

AANBEVELINGEN BIJ HET AANBESTEDINGSDOCUMENT LEERLINGENVERVOER HOUTEN 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 aanbestedingsdocument Leerlingenvervoer/vervoer Jeugdwet Houten.

Kwaliteit

Sociale partners hechten ook 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. Sociale partners bevelen aan dat



aanbestedende diensten in het gehele traject van de aanbesteding nadrukkelijk gebruikers/klanten betrekken, bij de totstandkoming van het bestek/aanbestedingsdocument, het beoordelen van de aanbiedingen, maar ook tijdens de (de evaluatie van) uitvoering van de opdracht.

Sociale partners zien dat in het aanbestedingsdocument Leerlingenvervoer/vervoer Jeugdwet Houten en de wijze van aanbesteden de vervoerder wordt uitgedaagd hoe deze de best mogelijke kwaliteit wil gaan bieden. Punten als stiptheid, korte reistijd en goede communicatie met de klant zijn aspecten die daarbij aan bod komen. Sociale partners bevelen wel 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 aanbestedingsdocument Leerlingenvervoer/vervoer Jeugdwet Houten, dan wel in de beoordeling van een aanbieding.

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 niet alleen duidelijkheid geeft in het aanbestedingsdocument Leerlingenvervoer/vervoer Jeugdwet Houten, maar vooral ook nadat de opdracht is gegund en het contract getekend, naar de gebruikers van het vervoer.

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. In het aanbestedingsdocument Leerlingenvervoer/vervoer Jeugdwet Houten laat de aanbestedende dienst aan de vervoerder hoe duurzaamheid in te vullen, wel moet de inzet zijn dat gedurende de contractperiode het vervoerder meer duurzaam wordt. Sociale partners zijn deels blij met deze formulering maar willen de aanbestedende dienst wel meegeven dat een kortlopend contract van 2 jaar met eventueel 2x 1 jaar verlenging niet direct zal uitnodigen om veel te investeren in meer duurzame voertuigen.

Mocht de aanbestedende dienst echt een ambitie hebben t.a.v. duurzaamheid, 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. En dat de benodigde infrastructuur (denk aan bijvoorbeeld voldoende vulpunten) voor aanvang van het vervoer gerealiseerd is.

Onder duurzaamheid valt niet alleen milieu, maar dit kan breder gezien worden als maatschappelijk verantwoord ondernemen. In het aanbestedingsdocument Leerlingenvervoer/vervoer Jeugdwet Houten maakt de aanbestedende dienst daar ook een opmerking over. Naast behoud van betrokken personeel, waarop onder andere punten in dit document wordt ingegaan, bevelen sociale partners nadrukkelijk aan dat een aanbestedende dienst in het document opneemt dan wel bij de beoordeling meeneemt dat er aantoonbare (periodieke) medewerkerstevredenheid onderzoeken worden gedaan.

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 aanbestedingsdocument Leerlingenvervoer/vervoer Jeugdwet Houten 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.

Social return (SROI)

In het aanbestedingsdocument Leerlingenvervoer/vervoer Jeugdwet Houten is opgenomen dat 5% van de opdrachtwaarde ingevuld moet worden middels social return. Aanvullend stelt de aanbestedende dienst dat dit in eerste instantie niet direct tot verdringing van huidige medewerkers moet leiden.

Sociale partners zijn blij met die aanvulling, maar bevelen aan om deze wat stilliger en duidelijker te formuleren, namelijk geen verdringing van arbeidsplaatsen. In een krimpende markt leidt de inzet van SROI namelijk al snel tot verdringing van arbeidsplaatsen. En in doelgroepenvervoer is sprake van een krimpende markt.

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.



CAO en SFT bedrijfsoordeel

Sociale partners hebben een minimum CAO Taxivervoer met elkaar afgesproken. Deze wordt ook algemeen verbindend verklaard door het ministerie van SZW. Sociale partners hebben SFT ingericht, dat toeziet op naleving van de CAO. Het SFT geeft na afloop van een controle ook een bedrijfsoordeel af met een voldoende of onvoldoende.

Sociale partners bevelen aan in het aanbestedingsdocument Leerlingenvervoer/vervoer Jeugdwet Houten op te nemen dat de vervoerder een SFT oordeel voldoende moet hebben.

Wel is wenselijk dat de aanbestedende dienst geen extra eisen stelt t.a.v. de geldigheid van het SFT oordeel. Een bedrijf dat voldoende of goed scoort, wordt namelijk minder vaak gecontroleerd dan een bedrijf met een onvoldoende. De afgegeven SFT verklaring is dus langer geldig voor de eerste categorie. Vragen om een recente verklaring (bijv. niet ouder dan 6 maanden) leidt tot meer en onnodige kosten voor bedrijven die een voldoende of goed hebben.

Ook bevelen sociale partners aan in het document geen bepaling op te nemen waarin terugkomt dat de vervoerder periodiek (bijv. jaarlijks) opnieuw moet aantonen dat deze nog voldoet aan de CAO. Een aanbestedende dienst kan op de website van SFT terugvinden of een vervoerder nog voldoet.

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. Dat levert risico's op.

In het aanbestedingsdocument Leerlingenvervoer/vervoer Jeugdwet Houten is voor een vast bedrag voor het leerlingenvervoer gekozen. Deze vorm van aanbesteden houdt voor zowel de aanbestedende dienst als de vervoerder risico's in. Een deel van dit risico (volume wijzingen) is afgedekt door de invoering van een staffel. Er blijven echter nog twee andere risico's over: namelijk een (forse) toe- of afname van het aantal rolstoelgebruikers en een verschuiving van de bestemmingen van regionaal naar bovenregionaal. Om dit laatste risico af te dekken bevelen sociale partners aan voor de bovenregionale bestemmingen een bedrag per beladen voertuigkilometer te vragen identiek aan de uitvraag voor het vervoer Jeugdwet.



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. Zo ook in het aanbestedingsdocument Leerlingenvervoer/vervoer Jeugdwet Houten: de gunning is op 13 maart 2017 en het vervoer moet vanaf 1 augustus 2017 van start gaan.

Korte doorlooptijden maken een goede en vlekkeloze implementatie van het vervoer door de nieuwe vervoerder onmogelijk. 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.

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

Contractduur/looptijd

In het aanbestedingsdocument Leerlingenvervoer/vervoer Jeugdwet Houten is opgenomen dat de opdracht voor 2 jaar wordt gegund, met de mogelijkheid deze 2x met 1 jaar te verlengen.

Ten algemene: het verdient aanbeveling om 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.

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.



Wat sociale partners betreft is het aan te bevelen 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. Gelet op de concept-overeenkomst lijkt dat in het aanbestedingsdocument Leerlingenvervoer/vervoer Jeugdwet Houten ook zo te zijn, maar sociale partners maken de opmerking toch voor de zekerheid.

Rol en positie van (MKB) bedrijven en onderaannemers

In het aanbestedingsdocument Leerlingenvervoer/vervoer Jeugdwet Houten is de ruimte gelaten voor onderaannemers of inschrijving als combinatie. In het document komt echter niet terug in hoeverre de aanbestedende dienst zich er van vergewist dat de onderaannemer in staat is de opdracht op zodanige wijze uit te voeren dat de continuïteit van het vervoer gewaarborgd is.

Verder bevelen sociale partners aan dat in het document duidelijk wordt opgenomen dat de hoofdaannemer er verantwoordelijk voor is dat ook de onderaannemers voldoen aan de verplichtingen uit het document.

Wachtkamer/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 het aanbestedingsdocument Leerlingenvervoer/vervoer Jeugdwet Houten wordt er voor gekozen niet alleen met de tweede, maar ook met de derde vervoerder een wachtkamerovereenkomst te sluiten.

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.

Gelet op de looptijd van 2 jaar van het contract (niet meegerekend de optie jaren) vinden sociale partners het wat opmerkelijk dat de aanbestedende dienst verlangt dat de tweede en derde vervoerder gedurende dezelfde periode gevraagd kan worden het vervoer over te nemen. Er is geen enkele zekerheid over de periode waarvoor het vervoer vervolgens overgenomen moet worden. Immers, de optie jaren uitdienen zijn niet gegarandeerd. Het kan dus goed zijn dat de tweede of derde vervoerder pas na 1,5 jaar gevraagd wordt het vervoer over te nemen voor slechts een half jaar. Terwijl de vervoerder zijn inschrijving heeft gebaseerd op minimaal 2 jaar. Dit is niet redelijk.



Verder is het van belang dat tussen de aanbestedende dienst en de tweede/derde vervoerder realistische afspraken gemaakt worden over de termijn waarna de tweede/derde 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 conform zijn 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.

Sociale partners bevelen de aanbestedende dienst aan duidelijk te maken dat zij contractmanagement periodiek uitvoert en hoe zij dat zal doen. Kwaliteit van dienstverlening en het voldoen aan alle gestelde eisen zouden daarin terug moeten komen. Ook komt terug wat de consequenties zijn van niet voldoen aan vereisten.

Er zou wat sociale partners betreft minimaal een klachtenregeling bij de aanbestedende dienst moeten worden ingericht voor gebruikers.

Ook verdient het aanbeveling op te nemen dat een vervoerder een meldingsplicht heeft als deze niet meer aan een bepaalde eis voldoet. Niet melden heeft vervolgens (financiële) consequenties.



Overige bemerkingen

Schooltijden

In het aanbestedingsdocument Leerlingenvervoer/vervoer Jeugdwet Houten ontbreken de tijden waarop de scholen les geven. De vervoerders, die willen inschrijven, dienen deze tijden zelf op te vragen. Dit kost de vervoerders veel tijd, terwijl zij bij het opvragen niet weten van wie zij deze informatie ontvangen en of deze juist is. Het kan hierdoor voorkomen dat vervoerders van dezelfde school verschillende schooltijden ontvangen waardoor er geen level playing field is. Voor de vervoerders zijn de juiste schooltijden noodzakelijk om een goede inschatting te kunnen maken van de combinatiemogelijkheden om zo tot een goede aanbidding te kunnen komen. Ook voor de scholen kan het opvragen van schooltijden door vervoerders een extra belasting zijn indien er veel inschrijvers zijn. Sociale partners bevelen aan dat de aanbestedende dienst de schooltijden bekend maakt.

Haal- en brengtijden

Bij de haal- en brengtijden staan in het aanbestedingsdocument Leerlingenvervoer/vervoer Jeugdwet Houten uitsluitend de postcodes van de scholen. Terwijl een aantal scholen zich in hetzelfde postcode gebied bevindt. Vooral indien deze scholen verschillende schooltijden hanteren is het voor vervoerders vooraf onmogelijk de juiste routes samen te stellen, die noodzakelijk zijn om een goede aanbidding te kunnen doen. Sociale partners bevelen aan dat de aanbestedende dienst de exacte adressen van de scholen bekend maakt.

Gegevens verstrekken

Uit uw nota's van inlichtingen maken sociale partners op dat u niet bereid lijkt te zijn om alle leerlingengegevens te verstrekken wat binnen u mogelijkheden ligt. Ondanks dat er inderdaad regelmatig wijzigingen plaats kunnen vinden biedt een totaal beeld (al is dit maar een momentopname) de vervoerders een betere mogelijkheid om een goede aanbidding op te stellen.

