

# Handreiking (openbare) aanbesteding collectief personenvervoer

In de markt voor collectief personenvervoer - waaronder touringcarvervoer, versterkingsritten en lijndiensten openbaar vervoer vallen - zijn zo'n 500 touringcarbedrijven actief. Zoals in iedere branche zijn er kwaliteitsverschillen tussen de diverse aanbieders. Wanneer u een vervoerbedrijf inschakelt, wilt u echter verzekerd zijn van veiligheid, professionaliteit en betrouwbaarheid. Het materieel moet in orde zijn, maar u stelt ook eisen aan bijvoorbeeld de vakbekwaamheid van de chauffeurs en de financiële stabiliteit van de betreffende onderneming.

Om de selectieprocedure voor u als aanbesteder eenvoudiger te maken en tegelijk een kwaliteitsimpuls te geven aan de branche heeft Koninklijk Nederlands Vervoer in 1994 het Keurmerk Touringcarbedrijf in het leven geroepen. Touringcarbedrijven die het keurmerk dragen, committeren zich bewust aan strenge regels. Zij komen hiermee tegemoet aan de behoeften van hun opdrachtgevers, maar versterken tegelijk hun eigen concurrentiepositie en vergroten de tevredenheid van hun medewerkers. Keurmerkbedrijven staan bovendien voortdurend onder onafhankelijke externe controle. Dat neemt u zorgen uit handen en biedt u de garantie dat het Keurmerkbedrijf altijd aan alle eisen voldoet.

Alle Keurmerkbedrijven voldoen aan de hoge standards waar de markt om vraagt. In deze brochure leest u daar meer over. Toch maakt bij aanbestedingen in het openbaar en het besloten personenvervoer een beperkt aantal spelers de dienst uit. Dat is mede het gevolg van de veelal hoge drempels die door de opdrachtgevers worden opgeworpen. Om u te helpen om naast een hoogwaardige kwaliteit ook te kunnen profiteren van scherpere offertes, vindt u in deze brochure ook een aantal tips, waarmee u zich kunt verzekeren van een breder en kwalitatief hoogwaardiger aanbod.

## Een verstandige keuze

In het kabinetsbeleid vormt zelfregulering een belangrijk aandachtspunt. Binnen mijn Ministerie van Verkeer en Waterstaat geldt Stichting Keurmerk Touringcarbedrijf als hét schoolvoorbeeld van geslaagde zelfregulering. De Inspectie Verkeer en Waterstaat en de Rijksdienst voor het Wegverkeer, beiden onderdeel van mijn ministerie, werkten vanaf het begin met succes mee aan dit Keurmerk. Met het Keurmerk Touringcarbedrijf neemt de touringcarbranche zelf haar verantwoordelijkheid voor de kwaliteit en veiligheid in het besloten busvervoer. Ook op u – als aanbestedende (overheids-) instantie – rust een zware verantwoordelijkheid. U moet immers bepalen aan welk bedrijf u het vervoer van uw leerlingen, medewerkers, inwoners of andere groepen personen wilt toevertrouwen. Vanzelfsprekend is hierbij de prijs en de kwaliteit van de dienstverlening een belangrijke factor, maar mijns inziens mag dit niet ten koste gaan van de veiligheid van deze passagiers. Kortom: let op de kwaliteit van de dienstverlening. Met deze 'Handreiking (openbare) aanbesteding besloten busvervoer' wil de Stichting Keurmerk Touringcarbedrijf u informeren over de aandachtspunten op het gebied van kwaliteit en veiligheid bij aanbestedingen voor dit vervoer. Mijn advies aan u is dan ook om deze handreiking ter harte te nemen wanneer u een aanbesteding voor besloten busvervoer gaat doen.

Karla Peijs  
Minister van Verkeer en Waterstaat



# Dé standaard in Nederland

Bij de ontwikkeling van het kwaliteitsborgingssysteem Aspectcertificaat Besloten Busvervoer, dat de basis vormt voor het Keurmerk Touringcarbedrijf, zijn een groot aantal belanghebbende partijen betrokken geweest, waaronder de IVW, RDW, STO, 3VO, ANVR, ANWB, VACO, Verbond van Verzekeraars en opleidingsinstituten. Waarschijnlijk heeft dat brede draagvlak ertoe geleid dat het bezitten van het Keurmerk Touringcarbedrijf in de Nederlandse touringcarmarkt de meest gangbare kwaliteitseis is die er gesteld wordt. Zo heeft het Algemeen Nederlands Verbond van Reisorganisatoren (ANVR) het bindende besluit genomen om uitsluitend touringcarbedrijven met het Keurmerk in te zetten voor meerdaagse buitenlandse reizen. Ook steeds meer verzekeringsmaatschappijen stellen het hebben van het Keurmerk als voorwaarde voor het aangaan of voortzetten van verzekeringen.

De reden hiervoor is dat het Keurmerk Touringcarbedrijf, meer dan de kwaliteitsborgingssystemen ISO 9001:2000, waarnaar nog regelmatig gevraagd wordt in openbare aanbestedingen, garanties biedt op het gebied van productveiligheid. Het biedt een betere waarborg dat bedrijven zich in de praktijk houden aan naleving van wettelijke en bovenwettelijke voorschriften met betrekking tot onder meer rij- en rusttijden, naleving van de kernbepalingen van de CAO, aanvullende opleidingseisen en onderhoud en keuring van de touringcars. Overigens wordt de certificatie voor het Aspectcertificaat Besloten Busvervoer verricht door organisaties, die zelf conform de EN 45000 normenreeks zijn gecertificeerd.

Het Keurmerk Touringcarbedrijf is niet alleen in Nederland uitgegroeid tot dé standaard, maar heeft tevens het uitgangspunt gevormd voor een internationaal keurmerk, het Global Quality Charter, dat in Europees verband door de International Road and Transport Union (IRU) wordt ontwikkeld. Groot-Brittannië en Zweden maken reeds gebruik van dit Keurmerk. Ook is in navolging van het succes van het Keurmerk Touringcarbedrijf in 2004 het Keurmerk Taxibedrijf geïntroduceerd.

## Drempels verlagen voor meer concurrentie

Binnen het openbaar vervoer zijn momenteel landelijk een vijftiental spelers actief. Het gaat hierbij om vier stadsvervoerbedrijven en een elftal partijen binnen het streekvervoer. Het aantal spelers in het besloten busvervoer ligt met ruim 500 bedrijven aanzienlijk hoger. Binnen deze groep vallen alle touringcarbedrijven die werkzaam zijn in het toeristisch, zakelijk en groepsvervoer.

De afgelopen jaren is gebleken dat ook bij aanbestedingen in het collectief personenvervoer slechts een beperkt aantal spelers de boventoon voeren. De reden hiervoor is dat voor veel bedrijven de drempels voor inschrijving te hoog zijn. Dat heeft vaak te maken met organisatorische bezwaren, maar kan er ook mee te maken hebben dat het verwachte resultaat van een inschrijving niet opweegt tegen de tijd, energie en kosten die nodig zijn om een offerte te maken. Voor kleinere ondernemingen staat soms de omzet van een aanbesteding niet in verhouding tot de bedrijfsomzet of is het onmogelijk om voldoende investeringskapitaal te lenen.

Door de drempels voor inschrijving voor uw aanbestedingen niet onnodig hoog te maken, neemt de concurrentie toe waardoor u kunt rekenen op een grotere betrokkenheid en gedrevenheid van de betrokken Keurmerkondernemingen en een betere prijs/kwaliteitsverhouding. Hieronder vindt u zeven praktische tips om dat te bereiken. Op de website [www.sktb.nl](http://www.sktb.nl) vindt u meer informatie over dit onderwerp.

### 1. Informeer vervoerders tijdig

Zorg dat potentiële inschrijvers zo vroeg mogelijk op de hoogte zijn van een op handen zijnde aanbesteding. Zij kunnen dan de benodigde capaciteit vrijmaken.

Probeer ook te voorkomen dat verschillende aanbestedingen in dezelfde periode plaatsvinden. Als vervoerbedrijven gelijktijdig met meerdere aanbestedingen te maken hebben, is de kans groot dat zij niet de capaciteit hebben om met alle aanbestedingen mee te doen.

## **2. Investeer in relaties met vervoerders**

Een actieve benadering van potentiële inschrijvers kan ook bijdragen aan een breder aanbod. Informeer de vervoerders rechtstreeks over aanbestedingen en organiseer eventueel een informatie-/kennismakingsbijeenkomst, zodat potentiële inschrijvers een beter beeld krijgen van de opdracht en u ook direct een gevoel kunt krijgen bij de verschillende partijen.

## **3. Maak het aantrekkelijk om in te schrijven op aanbestedingen**

Motiveer vervoerders om mee te doen met een aanbesteding. Het maken van een goede offerte kost tijd en geld. Het maken van een offerte kost verhoudingsgewijs een behoorlijk percentage van de verwachte omzet van de aanbesteding. Dat is een hoge drempel om mee te doen met aanbestedingen. Maak het daarom als opdrachtgever voor vervoerbedrijven zo aantrekkelijk mogelijk; geef de indieners van serieuze offertes bijvoorbeeld een vergoeding voor de offertekosten. Geef de ondernemers die worden afgewezen ook een duidelijk uitleg waarom zij niet hebben gewonnen en aan welke onderdelen zij een volgende keer extra aandacht moeten geven.

## **4. Maak het eenvoudig om een goede offerte in te dienen**

U bespaart vervoerbedrijven veel tijd en moeite door bij aanbestedingen zo veel mogelijk gebruik te maken van standaard methodieken en procedures. Geef ook zo veel mogelijk informatie, zodat vervoerders weten wat u precies van hen verwacht. Het zijn allemaal relatief kleine acties, die voor de vervoerbedrijven doorslaggevend kunnen zijn in hun besluit om wel of geen offerte in te dienen. De Stichting Keurmerk Touringcarbedrijf biedt u onder meer concept bestekteksten die u kunt gebruiken bij uw aanbestedingsprocedure (zie [www.sktb.nl](http://www.sktb.nl)).

## **5. Stel geen onnodige eisen**

Als opdrachtgever bepaalt u op basis van uw selectie- en uitsluitingscriteria wie kan en mag meedoen met een eventuele aanbesteding. Deze zijn vanzelfsprekend bedoeld om te voorkomen dat u offertes krijgt van vervoerders die ongeschikt zijn om het vervoer te verrichten. Te strenge selectie- en uitsluitingscriteria kunnen echter ook in uw nadeel werken. Stel daarom bijvoorbeeld geen onnodig hoge eisen aan de kredietwaardigheid van bedrijven, aan de gewenste ervaring, enzovoort. De eisen die u stelt, moet u wel controleren. Dit kunt u onder meer doen door te vragen naar een recente kopie van het Certificaat Keurmerk Touringcarbedrijf.

Een groot aantal essentiële eisen waaraan een betrouwbare en professionele personenvervoerder moet voldoen, komen terug in het Keurmerk Touringcarbedrijf. Door te kiezen voor een Keurmerkbedrijf, weet u niet alleen zeker dat uw vervoerder aan de eisen voldoet, maar ook dat dit stelselmatig voor u gecontroleerd wordt. Wilt u zich ervan verzekeren dat de inschrijvende partijen aan de eisen van het keurmerk voldoen, dan biedt de website [www.sktb.nl](http://www.sktb.nl) u hiervoor een handig hulpmiddel. Voor uw gemak zijn namelijk alle eisen uit het Keurmerk vertaald naar mogelijke bestekteksten en teksten voor een offerteaanvraag. U kunt deze teksten gratis downloaden van onze internetsite [www.sktb.nl](http://www.sktb.nl).

## **6. Kies de juiste opdrachtgrootte**

Voor u als opdrachtgever lijkt het praktisch te zijn om grote opdrachten in één keer aan te besteden en tijdens de uitvoering maar met één of enkele vervoerders te maken te hebben. Het aantal inschrijvers bij grote opdrachten is echter beperkt (bedrijven doen doorgaans alleen mee aan aanbestedingen van maximaal 50% van de jaaromzet). U profiteert dus niet maximaal van de marktwerking. Bij splitsing in verschillende kleinere opdrachten biedt u daarvoor wel ruimte en kunt u

gebruikmaken van de specialismen van de verschillende vervoerders. U kunt de inschrijvers daarbij eventueel de mogelijkheid bieden om aan te geven welke synergievoordelen zij denken te realiseren bij het winnen van meerdere deelopdrachten.

De vrees is soms dat kleinere concessies leiden tot afstemmingsproblemen. In veel gevallen zijn deze argumenten echter niet voor de volledige opdracht van toepassing. Daarbij kunt u ervoor kiezen de 'regiefunctie' separaat aan te besteden. De 'vervoermakelaar/regisseur' zorgt dan voor de samenhang in het vervoer dat hij inkoopt.

## 7. Stimuleer samenwerkingsverbanden

U kunt meerdere kleinere bedrijven de mogelijkheid bieden gezamenlijk in te schrijven. U kijkt dan naar de gezamenlijke omzet, solvabiliteit en ervaring van de partijen die een consortium vormen. Zorg er echter wel voor dat de verschillende partners ook echt samen het vervoer verrichten.

Ook kunt u bedrijven toestaan om een deel van het vervoer te laten verrichten door onderaannemers die aan dezelfde kwaliteitseisen voldoen. Let er hierbij op dat de hoofduitvoerder wel het grootste deel van het vervoer voor zijn rekening neemt. Bovendien is het essentieel om in het contract te regelen dat de hoofduitvoerder altijd verantwoordelijk blijft voor al het vervoer en ook fungeert als enig en eenduidig aanspreekpunt. Bonus/malusregelingen kunnen hierbij effectief zijn.



Kies voor zekerheid en kwaliteit  
Kies voor het  
Keurmerk Touringcarbedrijf!

# Het Keurmerk Touringcarbedrijf

In het personenvervoer gaat het om mensen. Als opdrachtgever geeft u dat een extra verantwoordelijkheid waar het gaat om veiligheid en kwaliteit. Als er iets mis gaat is er immers niet slechts sprake van economische schade. Door het Keurmerk Touringcarbedrijf weet u in één oogopslag of het wat dat betreft goed zit met de dienstverlener die u wilt inschakelen. Ongeveer 150 touringcarbedrijven in Nederland (met 60 procent van het wagenpark) voldoen inmiddels aan de strenge kwaliteitseisen en mogen het keurmerk voeren. En dat cijfer groeit nog steeds. De touringcars van bedrijven die erkend zijn als Keurmerk Touringcarbedrijf zijn herkenbaar aan de stickers met het keurmerklogo (inclusief huidig jaartal). Deze vindt u naast de instapdeur, aan de chauffeurszijde en op de achterkant van de touringcar. Dat geeft u en uw klanten een veilig en zeker gevoel!

## Wettelijke en bovenwettelijke eisen

Het Keurmerk Touringcarbedrijf heeft betrekking op wettelijke, maar ook een groot aantal bovenwettelijke eisen. Daarmee zijn vrijwel alle aspecten gedekt van de bedrijfsvoering van een touringcarbedrijf, zoals:

- het kwaliteitsbeleid van de organisatie
- de voorbereiding en uitvoering van het vervoer
- de precieze registratie van de gereden ritten
- de naleving van de rij- en rusttijden
- de opleiding van het personeel en de vereiste kwalificaties
- de wijze van klachtenbehandeling
- de veiligheid en het comfort van het materieel
- de manier waarop het bedrijf verzekerd is

Op de speciale website [www.sktb.nl](http://www.sktb.nl) vindt u uitgebreidere informatie over de verschillende keurmerkeisen.

## Kwaliteitsborging

Alle zaken met betrekking tot het Keurmerk Touringcarbedrijf zijn ondergebracht in de onafhankelijke Stichting Keurmerk Touringcarbedrijf. Samen met KEMA Quality BV heeft de stichting een kwaliteitsborgsysteem ontwikkeld: het Aspectcertificaat Besloten Busvervoer. Om in aanmerking te komen voor het Keurmerk Touringcarbedrijf moeten ondernemers beschikken over dit Aspectcertificaat.

Het Aspectcertificaat wordt verleend door een vijftal onafhankelijke auditinstellingen, die op hun beurt weer worden gecontroleerd door de Raad voor Accreditatie. Het Aspectcertificaat heeft een geldigheidsduur van drie jaar en wordt ieder halfjaar gecontroleerd tijdens een tussentijdse audit.

Omdat u als opdrachtgever er zeker van wil zijn dat de kwaliteit van uw vervoerder tijdens de gehele contractperiode gewaarborgd blijft, gaat het Keurmerk Touringcarbedrijf nog een stapje verder. Een Keurmerkbedrijf moet de Stichting namelijk toestemming geven informatie te kunnen opvragen over de onderneming. Dit gebeurt onder meer bij de Stichting voor Informatie en Ordening van de bedrijfstak Besloten Busvervoer (STO, naleving van de CAO Besloten Busvervoer), de Inspectie Verkeer en Waterstaat (IVW, naleving van de rij- en rusttijdenwet) en de Rijksdienst voor het Wegverkeer (RDW, technische controle touringcars). Op basis van de gegevens van deze instellingen kan de stichting te allen tijde een bedrijf schorsen of het Keurmerk zelfs intrekken.

# Europese aanbesteding de richtlijnen

De Europese richtlijn Diensten bepaalt dat overheden opdrachten verplicht moeten aanbesteden als de prijs van het vervoer naar verwachting boven een bepaald drempelbedrag uitkomt. De drempelbedragen variëren per overheid. De Rijksoverheid moet verplicht aanbesteden bij een omzet van tenminste € 154.014,-. Andere overheden moeten verplicht aanbesteden bij een omzet van tenminste € 236.945,-. Het gaat hierbij om de totale omzet van het contract. Als een contract een langere looptijd kent (bijvoorbeeld 4 jaar), moet er dus al worden aanbesteed als er sprake is van een jaaronzet van bijvoorbeeld € 60.000,-. Daarbij hebben veel overheden zichzelf de verplichting opgelegd om opdrachten aan te besteden, ook als het gaat om kleinere opdrachten. Voor openbaar vervoer geldt de Wet personenvervoer 2000, die aangeeft dat al het openbaar vervoer moet worden aanbesteed.

## E-mail nieuwsbrief

Neem nu een abonnement op de gratis e-mail nieuwsbrief van de Stichting Keurmerk Touringcarbedrijf. U ontvangt dan regelmatig praktische informatie over het Keurmerk en de dienstverlening van onze gecertificeerde touringcarbedrijven.

## Informatie

Voor uitgebreidere informatie over het Keurmerk Touringcarbedrijf en een overzicht van alle bedrijven met het Keurmerk kunt u terecht op [www.sktb.nl](http://www.sktb.nl). Hier is ook een voorzet gemaakt van de eisen die u in uw bestek kunt opnemen.

Voor meer informatie kunt u contact opnemen met:  
Stichting Keurmerk Touringcarbedrijf  
Nico Zethof, manager Keurmerk Touringcarbedrijf  
T 070-3751777  
F 070-3751775  
E [n.zethof@sktb.nl](mailto:n.zethof@sktb.nl)  
I [www.sktb.nl](http://www.sktb.nl)



Kies voor zekerheid en kwaliteit  
Kies voor het  
Keurmerk Touringcarbedrijf!