

Inschrijvingsleidraad

Aangepast vervoer voor leerlingen en jeugdigen voor de stad Utrecht

9 april 2026
Aanbestedingsnummer 2024-MO-350
Versie 1.0
Definitief

Inhoud

1	De opdracht	4
1.1	Beschrijving van de opdracht	4
1.2	Databestand	5
1.3	Opdrachtgever - de Gemeente Utrecht	5
1.4	Social Return	5
2	De inschrijfprocedure	7
2.1	Wettelijk kader	7
2.2	Planning	7
2.3	Informatiefase	7
2.3.1	Vragen over de opdracht	7
2.3.2	Voorbehouden, alternatieven, verbeteringen	7
2.3.3	Nota van inlichtingen	7
2.4	Uw inschrijving indienen	8
3	Beoordeling en gunning	9
3.1	Toetsen op geschiktheidseisen en uitsluitingsgronden	9
3.2	Beoordeling kwaliteit	9
3.3	Afronden oordeel	10
3.4	Bekendmaken resultaat van de beoordeling	10
3.5	Twintig dagen wachttijd	10
3.6	Procedure van verificatie	11
3.7	Definitieve gunning en contractsluiting	11
4	Uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen	12
4.1	Uitsluitingsgronden	12
4.1.1	Uniform Europees Aanbestedingsdocument	12
4.1.2	Geen Russische betrokkenheid	12
4.2	Geschiktheidseisen	12
4.2.1	Kwaliteitsborging	13
4.2.2	Kwaliteitskeurmerk	13
4.2.3	CAO voor Zorgvervoer en Taxi	13
4.2.4	Aansprakelijkheidsverzekering (WAM)	13
4.2.5	Bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering	14
4.2.6	Schadeverzekering Chauffeur	14
4.2.7	Vergunning op basis van de Wet Personenvervoer 2000	14
4.2.8	Vakbekwaamheid	14

5	Gunningscriteria	15
5.1	Inleiding	15
5.2	Gunningscriteria	15
5.2.1	Gunningscriterium 1: De deelnemer centraal	15
5.2.2	Gunningscriterium 2: Plan van Aanpak Personeelsbeleid	16
5.2.3	Gunningscriterium 3: Start- en Doorontwikkelingsplan	18
5.2.4	Gunningscriterium 4: Tarief per kilometer	19
5.3	Uniforme puntschaal voor de kwalitatieve gunningscriteria	19
5.4	Berekening score kwantitatief gunningscriterium Tarief per kilometer/ deelnemer	20
6	Overige informatie	21
6.1	Voorwaarden	21
6.2	Klachtenregeling	23
6.3	Bijlagen	23

1 De opdracht

1.1 Beschrijving van de opdracht

De gemeente Utrecht¹ wil één raamovereenkomst afsluiten voor aangepast vervoer van leerlingen en jeugdigen. Deze dienstverlening is ter uitvoering van de wettelijke regelingen Leerlingenvervoer en Jeugdwetvervoer.

Scope van de opdracht:

De dienst betreft de uitvoering voor het vervoer voor leerlingen en jeugdigen van de gemeente Utrecht (hierna genoemd opdrachtgever). De opdrachtnemer verzorgt de planning, registratie, klachtafhandeling, het verschaffen van informatie aan ouders/verzorgers/overige betrokkenen en opdrachtgever geeft alsmede de uitvoering van het vervoer. In Hoofdstuk 1 van het Programma van Eisen is een gedetailleerde beschrijving van de opdracht opgenomen.

Verwachte omvang van de raamovereenkomst:

De gemeente verwacht over de gehele looptijd (maximaal 8 jaar) van de raamovereenkomst Aangepast vervoer voor leerlingen en jeugdigen af te nemen met een verwachte totale waarde van € 49.000.000.

Herzieningsclausule

In verband met eventuele prijsstijgingen, toename van het aantal deelnemers en onvoorziene omstandigheden kan de omvang van de opdracht gedurende de looptijd van overeenkomst met 30% van de opdrachtwaarde toenemen met een waarde van €14.700.00,- wat de totale opdrachtwaarde brengt op €63.700.000,-.

U kunt aan deze waarden geen rechten ontleen.

Motivering looptijd raamovereenkomst

De looptijd van de raamovereenkomst kan inclusief verlengingsopties maximaal 8 jaar belopen. Voor deze looptijd is gekozen omdat deze looptijd zorgt voor:

1. **Continuïteit en stabiliteit voor de kwetsbare doelgroep:** Een langere looptijd zorgt voor vertrouwde chauffeurs en routines, wat essentieel is voor de veiligheid en het welzijn van de kwetsbare leerlingen en jeugdigen.
2. **Stimuleren van investeringen en kwaliteitsverbetering:** De langere contractduur biedt vervoerders de nodige investeringszekerheid voor gespecialiseerd materieel en de ontwikkeling van personeel, wat direct bijdraagt aan de kwaliteit van het vervoer.
3. **Efficiëntie en beheersing van administratieve lasten:** Door de aanbestedingsfrequentie te verlagen, worden de administratieve kosten en de tijdsinvestering voor zowel de gemeente als

¹ Hierna: 'de gemeente'

de inschrijvers aanzienlijk beperkt. Dit leidt tot een efficiënter proces en minder verstoringen door frequente transitie bij het wisselen van vervoerders.

4. **Aansluiting bij marktomstandigheden en juridische proportionaliteit:** De lange looptijd sluit aan bij de krappe arbeidsmarkt voor chauffeurs. Een langere looptijd biedt chauffeurs langer zekerheid op hun baan.

1.2 Databestand

Potentiële inschrijvers kunnen een databestand opvragen via een bericht op TenderNed. Aanvrager dient het verzoek vergezeld te laten gaan door de ondertekende geheimhoudingsverklaring (bijlage 1) en het email adres en het 06 nummer van de ontvanger. In bijlage 1a treft u een beschrijving aan van het databestand.

1.3 Opdrachtgever - de Gemeente Utrecht

Gemeente Utrecht is opdrachtgever voor de opdrachten die op basis van deze raamovereenkomst worden verstrekt. De aansturing vanuit de gemeente wordt verzorgd door de afdeling Leerlingzaken. Leerlingzaken is onderdeel van het organisatieonderdeel Maatschappelijke Ontwikkeling.

U kunt algemene informatie vinden over de Gemeente Utrecht via www.utrecht.nl. Onder andere vindt u hier het [inkoopbeleid](#) van de gemeente. De sociale- en duurzaamheidsambities van Utrecht zijn vertaald naar vijf thema's waar met inkoop aan kan worden bijgedragen: klimaat, circulaire economie, gezonde leefomgeving, sociale & gezonde stad en ketenverantwoordelijkheid. Wilt u meer weten over de ambities van de gemeente op het gebied van maatschappelijk verantwoord inkopen dan vindt u onder andere informatie op: [Coalitieakkoord](#), [Maatschappelijk Verantwoord Opdrachtgeven en Inkopen](#), [Utrecht toegankelijk](#) en [Schoon en emissieloos bouwen](#).

De gemeente stuurt in haar rol als opdrachtgever van haar inkopen op deze ambities. Dit betekent voor u dat de gemeente in het inkoopproces aandacht heeft voor maatschappelijke thema's, naast prijs en kwaliteit.

1.4 Social Return

De gemeente wil dat iedereen zijn talenten, vaardigheden en mogelijkheden optimaal kan benutten en perspectief heeft op werk en inkomen. De gemeente Utrecht streeft ernaar om samen met u zoveel mogelijk sociale impact voor de stad Utrecht te behalen.

U kunt op veel verschillende manieren social return realiseren:

- Het bieden van arbeidsplaatsen, werkervarings- of stageplaatsen (t/m mbo-niveau 4) voor inwoners uit de doelgroep social return. Ook uw investering in het begeleiden en opleiden van mensen uit de doelgroepen social return, die u niet in dienst neemt, telt mee als social return invulling.

- Het inkopen van producten en diensten bij sociale ondernemingen of het uitbesteden van werk aan sociale werkvoorzieningen.
- Het inzetten van kennis, expertise en middelen voor de doelgroep social return en/of maatschappelijke initiatieven.
-

U dient bij uw inschrijving binnen een periode van 8 weken na de definitieve gunning van de opdracht een Plan van Aanpak Social Return in. Deze wordt ~~niet beoordeeld, maar wordt wel getoetst en wordt besproken~~ op een nader door de Opdrachtgever te bepalen tijdstip, tijdens het verificatiegesprek. Het toepassen van social return is maatwerk waarbij de gemeente rekening houdt met uw wensen: we zoeken naar een 'win-win-winsituatie'.

Met opmerkingen [EL1]: N.a.v. vraag 11

Kijk voor meer informatie over de randvoorwaarden, de bouwblokkenmethode en onze menukaart op www.utrecht.nl/socialreturn. Ook vindt u hier verschillende organisaties, impact makelaars en initiatieven met wie u de samenwerking kunt aangaan om dit doel te bereiken. Het document 'Handleiding Social Return' is als bijlage 2 toegevoegd.

2 De inschrijfprocedure

2.1 Wettelijk kader

Voor deze opdracht volgt de gemeente de Europese openbare aanbestedingsprocedure volgens de Aanbestedingswet 2012.

De gemeente wil de opdracht gunnen aan één (1) inschrijver. De gemeente gunt de opdracht aan de inschrijver met de economisch meest voordelige inschrijving op basis van de beste prijs-kwaliteitverhouding.

2.2 Planning

Voor deze aanbesteding geldt de planning zoals vermeld op TenderNed. De gemeente kan de termijnen van de planning aanpassen gedurende de aanbestedingsprocedure.

2.3 Informatiefase

2.3.1 Vragen over de opdracht

U kunt via TenderNed doorlopend vragen stellen over de aanbesteding en over de gepubliceerde aanbestedingsdocumenten. De gemeente kan de vragen ook direct beantwoorden en streeft ernaar om dat zo snel mogelijk te doen. Als u dus vragen heeft stel ze dan graag direct!

Vragen stellen kan uiterlijk tot de daarvoor aangegeven datum in TenderNed. U kunt alle openbaar gestelde vragen en de antwoorden op deze vragen direct inzien in TenderNed.

2.3.2 Voorbehouden, alternatieven, verbeteringen

Kunt u niet (volledig) voldoen aan de gestelde eisen? Stel hierover dan een vraag tijdens de informatiefase. Als u inschrijft dan verklaart u namelijk dat u onvoorwaardelijk akkoord gaat met alle eisen aan de procedure en aan de opdracht.

2.3.3 Nota van inlichtingen

Ten minste tien dagen vóór de uiterste datum van indienen van de inschrijvingen publiceert de gemeente de nota van inlichtingen. Hierin vindt u de antwoorden op alle gestelde vragen. Deze nota van inlichtingen is een integraal onderdeel van de aanbestedingsdocumenten.

Ontdekt u tegenstrijdigheden in de antwoorden? Meld dit ons zo spoedig mogelijk via TenderNed.

Na deze informatiefase zijn de aanbestedingsdocumenten definitief.

2.4 Uw inschrijving indienen

De invulformulieren die u bij uw inschrijving moet uploaden, staan bij de aanbestedingsdocumenten op TenderNed. U mag de opmaak en vorm van de (digitale) documenten niet aanpassen op straffe van uitsluiting.

Let op

Controleer vlak voordat u uw inschrijving indient of u de laatste versie van de formulieren gebruikt. Als u een verkeerd formulier gebruikt, dan kan dat ertoe leiden dat de gemeente uw inschrijving afwijst als een ongeldige inschrijving.

Dien uw inschrijving in door deze vóór de aangegeven tijd op de sluitingsdatum in de digitale kluis te plaatsen. Na dit tijdstip is het niet meer mogelijk om de documenten in de kluis te plaatsen en is het dus niet meer mogelijk om een inschrijving in te dienen.

De gemeente accepteert alleen inschrijvingen die via TenderNed worden ingediend.

3 Beoordeling en gunning

3.1 Toetsen op geschiktheidseisen en uitsluitingsgronden

Na sluiting van de termijn voor het indienen van inschrijvingen begint de beoordeling. Eerst toetst de gemeente uw inschrijving op de geschiktheidseisen en uitsluitingsgronden.

Voldoet u niet aan de gestelde geschiktheidseisen? Of is één van de uitsluitingsgronden van toepassing op u, of op eventuele derden waarop u zich beroept om te voldoen aan de geschiktheidseisen? Dan wijst de gemeente uw inschrijving af.

Ernstige beroepsfouten

In het Uniform Europees Aanbestedingsdocument staat de vraag of u of uw onderneming zich schuldig heeft gemaakt aan ernstige beroepsfouten. De gemeente vindt dat uw onderneming in ieder geval een ernstige beroepsfout heeft begaan als:

- Uw onderneming (waar ook haar medewerkers, vertegenwoordigers en ondergeschikten onder vallen) met kwade opzet voordeel verschaft of heeft verschaft aan een medewerker, ondergeschikte of vertegenwoordiger van de gemeente, en/of
- Uw onderneming zich bij eerdere opdrachten voor de gemeente schuldig heeft gemaakt aan grove wanprestatie of (wan)gedrag dat ernstige twijfel doet rijzen aan de betrouwbaarheid van uw onderneming.

Wet Bibob

De aanbestedende dienst wenst bij de aanbestedingsprocedure gebruik te kunnen maken van de Wet Bevordering Integriteitsbeoordelingen door het Openbaar Bestuur (Wet Bibob). Zie de [Beleidsregel toepassing Wet Bibob gemeente Utrecht](#).

3.2 Beoordeling kwaliteit

Deze opdracht wordt gegund aan de inschrijver die de inschrijving heeft ingediend met de beste prijs-kwaliteitverhouding. Dit houdt in dat, na toetsing op geschiktheidseisen en uitsluitingsgronden uw inschrijving op zowel de kwaliteit als op prijs beoordeeld wordt.

De gemeente beoordeelt uw inschrijving op basis van de gunningscriteria zoals beschreven in deze inschrijvingsleidraad. Uw inschrijving wordt beoordeeld op basis van de gewogen factormethode. De kwantitatieve gunningscriteria worden als een geheel en samenhangend plan beoordeeld. Dat wil zeggen dat de beoordelingsaspecten dienen om het gunningscriterium in zijn gehele samenhang te beoordelen.

De gunningscriteria zijn beschreven in hoofdstuk 5. In deze aanbesteding geldt dat gunningcriterium 1, 2 en 3 beoordeeld worden door een beoordelingsteam. Het beoordelingsteam beoordeelt aan de hand van de verstrekte informatie de mate waarin of de wijze waarop de inschrijvingen zo goed mogelijk invulling geven aan het gunningscriterium.

Beoordelingsteam

Het beoordelingsteam bestaat uit 3 professionals met coördinerende- en uitvoerende taken die betrokken zijn bij het leerlingenvervoer en 1 extern deskundige met expertise op het gebied van Leerlingen- en Doelgroepenvervoer. Het beoordelingsteam krijgt tijdens het beoordelen nog geen inzage in de inschrijvingsprijzen.

De beoordeling van deze gunningscriteria gaat als volgt:

1. De leden van het beoordelingsteam beoordelen de ingediende gegevens van elke inschrijver. Elk lid van het beoordelingsteam kent aan het te beoordelen gunningscriterium een voorlopig cijfer toe op basis van de puntenschaal die is opgenomen in de beschrijving van het gunningscriterium.
2. Op basis van de motiveringen en voorlopige cijfers bespreken de leden van het beoordelingsteam, in een gezamenlijke beoordelingssessie, de inschrijvingen. Het definitieve cijfer is een cijfer waarover in deze beoordelingssessie een consensus wordt bereikt en betreft een getal met maximaal twee decimalen.

Berekenen totaalscore

Door de scores van alle gunningscriteria bij elkaar op te tellen verkrijgt het beoordelingsteam de totaalscore per inschrijving. De inschrijving met de hoogste totaalscore is de economisch meest voordelige inschrijving.

3.3 Afronden oordeel

Als er meerdere inschrijvers zijn met dezelfde hoogste totaalscore, dan gunt de gemeente aan de inschrijver met de hoogste score op gunningscriterium 1. Is deze ook gelijk? Dan gunt de gemeente aan de inschrijver met de hoogste score op gunningscriterium 2. Als deze ook weer gelijk is dan bepaalt een loting de plaatsingsvolgorde van de gelijk geëindigde inschrijvingen. De gelijk geëindigde inschrijvers ontvangen een uitnodiging om bij deze loting aanwezig te zijn.

3.4 Bekendmaken resultaat van de beoordeling

De gemeente maakt het resultaat van de beoordeling met motivering bekend via een bericht in TenderNed.

Bij de inschrijver met de economisch meest voordelige inschrijving kan de gemeente officiële bewijsstukken opvragen met betrekking tot de geschiktheidseisen en uitsluitingsgronden. Dit doet de gemeente alleen als de bewijsstukken niet rechtstreeks en kosteloos te verkrijgen zijn door raadpleging van een nationale databank.

3.5 Twintig dagen wachttijd

De inschrijvers die (vooralsnog) niet voor gunning van de opdracht in aanmerking komen, kunnen inlichtingen vragen en in rechte opkomen tegen de gunningsbeslissing door een procedure in kort geding aanhangig te maken bij de voorzieningenrechter in Utrecht. Dit kan tot 20 dagen na de verzenddatum van het bericht van afwijzing. Na deze termijn kunnen inschrijvers niet meer in rechte opkomen tegen de

gunningsbeslissing. Als u een kort geding aanhangig maakt dan stelt u de gemeente hiervan op de hoogte door het toesturen van een kopie van de dagvaarding en het opvragen van verhinderdata via een bericht in TenderNed.

3.6 Procedure van verificatie

De gemeente kan de inschrijver die de economisch meest voordelige inschrijving heeft gedaan, uitnodigen voor een verificatiegesprek. U kunt hierbij als inschrijver het verzoek krijgen om aanvullende informatie of documenten in te dienen. We kunnen u vragen stellen ter verduidelijking en we bespreken de eventueel te sluiten overeenkomst.

De gemeente kan in deze fase via de door u opgegeven e-mailadressen contact opnemen met de referenten, om te controleren of de referentieopdrachten voldoen aan de minimumeisen. Als de referent na zeven werkdagen nog niet heeft gereageerd, dan krijgt u nog vijf werkdagen de gelegenheid om aan te tonen dat de opgegeven referentieopdracht voldoet. Vindt de gemeente dat u dit niet kunt aantonen, dan verklaren we uw inschrijving ongeldig.

Als uit de verificatie blijkt dat de inschrijving ongeldig had moeten worden verklaard, dan wijst de gemeente de betreffende inschrijving alsnog af. De gemeente gaat dan in gesprek met de als tweede geëindigde inschrijver.

3.7 Definitieve gunning en contractsluiting

De opdracht kan definitief gegund worden wanneer:

- Geen van de afgewezen partijen in rechte tegen het voorgenomen gunningsbesluit is opgekomen en;
- Alle openstaande vragen afdoende zijn beantwoord en
- Het verslag van het verificatiegesprek door de deelnemers akkoord is bevonden.

Met het sluiten van de raamovereenkomst wordt de opdracht definitief gegund.

4 Uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen

Als u gebruik maakt van een derde² om te voldoen aan de geschiktheidseisen, dan levert u ook het ondertekende document 'uitvoeringsverklaring derde' in bij uw inschrijving en het door deze derde ingevulde en ondertekende Uniform Europees Aanbestedingsdocument.

4.1 Uitsluitingsgronden

4.1.1 Uniform Europees Aanbestedingsdocument

Bij uw inschrijving levert u het rechtsgeldig ondertekende 'Uniform Europees Aanbestedingsdocument' in. Hierin geeft u aan of de uitsluitingsgronden op u van toepassing zijn en of u voldoet aan de in die verklaring genoemde geschiktheidseisen en selectiecriteria.

De gemeente vraagt de Gedragsverklaring aanbesteden, een uittreksel uit het handelsregister en een Verklaring betalingsgedrag nakoming fiscale verplichtingen als bewijsstukken op bij de voorlopig gegunde partij. Uit het uittreksel uit het handelsregister moet blijken of de persoon die het Uniform Europees Aanbestedingsdocument heeft ondertekend tekenbevoegd is. Als de tekenbevoegdheid niet blijkt uit het uittreksel uit het handelsregister dan voegt u bewijsstukken toe waaruit de tekenbevoegdheid wel blijkt.

Let op: zorg dat u tijdig beschikt over de gevraagde verklaringen. Van uzelf maar ook van de eventuele derde(n) waar u een beroep op doet.

4.1.2 Geen Russische betrokkenheid

Als u inschrijft op deze opdracht, dan verklaart u dat er geen sprake is van Russische betrokkenheid bij de uitvoering van de opdracht. Bij uw inschrijving levert u een door u ingevuld en ondertekend formulier 'Verklaring geen Russische betrokkenheid' in (bijlage 4).

4.2 Geschiktheidseisen

Bewijsstukken die aantonen dat u voldoet aan de geschiktheidseisen worden opgevraagd bij de voorlopig gegunde partij en bij de partij die als tweede is geëindigd. In eerste instantie volstaat een rechtsgeldig ondertekend Uniform Europees Aanbestedingsdocument.

² Ook in het geval dat u deel uitmaakt van een groep/concern en u gebruik maakt van een andere entiteit (dochter-/zuster-/moederonderneming) uit deze zelfde groep/concern dan doet u beroep een derde.

4.2.1 Kwaliteitsborging

U beschikt op de uiterste datum voor het indienen van de inschrijving over een geldig kwaliteitsborgingscertificaat conform ISO 9001:2015/EN 29000 of over gelijkwaardige maatregelen op het gebied van kwaliteitsborging.

Met opmerkingen [EL2]: N.a.v. vraag 7

De gemeente aanvaardt, in geval van gelijkwaardige maatregelen, een beschrijving op hoofdlijnen van uw kwaliteitszorgsysteem. Hierin toont u aan dat uw kwaliteitszorgsysteem minimaal gelijkwaardig is aan ISO 9001. Uw beschrijving moet geverifieerd zijn door een onafhankelijk deskundige derde met aantoonbare kennis en ervaring op het gebied van kwaliteitsmanagementsystemen. U voegt aan uw beschrijving een verklaring van deze onafhankelijk deskundige toe waaruit de juistheid van uw beschrijving blijkt.

4.2.2 Kwaliteitskeurmerk

U dient op de uiterste datum voor het indienen van de aanmelding over een geldig TX-kwaliteitskeurmerk zoals gehanteerd wordt door de Stichting TX-keur.

4.2.3 CAO voor Zorgvervoer en Taxi

U dient met betrekking tot het uitvoerend personeel te voldoen aan alle verplichtingen voortvloeiende uit de CAO voor Zorgvervoer en Taxi. In het bijzonder geldt dat chauffeurs in dienst zijn dan wel aangeworven worden onder de van toepassing zijnde CAO.

De inschrijver dient op verzoek van de opdrachtgever door middel van [een de meest recente](#) verklaring van Sociaal Fonds Mobiliteit (hierna: SFM) aan te tonen dat de bepalingen van de Collectieve Arbeidsovereenkomst Taxivervoer getrouwelijk wordt nageleefd. Uit de verklaring van het SFM moet blijken dat de Cao-naleving van de vervoerder door SFM als voldoende wordt beoordeeld.

Vervoerders die dispensatie hebben van de Cao-taxivervoer in verband met een eigen bedrijfs-Cao, dienen middels een brief/verklaring vanuit het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid aan te tonen dat deze dispensatie is verleend. Daarnaast dient op verzoek van de opdrachtgever een verklaring van SFM te worden aangeleverd waaruit blijkt dat de bedrijfs-Cao op juiste wijze wordt nageleefd. Deze verklaring verstrekt opdrachtnemer jaarlijks aan de opdrachtgever.

[Opdrachtgever behoudt zich het recht voor aanvullende informatie in te winnen bij SFM. De verklaring\(en\) zijn niet ouder dan twee \(2\) jaar op het moment van inschrijving.](#)

Met opmerkingen [EL3]: N.a.v. van vraag 6

4.2.4 Aansprakelijkheidsverzekering (WAM)

U dient zich te verzekeren op grond van de Wettelijke Aansprakelijkheidsverzekering Motorvoertuigen (WAM). De dekking dient voor taxivoertuigen (maximaal acht personen, excl. chauffeur) minimaal € 6.450.000 per gebeurtenis te bedragen voor schade aan personen en minimaal € 1.300.000 per gebeurtenis voor schade aan zaken. Voor grotere voertuigen (meer dan acht personen excl. chauffeur) dient de dekking voor schade aan personen per gebeurtenis minimaal 10 miljoen te bedragen en minimaal 1 miljoen euro per gebeurtenis voor schade aan zaken.

U dient over deze verzekeringsdekking te beschikken en deze gedurende de gehele contractperiode in stand te houden.

4.2.5 Bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering

U dient te beschikken over een [bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering](#) voor schade die het gevolg is van de indirecte bedrijfsuitvoering, waarvoor de WAM geen of onvoldoende dekking geeft. De verzekerde som dient minimaal 1 miljoen euro per aanspraak te zijn en 2 miljoen per jaar te bedragen.

U dient over deze verzekeringsdekking te beschikken en deze gedurende de gehele contractperiode in stand te houden.

4.2.6 Schadeverzekering Chauffeur

U beschikt over een schadeverzekering voor de chauffeur in geval van een éézijdig ongeval met een minimaal verzekerd bedrag van 1 miljoen euro per gebeurtenis.

U dient over deze verzekeringsdekking te beschikken en deze gedurende de gehele contractperiode in stand te houden.

4.2.7 Vergunning op basis van de Wet Personenvervoer 2000

U dient een vergunning te hebben waaruit blijkt dat u op grond van de Wet Personenvervoer 2000 gerechtigd bent de opdracht uit te voeren.

4.2.8 Vakbekwaamheid

U toont met één referentieopdracht per kerncompetentie aan dat u voldoet aan onderstaande kerncompetenties. Een referentieopdracht is een opdracht die u in de laatste drie jaar heeft uitgevoerd en afgerond. Desgewenst kunt u één referentieopdracht gebruiken om te voldoen aan meerdere kerncompetenties.

Bij uw inschrijving voegt u een ingevuld document 'Opgave referentieopdrachten' toe (bijlage 5). Vul het document volledig in. Als uw opgave niet voldoet, dan is uw inschrijving ongeldig.

U mag als referentieopdracht een opdracht noemen die u als onderaannemer of in combinatie hebt uitgevoerd.

Als u zich voor een kerncompetentie beroept op de ervaringen of prestaties van een derde, dan moet u deze derde ook voor de uitvoering van dat deel van de opdracht van de gemeente inzetten.

Kerncompetentie 1:

De inschrijver is in staat tot het, organiseren, plannen en vervoeren van minimaal 200 leerlingen/jeugdigen (gelijktijdig per dagdeel te vervoeren) met stoornissen, gedragsproblemen en/of verstandelijke en/of lichamelijke en zintuiglijke beperkingen middels gebruik van een taxi/personenbusje en rolstoelbus. U toont deze competentie aan door één referentieopdracht te overleggen met een minimale duur van één jaar.

5 Gunningscriteria

5.1 Inleiding

Om de economisch meest voordelige inschrijving te bepalen, hanteert de gemeente de volgende gunningscriteria:

Nummer	Gunningscriterium	Punten
1	De deelnemer Centraal	25
2	Plan van Aanpak Personeelsbeleid	25
3	Start- en doorontwikkelingsplan	25
4	Tarief per kilometer/ deelnemer	25

5.2 Gunningscriteria

5.2.1 Gunningscriterium 1: De deelnemer centraal

Beschrijving en doelstelling

De inschrijver dient een plan van aanpak te overleggen waarin wordt beschreven hoe de dienstverlening gedurende de gehele uitvoering van de opdracht is gericht op het welzijn, de veiligheid en het comfort van de deelnemers. Het plan moet inzicht geven in de manier waarop de inschrijver omgaat met de diversiteit aan reizigers (waaronder leerlingen met verschillende ondersteuningsbehoeften), hoe continuïteit van de kwaliteit van het vervoer wordt gewaarborgd bij onvoorziene omstandigheden en hoe de inschrijver de klachtenafhandeling organiseert. De vereiste kwaliteit van dienstverlening staat in het Programma van Eisen. De meerwaarde die de inschrijver zal gaan bieden kan worden opgenomen in dit plan van aanpak. Het doel van dit gunningscriterium is om te beoordelen in hoeverre de inschrijver in staat is om kwalitatief hoogwaardig vervoer te leveren, waarbij de individuele behoeften van verschillende groepen leerlingen worden herkend en adequaat wordt gereageerd op veranderingen in de dagelijkse uitvoering. De aanbesteder wil zekerheid dat reizigers een veilige, comfortabele en consistente reiservaring krijgen, ongeacht de omstandigheden en dat problemen in de uitvoering adequaat worden opgelost.

Te verstrekken gegevens

De inschrijver levert een plan van aanpak van maximaal 2000 woorden (exclusief voorblad en inhoudsopgave). In het geval het maximaal aantal woorden wordt overschreden dan wordt het meerdere niet gelezen en beoordeeld. In uw uitwerking worden minimaal de volgende drie onderwerpen uitgewerkt:

Onderwerp 1: Omgang met diversiteit aan deelnemers

Beschrijving van de aanpak om tegemoet te komen aan de verschillende ondersteuningsbehoeften van reizigers, waaronder leerlingen met een fysieke, verstandelijke of gedragsmatige beperking, en hoe wordt geborgd dat elke reiziger passende begeleiding en comfort ervaart.

Onderwerp 2: Continuïteit en communicatie bij wijzigingen en uitval

Borging van de maatregelen en procedures bij wijzigingen in de ritplanning, uitval van de vaste chauffeur (ziekte, verlof) of voertuigen, inclusief specifieke uitwerking van de communicatie naar reizigers, ouders/verzorgers en school. Ga hierbij minimaal in op de borging van het persoonlijke aspect in deze communicatie naar ouders/verzorgers én ga in op de garantie dat ouders/verzorgers tijdig over volledige en juiste informatie beschikken bij wijzigingen en uitval.

Onderwerp 3: Klachtafhandeling

Beschrijving van de werkwijze in de klachtafhandeling en hoe u dit organiseert. Dit bevat een beschrijving van de bejegening en de kwaliteit van de communicatie en hoe dit leidt tot verbetering van de dienstverlening. Ga hierbij minimaal in op: Herhaalklachten, Escalaties, Borging van duurzame oplossingen, Voorkomen van escalatie of herhaling.

Beoordeling

Bij de beoordeling zal worden gekeken naar:

Onderwerp 1: omgang met diversiteit van deelnemers

1. Of uw aanpak concreet is en is afgestemd op de diversiteit in de doelgroepen.
2. In hoeverre u de diverse ondersteuningsbehoeften van deelnemers onderkend.
3. Hoe uw borgt dat de passende begeleiding ondersteuning en comfort wordt geboden.

Onderwerp 2: Continuïteit en communicatie bij wijzigingen en uitval

1. In hoeverre uw plan borgt dat ouders/verzorgers bij wijzigingen op tijd en volledig worden geïnformeerd.
2. Hoe uw aanpak borgt dat bij wijzigingen of uitval de uitvoeringskwaliteit op het afgesproken niveau blijft.

Onderwerp 3: Klachtenafhandeling

1. Hoe de wijze waarop u klachten afhandelt bijdraagt aan verbetering van de dienstverlening.
2. Hoe uw bejegening in de klachtafhandeling is en hoe de melder inzage heeft in de voortgang en afhandeling.
3. Hoe u organiseert en borgt dat de belangrijkste stakeholders direct worden geïnformeerd bij escalaties of incidenten.
4. Of er voldoende concrete procedures en werkwijzen worden gehanteerd om ervoor te zorgen dat herhaalklachten en escalaties tot een minimum worden beperkt.

5.2.2 Gunningscriterium 2: Plan van Aanpak Personeelsbeleid

Beschrijving en doelstelling

De inschrijver dient een plan van aanpak te overleggen waarin wordt beschreven hoe het personeelsbeleid is ingericht om gemotiveerde, bekwame en veerkrachtige chauffeurs in te zetten die kwalitatief hoogwaardig leerlingenvervoer kunnen leveren. Het plan moet inzicht geven in de wijze

waarop personeel (chauffeurs, planners en overig personeel) zullen worden geworven, beloond, ondersteund en gecoacht, zowel preventief als na vervelende of belastende ervaringen. Daarnaast moet worden beschreven hoe chauffeurs tijdens hun werk maximaal worden ondersteund. De vereiste kwaliteit van dienstverlening staat in het Programma van Eisen. De meerwaarde die de inschrijver zal gaan bieden kan worden opgenomen in dit plan van aanpak. Het doel van dit gunningscriterium is om te beoordelen in hoeverre de inschrijver in staat is om personeel te werven én duurzaam te binden, te motiveren en te ondersteunen, zodat zij hun werk met plezier en professionaliteit kunnen uitvoeren. De aanbesteder wil zekerheid dat het personeel goed is toegerust, zich gewaardeerd voelt en adequaat wordt ondersteund bij uitdagingen, wat direct bijdraagt aan de kwaliteit en continuïteit van het leerlingenvoer.

Te verstrekken gegevens

De inschrijver levert een plan van aanpak van maximaal 2000 woorden (exclusief voorblad en inhoudsopgave). In het geval het maximumaantal woorden wordt overschreden dan wordt het meerdere niet gelezen en beoordeeld. In uw uitwerking worden minimaal de volgende drie onderwerpen uitgewerkt:

Onderwerp 1: Werving

Beschrijving van de wijze waarop inschrijver ervoor zorgt dat er voldoende personeel beschikbaar is. Welke maatregelen neemt u ten aanzien van de huidige marktomstandigheden ten aanzien van personeelstekorten en hoe handelt u als blijkt dat minder personeel te vinden is dan vooraf ingeschat.

Onderwerp 2: Waardering

Beschrijving van de vormen van waardering die bijdragen aan werkplezier, betrokkenheid en het aantrekken en behouden van gekwalificeerd personeel.

Onderwerp 3: Begeleiding en professionele ontwikkeling

Uitwerking van de wijze waarop personeel wordt gecoacht en begeleid in hun dagelijkse werk. Tevens beschrijft u hoe u professionele ontwikkeling, en gezondheid en welzijn stimuleert.

Onderwerp 4: Ondersteuning chauffeurs tijdens en na de rit en bij belastende ervaringen

Hoe zorgt inschrijver ervoor dat chauffeurs ondersteund worden tijdens de uitvoering van de rit bij onvoorziene omstandigheden zoals technische problemen, calamiteiten, gedragsproblemen bij deelnemers en het niet warm (kunnen) overdragen van deelnemers bij een ophaal- of afzetadres. Welke concrete maatregelen treft u voor opvang, begeleiding en nazorg wanneer uw medewerkers te maken krijgen met vervelende, agressieve of anderszins belastende situaties tijdens hun werk.

Beoordeling

Bij de beoordeling zal worden gekeken naar:

Onderwerp 1: Werving

1. In welke mate uw wervingsplan zekerheid biedt voor het hebben van voldoende personeel bij aanvang van de opdracht.
2. Hoe inschrijver omgaat met de huidige marktomstandigheden en personeelstekorten.
3. Hoe speelt inschrijver in op situaties waarbij de realiteit afwijkt van de eigen verwachting en het wervingsplan dus niet verloopt zoals voorzien.

Onderwerp 2: Waardering

1. Welke concrete vormen van waardering worden benoemd.
2. Hoe dragen de genoemde waarderingsvormen bij aan behoud van gekwalificeerd personeel.

Onderwerp 3: Begeleiding en professionele ontwikkeling

1. Welke concrete begeleiding en coaching het personeel wordt geboden
2. Welke concrete maatregelen of begeleiding inschrijver biedt inschrijver ten aanzien van gezondheid en welzijn van het personeel
3. Hoe inschrijver borgt dat het personeel de begeleiding, coaching en stimulansen ook daadwerkelijk ontvangt.

Onderwerp 4: Ondersteuning chauffeurs tijdens en na de rit en bij belastende ervaringen.

1. De concrete maatregelen en processen die inschrijver hanteert om chauffeurs te ondersteunen bij genoemde onvoorziene omstandigheden.
- 2.1. Inschrijver gaat in op de verschillen t.a.v. de diverse onvoorziene omstandigheden.
- 3.2. De concrete processen en maatregelen ter ondersteuning en nazorg die geboden wordt aan chauffeurs bij vervelende agressieve of belastende situaties tijdens het werk.
- 4.3. Hoe inschrijver ervoor zorgt dat de planning/centrale/coördinator zicht krijgt of heeft op dergelijke situaties.

Met opmerkingen [EL4]: N.a.v. vraag 67

5.2.3 Gunningscriterium 3: Start- en Doorontwikkelingsplan

Beschrijving en doelstelling

De inschrijver dient te beschrijven hoe de kwaliteit van dienstverlening bij de start geborgd is en hoe gedurende de looptijd van de overeenkomst wordt behouden en doorontwikkeld. Het plan moet inzicht geven in de samenwerking met de opdrachtgever en ketenpartners, de maatregelen voor kwaliteitsbehoud- én verbetering en innovatie. De vereiste kwaliteit van dienstverlening staat in het Programma van Eisen. De meerwaarde die de inschrijver zal gaan bieden kan worden opgenomen in dit plan van aanpak. Het doel van dit gunningscriterium is om te beoordelen hoe de inschrijver gedurende de looptijd van de overeenkomst actief werkt aan kwaliteitsbehoud, kwaliteitsverbetering en innovatie. De aanbesteder wil een proactieve partner die meedenkt en bijdraagt aan kwalitatief goed vervoer voor de betreffende doelgroepen.

Te verstrekken gegevens

De inschrijver levert een beschrijving van maximaal 2000 woorden (exclusief voorblad en inhoudsopgave). In het geval het maximaal aantal woorden wordt overschreden dan wordt het meerdere niet gelezen en beoordeeld. In uw uitwerking worden minimaal de volgende drie onderwerpen uitgewerkt:

Onderwerp 1: Samenwerking met opdrachtgever en ketenpartners

Uitwerking van de wijze waarop de inschrijver proactief de samenwerking organiseert met relevante partijen, inclusief overlegstructuren, afstemming en informatie-uitwisseling. U benoemt de voor u relevante partijen en thema's. Waar en hoe brengt de inschrijver zijn expertise in ten behoeve van de samenwerking met de ketenpartners?

Onderwerp 2: Kwaliteitsverbetering en innovatie

Concrete maatregelen voor continue kwaliteitsborging van de huidige kwaliteit en verbetering gedurende de looptijd van de overeenkomst, inclusief innovatieve oplossingen. Denk hierbij aan materieel, zelfredzaamheid en verbreding of verdieping van het beroep/ de rol van leerlingenvervoerchauffeur.

Beoordeling

Bij de beoordeling zal worden gekeken naar:

Onderwerp 1: Samenwerking met opdrachtgever en ketenpartners

1. Waaruit blijkt concreet de proactieve houding van inschrijver
2. Inschrijver geeft voldoende inzicht in de relevante partijen en de reden voor relevantie in combinatie met de thema's die inschrijver ziet

Onderwerp 2: Kwaliteitsverbetering en innovatie

1. In hoeverre zijn genoemde maatregelen concreet en meetbaar
2. Inschrijver gaat minimaal in op de genoemde thema's t.a.v. innovatie

5.2.4 Gunningscriterium 4: Tarief per kilometer

De inschrijver biedt een tarief per kilometer per deelnemer aan, overeenkomstig hoofdstuk 7 van het Programma van Eisen door middel van het invullen en ondertekenen van het bijgevoegde Inschrijfbijet (bijlage 7).

- Het tarief dient te worden opgegeven in euro's exclusief BTW, met twee decimalen en volgens het prijspeil 2026.
- Het tarief mag niet meer bedragen dan € 1,33/ km/ deelnemer.
- Inschrijvingen hoger dan het maximumtarief van € 1,33 worden ongeldig verklaard.
- Inschrijver voegt bij het tarievenblad een open kostprijscalculatie toe. Zie bijlage 9 en 10 voor het invulblad en de instructie.

5.3 Uniforme puntschaal voor de kwalitatieve gunningscriteria

Voor elk van de drie kwalitatieve gunningscriteria wordt onderstaande puntschaal gehanteerd.

25 (100%)	Uitstekend	Alle onderwerpen zijn uitstekend uitgewerkt. Uitstekend uitgewerkt wil zeggen dat de aanpak zeer concreet, volledig, samenhangend en uitstekend onderbouwd is. De aanpak biedt duidelijke aantoonbare meerwaarde boven op de gestelde eisen.
18,75 (75%)	Goed	Alle onderwerpen zijn goed uitgewerkt. Goed uitgewerkt wil zeggen dat de aanpak is concreet, nagenoeg volledig en samenhangend en goed onderbouwd. De aanpak biedt meerwaarde ten opzichte van de gestelde eisen.
10 (40%)	Voldoende	De meeste onderwerpen zijn voldoende uitgewerkt. Voldoende uitgewerkt wil zeggen dat de aanpak niet op alle onderdelen concreet,

		volledig, samenhangend en goed is onderbouwd. De aanpak levert geen meerwaarde ten opzichte van de gestelde eisen.
0 (0%)	Onvoldoende	Onderwerp(en) zijn niet- of nauwelijks uitgewerkt, of de uitwerking is onduidelijk, onrealistisch of onvolledig.

5.4 Berekening score kwantitatief gunningscriterium Tarief per kilometer/ deelnemer

De score voor dit gunningscriterium wordt als volgt berekend:

Score Tarief per kilometer/ deelnemer = (Laagste Tarief/ Tarief van de betreffende inschrijver) * 25 punten

6 Overige informatie

6.1 Voorwaarden

- Als u zich inschrijft voor deze opdracht, dan verklaart u daarmee dat u onvoorwaardelijk akkoord gaat met alle gestelde eisen. U verklaart met uw inschrijving ook dat u de opdracht onvoorwaardelijk kunt uitvoeren volgens de gestelde eisen.
- Er zijn voor de gemeente geen kosten verbonden aan uw inschrijving. De gemeente vergoedt geen schade of kosten zolang er geen schriftelijke, door beide partijen ondertekende overeenkomst tot stand is gekomen.
- Alle communicatie over deze aanbesteding vindt plaats via TenderNed. Wanneer u vragen heeft, stelt u deze via TenderNed. Alleen in uitzonderingssituaties kunt u contact opnemen met de inkoper van de gemeente. Het is niet toegestaan om contact op te nemen met andere betrokkenen bij deze aanbesteding. Ongeoorloofd contact met andere betrokkenen kan leiden tot uitsluiting van deelname aan de aanbesteding.
- De gemeente kan ervoor kiezen om de aanbesteding geheel of gedeeltelijk, tijdelijk of definitief te stoppen.
- Alle communicatie tijdens de aanbesteding en tijdens de looptijd van de overeenkomst gebeurt in de Nederlandse taal.
- De personen die binnen uw onderneming voor de uitvoering van deze opdracht verantwoordelijk zullen zijn, beheersen de Nederlandse taal in woord en geschrift. In ieder geval voldoende om de werkzaamheden en contractuele verplichtingen uit te voeren.
- Bij definitieve gunning ondertekenen de gemeente en de gegunde partij(en) de overeenkomst met een digitale handtekening. De gemeente gebruikt hiervoor ValidSign. U bent bereid om voor het ondertekenen van de overeenkomst, als extra autorisatie, het e-mailadres en mobiel telefoonnummer van de vertegenwoordigingsbevoegde persoon aan te leveren.
- Geheimhouding: Personen binnen uw onderneming delen geen informatie die in het kader van deze opdracht beschikbaar komt met derden. U mag wel informatie delen met partners, onderaannemers en/of hulppersonen die u inschakelt. In dat geval bent u ervoor verantwoordelijk dat zij geen informatie met derden delen.
- Een onderneming mag slechts één inschrijving doen. Als een onderneming meerdere malen inschrijft, zelfstandig of als deelnemer in een combinatie, dan wijst de gemeente alle inschrijvingen van deze onderneming af als ongeldige inschrijvingen.

- Ondernemingen die behoren tot dezelfde groep mogen alleen een inschrijving doen als er géén sprake is van onderling gesloten overeenkomsten en/of feitelijke gedragingen die de mededinging beperken. De gemeente kan de betreffende ondernemingen vragen om aan te tonen dat de mededinging niet wordt beperkt. Wordt dit niet aangetoond? Dan wijst de gemeente alle inschrijvingen van alle ondernemingen uit dezelfde groep af als ongeldige inschrijvingen.
- Gestanddoeningstermijn: U garandeert uw inschrijving inclusief prijs voor een periode van minimaal 3 maanden na de datum waarop de inschrijvingen uiterlijk ingediend moeten worden. Binnen deze termijn mag u de inschrijving niet wijzigen of intrekken.
- Wanneer er een kort geding wordt aangespannen tegen de voorlopige gunningsbeslissing, verlengt u de gestanddoeningstermijn van uw inschrijving tot minimaal 2 weken na de datum van de uitspraak in het kort geding.
- U conformeert zich volledig en onvoorwaardelijk aan de Algemene inkoopvoorwaarden van de gemeente Utrecht 2018 (bijlage 6). Dit betekent dat uitsluitend de door de gemeente gehanteerde voorwaarden van toepassing zijn. In uw inschrijving verwijst u niet (deels) naar andere juridische voorwaarden. Ook niet als deze niet in tegenspraak met de voorwaarden van de gemeente Utrecht zouden zijn.
- U conformeert zich volledig en onvoorwaardelijk aan de (concept)raamovereenkomst.
- Omdat er in de uitvoering van deze raamovereenkomst persoonsgegevens worden verwerkt, conformeert u zich volledig en onvoorwaardelijk aan de bijgevoegde concept verwerkersovereenkomst (bijlage 8).
- Als u in uw inschrijving opgave doet van (een) bepaalde onderaannemer(s) en aan u de opdracht is gegund, gebruikt u daadwerkelijk de genoemde onderaannemer(s) voor het uitvoeren van de opdracht op de wijze die u beschreven heeft in uw inschrijving. U wordt als hoofdaannemer aangemerkt en staat ook in voor delen van de inschrijving waarbij u een beroep doet op een (of meer) onderaannemer(s).
- Als hoofdaannemer draagt u de volledige verantwoordelijkheid voor de activiteiten van uw onderaannemer(s) bij het uitvoeren van deze opdracht. U verzorgt de communicatie namens en naar de onderaannemer(s). Alleen u als hoofdaannemer factureert aan de gemeente, ook voor werkzaamheden die door de onderaannemer(s) zijn uitgevoerd.
- Nadat de opdracht aan u is gegund is het alsnog laten uitvoeren van werkzaamheden in onderaanneming alleen toegestaan als de gemeente u daarvoor schriftelijk toestemming heeft gegeven.

6.2 Klachtenregeling

De gemeente heeft een Klachtenregeling bij aanbesteden. Deze regeling is gepubliceerd op overheid.nl. ([Gemeentebld 2023, 399892](#)).

6.3 Bijlagen

Deze Inschrijvingsbijlage kent de volgende bijlagen:

Bijlage 1	Geheimhoudingsverklaring t.b.v. opvragen databestand
Bijlage 2	Handleiding Social Return
Bijlage 3	Uitvoeringsverklaring derde
Bijlage 4	Verklaring geen Russische betrokkenheid
Bijlage 5	Formulier Opgave Referentieopdracht
Bijlage 6	Algemene Inkoopvoorwaarden gemeente Utrecht
Bijlage 7	Inschrijfbiljet
Bijlage 8	Conceptverwerkersovereenkomst
Bijlage 9	Tarievenblad open kostprijscalculatie
Bijlage 10	Instructie Tarievenblad een open kostprijscalculatie