

Gemeente Krimpen aan den IJssel
T.a.v. de heer Johan Baars
Per email naar: jbaars@krimpenaandenijssel.nl

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

Datum
24 maart 2020

Onderwerp
Reactie AIM op bestek Doelgroepenvervoer Krimpen aan den IJssel

Geachte heer Baars,

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 Mobiliteit 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 verbeterslag te kunnen maken.



pagina 2 van 10

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. Daarnaast benoemen wij een aantal verwonderpunten, die niet of niet volledig overeen komen met onze visie.

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



Positieve punten in uw bestek

TX-keur.

U eist, zowel voor de hoofd- als de eventuele onderaannemer het TX-keur certificaat. Wij vinden dat zeer positief. TX-keur is het meest vergaande certificaat in de taxibranche. Bij het hanteren van de TX verplichting, hoeft u geen eisen meer te stellen aan het naleven van Cao en het eerbiedigen van de daaraan gelinkte OPOV regeling. Dit zit allemaal in TX keur. Ook de rol van het Sociaal Fonds Mobiliteit wordt in TX keur uitvoerig beschreven.

NEA

Ook het toepassen van de NEA index taxivervoer, is positief te noemen. Hiermee wordt duidelijkheid gecreëerd voor beide partijen. Voor vervoerders sluit het een niet in te schatten en soms niet de 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. Ook het laten ingaan van de NEA indexatie bij het eerste jaar is positief.

Opstaptarief

De tijd van een beladen rit maakt bij lokale en regionale ritten slechts een relatief klein deel uit van de totale tijd van een rit. Aan- of afrijtijd en in- en uitstaptijd hebben meestal een veel groter tijdsbeslag. Bij de meeste aanbestedingen dient de vervoerder echter al zijn kosten in een beladen kilometertarief te verdisconteren. Hierdoor zijn korte ritten relatief goedkoop en lange ritten relatief duur. Het AIM beveelt daarom aan een opstaptarief op te nemen. U hanteert op bladzijde 23 van het PvE van perceel 1 starttarieven van 11 euro en 19 euro per rit. Op bladzijde 33 van het PvE van perceel 2 wordt aangegeven dat de opdrachtnemer een starttarief ontvangt van viermaal het kilometertarief.



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 meer 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 te betrekken 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. Dit komt in uw aanbestedingsdocumenten niet aan de orde.

Klanttevredenheidsonderzoeken (KTO's)

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. U benoemt het onderwerp KTO in de beide Programma's van Eisen als mogelijkheid. Op bladzijde 29 van perceel 1 en bladzijde 36 van perceel 2 wordt aangegeven, dat één of meerdere KTO's kunnen worden gehouden. Naar onze mening is dit te vrijblijvend.

Informatievoorziening gebruikers

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 en van de vervoerder? 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 blijft dit punt met name onduidelijk in perceel 2. In perceel 1 wordt dit onderwerp met name in hoofdstuk 5 van het Programma van Eisen aanzienlijk beter uitgewerkt. .



Contractduur in relatie tot duurzaamheid

Omdat uw bestek duurzaamheidswensen bevatten op het gebied van duurzamer materieel (bijlage 4), beveelt het AIM aan om een minimale contractduur van minimaal 5 + 2 jaar of 4 + 3 jaar te hanteren. U hanteert een contractduur van slechts 2 + 3 jaar., Hierdoor is de terugverdientijd van een relatief grote investering erg kort. Wij verwachten dat geen enkele inschrijver op dit onderwerp punten gaat scoren.

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. Het SFM kan hierbij een ondersteunende en onafhankelijke rol in spelen.

Gunningscriteria: 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 en de prijs maximaal 40%. Uw bestek hanteert exact deze verhouding. Als we echter uw model verder analyseren, komen we tot de conclusie dat u met betrekking tot kwaliteit een absolute waardering hanteert. Dit wil zeggen dat u bijvoorbeeld niet de inschrijver met de beste kwaliteit het maximale aantal punten geeft en de overige inschrijvers hiermee vergelijkt. Leden van beoordelingsteam hebben de neiging bij het toekennen van scores nooit een uitstekend of een matig/slecht te geven. Dit betekent dat de bandbreedte in uw model zit tussen de 150 en 100 punten. Hiermee wordt de ogenschijnlijk goede Prijs/Kwaliteit verhouding veranderd. Nu het ook de verwachting is dat weinig inschrijvers inschrijven op Duurzaamheid, kunnen op het aspect kwaliteit slechts 30 punten worden gescoord (0 – 15 – 15), van de in totaal 70 punten (40 – 30). Dus de Prijs/Kwaliteit verhouding wordt hiermee feitelijk 57%/42%.

Beoordelingsteam aanbesteding

Het AIM beveelt aan om de beoordeling van de inschrijvingen door middel van een beoordelingsrichtlijn, plaats te laten vinden door een deskundig en evenwichtig beoordelingsteam bestaande uit materie-, inkoopdeskundigen en gebruikers van het doelgroepenvervoer. U omschrijft een dergelijk team op bladzijde 18 van de Inschrijvingsleidraad. Van belang is vervolgens een onafhankelijk voorzitter te benoemen die niet naar cijfers kijkt, maar wel naar de wijze van beoordelen. Als bijvoorbeeld een lid een zware onvoldoende scoort op een item en een ander een hoge voldoende, is het de rol van de voorzitter om na te gaan, welke argumenten hieronder liggen. Pas na discussie over de onderbouwing van concept cijfers, kan overgegaan worden tot het bepalen van een consensus cijfer.



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.

Social return (SROI)

SROI biedt een maatschappelijke meerwaarde als deze leidt tot duurzame inzetbaarheid (vaste arbeidscontracten) van mensen die via SROI worden ingezet, zonder dat hierbij bestaande arbeidsplaatsen verloren gaan. Wat het AIM betreft zou een bestek géén minimale verplichte SROI voor uitvoerende functies - die tot verdringing van reguliere arbeidsplaatsen leidt - moeten bevatten. Ook niet via de inzet van proefplaatsingen of inzet van mensen met behoud van uitkering. Wel is SROI mogelijk voor nieuwe functies of aanvullende ritten naar maatschappelijke activiteiten. Hierbij kan gedacht worden aan functies in het kader van kwaliteitsbeheer en serviceverlening aan kwetsbare reizigers zoals het doen van mystery gestrutten en inzet als stewards. Het is aan te bevelen om hier als opdrachtgever beleid voor te ontwikkelen. Het AIM constateert dat deze uitgangspunten in bijlage C onvoldoende terugkomen.

Wijzigen vervoersvolumes en andere voorwaarden

Het komt met enige regelmaat voor dat aanbestedende diensten in uitvragen aangeven dat het vervoersvolume gedurende de looptijd van het contract zou kunnen toe of afnemen. Maar dat de aanbestedende dienst niet in staat is om inzicht te geven in hoeveel dat volume dan zal toe of 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.

Naast het volume kunnen ook andere aspecten gedurende de contractperiode veranderen. Denk hierbij aan een daling van de hoeveelheid beladen kilometers per voertuig door structurele congestie of een toename van het aantal staken of calamiteiten. Het AIM adviseert om bij structurele afwijkingen nadere afspraken met de vervoerder te maken over een mogelijke tariefaanpassing. Bij het bespreken van de gevolgen, kan een open kostprijs calculatie als middel worden gebruikt. In beide PVE's geeft u helaas aan dat geen rekening gehouden wordt met (tijdelijke) wegonderbrekingen, openstaande bruggen (zoals de Algerabrug) omleidingen en files. Eventuele extra kosten die hierdoor ontstaan kunnen niet bij u in rekening worden gebracht.

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 aanbidding 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.

Implementatietermijn

Het komt nog te vaak voor dat aanbestedende diensten een te korte termijn hanteren, tussen moment van definitieve gunning en de daadwerkelijke start van het vervoer. Zo ook in dit bestek. Uit de planning blijkt dat er in dit bestek slechts 13 weken tussen moment van gunning en startdatum contract liggen. Waarbij nog geen rekening is gehouden met eventuele bezwaren of gerechtelijke procedures.

Korte doorlooptijden maken een goede en vlekkeloze implementatie van het vervoer door de nieuwe vervoerder erg moeilijk. Vooral als een geïnteresseerde vervoerder hiervoor taxi's aan moet schaffen of nieuw personeel moet aantrekken (niet in alle gevallen gaat namelijk voldoende personeel van de oude vervoerder mee over; de OPOV-regeling betekent immers het doen van een baanaanbod, maar werknemers zijn niet verplicht mee over te gaan).

Maar korte termijnen zijn ook voor een zittende vervoerder vervelend. Deze raakt mogelijk het vervoer kwijt en kan door een te korte termijn tussen definitieve gunning en overgangsdatum van het vervoer in serieuze problemen komen. Bij een collectief ontslag zal, afhankelijk van de omvang van het bedrijf, overleg plaats moeten vinden met OR en vakbonden en moeten, na de verkregen ontslagvergunning, de geldende opzegtermijnen (tot 3 maanden) in acht worden genomen. Het AIM beveelt dan ook aan in het bestek op te nemen dat er minimaal 6 maanden zit tussen het moment van definitieve gunning en start van het vervoer.

Looptijd contract

Het AIM is van mening dat er een duidelijke relatie moet zijn tussen wat de aanbestedende dienst uitvraagt en eist in een bestek en de contractduur ofwel looptijd. Immers, als een aanbestedende dienst veel eisen heeft, zal dat extra inzet, inspanning en investeringen vragen van de aanbieders die over een korte looptijd (1-2 jaar) terugverdiend moeten worden met hogere kosten voor opdrachtgever tot gevolg. In uw bestek kiest u voor een periode van 2 initiële jaren en daarna 3x1 jaar als optie jaren. Het AIM adviseert een looptijd van minimaal 5 jaren met 2 optie jaren (en langer bij duurzaamheidswensen). Ook is het van belang aan te geven welke criteria worden gehanteerd voor het al dan niet lichten van de optie jaren. Dit is voor de inschrijvers van belang om te kunnen overwegen of men investeringen over 2, dan wel over 5 jaren terug wil verdienen.

Tijdig informeren bij gebruik optie jaren

T.a.v. het wel of geen gebruik te maken van de optie jaren is het van belang dat hierover tijdig contact is tussen de aanbestedende dienst en de vervoerder (minimaal 12 maanden voor eindtijd van het contract). In uw bestek is dat 6 maanden. Mocht namelijk geen gebruik gemaakt worden van die optie jaren, dan is er nog tijd om een nieuwe aanbesteding te starten en is er nog voldoende tijd voor de afwikkeling van het vervoer bij de oude vervoerder en opstarten daarvan bij de nieuwe vervoerder.

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 optiejaren de vervoerder kan verplichten deze optiejaren uit te dienen. In uw bestek geldt die verplichting wel zie Inschrijvingsleidraad bladzijde 6.

Omvang referenties

Voor wat betreft het stellen van een referentie eis, beveelt het AIM aan dat er in het bestek niet staat dat een inschrijver qua omvang vervoersvolume een precies vergelijkbaar andere opdracht gedaan moet hebben. Maximaal 60% van het te rijden vervoer is ook een goede referentie, ongeacht het soort vervoer dat een aanbieder heeft gedaan. Voor perceel 1 vraagt u een referentie eis van 48%. Echter voor perceel 2 wordt een referentie eis gesteld van 6000 ritten per jaar. In bijlage 2 van uw bestek documenten worden alleen de ritten van januari 2020 gegeven (608). Als dit vermenigvuldigd wordt met 12 maanden, is het huidige aantal ritten naar schatting: 7300. De referentie eis van 6000 is dan 82%, hetgeen erg hoog is.

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 voldoende onderzoekt of deze met een (financieel) gezond bedrijf te maken heeft voordat deze een opdracht gunt...Het is 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.

Relatie hoofdaannemer-onderaannemer

Het is ook van belang stil te staan bij de relatie hoofdaannemer – onderaannemer. Een aanbestedende dienst kan niet verlangen dat een aanbieder het vervoer volledig zelf doet. Maar een aanbestedende dienst kan wel aangeven dat een aanbieder die met onderaannemers wil gaan werken dat vooraf kenbaar maakt. U besteedt uitvoerig aandacht aan deze verhouding en dat juichen wij toe. Wel beveelt het AIM aan dat de aanbieder die met onderaannemers gaat werken, na gunning inzage geeft in de prijzen die de onderaannemer betaald krijgt. Bij een tarief per voertuig (perceel 2) zou aanbesteder als richtlijn kunnen hanteren dat een onderaannemer tenminste 90% van de door de hoofdaannemer aangeboden prijs moet krijgen mits deze onderaannemer ook de planning verzorgt en 75% indien de planning door de hoofdonderaannemer wordt gedaan.

Bij een tarief per gebruiker (perceel 1) is dit moeilijker te handhaven. Een hoofdaannemer kan er ervoor kiezen om hele korte of minder rendabele ritten weg te geven zodat er toch een onwenselijke situatie voor de onderaannemer ontstaat.

Betalingstermijnen onderaannemers

Tot slot beveelt het AIM aan dat de aanbestedende dienst oog heeft voor de betalingstermijnen die gehanteerd worden. Wettelijk is geregeld dat de factuur uiterlijk 30 dagen na ontvangstdatum door de opdrachtgever moet worden voldaan. In de relatie hoofdaannemer – onderaannemer adviseert AIM



een termijn van 14 dagen na ontvangstdatum door onderaannemer te hanteren. De praktijk is echter nogal eens anders, met alle gevolgen van dien.

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. U geeft in de Inschrijvingsleidraad ook de minimale prijzen, maar geeft geen onderbouwing hoe u tot deze bedragen bent gekomen.

Onderbouwing tarief

Bij de prijsaanbieding moeten volgens 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 aanbidding. Aanbieders zouden ook inzichtelijk moeten maken wat de kostenopbouw is (d.w.z. uit welke elementen deze is opgebouwd, waarbij ook per element is aangegeven wat deze bedraagt).

Het is wat het AIM betreft dus belangrijk om in het bestek niet alleen een uurtarief, starttarief of beladen km-prijs te vragen, maar ook de achterliggende onderbouwing. Het is goed als de aanbestedende dienst in het bestek benoemt welke elementen daar minimaal in terug moeten komen. Wat het AIM betreft zijn de kostprijs elementen die in de NEA-kostenontwikkelingsindex en de CROW-kostenberekeningstool worden benoemd, goed te gebruiken. Waarbij aanvullend gevraagd wordt dat een vervoerder minimaal inzage geeft met welke combinatiegraad (hoeveel personen in een voertuig), bezettingsgraad (verhouding beladen versus onbeladen kilometers), gemiddelde snelheid, vervoersvolume, gemiddelde ritlengte, ophaalmarges en eigen bijdrage van reiziger en medereiziger gerekend is.

Ook beveelt het AIM aan in het bestek duidelijk te maken dat de prijzen die geboden moeten worden rekening houden met de landelijke geografische kenmerken van het te verrichten vervoer.

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. In uw bestek kiest u hier ook voor.



Wat het AIM betreft is het geredeneerd vanuit de aanbestedende dienst en de gebruiker een begrijpelijke constructie. Immers, van een kwalitatief slecht presterende vervoerder wil je ook afscheid kunnen nemen, zodanig dat het vervoer snel overgenomen kan worden. De aanbestedende dienst moet zich wel realiseren dat er voor deze tweede vervoerder risico's aan kunnen kleven. Immers, deze zal, veelal in kort tijdsbestek, vervoer over moeten nemen en heeft niet altijd direct benodigd materieel en personeel beschikbaar. Tevens is de terugverdientijd voor de tweede inschrijver aanzienlijk korter geworden. Een idee zou kunnen zijn, bij een dergelijke ontwikkeling de optiejaren per direct te lichten.

Overigens is het van belang om na te gaan waarom de eerste vervoerder zijn verplichtingen niet kon nakomen. Dit om te voorkomen dat hetzelfde onvermijdelijk blijkt te zijn voor de tweede vervoerder.

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. Sociale partners hebben de afgelopen jaren te vaak 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.

KPI's zonder consequenties

Het AIM beveelt de aanbestedende dienst aan in het bestek duidelijk te maken dat zij contractmanagement periodiek uitvoert en hoe zij dat zal doen. Kwaliteit van dienstverlening – uitgevoerd door de aanbieder maar ook ingeschakelde onderaannemers- zouden daarin terug moeten komen. Ook komt terug wat de consequenties zijn van het niet voldoen aan vereisten. U beschrijft de uitvoerings KPI's behoorlijk SMART, echter hoe deze zullen worden gecontroleerd en wat de eventuele consequenties zijn als ze niet worden nagekomen, is onduidelijk.

Klachtenregeling bij aanbestedende dienst

Er zou wat het AIM betreft minimaal een laagdrempelige klachtenregeling bij de aanbestedende dienst moeten worden ingericht voor gebruikers. Hiertoe is een gemeente op basis van de WMO ook verplicht. Echter voor perceel 2 (WMO) wordt op bladzijde 32 gesteld, dat de ontvangst en registratie van alle klachten bij de opdrachtnemer wordt verricht. Ook is de opdrachtnemer verantwoordelijk voor de afhandeling. Ook voor perceel 1 geldt een dergelijke constructie.

Bonus en malus

Het AIM is voorstander van nieuwe en effectieve ideeën op het gebied van prikkels om te presteren conform de inschrijving. In plaats van het opleggen van een malus, zou de aanbestedende dienst kunnen werken met het vooruitzicht op een bonus voor de vervoerder. In uw bestek wordt alleen een malusregeling omschreven. Het effect van een malus kan zijn dat vervoerders die toch al rond de minimum prijs hebben ingeschreven nog verder in de problemen komen (met alle gevolgen van dien).

