

Gemeente Purmerend
T.a.v. de heer Ferry Middellink
Purmersteenweg 42
1441 DM Purmerend
Per email naar: aanbestedingen@purmerend.nl

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

Datum
1 juli 2019

Onderwerp

Reactie AIM op bestek "Leerlingenvervoer Gemeente Beemster, Landsmeer, Purmerend en Waterland"

Geachte heer Middellink,

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 verbeterslag te kunnen maken. Het AIM



pagina 2 van 9

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



Positieve punten in uw bestek

Wij hebben met veel interesse kennis genomen van uw bestek. De positieve punten zijn als volgt te omschrijven.

Uw aandacht voor TX kwaliteitskeurmerk en de rol die u toekent aan het Sociaal Fonds Taxi, zal de kwaliteit van de uitvoering van het leerlingenvervoer, doen toenemen.

Ook de door u omschreven eisen met betrekking tot de overgang van personeel, waarbij u de CAO Taxivervoer, benoemd, spreek ons zeer aan.

De looptijd van het contract is maximaal 6 jaar en 7 maanden. Het AIM adviseert veelal een periode van 5+2 of 4+3, een maximale periode dus van 7 jaren, waar u nagenoeg aan voldoet.

Ook het kiezen voor zowel regiecentrale als uitvoering bij 1 partij is positief te noemen. Een directe relatie zal de efficiency, stiptheid en medewerkers- en klanttevredenheid ten goede komen.

Naast deze positieve punten zijn ook een aantal verwonderpunten te benoemen. Wij zullen deze wat omvangrijker omschrijven om op ene juiste wijze onze visie uit te leggen. Wij hopen dat u deze verwonderpunten kunt aangrijpen om ervoor te zorgen dat de offertes aan kwaliteit winnen.

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 betrekken, bij de totstandkoming van het bestek, het beoordelen van de aanbiedingen, maar ook tijdens de (de evaluatie van) uitvoering van de opdracht. Wij kunnen niet nagaan in hoeverre u gebruikers hebt geraadpleegd tijdens het opstellen van de bestekdocumenten en of u deze doelgroep gaat inzetten bij het beoordelen van de offertes. In uw bestek wordt wel ingegaan op aspecten als communicatie naar de leerlingen van het leerlingenvervoer en diens ouders/verzorgers (bladzijde 22), maar dit geldt met name voor de inschrijver om een goede score te realiseren op het kwaliteitsaspect innovatie. Dus meer een onderwerp in het gunningsmodel, dan een nadrukkelijke eis.

Klant centraal

In het gunningsmodel worden onder Kwaliteit van de Dienstverlening (als onderdeel van het gunningsmodel op bladzijde 23) de aspecten stiptheid, klantvriendelijkheid, omgang met leerlingen met diverse beperkingen en bekendheid spelregels bij personeel, leerlingen en ouders/verzorgers



genoemd, om verder door de inschrijver uit te werken in concrete punten. . Ook bij Implementatie wordt communicatie naar de leerlingen en diens ouders/verzorgers en de communicatie naar scholen, benoemd. Ook hier zijn het echter aspecten die eventueel extra kunnen worden benadrukt, maar het zijn geenszins eisen. Dus een uiteindelijk winnend vervoerder zou hier ook minder aandacht aan kunnen besteden.

Klanttevredenheidsonderzoeken (KTO's)

In uw bestek wordt alleen in het gunningsmodel ingegaan op het houden van onderzoeken om de klanttevredenheid te meten. Dit onderwerp is geen eis en kan dus achterwege gelaten worden. Het AIM is voorstander van het periodiek houden van dergelijke onderzoeken.

Informatievoorziening gebruikers

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 kan een inschrijver bij het aspect Kwaliteit van de Dienstverlening, op bladzijde 23, uitleg geven hoe hij de spelregels bekend wil maken bij de verschillende doelgroepen. Wat deze spelregels zijn is echter onduidelijk. Dit zou door u concreter gemaakt kunnen worden.

TX keur

TX kwaliteitskeurmerk

Op bladzijde 19 van uw bestek stelt u als nadrukkelijke eis, dat inschrijver dienen te beschikken over het TX keur. Deze eis geldt ook voor de onderaannemer. Deze eisen worden door AIM volledig onderschreven. Het hebben van het TX keur, betekent echter, dat andere, veel meer abstracte, ISO normeringen verplichtingen achterwege kunnen blijven..Hierdoor worden kosten bespaard.

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 in de eisen VOER22 en VOER23 op bladzijde 32, duurzaamheidseisen met betrekking tot het voertuigenpark. In VOER22 stelt u als eis, dat voertuigen minimaal voldoen aan de Euro VI of rijden op duurzame brandstoffen. VOER23 maakt het nog concreter, door de eis te stellen, dat bij aanvang van de overeenkomst minimaal 75% van de in te zetten voertuigen op duurzame brandstoffen moeten rijden (bijvoorbeeld groen gas of waterstof of elektrisch rijdende voertuigen). Per 01-01-2021 dient zelfs 100% van de in te zetten voertuigen op duurzame brandstoffen te rijden. De gevolgen hiervan voor de implementatie, zal later worden besproken.

De gehanteerde contractduur is 4 jaar en 7 maanden met als optie een verlenging van 2 keer 1 jaar. De investering in voertuigen die op duurzame brandstoffen moeten rijden, zal derhalve in relatief korte tijd terug verdiend moet worden. Het AIM geeft u in overweging een langere contractduur te hanteren.

Naast de eisen met betrekking tot duurzaam rijdende voertuigen, geeft u in VOER17 aan, dat de voertuigen niet ouder mogen zijn dan 5 jaar. In verband met de mogelijkheid dat het contract 2 keer een jaar wordt verlengd, zal in verband met deze eis, bij verlenging, het voertuigenpark moeten worden vervangen. Dit zal een extra investeringslast betekenen, die de vervoerder in zijn prijs zal verdisconteren. Het AIM adviseert u deze eis aan te passen.

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 SFT kan hierbij een ondersteunende en onafhankelijke rol in spelen.

Gunningscriteria en weging

Weging kwaliteit

U kiest in uw bestek voor de systematiek gunnen op waarde, waarbij de kwalitatieve scores leiden tot fictieve kortingen op de door u bepaalde waarde van het contract (850.000,- euro). De inschrijvers moeten binnen de 755.640,- en de 847.580,- euro blijven.

Tevens merken wij op dat hier een bandbreedte wordt toegepast. Onze vraag hierbij is, in hoeverre deze bandbreedte is bepaald op basis van een objectief model, Het AIM beveelt aan de [kostenberekeningstool](#) van het CROW te gebruiken voor een goede inschatting van de prijs. 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.

Na diverse analyses begrijpen wij uw model niet helemaal, als we kijken naar de gestelde eis FIN01 op bladzijde 35. Hierin wordt vermeld dat de vervoerder wordt betaald op basis van de beladen



reistijd en een starttarief per rit. Dit terwijl de prijs, volgens het model wordt bepaald door de kwaliteitspunten. Wellicht kunt u nader duiden,, bijvoorbeeld met een rekenvoorbeeld, hoe u het gunningsmodel interpreteert.

Effecten arbeidsmarkt

Behoud van betrokken personeel

Op bladzijde 27 stelt u als eis in ALG04, dat de vervoerder (een deel van) het huidige personeel van de latende partij, dient over te nemen. U verwijst daarbij naar artikel 1.8 van de Cao Taxivervoer 2014-2015. Waarschijnlijk bedoelt u hiermee de zogenaamde OPOV regeling, zoals die onlangs wederom is vastgelegd in artikel 1.7 van de Cao Taxi 2019-2020. Wij willen u wel in overweging geven, deze bepaling eveneens te eisen bij faillissementen, overnames of tussentijdse contractwisseling.

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. Bijvoorbeeld door middel van nieuwe functies in het kader van kwaliteitsbeheer en serviceverlening aan kwetsbare reizigers, denk daarbij aan doen van mystery gestrutten en stewards. In uw bestek wordt op bladzijde 26 het percentage van 5% van de opdrachtsom genoemd, dat moet worden aangewend voor social return. Wij geven u in overweging de genoemde specificering hierbij op te nemen.

CAO en SFT bedrijfsoordeel

SFT oordeel voldoende

Op bladzijde 19 wordt door u als eis gesteld, dat de inschrijver dient te beschikken over een verklaring van het Sociaal Fonds Taxi, dat inschrijver de cao naleeft. Het AIM juicht dit toe, U zou nog kunnen overwegen om deze eis ook te laten gelden voor eventueel in te zetten onderaannemers.

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. U geeft in uw bestek niet aan, hoe u hiermee omgaat. Wij geven u in overweging om hiervoor staffels te introduceren, bijvoorbeeld dat u bij een wijziging van het volume van 10%, u nadere afspraken zult



maken met de vervoerder, ter compensatie van de geleden schade (boventallig personeel en/of voertuigen).

Apart tarief voor rolstoelgebruikers

Het vervoer van rolstoelgebruikers brengt hogere kosten met zich mee t.o.v. het vervoer van niet-rolstoelgebruikers. Deze hogere kosten worden veroorzaakt door hogere investeringen in rolstoelmaterieel, minder capaciteitsmogelijkheden en langere in- en uitstaptijden. Bij een gelijkblijvend aandeel rolstoelgebruikers zijn deze hogere kosten door de opdrachtnemer goed te verdisconteren in een totaal tarief. Maar bij een verandering van dit aandeel kan dit voor- of nadelen voor de aanbestedende dienst of vervoerder opleveren. In uw bestek geeft u aan, dat er geen tarieven afgegeven kunnen worden. U gaat immers uit van een fictieve waarde, waarna de prijs wordt bepaald door het effect van de kwaliteitsaspecten. Het toenemen van het rolstoelvervoer de komende jaren, wordt niet benoemd. Wij adviseren u, ook hiervoor een staffel te introduceren. Dus dat bij een significante stijging van het aantal rolstoelgebruikers, u nadere afspraken maakt met de vervoerder om de financiële effecten hiervan te compenseren.

Heraanbesteding

Omdat u een wachtkamerovereenkomst voor de periode van 1 jaar oplegt, is het risico van heraanbesteding minder groot bij continuïteitsproblemen aan vervoerders kant. Het AIM is groot voorstander van een dergelijke realistische overeenkomst.

Termijnen aanbesteding

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 3 maanden tussen moment van gunning en startdatum contract liggen. Waarbij 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). Zeker omdat u voertuigen eist, die rijden op duurzame brandstoffen en voertuigen die niet ouder mogen zijn dan 5 jaar, achten wij de implementatieperiode, te kort voor de winnende vervoerder.

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.



Wij geven u in overweging de implementatietermijn langer te maken. Een periode van minimaal 6 maanden is hierbij ons advies.

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). In uw bestek wordt dit niet benoemd. Het voordeel van het aangeven van een ruime termijn is, dat als geen gebruik gemaakt wordt van de optie jaren, er nog tijd is om een nieuwe aanbesteding te starten en er nog voldoende tijd is voor de afwikkeling van het vervoer bij de oude vervoerder en opstarten daarvan bij de nieuwe vervoerder.

U gebruikt voor een eventuele verlenging het criterium "naar tevredenheid". Wij adviseren dit concreter te maken, zodat een vervoerder op voorhand weet hoe hij hierop kan sturen, zodat de optie jaren ook daadwerkelijk zullen worden gelicht.

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 dienst voldoende onderzoekt of deze met een (financieel) gezond bedrijf te maken heeft voordat deze een opdracht gunt. Op bladzijde 18 van uw bestek stelt u wel eisen aan de financiële en economische draagkracht, echter de toets in hoeverre dat het geval is, ontbreekt. Het zou bijvoorbeeld zinvol zijn 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

Kostenontwikkeling

Peildatum biedingen

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.

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. U zou hierover een opmerking kunnen maken, in ieder geval dat in dergelijke situaties, maatwerk zal worden toegepast.

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.

Klachtenregeling bij aanbestedende dienst

Er zou wat het AIM betreft minimaal een laagdrempelige klachtenregeling bij de aanbestedende dienst moeten worden ingericht voor gebruikers.. De klachtenregeling zou 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. Op bladzijde 33 van uw bestek, worden onder Klachtenafhandeling een aantal eisen gesteld aan de inschrijver. De communicatie van uw klachtenregeling naar gebruikers wordt verder niet benoemd. De klachtenregeling had daarnaast ook meer diepgang mogen hebben.

