

Gemeente Lelystad,
T.a.v. Kenniscentrum Inkoop
Stadhuisplein 2,
8232 ZX Lelystad.

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

Per email: inkoop@lelystad.nl

Datum
15 april 2020

Onderwerp
Reactie AIM op bestek Leerlingenvervoer Lelystad

Geachte heer/mevrouw,

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.



Het AIM richt zich op beleidsmatige thema's en niet op aanbesteding technische en/of juridische zaken. Als er over laatstgenoemde zaken geen aanbevelingen zijn gemaakt dan houdt dit geen goedkeuring in.

Op dit moment is Nederland in een grote crisis geraakt. Het coronavirus raakt veel mensen en bedrijven. Op veel plaatsen is de economie tot stilstand gekomen en grote financiële problemen zijn, zeker in de taxibranche, volgens velen onontkoombaar. Het AIM vraagt zich dan ook af, in hoeverre de lopende contracten, gezien deze exceptionele situatie niet verlengd moeten worden en aanbestedingen zouden moeten worden opgeschort. De wet geeft deze mogelijkheid onder andere in de vorm van het model van "onderhandelingsprocedure zonder voorafgaande bekendmaking". Zo heeft de gemeente Almere onlangs besloten, te kiezen voor dit model vanwege: "dwingende spoed als gevolg van gebeurtenissen die door de aanbestedende dienst niet konden worden voorzien". In uw documenten wordt in het geheel niet gesproken over de huidige situatie die volgens deskundigen ons allemaal nog maanden en misschien zelfs jaren, zal bezighouden. Hoe gaat u bijvoorbeeld om met de situatie dat er per augustus niet vervoerd mag en kan worden, hoe dienen de voertuigen eruit te zien, als de 1,5 meter afstand een verplichting gaat worden, moeten er meer voertuigen worden ingezet, in hoeverre moet de chauffeur beschermd worden en wie draait dan voor de kosten op? Allemaal vragen die reeds nu spelen en naar alle waarschijnlijkheid ook aan de orde kunnen zijn gedurende de contractperiode. Ook stellen wij vraagtekens bij het organiseren van een informatiebijeenkomst op 29 april as. Dit past volgens ons niet binnen de richtlijnen van het RIVM.

Wel hebben we gemeend, uitvoerig aandacht te besteden aan uw besteksdocumenten, voor het geval u toch besluit deze aanbesteding niet te willen stopzetten, dan wel dat u deze punten kunt meenemen bij een volgende aanbestedingsprocedure.

In dit document benoemen wij de punten die ons, bij het lezen van het bestek, in positieve zin zijn opgevallen maar stellen we ook onze verwonderpunten uitvoerig aan de orde. Verwonderpunten die significant afwijken van 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. Punt van aandacht is wel, dat u in eerste instantie TX keur in de Biedingsleidraad niet benoemd als geschiktheidseis. Op bladzijde 22 onder 8.5.1 wordt alleen ISO 9001 als eis gesteld. In het Programma van Eisen, wordt vervolgens op bladzijde 15 onder 7.36 gesteld, dat u wel degelijk TX keur eist, voor zowel de hoofd- als de onderaannemers. Wij adviseren u deze kennelijke omissie te herstellen.

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 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. Ook het laten ingaan van de NEA indexatie bij het eerste jaar is positief.

Weging kwaliteit

Positief is tevens dat u de kwaliteit voor 65% laat meetellen in de beoordeling en tevens dat u kiest voor de zogenaamde relatieve methode. Dus, dat de inschrijver met de beste kwaliteit, ook de hoogste punten krijgt en andere inschrijvers daaraan worden gerelateerd. Hiermee wordt de systematiek consistent, omdat u dit ook doet bij de beoordeling van de prijs. Wij zien dit nog weinig terug in bestekken. Groot voordeel is, dat de beste inschrijver een 10 krijgt. Bij absolute beoordelingen, worden een 10 of een 0 en 1 nagenoeg nooit gegeven, waardoor het onderscheidend vermogen op kwaliteit aanzienlijk lager wordt dan het initiële genoemde percentage en toch de prijs weer doorslaggevend blijkt te zijn.



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 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 ouder/verzorgerscollectief. In het Programma van Eisen wordt bij 6.4 gesuggereerd, dat er een overleg met (vertegenwoordigers van) ouders/verzorgers kan plaatsvinden. Het wordt niet duidelijk gemaakt of u dit doet en welke onderwerpen daarbij besproken zullen worden. Het AIM adviseert u, hier meer aandacht aan te besteden.

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 en communicatie met de klant zijn aspecten die daarbij aan bod kunnen komen.

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) nadrukkelijk terug laat komen in het bestek. Elementen die in een klanttevredenheidsonderzoek zouden kunnen worden gemeten zijn de uitvoering van een rit, de afhandeling van klachten en de toegankelijkheid van een rit voor mindervaliden. In het Programma van Eisen wordt bij 8.2 geopperd, dat de opdrachtgever één of meerdere klanttevredenheidsonderzoeken kan houden. Of u dit gaat doen, wordt niet duidelijk gemaakt.

Voldoende aandacht

Het AIM adviseert rekening te houden met redelijke in- en uitstaptijden en daarbij onderscheid te maken tussen leerlingen met en zonder rolstoel. De benodigde in en uitstaptijd bedraagt voor een rolstoelgebonden leerling 5 minuten en voor een niet rolstoelgebonden leerling 2 minuten. In het Programma van Eisen benoemt u de instaptijd onder 7.8. Deze wordt door u op 1 minuut gesteld en wel voor alle leerlingen. De uitstaptijd wordt verder niet benoemd. Het AIM adviseert dit wel te doen.



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 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 onduidelijk.

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

Uw bestek bevat duurzaamheidswensen., In de gunningscriteria kunnen punten worden gescoord door de inschrijver die een visie op het gebied van duurzaamheid heeft. In het bijgeleverde "Overzicht open vragen Leerlingenvervoer", legt u uit dat daarbij gedacht wordt aan de inzet en gebruik van nieuwe technieken en nieuwe vervoermiddelen. Uw Programma van eisen stelt onder 3.13 dat de in te zetten voertuigen minimaal moeten voldoen aan de Euro-5 norm en dat bij vervanging de eis Euro-6 zal zijn. Het AIM beveelt daarom aan om een minimale contractduur van **minimaal 5 + 2 jaar** te hanteren of algemener gesteld: dat er een duidelijke relatie is tussen de duur van het contract en de terugverdientijd van de extra investeringen die vervoerders moeten doen. En dat de benodigde infrastructuur (denk aan bijvoorbeeld voldoende vulpunten) voor aanvang van het vervoer gerealiseerd is. De door u aangegeven looptijd is echter slechts 1 jaar met een optie van 1 jaar verlenging. Wij achten deze contractduur niet reëel ten opzichte van hetgene door u wordt gewenst.

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.



Beoordelingsteam aanbesteding

Het AIM beveelt aan om de beoordeling van de inschrijvingen plaats te laten vinden door een deskundig en evenwichtig beoordelingsteam bestaande uit materie-, inkoopdeskundigen en gebruikers van het zorgvervoer. Leden van het beoordelingsteam hebben wat het AIM betreft expertise op het gebied van zorgvervoer.

Ook is er voldoende deskundigheid op het gebied van EU-aanbestedingen.

Het beoordelingsteam staat onder voorzitterschap van een onafhankelijk voorzitter die inhoudelijk niet mee beoordeelt en die met name toeziet op het volgen van de juiste procedure. Dit om ervoor te zorgen dat er een weloverwogen mening wordt gegeven waarbij subjectiviteit wordt vermeden. Een gedetailleerde beoordelingsrichtlijn en duidelijke instructies moeten volgens ons op papier staan en ook transparant zijn. Wij missen de onafhankelijk voorzitter, de beoordelingsrichtlijn en de instructie in uw bestek. Zeker nu u een relatieve beoordeling voorstelt en de kwaliteit voor 65% laat meetellen zijn deze ingrediënten onontbeerlijk.

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. Zeker gezien de coronacrisis met enorm veel onzekerheden, kan dit een realistisch scenario zijn. In zo'n situatie zou de inzet moeten zijn: behoud van reeds bij het vervoer betrokken personeel. Het verdient aanbeveling daar als opdrachtgever rekening mee te houden..

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. In de Leidraad wordt op bladzijde 8 hoofdstuk 4 ingegaan op Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen. In dit hoofdstuk wordt verwezen naar de bijlage. Die is erg onduidelijk, welk percentage van de aanneemsom moet worden ingezet? Wordt er afgerekend als dit gedeelte niet wordt gebruikt? Wij adviseren u, hier nogmaals scherp naar te kijken en begrijpelijk te maken.

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 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 condities gaandeweg veranderen. Denk hierbij aan een daling van de hoeveelheid beladen kilometers per voertuig door structurele congestie of een toename van het aantal stakingsdagen.

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 het Programma van Eisen wordt onder 7.10 gesteld, dat geen rekening wordt gehouden met (tijdelijke) wegopbrekingen, omleidingen en files. De eventuele extra beladen reistijd kan niet in rekening worden gebracht bij de opdrachtgever. Het AIM acht dit niet realistisch. U legt hiermee risico's die buiten de invloedssfeer liggen van de vervoerder volledig bij hem neer. Wij adviseren om staffels op te nemen in uw documenten en aan te geven dat bij grote volumewijzigingen er een overleg plaatsvindt, waarbij gesproken wordt over tariefaanpassing.

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. U kiest hier nadrukkelijk niet voor.

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 5 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.



Opvallend in uw bestek is, dat u in de Leidraad op bladzijde 16, de standstill periode van 20 dagen noemt en dat u bij een ingediend bezwaar aangeeft, dat er dan een nieuwe standstill periode zal ingaan van 20 dagen. U schetst op deze wijze een totale periode van 40 werkdagen (8 weken), Dit betekent, dat hiermee de bezwaarperiode over de ingangsdatum van het vervoer heengaat. Het AIM acht dit een zeer onwenselijke situatie.

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 concessieduur van slechts 1 jaar initieel en een verlengingsoptie van 1 jaar.

Ten algemene: het AIM beveelt aan om in het bestek op te nemen dat er een contract voor minimaal 5 jaar wordt gesloten, met minimaal 2 optie jaren (waarbij de 2 optie jaren als één geheel gegund worden). Dit biedt zekerheid voor de vervoerder en vooral ook voor het betrokken personeel.

Kortlopende contracten zullen er namelijk toe leiden dat werkgevers terughoudend zullen zijn met het aanbieden van vaste contracten aan werknemers. Tevens adviseren wij transparant aan te geven onder welke voorwaarden de verlengingsoptie zal worden gelicht. Het is dan aan de inschrijver in hoeverre hij daarmee dit jaar wil opnemen in zijn calculatie.

Tijdig informeren bij gebruik optie jaren

T.a.v. het wel of geen gebruik te maken van de optie jaren is van belang dat hierover tijdig contact is tussen de aanbestedende dienst en de vervoerder (minimaal 12 maanden voor eindtijd van het contract).. 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. In uw bestek wordt dit verder niet benoemd.

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. 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.

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 het leerlingenvervoer 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 de 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.

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 aanbidding. In het bestek zelf heeft de aanbestedende dienst de risico's duidelijk benoemd. 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 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 en ophaalmarges gerekend is. Ook beveelt het AIM aan in het bestek duidelijk te maken dat de prijs (of prijzen) die geboden moet (-en) worden rekening houdt (-en) met de landelijke geografische kenmerken van het te verrichten vervoer. Ook de aanbestedende dienst zou een onderbouwing moeten geven bij een opgegeven starttarief. In uw bestek worden deze tarieven genoemd in het PvE onder 7.2. Hierbij wordt helaas geen onderbouwing gegeven.

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 aanbieder maar ook ingeschakelde onderaannemers- zouden daarin terug moeten komen. Ook komt terug wat de consequenties zijn van het niet voldoen aan vereisten. Het contractmanagement wordt door u in het PvE benoemd onder 8.2. Hier wordt echter niet een helder proces uitgewerkt. “Het zou kunnen dat”. Ook ontbreekt de paragraaf waarin concreet wordt gesteld wat de gevolgen zijn, als een vervoerder zich niet aan de eisen houdt, danwel, in hoeverre hij een extra bonus, als prikkel, kan verdienen als er sprake is van een goede uitvoering.

Klachtenregeling bij aanbestedende dienst

Er zou wat het AIM betreft minimaal een laagdrempelige klachtenregeling bij de aanbestedende dienst moeten worden ingericht voor gebruikers. U legt in het PvE bij 5, de verantwoordelijkheid geheel bij de opdrachtnemer. Wij adviseren dit aan te passen. Verder zou de klachtenregeling laagdrempelig en onafhankelijk moeten zijn ingericht, zodat klachten zorgvuldig en vlot kunnen worden behandeld. De klachtenregeling moet op papier staan met duidelijke instructies waar en hoe een klacht kan worden ingediend. Ook wordt er jaarlijks een rapportage gemaakt. Over deze onderwerpen wordt in uw documenten verder niet gesproken.

