

De connectie/AVAN (Vervoersorganisatie Regio
Arnhem Nijmegen)
T.a.v. de heer Jan van Alebeek
Eusebiusbuitensingel 53
6828 HZ Arnhem

Behandeld door
Saida Akaaboune
E-mail
s.akaaboune@ai-mobiliteit.nl

Per email naar: aanbesteden@connectie.nl
en jan.van.alebeek@connectie.nl

Datum
1 oktober 2019

Onderwerp
Reactie AIM op bestek inkoop Callcenter vraagafhankelijk vervoer AVAN met Tendered kenmerk
239434

Geachte heer van Alebeek

Het Aanbestedingsinstituut Mobiliteit (AIM) is door Sociale partners in de taxibranche - FNV Taxi,
CNV Vakmensen en KNV Taxi & Zorgvervoer opgericht om eraan bij te dragen dat de inkoop van
zorgvervoer door aanbestedende diensten dusdanig is dat vervoersbedrijven die willen investeren in:

- goed materieel (jonge voertuigen, passende voertuigen voor de te vervoeren doelgroep), een goede organisatie,
- goed personeelsbeleid (waaronder naleving van de CAO Taxivervoer en CAO Sociaal Fonds Taxi en scholing van personeel) en
- een goede dienstverlening richting de reiziger (klantvriendelijk, voldoende tijd en aandacht)

daartoe in de gelegenheid worden gesteld.

Dat is ook nodig, want de neerwaartse spiraal waar de taxibranche momenteel in verkeert is niet gezond, niet voor vervoerders, niet voor werknemers, maar ook niet voor opdrachtgevers en gebruikers. Het door SEO uitgevoerde onderzoek '[De vloek van de winnende taxi](#)', in opdracht van sociale partners, maakt dat ook duidelijk. Hoewel dit rapport dateert uit 2016, zijn de bevindingen en resultaten nog steeds actueel. Vervoersbedrijven schrijven structureel te laag in bij aanbestedingen, waardoor de kwaliteit van het vervoer terugloopt, arbeidsvoorwaarden onder druk komen te staan en de financiële positie van de vervoerders steeds verder verslechterd.

Eén van de hoofdactiviteiten van het AIM is het beoordelen van aanbestedingsdocumenten die aanbestedende diensten in de markt zetten. Het AIM beoordeelt deze aan de hand van een aantal



pagina 2 van 8

criteria die volgens sociale partners belangrijk zijn om een verbeterslag te kunnen maken. Het AIM richt zich op beleidsmatige thema's en niet op aanbestedingstechnische en/of juridische zaken. Als er over laatstgenoemde zaken geen aanbevelingen zijn gemaakt dan houdt dit geen goedkeuring in.

In dit document benoemen wij de punten die ons, bij het lezen van het bestek, in positieve zin zijn opgevallen maar brengen wij ook waar nodig aanbevelingen uit.

Mocht u naar aanleiding van deze brief nog toelichting wensen dan kunt u mij via bovenstaande gegevens bereiken.

Met vriendelijke groet,



Saida Akaaboune
Manager AIM



Na de eerdere bestudering en advisering van uw bestekken, betrekking hebbende op de uitvoering van het AVAN vervoer, hebben wij met veel interesse kennis genomen van uw aanbesteding van het Callcenter. Zoals wij al eerder concludeerden vinden wij het een positieve ontwikkeling dat u regie en planning weer bij de vervoerders neerlegt.

Positieve punten bij uw bestek Callcenter VAV vervoer

Ook voor deze aanbesteding geldt een ruime implementatietijd van 6,5 maanden. Veel overheden kiezen voor een erg korte tijdspanne, waarbij risico's worden genomen. Met uw keuze sluit u die risico's uit en is de kans op een goede start realistisch te noemen.

U kiest voor een duidelijke wachtkamerregeling voor de periode van 1 jaar, waarna in onderling overleg kan worden besloten deze periode telkens te verlengen. Het AIM juicht deze constructie toe. Als punt van aandacht willen wij nog meegeven, dat het in een wachtkamersituatie van belang is te weten, waarom de eerste vervoerder het contract niet heeft kunnen uitdienen. Het zou bijvoorbeeld kunnen dat door gewijzigde omstandigheden de eerste vervoerder het financieel niet heeft kunnen bolwerken en daardoor in de problemen is gekomen of failliet is gegaan. Het risico is dan aanwezig dat de nieuwe vervoerder door de gewijzigde omstandigheden eveneens in de problemen komt.

Bij deze aanbesteding kiest u in de Aanbestedingsleidraad op bladzijde 8, eveneens voor de verplichting tot het indienen van een open calculatie van de kosten en opbrengsten. Deze calculatie gebruikt u tijdens de contractperiode als startpunt om te overleggen over financiële gevolgen bij ontwikkelingen. Het AIM juicht dit toe en ziet dit als een middel om te komen tot partnership.

Op bladzijde 35 van het Programma van Eisen beschrijft u een uitgebreide klachtenprocedure. De klachten komen binnen bij een onafhankelijk klachtenmeldpunt, waarna de klacht wordt doorgezet naar de opdrachtnemer die het vervoer waarover de klacht is binnengekomen, heeft uitgevoerd. Wij zien de ritaanname als onderdeel van de vervoersketen. De mogelijkheid is derhalve aanwezig, dat een klacht niet zozeer te maken heeft met de feitelijke uitvoering, maar met handelingen van of door medewerkers van het callcenter. Wij adviseren u nogmaals de procedure door te nemen, hoe met dergelijke klachten moet worden omgegaan, om er in ieder geval voor te zorgen, dat er geen voortdurende discussie ontstaat tussen callcenter en uitvoerder.



Verwonderpunten

Algemeen

Bij de beoordeling van uw bestek hebben wij tevens een vergelijking gemaakt met het bestek Vraagafhankelijk Vervoer AVAN en daarbij met name gekeken in hoeverre er sprake is van een logische samenhang. Opvallende aspecten worden in onderstaande verder besproken. Het valt ons op, dat het kennelijk mogelijk is, dat een vervoerder zowel een uitvoeringsperceel kan winnen, als het callcenter perceel. Daar waar u onafhankelijkheid nastreeft van het callcenter ten opzichte van de uitvoerende vervoerders, kan dit onder druk komen te staan.

Kwaliteit

Het AIM hecht veel waarde aan kwaliteit, waarbij uitgegaan wordt van het principe 'de klant centraal'. Immers het vervoer dat wordt aanbesteed is bedoeld om de doelgroep de best passende vervoersoplossing te bieden. In uw bestek zou hier meer aandacht voor mogen zijn. In bijlage C van uw Programma van Eisen wordt het jaarlijkse Klanttevredenheidsonderzoek genoemd als middel om de performance van de opdrachtnemer te monitoren, maar ook als mogelijkheid om een maximale bonus van 10.000 euro te verdienen. Om de opdrachtnemer te prikkelen om tot verbeteringen te komen, adviseert het AIM de omvang van de bonus meer in evenwicht te brengen met de totale omzet. De malus is conform bladzijde 1 van bijlage C, gelimiteerd en mag niet meer bedragen dan de gereserveerde bonus. Overigens geeft u aan, dat zowel de bonus als de malus van toepassing zijn gedurende de initiële periode van het contract, dus 3 jaren. Om de dienstverlening ook gedurende de jaren 4 tot en met 9 op niveau te houden, adviseren wij deze periode te verlengen.

Klant centraal

Het verdient, wat het AIM betreft, aanbeveling om 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. Nagenoeg alle klantaspecten worden door u beschreven in het Programma van Eisen. In het gunningsmodel komen deze aspecten niet of nauwelijks terug, terwijl een vervoerder zich hier zou kunnen onderscheiden van anderen.

TX keurmerk en Cao taxi

Het al dan niet hebben van een keurmerk, of andere vorm van certificering, wordt niet beschreven. Wellicht gaat u ervan uit, dat een callcenter, als onderdeel van een taxionderneming, automatisch onder TX keur valt en dat het betreffende personeel onder de Cao Taxi werkzaam is. De kans is echter aanwezig, dat wordt ingeschreven door een callcenter dat geen taxivergunning heeft en dus onder geen certificatie-eis valt. Wellicht is dit risico niet erg groot, omdat u in de Aanbestedingsleidraad op bladzijde 21 minimaal 1 en maximaal 3 referenties vraagt die qua aard en omvang samen vergelijkbaar zijn met tenminste 50% van de omvang van het AVAN vervoer. U concretiseert dit naar 275.000 ritten. Dit betekent dat wij verwachten dat er alleen zal worden



ingeschreven door de (grotere) bedrijven met taxivergunning, vallend onder TX-keur en voldoen aan de cao Taxi.

Contractduur

In de Aanbestedingsleidraad wordt op bladzijde 6 vermeld, dat de initiële looptijd van het contract 3 jaren zal zijn, met verlengingsopties van 3 keer 2 jaar. Een totale theoretische looptijd dus van 9 jaren. Opvallend is, dat de totale theoretische looptijd van het uitvoerende deel (het vraagafhankelijk vervoer), 10 jaren is. Het kan dus gebeuren dat u in jaar 10 wel een vervoerder hebt maar geen callcenter.

Tweede opvallende punt is het feit, dat u geen criteria koppelt aan al/niet verlengen. De inschrijver moet zelf een beoordeling maken, of hij nu voor 3 jaar of meerdere jaren het contract mag uitvoeren. Dat deze keuze van belang is voor het doen van (grotere) investeringen, mag duidelijk zijn. Het AIM adviseert derhalve hier meer aandacht aan te besteden en duidelijke SMART criteria te vermelden waarop een eventuele verlenging wordt beoordeeld. .

Medewerkerstevredenheid

Callcenter agents zijn in feite de eerste personen waarmee een klant te maken krijgt bij een ritreservering. Het hebben van betrokken personeel is daarom een belangrijk aspect, hier komen wij later op terug. Wij bevelen echter nadrukkelijk aan dat een aanbestedende dienst in het bestek opneemt dat er aantoonbare (periodieke) medewerkerstevredenheid onderzoeken worden gedaan. Het AIM mist dat in uw bestek.

Gunningscriteria en weging

Weging kwaliteit

Het AIM beveelt aan dat kwaliteit in voldoende mate een rol speelt bij gunning. Bij de definitieve gunning zou kwaliteit voor minimaal 60% mee moeten wegen. In uw bestek weegt u kwaliteit slechts voor 40% mee. Het betreft hier een groot contract, dat naar alle waarschijnlijkheid langdurig uit de markt wordt gehaald. Het was te overwegen geweest aanzienlijk meer gewicht toe te kennen aan kwaliteit.

Effecten arbeidsmarkt

Behoud van betrokken personeel bij een faillissement

Het AIM beveelt aan dat de aanbestedende dienst inzet op behoud van reeds bij het vervoer betrokken personeel. Het is daarbij belangrijk dat er stilgestaan wordt bij wat er met het personeel gebeurt als een callcenter organisatie onverhoopt gedurende de uitvoering van het vervoerscontract failliet gaat. In zo'n situatie zou de inzet moeten zijn: behoud van reeds bij het vervoer betrokken personeel. U omschrijft dit niet in uw bestek.



Opvallend is, dat u ten opzichte van het bestek Vraagafhankelijk vervoer AVAN, aanzienlijk minder eisen stelt aan de kwaliteit van het personeel. In paragraaf 3.3 van het Programma van Eisen wordt hierover slechts een halve pagina gewijd, terwijl u voor het omschrijven van de eisen voor het uitvoerende deel ruim twee pagina's nodig hebt.

Social return (SROI)

In een krimpende markt leidt de inzet van SROI al snel tot verdringing van arbeidsplaatsen. En in het zorgvervoer is sprake van een krimpende markt. Wat het AIM betreft zou een bestek dan ook geen minimale verplichte SROI voor uitvoerende functies - die tot verdringing van reguliere arbeidsplaatsen leidt - moeten bevatten. SROI is, wat het AIM betreft, wel mogelijk als deze leidt tot duurzame inzetbaarheid (vaste arbeidscontracten) van de mensen die via SROI worden ingezet. In paragraaf 4.3 van het Programma van Eisen, eist u een inspanning van 5% van de gefactureerde opdrachtsom ten behoeve van SROI activiteiten. En in dezelfde paragraaf stelt u als malus, dat als een opdrachtnemer deze verplichting niet nakomt, u een inhouding naar rato zult laten plaatsvinden. Het AIM adviseert u, dit nogmaals kritisch tegen het licht te houden.

Risicoverdeling

Wijzigen vervoersvolumes

Het komt met enige regelmaat voor dat aanbestedende diensten in uitvragen aangeven dat het vervoersvolume gedurende de looptijd van het contract zou kunnen afnemen. Maar dat de aanbestedende dienst niet in staat is om inzicht te geven in hoeveel dat volume dan zal afnemen. Ook komt het voor dat een aanbestedende dienst aangeeft dat door nog te nemen maatregelen het volume terug zal/kan lopen. Hierbij wordt niet altijd duidelijk gemaakt wanneer dat gaat plaatsvinden en om welke maatregelen met welke effecten dat gaat. Voor inschrijvers is dit een onwerkbaar situatie. Op bladzijde 8 van de Aanbestedingsleidraad wordt dit door u onderkend en schetst u, dat partijen in overleg gaan, als sprake is van de toe- of afname van reizigersaantallen van 30% of meer en dit financieel onredelijke gevolgen heeft voor de opdrachtnemer. Het AIM vindt het percentage van 30% erg hoog. Al bij lagere percentages kan sprake zijn van financieel onredelijke gevolgen. Het AIM adviseert al vanaf het percentage van 10% met elkaar in overleg te gaan en te praten over de gevolgen. De ingediende open kostprijs calculatie kan daarbij een goed hulpmiddel zijn. Als laatste valt het ons op, dat u als peiljaar 2021 noemt. De gegevens van dat jaar zijn nog niet bekend. De ondernemer heeft zijn calculatie gebaseerd op de meest recente, historische ritaantallen. Het AIM adviseert derhalve, om deze aantallen als vertrekpunt te nemen bij de beoordeling op er sprake is van toe- of afname.



Geschiktheidseisen

Vermogensinstandhoudingsverklaring

Er wordt in de taxibranche geregeld met verschillende BV of concern structuren gewerkt, waarbij het voorkomt dat niet elke BV financieel gezond is. Het is van belang dat de aanbestedende partij voldoende onderzoekt of deze met een (financieel) gezond bedrijf te maken heeft voordat deze een opdracht gunt. Wat het AIM betreft is het niet zinvol naar bijvoorbeeld de gemiddelde jaaromzet te vragen. Dit biedt onvoldoende zekerheid. Het is bijvoorbeeld wel zinvol te vragen naar een vermogensinstandhoudingsverklaring, waarin het moederbedrijf er garant voor staat dat een bepaald minimaal vermogen aanwezig is in de BV die het vervoerscontract aangaat. Hierbij zou gedacht kunnen worden aan ongeveer 5% van de omvang van het contract per jaar als minimaal beschikbaar vermogen. In uw bestek komt dat niet terug. U stelt op bladzijde 20 van de Aanbestedingsleidraad als eis een relatieve omzet Callcenteractiviteiten van 2.000.000 euro per jaar. Zoals gesteld, kunnen hiermee veel, relatief goede bedrijven, worden uitgesloten. Een dergelijk bedrag is wel erg hoog voor een callcenter.

Kostenontwikkeling

In opdracht van SFT maakt Panteia jaarlijks een overzicht van de laatste gemiddelde kostenontwikkelingen voor het taxivervoer. Dat wordt ook wel de NEA-kostenontwikkelingsindex genoemd. Panteia berekent deze index in absolute onafhankelijkheid. De kostenontwikkelingen zijn gebaseerd op vaststaande feiten en prognoses van het Centraal Planbureau. Toekomstige kostenontwikkelingen die nog onzeker zijn, zijn niet bij de ramingen betrokken. Het gebruik van de NEA-kostenontwikkelingsindex in vervoerscontracten schept duidelijkheid voor beide partijen. Voor vervoerders sluit het een niet in te schatten en soms niet te dragen kostenontwikkelingsrisico uit. Voor opdrachtgevers is het voordeel hiervan dat ze van de vervoerders de scherpst mogelijke prijs krijgen aangeboden. In de geoffreerde prijs zit bij toepassing van de NEA-kostenontwikkelingsindex namelijk geen opslag verwerkt voor het kostenontwikkelingsrisico. Het is van belang dat het bestek er verder rekening mee houdt dat biedingen vóór oktober/november gebaseerd zijn op het prijspeil van het jaar waarin ze zijn uitgebracht en dus geen rekening houden met toekomstige kostenontwikkelingen. Het is daarom aan te bevelen dat voor deze biedingen de NEA index direct in het eerstvolgende jaar wordt toegepast zodat vervoerders niet in de problemen komen. In uw bestek hanteert u de NEA-kostenontwikkelingsindex niet in het eerstvolgende jaar, maar pas per 1-1-2021.

Contractmanagement

Contractmanagement na gunning is van wezenlijk belang: ga niet alleen af op hetgeen op papier wordt geboden, maar ga daadwerkelijk langs bij aanbieders om vast te kunnen stellen of deze waar kunnen maken wat zij op papier stellen en bezoek bedrijven onaangekondigd (naast het houden van een periodiek Klanttevredenheid onderzoek). Sociale partners hebben de afgelopen jaren te vaak



pagina 8 van 8

gezien dat er veel eisen gesteld worden, waar na gunning en aangaan van het vervoerscontract niet tot nauwelijks op werd gecontroleerd. Ook is directe betrokkenheid van de doelgroep waarvoor het vervoer is bedoeld vaak (sterk) onvoldoende.

