

Regio Rivierenland
t.a.v. de heer Paul Hendriks.
J.S. de Jongplein 2
4001WG Tiel
Per email naar: phendriks@regiorivierenland.nl

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

Datum
14 januari 2020

Onderwerp

Reactie AIM op bestek Vervoercapaciteit routegebonden vervoer Versis basispunt 7 t/m 11 (Haaften, Culemborg, Geldermalsen, Kesteren en Maurik)

Geachte heer Hendriks,

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 criteria die volgens sociale partners belangrijk zijn om een verbeteringslag te kunnen maken.



pagina 2 van 13

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 definiëren wij ook verwonderpunten. Punten die afwijken van hetgeen het AIM nastreeft. Deze aspecten worden voorzien van aanbevelingen. Wij hopen dat u deze aanbevelingen, voorzover mogelijk nog kunt overnemen in uw bestek documenten, bijvoorbeeld door de marktpartijen via Nota's van Inlichtingen, hiervan op de hoogte te stellen.

Een belangrijk punt van aandacht is de door u gekozen organisatievorm, namelijk het splitsen van regie en vervoer. Wij maken van de gelegenheid gebruik u uitgebreid uitleg te geven over onze visie hieromtrent. Tevens willen we graag met u in gesprek komen om van gedachten te wisselen over de toekomst van het doelgroepenvervoer in de regio Rivierenland.

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

Met vriendelijke groet,



Saida Akaaboune
Manager AIM



Positieve punten in uw bestek

TX kwaliteitskeurmerk

TX is het landelijke kwaliteitskeurmerk voor taxi's. TX bedrijven houden zich aan een set van wettelijke en bovenwettelijke regels en laten zich er vrijwillig extra (en ook onaangekondigd) op controleren. Denk aan scholing van personeel (inwerken, opleiding en jaarlijkse cursussen, het nieuwe rijden), het hanteren van de code VVR (veilig vervoer van rolstoelgebruikers), een verklaring van de Belastingdienst, ILT (Inspectie Leefomgeving en Transport) en SFT (Sociaal Fonds Taxi), maar ook leeftijd van voertuigen etc. Het is positief dat u TX keur voorschrijft aan zowel de hoofdaannemers als de eventuele onderaannemers.

NEA index

Ook het hanteren van NEA index wordt door het AIM als positief gezien.

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.



Verwonderpunten

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 aandacht voor mogen zijn, vandaar de hieronder genoemde aanbevelingen.

Gebruikersparticipatie

Het AIM beveelt aan dat de aanbestedende dienst in het gehele traject van de aanbesteding nadrukkelijk gebruikers/klanten en/of ouders/verzorgers betreft, bij de totstandkoming van het bestek, het beoordelen van de aanbiedingen, maar ook tijdens de (de evaluatie van) uitvoering van de opdracht. De aanbestedende dienst zou kunnen denken aan het actief betrekken van een WMO raad of oudercollectief bij het formuleren van een programma van eisen. In uw bestek wordt hierover niets vermeld. Er wordt met name veel aandacht besteed aan de verhoudingen tussen opdrachtgever, regiecentrale en vervoerder.

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. Aspecten als stiptheid, verminderen van reistijd, meer flexibiliteit in ophaalpunten, minder wachttijd bij het oproepen van vervoer en communicatie met de klant zijn aspecten die daarbij aan bod kunnen komen. In de door u gekozen organisatie, waarbij sprake is van een splitsing tussen aansturing vervoer en uitvoering vervoer alsmede de door u omschreven rol van de regiecentrale, worden deze aspecten meer bij de regiecentrale gelegd dan bij de Vervoerder. De regiecentrale stuurt aan, bepaalt de diensten en bepaalt het vervoerplan. U benadrukt dit op meerdere plaatsen van het bestek, onder andere op bladzijde 9 van het Programma van eisen, onder 2.2. Hier wordt eveneens gesteld, dat de opdrachtgever minimale kwaliteitseisen stelt. Ook bladzijde 21 van uw Programma van Eisen geeft u onder paragraaf 5.2 aan, dat de opdrachtnemer (de vervoerder) geen inspraak heeft in het inzetrooster. Dit wordt door de regiecentrale geregeld. De vervoerder mag alleen advies geven, als daarnaar wordt gevraagd. Wij komen verderop uitgebreid terug op de gekozen organisatievorm.

Klanttevredenheidsonderzoeken

Het AIM beveelt aan dat de aanbestedende dienst klanttevredenheid/klantervaring (te bepalen aan de hand van directe ritbeoordelingen en aantoonbare, periodieke klanttevredenheidsonderzoeken en/of mystery guest onderzoeken) nadrukkelijk terug laat komen in het bestek. Elementen die in een klanttevredenheidsonderzoek zouden kunnen worden gemeten zijn de ervaringen met het reserveren



van een rit, de uitvoering van een rit, de afhandeling van klachten en de toegankelijkheid van een rit voor mindervaliden. Ook dit onderwerp komt verder niet terug in uw bestek.

Communicatie spelregels en verwachtingen

Voor een goede uitvoering van het vervoer is het belangrijk dat de gebruikers weten wat ze kunnen verwachten. Welke spelregels gelden er en wat mag een gebruiker wel of niet verwachten van de aanbestedende dienst, van de vervoerder en van de regiecentrale? Hoe is de klachtenafhandeling ingeregeld en waar kan een gebruiker terecht als er een geschil ontstaat? Het AIM beveelt dan ook aan dat de aanbestedende dienst hierover duidelijkheid geeft richting vervoerders in het bestek, maar vooral ook richting gebruikers nadat de opdracht is gegund en het contract is getekend. In uw bestek wordt tot in detail beschreven welke verantwoordelijkheden regiecentrale en vervoerder hebben. Dit lijkt ook voor de hand liggend omdat het hier gaat om twee verschillende partijen. Het detailgehalte gaat echter zover, dat wij ons afvragen in hoeverre een gemiddelde gebruiker nog begrijpt voor welke acties hij/zij bij wie moet zijn. U geeft aan, dat er cursussen worden gegeven richting chauffeurs om uitleg te geven over de rolverdeling, maar hoe u dit gaat uitleggen aan de gemiddelde gebruiker, wordt ons niet duidelijk. Wij adviseren u hierover een plan van aanpak op te stellen en uit te voeren.

Duurzaamheid

Wat duurzaamheid betreft (lees: milieueisen) is het van belang dat de aanbestedende dienst stil staat bij consequenties van bepaalde eisen. Wat betekent het t.a.v. de kosten van vervoer, investeringen door vervoerders en terugverdientijd? Voorschriften rondom duurzaamheid verhogen al snel de kosten.

Contractduur in relatie tot duurzaamheid

Omdat uw bestek in de gunningscriteria een duurzaamheidswens op het gebied van materieel bevat, namelijk dat de inschrijvers maximaal 15% van de punten kunnen scoren met de inzet op duurzame voertuigen, beveelt het AIM aan om een minimale contractduur van 5 + 2 jaar te hanteren.

U hanteert een initiële contractduur van drie jaren, met drie optiejaren. De terugverdientijd van de extra investeringen is dus drie of maximaal zes jaren. Er worden geen criteria genoemd die zullen gelden bij de keuze of er al/niet met één of drie jaren zal worden verlengd. Een inschrijver moet hier dus bepalen of hij/zij een risico wil nemen. Wij achten de kans klein, dat er in verband met de korte initiële looptijd en het ontbreken van SMART verlengingscriteria, ingezet zal worden op (duurdere) duurzame voertuigen. Het AIM adviseert hier nogmaals naar te kijken en dit aan te passen in uw documenten.



Medewerkerstevredenheid

Onder duurzaamheid vallen niet alleen milieueisen, maar dit begrip kan breder gezien worden. Denk bijvoorbeeld aan maatschappelijk verantwoord ondernemen.

Naast het behoud van betrokken personeel, waarop elders in dit document wordt ingegaan, beveelt het AIM 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.

Weging kwaliteit

Het AIM beveelt aan dat kwaliteit in voldoende mate een rol speelt bij de gunning. Bij de definitieve gunning zou kwaliteit voor minimaal 60% mee moeten wegen. In uw bestek weegt u kwaliteit slechts voor 30% mee. Het betreft hier dus in feite een pure prijs aanbesteding. Als we bijvoorbeeld kijken naar de mogelijkheid om te scoren op duurzame voertuigen, dan is het onderscheidend vermogen van een inschrijver nihil. De extra kosten die moeten worden gemaakt voor de aanschaf van bijvoorbeeld elektrische voertuigen (inclusief laadapparatuur), zijn dermate hoog, dat deze investering beter gebruikt kunnen worden voor het verlagen van de prijs. Het effect daarvan is vele malen groter. Het AIM verwacht derhalve, dat u inschrijvingen kunt verwachten met zeer lage prijzen en een kwaliteitsniveau dat nog net aan de eisen voldoet, maar geen extra's zal leveren.

Effecten arbeidsmarkt

Behoud van betrokken personeel bij een faillissement

Het AIM beveelt aan dat 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 vervoerder 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. Het verdient aanbeveling daar als opdrachtgever voor de toekomst beleid over te ontwikkelen.

Behoud van betrokken personeel bij een overname of tussentijdse contractwisseling

Vanuit het mens-volgt-werk principe hebben sociale partners in de CAO Taxivervoer de OPOV en OPBC regeling met elkaar afgesproken. De OPOV en OPBC regelingen houden kortgezegd in dat bij een contractovername of contractwisseling de nieuwe vervoerder een deel van het betrokken personeel bij de oude vervoerder een baanaanbod moet doen. Het aantal werknemers met recht op een baanaanbod staat gelijk aan 75% van het totaal aantal benodigde inzeturen voor het betreffende contract. Het verdient aanbeveling om als aanbestedende dienst hier ondersteuning en – waar nodig- medewerking aan te verlenen door bijvoorbeeld het Sociaal Fonds Taxi (SFT) te informeren wie de huidige vervoerder(s) (inclusief onderaannemers) is/zijn.



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 22 van uw Programma van Eisen wordt in paragraaf 5.4 aangegeven, dat de opdrachtgever het recht heeft gedurende de contractperiode de inzet te beperken dan wel uit te breiden, zonder aanpassing van de overeenkomst. Ook als we het vervolg in deze paragraaf lezen, komen we tot de conclusie, dat als er zich ontwikkelingen voordoen die buiten de invloedssfeer van de vervoerder liggen en er sprake is van significante financiële effecten, dit geheel door de vervoerder moet worden opgelost. Zoals al eerder aangegeven, betreft het hier een pure prijsaanbesteding, waarbij de marges van de winnende vervoerders gering zullen zijn. Als deze vervoerders dan ook nog geconfronteerd worden met deze extra kosten, kan dit naar onze mening leiden tot ongewenste effecten. Aan het eind van paragraaf 5.4 stelt u dat: "indien zich veranderingen voordoen die leiden tot een forse structurele wijziging in de benodigde vervoercapaciteit, de opdrachtgever in overleg treedt met de gecontracteerde partijen". Van belang is, wat u verstaat onder "een forse structurele wijziging" en met welke insteek u een dergelijk overleg in gaat. Wij adviseren u hier nogmaals naar te kijken en duidelijkheid te geven richting inschrijvers bijvoorbeeld door hier in de Nota's van Inlichtingen, aandacht aan te besteden. Wellicht kunt u, door het aangeven van zogenaamde staffels, de risico's bij de vervoerders wegnemen.

Staffels

Het AIM beveelt aan om in het bestek een staffel op te nemen waarin is opgenomen welke prijswijziging doorgevoerd zal worden bij een bepaald percentage af- of toename van het vervoersvolume. Afwijkingen tot maximaal 10% naar boven en 10% naar beneden in het volume zijn risico aanbieder (dus geen effect op de aangeboden prijs). Voor grotere afwijkingen zou aan de vervoerders (bij vervoer met een tarief per gebruiker of gebruikerskilometer) gevraagd kunnen worden tarieven (een staffel) aan te geven voor de volgende categorieën : -20% tot -15%; -15% tot -10%; +10% tot +15%, +15% tot +20%. Indien er sprake is van afwijkingen groter dan -20% of +20%, dan worden er afspraken gemaakt tussen aanbestedende dienst en vervoerder over de gevolgen daarvan op de prijs. Door dat vooraf transparant te maken weet elke aanbieder wat te verwachten als gedurende de uitvoering van het contract het vervoersvolume (sterk) afwijkt van de uitgangspositie.



Maatwerk bij inzet per voertuig

Voor vervoer, waarbij het tarief gebaseerd is op de inzet per voertuig, is het werken met een staffel moeilijker in te zetten, omdat een volumewijziging niet altijd in dezelfde mate tot prijswijzigingen zou moeten leiden. Het AIM beveelt hiervoor aan dat de aanbestedende dienst een voorziening (maatwerk) treft om bij teruglopende vervoersvolume de vervoerder een bepaalde tegemoetkoming (i.v.m. geleden schade als gevolg van boventallig personeel of voertuigen) uit te keren.

Compensatie bij heraanbesteding

Indien onverhoopt een aanbestedende dienst besluit dat de aanbesteding opnieuw gedaan moet worden of wordt gestaakt, dan beveelt het AIM aan dat vervoerders die een aanbieding gedaan hebben hier een redelijke compensatie (vergoeding) voor krijgen. Met het opstellen van een aanbieding zijn immers de nodige kosten gemoeid. Het is dan ook niet onredelijk om partijen hier op een redelijke wijze in tegemoet te komen.

Verplichting optie jaren uit te dienen

Wat het AIM betreft is het aan te bevelen in het bestek geen bepaling op te nemen dat de aanbestedende dienst bij toekennen van de optie jaren de vervoerder kan verplichten deze optie jaren uit te dienen. Uw bestek is daar niet duidelijk over. Zo wordt onder andere in uw Inschrijvingsleidraad onder 1.1.6 vermeld, dat de overeenkomst na afloop van de initiële looptijd, stilzwijgend wordt verlengd tot 31 juli 2026, tenzij de overeenkomst door de opdrachtgever wordt opgezegd. In hoeverre dit eveneens geldt voor de vervoerder is niet helder. Het AIM adviseert beide partijen hieromtrent dezelfde rechten te geven, dus een tweezijdige opzeggingsmogelijkheid.

Tevens wordt hier gesteld, dat u stilzwijgend verlengt tot 31 juli 2026. In dezelfde paragraaf wordt echter geschreven, dat de opdrachtgever het recht heeft om de overeenkomst op ieder moment na de initiële looptijd eenzijdig kosteloos op te zeggen. Hier worden geen criteria genoemd, het recht is puur voorbehouden aan de opdrachtgever en niet aan de vervoerder. Wij adviseren hier duidelijkheid in te geven en eveneens te kiezen voor een tweezijdig recht, danwel alleen bij de verlenging met drie jaren een toets te doen op de performance van de vervoerder. In hoeverre de performance voldoet, dit middels duidelijke (SMART) criteria worden omschreven.

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 dienst 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 een voldoende WAM verzekering of bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering 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.

Prijsvorming

Reële kostprijs

Gelet op de AMvB zorg inkoop (juni 2017 in werking) moet, voor in ieder geval het WMO vervoer een minimale reële kostprijs worden bepaald. Ook voor de andere soorten vervoer beveelt het AIM aan dit te doen. Het opnemen van een minimale reële kostprijs voorkomt dat de taxibranche structureel onder kostprijs en dus te laag blijft inschrijven (met alle gevolgen van dien). Wat is een reële prijs voor het aan te besteden vervoer? Met de kostenberekeningstool van het CROW kan aanbestedende dienst een goede inschatting maken van de prijsopbouw voor het leerlingen, WMO en jeugdvervoer. Ook bij de overweging een contract te verlengen is de tool goed te gebruiken omdat het inzicht geeft in de huidige prijs en hoe deze zich verhoudt ten opzichte de prijs die u mag verwachten bij een nieuwe aanbesteding. In uw bestek wordt hierover niets vermeld. U komt niet tot een minimale prijs en geeft eveneens niet aan, wat in uw ogen (gebaseerd op de CROW methodiek) een minimale prijs zou moeten zijn. Wel stelt u vast op bladzijde 25 van het Programma van Eisen, dat de vergoeding voor inzetkilometers €0,222 is voor iedere door de regiecentrale voorgeplande inzetkilometer. Hoe dit bedrag tot stand komt en in hoeverre dit een reëel bedrag is, is door ons niet na te gaan. Hetzelfde geldt voor het door u vastgestelde tarief van €10,905 als vergoeding per voorgeplande dienst. Ook dit bedrag is wordt niet onderbouwd.

De inschrijver mag vervolgens zelf bepalen wat zijn beschikbaarheidstarief is. Al eerder is aangegeven, dat door de grote waarde die u toekent aan de Prijs, u het risico loopt, dat dit tarief irreëel laag zal zijn, met alle negatieve gevolgen van dien.

Onderbouwing tarief

Bij de prijsaanbieding moeten, wat het AIM betreft, aanbieders een gedetailleerde onderbouwing aanleveren hoe zij tot die prijs zijn gekomen, zodat dit bij de gunningsbeslissing meegenomen kan worden. In uw bestek komt dat niet terug. Ook zouden aanbieders duidelijk moeten maken met welke risico's zij rekening hebben gehouden bij het maken van hun aanbieding. Wij adviseren u, zeker ook gelet op het vorige punt, de inschrijvers een open kostcalculatie in te laten dienen, zodat u toch nog enigszins kunt checken in hoeverre sprake is van een significant laag bod.

Wachtkamer/reservebank overeenkomst

Het komt in sommige aanbestedingen voor dat naast de vervoerder, die op basis van de gunningscriteria het beste scoort, een overeenkomst wordt gesloten met de vervoerder die als één na



beste scoort. De opdrachtgever zorgt er op die manier voor dat, in geval van problemen, het vervoer snel overgenomen kan worden door die tweede vervoerder. U kiest hier ook voor.

Termijn van wachtkamer/reservebank overeenkomst

Als de aanbestedende dienst kiest voor een wachtkamer/reservebank overeenkomst dan beveelt het AIM aan dat deze voor een beperkte periode geldt. In uw bestek kiest u ervoor om de wachtkamerovereenkomst van kracht te laten zijn gedurende de volledige initiële contractduur van drie jaren. Dus de betreffende vervoerder kan bijvoorbeeld, na 2 jaren nog ingezet worden voor de periode van één jaar (bij niet-verlengen) en dient dan zijn oorspronkelijke aanbieding gestand te doen. Wij achten dit niet reëel en adviseren deze wachtkamerperiode terug te brengen naar bijvoorbeeld één jaar.

Onderzoek bij problemen eerste vervoerder

Tot slot is het, wat het AIM betreft, belangrijk na te gaan 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. De vervoerder op de reservebank moet dan conform de overeenkomst en de oorspronkelijke bieding het vervoer overnemen. Het risico is aanwezig dat door de gewijzigde omstandigheden de nieuwe vervoerder financieel ook niet uitkomt. Gelet op het feit, dat u een grote waarde toekent aan de Prijs, is een dergelijke situatie niet ondenkbaar. Ook de onduidelijkheid die wordt gegeven met betrekking tot wijzigingen werkt met betrekking tot dit aspect negatief.

Malus en kostprijs

Het AIM is voorstander van nieuwe ideeën op het gebied van prikkels om te presteren conform de inschrijving. In plaats van het opleggen van een boete, zou de aanbestedende dienst kunnen werken met het vooruitzicht op een bonus voor de vervoerder. Deze aanbeveling moet in relatie gezien worden met hetgeen het AIM aanbeveelt over de AMvB inkoop WMO (in werking juni 2017) waarin is gesteld dat, voor in ieder geval het WMO vervoer een minimale reële kostprijs moet worden bepaald. Het effect van een boete kan zijn dat vervoerders die toch al rond die minimum prijs hebben ingeschreven, hetgeen wij verwachten, nog verder in de problemen komen (met alle gevolgen van dien).

Splitsen van planning en vervoer (regiecentrale)

Het AIM is geen voorstander van het splitsen van planning en vervoer in twee aparte aanbestedingen. U kiest daar in uw bestek wel voor. Laat zowel planning en vervoer bij elkaar. Zo



maak je gebruik van de expertise van de branche en kan een vervoerder al zijn vervoer optimaal combineren (in het voertuig en volgtijdelijk) wat leidt tot efficiency en verlaging van het kostenniveau. U hebt de keuze om uw organisatiemodel te wijzigen. *Het contract met de huidige regiecentrale heeft een initiële looptijd t/m 31 december 2022. Met mogelijkheid tot verlengen tot uiterlijk 31-12-2027.*

Een regiecentrale is niet de enige manier waarop beter kan worden gestuurd op het doelgroepenvervoer (WMO, leerlingenvervoer etc). Er zijn oplossingen die minder ingrijpend zijn voor gemeenten en beter passen bij de huidige trend van een zich meer terugtrekkende overheid. Samenwerking tussen gemeenten en het doorbreken van de schotten in het doelgroepenvervoer kan prima georganiseerd worden in de vorm van een zgn. mobiliteitsbureau.

Een mobiliteitsbureau regelt voor een groep gemeenten (en mogelijk ook provincie) het aanbesteden, beheren en ontwikkelen van vervoer. Het verschil met een regiecentrale is dat het niet de planning van vervoer uitvoert, dat blijven vervoerders doen. Het bureau regelt vooral het beleid en de strategie van hoe het doelgroepenvervoer zo goed mogelijk in te regelen. Denk aan het ontschotten van de financiële budgetten en deze integraal maken. En met name aan de indicatiestelling van wie wel en wie niet van het doelgroepenvervoer mag maken, welke persoon kan mee in het OV of in een alternatief kleinschalig vervoerssysteem met bijv. vrijwilligers. Maar ook aan optimalisatie van aanvangstijden van scholen, zorginstellingen etc. Dat past beter bij de taak die gemeenten hebben. Het bureau wordt bemand door enkele specialisten zodat het kennisniveau hoog is. Door de omvang en specialisatie kan vervoer professioneel worden aanbesteed en adequaat worden beheerd en afspraken gehandhaafd (iets wat nu vaak gebrekkig gebeurt). Door in de aanbestedingen vereisten op te nemen over het real time aanleveren van vervoerdata is zonder zelf planning uit te voeren toch een goed inzicht in vervoerstromen mogelijk. *Goede monitoring op toegang tot het vervoer is hierbij essentieel. Deze poortfunctie kan ook worden gerealiseerd door een callcenter waarbij een scheiding wordt aangebracht tussen de planning en uitvoering door de vervoerder enerzijds en de ritaanname, -verdeling en klantcontact door het callcenter anderzijds. Een callcenter is het eerste aanspreekpunt voor de klant kan in deze ook als een laagdrempelige meldpunt voor vragen functioneren.*

Overwegingen om bij stil te staan ...

Sociale partners zijn geen voorstander van het splitsen van regie en vervoer. De volgende overwegingen en argumenten spelen daarbij een rol.

1. Om meer mensen gebruik te laten maken van het OV is splitsing tussen regie en vervoer niet nodig. De indicatiestelling speelt hierbij namelijk een belangrijke rol. Als gemeenten de indicatie (wie wel en wie niet gebruik mag maken van het doelgroepenvervoer, d.m.v. gedetailleerde klantprofielen aan te maken) kritisch doen, zitten er geen mensen meer in het vervoer die eigenlijk wel met het OV kunnen. Als bij de indicatiestelling blijkt dat iemand voor sommige reisbewegingen wel met OV kan, maar voor andere reizen niet, dan kan dat in het reizigersprofiel aangemaakt worden.
2. Gemeenten gaan voorbij aan het gegeven dat een vervoerder alle soorten van vervoer al doet. Het kan goed zijn dat in een gebied inderdaad meerdere bedrijven het



leerlingenvervoer of het WMO vervoer doen voor de gemeenten, maar dat gebundeld gaan doen wil niet zeggen dat daarmee het totale vervoerspakket in een gebied efficiënter zal gaan. Immers, niet alle vervoer zit bij de regiecentrale.

3. Door de regie van een deel van het vervoer weg te halen bij het taxibedrijf, kan deze het voertuig en chauffeur die voor dat tijdvak aan de regiecentrale wordt uitbesteed, niet meer of in ieder geval lastiger combineren met ander werk. Voorbeeld: als een WMO ritaanvraag binnenkomt dat net niet helemaal lekker valt in de gehele planning, zoekt het taxibedrijf contact met de klant en vraagt of het ook iets eerder of later kan. Vaak kan dat.
4. Evt. voorafgaande of aansluitende ritten plannen wordt voor het taxibedrijf lastig, want het taxibedrijf heeft geen idee waar het voertuig naar toe gaat of weer leeg vandaan komt.
5. Als de regiecentrale geen werk heeft in dat tijdvak, krijgt de vervoerder toch betaald, terwijl er niemand wordt vervoerd.
6. Omdat er een stuk onzekerheid in het te plannen vervoer van het taxibedrijf ontstaat, zal het taxibedrijf dat financieel ergens gaan doorberekenen. Het kan zijn:
 - a. Dat de regiecentrale meer voor de beschikbaarheid van voertuig en chauffeur gaat betalen;
 - b. Dat de overige vormen van vervoer, die niet door de regiecentrale gepland worden, duurder worden, m.a.w. een andere gemeente, organisatie of particulier gaat het de onzekerheid betalen.

Het argument dat dit in de huidige situatie ook zo is (een vervoerder verliest nu ook wel eens een vervoerscontract) gaat maar ten dele op. Immers, de gemeenten bundelen vervoer in een gebied via de centrale, het wordt een 'alles of niks' situatie.

7. Splitsen van regie en vervoer is niet nodig om het MKB meer mogelijkheden te geven. Dat kan ook door te werken met kleine percelen, meerdere vervoerders te gunnen per perceel, of klanten het vervoer zelf te laten inkopen (ondersteund met een persoonsvolgend vervoersbudget). Op die manier is concurrentie tussen bedrijven mogelijk en gaat de strijd om de gunst van de klant in plaats van om het systeem of de opdrachtgever.
8. Daarnaast kan men ook kiezen dat vervoerders met elkaar samen (verplicht/moeten) werken via een zgn. veilingssite. Om op die manier er voor te zorgen dat als er bijv. ergens een wagen leeg komt, men (a la Valys) bekijkt of er een andere ritaanvraag is, waardoor lege km's worden voorkomen.
9. Door het splitsen van regie en vervoer, ontstaat er een extra laag in de keten, die daar kosten voor zal maken (en een bepaalde winst wil maken). Dat gaat dus ten koste van km-budgetten voor de klant. Terwijl een klant nu direct contact heeft met de vervoerder, moet deze straks bellen met een regiecentrale.
10. De regiecentrale stuurt ritten rechtstreeks naar de voertuigen en chauffeurs. Terwijl de chauffeurs niet in dienst zijn bij de centrale, maar in dienst bij de taxiondernemer die in opdracht van de regiecentrale de ritten moet verzorgen. Er is dus geen directe (natuurlijke) hiërarchische relatie tussen centrale en chauffeur. Dit kan de aansturing en effectiviteit van het vervoer nadelig beïnvloeden.



De taxibranche wil graag een mobiliteitspartner zijn voor opdrachtgevers. Dat wil zeggen: als opdrachtgevers met een vervoersvraag zitten, willen taxiondernemers daar een oplossing voor bieden. Dat kan bijv. ook door de vervoersvraag en de daarvoor beschikbare budget te communiceren met de markt om uiteindelijk een vervoerder te selecteren die het beste in de behoefte kan voorzien. De branche denkt daarbij niet uitsluitend en alleen in vervoer per taxi, maar veel meer in het aanbieden van verschillende producten. De markt is als geen ander in staat nieuwe producten en diensten het beste te ontwikkelen.

