanbesteding akkoord verklaren met eisen waarvan zij weten dat die in de praktijk niet haalbaar of uitvoerbaar zijn of met eisen die zij in de praktijk toch niet na zullen leven. Op dit gebied ligt voor u een belangrijke taak. U moet altijd scherp toezien op de uitvoering van het vervoer in relatie tot de eerder genoemde kwaliteitsaspecten die in het PvE zijn opgenomen.

In veel aanbestedingen worden eisen gesteld aan de leeftijd van voertuigen. Stel dat de contractperiode drie plus drie jaar verlenging bedraagt en de maximaal toegestane leeftijd voor voertuigen vijf jaar is. Dat betekent dat bij verlenging de opdrachtnemer moet investeren in voertuigen en niet kan volstaan met de aanschaf van nieuwe voertuigen bij de start van het contract. Een 'eerlijke' inschrijver houdt hiermee rekening in zijn inschrijving. Een andere inschrijver neemt de gok en houdt er geen rekening mee in zijn tariefstelling: want hoe groot is de kans dat de opdrachtgever dit gaat controleren? Bedenk vooraf of u eisen echt zo strikt wilt stellen en of u deze eisen ook gaat handhaven.

#### Doorloop de volgende stappen:

- Stel een checklist op met de controleerbare eisen en bepaal welke eisen actief gecontroleerd gaan worden en welke eisen op basis van maatwerk gecontroleerd worden.
- Stel een beheerplan op waarin bovenstaande is uitgewerkt.
- Zorg voor voldoende personele/instrumentele invulling.
- Blijf in dialoog met vervoerder, ouders en scholen. Hoewel de school geen formele rol heeft binnen het leerlingenvervoer ziet en hoort zij veel over de uitvoering.

### 7.2 Inleiding monitoring

Op het gebied van monitoring wordt onderscheid gemaakt tussen de financiële en kwalitatieve controle. De financiële controle richt zich vooral op de juistheid van de door de vervoerder ingediende facturen. Kwaliteitscontrole richt zich met name op de naleving van de in het PvE vastgestelde kwaliteit van leerlingenvervoer. Elk van de verschillende vormen van monitoring kent een eigen gewenste frequentie. Zo is het niet noodzakelijk om wekelijks een uitgebreid klanttevredenheidsonderzoek te houden.

---

Daarentegen is het maandelijks controleren van de facturen zeer aan te bevelen. U bepaalt uiteindelijk zelf of u kiest voor de optimaal gewenste frequentie of dat u, bijvoorbeeld vanwege de praktische realiseerbaarheid, kiest voor een afwijkende frequentie.

### 7.3 Kwaliteit beoordelen: subjectieve beoordeling

Deze paragraaf draait om het beoordelen van de subjectieve kwaliteit van de uitvoering, zoals leerlingen en ouders deze ervaren. Belangrijkste aspecten zijn de tevredenheid van de leerling, ouder en school en de onderzoeken die deze tevredenheid kunnen meten. U kunt besluiten aan de uitkomsten van deze onderzoeken prestatie-stimuli te koppelen (zie hoofdstuk 5). De beoordeling van de subjectieve kwaliteit bevat in ieder geval de volgende elementen:

- Bij een klanttevredenheidsonderzoek wordt een enquête gehouden onder de ouder(s) van leerlingenvervoer die door middel van een representatieve steekproef zijn geselecteerd en die recent gebruik hebben gemaakt van het vervoersysteem (zie [www.naarbetercontractvervoer.nl](http://www.naarbetercontractvervoer.nl)). Vanuit de 0- en 1-meting contractvervoer is een standaard vragenlijst beschikbaar die u als opdrachtgever kunt gebruiken.
- Een toegankelijke klachtenprocedure (zie hoofdstuk 4).
- Inspraak van leerlingen en ouders (zie hoofdstuk 4 en zie paragraaf 7.7).
- Regulier beheeroverleg om subjectieve beoordeling te bespreken, zoals uitkomsten van het KTO, ontvangen klachten, et cetera.

### 7.4 Kwaliteit beoordelen: objectieve kwaliteitsbeleving

U heeft nog meer instrumenten om de kwaliteit van de uitvoering te monitoren, die onafhankelijk van de leerlingen en ouders uitgevoerd kunnen worden:

- Met behulp van managementrapportages, waarin de vervoerprestaties toegankelijk zijn gepresenteerd, kunnen eenvoudig conclusies worden getrokken over de uitvoeringskwaliteit. In de rapportages kunnen bijvoorbeeld de gerealiseerde stiptheid en het aantal gegronde klachten worden weergegeven.
- Tijdens een audit bij de vervoerder inspecteert een auditor/controleur de bedrijfsorganisatie en kijkt hoe de vervoerder de kwaliteit van de uitvoering van het vervoer in de eigen organisatie heeft geborgd. Hierbij kan worden gedacht aan interne monitoring wat betreft het voldoen van chauffeurs en voertuigen aan de gestelde eisen in de aanbestedingsdocumenten.
- Een (externe) toezichthouder voor het leerlingenvervoer controleert steekproefsgewijs ritten van de vervoerder of deze voldoen aan het contract. Zo kan hij één van de voertuigen volgen, een belangrijke bestemming binnen het vervoer controleren of te controleren of voertuigen voldoen aan alle gestelde (veiligheids)eisen, zoals het gebruik van winterbanden of de euro-norm.
- Het opvragen van bewijzen bij de vervoerder, zoals diploma's van chauffeurs en lijsten met in te zetten voertuigen (neem in het contract op dat de vervoerder deze kosteloos verstrekt).

---

## 7.5 Contract handhaving en financiën

De voorgaande stappen (subjectieve en objectieve gegevens) bieden inzicht in de feitelijke kwaliteit van het vervoer en biedt u handvatten om in overleg te treden met de vervoerder en eventueel de gevolgen van de prestaties te bespreken (zoals een bonus-malusregeling).

Controleer de rechtmatigheid van de ingediende facturen door de vervoerder. Hiervoor zijn de volgende instrumenten beschikbaar:

- Een controle op de facturen, waarbij een opdrachtgever controleert of de door de vervoerder ingediende facturen conform afspraak zijn opgesteld en of de bedragen die in rekening worden gebracht overeen komen met de geleverde diensten.
- Een controle van de opdrachtgever op de planning van de vervoerder, waarbij gecontroleerd wordt of de huidige planning de meest efficiënte planning is.
- Een accountantscontrole op de ritadministratie, waarbij de deugdelijkheid en betrouwbaarheid wordt gecontroleerd. Dit moet jaarlijks plaatsvinden door een gecertificeerd accountant.
- Door middel van een aanvullende data-analyse op de ritgegevens kan de betrouwbaarheid van de ritadministratie nader worden onderzocht.

In het reguliere beheeroverleg bespreekt u de prestaties met de vervoerder. Indien u heeft gekozen om de vergoeding direct te laten afhangen van de geleverde prestaties (bonus-malusregeling), merkt de vervoerder direct het gevolg van de geleverde prestaties. Een slechte prestatie kan ook buiten het bereik liggen van prestatiestimuli, bijvoorbeeld als u niet direct de prestaties koppelt aan de vergoeding of wanneer de vervoerder slecht presteert op een ander aspect dan waarop de prestatiestimuli betrekking hebben. In dat geval moet u in het contract de mogelijkheid hebben om de vervoerder te dwingen en stimuleren om de prestatie te verbeteren. Dit kan door het opnemen van een algemene boeteregeling, die mogelijk voorafgaat aan een op te stellen verbeterplan. Ook moet in het contract de mogelijkheid zijn opgenomen om het contract te ontbinden bij blijvend slechte prestaties.

## 7.6 Verwachtingenmanagement

Het is belangrijk dat alle betrokken partijen dezelfde verwachtingen hebben over het vervoer en dat de spelregels bij iedereen bekend zijn. Communicatie is een belangrijk onderdeel van het contractmanagement. Soms blijkt dat de leerling en ouder meer verwacht van leerlingenvervoer dan dat de vervoerder conform contract verplicht is te leveren. Ook kunnen de docenten op een school verwachten dat leerlingen tot in het klaslokaal worden gebracht, terwijl de chauffeur de leerling bij de poort moet afleveren. Goede onderlinge communicatie gedurende de looptijd van het contract is van groot belang. U kunt een rol spelen in het managen van de verwachtingen door:

- nieuwe ouders en leerlingen te informeren over de belangrijkste spelregels in een vervoerfolder, waarbij van belang is dat deze communicatie wordt afgestemd met partijen die ervaring hebben in communicatie naar specifieke (zwakkere) doelgroepen;



- 
- de spelregels van het vervoer duidelijk te communiceren naar leerlingen en ouders in een vervoerreglement;
  - het uitbrengen van een nieuwsbrief, om leerlingen en ouders te blijven informeren over het vervoer en daarmee de kennis up to date te houden;
  - in de communicatie over (spel)regels ook scholen betrekken;
  - een gedragsreglement op te stellen met de rechten en plichten van alle partijen waar alle betrokken partijen (opdrachtgever, vervoerder, leerling, ouders en scholen/instellingen) zich aan moeten houden;
  - een overleg te faciliteren zodat partijen met elkaar in gesprek gaan in plaats van naar elkaar wijzen, waardoor meer begrip ontstaat voor elkaar.



---

## 7.7 Tips voor professioneel opdrachtgeverschap

Een goede zakelijke relatie tussen u en de vervoerder draagt bij aan kwalitatief goed vervoer. Deze relatie start na de gunning van het vervoer. Op dat moment kunt u al duidelijke afspraken maken met de vervoerder. Hoewel sprake is van een zakelijk samenspel, is een goede communicatie tussen partijen de sleutel tot een goede relatie. Het is dan ook goed om, naast de contractuele aspecten, met elkaar in dialoog te gaan over verbeteringen rondom het vervoer. Het leerlingenvervoer moet worden gezien als een samenwerking tussen alle betrokkenen, wat ten goede komt van de kwaliteit. Een nuttig instrument daarvoor is de conversatietool (zie kader).

Het KpVV heeft (samen met reizigers, vervoerders en aanbestedende partijen) de conversatietool ontwikkeld. Dit is een tool om op een lichte, plezierige en onderzoekende manier met elkaar in gesprek te gaan over nieuwe thema's, vraagstukken, dilemma's en kansen binnen de driehoek 'reiziger-vervoerder-aanbesteder'. De verschillende belangen van de betrokkenen én het feit dat gesprekken vaak binnen contractuele setting plaatsvinden of bij problemen in de uitvoer, maakt het soms lastig om rustig en onderzoekend met elkaar in gesprek te gaan over de achterliggende beweegredenen van elkaars keuzes. De conversatietool helpt dialoog op een onderzoekende manier te voeren. Uitkomsten zijn concreet te gebruiken om vervoer te verbeteren en dragen bij aan een beter wederzijds begrip. Zie: [www.naarbetercontractvervoer.nl/conversatietool](http://www.naarbetercontractvervoer.nl/conversatietool).

### Tips die bijdragen aan een goede relatie met de vervoerder:

- Onderhoud regelmatig contact met de vervoerder, ook buiten het reguliere beheer-overleg, zodat niet geldt "geen bericht, is goed bericht".
- Breng ook eens een bezoek aan de vervoerder en aan een school om het vervoer in de praktijk te bekijken.
- De contactpersoon bij de opdrachtgever moet beschikken over voldoende kennis van en ervaring over het vervoer en de gebruikers.
- U moet beschikken over een actueel en accuraat bestand van leerlingen in het vervoer. Om te voorkomen dat er verschillen ontstaan tussen de administratie van de vervoerder en die van u is het raadzaam om te werken vanuit een centrale database. Hiervoor is een aantal webbased applicaties beschikbaar.
- U verdiept zich ook in de belangen van de vervoerder.
- U heeft een pro-actieve instelling.
- Laat de vervoerder meldingen en calamiteiten doorgeven en reageer hier op een snelle en adequate wijze op.
- Bepaal hoe u omgaat met externe factoren, zoals congestie, en zoek indien mogelijk gezamenlijk naar een oplossing.
- Zorg voor een zakelijk samenspel tussen uzelf en de vervoerder.

---

#### Tips voor de rol als opdrachtgever:

- Zorg dat er bekendheid is met de wensen van de leerlingen en de ouders.
- Neem de rol als opdrachtgever serieus en besteed hieraan genoeg tijd gedurende de hele looptijd van het contract.
- Blijf in dialoog met de vervoerder.
- Handel consequent.
- Maak gebruik van webbased applicaties voor de communicatie tussen opdrachtgever, vervoerder en ouders. Dit leidt tot snelle en directe communicatie, waarbij het gecommuniceerde tevens is vastgelegd.
- Maak duidelijk afspraken met alle partijen. Stel bijvoorbeeld een lijst met gedragsregels op voor alle partijen.
- Zorg dat de leerlingen en ouders goed op de hoogte zijn van de regels rond het vervoer en pas sancties toe als partijen zich niet aan deze gedragsregels houden.