

REACTIE op Aanbestedingsdocument Regiotaxi Eemland-Heuvelrug

In onderstaand document vindt u de reactie van sociale partners in de taxibranche (FNV, CNV en KNV taxi) op het bestaande aanbestedingsdocument Regiotaxi Eemland-Heuvelrug.

In het eerste deel gaan we in op verschillende aspecten die ons in het document zijn opgevallen. Aan het eind geven we u nog een paar algemene zaken mee, die wij als sociale partners relevant vinden bij het maken van bestekken.

Aantal opdrachtnemers

De huidige opdracht is gegund aan één partij. Het werken met onderaannemers is mogelijk, maar vervoerders konden ook gezamenlijk inschrijven.

Sociale partners pleiten er voor opdrachten niet onnodig te clusteren of percelen te groot te maken. Dan krijgt (gelet op de omvang van dit specifieke contract) het MKB ook kans om het vervoer zelfstandig te doen. Daarnaast is het van belang dat de klant centraal gesteld wordt en zo mogelijk ook een bepaalde mate van keuze vrijheid heeft.

Onderaannemers

In het bestek is opgenomen dat bij inschrijving bekend moet zijn met welke onderaannemers gewerkt zal worden. Daarnaast kan alleen van onderaannemer gewisseld worden als de opdrachtgever daar toestemming voor geeft.

Sociale partners zijn blij met deze bepalingen. Vooraf aangeven welke onderaannemers zullen rijden, voorkomt dat na gunning een hoofdaannemer op zoek gaat naar een onderaannemer die het mogelijk voor een te lage prijs moet gaan doen. Ook toestemming voor het tussentijds wisselen van onderaannemers door de opdrachtgever juichen partijen toe. Het advies is wel dat opdrachtgever hierbij aangeeft dat betrokken personeel, dat werkt bij een onderaannemer waar afscheid van wordt genomen, wel betrokken blijft bij het vervoerscontract. Er is in de CAO Taxi een regeling opgenomen dat bij aanbestedingen min. 75% van het betrokken personeel een baanaanbod moet krijgen van de verkrijgende partij (de zogenaamde OPOV-regeling). Maar deze regeling ziet niet toe op situaties waarbij tussentijds van onderaannemer wordt gewisseld. De opdrachtgever zou dit in het bestek (en ook voor situaties waarbij onverhoopt een faillissement optreedt gedurende de looptijd van het contract) op kunnen nemen.

Tijdens de uitvoering mag maximaal 10% van de ritten op spitsmomenten door andere vervoerders uitgevoerd worden.

Aangezien de spits over het algemeen veel meer dan 10% van de dalperiode aan vervoer kent moet de opdrachtgever zich er bewust van zijn dat deze eis kostenverhogend werkt en dat de vervoerder hierdoor een hogere capaciteit aan voertuigen moet hebben. Deze voertuigen worden dan slecht benut (leegloop).

Duur van de overeenkomst

Het huidige contract is aangegaan voor 4 jaar en 4 maanden met 2 x 1 optiejaar.

Sociale partners pleiten er voor om vervoerscontracten voor minimaal 5 jaar aan te gaan, met 2 a 3 jaar als optie jaren. Dit biedt meer zekerheid aan vervoerder en werknemers. Als de opdrachtgever van mening is dat de vervoerder, die de opdracht gegund krijgt, de optie jaren ook krijgt, dan

adviseren partijen deze optiejaren in één keer toe te kennen (en niet per jaar). Een vervoerder die voor 1 jaar vervoer (verlengd) krijgt zal in die tijd weinig tot niet investeren of innoveren.

Een langere looptijd biedt zekerheid voor de vervoerder en vooral ook voor het betrokken personeel. Kortlopende contracten zal er namelijk toe leiden dat werkgevers terughoudend zullen zijn met het aanbieden van vaste contracten aan werknemers. Waardoor er sneller afscheid genomen wordt van ervaren en goed gekwalificeerd personeel. Dat komt uiteindelijk de kwaliteit van dienstverlening niet ten goede.

In het bestek is opgenomen dat voertuigen niet ouder dan 7 jaar mogen zijn.

Sociale partners pleiten er voor om bij deze gestelde leeftijdsgrens wel rekening te houden met de totale lengte van het contract (als gekozen wordt voor een lange looptijd). Om te voorkomen dat een voertuig dat bij aanvang van het contract net nieuw is aangeschaft, vlak voor aflopen van het contract nog net even vervangen moet worden.

Combineren met ander werk

In het bestek komt niet iets terug over het al dan niet mogen combineren van Regiotaxi/WMO ritten met ander werk. Op pagina 10 staat dat zittend ziekenvervoer betaald door zorgverzekeraars niet tot de mogelijkheden behoort.

Sociale partners pleiten er voor dat vervoerders de ruimte krijgen (binnen de kaders die opdrachtgevers stellen rondom maximale omrijtijden etc) om vervoer te kunnen combineren met andere werk, om daarmee slimme en efficiënte combinaties te kunnen maken.

In de praktijk is het vanwege privacy redenen lastig om onderscheid te maken of een passagier voor behandeling of voor bezoek naar een ziekenhuis gaat. Controle door de vervoerder of het vervoer eigenlijk niet betaald moet worden door de zorgverzekeraar is niet mogelijk.

In het bestek komt het onderwerp samenwerking met concessiehouders aan bod.

De opdrachtgever heeft hier wel een (verbindende) rol in. De huidige tekst is zeer vrijblijvend en kan in de praktijk tot ongewenste situaties leiden. Andere concessiehouders kunnen ook concurrenten zijn van aanbieders.

Planningsschema

In het huidige bestek zit 5 maanden tussen bekendmaken van de opdracht en aangaan overeenkomst/start implementatie. De datum waarop het vervoer moet starten ligt ong. 7 maanden na het aangaan van de overeenkomst.

Sociale partners zijn blij met deze ruime termijnen. Wij adviseren een minimale termijn te hanteren van 6 maanden vanaf datum definitieve gunning tot en met start van het vervoer. Niet alleen de verkrijgende partij moet voldoende tijd hebben zich voor te bereiden, ook de mogelijk verliezende partij moet bepaalde zaken netjes kunnen afhandelen (denk bijv. aan collectieve ontslagprocedures).

Duurzaamheid

De provincie Utrecht hecht grote waarde aan duurzaam inkopen en maatschappelijk verantwoord ondernemen. Zij conformeert zich aan de minimumeisen van (voorheen) Agentschap NL. Dat zou er in de nieuwe situatie toe leiden dat Euro 5 norm gevraagd zal worden. Van de 1000 punten kan maximaal 50 punten gescoord worden op maatschappelijk verantwoord ondernemen (waar

milieuzorg en diversiteitsbeleid onder vallen). SROI wordt niet als apart item genoemd en er wordt ook geen specifiek % genoemd waaraan de opdrachtnemer moet voldoen.

Sociale partners zijn hier tevreden over. T.a.v. duurzaamheid voertuigen (in de zin van voertuigen op alternatieve brandstoffen) is het beter het algemene ontwikkelingstempo te volgen in plaats van voor de muziek uit te willen lopen. Met name vul/laadpunten en actieradius (plus extra kosten aanschaf en onderhoud) zijn momenteel nog dusdanig dat extra duurzaamheidseisen voertuigen alleen maar kostenverhogend werkt en, gelet op teruglopende budgetten, ten koste zal gaan van het aantal reizigers-km's. Als er voor duurzaamheidseisen wordt gekozen, is het van belang dat de looptijd van het contract minimaal 7 jaar is en vooraf benodigde infrastructuur (zoals vulpunten) op orde is.

Sociale partners zijn geen voorstander van SROI in bestekken (ook niet via proefplaatsingen, via de inzet van mensen met behoud van uitkering of vrijwilligers). De markt van het contract/zorgvervoer is krimpend. Eisen stellen aan instroom van nieuw personeel leidt al snel tot verdringing van bestaande arbeidskrachten. De taxisector kent overigens al een netto instroom van mensen met een zekere afstand tot de arbeidsmarkt.

Betalingen

In het bestek is opgenomen dat onderzocht zou worden in hoeverre de OV chipcard in de regiotaxi gebruikt kan worden.

Sociale partners adviseren niet om gebruik van de OV chipcard in de taxi te verplichten. Een aantal jaren geleden is hier in twee provincies (Gelderland en Overijssel) met subsidie van de overheid uitgebreid onderzoek naar gedaan. De conclusie was dat het niet rendabel is om de OV chipcard in de Regiotaxi in te voeren, met name vanwege de (hoge) kosten van de leesapparatuur. Gelet op de snelheid van allerlei technische ontwikkelingen (betalen met smartphone) is ook het beter om daar op te wachten.

De opdrachtgever maakt gebruik van zones. De vraag is of niet beter overgestapt kan worden naar een kilometertarief. Gezien een mogelijke lange looptijd van een nieuw contract is het straks wellicht technologisch simpel(er) geworden om wel één betaalmiddel te hebben voor OV en kleinschalig vervoer.

Risico verdeling

In het bestek is opgenomen dat onder druk van bezuinigingen de gemeenten maatregelen kunnen nemen om de kosten te beperken, c.q. beperkt te houden. En dat de vervoerder geen aanspraak kan maken op compensatie van evt. gederfde inkomsten. In de tekst wordt gesproken over tariefswijzigingen van meer dan 30%.

De provincie moet zich realiseren dat het voor aanbieders zo lastig wordt om goede inschattingen te maken en op basis daarvan een reële bieding te doen. Sociale partners pleiten er dan ook voor dat er een maximale bandbreedte wordt opgenomen van 10% naar boven en 10% naar beneden. Valt de wijziging daarbuiten dan zullen partijen met elkaar in gesprek moeten gaan hoe dit op een voor beide partijen goede manier op te lossen. Ook de genoemde tariefswijzigingen kunnen leiden tot grote dalingen in het volume.

Kwaliteitseisen

In het bestek worden enkele kwaliteitseisen gesteld aan chauffeurs, waaronder de cursus 'veilig in de taxi' van SFT.

SFT heeft meerdere (online) cursussen die voor dit vervoer relevant kunnen zijn, waaronder het Rolstoel ABC. Ook is er een code VVR, veilig vervoer van rolstoelgebruikers, die relevant is. Wat sociale partners betreft zou het goed zijn als de provincie deze opneemt in het nieuwe bestek. En voldoende aandacht vraagt voor (na)scholing en opleiding van betrokken werknemers.

Partijen adviseren ook om op te nemen dat een inschrijver bij inschrijving resultaten laat zien van recente en relevante klanttevredenheidsonderzoeken en medewerkers tevredenheidsonderzoeken en dat deze op een bepaalde manier meegewogen worden in het onderdeel kwaliteit. Sinds de nieuwe aanbestedingswet zijn er meer verplichte en facultatieve uitsluitingsgronden mogelijk, enerzijds op het vlak van past performance, anderzijds op het voldoen aan sociale verplichtingen. Wel pleiten partijen er voor dit zodanig te doen dat ook kleinere (MKB) bedrijven hieraan kunnen voldoen.

In het bestek komt terug dat de opdrachtgever periodiek klanttevredenheidsonderzoeken zal (laten) doen.

Sociale partners geven als overweging mee te bezien of hier een nieuwere manier van ritbeoordeling (ook) in meegenomen zou kunnen worden. De technische mogelijkheden zijn er, bijv. directe ritbeoordelingen via een App. Op deze manier kan de klant direct zijn waardering aangeven en kan ook sneller gestuurd worden op evt. klachten en problemen.

In het bestek komt een aantal punten rondom dienstverlening chauffeur terug.

De suggestie is om expliciet op te nemen dat een gebruiker van een scootmobiel niet zittend in de scootmobiel op de lift mag. De gebruiker van de scootmobiel moet lopend via een deur het voertuig betreden.

Overgang personeel

In het huidige bestek komt niets terug over hoe omgegaan wordt met betrokken personeel. In de CAO Taxivervoer is een regeling opgenomen dat bij aanbestedingen min. 75% van het betrokken personeel een baanaanbod moet krijgen van de verkrijgende partij.

Sociale partners adviseren dat de provincie hier een actieve, ondersteunende rol in neemt. Het door sociale partners opgerichte Sociaal Fonds Taxi is belast met toezicht op naleving van de regeling, maar het is verstandig dat ook een opdrachtgever zich er van vergewist dat de verkrijgende partij zich houdt aan de regeling.

Kosten per declarabele zone

In het bestek is opgenomen dat de inschrijver tot een bepaalde hoogte inzicht geeft in de opbouw van kosten. Op het verplichte prijsinvulformulier komt dat echter niet terug.

Sociale partners pleiten er voor dat de provincie verplicht voorschrijft dat de opbouw van de kosten meer uitgediept wordt opgenomen bij de inschrijving (zoals: wat zijn kosten van voertuig, chauffeur, intake en planning, overhead maar ook met welke aannames is gerekend: gemiddelde snelheid, gemiddelde bezettingsgraad, aantal ritten per uur etc). Binnenkort verschijnt van het CROW de rapportage 'Inzicht in de kosten van kleinschalig vraagafhankelijk vervoer', dat mogelijk hier in meegenomen kan worden. En denk ook aan de nieuwe AMvB die regels stelt ter waarborging van een goede verhouding tussen de prijs en levering van een WMO voorziening. Deze gaat naar verwachting in op 1 januari 2017 en is van toepassing op het WMO-vervoer. Er moet dan door de opdrachtgever een minimale kostprijs worden opgenomen in het bestek.

Bonus – malus

In het bestek is opgenomen dat er een malus geldt bij klachten, niet voldoen aan minimale % op tijd rijden, onvoldoende telefonische bereikbaarheid van de centrale en lage scores bij klanttevredenheidsonderzoeken. Een bonus wordt oa. toegekend bij hoge scores bij klanttevredenheidsonderzoeken. Op pagina 44 ontbreekt de tabel voor het rolstoelvervoer.

Sociale partners missen in het bestek wat er gebeurt als een vervoerder aanhoudend slecht scoort en bij audits aanhoudend niet voldoende blijkt te voldoen aan de gestelde eisen (ook niet na verbeterplannen). Als met name niet wordt voldaan aan kwaliteitseisen en klanten ontevreden zijn, moet dat wel zichtbare consequenties hebben (in het uiterste geval ontbinding van het contract), om te voorkomen dat inschrijvers de malus bij hun bieding incalculeren.

Wat sociale partners betreft is het van belang dat in het bestek voldoende wordt ingegaan op contractmanagement nadat de opdracht is gegund. Hoe en hoe vaak wordt op alle eisen uit het bestek gecontroleerd en wat zijn consequenties als daar niet aan wordt voldaan.

Overigens is een punctualiteitseis van 97% hoog en is het boeteregime fors. In andere bestekken wordt geregeld uitgegaan van een gemiddelde performance van bijvoorbeeld een “op-tijd percentage” van 95%. Vervolgens hanteert de opdrachtgever een staffel lopende van 90 tot 100% stiptheid. Bij 94% stiptheid wordt dan bijvoorbeeld 99% van de afgesproken vergoeding aan de vervoerder betaald en bij 96% stiptheid 101% van de afgesproken vergoeding. In dit bestek wordt er per foute rit afgerekend en wordt geen gemiddelde performance gehanteerd. Door congestie is de gewenste stiptheid op bepaalde tijden slecht te halen en dat wordt bij het hanteren van een gemiddelde uitgefilterd.

Gunningscriteria

De gunning is gedaan op EMVI, waarbij twee sub criteria golden: prijs en kwaliteit. In de verhouding 600 : 400. Degene met de laagste prijs kreeg de meeste punten.

Sociale partners pleiten er voor kwaliteit voor minimaal 60% mee te laten tellen bij de gunning. En dat biedingen los van elkaar worden beoordeeld en niet aan elkaar of aan de laagste bieding gerelateerd. Daarnaast pleiten partijen er voor toe te voegen dat van alle geboden prijzen eerst het gemiddelde wordt genomen en dat aanbidders die 10% onder dat gemiddelde zitten, uit te sluiten.

In het bestek komen diverse kwaliteitscriteria en sub-subcriteria terug. Sociale partners pleiten er voor deze zo concreet mogelijk te maken. In sommige teksten doet de opdrachtgever wel suggesties waar een aanbieder aan kan denken, maar beter is expliciet aan te geven waarop de bieding beoordeeld zal worden. Bijvoorbeeld: het nieuwe rijden is van belang: hoeveel punten worden er gegeven als dit 100% wordt gedaan? Concrete normen/eisen bij de meer subjectieve onderwerpen helpen om biedingen goed te kunnen beoordelen en kunnen ook helpen eventuele juridische procedures achteraf te voorkomen.

Tot slot

Goed om te zien dat de NEA-index is opgenomen in het bestek. Houd hiermee ook rekening bij de volgende situatie: de vervoerder moet de offerte gestand doen tot 15 kalenderdagen na de uitslag van een eventueel aangespannen kort geding, inclusief hoger beroep. Deze procedures kunnen in de praktijk soms veel tijd vergen. Indien de uitvoering start in een nieuw jaar (niet zijnde het jaar van het aangeboden prijspeil) dan zou het zeer redelijk zijn als de opdrachtgever dan de aangeboden prijs voor de vervoerder verhoogt met de NEA-index.

Goed dat de opdrachtgever aan de berekening van de solvabiliteitseis een weging aan de jaren toekent. Maar een solvabiliteitseis van 0,15 is wel arbitrair. Het opvragen van het jaarverslag inclusief accountantsrapport geeft wat sociale partners betreft voldoende informatie aangezien de accountant melding maakt als er bedreigingen zijn voor de continuïteit van de onderneming.

De inschrijver dient met betrekking tot punt 1 op pagina 20 een specifieke opgave, voorzien van een toelichting, te doen in welke mate er sprake is van directe of indirecte aansturing van voertuigen door de centrale. Wat is volgens de opdrachtgever de definitie van directe en indirecte aansturing en wat voor waarde gaat de opdrachtgever hechten aan het antwoord ? Krijgt de inschrijver een onvoldoende indien hij bijvoorbeeld gebruik maakt van een onderaannemer, die 50% van de ritten uitvoert, en opdrachtnemer de aangenomen rit in het callcenter direct doorstuurt naar betreffende onderaannemer?

Ten algemene

Wat sociale partners missen in het bestek is het vereiste van TX keur (het landelijke kwaliteitskeurmerk voor taxi) en een voldoende SFT bedrijfsoordeel. Mogelijk was dat laatste bij het huidige bestek nog niet mogelijk. Inmiddels is dat wel het geval en nemen opdrachtgevende partijen het op. Wel een aandachtspunt: neem niet op dat de SFT verklaring niet ouder mag zijn dan bijv. 6 maanden. Binnen de CAO en SFT is namelijk afgesproken dat bedrijven die voldoende of goed scoren minder vaak (eens in de 2-3 jaar) worden gecontroleerd dan een bedrijf die onvoldoende of slecht scoort. De afgegeven SFT verklaring is dus langer geldig voor de eerste categorie. Gelet op de ketenaansprakelijkheid voor loon (wet aanpak schijnconstructies) is het verder verstandig dat de provincie zich van tevoren er ook zelf van vergewist dat de inschrijver die de opdracht gegund krijgt, aan de CAO voldoet.