

Postadres Postbus 101 7100 AC Winterswijk

Aanbestedingsinstituut Mobiliteit
t.a.v. mw. S. Akaaboune
Postbus 154
4100 AD CULEMBORG
s.akaaboune@ai-mobiliteit.nl

bezoekadres : Stationsstraat 25

Telefoon : (0543) 543 545

Fax : (0543) 543 065

e-mail : gemeente@winterswijk.nl

internet : www.winterswijk.nl

KVK 09219446

Zaaknummer : 219393

Uw kenmerk :

Bijlage(n) :

Kopie aan : Archief, griffies Achterhoekse gemeenten, provincie Gelderland

Team : ZOOV Beheer

Behandeld door : G. Verzijden

Verzenddatum : 18 december 2020

Onderwerp : Reactie AIM op bestek Vervoer ZOOV Op Maat Bestek perceel 2a

Beste mevrouw Akaaboune,

Op 26 november ontvingen wij uw reactie op ons bestek Vervoer ZOOV Op Maat perceel 2a. Wij zijn aangenaam verrast met uw analyse, complimenten en adviezen.

Vanzelfsprekend onderschrijven wij de doelstellingen van de sociale partners in de taxibranche en zijn wij altijd bereid geweest met deze partners het gesprek aan te gaan. Ook nu gaan we graag we met het SFM en het AIM het gesprek aan over onderwerpen die ons allemaal bezighouden.

Hieronder reageren wij puntsgewijs op de door u genoemde Verwonderpunten. Wij zouden het als blijk van respect ervaren als u onze reactie ook op uw website plaatst op de pagina <https://ai-mobiliteit.nl/ai-mobiliteit/acties/vraagafhankelijk-vervoer-zooov>.

Prijs/Kwaliteit, Gunningscriteria en weging

Net als u hechten ook wij aan kwalitatief goed vervoer. Daarom hebben we hierover eisen opgenomen in het bestek en monitoren we die ook. In het projectteam hebben we uitgebreid gesproken over de mogelijkheid voor een EMVI-beoordeling. Wij konden echter geen relevante kwaliteitscriteria voor deze opdracht formuleren. Als u hiervoor een goed voorstel heeft, horen we dat graag, zodat we dat bij een volgende inkoopronde kunnen overwegen toe te passen.

Gebruikersparticipatie

U beveelt aan gebruikers/klanten te betrekken bij de aanbesteding. Hoewel niet vermeld in het bestek zijn de Wmo-raden (of vergelijkbare raden) van de gemeenten, de Reizigersadviesraad ZOOV en het ROCOV Gelderland betrokken bij de voorbereiding van deze aanbesteding.

Klant centraal

U beveelt aan in het bestek aan vervoerders te vragen hoe zij de klant centraal stellen om het vervoer zo efficiënt mogelijk voor de klant uit gaan voeren. Zoals u terecht zelf concludeert heeft de vervoerder in deze opdracht een uitvoerende rol. Als opdrachtgever zijn wij in gesprek met de reizigers via de Reizigersadviesraad en het continu klanttevredenheidsonderzoek, en ook met de opdrachtgevers (gemeenten, provincie en overige opdrachtgevers). Bij het bepalen of wijzigen van de systeemkenmerken, maar

ZOOV is het aanvullend vervoersysteem voor de Achterhoek. ZOOV Beheer is namens 7 Achterhoekse gemeenten opdrachtgever voor ZOOV en organisatorisch onderdeel van gemeente Winterswijk. Gemeente Winterswijk is daarom contractpartner en opdrachtgever voor de activiteiten van ZOOV. De bedrijven die de planning en het vervoer voor ZOOV verzorgen, zijn geselecteerd via een Europese aanbestedingsprocedure.

ook bij de uitgangspunten rondom planning en uitvoering zijn wij ook stelselmatig in gesprek met de Vervoercentrale en met de vervoerders. We vragen juist van onze vervoerders in die gesprekken hoe we samen een beter product kunnen maken. Waarbij het van belang is dat we met verschillende uitvoerende partijen een eensluidend product neerzetten. Een inbreng vanuit de vervoerders verwachten we dus niet alleen bij de inschrijving, waar het makkelijk is een goed verhaal te schrijven, maar tijdens de gehele looptijd van de opdracht.

Duurzaamheid

Vanzelfsprekend hebben wij de afweging gemaakt tussen duurzaamheidseisen en consequenties voor de kosten van vervoer, investeringen door vervoerders en terugverdiertijd.

Voor het vervoer van ZOOV hebben we hiervoor een Duurzaamheidsstrategie vastgesteld. Deze sluit aan bij het bestuursakkoord Zero Emissie Doelgroepenvervoer. Op basis hiervan is ook de looptijd van deze opdracht bepaald in relatie tot de verwachte instroom van elektrische (rolstoel-)voertuigen.

Wij hebben bewust gekozen om instroom van elektrische rolstoelbussen niet op te nemen, ook niet als voorwaarde voor een contractverlenging, gezien de grote onduidelijkheid en onzekerheid rondom de beschikbaarheid, actieradius en kosten van elektrische rolstoelbussen.

Contractduur in relatie tot duurzaamheid

U beveelt aan dat er een duidelijke relatie is tussen de duur van het contract en de terugverdiertijd van de extra investeringen die vervoerders moeten doen. In het bestek is beschreven dat de grootste investering voor de laadvoorziening, namelijk de netwerkaansluiting, door ons als opdrachtgever wordt gedaan. Daarnaast schrijven we alleen elektrische personenauto's voor. Deze hebben veelal een TCO die vergelijkbaar is met dieselauto's. Er is dus geen sprake van een onevenredig grote investering bij de vervoerder, waardoor een langere looptijd van de opdracht gewenst is.

Medewerkerstevredenheid

U adviseert dat wij de vervoerders verplichten medewerkerstevredenheidsonderzoeken te laten doen. Graag horen wij van u wat u verwacht dat wij met die uitkomsten gaan doen. Ervaringen van chauffeurs en signalen die chauffeurs in hun werk opvangen bespreken we in ons overleg en pakken we op. Veranderingen in het vervoersysteem communiceren wij actief vanuit ZOOV naar de chauffeurs. Voorbeelden uit de afgelopen jaren zijn o.a. de verplichte ISO-certificering van rolstoelen, het gebruik van de transportrolstoel, het afschaffen van contante betalingen en de COVID-maatregelen.

Gunningscriteria en weging

In ons aanbestedingsdocument hebben we onze keuze toegelicht. Een verdere toelichting vindt u hiervoor bij onze reactie onder "Prijs/Kwaliteit, Gunningscriteria en weging".

Social return (SROI)

Wij begrijpen uw zorgen dat door eisen ten aanzien van SROI bestaande arbeidsplaatsen verloren zouden kunnen gaan. Juist daarom kiezen de Achterhoekse gemeenten ook voor de toepassing van de Bouwblokkenmethode. Deze methode biedt de mogelijkheid de SROI op andere creatieve wijzen in te vullen zoals u ook voorstelt.

Inzet van vrijwilligers

U geeft aan dat het AIM geen voorstander is van de inzet van vrijwilligers voor de uitvoering van het vervoer. Wij herkennen de door u verwoorde zorg hierover. Maar wij zien om ons heen dat er organisaties zijn die vrijwilligers voor vervoer van reizigers inzetten. Dat gebeurt buiten onze organisatie. Maar deze initiatieven kunnen wel van invloed zijn op het vervoer van ZOOV. Daarom hebben we dit wel benoemd in het bestek

Wijzigen vervoersvolumes en andere voorwaarden, staffels

U adviseert bij structurele afwijkingen nadere afspraken met de vervoerder te maken over een mogelijke tariefaanpassing en een staffel op te nemen waarin staat welke prijswijziging past bij een bepaalde wijziging van het vervoersvolume. In de basis hebben we dat niet gedaan. Het is namelijk maar de vraag of binnen deze opdracht wijziging van het rooster direct leidt tot andere kosten per ingezet uur. Natuurlijk wel wanneer dat op korte termijn en grote schaal gebeurt, maar veel minder als dat ruim van tevoren wordt aangekondigd en in overleg met de vervoerder gaat.

Daarom is in hoofdstuk 6.5 een werkwijze beschreven voor normale situaties en is in de hoofdstukken 2.3.1 en 6.11.8 beschreven hoe we omgaan in bijzondere situaties, zoals bij een lock down.

Opstaptarief

Uw aanbeveling een opstaptarief op te nemen en de onderbouwing hiervan, sluit niet aan bij de wijze waarop de vergoeding wordt berekend zoals beschreven in het bestek. De vervoerder krijgt betaald per ingezet uur, ongeacht of het voertuig beladen is of niet. De invoering van een opstaptarief is hier dus niet aan de orde.

Deze werkwijze maakt het ook mogelijk dat wij momenteel met een vervoervraag van minder dan 40% ten opzichte van 2019 nog steeds zo'n 70% van de uren (t.o.v. 2019) uitvragen bij en betalen aan onze vervoerders. De reiziger profiteert hier ook van met veel (veilig) individueel vervoer en korte reistijden.

Compensatie bij heraanbesteding

U beveelt aan vervoerders, die een aanbidding hebben gedaan, een vergoeding te betalen, als wij besluiten de aanbesteding opnieuw te doen of te staken. Wij begrijpen uw pleidooi vanuit uw achterban, maar kiezen hier niet voor. Bij deze aanbestedingsprocedure is er sprake van een normale inspanning om een inschrijving te kunnen indienen. Er is ook geen sprake van uitvoering van een gedeelte van de opdracht om de inschrijving te kunnen indienen. Een kostenvergoeding bij voortijdige intrekking van de aanbestedingsprocedure ligt daarom niet voor de hand.

Implementatietermijn

U beveelt aan dat er minimaal 6 maanden zit tussen de definitieve gunning en de start van het vervoer. Hierbij geeft u aan dat wij de implementatietijd kunnen oprekken door de 2e Nota van Inlichtingen te schrappen en de tijd te verkorten tussen de inleverdatum van de offertes en het versturen van de intentie tot gunning.

Een implementatieperiode van 6 maanden is ruim. Voor deze opdracht vinden wij 4 maanden voldoende.

Maar er is inderdaad mogelijk ruimte in de planning na het indienen van de inschrijving. Zo mogelijk zullen we die ook gebruiken om zo snel mogelijk te komen tot een voorlopige gunning. In de planning hebben we bewust ruimte ingebouwd om een zorgvuldige procedure te kunnen volgen waarbij inschrijvers mogelijk aanvullende informatie moeten aanleveren. De suggestie om de tweede Nota van Inlichtingen te schrappen verbaast ons. Wij hebben de ervaring dat inschrijvers het prettig vinden nog te kunnen reageren op de antwoorden uit de eerste Nota van Inlichtingen. Het schrappen van de tweede Nota van Inlichtingen levert in dit geval ook nauwelijks tijdswinst op.

Looptijd contract

U beveelt aan het contract voor minimaal 5 +2 optie jaren te sluiten (waarbij de 2 optie jaren als één geheel gegund worden). Het bestek maakt het niet onmogelijk beide verlengopties in één keer te gebruiken. Voor ons is het niet ongewoon om opties in één keer te lichten. We hebben dat dan ook eerder gedaan, bij de contractverlenging van het Routevervoer. Zodra verlenging aan de orde is, zullen wij deze mogelijkheid zeker ook bekijken en bespreken met de opdrachtnemers.

Omvang referenties

Voor wat betreft het stellen van een referentie eis, beveelt u aan dat maximaal 60% van het te rijden vervoer een goede referentie is, ongeacht het soort vervoer dat een aanbieder heeft gedaan. Wij onderschrijven in ons aanbestedingsdocument uw aanbeveling over de hoogte van een referentie .

In onderstaande tabel staan de ritten per basispunt over 2019. Berekenen we daarvan 70% voor 2021 (t.g.v. Covid-19) en daarvan vervolgens 60% als maximaal te eisen referentie, dan ligt het aantal bij alle basispunten boven de 7.000.

	aantal ritten 2019	daling volume	maximaal volume referentie
		70%	60%
Doetinchem	126.300	88.410	53.046
Aalten	21.100	14.770	8.862
Groenlo	35.700	24.990	14.994
Vorden	28.000	19.600	11.760
Winterswijk	34.800	24.360	14.616
totaal	245.900	172.130	103.278

Vermogensinstandhoudingsverklaring

U stelt voor dat wij de inschrijvers vragen naar een vermogensinstandhoudingsverklaring, waarin het moederbedrijf er garant voor staat dat een bepaald minimaal vermogen (ongeveer 5% van de omvang van het contract per jaar) aanwezig is in de BV die het vervoerscontract aangaat.

In hoofdstuk 5.3.2 hebben we de relevante eisen opgenomen. Aangevuld met de concernverklaring in bijlage 4. Wij willen hier geen aanvullende eisen aan stellen.

Relatie hoofdaannemer-onderaannemer, Betalingstermijnen onderaannemers

U beveelt aan dat de aanbieder, die met onderaannemers gaat werken, tenminste 75% van de aangeboden prijs betaalt aan de onderaannemer en in de relatie hoofdaannemer – onderaannemer een betaaltermijn van 14 dagen te hanteren.

De afspraken over vergoedingen en betalingen tussen hoofd- en onderaannemers zien wij als een zaak tussen de betreffende partijen. In het geval dat de hoofdaannemer niet tijdig betaalt, zou de onderaannemer de hoofdaannemer hierop kunnen aanspreken en in het uiterste geval in gebreke stellen.

Als opdrachtgever zien wij hier geen rol voor ons. Maar wij zouden het toejuichen als er vanuit de brancheorganisaties hierover afspraken zouden worden gemaakt en bijvoorbeeld deze te borgen in een convenant of het TX-keurmerk. Dat zou een mooie verbeteringslag zijn voor de gehele bedrijfstak.

Reële kostprijs

U constateert dat wij in het bestek geen reële kostprijsberekening hebben opgenomen. Wij hebben weliswaar een kostprijsberekening gemaakt, maar ervoor gekozen geen minimale reële kostprijs in het bestek op te nemen. Dat is een weloverwogen keuze. Op deze manier lopen we niet het risico aannames te doen, waarop we het minimumtarief berekenen, die niet passend zijn voor een of meer inschrijvers. Door inschrijvers zelf een tariefonderbouwing te laten aanleveren laten we de marktpartijen de ruimte om het eigen tarief toe te lichten. Deze werkwijze is ook toepasbaar binnen de AMvB waar u naar verwijst. Een algeheel minimumtarief is geen passend minimumtarief voor iedere inschrijver omdat de werkelijke kostprijs voor iedere inschrijver anders is. Dit hangt o.a. af van de huidige opdrachtenportefeuille, de mate waarin voertuigen reeds in bezit zijn en/ of zijn afgeschreven, personeelskosten, verhouding vreemd/ eigen vermogen i.v.m. financieringskosten etc. Een vervoerder die in de regio reeds ander vervoer uitvoert heeft

bijvoorbeeld een aanzienlijk lagere kostprijs dan een vervoerder die hiervoor nieuwe chauffeurs en voertuigen inzet.

Bij de beoordeling hebben we wel een borging ingebouwd dat de opdracht niet tegen absurd lage prijzen gegund kan worden.

Onderbouwing tarief

U geeft aan dat voor de onderbouwing van het tarief de kostprijscomponenten die in de NEA-kostenontwikkelingsindex en de CROW-kostenberekeningstool worden benoemd goed te gebruiken zijn. Aangevuld met de gebruikte aannames m.b.t. combinatiegraad, bezettingsgraad, gemiddelde snelheid, vervoersvolume, gemiddelde ritlengte en ophaalmarges.

Conform uw advies, vragen we in de prijsinvulformulieren een kostenopbouw op basis van de NEA-index. Binnen deze (regie-)opdracht zijn de door u genoemde combinatiegraad, bezettingsgraad, vervoersvolume, ritlengte en ophaalmarges niet van invloed op het tarief. In bijlage 9 is het (gemiddeld) aantal vergoede inzetkilometers per inzetuur opgenomen. Dit kan door de inschrijvers gehanteerd worden.

Contractmanagement

U onderstreept in uw brief het belang van goed contractmanagement.

Bedrijven die ZOOV kennen, weten dat wij actief contractmanagement toepassen. We hebben diverse tools ter beschikking om het contractmanagement uit te voeren, o.a.:

- Controle op ingezette voertuigen (brandstof, milieuklasse, type, bestickering)
- Controle op ingezette chauffeurs (bedrijfsschool en kennistest, SROI)
- Controle op uitvoering (juiste locaties in- en uitstappen, stiptheid, rijtijd)
- Mystery guest onderzoek
- Klanttevredenheidsonderzoeken

KPI's zonder consequenties

U beveelt aan in het bestek duidelijk te maken dat hoe het contractmanagement wordt uitgevoerd en wat de consequenties zijn van het niet voldoen aan vereisten.

Bij het contractmanagement van ZOOV staat het gesprek centraal (zie hoofdstuk 6.2.6). Wij gaan ervan uit dat alle opdrachtgevende en uitvoerende partijen een mooi product willen neerzetten met tevreden reizigers. Waar wij zien dat een opdrachtnemer zich niet aan de afspraken houdt, spreken we hem hierop aan en stellen een termijn waarbinnen dit moet zijn opgelost. Maar we hebben ook oor en begrip voor argumenten van de opdrachtnemer en zijn bereid, onderbouwd, aanvullende afspraken te maken (binnen de mogelijkheden van het bestek). Dat wil zeggen dat ook een opdrachtnemer ons of de vervoercentrale kan aanspreken als wij ons niet aan afspraken houden of als afspraken praktisch onhaalbaar zijn.

Zo werken we nu al ruim 4 jaar zonder grote problemen met 13 verschillende hoofdaannemers en nagenoeg zonder dat er boetes worden opgelegd. Want het opleggen van boete past niet in onze aanpak. De boeteregeling hebben we alleen opgenomen als uiterste redmiddel als we moeten concluderen dat het niet anders kan, maar zover heeft het gelukkig nog niet hoeven komen.

Daarom vond u dus in ons bestek geen 'prijslijstje' met KPI's en boetes. We verwachten dat een vervoerder doet wat we hebben afgesproken, zonder dat we met een boete hoeven te dreigen (en de vervoerder deze boete vooraf al als risico incalculeert).

Klachtenregeling bij aanbestedende dienst

Zoals u adviseert ligt de verantwoordelijkheid voor de klachtenregeling bij ZOOV Beheer. Daar vindt ook de klachtiname plaats. Vanuit praktische overweging vindt de afhandeling plaats bij de Vervoercentrale, waarbij ZOOV Beheer de afhandeling toetst. De aantijging dat het bedrijf achter de Vervoercentrale uit eigenbelang collega-bedrijven zal benadelen is misplaatst. Wij hebben die ervaring niet en dat blijkt ook niet uit de beantwoording van de klachten en de houding van de vervoerbedrijven ten opzichte van de Vervoercentrale.

Meldingsplicht vervoerder

We nemen uw aanbeveling over om een meldingsplicht voor de vervoerder in te stellen, als deze niet meer aan een eis voldoet.

Bonus en Malus

U concludeert dat wij in ons bestek 'duidelijk kiezen voor een boeteregime' en niet voor een bonusregeling.

Wij herkennen ons niet hierin en hebben ook geen signaal van onze opdrachtnemers ontvangen die uw uitspraak ook maar enigszins bevestigt. We ontvangen dan ook graag van u de (aanvullende) argumentatie die geleid heeft tot deze uitspraak.

Wij verwachten van een opdrachtnemer dat deze doet wat we hebben afgesproken op basis van een door de vervoerder zelf geoffreerde prijs, zonder de verlokking op te nemen van een bonus of de dreiging van een malus. Daarom staat in het bestek een beperkte bonusregeling en een beperkte boeteregeling.

Regiecentrale

Wij nemen kennis van het feit dat AIM geen voorstander is van het splitsen van planning en vervoer. De gemeenten hebben echter een andere keuze gemaakt. Als u dat wenst willen we de redenen graag toelichten.

Tevens beschrijft u een 'mobiliteitsbureau' dat voor een groep gemeenten (en mogelijk ook provincie) het aanbesteden, beheren en ontwikkelen van vervoer regelt. Dat is inderdaad een heel goede werkwijze. Sinds 2016 functioneert ZOOV Beheer, onderdeel van 'centrumgemeente' Winterswijk, zoals het door jullie geschetste mobiliteitsbureau.

Tot slot

Wij onderschrijven de doelen van het AIM en hebben kennis genomen van uw verwonderpunten en suggesties en voor zover deze voor ons nuttig zijn nemen wij die in overweging. Voor het overige hebben we als gemeenten ons eigen beleid en richten de aanbesteding overeenkomstig in.

Met vriendelijke groet,
Namens het college van burgemeester en wethouders van Winterswijk,



Geert-Jan Verzijden
Coördinator ZOOV Beheer