



**Beschrijvend document bij  
Europese openbare aanbesteding  
'Doelgroepenvervoer'**

**NOOT VOOR AANBESTEDENDE DIENST:**

In dit modelbestek dient u de gegevens in te vullen die voor uw specifieke situatie van toepassing zijn. Ook kan er gevraagd worden een keuze te maken uit de gegeven opties. Wanneer dit het geval is, is dit in het bestek aangegeven met de volgende (kleur)codering: <...>

Daarnaast wordt in dit modelbestek uitleg gegeven bij specifieke zaken middels een tekstvak. Wellicht ten overvloede, maar deze tekstvakken dient u te verwijderen alvorens tot publicatie over te gaan.

<b>Colofon:</b>	
Uitgegeven door:	@@@
Contactpersoon:	<naam contactpersoon> <telefoonnummer contactpersoon>
Vervangend contactpersoon:	<naam vervangend contactpersoon> <telefoonnummer vervangend contactpersoon>
Datum:	<datum>
Versie:	<versienummer>
Status:	Concept

## Leeswijzer

Koninklijk Nederlands Vervoer (KNV) heeft in samenwerking met diverse belanghebbenden een modelbestek opgesteld voor de aanbesteding van doelgroepenvervoer. Dit beschrijvend document is bedoeld als handreiking aan individuele opdrachtgevers (of samenwerkingsverbanden) bij een aanbesteding voor doelgroepenvervoer. De handreiking kan worden gebruikt voor een vrijwillige aanbesteding of een Europese openbare aanbesteding.

Dit document is opgesteld met medewerking van diverse vertegenwoordigers van opdrachtgevers, de belangenorganisaties van gebruikers ANBO en Ieder(in) en diverse marktpartijen onder regie van KNV en de onafhankelijke organisatie CROW KpVV.

Eén van de doelen van dit document betreft een breed gebruik in de markt. In dit document zijn ‘best practices’ uit de markt opgenomen. Dit document heeft dan ook niet als doelstelling om als pionier op te treden maar een goede invulling te geven aan de bestaande wijze van het inkopen van doelgroepenvervoer. Voor de indeling in percelen is gekozen voor de meest gebruikelijke vorm waarbij opdeling plaats vindt naar doelgroep. Dit hoeft het samenvoegen van deze doelgroepen, al dan niet met andere vormen van vervoer zoals openbaar vervoer, niet in de weg te staan. In diverse regio’s van Nederland zijn al verschillende innovatieve methoden en combinaties van doelgroepen succesvol toegepast.

Let bij het gebruik van dit document op uw eigen situatie. Bij het gebruik van dit modelbestek bent u zelf verantwoordelijk voor het formuleren van de vraagstelling die aansluit bij haar specifieke behoefte en lokale situatie.

Bij de totstandkoming van dit document zijn de volgende uitgangspunten gehanteerd:

- De gebruiker dient centraal te staan en actief betrokken te worden bij het inkopen van doelgroepenvervoer. Denk hierbij aan het betrekken van de verschillende belangenorganisaties bij de totstandkoming van uw bestek en de beoordeling van de ontvangen inschrijvingen.
- Het modelbestek en de daarin gemaakte keuzes op het gebied van beoordelingsmethode, hanteren van een plafondbudget en een minimumprijs in combinatie met adequaat contractmanagement door de opdrachtgever dient bij te dragen aan het selecteren op kwaliteit waardoor “the race to the bottom” kan worden gestopt.
- Het modelbestek biedt een handreiking voor het opstellen van een aanbestedingsdocument voor doelgroepenvervoer. De eisen zijn ingedeeld per doelgroep (vraagafhankelijk vervoer en geregeld vervoer). Naar het oordeel van de betrokkenen levert het combineren van vervoer voordelen op in de uitvoering. Er wordt daarom geadviseerd geen eis op te nemen dat het combineren van vervoer niet is toegestaan. Daarnaast wordt binnen het modelbestek de mogelijkheid gecreëerd om in pilot vorm ervaring op te doen met het combineren van vervoer incl. het combineren met kleinschalig OV. Het meenemen van dit soort opties is alleen wenselijk als er een reële verwachting is dat dit gedurende de contractperiode ook zal gebeuren.

- Er is gekozen voor een functionele aanbesteding waarbij niet alle uitvoeringseisen volledig zijn uitgewerkt. Op deze manier kan de opdrachtnemer zijn expertise kwijt in de uitvoering van de opdracht zonder dat u in de aanbesteding dit volledig vrijlaat. De eisen en beoordelingscriteria zijn zoveel mogelijk geschikt gemaakt voor alle opdrachtgevers. De lokale situatie en behoefte dienen afzonderlijk te worden bepaald.
- Ook wanneer u voor het doelgroepenvervoer gebruik maakt van uw eigen regieorganisatie kunt u dit modelbestek gebruiken voor de inkoop van het vervoer zelf. Uiteraard dient u op onderdelen de eisen aan te passen aan uw situatie.
- Het modelbestek beschrijft met name waar tijdens een aanbesteding en de uitvoering van het contract de aandacht naar uit moet gaan. Het samenstellen van een inkoop-/beoordelingsteam met voldoende expertise en vertegenwoordiging van gebruikersgroepen en/of beleidsmakers is aan de aanbestedende dienst zelf.
- Voor het hanteren van KPI's worden wel voorwaarden geschapen in dit bestek, het contractmanagement zal echter door de opdrachtgever zelf moeten worden ingericht. Goede invulling van contractmanagement is van groot belang om de kwaliteit in de uitvoering ook daadwerkelijk gerealiseerd te krijgen.

Het modelbestek zal in nieuwere versies worden doorontwikkeld en gepubliceerd op basis van praktijksituaties bij opdrachtgevers die er mee aan de slag gaan.

# Inhoudsopgave

<b>Inhoudsopgave</b>	<b>4</b>
<b>1. Begrippenlijst</b>	<b>7</b>
<b>2. Beschrijving opdracht</b>	<b>10</b>
2.1 Inleiding en doel van de aanbesteding	10
2.2 Beschrijving van de opdracht	10
2.2.1 Beschrijving van de huidige situatie doelgroepenvervoer	10
2.2.2 Beschrijving van het doel van de aanbesteding	11
2.2.3 Huidige situatie doelgroepenvervoer	12
2.2.4 Gewenste situatie	12
2.2.5 Scope van de aanbesteding	12
2.3 Omvang van de opdracht	12
2.3.1 Aantallen	12
2.3.2 Budget	13
2.4 Looptijd van de overeenkomst	15
2.5 Wachtkamerovereenkomst	16
2.6 Opzet van de aanbestedingsprocedure	16
2.6.1 Motivatie type aanbestedingsprocedure	16
2.6.2 Percelen <aanpassen indien u meer of minder percelen hanteert>	16
2.7 Social return	17
2.8 Planning aanbestedingsprocedure	17
2.8.1 <Optioneel: informatiebijeenkomst bij start aanbesteding>	18
2.8.2 <Optioneel: individuele inlichtingsgesprekken bij start aanbesteding>	18
2.8.3 <Optioneel: presentatie na inschrijving>	18
<b>3. Beschrijving inschrijvingsprocedure</b>	<b>19</b>
3.1 Digitaal aanbesteden	19
3.2 Nota van inlichtingen	19
3.3 Klachtenloket	20
3.4 Wijze van indienen van de Inschrijving	20
3.5 Aanbestedingsprocedure	21
<b>4. Beschrijving beoordelingsprocedure</b>	<b>23</b>
4.1 Beoordelingsprocedure	23
4.1.1 Fase 1: uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen	23
4.1.2 Fase 2: controleren of onvoorwaardelijk aan de gestelde eisen is voldaan	23
4.1.3 Fase 3: Beoordeling gunningscriteria	23
4.1.4 Fase 4: afronding oordeel	27
4.1.5 Fase 5: bezwaar maken tegen de gunningsbeslissing	28

4.2	Procedure van verificatie en contractsluiting	28
<b>5.</b>	<b>Uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen</b>	<b>30</b>
<hr/>		
5.1	Uitsluitingsgronden	30
5.1.1	Uniform Europees Aanbestedingsdocument	30
5.1.2	Gedragsverklaring Aanbesteding	30
5.1.3	Bewijs van inschrijving nationale beroeps-/ handelsregister	30
5.2	Geschiktheidseisen met betrekking tot financiële en economische draagkracht	30
5.2.1	Verzekeringen	30
5.3	Geschiktheidseisen met betrekking tot technische- en beroepsbekwaamheid	31
5.3.1	Kerncompetenties	31
5.3.2	Kwaliteit	33
5.3.3	Milieu en duurzaamheid	33
5.3.4	Beroepskwalificaties	34
5.4	Overige informatie	34
5.4.1	Juridische bindingen	34
5.4.2	Zelfstandig en Combinaties	34
5.4.3	Hoofd -en onderaannemer	35
<b>6.</b>	<b>Lijst van eisen</b>	<b>36</b>
<hr/>		
6.1	Eisen met betrekking tot perceel 1: vraagafhankelijke vervoer (zoals WMO)	36
6.1.1	Vervoersaanbod	36
6.1.2	Stiptheid	36
6.1.3	Omrijden	36
6.1.4	Telefonie	37
6.1.5	Nakomen CAO	37
6.2	Eisen met betrekking tot perceel 2: geregeld vervoer (zoals leerlingenvervoer)	37
6.2.1	Stiptheid	37
6.3	Klanttevredenheid (geldend voor alle percelen)	38
6.4	Commercie (geldend voor alle percelen)	40
6.4.1	Plafondprijs	41
6.4.2	Minimale inschrijfprijs WMO	42
<b>7.</b>	<b>Lijst van wensen</b>	<b>43</b>
<hr/>		
7.1	Wens 1 Plan van aanpak implementatie (Maximale meerwaarde: <.....> )	43
7.2	Wens 2 Uitvoeringsplan (Maximale meerwaarde: <.....> )	44
7.3	Wens 3 Duurzaamheid (Maximale meerwaarde: <.....> )	45
7.4	Wens 4 Klanttevredenheid (Maximale meerwaarde: <.....> )	45
7.5	Wens 5 Klant centraal (Maximale meerwaarde: <.....> )	46
<b>Bijlagen</b>		<b>48</b>
<hr/>		

<b>Bijlage 1a</b>	<b>Opgave referentieprojecten</b>	<b>50</b>
<b>Bijlage 1b</b>	<b>Uitvoeringsverklaring onderaannemer</b>	<b>56</b>
<b>Bijlage 2</b>	<b>Prijsinvulformulier Zie apart bijgevoegde bijlage.</b>	<b>57</b>
<b>Bijlage 3</b>	<b>Algemene Inkoopvoorwaarden</b>	<b>58</b>
<b>Bijlage 4a</b>	<b>Concept (raam)overeenkomst</b>	<b>59</b>
<b>Bijlage 4b</b>	<b>Wachtkamerovereenkomst</b>	<b>60</b>
<b>Bijlage 5</b>	<b>Beschrijving klachtenprocedure</b>	<b>61</b>
1.1	Procedure:	61
<b>Bijlage 6</b>	<b>Vervoersvolume</b>	<b>63</b>
<b>Bijlage 7</b>	<b>Scholen/ locatielijst</b>	<b>64</b>
<b>Bijlage 8</b>	<b>Vragenlijst KTO</b>	<b>65</b>

# 1. Begrippenlijst

Gedefinieerde begrippen kunnen zowel in enkelvoud als in meervoud worden gehanteerd.

## **Aanbestedende dienst**

<naam Aanbestedende dienst>

<Let op: bij inkoop samenwerking hier de samenwerking benoemen.>

## **Aanbestedingswet 2012**

De Aanbestedingswet 2012 geldt vanaf 1 juli 2016 voor alle aanbestedingen door (semi-) publieke instellingen in Nederland. Met deze nationale wet geeft Nederland invulling aan de Europese richtlijnen voor aanbesteden. De Aanbestedingswet 2012 bevat zowel regels voor aanbestedingen boven de Europese drempelbedragen, als daaronder. Een aantal bepalingen uit de Aanbestedingswet 2012 is nader uitgewerkt in een Algemene Maatregel van Bestuur (Aanbestedingsbesluit).

## **Beste Prijs-kwaliteitverhouding**

Voor deze aanbesteding wordt de beste prijs-kwaliteitverhouding (Beste PKV) aangehouden, voorheen Economisch Meest Voordelige Inschrijving (EMVI) genoemd. Naast prijs worden ook kwaliteitscriteria meegewogen. De opdracht wordt gegund aan de Inschrijver met de Beste PKV.

## **Beschrijvend document**

Het aanbestedingsdocument waarin de overheidsopdracht, en de wijze waarop deze opdracht verstrekt zal worden, beschreven en toegelicht wordt. Door middel van dit document wordt geïnteresseerden gevraagd een Inschrijving in te dienen.

## **Bijlagen**

Aanhangsels zoals aangehecht in dit beschrijvend document en de nota('s) van inlichtingen, die integraal onderdeel uitmaken van het beschrijvend document.

## **Combinatie**

Een natuurlijk of rechtspersoon die als twee of meer Inschrijvers in de vorm van een samenwerkingsverband op deze opdracht inschrijven.

## **Combinant**

Een ieder die deel uitmaakt van de inschrijvende Combinatie.

## **Dienstverlening**

De door Opdrachtnemer op basis van de overeenkomst ten behoeve van Opdrachtgever te verlenen diensten, te verrichten werkzaamheden en in het kader daarvan te leveren prestaties.

## **Geschiktheidseisen**

De gestelde eisen aan de geschiktheid van de Inschrijver.



**Inschrijver**

Natuurlijke of rechtspersoon die een Offerte indient. Inschrijver kan een zelfstandige Ondernemer zijn die zelfstandig inschrijft, hij kan een Ondernemer zijn die als hoofdaannemer met Onderaannemers inschrijft en hij kan een Combinatie van Ondernemers zijn die inschrijft.

**Inschrijving**

Een door Inschrijver ingediende offerte naar aanleiding van de in het Beschrijvend document vermelde opdracht.

**Inschrijvingsvoorschriften**

De voor deze aanbesteding in acht te nemen voorschriften voor deelname aan de aanbestedingsprocedure.

**inschrijvingsvoorwaarden**

De voor deze aanbesteding in acht te nemen voorwaarden voor deelname aan de aanbestedingsprocedure.

**Klantervaringen**

Klantervaringen worden gedurende de totale duur van de opdracht geïnventariseerd via bijv. gebruikerspanels/focusgroepen ter verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening.

**Klantevredenheid**

De uitkomsten van klanttevredenheidsonderzoek (KTO).

**Nota van inlichtingen**

Document waarin de geanonimiseerde vragen en antwoorden op vragen van geïnteresseerden zijn opgenomen, evenals eventuele wijzigingen van het Beschrijvend document en/of andere aanbestedingsdocumenten. De Nota van inlichtingen maakt integraal en bindend onderdeel uit van het Beschrijvend document en prevaleert boven het Beschrijvend document en/of andere aanbestedingsdocumenten.

**Onderaannemer**

Een Ondernemer die in opdracht van opdrachtnemer, zonder voor hen in dienst te zijn, onderdelen van de aanbestede opdracht uitvoert.

**Ondernemer**

Een dienstverlener. Dit omvat elke natuurlijke of rechtspersoon, elk openbaar lichaam of elke combinatie van deze personen en/of lichamen die de levering diensten op de markt aanbiedt.

**Opdrachtgever**

De rechtspersoon die de opdracht verleent.

**Opdrachtnemer**

De Inschrijver met wie, op basis van deze aanbesteding, een Overeenkomst is gesloten inzake onderhavige opdracht.

**Openbare aanbesteding**

De procedure waarbij alle belangstellende Ondernemers mogen inschrijven op deze aanbesteding om mee te dingen naar de gunning van deze opdracht.

**Overeenkomst**

De overeenkomst die naar aanleiding van deze aanbesteding is gesloten tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer met als doel gedurende een overeengekomen periode de voorwaarden vast te leggen inzake de uitvoering van het vervoer.

**Rit**

Het deel van de route en de tijdsduur vanaf waar de reiziger het vervoermiddel van opdrachtnemer betreedt tot het punt waar deze reiziger het vervoermiddel weer verlaat. In geval van gecombineerde ritten betreft dit het deel van de route en tijdsduur vanaf het moment dat de eerste reiziger het vervoermiddel van opdrachtnemer betreedt tot het punt waar de laatste reiziger het vervoermiddel weer verlaat.

**Uitsluitingsgrond**

Kwalitatieve maatstaven (criteria) die zien op omstandigheden die de (persoon van de) Inschrijver betreffen en die diens uitsluiting van deelname aan de aanbestedingsprocedure kunnen rechtvaardigen.

**Doelgroepenvervoer**

Gecontracteerd vervoer ten behoeve van personen die op basis van indicatie recht hebben op vervoer.

## 2. Beschrijving opdracht

### 2.1 Inleiding en doel van de aanbesteding

<naam Aanbestedende dienst> (hierna: Aanbestedende dienst) is voornemens <aantal> (Raam)overeenkomst<en> af te sluiten met betrekking tot Doelgroepenvervoer. Aanbestedende dienst is voornemens om aan <aantal> Inschrijver<ss> de opdracht te gunnen. De opdracht wordt gegund aan de Inschrijver met de beste prijs-kwaliteit verhouding (Beste PKV), waarbij naast de prijs ook kwalitatieve aspecten beoordeeld worden. In hoofdstuk 7 'Lijst van wensen' zijn de verschillende wensen en hun weging gegeven.

Dit modelbestek gaat uit van een Europese aanbesteding volgens de openbare procedure. Afhankelijk van de specifieke omstandigheden van de aanbestedende dienst kan uiteraard ook worden gekozen voor andere procedures. In dat geval is het aan te raden de overwegingen uit dit modelbestek in ogenschouw te nemen.

Gekozen is voor een Europese aanbesteding volgens de openbare procedure. Bij deze procedure kunnen alle belangstellende Ondernemers, naar aanleiding van de publicatie van de betreffende opdracht door het Bureau voor publicaties van de Europese Unie, het Beschrijvend document met eventuele bijlagen downloaden en een Inschrijving doen. De documenten voor deze aanbesteding worden beschikbaar gesteld via TenderNed.

### 2.2 Beschrijving van de opdracht

#### 2.2.1 Beschrijving van de huidige situatie doelgroepenvervoer

Iedere aanbestedende dienst zal de aanbesteding starten vanuit een andere huidige situatie. In deze paragraaf is een voorstel gegeven voor een gemeentelijke organisatie. Dit dient uiteraard ingevuld te worden naar de eigen organisatie waarin bijvoorbeeld ook WIA, Wlz, Valys en zittend ziekenvervoer onderdeel kunnen uitmaken van de omvang.

Met de invoering van de Participatiewet, de overgang van taken uit de AWBZ naar de WMO, en de overname van de Jeugdzorg worden de gemeenten in de komende jaren verantwoordelijk voor alle maatschappelijke ondersteuning en niet-medische zorg aan haar burgers. Daarmee heeft het Rijk besloten de bestuurlijke en financiële verantwoordelijkheid voor alle maatschappelijke ondersteuning en niet-medische zorg aan haar burgers, onder te brengen bij één overheid.

Om de ingeboekte bezuinigingen van het Rijk te kunnen realiseren, is een 'transformatie' nodig naar een nieuw stelsel voor zorg, met als doel "het versterken van het sociale netwerk en de zelfredzaamheid van burgers en het bieden van steun en hulp in de eigen omgeving".

De decentralisaties hebben ook gevolgen voor de vervoerstaken van gemeenten. Gemeenten waren al nu verantwoordelijk voor leerlingen-, Wsw- en WMO-vervoer. Daar zijn de vervoerscomponent van de huidige AWBZ-functie Begeleiding en vervoer in het kader van de jeugdzorg bij gekomen. De nieuwe vervoerstaken zijn complex. Ook neemt de totale vervoersstroom toe. Samenwerking, efficiency en het centraal stellen van de klant zijn de sleutelwoorden.

### 2.2.2 Beschrijving van het doel van de aanbesteding

Het doel en de doelstelling kunnen per gemeente verschillen en zijn afhankelijk van de ambitie die iedere gemeente heeft met betrekking tot doelgroepenvervoer. De ambitie en doelstellingen die u opneemt in dit beschrijvend document, dienen voort te vloeien uit de doelgroepenvervoervisie van uw gemeente.

In het geval geen of weinig ervaring/expertise voor handen is binnen uw eigen gemeente met betrekking tot doelgroepenvervoer dient overwogen te worden of dit bij collega-gemeenten kan worden verkregen (bijvoorbeeld door het lenen van medewerkers) en het raadplegen van de producten en medewerkers van kennisorganisatie CROW/KpVV, de non-profit organisatie die werkt voor decentrale overheden).

Het doel van de aanbesteding is het afsluiten van een overeenkomst voor een kwalitatief hoogwaardige vervulling van de vervoersbehoefte van mensen met een (tijdelijke of chronische) mobiliteitsbeperking of andere groepen, die in aanmerking komen voor aangepast vervoer op een klantgerichte, effectieve en efficiënte wijze.

De doelstelling van de aanbesteding bij de uitvoering van het doelgroepenvervoer is:

- ★ passende dienstverlening ten behoeve van de verschillende reizigers doelgroepen;
- ★ het daadwerkelijk gebruik maken van klantervaringen ter verbetering van de dienstverlening, zowel wat betreft de behoefte van de gebruiker (wat heeft de gebruiker nodig) als de klanttevredenheid (de waardering voor de geleverde dienst (de uitvoering van het vervoer));
- ★ optimale kwaliteit van de dienstverlening;
- ★ hoge klanttevredenheid;
- ★ partnerschap;
- ★ <...>

De randvoorwaarden bij deze aanbesteding zijn dat u bij aanvang van en gedurende de looptijd van de overeenkomst beschikt over de (wettelijk) vereiste certificeringen en zorgdraagt voor:

- ★ goede, adequate en veilige vervoersmiddelen;
- ★ duurzame uitvoering van de opdracht;
- ★ vakbekwaam en geschoold personeel
  - dat de Nederlandse taal in woord en geschrift beheerst,
  - dat doelgroepgericht ingezet wordt;
- ★ genormeerde routes c.q. rittijden;
- ★ stiptheid van de ritten, gegarandeerde en tijdige nakoming van de rit afspraken;
- ★ transparantie m.b.t. de uitvoering en tariefstelling;
- ★ constante en hoge klanttevredenheid;
- ★ een goed ingerichte klachtenprocedure;
- ★ <...>

### 2.2.3 Huidige situatie doelgroepenvervoer

Iedere aanbestedende dienst zal de aanbesteding starten vanuit de huidige situatie. Voor alle onderdelen die de aanbestedende dienst wenst aan te schaffen, zal een beschrijving met aantallen e.d. gegevens moeten worden zoals:

- Aantallen gebruikers
- Aantal kilometers
- Pashouders WMO
- Voorwaarden indicatiestelling
- Profielen van gebruikers

Vraagafhankelijk vervoer (zoals WMO, WLZ, WSW)

[<voeg beschrijving van uw huidige situatie toe>](#)

Geregeld vervoer (zoals leerlingenvervoer)

[<voeg beschrijving van uw huidige situatie toe>](#)

### 2.2.4 Gewenste situatie

[<voeg beschrijving van de gewenste situatie toe>](#)

### 2.2.5 Scope van de aanbesteding

De aanbesteding betreft:

- ★ Perceel 1: Vraagafhankelijk vervoer (zoals WMO, WLZ, WSW)
- ★ Perceel 2: Geregeld vervoer (zoals Leerlingenvervoer)
- ★ **Perceel 3:** <.....>
- ★ **Perceel 4:** <.....>
- ★ **Perceel 5:** <.....>

U kunt zich voor elk perceel inschrijven.

## 2.3 Omvang van de opdracht

### 2.3.1 Aantallen

Aanbestedende dienst voegt hier algemene informatie toe over de globale, maar zo realistisch mogelijke omvang van de opdracht en de diensten waarvoor deze aanbesteding wordt gedaan.

In onderstaande tabellen zijn de beschikbare aantallen over 2015 en 2016 weergegeven, evenals een verwachting van de aantallen.

Soort vervoer	Aantallen 2015	Aantallen 2016	Verwachte aantallen
Leerlingenvervoer			
WMO			
WLZ			
WSW			
<...>			

De genoemde hoeveelheden zijn indicatief. U kunt aan deze raming van de hoeveelheden geen rechten ontleen.

### 2.3.2 Budget

#### <Het volgende stuk is van toepassing bij WMO vervoer>

Dit onderdeel is, afhankelijk van de besluitvorming van het kabinet over de AMvB van het ministerie van VWS, verplicht voor WMO-vervoer. Dit is echter ook te gebruiken voor andere percelen.

Overeenkomstig de [AMvB](#) van het ministerie van VWS dient het college, ter waarborging van een goede verhouding tussen de prijs voor de levering van een voorziening en de eisen die worden gesteld aan de kwaliteit van de voorziening en de continuïteit in de hulpverlening tussen de cliënt en de hulpverlener, te komen tot een reële kostprijsberekening. Deze reële kostprijsberekening geldt als minimum inschrijfprijs waarvoor Inschrijver de gevraagde diensten zal leveren. Ingediende inschrijvingen waarvan de inschrijfprijs onder de minimumprijs uitkomt worden terzijde gelegd.

Om te komen tot een reële kostprijsberekening worden vanuit een samenwerking tussen min. VWS, CROW en KNV handreikingen gedaan waarop dit kan plaatsvinden. Een eerste notitie betreft: "inzicht in de kosten van kleinschalig vraagafhankelijk vervoer". Overige publicaties en methoden voor berekening kunt u terugvinden op de website van CROW: [www.crow.nl](http://www.crow.nl).

Aanbestedende dienst hanteert tevens een plafondprijs. De plafondprijs is het maximum bedrag dat de aanbestedende dienst jaarlijks wil besteden. Ingediende inschrijvingen waarvan de inschrijfprijs boven het plafondbedrag uitkomt worden terzijde gelegd. De plafondprijs heeft als doelstelling om Inschrijvers meer kwaliteit te laten bieden tegen de maximale prijs die de Aanbestedende dienst er voor over heeft.

Een plafondprijs is de maximale prijs die Aanbestedende dienst voor de opdracht over heeft. Hoger aanbieden dan het plafondbudget leidt tot uitsluiting. Lager aanbieden dan het plafondbudget is toegestaan, echter niet lager dan de minimumprijs.

#### <Het volgende stuk is van toepassing bij overige doelgroepenvervoer>

Aanbestedende dienst hanteert een reële kostprijsberekening ter waarborging van een goede verhouding tussen de prijs voor de levering van een voorziening en de eisen die worden gesteld aan de kwaliteit van de voorziening en de continuïteit in de hulpverlening tussen de cliënt en de hulpverlener. Deze reële kostprijsberekening geldt als minimumprijs waarvoor Inschrijver de gevraagde diensten levert. Ingediende inschrijvingen waarvan de inschrijfprijs onder de minimumprijs uitkomt worden terzijde gelegd.

Aanbestedende dienst hanteert een plafondprijs. De plafondprijs is het maximum bedrag dat de aanbestedende dienst jaarlijks wil besteden. Ingediende inschrijvingen waarvan de inschrijfprijs boven het plafondbedrag uitkomt worden terzijde gelegd.

Een plafondprijs is de maximale prijs die Aanbestedende dienst voor de opdracht over heeft. Hoger aanbieden dan het plafondbudget leidt tot uitsluiting. Lager aanbieden dan het plafondbudget is toegestaan, echter niet lager dan de minimumprijs.

Indien u met een minimumprijs werkt, verdient het aanbeveling om net als bij WMO-vervoer een reële kostprijsberekening te hanteren. Om u daarbij te helpen, kan gebruik worden gemaakt van de kengetallen die Panteia beschikbaar heeft gesteld. Hiermee verkrijgt u inzicht in de prijsopbouw, wat u kan helpen om tot een reële kostprijs te komen. Daarnaast wordt door CROW-KpVV gewerkt aan een tool om tot een reële kostprijs te komen. Tenslotte heeft u altijd de mogelijkheid om een marktverkenning voorafgaande aan de aanbesteding te houden, zodat u in gesprek kan gaan met de markt en informatie ophalen t.b.v. de kostprijsberekening, dan wel uw kostprijs te toetsen aan de markt.

Scores worden bepaald aan de hand van de afwijking t.o.v. de plafondprijs en niet ten opzichte van de laagste prijs. Omdat u niet relatief beoordeelt t.o.v. de laagste prijs, zult u in de praktijk meer realistische aanbiedingen krijgen: de prijs en kwaliteit staan meer in verhouding tot elkaar. Opdrachtnemers kunnen aangeven welke kwaliteit zij bieden tegen de plafondprijs.

Soort vervoer	Minimumprijs per jaar excl. btw	Plafondprijs per jaar excl. btw
WMO	<verplicht>	<optioneel>
Leerlingenvervoer	<optioneel>	<optioneel>
<...>		

Het minimumbedrag en de plafondprijs gelden per kalenderjaar en zijn exclusief BTW gedurende gehele contractperiode. De mogelijkheden van indexatie zijn beschreven in de conceptovereenkomst.

### Prognose

Indien Aanbestedende dienst een terugloop of toename verwacht in vervoersbewegingen en/of cliënten dient dit omschreven te worden zodat inschrijvers hier een goede inschatting op kunnen maken. Bovendien is het van belang dat Aanbestedende dienst aangeeft op welke wijze de tarieven aangepast zullen worden indien de terugloop of toename van de vervoersbewegingen en/of cliënten meer dan 10% bedraagt.

Aanbestedende dienst verwacht een <toename/terugloop> in <vervoersbewegingen/cliënten> met <aantallen/procenten> ten opzichte van 2016. Reden hiervoor is <.....>. Aan deze prognose kunnen geen rechten ontleend worden.

De tarieven zullen worden aangepast op basis van de volgende overeengekomen staffels.

-20% tot -15%	-15% tot -10%	+10% tot +15%	+15% tot +20%
<.....>	<.....>	<.....>	<.....>

In het geval meer dan 20% afwijking plaatsvindt ten opzichte van het in deze aanbestedingsdocumenten vermelde aantal ritten en het daadwerkelijke aantal ritten, treden partijen in overleg over de te hanteren tarieven.

### Buiten de scope/raakvlakken met andere overeenkomsten

Beschrijving geven van wat er expliciet niet binnen de scope van de overeenkomst valt. Geef hier tevens aan welke raakvlakken deze aanbesteding heeft met andere bestaande overeenkomst. Hieronder is een Lijst met voorbeelden gegeven. Dit dient uiteraard ingevuld te worden naar de van toepassing zijnde situatie.

De volgende overeenkomsten vallen buiten de scope van deze aanbesteding:

- ★ Zakelijk vervoer
- ★ Openbaar vervoer
- ★ Valys
- ★ Collectief Vraagafhankelijk Vervoer
- ★ WIZ-vervoer
- ★ WIA-vervoer
- ★ <...>

### 2.4 Looptijd van de overeenkomst

De (Raam)overeenkomst gaat in op <datum> en heeft een looptijd looptijd van 5 (vijf) jaar met de mogelijkheid voor Opdrachtgever om de overeenkomst met 2 (twee) jaar te verlengen, waarin de voorwaarden voor alle door Opdrachtgever gedurende die looptijd te verstrekken opdrachten tot het verrichten van Diensten zijn vastgelegd.

Aanbestedende dienst acht het gerechtvaardigd om een langere looptijd dan vier jaar te hanteren. In de markt is het gebruikelijk om nieuwe voertuigen in minimaal vijf jaar af te schrijven. Een langere looptijd zorgt ervoor dat nieuwe voertuigen ingezet kunnen worden die minder milieubelastend zijn, aan de nieuwste veiligheidsnormen voldoen en waarin innovaties verwerkt zijn. Een kortere looptijd zou kunnen leiden tot een vervroegde afschrijftermijn, wat leidt tot hogere kosten en een kortere levensduur van de voertuigen.

Indien opdrachtgevers contracten voor minimaal vijf jaar afsluiten, kunnen taxibedrijven bij de start van het contract nieuwere voertuigen inzetten die minder milieubelastend of zelfs geheel elektrisch zijn. Deze voertuigen kunnen in vijf jaar worden afgeschreven. Dit is voor beide partijen voordelig. In geval een optionele verlenging wordt opgenomen in de overeenkomst is het sterk aan te bevelen dit niet jaarlijks te verlengen maar de opdrachtnemer direct zekerheid te bieden door de overeenkomst in één keer te verlengen. Hierdoor ontstaat de mogelijkheid voor de opdrachtnemer om ook in de optie jaren te blijven investeren in voertuigen en medewerkers. Dit komt de kwaliteit van de dienstverlening van de reiziger ten goede.



## 2.5 Wachtkamerovereenkomst

De aanbestedende dienst sluit een wachtkamerovereenkomst met de inschrijver die op de tweede plaats is geëindigd. De wachtkamerovereenkomst heeft tot doel om deze inschrijver een contract aan te bieden op het moment dat de overeenkomst met de gegunde partij wordt ontbonden. De concept wachtkamerovereenkomst is als bijlage 4b bij deze leidraad gevoegd. In voorkomend geval zullen partijen afspraken maken over een redelijke termijn waarin de opdrachtnemer van de wachtkamerovereenkomst operationeel kan zijn.

## 2.6 Opzet van de aanbestedingsprocedure

Deze aanbesteding betreft een Europese aanbesteding volgens de Gewijzigde aanbestedingswet 2012 welke per 1 juli 2016 inwerking is getreden. Hierbij wordt de openbare procedure gevolgd.

### 2.6.1 Motivatie type aanbestedingsprocedure

Kijkend naar het onderwerp van onderhavige Aanbestedingsprocedure afgezet tegen het karakter van de markt waarin potentiële leveranciers opereren, acht de Aanbestedende dienst het geschikt en proportioneel om de Europese openbare aanbestedingsprocedure te hanteren. Naar het oordeel van de Aanbestedende dienst is het aantal een relatief klein aantal dienstverleners/leveranciers die de aanbestede dienstverlening kan uitvoeren. Met een Europese openbare procedure wordt de meeste concurrentie voor de Opdracht gegenereerd.

### 2.6.2 Percelen <aanpassen indien u meer of minder percelen hanteert>

Om de onderhavige opdracht voor een groot aantal partijen toegankelijk te maken heeft de Aanbestedende dienst besloten de opdracht onder te verdelen in <aantal> percelen. Hiermee is tegemoet gekomen aan de handvatten zoals verwoord in de Gids Proportionaliteit, dat daar waar mogelijk opdrachten verdeeld worden in kleinere percelen ten einde het MKB een betere kans te geven op een opdracht.

Denk bij het opdelen in percelen na over een optimale schaalgrootte. Verkleinen van percelen leidt in veel situaties tot verlaging van de combinatiegraad. Tegelijkertijd worden bij het (sterk) vergroten van de percelen de kansen voor MKB-bedrijven kleiner.

Dit modelbestek is opgedeeld in eisen per doelgroep (vraagafhankelijk vervoer/geregeld vervoer). Het opdelen in percelen per doelgroep is een veel gebruikte methode. Daarnaast zijn er diverse opdrachtgevers die het toestaan om doelgroepen te combineren en de percelen bijvoorbeeld geografisch op te delen.

Wanneer het aantal reizigers van één doelgroep groot is kan overwogen worden om meerdere percelen te maken voor deze doelgroep of meerdere vervoerders te contracteren per perceel.

## 2.7 Social return

De markt van doelgroepenvervoer wordt gekenmerkt door een sterk teruglopende vraag. Dit betekent dat er meer aanbod van marktpartijen is dan vraag. Door de betrokken marktpartijen wordt benadrukt dat social return in de markt van doelgroepenvervoer verdringend werkt voor de kansen van bestaande werknemers. De kwaliteit voor de reiziger zal hieronder leiden. Indien een opdrachtgever desondanks invulling wil geven aan social return binnen dit inkooppakket zou dit gericht moeten zijn op een invulling die niet ten koste gaat van de ervaren werknemer. Hierbij kan gedacht worden aan extra cliënt begeleiding.

## 2.8 Planning aanbestedingsprocedure

De planning van onderhavige procedure zal er naar verwachting als volgt uitzien:

Activiteit	Datum
Publicatie op TenderNed	<datum>
Informatiebijeenkomst <Optioneel>	<datum + tijdstip>
Uiterste datum voor het stellen van vragen eerste vragenronde	<datum + tijdstip>
Beschikbaar stellen Nota van inlichtingen eerste vragenronde	<datum>
Individuele inlichtingsgesprekken <Optioneel>	<datum>
Uiterste datum voor het stellen van vragen tweede vragenronde	<datum + tijdstip>
Beschikbaar stellen Nota van inlichtingen tweede vragenronde	<datum>
Uiterste datum voor het indienen van Inschrijvingen	<datum + tijdstip>
Beoordeling Inschrijvingen	<datum>
Presentatie <Optioneel>	<datum of weeknummer>
Verzenden voornemen tot gunning	<datum of weeknummer>
Verificatiebespreking	<datum of weeknummer>
Einde bezwaartermijn	<datum>
Ingangsdatum (raam)overeenkomst(en)	<datum>

De Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor om de aangegeven tijdsplanning te wijzigen. In het geval wijziging van de beoogde planning noodzakelijk is, wordt dit naar alle betrokkenen gecommuniceerd. Inschrijvers kunnen geen rechten ontleen aan deze beoogde planning.

Het advies is om tussen het afronden van de aanbesteding en de ingangsdatum van het nieuwe vervoer minimaal, maar ook maximaal 6 maanden te laten zitten, zodat de nieuwe vervoerder voldoende tijd heeft om de dienstverlening direct vanaf te start kwalitatief te laten verlopen. Deze voldoende lange voorbereidingstijd is belangrijker dan zekerheid over de exacte aantallen gebruikers. Ook is deze termijn van belang voor de afrondende fase van de huidige vervoerder om aanpassingen te doen binnen de organisatie en zaken te regelen met betrekking tot het personeel. Indien de termijn langer dan 12 maanden is, ontstaat de mogelijkheid dat de huidige vervoerder niet meer gemotiveerd is om te investeren.

### **2.8.1 <Optioneel: informatiebijeenkomst bij start aanbesteding>**

In een presentatie zal de Aanbestedende dienst het project en de belangrijkste aandachtspunten van het project nader toelichten aan geïnteresseerde partijen bij start van de aanbesteding. Daarbij is er gelegenheid voor het stellen van verhelderingsvragen. U dient zich voor deze informatiebijeenkomst aan te melden door een bericht te sturen via TenderNed. Aanmelden kan tot uiterlijk één werkdag voor de informatiebijeenkomst.

Aanbestedende dienst zal verslag maken van deze informatiebijeenkomst en dit verslag publiceren op TenderNed.

### **2.8.2 <Optioneel: individuele inlichtingsgesprekken bij start aanbesteding>**

Aanbestedende dienst zal in individuele inlichtingsgesprekken het project en de belangrijkste aandachtspunten van het project nader toelichten bij de start van de aanbesteding. Daarbij is er gelegenheid voor het stellen van verhelderingsvragen. U dient zich voor deze inlichtingsgesprekken aan te melden door een bericht te sturen via TenderNed. Aanmelden kan tot uiterlijk drie werkdagen voor de gesprekken.

Aanbestedende dienst zal verslag maken van deze individuele inlichtingsgesprekken en dit verslag publiceren op TenderNed. Bedrijfsspecifieke informatie zal worden geanonimiseerd.

### **2.8.3 <Optioneel: presentatie na inschrijving>**

Alle Inschrijvers worden uitgenodigd voor het houden van een presentatie, waarbij de antwoorden op de wensen mondeling worden toegelicht. Tijdens de presentatie en vragenronde welke plaatsvindt bij de Aanbestedende dienst wordt gecontroleerd of de praktijk overeenkomt met hetgeen op papier is aangeboden middels de Inschrijving en wordt middels vraag en antwoord verder ge- en beoordeeld over de Inschrijving.

## 3. Beschrijving inschrijvingsprocedure

### 3.1 Digitaal aanbesteden

Deze aanbesteding zal geheel digitaal en online plaatsvinden, gebruik makende van de website van TenderNed ([www.tenderned.nl](http://www.tenderned.nl)). Een uitgebreide instructie met betrekking tot het doen van een digitale inschrijving treft u aan op [www.tenderned.nl](http://www.tenderned.nl). Het is uitsluitend toegestaan uw Inschrijving digitaal in te dienen via TenderNed.

Dit houdt in:

- het beantwoorden van alle vragen betreffende de aanbesteding in digitale vorm;
- het downloaden van documenten die verband houden met deze aanbesteding;
- het uploaden van alle aan u gevraagde documenten; dit betreft het indienen van uw digitale documenten;
- alle communicatie zoals het indienen van vragen voor de Nota van inlichtingen;
- de Nota van inlichtingen zal via het platform verspreid worden (zie tab: 'vragen over de aanbesteding');
- alle communicatie vanuit de Opdrachtgever vindt u terug binnen het account.

De servicedesk van TenderNed is bereikbaar op werkdagen van 08.30 tot 16.30 uur via 0800 - 836 33 76 of via [servicedesk@TenderNed.nl](mailto:servicedesk@TenderNed.nl).

De Inschrijver is zelf verantwoordelijk voor het indienen van de digitale Inschrijving. Bij vragen of onduidelijkheden over de werking van TenderNed kan er contact opgenomen worden met de Servicedesk van TenderNed.

### 3.2 Nota van inlichtingen

Als geïnteresseerde partij wordt u in de gelegenheid gesteld vragen te stellen en/of opmerkingen over de aanbestedingsstukken en/of de beoordelingsprocedure te maken. U kunt uw vragen en/of opmerkingen **doorlopend** via de tab 'vragen over de aanbesteding' op TenderNed stellen aan de Aanbestedende dienst. Gestelde vragen kunnen doorlopend worden beantwoord en geanonimiseerd aan alle geregistreerde geïnteresseerde partijen beschikbaar worden gesteld.

Op de in de planning opgenomen datum zal er een Nota van inlichtingen worden gegenereerd met daarin alle gestelde vragen en gegeven antwoorden. Deze Nota van inlichtingen zal via TenderNed beschikbaar worden gesteld en moet worden beschouwd als een integraal onderdeel van de aanbestedingsstukken.

De Aanbestedende dienst garandeert niet dat vragen die worden gesteld nadat verzending van de Nota van inlichtingen heeft plaatsgevonden worden beantwoord.

Inschrijver verklaart door het indienen van de Inschrijving onvoorwaardelijk akkoord te gaan met ALLE aan de procedure en opdracht gestelde eisen. Het is daarom belangrijk dat geïnteresseerde partijen alle elementen uit hun voorgenomen Inschrijving, die niet zonder enig voorbehoud voldoen aan de gestelde eisen, maar ook mogelijke alternatieven en, in hun ogen, verbeteringen, tijdens de informatieronde aan de Aanbestedende dienst ter beoordeling voorleggen.

Mocht u derhalve bezwaren hebben tegen een bepaald onderdeel van de aanbestedingsstukken, of tegen aspecten van de procedure, dan dient u deze tijdig en voor de indiening van de Inschrijving schriftelijk en gemotiveerd naar voren te brengen via de hierboven beschreven procedure.

In dit verband is van belang, dat blijkens jurisprudentie (van zowel het Europese Hof van Justitie als van nationale rechters) een Inschrijver die niet overeenkomstig het vorenstaande handelt, zijn rechten op dit punt verspeelt.

Na deze informatieronde worden de geschiktheidseisen, eisen aan de procedure en de opdracht en gunningscriteria met bijbehorende documenten definitief vastgesteld.

Zowel het opstellen van het Beschrijvend document als het beoordelen van de Inschrijvingen vindt plaats door een beoordelingscommissie, waarin diverse deskundigheden zijn verenigd. Het is niet toegestaan om in het kader van de procedure contact te zoeken met leden van de beoordelingscommissie ter verkrijging van welke informatie dan ook, op straffe van uitsluiting van deelname aan de aanbesteding. Het inwinnen van informatie kan uitsluitend in de in deze paragraaf besproken informatieronde op de aangegeven wijze.

### 3.3 Klachtenloket

#### <keuze aanbestedende dienst, heeft u een klachtenloket?>

Alle belanghebbenden kunnen een klacht met betrekking tot deze aanbesteding indienen bij de Aanbestedende dienst. Een omschrijving van zowel belanghebbenden als de gronden op basis waarvan belanghebbenden een klacht kunnen indienen is opgenomen in de klachtenprocedure van de Aanbestedende dienst.

Hoe de klachtenprocedure verloopt, staat uitgelegd in bijlage 5 bij dit Beschrijvend document, klachtenprocedure.

Een eventuele klacht kunt u indienen bij het klachtenmeldpunt via <procedure uiteenzetten>.

De afhandeling van de klacht geschiedt door personen die niet direct betrokken zijn (geweest) bij deze aanbesteding.

### 3.4 Wijze van indienen van de Inschrijving

#### Indienen van de Inschrijvingen

Inschrijvingen dienen op de juiste wijze vóór de aangegeven tijd op de sluitingsdatum via TenderNed te worden geüpload. Na deze datum en dit tijdstip zal het niet langer mogelijk zijn om de stukken op TenderNed te zetten en is het niet meer mogelijk om een Inschrijving in te dienen. Het risico van niet op tijd indienen is geheel voor risico van de Inschrijver.

#### Opening van de Inschrijvingen

Na sluiting van de termijn voor het indienen van Inschrijvingen worden de Inschrijvingen uit de digitale kluis gedownload en start de beoordelingsprocedure. De Inschrijvingen worden door de beoordelingscommissie vertrouwelijk behandeld.

Nadere informatie over het werken met TenderNed is opgenomen in een brochure:

[http://www.TenderNed.nl/sites/default/files/In%20zes%20stappen%20digitaal%20inschrijven%20op%20overheidsopdrachten%20via%20TenderNed\\_0.pdf](http://www.TenderNed.nl/sites/default/files/In%20zes%20stappen%20digitaal%20inschrijven%20op%20overheidsopdrachten%20via%20TenderNed_0.pdf).

Ook is een uitgebreide handleiding beschikbaar via:

[http://www.TenderNed.nl/egids/handleiding/handleiding\\_ondernemers](http://www.TenderNed.nl/egids/handleiding/handleiding_ondernemers).

#### **Let op!**

De Aanbestedende dienst raadt u aan om ruim voor de deadline voor het indienen van een Inschrijving te verifiëren dat uw onderneming inderdaad juist is geregistreerd op [www.TenderNed.nl](http://www.TenderNed.nl) en dat er een persoon bevoegd is om namens uw organisatie een Inschrijving digitaal in te dienen. Indien dit namelijk niet het geval is dient u zich eerst te registreren als onderneming op [www.TenderNed.nl](http://www.TenderNed.nl), dit proces kan meerdere dagen duren.

### **3.5 Aanbestedingsprocedure**

Met het uitbrengen van een Inschrijving conformeert u zich onvoorwaardelijk aan onderstaande eisen:

- ★ Uw Inschrijving is in de Nederlandse taal gesteld;
- ★ De gehanteerde tarieven zijn in euro's, exclusief btw. In uw Inschrijving vermeldt u de van toepassing zijnde btw-tarieven;
- ★ Dit Beschrijvend document is geen opdracht en kan ook niet als zodanig worden uitgelegd;
- ★ Aan uw Inschrijving zijn voor de Aanbestedende dienst geen kosten verbonden. In de precontractuele fase draagt u uw eigen kosten. Zolang er geen overeenstemming is bereikt en een schriftelijke, door beide partijen ondertekende overeenkomst tot stand is gekomen, is er geen sprake van enige gebondenheid van de Aanbestedende dienst en is er geen enkele verplichting tot vergoeding van welke schade of kosten dan ook;
- ★ De Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor om, zonder opgaaf van redenen, het aanbestedingstraject tijdelijk geheel of gedeeltelijk, of definitief te stoppen, bijvoorbeeld in geval van:
  - Het niet beschikbaar hebben van voldoende financiële middelen;
  - Het ontbreken van (formeel) positieve besluitvorming aangaande (het voornemen tot) gunning;
  - Gewijzigde regelgeving, op nationaal en/of Europees niveau, of zodanig overheidsbeleid dat de inhoud van de opdracht aangepast dient te worden;
  - Het, naar het oordeel van de Aanbestedende dienst, ontbreken van een passende Inschrijving.

Voor dit voortgangsrisico van het aanbestedingstraject kan de Aanbestedende dienst – zolang de opdracht formeel nog niet is gegund – niet aansprakelijk worden gesteld. Inschrijvers kunnen op geen enkele wijze hieraan rechten ontlenen, noch is de Aanbestedende dienst op welke wijze dan ook jegens Inschrijvers schadelijkt. U bent zich hiervan bewust en aanvaardt het feit dat u geheel voor eigen rekening en risico meedoet aan deze aanbesteding.

- ★ U gaat ermee akkoord dat de Aanbestedende dienst zich het recht voorbehoudt om u in een later stadium alsnog te verzoeken om officiële bewijsstukken te overleggen. Indien deze bewijsstukken niet overeenkomen met hetgeen u heeft verklaard, dan wordt u uitgesloten van gunning, zonder recht op vergoeding van welke kosten dan ook;

- ★ U bent bekend en gaat akkoord met de door de Aanbestedende dienst gehanteerde beoordelingsprocedure;
- ★ Alle door Inschrijver overlegde gegevens zijn naar waarheid ingevuld en kunnen door u gestand worden gedaan. De Aanbestedende dienst behoudt zich het recht op schadevergoeding voor in geval van onjuiste en/of onvolledige informatie en/of het niet kunnen nakomen van hetgeen door een Inschrijver is aangeboden.

## 4. Beschrijving beoordelingsprocedure

### 4.1 Beoordelingsprocedure

#### 4.1.1 Fase 1: uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen

Aan de hand van de door de Inschrijver ingediende informatie en ondertekende Uniform Europees Aanbestedingsdocument wordt zijn Inschrijving op volledigheid getoetst. Ook wordt getoetst of de Inschrijvers onvoorwaardelijk aan alle geschiktheidseisen, welke zijn opgenomen in de vragenlijsten, voldoen. Elke Inschrijving die niet voldoet, wordt uitgesloten van verdere deelname.

In het kader van het verminderen van de administratieve lasten voor Inschrijvers bij aanbestedingen, hoeven niet alle (officiële) bewijsstukken direct in de Inschrijving overlegd te worden. De Aanbestedende dienst behoudt zich evenwel het recht voor om de (officiële) bewijsstukken bij de Inschrijver op te vragen. Inschrijver dient deze bewijsstukken op 1e aanvraag van de Aanbestedende dienst binnen 10 werkdagen te verstrekken.

#### 4.1.2 Fase 2: controleren of onvoorwaardelijk aan de gestelde eisen is voldaan

In deze fase wordt aan de hand van de door de Inschrijvers ingevulde vragenlijst(en) beoordeeld of de Inschrijvers onvoorwaardelijk aan alle eisen voldoen. Alleen Inschrijvers die onvoorwaardelijk akkoord gaan met de eisen voldoen. Daar waar in de eis om een verwijzing gevraagd wordt, moet deze verwijzing worden gegeven.

Inschrijvers die niet onvoorwaardelijk aan álle eisen voldoen, worden uitgesloten van verdere deelname.

#### 4.1.3 Fase 3: Beoordeling gunningscriteria

Van de inschrijvers die de eerste fase goed doorgekomen zijn worden de antwoorden op de geformuleerde gunningscriteria beoordeeld.

De opdracht wordt gegund aan de inschrijver met de Beste PKV. Het bepalen van de Beste PKV gebeurt volgens de uitgangspunten van Gunnen Op Waarde (GOW). GOW houdt in dat de inschrijfprijs van Inschrijver wordt verhoogd of verlaagd met een fictieve meer-/minderwaarde voor kwaliteit. Zie "beoordeling kwaliteitsaspecten" voor hoe deze meerwaarde wordt toegekend. De kwaliteitsaspecten staan beschreven in hoofdstuk 7, Lijst van Wensen. Deze wensen kennen ieder een maximaal fictief bedrag wat de waardering van de betreffende wens weergeeft. Het vinden van de laagste fictieve inschrijfsom: die aanbieding die de beste combinatie maakt tussen inschrijfprijs en meerwaarde op kwaliteit, staat hierin centraal.



Hieronder volgt een **rekenvoorbeeld** van de GOW-methode.

	<i>Max te behalen fictieve korting</i>	<i>Leverancier A</i>	<i>Leverancier B</i>	<i>Leverancier C</i>	<i>Leverancier D</i>
<b>Prijs</b>					
<b>Inschrijfprijs</b>		€ 1.000.000	€ 950.000	€ 1.200.000	€ 1.150.000
<b>Kwaliteitswensen</b>					
<b>Wens 1</b>	€ 150.000	6 / € 0	8 / € 50.000	6 / € 0	10 / € 150.000
<b>Wens 2</b>	€ 100.000	8 / € 50.000	6 / € 0	4 / - € 50.000	10 / € 100.000
<b>Wens 3</b>	€ 100.000	10 / € 100.000	2 / - € 100.000	4 / - € 50.000	4 / - € 50.000
<b>Wens 4</b>	€ 50.000	6 / € 0	6 / € 0	6 / € 0	6 / € 0
<b>Wens 5</b>	€ 50.000	4 / - € 50.000	6 / € 0	10 / € 50.000	2 / - € 100.000
<b>Fictieve inschrijfsom</b>		<b>€ 900.000</b>	<b>€ 1.000.000</b>	<b>€ 1.250.000</b>	<b>€ 1.050.000</b>

Let op: de getallen in bovenstaand rekenvoorbeeld zijn enkel gebruikt om de methodiek toe te lichten.

#### **Uitleg bij scores Leverancier A**

Bij wens 1 heeft zij een beoordelingscijfer 6 gekregen.

Dit resulteert in 0% van € 150.000 aan kwaliteitswaarde = € 0 aan meerwaarde.

Bij wens 2 krijgt zij een beoordelingscijfer 8.

Dit resulteert in 50% van € 100.000 = € 50.000 meerwaarde.

Bij wens 3 krijgt zij een beoordelingscijfer 10.

Dit resulteert in 100% van € 100.000 = € 100.000 meerwaarde.

Bij wens 4 krijgt zij een beoordelingscijfer 6.

Dit resulteert in 0% van € 50.000 = € 0 meerwaarde.

Bij wens 5 krijgt zij een beoordelingscijfer 4.

Dit resulteert in -50% van € 50.000 = MIN € 50.000 meerwaarde.

#### **Bepalen fictieve inschrijfsom**

De fictieve inschrijfsom wordt derhalve bepaald op € 1.000.000 - € 0 - € 50.000 - € 100.000 - MIN € 50.000 = € 900.000. In dit rekenvoorbeeld heeft leverancier A de laagste fictieve inschrijfsom aangeboden en wordt derhalve beschouwd als de Beste PKV.

### Gunnen op waarde

Gunnen op waarde (GOW) is een absolute methode. Een score leidt altijd tot dezelfde fictieve korting op de aangeboden prijs. Het geeft inschrijvers van te voren meer inzicht in het effect van prijs en kwaliteit op de eindscore. GOW biedt bovendien bescherming tegen strategisch inschrijven.

Een nadeel kan zijn dat opdrachtgevers een goed beeld moeten hebben van de te verwachten inschrijfprijs, anders kan dit leiden tot onrealistische beoordelingen met negatieve (fictieve) prijzen. Voor WMO dient deze minimale prijs bekend te zijn, voor overig doelgroepenvervoer blijft dit probleem bestaan.

### Let op:

Het rekenvoorbeeld gaat ervan uit dat ongeveer 60% kwaliteit en 40% prijs invloed heeft op de uitkomst. Aanbestedende diensten dienen zelf een afweging te maken in het ambitieniveau als het gaat om de verhouding tussen kwaliteit en prijs. Vanuit dit modelbestek wordt aangeraden ca. 60% van de waarde afhankelijk te maken van de kwaliteit zodat het onderscheid wordt gemaakt op kwaliteit en niet op prijs. Het voorbeeld in dit bestek gaat uit van een plafondprijs van € 1.200.000,-, in het geval de plafondprijs hoger of lager is, dient de kwaliteitswaarde naar rato toe/af te nemen. Bijvoorbeeld een plafondprijs van € 2.400.000,- zou een totale maximale kwaliteitswaarde van € 720.000,- betekenen (deze kwaliteitswaarde werkt zowel positief als negatief,  $2 \times € 720.000,- = € 1.440.000,-$  afhankelijk van kwaliteit).

### Uitleg

De voorgestelde oplossing van inschrijver wordt uitgedrukt in een fictief bedrag (waarde). Indien de oplossing meerwaarde biedt, wordt de score uitgedrukt in een fictieve korting. Is er geen sprake van meerwaarde of zelfs onvoldoende? Dan wordt een bedrag bij de inschrijfprijs opgeteld. De fictieve korting wordt afgehaald/opgeteld van/bij de inschrijfprijs. De inschrijving met de laagste fictieve prijs wint de aanbesteding.

Beoordelings-cijfer	Waardering	% van maximale kwaliteitswaarde	Meerwaarde in €
10	Uitstekend (maximale meerwaarde)	100%	€ 100.000,-
8	Goed (aanzienlijke meerwaarde)	50%	€ 50.000,-
6	Voldoende (geen meerwaarde)	0%	€ 0,-
4	Onvoldoende	- 50%	- € 50.000,-
2	Slecht	- 100%	- € 100.000,-

### Effecten van gunnen op waarde

- Prijs en kwaliteit kennen een lineaire verhouding;
- Als opdrachtgever betekent dit dat u zelf kunt bepalen welke fictieve prijs u over heeft voor meer kwaliteit. Opdrachtnemers kunnen beter bepalen of deze fictieve korting gelijk is aan de kosten die zij maken om een hogere kwaliteit te bieden.

Voor het beoordelen van de inschrijving wordt onderscheid gemaakt in gunningscriteria die beoordeeld moeten worden door een team van deskundigen en gunningscriteria die meetbaar zijn. In onderstaande tabel wordt een overzicht gegeven van de vastgestelde gunningscriteria, de maximale meerwaarde die is toegekend aan elk der aspecten en de wijze waarop het aspect beoordeeld wordt.

Nr.	Gunningscriteria	Maximale	beoordeling
-----	------------------	----------	-------------

		meerwaarde [EURO]	
<b>Wens 1</b>	Plan van aanpak implementatie	<...>	Beoordelingscijfer door beoordelingsteam
<b>Wens 2</b>	Uitvoeringsplan	<...>	Beoordelingscijfer door beoordelingsteam
<b>Wens 3</b>	Duurzaamheid	<...>	Beoordelingscijfer door beoordelingsteam
<b>Wens 4</b>	Klanttevredenheid	<...>	Beoordelingscijfer door beoordelingsteam
<b>Wens 5</b>	Klant centraal	<...>	Beoordelingscijfer door beoordelingsteam

Tabel 1: overzicht gunningscriteria (subcriteria) met maximale meerwaarde

### Beoordeling kwaliteitsaspecten inschrijving

De beoordeling van de kwaliteit vindt plaats door een beoordelingsteam van minimaal drie **<dit zijn er bij voorkeur vijf of meer, juiste aantal hier vermelden>** deskundige personen. In ieder geval maakt een (ervarings-) deskundige vanuit of namens de doelgroep van de klanten deel uit van het beoordelingsteam. Ieder van de commissieleden beoordeelt afzonderlijk de deelaspecten zoals weergegeven in de tabel overzicht gunningscriteria. De commissieleden beoordelen de kwaliteitsaspecten zonder kennis te hebben van de inschrijfprijzen. Het staat de Aanbestedende dienst vrij om, indien hij dit nodig acht voor een correcte beoordeling van de inschrijvingen, na de inschrijving bij inschrijvers aanvullende informatie op te vragen.

Een beoordelingsteam van vijf personen biedt u de mogelijkheid de meest afwijkende beoordeling weg te strepen. Hierdoor wordt voorkomen dat de beoordeling te sterk door één persoon wordt beïnvloed.

### Beoordeling kwaliteitsaspecten

Aan het kwaliteitscriterium van elke inschrijving wordt een cijfer toegekend. Op het niveau waarop de maximale kwaliteitswaarde zichtbaar is gemaakt, wordt ook een beoordelingscijfer gegeven. Inschrijvers kunnen voor hun Inschrijving een waardering krijgen in de vorm van een geheel cijfer: 2, 4, 6, 8 of 10 (conform onderstaande puntentabel). Een 6 geeft aan dat aan de inschrijving geen meerwaarde of negatief effect biedt voor de desbetreffende wens. Uitstekend scoren in de beoordeling wordt gewaardeerd met een 10. De cijfers 8 en 10 leveren een aftrek op de ingediende inschrijfprijs. Indien het cijfer 4 of 2 wordt gescoord, betekent dit een bijtelling op de Inschrijfprijs. Het is mogelijk dat twee Inschrijvers voor een bepaald onderdeel hetzelfde cijfer scoren. Een door de beoordelingscommissie toegekend beoordelingscijfer betreft telkens een teamresultaat (beoordelingscommissie) in consensus en geen gemiddelde van individuele beoordelingscijfers. Op onderdelen kan per wens van deze methodiek worden

afgeweken (bijvoorbeeld voor duurzaamheid) in het voorkomende geval is dat bij de betreffende wens zelf aangegeven.

Beoordelingscijfer	Waardering	% van maximale kwaliteitswaarde
10	Uitstekend (maximale meerwaarde)	100%
8	Goed (aanzienlijke meerwaarde)	50%
6	Voldoende (geen meerwaarde)	0%
4	Onvoldoende	- 50%
2	Slecht	- 100%

Tabel 2: meerwaarde waardering met bijbehorende kwaliteitswaarde

Na beoordeling van de wensen wordt de totale behaalde kwaliteitswaarde (in €) vastgesteld door middel van het optellen van de verkregen kwaliteitswaarde per wens. De uitkomst hiervan kan zowel een positief als een negatief bedrag zijn.

#### <Optioneel: presentatie>

Alle Inschrijvers worden uitgenodigd voor het houden van een presentatie, waarbij de antwoorden op de wensen mondeling worden toegelicht. Presentaties vinden plaats zonder aanwezigheid van andere inschrijvers. Indien naar aanleiding van de mondelinge toelichting op de wensen blijkt dat de schriftelijke beantwoording van de wensen anders moet worden geïnterpreteerd dan de Aanbestedende dienst bij de voorafgaande beoordeling heeft gedaan, dan kan dit aanleiding zijn om het behaalde beoordelingscijfer op de beantwoording van de wensen bij te stellen. Hier zijn geen grenzen aan gesteld. De bijstelling kan zowel naar boven als naar beneden zijn. Nadrukkelijk worden voor de mondelinge toelichting geen andere criteria gehanteerd dan vermeld is in de beschrijving van de wensen.

Tijdens de presentatie en vragenronde welke plaatsvindt bij de Aanbestedende dienst wordt gecontroleerd of de praktijk overeenkomt met hetgeen op papier is aangeboden en wordt middels vraag en antwoord verder ge- en beoordeeld over de inschrijving.

Ter verificatie van de eisen en gunningscriteria wordt de Inschrijver gevraagd een presentatie van maximaal 45 minuten te verzorgen. De presentatie dient te worden uitgevoerd door maximaal 3 personen. Deze personen dienen verantwoordelijk te zijn voor de directe uitvoering van de werkzaamheden samen met de direct verantwoordelijke voor de kwaliteit van de werkzaamheden en de potentiële projectleider van dit project. Daarna (of tijdens) kunnen er vragen door de beoordelingscommissie/projectgroep worden gesteld. De projectgroep zal controleren of dat de papieren uitspraken van de Inschrijvers reëel haalbaar zijn.

#### 4.1.4 Fase 4: afronding oordeel

Op grond van alle beschikbare informatie komt de beoordelingscommissie <per perceel> tot een totaaloordeel. Dit vindt plaats door, per Inschrijver, de verkregen totale kwaliteitswaarde af te trekken (i.g.v. een negatieve kwaliteitswaarde wordt deze opgeteld) bij de inschrijfprijs zoals die volgt uit het prijsinvulformulier: Inschrijfprijs – kwaliteitswaarde = fictieve inschrijfprijs. Pas op dit moment zullen de inschrijfprijzen bekend worden gemaakt aan de beoordelingscommissie.

Deze waarde, de fictieve inschrijfprijs, bepaalt de rangorde en de eerste keuze van Inschrijver. Dit is de Inschrijver met de laagste fictieve inschrijfprijs.

Van Inschrijvingen waarvan de fictieve inschrijfprijs na de beoordeling gelijk is, wordt de Inschrijving waarvan de kwaliteitswaarde het hoogste is, in de rangorde als beste van die gelijk geëindigde Inschrijvingen geplaatst. Indien vervolgens de kwaliteitswaarde van de Inschrijvingen ook weer gelijk is, dan bepaalt een loting, onder toezicht van een notaris, de plaatsingsvolgorde van de gelijk geëindigde Inschrijvingen.

#### **4.1.5 Fase 5: bezwaar maken tegen de gunningsbeslissing**

Na beoordeling van de Inschrijvingen zal de Aanbestedende dienst aan alle Inschrijvers door middel van een gunningsbeslissing schriftelijk mededelen aan welke Inschrijver de Aanbestedende dienst voornemens is de opdracht te gunnen. Deze mededeling, houdende het voornemen tot gunning, geeft de winnaar nog geen aanspraak op gunning van de opdracht, aangezien de mededeling geen aanvaarding van de aanbidding inhoudt. Er is dan dus nog geen sprake van een overeenkomst tussen Aanbestedende dienst en de beoogde winnaar. Inschrijvers die bezwaren hebben tegen het gunningsvoornemen dienen dat binnen 20 kalenderdagen na de gunningsbeslissing een daartoe strekkend kort geding aanhangig te hebben gemaakt bij de Voorzieningenrechter te [<plaatsnaam>](#). Deze termijn is een vervaltermijn, waarna de inschrijvers niet meer in rechte kunnen opkomen tegen het besluit.

De bovenstaande bezwaartermijn van twintig dagen geldt ook in het geval de Aanbestedende dienst besluit de aanbesteding te staken. In dit laatste geval gaat de termijn in op het moment dat u via een bericht in TenderNed hierover geïnformeerd bent. Ook hier geldt dat dit een vervaltermijn is.

Teneinde te voorkomen dat een uitgebrachte dagvaarding de Aanbestedende dienst niet tijdig bereikt wordt de Inschrijver verzocht zo spoedig mogelijk een afschrift van de betekende kort geding dagvaarding te mailen naar: [<e-mailadres>](#).

## **4.2 Procedure van verificatie en contractsluiting**

De beoordelingscommissie stelt ter voorbereiding op de verificatie vast op welke punten, door de Inschrijver met de hoogste totaalscore geleverde informatie, geverifieerd moet worden, c.q. welke documenten of nadere informatie de Inschrijver moet uitleggen. Tevens wordt vastgesteld welke vragen nog opheldering behoeven en welke punten nog afgestemd moeten worden, kortom op welke punten in de verificatiebespreking nog nader ingegaan moet worden.

Blijkt tijdens de verificatiebesprekingen met de Inschrijver dat in de Inschrijving onjuiste informatie is verstrekt of dat op andere punten onoverkomelijke bezwaren bestaan (bijv. niet voldoen aan eis), dan zal de betreffende Inschrijver alsnog afvallen.

Gevallen als deze zullen de volgende consequenties hebben:

Ingeval blijkt dat een Inschrijving ongeldig verklaard had moeten worden in fase 1 of 2 van par. 4.1, maar dit niet gebeurd is, zal in dat geval besloten worden de procedure uit par. 4.1 vanaf fase 3 opnieuw te doen (met de Inschrijvers die niet reeds eerder af zijn gevallen in fase 1 of 2), waarbij de alsnog ongeldige verklaarde inschrijving in deze fase zal afvallen. Fase 3 zal dus in dit geval slechts uitgevoerd worden met Inschrijvingen die na herbeoordeling van fase 1 en 2 nog geldig blijken.

Ook ingeval tijdens verificatie met de voorlopig winnaar blijkt dat deze niet de bewijsstukken heeft dan wel kan aanleveren die de Aanbestedende dienst verlangt ter controle van de geschiktheidseisen uit de publicatie, zal de Inschrijver uitgesloten worden en zal besloten worden de procedure uit par. 4.1 vanaf fase 2 opnieuw te doen zonder deze Inschrijver.

In geval van het afvallen van een Inschrijver wegens andere redenen dan ongeldigheid zal een bespreking met de als tweede geëindigde Inschrijver belegd worden.

Geen van deze opties sluit de mogelijkheid voor de Aanbestedende dienst uit om te beslissen de gehele procedure te stoppen.

## 5. Uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen

In dit hoofdstuk staan de uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen waaraan Inschrijvers dienen te voldoen.

Ten aanzien van uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen wordt er onderscheid gemaakt tussen twee soorten bewijsstukken. Bewijsstukken die bij de Inschrijving gevoegd dienen te zijn en bewijsstukken die de Inschrijver op eerste verzoek van de Aanbestedende dienst dient op te leveren. Middels het Uniform Europees Aanbestedingsdocument verklaart u dat uw onderneming voldoet aan alle in paragraaf 5.1 gestelde uitsluitingsgronden en de in paragraaf 5.2 en 5.3 gestelde geschiktheidseisen en kunt u bewijsstukken op eerste verzoek van de Aanbestedende dienst binnen 10 werkdagen overleggen.

Als Inschrijver niet volledig aan het gestelde in dit hoofdstuk voldoet, zal de Inschrijving als onvolledige inschrijving terzijde gelegd worden en niet voor verdere beoordeling in aanmerking komen.

### 5.1 Uitsluitingsgronden

#### 5.1.1 Uniform Europees Aanbestedingsdocument

U overlegt in uw Inschrijving een, door de rechtsgeldige vertegenwoordiger(s) ingevulde en ondertekende, Uniform Europees Aanbestedingsdocument. U geeft in de Uniform Europees Aanbestedingsdocument aan voor welk deel van de opdracht u een beroep doet op derden die u nodig heeft om te voldoen aan de geschiktheidseisen.

Deze Uniform Europees Aanbestedingsdocument is bijgevoegd als bijlage 1. **<ten tijde van schrijven is een invulbare PDF versie in beta beschikbaar gesteld: <https://www.pianoo.nl/document/11958/interactieve-pdf-uniform-europees-aanbestedingsdocument-uea>>**

#### 5.1.2 Gedragsverklaring Aanbesteding

U beschikt of kunt beschikken over een door het Ministerie van Justitie en Veiligheid afgegeven Gedragsverklaring Aanbesteding die op de datum van publicatie niet ouder is dan 24 maanden. Op verzoek overlegt u deze gegevens binnen 10 werkdagen.

#### 5.1.3 Bewijs van inschrijving nationale beroeps-/ handelsregister

U beschikt over een bewijs van inschrijving van de onderneming in het nationale beroeps-/ handelsregister. Dit bewijs is niet ouder dan zes maanden vanaf de datum van publicatie van de aankondiging en bevat de actuele gegevens. U vult dit bewijs eventueel met documentatie aan waaruit de rechtsgeldigheid van de handtekening van de Inschrijver blijkt (volmacht(en)). Op verzoek overlegt u deze gegevens binnen 10 werkdagen.

### 5.2 Geschiktheidseisen met betrekking tot financiële en economische draagkracht

#### 5.2.1 Verzekeringen

U beschikt op de uiterste datum voor het indienen van een Inschrijving over onderstaande verzekeringen. Gedurende de uitvoering van de opdracht is Opdrachtnemer afdoende verzekerd op onderstaande gebeurtenissen:

- ★ Een verzekering volgens de WAM (Wet Aansprakelijkheid Motorvoertuigen) voor de te gebruiken voertuigen met een verzekerd bedrag van € 1.000.000 per gebeurtenis. De WAM-verzekering moet

aangevuld zijn met een Schadeverzekering Inzittenden (SVI) voor elk voertuig met een minimaal verzekerd bedrag van € 1.000.000 per gebeurtenis;

- ★ Een bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering, geldig voor deze opdracht, met een minimale dekking van € 1.000.000 per gebeurtenis. Indien een concernpolis wordt overgelegd, dient duidelijk te zijn dat de Opdrachtnemer is meeverzekerd;
- ★ Een (collectieve) ongevallenverzekering voor inzittenden en bestuurders met een minimaal verzekerd bedrag van € 10.000 bij overlijden en € 30.000 bij blijvende invaliditeit.

Op verzoek overlegt u deze gegevens binnen 10 werkdagen.

### 5.3 Geschiktheidseisen met betrekking tot technische- en beroepsbekwaamheid

#### 5.3.1 Kerncompetenties

U beschikt op de uiterste datum voor het indienen van de Inschrijving over de hieronder beschreven kerncompetenties. U toont aan dat u over deze kerncompetenties beschikt door het overleggen van één referentie per kerncompetentie. Het is toegestaan om één referentie te gebruiken voor meerdere kerncompetenties.

De referentie dient minimaal aan de hieronder gegeven beschrijving van een referentieproject te voldoen. De referentie dient door de onderneming uitgevoerd te zijn en succesvol conform afspraak te zijn geleverd danwel afgerond, tot maximaal drie kalenderjaren geleden (uiterlijke inschrijvingstermijn).

Hierbij vermeldt u:

- ★ De naam van de publieke- of privaatrechtelijke instantie(s) waarvoor het project bestemd was en de contactpersoon;
- ★ De naam en beschrijving van het project gebaseerd op de hieronder opgenomen minimumvereisten referentieprojecten;
- ★ Het bedrag aan omzet van het project (excl. BTW);
- ★ De data van aanvang en afronding;
- ★ De naam en adres van samenwerkingspartner(s);
- ★ Een beschrijving van de inhoud en omvang van de uitgevoerde werkzaamheden inclusief de inhoud en de omvang van de in onderaanneming uitgevoerde werkzaamheden.

Uw beschrijving dient aan te tonen dat de referentie voldoet aan de gestelde eisen. U bent ermee bekend en gaat ermee akkoord dat de Aanbestedende dienst zich het recht voorbehoudt om zonder uw tussenkomst gegevens na te trekken bij de contactpersoon van de referent.

Bij alle gevraagde referenties is Inschrijver verplicht de gegevens met betrekking tot naam en adres van de na te trekken referentie alsmede de naam, telefoonnummer en e-mailadres van de contactpersoon te vermelden. Inschrijver wordt verzocht om de opgegeven referent op de hoogte te stellen van de (mogelijke) benadering door de Aanbestedende dienst. Het is Inschrijver niet toegestaan om bij de naam van de contactpersonen namen van eigen medewerkers in te vullen of aan te geven dat contactpersonen alleen via Inschrijver benaderd kunnen worden, tenzij uw referentie een eigen ontwikkeling betreft. Wanneer de referentie niet succesvol kan worden nagetrokken door de Aanbestedende dienst kan besloten worden de referentie buiten beschouwing te laten. Wanneer Inschrijver meer dan het gevraagde aantal referenties overlegt worden uitsluitend de eerste aangetroffen referenties beoordeeld.



Minimumvereisten kerncompetenties:

**VOORBEELD**

Per perceel of voor het totaal van de dienstverlening kan aanbestedende dienst kerncompetenties (met referentie) vereisen van de inschrijver. De aanbestedende dienst doet er goed aan stil te staan bij de effecten van het stellen van kerncompetenties, bijvoorbeeld voor nieuwe aanbieders van vervoer. Afhankelijk van de percelen en de exacte invulling hiervan kan worden gedacht aan het verplicht stellen van onderstaande kerncompetenties. Een gevraagde referentie mag maximaal 60% betreffen van de omvang die door aanbestedende dienst wordt voorzien. Daarnaast dient de aanbestedende dienst in overweging te nemen in hoeverre specifieke referenties noodzakelijk zijn voor het verlenen van de diensten (met andere woorden: is voor WMO vervoer een referentie op WMO gebied noodzakelijk of kan worden verstaan met een referentie met vraagafhankelijk vervoer?).

**Kerncompetentie 1: Vraagafhankelijk vervoer**

Met deze eis heeft Aanbestedende dienst beoogd vast te stellen dat de Inschrijver de competentie bezit om op een goede wijze uitvoering te geven aan vraagafhankelijke vervoersopdracht(en) (gepland) inclusief ritaanname voor de specifieke doelgroep. De inschrijver voldoet aan de eis dat inschrijver tenminste één (1) vergelijkbare opdracht heeft uitgevoerd in de afgelopen drie (3) jaar teruggerekend vanaf het moment van inschrijving die qua omvang (aan ritten) tenminste <XX>% omvat van de omvang van het totale vervoer. De Inschrijver heeft opdrachten uitgevoerd betreffende gepland Vraagafhankelijk Vervoer (bijv. CVV, OV-taxi, luchthaventaxi, Valys, straattaxi, ziekenvervoer, leerlingenvervoer e.d.) waarbij op jaarbasis minimaal <XXXXX> ritten zijn uitgevoerd.

**Kerncompetentie 2: Vervoer van mensen in een rolstoel en een lichamelijke beperking**

Met deze eis heeft de Aanbestedende dienst beoogd vast te stellen dat de inschrijver de competentie bezit om op een goede wijze uitvoering te geven aan vervoersopdracht(en) waarop rolstoelvervoer en de specifieke omgang met de beide doelgroepen van toepassing is. De inschrijver voldoet aan de eis dat inschrijver tenminste één (1) vergelijkbare opdracht heeft uitgevoerd in de afgelopen drie (3) jaar teruggerekend vanaf het moment van inschrijving die betrekking heeft op het vervoer voor mensen in een rolstoel en mensen met een lichamelijke beperking (bijv. CVV, Valys, Leerlingenvervoer, ziekenvervoer e.d.) waarbij op jaarbasis minimaal <XXXX> ritten zijn uitgevoerd.

**Kerncompetentie 3: Vervoer van mensen met een verstandelijke beperking en/of psychosociaal/psychiatrisch probleem**

Met deze eis heeft de Aanbestedende dienst beoogd vast te stellen dat de inschrijver de competentie bezit om op een goede wijze uitvoering te geven aan vervoersopdracht(en) waarop rolstoelvervoer en de specifieke omgang met de beide doelgroepen van toepassing is. De inschrijver voldoet aan de eis dat inschrijver tenminste één (1) vergelijkbare opdracht heeft uitgevoerd in de afgelopen drie (3) jaar teruggerekend vanaf het moment van inschrijving die betrekking heeft op het vervoer voor mensen met een verstandelijke beperking en/of psychosociaal/psychiatrisch probleem (bijv. CVV, Valys, Leerlingenvervoer, ziekenvervoer e.d.) waarbij op jaarbasis minimaal <XXXX> ritten zijn uitgevoerd.

#### **Kerncompetentie 4: Vervoer van kinderen (t/m 18 jaar) met een verstandelijke beperking en/of psychosociaal/psychiatrisch probleem**

Met deze eis heeft de Aanbestedende dienst beoogd vast te stellen dat de inschrijver de competentie bezit om op een goede wijze uitvoering te geven aan vervoersopdracht(en) waarop rolstoelvervoer en de specifieke omgang met de beide doelgroepen van toepassing is. De inschrijver voldoet aan de eis dat inschrijver tenminste één (1) vergelijkbare opdracht heeft uitgevoerd in de afgelopen drie (3) jaar teruggerekend vanaf het moment van inschrijving die betrekking heeft op het vervoer voor kinderen met een verstandelijke beperking en/of psycho-sociaal/psychiatrisch probleem (bijv. CVV, Valys, Leerlingenvervoer, ziekenvervoer e.d.) waarbij op jaarbasis **minimaal <XXXX>** ritten zijn uitgevoerd.

#### **Kerncompetentie 5: Aanne ritten vraagafhankelijk vervoer**

Met deze eis heeft de Aanbestedende dienst beoogd vast te stellen dat de inschrijver de competentie bezit om op een goede wijze de ritaanname voor de specifieke doelgroep van minimaal **XX%** van de omvang van het vervoer. De inschrijver voldoet aan de eis dat inschrijver tenminste één (1) vergelijkbare opdracht heeft uitgevoerd in de afgelopen drie (3) jaar teruggerekend vanaf het moment van inschrijving die betrekking heeft op het vervoer inclusief betreffende ritaanname op Vraagafhankelijk Vervoer (bijv. CVV, OV-taxi, luchthaventaxi, Valys, straattaxi, ziekenvervoer e.d.) waarbij **minimaal XXXXX** ritten op jaarbasis zijn aangenomen.

**</VOORBEEELD>**

Vul [bijlage 1a](#) in en voeg deze bij in uw Inschrijving op TenderNed.

### **5.3.2 Kwaliteit**

#### **TX-keurmerk**

U toont aan dat alle partijen die ingezet worden bij de uitvoering van de opdracht (inclusief eventuele onderaannemers en combinanten) in het bezit zijn van het TX-keurmerk. Op verzoek overlegt u deze gegevens binnen 10 werkdagen.

Binnen TX-keurmerk wordt ook voorzien in kwaliteitsborging. Om deze reden hebben een groot aantal vervoerders geen ISO9001 certificaat.

### **5.3.3 Milieu en duurzaamheid**

U beschikt op de uiterste datum van het indienen van de Inschrijving over bewijsstukken waaruit blijkt dat duurzaam ondernemen in de onderneming is geborgd. Op verzoek overlegt u deze gegevens binnen 10 werkdagen.

Duurzaam ondernemen – ook wel maatschappelijk verantwoord ondernemen (MVO) genoemd – is ondernemen waarbij evenwicht bestaat tussen economische, sociale en milieubelangen. Duurzame ondernemers kijken niet alleen naar hun winst- en verliescijfers, maar ook naar de gevolgen van hun bedrijfsactiviteiten voor mens en milieu. En niet alleen naar de gevolgen op korte, maar ook naar de gevolgen op lange termijn.

De overheid beschouwt het als haar taak om het duurzaam inkoopbeleid te stimuleren en te faciliteren en daarnaast de gegevens over de voortgang te verzamelen en daarover te informeren. Inschrijver dient duurzaam ondernemen te borgen in zijn organisatie.

Voorbeeldmethodes hiervoor zijn:

- ★ ISO-14001-certificering of EMAS-registratie: het ISO-14001 certificaat eist dat het milieuzorgsysteem van een organisatie voldoet aan wet- en regelgeving, en dat het milieubeleid voorziet in een continu proces van verbetering. De EMAS-normen zijn voor een groot deel vergelijkbaar met de ISO-14001-eisen, met als extra dat voor een EMAS-registratie ook een verslag over duurzaamheid aan het jaarverslag moet worden toegevoegd;
- ★ De sociale en milieuparagraaf in het jaarverslag: een organisatie kan in het jaarverslag aandacht besteden aan sociale en milieuaspecten;
- ★ Beleidsdocument duurzaamheid: dat document geeft aan wat het duurzaamheidsbeleid inhoudt en hoe vaak het wordt geactualiseerd.

#### **5.3.4 Beroepskwalificaties**

U beschikt op de uiterste datum voor het indienen van de inschrijving over bewijs dat het Sociaal Fonds Taxi (hierna: SFT) heeft vastgesteld dat de bepalingen van de Collectieve Arbeidsovereenkomst Taxivervoer getrouwelijk worden nageleefd door uw onderneming. Uit het bewijs van SFT moet blijken dat de Cao-naleving van de vervoerder door SFT als voldoende wordt beoordeeld. De afgifte van dit bedrijfsoordeel mag, volgens informatie op de website van het SFT, niet langer dan drie jaar geleden door het SFT zijn gedaan. Op verzoek overlegt u deze gegevens binnen 10 werkdagen.

### **5.4 Overige informatie**

#### **5.4.1 Juridische bindingen**

Indien u gebruik maakt van de gegevens van de moederorganisatie voor wat betreft de technische- en beroepsbekwaamheid en/of financiële en economische draagkracht en/of samenwerkingsverbanden met andere ondernemingen, dan overlegt u op eerste verzoek een beschrijving over de juridische bindingen met deze onderneming(en) en wat de aard van deze relatie is. Bij de beschrijving voegt u tevens het bewijs van inschrijving in het nationale beroeps-/ handelsregister waaruit deze relatie moeten blijken, waaronder eventueel moeder-/dochter-/zusterrelaties.

#### **5.4.2 Zelfstandig en Combinaties**

Inschrijvers kunnen zich in het kader van deze aanbestedingsprocedure inschrijven en hierbij wordt onderscheid gemaakt tussen twee vormen van een inschrijving:

1. Een Ondernemer kan zich zelfstandig inschrijven op de opdracht. Deze individuele Inschrijver zal, indien Aanbestedende dienst besluit een overeenkomst met hem aan te gaan, (als enige) contractspartner zijn;
2. Twee of meer Ondernemers kunnen zich gezamenlijk als Combinatie inschrijven op de opdracht, waarbij alle aan de Combinatie deelnemende Combinanten contractspartner van Aanbestedende dienst worden en hoofdelijke aansprakelijkheid aanvaarden. Een Combinatie geldt als één Inschrijver. Alle aan een Combinatie deelnemende Combinanten dienen de in deze aanbesteding voor de toetsing van de geschiktheid gevraagde informatie te overleggen en (conform de uitwerking in dit Beschrijvend document) aan de gestelde eisen te voldoen. Zij dienen één partij aan te wijzen als penvoerder.

De Combinatie dient aan te geven welke partij en contactpersoon het aanspreekpunt is tijdens deze procedure en hoe de taakverdeling binnen de combinatie is geregeld. Alle combinaties dienen zich gezamenlijk en hoofdelijk aansprakelijk te stellen voor een juiste en complete afhandeling van de door hen aanvaarde opdracht en de hieruit voortvloeiende verplichtingen. Het vormen van combinaties na indienen van de Inschrijving is niet toegestaan.

### 5.4.3 Hoofd -en onderaannemer

Voor zowel zelfstandige Inschrijvers als Inschrijvers bestaande uit een Combinatie is het mogelijk dat zij zich, in het kader van en ter voldoening aan de in deze aanbesteding gestelde geschiktheidseisen, beroepen op de kwalificaties van derden (zoals technische- en beroepsbekwaamheid en financiële en economische draagkracht). Indien Inschrijvers een dergelijk beroep doen op derden, dienen zij dat expliciet bij de Inschrijving, in het Uniform Europees Aanbestedingsdocument te vermelden.

Voorts neemt de Inschrijver bij een beroep op een derde(n) als hiervoor bedoeld de verplichting op zich deze derde(n) bij de uitvoering van de opdracht ook daadwerkelijk aantoonbaar beschikbaar te hebben en in te zetten voor die onderdelen waarvoor het beroep op de derde(n) is gedaan (zelfvereiste). Voor een beroep in het kader van de toetsing van de financiële en economische draagkracht houdt deze verplichting in, dat de desbetreffende derde(n) hoofdelijke aansprakelijkheid voor de nakoming van de overeenkomst aanvaardt door middel van het invullen en ondertekenen van de Uitvoeringsverklaring (bijlage 1b).

Inschrijver geeft aan of hij voornemens is delen van de gevraagde dienstverlening in onderaanneming te geven.

Bij onderaanneming moet Inschrijver op het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (bijlage 1) onderstaande gegevens verstrekken:

- ★ Een overzicht van het gedeelte van de opdracht dat hij voornemens is in onderaanneming te geven;
- ★ U beschikt over een verklaring dat voor de duur van de uitvoering van de opdracht Inschrijver kan beschikken over de Onderaannemer.

Inschrijver is bij gunning gehouden aan de inzet van de genoemde Onderaannemers.

Indien Inschrijver een beroep doet op een in te zetten derde(n) dient Inschrijver bij zijn Inschrijving rechtsgeldige verklaringen van de desbetreffende derde(n) te overleggen waaruit blijkt dat deze daadwerkelijk gedurende de loop van de opdracht beschikbaar is/zijn, door het bijvoegen van een ondertekende Uitvoeringsverklaring onderaannemer (bijlage 1b).

## 6. Lijst van eisen

In de lijst van eisen is een voorstel gegeven van eisen die van toepassing kunnen zijn op de situatie van de aanbestedende dienst. In deze handreiking is een oplossing gegeven voor vraagafhankelijk vervoer (WMO) en geregeld vervoer (Leerlingenvervoer). In het geval andere percelen worden onderscheiden, kunnen deze hier aan toe worden gevoegd.

### 6.1 Eisen met betrekking tot perceel 1: vraagafhankelijke vervoer (zoals WMO)

U bent bekend met en gaat akkoord met de volgende eisen:

Omschrijf hier welke eisen gesteld zullen worden, bijvoorbeeld t.a.v. het vervoersaanbod: de behoefte in de tijd: welke uren per dag, weekdays/weekenden, feestdagen of 24/7. Of welke eisen t.a.v. stiptheid e.d. Hieronder zijn verschillende voorbeelden gegeven.

#### 6.1.1 Vervoersaanbod

- Eis 1 Het vervoer het gehele jaar dient te worden aangeboden van maandag t/m vrijdag van 06:00 uur tot 01:00 de volgende dag; en zaterdag en zondag van 07:00 tot 01:00 uur de volgende dag. Op 31 december van ieder jaar wordt de dienstverlening om 20:00 uur beëindigd. Dat wil zeggen dat de laatste rit voor 20:00 uur aanvangt. Op 1 januari start het vervoer weer om 08:00 uur.

#### 6.1.2 Stiptheid

- Eis 2 Bij een gewenste ophaaltijd is een rit op tijd wanneer het daadwerkelijk tijdstip van ophalen maximaal 15 plus 3 minuten na de met de klant afgesproken ophaaltijd is en maximaal 15 minuten voor de gemelde ophaaltijd;
- Eis 3 Bij (geregistreerde) toestemming van de klant (het louter instappen is geen aanduiding van het verlenen van toestemming), wordt de stiptheid voor 'te vroeg' berekend ten opzichte van een half uur plus 3 minuten voor het gevraagde vertrektijdstip. Wanneer blijkt dat door deze regeling ongewenste effecten ontstaan, kan deze passage weer ingetrokken worden.
- Eis 4 Bij een prioriteitsrit is een rit op tijd wanneer de daadwerkelijke aankomsttijd maximaal 15 tot 30 minuten voor en 0 seconden na de gegarandeerde aankomsttijd ligt.
- Eis 5 Indien de bij eis 2 t/m 4 genoemde maximale marge/bedoelde tijd met meer dan 10 minuten dreigt te overschrijden, licht u direct de klant in, waarbij u een indicatie geeft over de nieuwe tijd.
- Eis 6 U rapporteert maandelijks met betrekking tot de gestelde eisen in het kader van stiptheid.
- Eis 7 Het combineren van WMO-vervoer met andere vormen van vervoer, al dan niet van Opdrachtgever, is toegestaan.

#### 6.1.3 Omrijden

- Eis 8 De omrijdtijd bij combinatieritten mag maximaal 15 minuten bedragen bij ritten van 2 reiszones en 30 minuten bij ritten van 3-5 reiszones (of een kortere omrijdtijd indien deze als extra kwaliteit is aangeboden). De reisafstand speelt in deze geen rol. Voor het bepalen van de reistijd wordt gebruik gemaakt van de overeengekomen routeplanner.

#### 6.1.4 Telefonie

- Eis 9 Opdrachtnemer moet voor tenminste 95% van de gemaakte belpogingen ervoor zorgen dat de opdrachtnemer binnen 60 seconden de telefoon opneemt en start met het aannemen van de ritopdracht. Gemiddeld over alle gemaakte belpogingen dient de centrale binnen 30 seconden de telefoon op te nemen en te starten met het aannemen van de ritopdracht.

#### 6.1.5 Nakomen CAO

- Eis 10 U bent ermee bekend en gaat ermee akkoord dat u blijvend voldoet aan de eisen volgend uit SFT. U dient aan te kunnen tonen dat door uw onderneming de bepalingen van de Collectieve Arbeidsovereenkomst Taxivervoer getrouwelijk worden nageleefd. Uit informatie op de website van het SFT moet blijken dat de Cao-naleving van de vervoerder door SFT nog steeds als voldoende wordt beoordeeld. De opdrachtgever is bevoegd om tussentijds na te gaan of uw onderneming volgens de informatie op de website van het SFT nog steeds het bedrijfsoordeel voldoende heeft.

### 6.2 Eisen met betrekking tot perceel 2: geregeld vervoer (zoals leerlingenvervoer)

In voorkomend geval kunnen onderstaande eisen ook worden toegepast op vervoer in het kader van jeugdhulp.

U bent bekend met en gaat akkoord met de volgende eisen:

#### 6.2.1 Stiptheid

- Eis 11 U haalt een leerling binnen een marge van 5 minuten vóór en 10 minuten na het afgesproken tijdstip op.
- Eis 12 U levert de leerling binnen de marge van minimaal 5 en maximaal 15 minuten vóór de aanvangstijd van de school af aan de school.
- Eis 13 U haalt de leerlingen uiterlijk 15 minuten na het einde van de schooltijd af bij de school.
- Eis 14 U levert de leerling, met betrekking tot de middagrit, met een marge van 5 minuten vóór en 10 minuten na het afgesproken tijdstip af op de plaats van eindbestemming.
- Eis 15 U plant uw ritten op dusdanige wijze dat dagelijks zoveel mogelijk dezelfde ritten met dezelfde leerlingen uitgevoerd worden. Dit geldt voor de heen- alsook de terugreis.
- Eis 16 U plant de ritten met het uitgangspunt dat de voertuigen zo efficiënt mogelijk worden ingezet. Dit houdt in: op basis van de snelste route vanaf het eerste verblijfadres van een leerling via eventuele tussenpunten van andere leerlingen naar de eindbestemming (school/stage) en vice versa voor de terugweg.
- Eis 17 U draagt er zorg voor dat er een vaste chauffeur per route wordt ingezet. Indien een goede kennismaking, zijn 2 parttime chauffeurs ook toegestaan. De inzet van een andere chauffeur op een route wordt uitsluitend toegestaan in geval van ziekte, vakantie of ontslag van de vaste chauffeur. In voorgenoemde gevallen dienen alle ouders/verzorgers in de betreffende route, de school en de opdrachtgever indien mogelijk één week en minimaal één dag van te voren door de vervoerder te worden geïnformeerd over genomen maatregelen. In geval van ziekte van de chauffeur informeert u terstond de ouders/verzorgers en de opdrachtgever. U kunt zich niet beroepen op de onmogelijkheid om tijdig voldoende chauffeurs te werven.
- Eis 18 De individuele totale tijd per rit in het vervoermiddel bij vervoer binnen de gemeentegrenzen van Aanbestedende dienst bedraagt maximaal 60 minuten.
- Eis 19 De individuele totale tijd per rit in het vervoermiddel bij vervoer naar buiten de gemeentegrenzen van de gemeente <NAAM GEMEENTE> bedraagt maximaal 90 minuten, tenzij de afstand waarover de leerling vervoerd moet worden dit niet mogelijk maakt.

- Eis 20** Indien de bij eis 11 t/m 14 genoemde maximale marge/bedoelde tijd met meer dan 10 minuten dreigt te overschrijden, licht u direct de ouders/verzorgers dan wel school telefonisch in, waarbij u een indicatie geeft over de nieuwe aflevertijd.
- Eis 21** U registreert alle afwijkingen die buiten de marges/ tijd, welke zijn gesteld bij de eisen 9 t/m 12.
- Eis 22** U rapporteert maandelijks met betrekking tot de gestelde eisen in het kader van stiptheid.

### 6.3 Klanttevredenheid (geldend voor alle percelen)

U bent bekend met en gaat akkoord met de volgende eisen:

Het geleverde en geaccepteerde kwaliteitsniveau tijdens de uitvoering is vaak veel lager dan gevraagd en beloofd tijdens het aanbestedingstraject. Opdrachtgevers hanteren in de regel voornamelijk eisen ten aanzien van stiptheid. Hier wordt op verschillende manieren invulling aan gegeven, al dan niet met bonus en malusregeling. Andere prestatie indicatoren worden niet of nauwelijks gemonitord.

Opdrachtnemers menen dat de prestatie beoordeeld zou moeten worden aan de hand van klanttevredenheid en dat een hogere klanttevredenheid beloofd dient te worden.

Aanbestedende dienst wil de werkelijk geleverde kwaliteit belonen en dit al in het aanbestedingstraject duidelijk maken. Naast de harde eisen, zoals stiptheid en aanverwante zaken, vindt Aanbestedende dienst het belangrijk dat de cliënt tevreden is over de geleverde dienstverlening. Hiervoor dienen op een structurele wijze de ervaringen van klanten te worden meegewogen. Zowel aanbestedende dienst als inschrijver hebben tot doel om cliënten tevreden te houden. Aanbestedende dienst wil derhalve inschrijver belonen wanneer cliënten boven verwachting tevreden zijn.

- Eis 23** Aanbestedende dienst voert een klanttevredenheidsonderzoek (KTO) uit onder de klanten van het doelgroepenvervoer om uw prestaties in kaart te brengen, daartoe hanteert de aanbestedende dienst de vragenlijst zoals deze beschikbaar is gesteld in bijlage 8.

Vanaf 2017 kan de Aanbestedende dienst verwijzen naar het landelijke standaard klanttevredenheidsonderzoek voor doelgroepenvervoer dat wordt uitgevoerd vanuit CROW. Voor de periodieke evaluaties wordt aangeraden een klantenpanel/focusgroep actief te betrekken.

Het KTO wordt door een onafhankelijke derde uitgevoerd, teneinde de objectiviteit te waarborgen. De uitkomst uit het KTO doet niets af aan de eisen ten aanzien van stiptheid.

- Eis 24** U dient op alle onderdelen van het KTO tenminste een score 7,0 dient te behalen.
- Eis 25** De Aanbestedende dienst hanteert met betrekking tot deze opdracht het "belonen naar prestatie" dit is gebaseerd op het KTO en vindt plaats op de volgende wijze:

Score	Kwartaal n	Kwartaal n+1	Kwartaal n+2	Jaar
<6,5	-1% kwartaalbedrag	-2% kwartaalbedrag	-3% kwartaalbedrag	n.v.t.
6,5 – 7,0	verbetervoorstel	-1% kwartaalbedrag	-1% kwartaalbedrag	n.v.t.
7,0 - 8,0	Conform KPI	Conform KPI	Conform KPI	Conform KPI
8,0 – 8,5	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	+ 1% jaarbedrag
8,5 - 10	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	+2,5% jaarbedrag

Bovenstaande tabel kan door de Aanbestedende dienst naar eigen inzicht worden aangepast. Hoe meer de klant centraal wordt gesteld hoe hoger de waardering dient te zijn en hoe meer waarde hier aan toegekend moet worden. De snelheid van het toekennen van een bonus/malus kan naar eigen inzicht worden aangepast. Het verdient echter de aanbeveling eerst het gesprek aan te gaan en voldoende mogelijkheden te scheppen tot verbetering. In het geval direct boetes worden opgelegd bestaat er een risico dat een neerwaartse spiraal in gang wordt gezet.

Het KTO wordt ieder kwartaal uitgevoerd. In het geval uit het KTO volgt dat de score beneden de overeengekomen KPI ligt, kan de Aanbestedende dienst een korting verkrijgen conform bovenstaand schema. In alle gevallen wordt bij een score beneden de KPI een verbetervoorstel opgesteld in samenspraak met de opdrachtgever. In het geval in het daarop volgende kwartaal wederom de KPI niet wordt gehaald, kan de korting conform de kolom n+1 worden toegepast, etc. Een dergelijke korting dient op de eerstvolgende factuur verrekend te worden, of kan worden ingezet op de verbetering of innovatie van de dienstverlening. Dit kan zowel ten gunste komen aan de zijde van opdrachtnemer als –gever. Opdrachtnemer dient hiertoe de wijze van inzet van de korting in haar verbeterplan op te nemen, dit ter goedkeuring door opdrachtgever. De gemiddelde eindcijfers van het KTO voor vier kwartalen tezamen bepalen het eindcijfer op basis waarvan de bonus wordt toegepast. In het geval een gemiddelde score boven de gestelde KPI wordt behaald en de Aanbestedende dienst in dat jaar geen recht heeft gehad op een korting (naar aanleiding van bovenstaand schema), heeft opdrachtnemer recht op een vergoeding conform bovenstaand schema. Een dergelijke bonus wordt met de eerstvolgende factuur verrekend. Het kwartaalbedrag betreft de opdrachtsom voor dat betreffende kwartaal. Het jaarbedrag betreft de opdrachtsom voor dat betreffende jaar.

- Eis 26 Het belonen naar prestatie laat overige rechten van de Aanbestedende dienst, zoals het recht op schadevergoeding, ingebrekestelling, nakoming en/of ontbinding, onverlet.
- Eis 27 U dient in wens 4, klanttevredenheid, tevens aan te geven welke stijging u per jaar garandeert. In het geval deze stijging niet wordt gehaald, dient u tevens een verbeterplan op te stellen waardoor het achterblijven op de groei wordt ingehaald.
- Eis 28 Opdrachtgever kan naar aanleiding van het KTO contact op nemen met de reiziger voor een interview met betrekking tot de totstandkoming van de scores.
- Eis 29 Er vindt periodiek overleg plaats tussen Aanbestedende dienst en opdrachtnemer op basis van het KTO en op basis van door opdrachtnemer, voor aanvang van het overleg, te verstrekken rapportages over uitgevoerde ritten in voorliggende periode. Deze rapportages hebben minimaal betrekking op het aantal uitgevoerde ritten, het aantal klachten en de wijze van afhandeling van klachten, de beladingsgraad en stiptheid en kunnen, afhankelijk van de resultaten van het KTO worden uitgebreid of ingeperkt.



Het periodiek overleg en contract management is een essentieel onderdeel om ook daadwerkelijk geleverd te krijgen wat door opdrachtgever is aangeschaft: dienstverlening met een vooraf overeengekomen kwaliteitsniveau. Afhankelijk van de grootte van de opdracht en de prestatie dient dit overleg in meer of mindere intensiteit plaats te vinden. Dit gesprek dient over alle gestelde KPI's te gaan en niet enkel het KTO. De gehanteerde termijnen voor het toekennen van de bonus/malus dienen en het periodiek overleg dienen op elkaar afgestemd te zijn: Bijvoorbeeld, het meetmoment van KTO kan best maandelijks zijn waarbij per maand een verbeterplan moet worden overlegd, wanneer dit een kwartaal onder de maat is, kan echter ook een boete worden

#### 6.4 Commercie (geldend voor alle percelen)

U bent bekend met en gaat akkoord met de volgende eisen:

- Eis 30 U conformeert zich volledig aan de concept **<Raam>**overeenkomst die als bijlage 4a is bijgevoegd.
- Eis 31 Uw inschrijving is in de Nederlandse taal gesteld en de gehanteerde tarieven zijn in euro's, exclusief btw.
- Eis 32 De kostenopbouw vindt plaats conform het document 'Prijnsinvulformulier' beschreven schema. U voegt bij uw inschrijving een volledig ingevuld prijsinvulformulier. In geval van gunning overlegt u binnen 10 dagen een gedetailleerde de kostprijsberekening met betrekking tot de te hanteren tarieven.
- Eis 33 De vergoeding voor Perceel 1, vraagafhankelijk vervoer (zoals WMO), aan de opdrachtnemer bestaat uit twee tariefonderdelen, te weten:
- starttarief per rit (vast tarief)
  - tarief per beladen kilometer
- Eis 34 De vergoeding voor Perceel 2, geregeld vervoer (zoals leerlingenvervoer), **<uit te breiden met overige percelen>** aan de opdrachtnemer bestaat uit twee tariefonderdelen, te weten:
- starttarief per rit (vast tarief)
  - tarief per beladen voertuiguur
- Eis 35 Het vaste starttarief per rit per voertuigtype, zoals door inschrijver aangegeven in het prijsinvulformulier, geldt gedurende de gehele contractperiode (exclusief prijsindexering)
- Eis 36 Het starttarief voor een rolstoelbus geldt alleen indien daadwerkelijk een rolstoel met het voertuig wordt vervoerd. Het starttarief voor grootschalig materieel geldt alleen indien er daadwerkelijk meer dan acht leerlingen in het voertuig worden vervoerd.
- Eis 37 Onder rit wordt de afstand tussen het opstappunt van de eerste reiziger (bijvoorbeeld een leerling) tot en met het uit-stappunt van de laatste reiziger verstaan, ongeacht het aantal locaties (bijvoorbeeld scholen) dat in de route wordt aangedaan (dus enkele reis).
- Eis 38 De vergoeding aan de opdrachtnemer wordt gebaseerd op de beladen kilometers (perceel 1) of reistijd (perceel 2) van de ritten.
- Eis 39 De beladen reistijd of kilometers wordt bepaald aan de hand van de laatste versie van routeplanner Easy Travel, uitgaande van de snelste route van het eerste huisadres/opstappunt van een reiziger (bijvoorbeeld leerling), via eventuele tussenpunten (huisadres/opstappunt) van andere reizigers, naar de eindbestemming (bijvoorbeeld school). Hierbij dient gebruik gemaakt te worden van de 6 karakters postcode (4 cijfers + 2 letters) van huisadressen/opstappunten en eindbestemming (bijvoorbeeld school). In geval van afwijkingen in de door de opdrachtnemer gebruikte versie van Easy Travel en de door de opdrachtgever gebruikte versie van Easy Travel gaat de meest recente versie voor. Indien op verzoek van de opdrachtgever gewacht moet worden bij combinatieritten dan wordt deze tijd bij de beladen tijd opgeteld.

- Eis 40 De laatste versie op dit moment is Easy Travel <te gebruiken versie invullen>. Gedurende de contractperiode kan het zijn dat er updates volgen. Indien dit aan de orde is, zullen de opdrachtgever en opdrachtnemer gezamenlijk het moment van overstappen naar de update afspreken.
- Eis 41 Er gelden geen blokkades voor de instellingen van Easy Travel, tenzij dit in overeenstemming tussen opdrachtnemer en opdrachtgever wordt besloten.
- Eis 42 Voor Easy Travel gelden, ongeacht in te zetten voertuigen, de instellingen zoals in bijlage <XX> van dit document zijn opgenomen.
- Eis 43 Voor Perceel 1 geldt de beladen kilometer die resulteert uit Easy Travel het aantal beladen kilometers betreft. Voor Perceel 2 geldt dat naast de beladen reistijd die resulteert uit Easy Travel mag 1 minuut instaptijd per leerling (“loper”) worden opgeteld en voor een rolstoelgebonden leerling 3 minuten per rit.
- Eis 44 Er wordt geen rekening gehouden met tijdelijke wegonderbrekingen, omleidingen en files. Deze eventuele extra beladen reistijd of beladen kilometers kunnen niet in rekening worden gebracht. Vorenstaande geldt eveneens indien de eventuele marges opgenomen in de rittenplanning worden overschreden. In het geval routes structureel worden gewijzigd kan hierover in contact worden getreden met opdrachtgever voor vergoeding van aanvullend benodigde tijd. In het geval gebruik van tolwegen/pont of anderszins een efficiënte uitvoering van de dienst in de weg staat, neemt opdrachtnemer contact op met opdrachtgever om de beste invulling af te stemmen.
- Eis 45 De in rekening te brengen beladen reistijd of beladen kilometers per rit wordt berekend volgens de meest logische samenstelling én de meest logische routevolgorde.
- Eis 46 Voor de vergoeding van mutaties binnen het vervoer geldt één tarief per beladen voertuiguur en één tarief per beladen kilometer (de voertuigtypes: taxi/personenauto, taxibus en rolstoelbus), het zogenaamde geoffreerde tarief voor het betreffende perceel. Voordat de opdrachtnemer tot een veranderde rittenplanning en/of inzet van voertuigen komt, dient de opdrachtgever goedkeuring aan de wijziging te geven.
- Eis 47 Voor de vergoeding van het vervoer dat plaatsvindt geldt het tarief per beladen voertuiguur of beladen kilometer opgegeven voor het betreffende perceel met het daarbij behorende vaste starttarief.
- Eis 48 In het geval meer dan 10% afwijking plaatsvindt ten opzichte van het in deze aanbestedingsdocumenten vermelde aantal ritten en het daadwerkelijke aantal ritten, treden partijen in overleg over de te hanteren tarieven. De tarieven kunnen worden aangepast op basis van de overeengekomen staffel.
- Eis 49 U bent ermee bekend en gaat ermee akkoord dat u, tegen nader overeen te komen tarieven en voorwaarden, mee doet aan pilots zoals integratie van OV- en taxi-vervoer.
- Eis 50 U bent ermee bekend en gaat ermee akkoord dat de dienstverlening (inhoud en aantallen) door de jaren heen kan wijzigen, al dan niet door wijziging van het wettelijke kader (bijvoorbeeld, maar niet uitsluitend, integratie van OV- en taxi-vervoer (motie 631, 7 juni 2016)). Tarieven en voorwaarden worden in geval van meer dan 10% afwijking opnieuw overeengekomen op basis van de overeengekomen staffel.
- Eis 51 In het geval combinaties met andere vormen van vervoer kunnen worden aangeboden waardoor u de inzet voor u en opdrachtgever efficiënter kan worden ingericht kan dat worden ingebracht in het periodiek overleg ter goedkeuring van opdrachtgever.

#### **6.4.1 Plafondprijs**

- Eis 52 U bent ermee bekend en u gaat ermee akkoord dat voor de uitvoering van onderhavige opdracht een plafondprijs geldt van <...> EURO. De plafondprijs geldt per jaar en is exclusief btw. Het overschrijden van de plafondprijs is niet toegestaan. Het indienen van een hogere prijs leidt tot uitsluiting van deelname aan deze aanbesteding. Het indienen van een lagere prijs dan de plafondprijs is toegestaan.

Eis 53 U bent ermee bekend dat de door u overlegde open begroting/gedetailleerde kostprijsberekening ter controle dient. Deze dient uitdrukkelijk niet gezien te worden als een verrekenstaat en ontslaat u derhalve niet van de verplichting om de opdracht resultaatgericht op te leveren.

#### **6.4.2 Minimale inschrijfprijs WMO**

Eis 54 U bent ermee bekend en u gaat ermee akkoord dat voor de uitvoering van onderhavige opdracht met betrekking tot WMO <aanvullen met evt. andere percelen> een minimale inschrijfprijs geldt van <...> EURO. De minimale inschrijfprijs geldt per jaar en is exclusief btw. Lager inschrijven dan de minimale inschrijfprijs is niet toegestaan. Het indienen van een lagere prijs leidt tot uitsluiting van deelname aan deze aanbesteding.

Eis 55 U bent ermee bekend en gaat ermee akkoord dat het lager inschrijven dan de minimale prijs voor rekening en risico is van opdrachtnemer. Opslagen voor risico en onvoorzien dienen in uw inschrijfprijs te zijn meegenomen.

Eis 56 U bent ermee bekend dat de door u overlegde open begroting/ gedetailleerde kostprijsberekening ter controle dient. Deze dient uitdrukkelijk niet gezien te worden als een verrekenstaat en ontslaat u derhalve niet van de verplichting om de opdracht resultaatgericht op te leveren. In het geval Inschrijver gebruik maakt van onderaannemers dient Inschrijver ook de kostprijsberekening van de onderaannemers te overleggen na Inschrijving maar voor gunning.

Voor WMO vervoer is er ten tijde van het schrijven van het model bestek een algemene maatregel van bestuur in de maak die paragraaf 6.4.2. wettelijk verankerd. Wij adviseren om ook voor de andere vorm van zorgvervoer een minimale inschrijfprijs te hanteren.

## 7. Lijst van wensen

Voor de wijze van beoordeling en weging, zie hoofdstuk 4.1, fase 3. Onderstaande wensen betreffen de criteria op basis waarvan de Kwaliteitswaarde per Inschrijver wordt vastgesteld.

Let op! De gehele inhoud en opmaak van de beantwoording van de wensen dient anoniem te zijn: vrij van haar naam, bedrijfsgegevens, slogans of andere zaken die op enigerlei wijze kunnen verwijzen naar de identiteit van de Inschrijver.

### 7.1 Wens 1 Plan van aanpak implementatie (Maximale meerwaarde: <.....> )

De Inschrijver dient een plan van aanpak op hoofdlijnen in voor de implementatie. Het plan van aanpak wordt in samenspraak met Aanbestedende dienst na gunning verder uitgewerkt. De Aanbestedende Dienst wil de volgende onderwerpen uitgewerkt zien in het plan van aanpak op hoofdlijnen.

- Implementatie:
  - risicoanalyse (interne en externe risico's) en beheersmaatregelen;
  - mate waarin en de wijze waarop het communicatieproces en de datacommunicatiesystemen (met de centrale/ritaanname, eventuele onderaannemers en de Opdrachtgever) voorafgaande aan de start van het vervoer worden ingeregeld en geborgd voor een juiste en tijdige implementatie;
  - duidelijkheid stappen voor Inschrijver en Aanbestedende dienst.
- Communicatie:
  - Welke aspecten van communicatie binnen het vervoer van doelgroepen u relevant vindt;
  - Wijze waarop communicatie met ouders/verzorgers en leerlingen, met scholen en met Aanbestedende dienst (als opdrachtgever) wordt vormgegeven.
- Kwaliteit organisatie:
  - Wijze waarop u de professionaliteit en kwaliteit van uw management en organisatie structureel waarborgt;
  - Wijze waarop de dagelijkse aansturing van de chauffeurs die worden ingezet voor de gevraagde dienstverlening wordt uitgevoerd;
  - Uw opleidings- en ontwikkelingsplan.

Om de implementatie goed te laten verlopen is het belangrijk dat Aanbestedende dienst er zorg voor draagt dat leerlingebestanden op tijd worden aangeleverd, de juiste bestanden worden aangeleverd en WMO bestanden zijn opgeschoond. Ook is van belang aan te geven hoe de bereikbaarheid bij Aanbestedende dienst is geregeld tijdens vakanties.

#### **Beoordelingsaspect:**

Motiveer waarom uw aanpak bijdraagt aan de doelstellingen van de aanbestedende dienst en onderbouw door middel van verifieerbare uitvoeringsinformatie dat uw aanpak succesvol is. Geef daarbij aan waarin uw aanpak onderscheidend is. Uw aanpak dient SMART te zijn uitgewerkt.

De beschrijving is niet groter dan vier (6) pagina's A4 inclusief eventuele afbeeldingen en maximaal 2000 woorden. Wanneer inschrijver meer dan het gevraagde aantal A4's overlegt, wordt uitsluitend de eerste zes pagina's A4 beoordeeld.

Rapportcijfer	Waardering	% van maximale kwaliteitswaarde
9 of hoger	Uitstekend (maximale meerwaarde)	100%
8	Goed (aanzienlijke meerwaarde)	50%
7	Voldoende (geen meerwaarde)	0%
6	Onvoldoende	- 50%
5 of lager	Slecht	- 100%

## 7.2 Wens 2 Uitvoeringsplan (Maximale meerwaarde: <.....> )

De Inschrijver dient een plan van aanpak in voor de uitvoering van de overeenkomst. De waarborgen ten aanzien van de kwaliteit van de dienstverlening zijn opgenomen in het programma van eisen. De Opdrachtgever beoordeelt een uitvoeringsplan dat oplossingen aanbiedt die de kwaliteit van de dienstverlening, de communicatie en de klantgerichtheid verbeteren hoger. De Aanbestedende Dienst meet deze extra kwaliteit van onderstaande subcriteria af aan de mate waarin en de wijze waarop:

- ★ Continuïteit van het vervoer in het algemeen en bij calamiteiten: continuïteit van het vervoer is geborgd bij ziekte van chauffeurs en/of niet beschikbaar zijn van onderaannemers, de continuïteit van het vervoer en de dataregistratie is geborgd in geval van calamiteiten (stroomstoring, uitval (telefoon) centrale, storing in de data uitwisseling met de ritaanname, storing in de data-uitwisseling met de voertuigen, onderaannemers e.d.);
- ★ De wijze waarop u in vulling geeft aan de stiptheid. Bijvoorbeeld: Hoeveel mag worden afgeweken? Welke eisen worden gesteld aan prioriteitsritten?
- ★ Kortere omrijdtijd: er een concreet voorstel wordt gedaan om met behoud van het stiptheidspercentage (95%) een kortere omrijdtijd te realiseren;
- ★ Verbeterend & lerend vermogen: navolging wordt gegeven aan de resultaten van (klanttevredenheids)onderzoeken en klachtenmeldingen (=verbeterend), en hoe wordt gewaarborgd dat klachten en ontevredenheid in de toekomst worden voorkomen c.q. de dienstverlening wordt afgestemd op de verwachtingen van de klant en vice versa (=lerend).
- ★ Toegevoegde waarde: geef aan welke waarde aspecten u kunt toevoegen aan de gevraagde dienstverlening, buiten hetgeen beschreven is in de aanbestedingsdocumenten, zonder dat hier extra kosten tegenover staan.

### Beoordelingsaspect:

Motiveer waarom uw aanpak bijdraagt aan de doelstellingen van de aanbestedende dienst en onderbouw doormiddel van verifieerbare uitvoeringsinformatie dat uw aanpak succesvol is. Geef daarbij aan waarin uw aanpak onderscheidend is. Uw aanpak dient SMART te zijn uitgewerkt.

De beschrijving is niet groter dan acht (8) pagina's A4 inclusief eventuele afbeeldingen. Wanneer inschrijver meer dan het gevraagde aantal A4's overlegt, wordt uitsluitend de eerste acht pagina's A4 beoordeeld.

Rapportcijfer	Waardering	% van maximale kwaliteitswaarde
9 of hoger	Uitstekend (maximale meerwaarde)	100%
8	Goed (aanzienlijke meerwaarde)	50%
7	Voldoende (geen meerwaarde)	0%
6	Onvoldoende	- 50%
5 of lager	Slecht	- 100%

### 7.3 Wens 3 Duurzaamheid (Maximale meerwaarde: <.....> )

Aanbestedende dienst heeft als doelstelling om de CO2 emissie terug te dringen. Geef aan welke maatregelen u neemt om aantoonbaar bij te dragen aan het realiseren van deze doelstelling. Aanbestedende dienst maakt van tevoren duidelijk ten opzichte van welke uitgangspositie de reductie bereikt moet worden.

Terugdringen CO2	Waardering	% van maximale kwaliteitswaarde
>10 tot 20%	Uitstekend (maximale meerwaarde)	100%
1 tot 10%	Goed (aanzienlijke meerwaarde)	50%
0%	Voldoende (geen meerwaarde)	0%
>0 tot -10%	Onvoldoende	- 50%
>-10 tot -20%	Slecht	- 100%

#### Beoordelingsaspect:

Motiveer waarom uw aanpak bijdraagt aan de doelstellingen van de aanbestedende dienst en onderbouw doormiddel van verifieerbare uitvoeringsinformatie dat uw aanpak succesvol is. Geef daarbij aan waarin uw aanpak onderscheidend is. Uw aanpak dient SMART te zijn uitgewerkt.

De beschrijving is niet groter dan vier (6) pagina's A4 inclusief eventuele afbeeldingen en maximaal 2000 woorden. Wanneer inschrijver meer dan het gevraagde aantal A4's overlegt, wordt uitsluitend de eerste zes pagina's A4 beoordeeld.

### 7.4 Wens 4 Klanttevredenheid (Maximale meerwaarde: <.....> )

Aanbestedende dienst hecht grote waarde aan tevreden klanten. Conform eisen 23 t/m 29 worden klanten regelmatig gevraagd een rapportcijfer te geven aangaande uw dienstverlening en worden zij actief betrokken in de verbetercycli. Aanbestedende dienst heeft hiervoor een minimum te behalen rapportcijfer voor vastgesteld. Aanbestedende dienst wil graag weten welk rapportcijfer u garandeert, waarbij de volgende beoordeling geldt:

Rapportcijfer KTO	Waardering	% van maximale kwaliteitswaarde
>8,5		80%
8,1 – 8,5		60%
7,7 – 8,1		40%
7,3 – 7,7		20%
7,0 – 7,3		0%

80% van de kwaliteitswaarde van deze wens is gebaseerd op bovenstaand rapportcijfer. 20% van de kwaliteitswaarde van deze wens komt tot stand door invulling van de jaarlijkse stijging. De uiteindelijke toegekende waarden worden bij elkaar opgeteld.

De aanbestedende dienst hecht veel waarde aan voortdurende verbetering. Aanbestedende dienst wil daarom graag weten welke jaarlijkse stijging in rapportcijfer u (de eerste drie jaar) garandeert, waarbij de volgende beoordeling geldt:

Rapportcijfer KTO	Waardering	% van maximale kwaliteitswaarde
>0,4		20%
0,3 – 0,4		15%
0,2 – 0,3		10%
0,1 – 0,2		5%
0,0 – 0,1		0%

#### Beoordelingsaspect:

U onderbouwt uw bewering met dominante uitvoeringsinformatie. Dominant betekent dat deze informatie niet weerlegbaar is, accuraat is, verifieerbaar is, een hoge prestatie in zich heeft, meetbaar is en vertaald is naar dit project.

Concreet betekent dit in feite een “kwaliteitsonderbouwing” in die zin dat inschrijver in dit document argumenten aangeeft op basis waarvan hij kan aantonen dat hij de projectdoelstellingen gaat realiseren binnen de gestelde randvoorwaarden, maar ook of het onderzoek zelfstandig wordt uitgevoerd of door een onafhankelijke derde. Met andere woorden: wat zijn de sterke punten van inschrijver op basis waarvan hij aantoont dat hij in staat is de projectdoelstellingen te realiseren.

Het gaat nadrukkelijk niet om het kunnen scoren op ervaring opgedaan in het verleden. Inschrijver mag zijn beweringen wel mede onderbouwen met ervaringen die hij heeft opgedaan bij andere opdrachten, maar dient daarbij geen referentieprojecten met naam te noemen. Volstaan kan dan worden met een functionele beschrijving van de uitvoeringsprestaties die concreet worden ingebracht ten aanzien van het uitvoeren van de onderhavige opdracht.

De beschrijving is niet groter dan acht (8) pagina's A4 inclusief eventuele afbeeldingen. Wanneer inschrijver meer dan het gevraagde aantal A4's overlegt, wordt uitsluitend de eerste acht pagina's A4 beoordeeld.

In het geval de door inschrijver verstrekte onderbouwing het gegarandeerde minimale rapportcijfer niet ondersteunt, behoudt opdrachtgever zich het recht voor de hier geen score voor toe te kennen. Het gegarandeerde rapportcijfer en de onderbouwing dienen dus in samenhang te zijn.

#### 7.5 Wens 5 Klant centraal (Maximale meerwaarde: <.....> )

Bij doelgroepen staat de klant centraal en dient deze met het aangeboden vervoer zo goed mogelijk geholpen te zijn. U geeft aan op welke wijze u de klant zoveel mogelijk centraal stelt en op welke wijze u hier uitvoering aan zult geven in de uitvoering van de opdracht. U gaat hierbij ten minste in op de volgende onderwerpen:

- ★ Personeelsbeleid
- ★ Ervaring chauffeurs
- ★ Beleid voor ziekte en verzuim
- ★ Medewerkerstevredenheid
- ★ Afhandeling van klachten naar structurele verbetering

Daarnaast houdt het centraal stellen in dat de klant zo efficiënt mogelijk vervoerd dient te worden. Op basis van het huidige rittenplan en aantallen passagiers, doet u één verbetervoorstel. Dit verbetervoorstel dient aantoonbaar in het voordeel te zijn voor de passagiers, bijvoorbeeld door minder reistijd, meer flexibiliteit in ophaalpunten, minder wachttijd bij het oproepen van vervoer.

Ook de stiptheid waarmee de ritten worden uitgevoerd zijn een belangrijke graadmeter voor de klant. U beschrijft en geeft inzicht in op welke wijze u de stiptheid garandeert.

U onderbouwt uw bewering met dominante informatie. Dominant betekent dat deze informatie niet weerlegbaar is, accuraat is, verifieerbaar is, een hoge prestatie in zich heeft, meetbaar is en vertaald is naar dit project. U onderbouwt de beweringen met verifieerbare uitvoeringsinformatie.

**Beoordelingsaspect:**

Concreet betekent dit in feite een “kwaliteitsonderbouwing” in die zin dat inschrijver in dit document argumenten aangeeft op basis waarvan hij kan aantonen dat hij de projectdoelstellingen gaat realiseren binnen de gestelde randvoorwaarden. Met andere woorden: wat zijn de sterke punten van inschrijver op basis waarvan hij aantoont dat hij in staat is de projectdoelstellingen te realiseren.

Het gaat nadrukkelijk niet om het kunnen scoren op ervaring opgedaan in het verleden. Inschrijver mag zijn beweringen wel mede onderbouwen met ervaringen die hij heeft opgedaan bij andere opdrachten, maar dient daarbij geen referentieprojecten met naam te noemen. Volstaan kan dan worden met een functionele beschrijving van de uitvoeringsprestaties die concreet worden ingebracht ten aanzien van het uitvoeren van de onderhavige opdracht.

Rapportcijfer	Waardering	% van maximale kwaliteitswaarde
9 of hoger	Uitstekend (maximale meerwaarde)	100%
8	Goed (aanzienlijke meerwaarde)	50%
7	Voldoende (geen meerwaarde)	0%
6	Onvoldoende	- 50%
5 of lager	Slecht	- 100%



## Bijlagen

Bijlage 1	Uniform Europees Aanbestedingsdocument
Bijlage 1a	Opgave referentieprojecten
Bijlage 1b	Uitvoeringsverklaring onderaannemer
Bijlage 2	Prijsinvulformulier
Bijlage 3	Algemene Inkoopvoorwaarden
Bijlage 4a	Concept (raam)overeenkomst
Bijlage 4b	Wachtkamerovereenkomst
Bijlage 5	Beschrijving klachtenprocedure
Bijlage 6	Vervoervolume
Bijlage 7	Scholen/locatie lijst
Bijlage 8	Vragenlijst KTO
<b>Bijlage 9</b>	<b>....</b>
<b>Bijlage 10</b>	<b>...</b>

## **Bijlage 1 Uniform Europees Aanbestedingsdocument**

Zie de separate bijlage voor het Uniform Europees Aanbestedingsdocument.

## Bijlage 1a Opgave referentieprojecten

Referentie behoort toe aan:		<naam inschrijver/combinant/onderaannemer>	
Referentieproject bij kerncompetentie 1: Vraagafhankelijk vervoer			
1	NAW-gegevens referentieproject	Naam organisatie	
		Naam contactpersoon	
		Telefoonnummer	
		Naam en omschrijving van het project	
2	Omzet van het project	Het bedrag aan omzet per jaar	
		De eventuele waarde van het gedeelte dat in onderaanneming is uitgevoerd	
3	Looptijd project	Datum aanvang project	
		Datum afronding project	
4	Eventuele onderaanneming	Naam onderaannemers	
		Adres onderaannemer(s)	
5	Werkzaamheden project	Korte beschrijving van de werkzaamheden	
		Korte beschrijving van de in onderaanneming uitgevoerde werkzaamheden	
6	Minimumeisen referentieproject:	Voldoet u aan de eis dat u ten minste één (1) vergelijkbare opdracht heeft uitgevoerd in de afgelopen drie (3) jaar die qua omvang (aan ritten) tenminste <XX>% omvat van de omvang van het totale vervoer?	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nee  Evt. toelichting:

Referentie behoort toe aan:		<naam inschrijver/combinant/onderaannemer>	
<b>Referentieproject bij kerncompetentie 2: Vervoer van mensen in een rolstoel en een lichamelijke beperking</b>			
1	NAW-gegevens referentieproject	Naam organisatie	
		Naam contactpersoon	
		Telefoonnummer	
		Naam en omschrijving van het project	
2	Omzet van het project	Het bedrag aan omzet per jaar	
		De eventuele waarde van het gedeelte dat in onderaanneming is uitgevoerd	
3	Looptijd project	Datum aanvang project	
		Datum afronding project	
4	Eventuele onderaanneming	Naam onderaannemers	
		Adres onderaannemer(s)	
5	Werkzaamheden project	Korte beschrijving van de werkzaamheden	
		Korte beschrijving van de in onderaanneming uitgevoerde werkzaamheden	
6	Minimumeisen referentieproject	<p>Voldoet u aan de eis dat u ten minste één (1) vergelijkbare opdracht heeft uitgevoerd in de afgelopen drie (3) jaar die betrekking heeft op het vervoer voor mensen in een rolstoel <b>en</b> mensen met een lichamelijke beperking (bijv. CVV, Valys, Leerlingenvervoer, ziekenvervoer e.d.) waarbij op jaarbasis <b>minimaal &lt;XXXX&gt;</b> ritten zijn uitgevoerd?</p>	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nee  Evt. toelichting:

Referentie behoort toe aan:		<naam inschrijver/combinant/onderaannemer>	
<b>Referentieproject bij kerncompetentie 3: Vervoer van mensen met een verstandelijke beperking en/ of psychosociaal/psychiatrisch probleem</b>			
<b>1</b>	NAW-gegevens referentieproject	Naam organisatie	
		Naam contactpersoon	
		Telefoonnummer	
		Naam en omschrijving van het project	
<b>2</b>	Omzet van het project	Het bedrag aan omzet per jaar	
		De eventuele waarde van het gedeelte dat in onderaanneming is uitgevoerd	
<b>3</b>	Looptijd project	Datum aanvang project	
		Datum afronding project	
<b>4</b>	Eventuele onderaanneming	Naam onderaannemers	
		Adres onderaannemer(s)	
<b>5</b>	Werkzaamheden project	Korte beschrijving van de werkzaamheden	
		Korte beschrijving van de in onderaanneming uitgevoerde werkzaamheden	
<b>6</b>	Minimumeisen referentieproject	<p>Voldoet u aan de eis dat u ten minste één (1) vergelijkbare opdracht heeft uitgevoerd in de afgelopen drie (3) jaar die betrekking heeft op het vervoer voor mensen met een verstandelijke beperking en/of psychosociaal/psychiatrisch probleem (bijv. CVV, Valys, Leerlingenvervoer, ziekenvervoer e.d.) waarbij op jaarbasis <b>minimaal &lt;XXXX&gt;</b> ritten zijn uitgevoerd?</p>	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nee  Evt. toelichting:

Referentie behoort toe aan:		<naam inschrijver/combinant/onderaannemer>	
<b>Referentieproject bij kerncompetentie 4: Vervoer van kinderen (t/m 18 jaar) met een verstandelijke beperking en/ of een psychosociaal/psychiatrisch probleem</b>			
1	NAW-gegevens referentieproject	Naam organisatie referentieproject	
		Naam contactpersoon	
		Telefoonnummer	
		Naam en omschrijving van het project	
2	Omzet van het project	Het bedrag aan omzet per jaar	
		De eventuele waarde van het gedeelte dat in onderaanneming is uitgevoerd	
3	Looptijd project	Datum aanvang project	
		Datum afronding project	
4	Eventuele onderaanneming	Naam onderaannemers	
		Adres onderaannemer(s)	
5	Werkzaamheden project	Korte beschrijving van de werkzaamheden	
		Korte beschrijving van de in onderaanneming uitgevoerde werkzaamheden	
6	Minimumeisen referentieproject:	<p>Voldoet u aan de eis dat u ten minste één (1) vergelijkbare opdracht heeft uitgevoerd in de afgelopen drie (3) jaar die betrekking heeft op het vervoer voor kinderen met een verstandelijke beperking en/of psychosociaal/psychiatrisch probleem (bijv. CVV, Valys, Leerlingenvervoer, ziekenvervoer e.d.) waarbij op jaarbasis <b>minimaal &lt;XXXX&gt;</b> ritten zijn uitgevoerd?</p>	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nee  Evt. toelichting

Referentie behoort toe aan:		<naam inschrijver/combinant/onderaannemer>	
Referentieproject bij kerncompetentie 5: Aanne ritten vraagafhankelijk vervoer			
1	NAW-gegevens referentieproject	Naam organisatie referentieproject	
		Naam contactpersoon	
		Telefoonnummer	
		Naam en omschrijving van het project	
2	Omzet van het project	Het bedrag aan omzet per jaar	
		De eventuele waarde van het gedeelte dat in onderaanneming is uitgevoerd	
3	Looptijd project	Datum aanvang project	
		Datum afronding project	
4	Eventuele onderaanneming	Naam onderaannemers	
		Adres onderaannemer(s)	
5	Werkzaamheden project	Korte beschrijving van de werkzaamheden	
		Korte beschrijving van de in onderaanneming uitgevoerde werkzaamheden	
6	Minimumeisen referentieproject:	<p>Voldoet u aan de eis dat u ten minste één (1) vergelijkbare opdracht heeft uitgevoerd in de afgelopen drie (3) jaar die betrekking heeft op het vervoer inclusief betreffende ritaanname op Vraagafhankelijk Vervoer (bijv. CVV, OV-taxi, luchthaventaxi, Valys, straattaxi, ziekenvervoer e.d.) waarbij <b>minimaal XXXXX</b> ritten op jaarbasis zijn aangenomen?</p>	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nee  Evt. toelichting:

Handtekening rechtsgeldig vertegenwoordiger inschrijver:

Datum:

---

Naam:

---

Functie:

---

---



## Bijlage 1b Uitvoeringsverklaring onderaannemer

Vraag	Antwoord volledig invullen
Naam inschrijver	
Naam onderaannemer	
Bent u als onderaannemer bekend met het deel van de opdracht dat u moet uitvoeren?	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nee
Kunt u dat deel van de opdracht uitvoeren overeenkomstig de eisen en wensen van de opdrachtgever?	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nee
Verklaart u als onderaannemer dat de hoofdaannemer volledig kan beschikken over de voor de uitvoering van deze opdracht benodigde middelen?	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nee
Handtekening onderaannemer	

Aldus ondertekend en bijbehorende gegevens naar waarheid verstrekt.

Handtekening rechtsgeldig vertegenwoordiger inschrijver:

\_\_\_\_\_

Datum:

\_\_\_\_\_

Naam:

\_\_\_\_\_

Functie:

\_\_\_\_\_

## **Bijlage 2 Prijsinvulformulier**

Zie apart bijgevoegde bijlage.

## **Bijlage 3 Algemene Inkoopvoorwaarden**

## **Bijlage 4a Concept (raam)overeenkomst**

Zie apart bijgevoegde bijlage.

## **Bijlage 4b Wachtkamerovereenkomst**

Zie apart bijgevoegde bijlage.

## Bijlage 5 Beschrijving klachtenprocedure

Deze klachtenprocedure is het kader voor de afhandeling van klachten met als doel klachten snel en laagdrempelig af te handelen. Niet elke vraag van een ondernemer in een aanbestedingsprocedure hoeft een klacht op te leveren en niet elke klacht hoeft tot het doorlopen van de standaard voor klachtafhandeling te leiden.

Vragen en verzoeken die gericht zijn op verduidelijking van aspecten van de aanbestedingsprocedure moet de ondernemer tijdig bij **<naam aanbestedende dienst>** inbrengen zodat daarop in de Nota van Inlichtingen kan worden ingaan. Dit geldt ook voor een verzoek tot het doorvoeren van een niet-wezenlijke wijziging in de aanbestedingsdocumenten.

Een klacht is een schriftelijke melding van een onderneming die belang heeft bij de aanbesteding aan **<naam aanbestedende dienst>** waarin de ondernemer gemotiveerd aangeeft op welke punten hij het niet eens is met de aanbesteding of een onderdeel daarvan. Ook brancheorganisaties en branche gerelateerde adviescentra kunnen ten behoeve van bij hen aangesloten ondernemers klachten indienen. Klachten hebben betrekking op aspecten van aanbestedingen die binnen de werking van de Aanbestedingswet 2012 vallen.

Voorwaarden:

1. U bent een belanghebbende bij deze aanbesteding: geïnteresseerde partij; (potentiële) Inschrijver; Onderaannemer van (potentiële) inschrijver; brancheorganisatie en/of klachtloket van ondernemer.
2. De klacht van een onderaannemer mag niet gaan over de relatie hoofdaannemer – onderaannemer.
3. Een anonieme klacht kan niet; wel kan een brancheorganisatie op eigen titel bezwaren met betrekking tot de aanbestedingsprocedure, die bij een of meer ondernemers van de branche leven, als klacht indienen.
4. De klacht kan alleen schriftelijk worden ingediend.
5. De klacht gaat niet over het aanbestedingsbeleid van **<naam aanbestedende dienst>** in het algemeen.
6. De klacht stelt dat een bepaald handelen of nalaten van **<naam aanbestedende dienst>** in deze aanbesteding in strijd is met wettelijke bepalingen of met andere voorschriften die voor deze aanbesteding gelden.
7. De klacht stelt dat **<naam aanbestedende dienst>** inbreuk maakt op een of meer van de voor aanbestedingen geldende beginselen van transparantie, non-discriminatie, gelijke behandeling en proportionaliteit.
8. De klacht wordt niet gebruikt om de klachtenregeling te misbruiken.

### 1.1 Procedure:

1. Een klacht voldoet aan de bovengestelde voorwaarden.
2. Schriftelijk indienen van de klacht bij het klachtenmeldpunt van **<naam aanbestedende dienst>**, via een e-mail naar het adres: **<e-mail>**, o.v.v. dagtekening, uw naam en adres en de aanduiding van de aanbesteding.

Maak duidelijk:

- Waarover de klacht gaat

- Hoe het knelpunt verholpen zou kunnen worden
3. Het klachtenmeldpunt bevestigt per e-mail ontvangst van de klacht.
  4. Het klachtenmeldpunt onderzoekt vervolgens, eventueel aan de hand van door de ondernemer en **<naam aanbestedende dienst>** aanvullend verstrekte gegevens, of de klacht terecht is.
  5. Het klachtenmeldpunt houdt rekening met de planning van de aanbestedingsprocedure.
  6. Wanneer **<naam aanbestedende dienst>** na het onderzoek door het klachtenmeldpunt tot de conclusie komt dat de klacht terecht is of deels terecht is en daarop corrigerende en/of preventieve maatregelen treft, dan deelt **<naam aanbestedende dienst>** dit zo spoedig mogelijk schriftelijk mee aan de ondernemer. Ook de andere (potentiële) inschrijvers worden op de hoogte gesteld. Afhankelijk van de fase in de aanbestedingsprocedure kan het voorkomen dat de maatregelen door de contactpersoon van de aanbesteding bij de aanbestedende dienst aan de betrokkenen in de aanbesteding gecommuniceerd worden op hetzelfde moment als de indiener van de klacht het bericht krijgt. Dit om bevoordeling van partijen te voorkomen.
  7. Wanneer **<naam aanbestedende dienst>** na het onderzoek door het klachtenmeldpunt tot de conclusie komt dat de klacht niet terecht is, dan wijst **<naam aanbestedende dienst>** de klacht gemotiveerd af en bericht **<naam aanbestedende dienst>** schriftelijk de ondernemer.
  8. Het klachtenmeldpunt kan op verzoek van de ondernemer of de aanbestedende dienst voorstellen dat de klacht, voordat daarop door **<naam aanbestedende dienst>** wordt beslist, voor bemiddeling of advies wordt voorgelegd aan de Commissie van Aanbestedingsexperts. Als de commissie de klacht in behandeling neemt zijn de bepalingen van deel 2 van de klachtenregeling “Commissie van aanbestedingsexperts” van toepassing.
  9. Nadat over de klacht is beslist of is nagelaten binnen een redelijke termijn op de klacht een beslissing te nemen, kan een klager ook zonder instemming van de wederpartij de klacht aan de Commissie van Aanbestedingsexperts voorleggen. Zie daarvoor deel 2 van de klachtenregeling “Commissie van aanbestedingsexperts” onder 8: Procedure voor het voorleggen van klacht aan de Commissie.

## **Bijlage 6    Vervoersvolume**



## **Bijlage 7 Scholen/ locatielijst**

## Bijlage 8 Vragenlijst KTO

Deze bijlage geeft een voorbeeld van een vragenlijst t.b.v. de uitvoering van het vervoer en t.b.v. het callcenter/aanname van de ritten. De voorbeelden zullen, afhankelijk waarvoor deze worden gebruikt, nog wel aangepast moeten worden op de specifieke situatie.

### Vragenlijst rituitvoering

Deze enquête gaat over het reizen met het doelgroepenvervoer. Wij willen u graag een aantal vragen stellen over uw ervaringen met de kwaliteit van het reizen. De vragen hebben betrekking op de periode vanaf het moment dat de taxi komt voorrijden tot het moment dat u op uw bestemming arriveert. Deze enquête gaat dus niet over het callcenter of het boeken van ritten.

#### REISKENMERKEN

---

##### 1. Wanneer heeft u voor het laatst gereisd?

- |   |  |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> minder dan een maand geleden | <input type="checkbox"/> 3 maanden tot een half jaar geleden |
| <input type="checkbox"/> 1 tot 3 maanden geleden      | <input type="checkbox"/> meer dan een half jaar geleden      |
- 

##### 2. Hoe vaak reist u gemiddeld met de taxi heen en terug naar een bestemming?

- |  |   |  |
|--|---|--|
| <input type="checkbox"/> ca. 1 x per maand     | <input type="checkbox"/> ca. 1 x per week     | <input type="checkbox"/> 5 x per week of vaker |
| <input type="checkbox"/> ca. 2 à 3 x per maand | <input type="checkbox"/> ca. 2 à 4 x per week |  |
- 

##### 3. Waarvoor gebruikt u het vervoer? (meerdere antwoorden mogelijk)

- |   |  |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Om op bezoek te gaan bij familie / kennissen | <input type="checkbox"/> Om naar een medische afspraak te gaan, zoals een specialist of fysiotherapeut |
| <input type="checkbox"/> Om te gaan winkelen                          | <input type="checkbox"/> Om naar het ziekenhuis te gaan voor bezoek                                    |
| <input type="checkbox"/> Om boodschappen te doen                      | <input type="checkbox"/> Om naar bioscoop, theater of cursus te gaan                                   |
| <input type="checkbox"/> Om naar het werk te gaan                     | <input type="checkbox"/> Om naar sport, recreatie of vereniging te gaan                                |
| <input type="checkbox"/> Om naar school te gaan                       | <input type="checkbox"/> Voor aansluiting op trein of bus  |
|   | <input type="checkbox"/> Anders, nl: <input type="text"/>  |
- 

#### RAPPORTCIJFERS

---

Hieronder komen diverse onderdelen van de dienstverlening van de vervoerder aan bod. Wij willen graag uw oordeel weten. Geef bij elk onderdeel aan welk rapportcijfer het beste uw ervaring met de vervoerder weerspiegelt. Een 1 = zeer slecht (u bent zeer ontevreden), een 10 = uitmuntend (u bent uitermate tevreden).

Indien u opmerkingen of aanmerkingen heeft die betrekkingen hebben op deze vragen, kunt u die schrijven in het tekstvak van vraag 22.

**4a. Welk rapportcijfer wilt u geven aan de totale dienstverlening (callcenter en informatie/klachtenlijn)? (1 = zeer slecht, 10 = uitmuntend)**

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

---

**4b. Hoe tevreden bent u over de vervoerder die u rijdt? (1 = zeer slecht, 10 = uitmuntend)**

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

---

**DE UITVOERING VAN DE RIT**

---

		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	nvt
5	De houding en de behulpzaamheid van de chauffeur	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	Zag de chauffeur er netjes uit	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7	De stratenkennis van de chauffeur	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8	De rijvaardigheid van de chauffeur	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9	Het gevoel veilig vervoerd te worden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10	Indien van toepassing: het vastzetten van een rolstoel of scootmobiel	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11	De tijd die u onderweg bent met de taxi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12	Het op tijd opgehaald worden bij het vertrekadres	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13	Het op tijd aankomen als een prioriteitsrit besteld heeft (een prioriteitsrit is een rit met een openbaar vervoeraansluiting, naar een begrafenis/crematie of een huwelijk. Bij een prioriteitsrit mag de taxi u niet later dan de afgesproken aankomsttijd en niet eerder dan 20 minuten voor de opgegeven aankomsttijd afzetten)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14	De mate waarin het voertuig schoon is	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

---

**KLACHTEN**

---

De volgende vragen gaan over de afhandeling van klachten. Een ingediende klacht moet binnen 10 werkdagen zijn afgehandeld.

**15. Heeft u wel eens een klacht ingediend over de vervoerder?**

ja  nee (ga door naar vraag 17)

---

16. Hoe tevreden bent u over de snelheid waarmee de klacht werd afgehandeld? (1 = zeer ontevreden, 10 = zeer tevreden)

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	nvt
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

17. Met welk type voertuig wordt u meestal vervoerd?

Personenvoertuig/caddy       bus met loopplank       liftbus

18. Is dit voertuig voor u toegankelijk?

ja       nee

19. W  
e

Ik rapportcijfer wilt u geven aan de uitvoering van de ritten? (1=zeer slecht, 10= uitmuntend)

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

#### AFSLUITENDE VRAGEN

20. Wat is uw leeftijd?

jonger dan 20 jaar       35 - 49 jaar       65 - 79 jaar  
 20 - 34 jaar       50 - 64 jaar       80 jaar of ouder

21. Vult u hier de viercijferige postcode van uw woonadres in (4 cijfers).

--	--	--	--

22. Heeft u nog opmerkingen of suggesties met betrekking tot de en uw ervaringen, dan vernemen wij die graag hieronder:

Dit waren alle vragen. Hartelijk dank voor uw medewerking.

## Vragenlijst callcenter

Deze enquête gaat over het callcenter. Het callcenter is verantwoordelijk voor het reserveren van de ritten en het geven van adviezen. Wij willen u graag een aantal vragen stellen over uw ervaringen met het reserveren van ritten. Deze enquête gaat dus niet over het reizen zelf.

---

### REISKENMERKEN

---

#### 1. Wanneer heeft u voor het laatst gereisd met de taxi?

- minder dan een maand geleden       3 maanden tot een half jaar geleden  
 1 tot 3 maanden geleden       meer dan een half jaar geleden
- 

#### 2. Hoe vaak reist u gemiddeld met de taxi heen en terug naar een bestemming?

- ca. 1 x per maand       ca. 1 x per week       5 x per week of vaker  
 ca. 2 à 3 x per maand       ca. 2 à 4 x per week
- 

#### 3. Waarvoor gebruikt u het vervoer? (meerdere antwoorden mogelijk)

- Om op bezoek te gaan bij familie / kennissen       Om naar een medische afspraak te gaan, zoals een specialist of fysiotherapeut  
 Om te gaan winkelen       Om naar het ziekenhuis te gaan voor bezoek  
 Om boodschappen te doen       Om naar bioscoop, theater of cursus te gaan  
 Om naar het werk te gaan       Om naar sport, recreatie of vereniging te gaan  
 Om naar school te gaan       Voor aansluiting op trein of bus  
 Anders, nl:
- 

### De volgende vragen hebben betrekking op het callcenter en de algehele dienstverlening.

---

#### 4a. Welk rapportcijfer zou u willen geven aan het callcenter waar u uw ritten reserveert? (1 = zeer slecht, 10 = uitmuntend)

- 1      2      3      4      5      6      7      8      9      10
- 

#### 4b. Welk rapportcijfer wilt u geven aan de totale dienstverlening (callcenter, vervoerder, informatie/klachtenlijn)?

- 1      2      3      4      5      6      7      8      9      10
-

## RAPPORTCIJFERS

Hieronder komen diverse onderdelen van de dienstverlening van het callcenter aan bod. Wij willen graag uw oordeel weten. Geef bij elk onderdeel aan welk rapportcijfer het beste uw ervaring met het callcenter weerspiegelt. Een 1 = zeer slecht (u bent zeer ontevreden), een 10 = uitmuntend (u bent uitermate tevreden).

Indien u opmerkingen of aanmerkingen heeft die betrekkingen hebben op deze vragen, kunt u die schrijven in het tekstvak van vraag 18.

---

### HET RESERVEREN VAN EEN RIT

---

		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	nvt
5	De wachttijd voordat u de telefonist(e) aan de lijn krijgt (het callcenter dient u binnen 25 sec te woord te staan)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	De vriendelijkheid van de telefonist(e)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7	De hulpvaardigheid van de telefonist(e) bij de ritreservering	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8	De hulpvaardigheid van de telefonist(e) in geval van problemen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9	De deskundigheid van de telefonist(e)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**10. Hoe vaak komt het voor dat de telefonist(e) uw reservering aan het einde van het gesprek herhaalt?**

nooit       af en toe       regelmatig       altijd       nvt

---

De telefonist mag, tijdens spijtijden, een ander tijdstip van vertrek voorstellen zodat de kans groter is dat u op tijd wordt opgehaald.

---

**11. Hoe vaak komt het voor dat de telefonist(e) u vraagt of u iets eerder of later opgehaald kunt worden?**

nooit       af en toe       regelmatig       altijd       nvt

---

**12. Heeft u daar toestemming voor gegeven?**

ja       nee

---

**13. Hoe vaak reserveert u een rit via internet?**

- nooit       af en toe       regelmatig       altijd
- 

**KLACHTEN**

---

De volgende vragen gaan over de afhandeling van klachten. Een ingediende klacht moet binnen 10 werkdagen zijn afgehandeld.

---

**14. Heeft u wel eens een klacht ingediend over het callcenter?**

- ja       nee (ga door naar vraag 16)
- 

**15. Hoe tevreden bent u over de snelheid van het beantwoorden van die klacht?**

Een ingediende klacht moet binnen 10 werkdagen zijn afgehandeld.

(1 = zeer ontevreden, 10 = erg tevreden.)

- |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1                        | 2                        | 3                        | 4                        | 5                        | 6                        | 7                        | 8                        | 9                        | 10                       | n.v.t                    |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
- 

**AFSLUITENDE VRAGEN**

---

**16. Wat is uw leeftijd?**

- |   |                                     |   |
|---|-------------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> jonger dan 20 jaar | <input type="checkbox"/> 35-49 jaar | <input type="checkbox"/> 65-79 jaar       |
| <input type="checkbox"/> 20-34 jaar         | <input type="checkbox"/> 50-64 jaar | <input type="checkbox"/> 80 jaar of ouder |
- 

**17. Vult u hier de viercijferige postcode van uw woonadres in (4 cijfers).**

<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
----------------------	----------------------	----------------------	----------------------

---

**18. Heeft u nog opmerkingen of suggesties met betrekking tot de taxi en uw ervaringen, dan vernemen wij die graag hieronder:**

Dit waren alle vragen. Hartelijk dank voor uw medewerking.

---