

AANBEVELINGEN BIJ HET BESTEK EN ANDERE DOCUMENTEN DOELGROEPVERVOER HART VAN BRABANT door het AANBESTEDINGSINSTITUUT MOBILITEIT (AIM)

Inleiding en achtergrond

Sociale partners in de taxibranche - FNV Taxi, CNV Vakmensen en KNV Taxi - hebben kortgeleden het Aanbestedingsinstituut Mobiliteit (AIM) ingericht.

Het AIM heeft ten doel er aan bij te dragen dat de inkoop van vervoer dan wel het realiseren van een goede vervoersvoorziening 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 verkeerd is niet gezond, niet voor vervoerders, niet voor werknemers, maar ook niet voor opdrachtgevers en gebruikers. Het recent door SEO uitgevoerde onderzoek '[De vloek van de winnende taxi](#)', in opdracht van sociale partners, maakt dat ook duidelijk. 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 activiteiten van het AIM is het beoordelen van bestekken/aanbestedingsdocumenten die aanbestedende diensten in de markt zetten. Het AIM beoordeelt deze aan de hand van een aantal criteria dat volgens sociale partners belangrijk is om een verbeterslag te kunnen maken.

In dit document vindt u de aanbevelingen die het AIM uitbrengt bij het bestek (en bijbehorende documenten) Doelgroepvervoer Hart van Brabant.

Splitsen planning en vervoer

Sociale partners zijn geen voorstander van het splitsen van planning en vervoer in twee aparte aanbestedingen. Laat zowel planning en vervoer bij elkaar. Zo maak je gebruik van de expertise in 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. Voor meer achtergrond en argumentatie zie de bijlage (I) die sociale partners hebben opgesteld.

Kwaliteit

Sociale partners hechten 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. Het gaat vaak om kwetsbare doelgroepen, zo ook in dit bestek. Sociale partners bevelen dan ook aan dat aanbestedende diensten in het gehele traject van de aanbesteding nadrukkelijk gebruikers/klanten betrekken, bij de totstandkoming van het bestek, het beoordelen van de aanbiedingen, maar ook tijdens de uitvoering van de opdracht.

Het verdient verder aanbeveling om in het bestek aan vervoerders te vragen hoe zij de klant centraal stellen en 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 kunnen daarbij aan bod komen. En dat zou dan ook meegenomen kunnen worden in de gunning.

Sociale partners bevelen 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. En de wijze waarop de vervoerder hier invulling aan denkt te geven, mee te laten wegen bij de gunning.

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?

Sociale partners bevelen aan dat de aanbestedende dienst hierover duidelijkheid geeft in het bestek, maar vooral ook nadat de opdracht is gegund en het contract getekend, naar de gebruikers van het vervoer.

Effecten arbeidsmarkt

Los van eventuele wijzigende vervoersvolumes, verdient het aanbeveling dat de aanbestedende dienst inzet op behoud van reeds bij het vervoer betrokken chauffeurs. Daarnaast is het belangrijk dat er ook stilgestaan wordt bij wat er met het personeel gebeurt als een vervoerder onverhoopt gedurende de uitvoering van het vervoerscontract failliet gaat.



Ook in zo'n situatie zou de inzet moeten zijn: behoud van reeds bij het vervoer betrokken chauffeurs. Het verdient aanbeveling daar in het bestek iets over op te nemen.

De aanbestedende dienst ondersteunt en verleent - waar nodig - medewerking aan de uitvoering van de regeling overgang vervoerscontract – overgang personeel (OPOV)¹, zoals deze is opgenomen in de CAO taxivervoer. Dat kan namelijk de uitvoering van de OPOV regeling ten goede komen.

Duurzaamheid

Wat duurzaamheid betreft (lees: milieu eisen) is het van belang om stil te staan 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, dat ten koste zal gaan van het aantal reizigerskilometers.

Mocht het bestek toch extra duurzaamheidsvereisten bevatten, dan verdient het aanbeveling om de looptijd van het contract zeker 5 jaar te laten zijn, 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. Het bestek Hart van Brabant verlangt dat vervoerders aangeven hoe zij hun wagenpark willen verduurzamen. Dit telt mee bij de definitieve gunning. Voertuigen met alternatieve brandstoffen scoren daarbij meer punten. De contractduur (gerekend zonder de optie jaren) is echter beperkt (ong. 3 jaar). Ook is de vraag in hoeverre de benodigde infrastructuur (denk aan bijvoorbeeld voldoende vulpunten) voor aanvang van het vervoer daadwerkelijk gerealiseerd is. Sociale partners vragen zich af of het op deze manier meenemen van duurzaamheid wel tot het gewenste effect zal leiden.

Onder duurzaamheid valt niet alleen milieu, maar dit kan breder gezien worden als maatschappelijk verantwoord ondernemen. Naast behoud van betrokken personeel, waarop onder andere punten in dit document wordt ingegaan, bevelen sociale partners nadrukkelijk aan dat de aanbestedende dienst in het bestek opneemt dat er aantoonbare (periodieke) medewerkerstevredenheid onderzoeken worden gedaan.

Gunningscriteria en weging

In het bestek Hart van Brabant is opgenomen dat er gegund wordt op EMVI, waarbij de prijs voor 70% meegeteld wordt. Sociale partners betreuren dat zeer. Zoals in de inleiding al aangegeven bevindt de taxibranche zich in een neerwaartse spiraal of 'race-to-the-bottom'.

¹ Deze regeling houdt kortgezegd in dat de nieuwe vervoerder 75% van het betrokken personeel bij de oude vervoerder een baanaanbod moet doen. Het SFT houdt toezicht op naleving van deze regeling. De lijst met betrokken personeel is ook via de website van SFT beschikbaar (anoniem). Op deze lijst komen enkele kenmerken terug, waarmee vervoerders rekening kunnen houden bij het doen van een bieding om het vervoerscontract te verwerven.



Door prijs dusdanig zwaar mee te wegen bij de gunning neemt de aanbestedende dienst flinke risico's. Het is goed mogelijk dat vervoerders te laag inschrijven waardoor de continuïteit en kwaliteit van het vervoer in het geding komt. Met alle negatieve gevolgen van dien, met name voor gebruikers van het vervoer.

Naast de geboden prijs moet kwaliteit in voldoende mate een rol spelen bij gunning. Bij de definitieve gunning zou kwaliteit voor minimaal 60% mee moeten wegen. En het zou ook moeten gaan om een absolute vergelijking. Dus elke bieding wordt op zichzelf beoordeeld, los van de andere biedingen.

Sociale partners zien in de markt dat er ook andere manier mogelijk zijn om een aanbesteding te doen. Bijvoorbeeld: via de systematiek van gunnen op waarde (GOW) of de inkoopprocedure volgens de systematiek van Best Value Procurement (BVP).

Het voordeel van GOW is dat het een absolute methode is. Een score op bijv. kwaliteit leidt altijd tot dezelfde fictieve korting op de aangeboden prijs. Een aanbieder die hoog scoort krijgt een grotere fictieve korting dan een aanbieder die lager scoort. Bovendien kan de aanbestedende dienst stellen dat de toegepaste fictieve korting, bij eventueel niet nakomen als malus opgelegd zal worden.

Prestatie-inkoop (of Best Value Procurement) is een inkoopmethodiek waarbij de inschrijvingen worden gewaardeerd volgens het principe dat de meeste waarde moet worden verkregen voor de laagste prijs. Bij BVP wordt het principe om veel eisen te stellen aan de aanbieder losgelaten. De aanbestedende dienst schrijft veel minder standaarden en minimumeisen voor om de kwaliteit van de opdracht te garanderen. Immers, hoe meer van deze standaarden worden gesteld, hoe minder ruimte er overblijft voor aanbieders om op kwaliteit het verschil te maken.

Risicoverdeling

Het komt met enige regelmaat voor dat aanbestedende diensten in uitvragen aangeven dat het vervoersvolume gedurende de looptijd van het contract af kan of zou kunnen nemen. 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. Ook hiervoor wordt niet altijd duidelijk gemaakt wanneer dat gaat plaatsvinden en om welke maatregelen met welke effecten dat gaat.

Sociale partners realiseren zich dat niet altijd naar de toekomst volstrekte duidelijkheid gegeven kan worden. Maar bevelen ten algemene wel aan om in het bestek een staffel op te nemen waarin is opgenomen welke prijswijziging doorgevoerd zal worden bij een bepaalde vervoersvolumewijziging. Door dat vooraf transparant te maken weet elke aanbieder wat te



verwachten als gedurende de uitvoering van het contract het vervoervolume (sterk) afwijkt van de uitgangspositie.

Ook in het bestek Hart van Brabant zitten de nodige onzekerheden voor vervoerders: zo kan de samenstelling van het vervoer wijzigen, behoud de opdrachtgever het recht om het vervoer te beperken dan wel uit te breiden (zonder aanpassing van het contract), kan na 2 jaar de flexibele schil binnen categorie 1 anders georganiseerd worden, kan besloten worden bepaalde op- en overstapplaatsen in te stellen of af te schaffen en kan besloten worden dat door daling van de vraag de basiscapaciteit ingeperkt wordt. Bovendien kan ingeroosterde capaciteit tot 18.00 uur (voorafgaande dag) kosteloos afgemeld worden, terwijl anderzijds opdrachtgever kan besluiten de basiscapaciteit tot 125% uit te breiden (dat vervolgens weer tot 18.00 uur (voorafgaande dag) kosteloos kan worden afgemeld).

Sociale partners verwachten dat deze eenzijdige risicoverdeling (in het voordeel van opdrachtgever en in het nadeel van vervoerders) nadelige gevolgen voor met name het betrokken personeel, de kwaliteit van het vervoer en de continuïteit van het vervoer zal hebben. Indien de opdrachtgever vervoer wil beperken of afbestellen, dan bevelen sociale partners aan dat daar een fatsoenlijke termijn voor staat waardoor de vervoerder economisch en sociaal verantwoord mensen en middelen kan afbouwen. Immers, het bijvoorbeeld voor 18.00 uur kosteloos kunnen afbestellen van vervoer wil niet zeggen dat betrokken vervoerders geen kosten zullen maken (of hebben gemaakt).

De eenzijdige risicoverdeling levert ook voor werknemers veel onzekerheid op. Het is onredelijk om de gevraagde flexibiliteit op werknemers af te wentelen, door van hen te verlangen dat ze maar 'even' komen opdraven om (extra) te werken, dan wel toch maar 'even' niet ingezet zullen worden.

De voorgeschreven regels met betrekking tot het kosteloos afmelden werken in de hand dat vervoerders louter en alleen met flexibele (tijdelijke oproep-) krachten gaan werken. Natuurlijk kan de vervoerder bij het offreren van een tarief rekening houden met leegloop als gevolg van afmelding van capaciteit. Maar, gelet op hetgeen sociale partners onder 'inleiding en achtergrond' hebben aangegeven over de situatie in de taxibranche, zal dit in de praktijk naar verwachting niet gebeuren.

Hanteren van voldoende doorlooptermijnen

Het komt nog te vaak voor dat aanbestedende diensten een te korte termijn hanteren, tussen moment van definitieve gunning en het daadwerkelijk in gaan van de vervoersopdracht. Dat dreigt ook bij deze aanbesteding van het vervoer regio Midden-Brabant waar het vervoer op 1 juni 2017 van start moet gaan, terwijl de gunningsbeslissing pas op 14 februari 2017 bekend wordt.



Korte doorlooptijden maken een goede implementatie van het vervoer door de nieuwe vervoerder moeilijker. Vooral als een geïnteresseerde vervoerder hiervoor taxi's aan zou moeten 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.

Sociale partners bevelen dan ook aan in het bestek Hart van Brabant op te nemen dat er minimaal 6 maanden zit tussen het moment van definitieve gunning en start van het vervoer.

Contractduur / looptijd

In het bestek Hart van Brabant is opgenomen dat het contract voor 38 maanden wordt gegund. Met uitzondering van de basepoints binnen categorie 2 die voor 36 maanden worden gegund. Het contract kan met maximaal 2 x 24 maanden verlengd worden.

Ten algemene: het verdient aanbeveling 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. Tav 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.

Wat sociale partners 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.

Wachtkamer/reservebank overeenkomst

In het bestek Hart van Brabant is opgenomen 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 aanbestedende dienst zorgt er op die manier voor dat, in geval van problemen, het vervoer snel overgenomen kan worden door die tweede vervoerder.



Wat sociale partners betreft is het geredeneerd vanuit de aanbestedende dienst en de gebruiker een begrijpelijke constructie. De aanbestedende dienst moet zich 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.

Sociale partners bevelen aan dat er tussen de aanbestedende dienst en de tweede vervoerder realistische afspraken gemaakt worden over de termijn waarna de tweede vervoerder daadwerkelijk het vervoer uit moet gaan voeren. Ook heeft de aanbestedende dienst oog voor: behoud van betrokken werknemers.

Tot slot is het, wat sociale partners 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 problemen 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.

Contractmanagement

Contractmanagement na de gunning is van wezenlijk belang: ga niet alleen af op hetgeen op papier wordt geboden, maar ga daadwerkelijk bij aanbieders langs om vast te kunnen stellen of degene waar kan maken dat hij/zij op papier stelt. 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 wordt ingericht vaak (sterk) onvoldoende.

In het bestek Hart van Brabant komt terug dat er een set KPI's zal worden gehanteerd. In het bestek wordt niet duidelijk wat de minimale waarden zijn waar een vervoerder aan moet voldoen en wat per KPI van hem wordt verwacht als hij niet voldoet. De paragraaf over verbeterplan en boetes gaat alleen in algemene termen hierop in. Het verdient aanbeveling dit duidelijk en gedetailleerd in het bestek op te nemen.

Ook verdient het aanbeveling in het bestek op te nemen dat een vervoerder een meldingsplicht heeft als deze niet meer aan een bepaalde eis voldoet (bijv. t.a.v. naleving CAO). En dat niet melden vervolgens (financiële) consequenties heeft.

Overige bemerkingen

Niet toegestane relaties

Onder de NB is opgenomen dat van de genoemde voorbeelden wordt vermoed dat niet voldaan wordt aan het Onafhankelijkheids criterium. Wat sociale partners betreft levert dit



onduidelijkheden op. Er worden immers concrete voorbeelden genoemd, die slechts als een vermoeden gezien worden en niet direct leiden in een concrete afwijzing van de relatie. Hoe weet een inschrijver nu wat wel of geen toegestane relaties zijn ?

Inzet chauffeurs

De inzet van een andere chauffeur op een rit wordt uitsluitend toegestaan in geval van ziekte of ontslag van de chauffeur. Sociale partners vragen zich af waarom dit limitatief is opgenomen. Hebben betrokken chauffeurs dan geen recht op verlof en/of bijzonder verlof, waarbij inzet van een andere chauffeur ook mogelijk is ?

Uitwisseling informatie

De chauffeur dient ervoor te zorgen dat in minimaal 95% van de ritten de vervoerpas wordt gebruikt. Indien de reiziger niet in het bezit is van een vervoerpas of deze niet bij zich hebben, dient de chauffeur de rit handmatig te starten of eindigen. Met andere woorden: de chauffeur mag een passagier die geen vervoerpas heeft niet weigeren, maar wordt toch verantwoordelijk gesteld dat in 95% van de gevallen de vervoerpas wordt gebruikt. Dit is wat sociale partners betreft niet reëel.

Facturering

De betalingstermijn van de opdrachtgever staat niet vermeld. Sociale partners gaan er van uit dat de aanbestedende dienst zich houdt aan de binnen de EU gemaakte afspraak van uitbetaling binnen 30 dagen. Sociale partners vrezen echter dat vervoerders langer zullen moeten wachten op uitbetaling van door hen uitgevoerde ritten. Immers, de regiecentrale stuurt (grotweg) de goedgekeurde (definitieve) nota pas na 4 weken (na afloop van een maand) naar de opdrachtgever. Daarbovenop komt nog de betalingstermijn van de opdrachtgever. Dat betekent dat een vervoerder mogelijk pas na minimaal 2 maanden wordt uitbetaald.

