

AANBEVELINGEN BIJ HET BESTEK REGIOTAXI EEMLAND-HEUVELRUG door het AANBESTEDINGSINSTITUUT MOBILITEIT (AIM)

Inleiding en achtergrond

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

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 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 hoofdactiviteiten 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 verbeteringslag te kunnen maken.

In dit document vindt u de aanbevelingen die het AIM uitbrengt bij uw bestek.

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. Het AIM is verheugd te lezen dat u in uw bestek heeft opgenomen dat er tweemaal per jaar klanttevredenheidsonderzoeken worden gehouden en dat u gebruik maakt van mystery guests om de kwaliteit te monitoren.



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, dat ten koste zal gaan van het aantal reizigerskilometers.

Naast de minimale eis van euro 5 geeft uw bestek de mogelijkheid om elektrische voertuigen of voertuigen op groen gas aan te bieden. Het AIM beveelt vanwege deze mogelijkheid aan om de looptijd van het contract zeker 5 jaar te laten zijn. De initiële looptijd (zonder de nu nog onzekere mogelijkheden tot verlenging) in uw bestek bedraagt 'slechts' 3 jaar en 3 maanden. In het algemeen gesteld dient er een duidelijke relatie te zijn tussen de duur van het contract en de terugverdientijd van de extra investeringen die vervoerders moeten doen. Daarnaast geldt dat de benodigde infrastructuur (denk aan bijvoorbeeld voldoende vulpunten) voor aanvang van het vervoer gerealiseerd dient te zijn .

Onder duurzaamheid vallen niet alleen milieueisen, maar dit begrip kan breder gezien worden. Denk bijvoorbeeld aan maatschappelijk verantwoord ondernemen. Naast behoud van betrokken personeel, waarop onder andere punten 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 Sociaal Fonds Taxi (SFT) kan hierbij trouwens een ondersteunende en onafhankelijke rol in spelen.

Gunningscriteria en weging

Het AIM beveelt aan dat kwaliteit in voldoende mate een rol speelt bij gunning. Bij de definitieve gunning zou kwaliteit voor minimaal 60% mee moeten wegen. In uw bestek weegt u kwaliteit slechts voor 40% mee.

Het AIM beveelt aan om in een bestek niet alles 'dicht te willen regelen', maar de vervoerder de ruimte te laten invulling te geven aan de opdracht. Zo zou de aanbestedende dienst kunnen kiezen voor de systematiek van GOW of voor de inkoopprocedure volgens de systematiek van Best Value Procurement (BVP) of concurrentiegerichte dialoog.

Het voordeel van GOW is dat het een absolute methode is. De aanbestedende dienst bepaalt welke kwaliteitsaspecten van belang zijn en kent hier vervolgens een waarde aan toe, fictief en uitgedrukt in een bedrag in euro. Een aanbieder die hoog scoort krijgt een grotere fictieve waarde toegekend dan een aanbieder die lager scoort. Vervolgens wordt de fictieve waarde als korting toegepast op de prijs van de aanbieder. Zo kan een aanbieder die mogelijk niet de laagste prijs aanbiedt, maar wel maximaal scoort op kwaliteit, toch de opdracht gegund krijgen. Het is wel van belang dat de aanbestedende dienst de te behalen fictieve waarde niet



te laag vaststelt. Immers, als de te bepalen korting ten opzichte van de prijs maar weinig effect heeft, is de aanbieder met een lage bieding nog steeds in het voordeel. 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.

De concurrentiegerichtte dialoog biedt de ruimte voor aanbieders om verschillende oplossingen aan te dragen om in de behoefte van de aanbestedende dienst te kunnen voorzien. Vervolgens kan de aanbestedende dienst in de dialoog samen met de aanbieders de voorgestelde oplossingen nader uitwerken en uiteindelijk bepalen welke oplossing(en) het best in zijn behoefte kan voorzien.

Effecten arbeidsmarkt

Los van eventuele wijzigende vervoersvolumes, beveelt het AIM aan dat de aanbestedende dienst inzet op behoud van reeds bij het vervoer betrokken chauffeurs. Daarnaast is het belangrijk dat er 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 als opdrachtgever voor de toekomst beleid over te ontwikkelen.

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. Het gaat er hierbij vooral om dat de aanbestedende dienst aan het SFT doorgeeft wie de huidige vervoerder (incl. onderaannemers) is.

In uw bestek noemt in het PvE in paragraaf 24 “Kwaliteitsborging en Keurmerk voor Vervoerder” naast TX keur ook OPOV-keur. Het keurmerk OPOV-keur is geen bestaande

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.



certificering en dus zijn vervoerders niet in staat om via een certificaat aan te tonen dat zij zullen voldoen aan de OPOV regeling in de CAO.

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. Ook niet via de inzet van proefplaatsingen of inzet van mensen met behoud van uitkering. 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 guesstritten en stewards. U geeft in uw bestek wel een SROI verplichting van 2% van de opdrachtsom en geeft ook de mogelijkheid om deze verplichting via andere projecten in te vullen.

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.

In uw bestek heeft u niet opgenomen dat u een SFT bedrijfsoordeel vereist. Het AIM beveelt aan in het bestek op te nemen dat de vervoerder een SFT oordeel voldoende moet hebben.

Verder is het 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.

Wanneer een opdrachtgever een bedrijf inhuurt om vervoer te doen, en dat bedrijf huurt weer een ander bedrijf in, ontstaat een keten. Alle schakels in de keten zijn samen verantwoordelijk voor het loon van de werknemers in die keten. Krijgen die hun loon niet? Dan kan iedere schakel aansprakelijk worden gesteld voor de betaling van dat loon. Dat heet ketenaansprakelijkheid voor loon (Wet aanpak schijnconstructies). Het AIM beveelt dan ook aan dat een aanbestedende dienst zich er ook zelf van vergewist dat de aanbieder voldoet aan de CAO op basis van eigen onderzoek.



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. Hierbij wordt niet altijd duidelijk gemaakt wanneer dat gaat plaatsvinden en om welke maatregelen met welke effecten dat gaat. Voor inschrijvers een onwerkbaar situatie. Ook in uw bestek is gedurende de looptijd van de overeenkomst sprake van onzekerheid over het volume.

Naast “de kanteling”, het gestelde in hoofdstuk 8.2 van het PvE en andere maatregelen willen wij specifiek aandacht vragen voor eventuele tariefswijzigingen in de reizigersbijdrage. Een mogelijke tariefswijziging van meer dan 30% zoals omschreven in hoofdstuk 10.2 van het PvE heeft na onze ervaring extreme vraaguitval tot gevolg. U heeft in de Aanbestedingsleidraad in hoofdstuk 2.5 indicatief een prognose opgenomen waarbij het vervoersvolume jaarlijks met 5% daalt en dat binnen een bandbreedte van -20% en +20% rondom de indicatie geen tariefaanpassingen zullen plaatsvinden. Bij hogere overschrijdingen dan genoemde percentages zullen herberekeningen plaatsvinden op basis van de door de vervoerder meegeleverde kostprijsberekeningen.

Het AIM is verheugd dat u bovenstaande systematiek in het bestek opneemt waardoor het transparant wordt wanneer tariefaanpassingen als gevolg van afwijkingen in het volume zullen plaatsvinden. Het AIM beveelt echter aan dat afwijkingen tot maximaal 10% naar boven en 10% naar beneden in het volume tot het risico van de aanbieder behoren.

Contractduur/looptijd

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. In een kortlopend contract (1-2 jaar), kan een ondernemer dat niet terugverdienen. In uw bestek bedraagt de contractduur 3 jaar en 3 maanden met 2 maal een mogelijke verlenging van 1 jaar en 1 maal een verlenging van 5 maanden.

In de Aanbestedingsleidraad geeft u aan dat u als opdrachtgever zonder opgaaf van redenen de overeenkomst kan opzeggen waarbij een opzegtermijn van 6 maanden in acht wordt genomen. Aangezien geen gewag wordt gemaakt van een financiële compensatie is deze bepaling een groot risico voor de opdrachtnemer. Genoemde bepaling is des te opmerkelijker gezien de zin in dezelfde leidraad die luidt “De Aanbestedende dienst kiest voor een raamovereenkomst langer dan vier jaar, omdat de initiële investering voor Opdrachtnemer



voor de uitvoering van de gevraagde dienstverlening in perceel 1 van dermate omvang is, dat een voldoende periode voor economische afwaardering geboden kan worden”.

Ten algemene beveelt het AIM 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.

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 is dit niet benoemd. 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 het AIM 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. In uw bestek heeft de opdrachtgever de mogelijkheid om tot verlenging over te gaan en is er geen sprake van tweezijdigheid.

Rol en positie van (MKB) bedrijven en onderaannemers

Het AIM beveelt aan om voorafgaande aan het uitbrengen van het bestek een marktconsultatie te houden. Hierbij kan er informatie uitgewisseld worden over de voorgenomen aanbesteding. Hierdoor krijgt de aanbestedende dienst beter zicht op de markt en op welke wijze de aanbesteding het beste kan worden opgezet.

Er is steeds meer sprake van het clusteren van soorten opdrachten, maar ook van clustering van aanbestedende diensten. Deze clustering wordt vaak onvoldoende gemotiveerd, waardoor (MKB) bedrijven onnodig uitgesloten worden. Het verdient aanbeveling dat de aanbestedende dienst stil staat bij de vraag of een eventuele geclusterde opdracht niet in percelen kan worden aanbesteed. Het samenvoegen van opdrachten of percelen heeft grote verplaatsingen van personeel tot gevolg wat voorkomen kan worden door compacte opdrachten uit te zetten.

Het AIM beveelt dan ook aan dat het bestek zodanig is ingericht dat onnodig clusteren van opdrachten of samenvoegen van percelen wordt voorkomen, zoals ook één van de doelstellingen is van de Aanbestedingswet en is opgenomen in de Gids Proportionaliteit. Perceel 1 kenmerkt zich door een geografisch groot gebied en een groot vervoersvolume waardoor de mogelijkheid aanwezig is dat MKB bedrijven niet (zelfstandig) geïnteresseerd zullen zijn.



Het is ook van belang stil te staan bij de relatie hoofdaannemer – onderaannemer. Een aanbestedende dienst kan niet verlangen dat een aanbieder het vervoer volledig zelf doet. Maar een aanbestedende dienst kan wel aangeven dat een aanbieder die met onderaannemers wil gaan werken dat vooraf kenbaar maakt. Ook beveelt het AIM aan dat de aanbieder die met onderaannemers gaat werken, na gunning inzage geeft in de prijzen die de onderaannemer betaald krijgt. Als richtlijn zou de aanbestedende dienst kunnen hanteren dat een ondernemer tenminste 80% van de aangeboden prijs bij ongeregeld (vraagafhankelijk) vervoer. Op die manier kan de aanbestedende dienst er zicht op houden dat het vervoer niet tegen een mogelijk te scherpe prijs met alle eventuele risico's van dien uitgevoerd moet worden.

Het AIM is blij om te lezen dat bij wisseling van onderaannemers gedurende de looptijd van het contract, vooraf eerst goedkeuring van de aanbestedende dienst nodig is (art. 3.4.2 punt 14, aanbestedingsleidraad). Het AIM hoopt dat de aanbestedende dienst, mocht deze situatie zich voordoen, daarbij oog heeft voor het behoud van betrokken werknemers. De eerder genoemde OPOV regeling voorziet namelijk niet in deze situatie.

Tot slot is het AIM blij te lezen (art. 35 PvE) aan dat de aanbestedende dienst oog heeft voor de wettelijke betalingstermijnen. Dezelfde termijn moet ook gelden voor de relatie hoofdaannemer – onderaannemer. De praktijk is echter nogal eens anders, met alle gevolgen van dien.

Prijsvorming

Gelet op de [nieuwe AMvB zorg inkoop](#) moet, in werking juni 2017, voor in ieder geval het WMO vervoer een minimale reële kostprijs bepaald worden. Ook voor de andere soorten van vervoer 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).

Het verdient voorts aanbeveling om ook een plafondprijs op te nemen. Hiermee voorkomt de aanbestedende dienst dat het beschikbare budget wordt overschreden. Het AIM pleit immers voor gunning waarbij kwaliteit een zwaarwegende factor is en waar aan kwaliteit een bepaalde waarde wordt toegekend. Als de aanbestedende dienst geen plafondprijs opneemt, zou het kunnen zijn dat deze de opdracht aan een vervoerder moet gunnen die weliswaar maximaal scoort op kwaliteit, maar mogelijk dusdanig duur is, waardoor het beschikbare budget voor het vervoer overschreden wordt.

Het AIM vindt het positief dat u in uw bestek een minimum- en plafondprijs opneemt. Indien er geen aanbieders binnen de gegeven bandbreedte offreren kunnen aanbieders die boven de plafondprijs hebben aangeboden in aanmerking worden genomen.



Bij de prijsaanbieding moeten, wat het AIM betreft, aanbieders een gedetailleerde onderbouwing aanleveren waarom hij/zij tot die prijs komt, zodat dit bij de gunningsbeslissing direct meegenomen wordt. In uw bestek komt een onderbouwing terug waarbij u vraagt om een splitsing van vaste en variabele kosten. Het is wat het AIM betreft belangrijk om in het bestek niet alleen een zoneprijs te vragen, maar ook de achterliggende onderbouwing. Het is goed als de aanbestedende dienst in het bestek naast een uitsplitsing in vaste en variabele kosten ook benoemt welke elementen minimaal terug moeten komen. Wat het AIM betreft zijn de kostprijs elementen die in de NEA-kostenontwikkelingsindex 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, gemiddelde ritlengte en ophaalmarges gerekend is. Ook beveelt het AIM aan in het bestek duidelijk te maken dat de prijs die geboden moet worden rekening houdt met de landelijke geografische kenmerken van het te verrichten vervoer.

Met name het effect van te betalen transitievergoedingen (sinds de Wet werk en zekerheid vanaf 1 juli 2015 van kracht) moet niet onderschat worden. Vervoerders houden daar geen rekening mee. Als zij vervoer doen dat opnieuw wordt aanbesteed, dan bepalen zij ook wat ze bij een evt. verlies aan transitievergoedingen zouden moeten betalen. Dat is voor sommige bedrijven dusdanig veel, dat ze bewust (te) laag inschrijven om het vervoer maar te houden. Dat is goedkoper dan alle transitievergoedingen betalen. Om die reden beveelt het AIM aan dat aanbieders inzichtelijk maken met welke transitievergoedingen gerekend is.

Kostenontwikkeling

In opdracht van SFT maakt Panteia jaarlijks een overzicht van de laatste gemiddelde kostenontwikkelingen voor het taxivervoer. Dat wordt ook wel de NEA-kostenontwikkelingsindex genoemd. Panteia berekent deze index in absolute onafhankelijkheid. De kostenontwikkelingen zijn gebaseerd op vaststaande feiten en prognoses van het Centraal Planbureau. Toekomstige kostenontwikkelingen die nog onzeker zijn, zijn niet bij de ramingen betrokken.

Het gebruik van de NEA-kostenontwikkelingsindex in vervoerscontracten schept duidelijkheid 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. Het AIM is dan ook blij te lezen dat u in uw bestek de NEA-kostenontwikkelingsindex hanteert.

Het is van belang dat het bestek er verder rekening mee houdt dat biedingen gebaseerd zijn op het prijspeil van het jaar waarin ze zijn uitgebracht. In uw bestek moet volgens het PvE echter



worden geoffreerd op basis van prijspeil 2018 en wordt voor het eerst geïndexeerd op 1 januari 2019. Overigens staat in paragraaf 5.4 van de Aanbestedingsleidraad dat aangeboden dient te worden op het prijspeil van het jaar 2016.

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 uw bestek kiest u hier ook voor.

Wat het AIM betreft is het geredeneerd vanuit de aanbestedende dienst en de gebruiker een begrijpelijke constructie. Immers, van een kwalitatief slecht presterende vervoerder wil je ook afscheid kunnen nemen, zodanig dat het vervoer snel overgenomen kan worden. De aanbestedende dienst moet zich wel 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.

Het AIM beveelt derhalve 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 (min. 6 maanden). Daarnaast heeft de aanbestedende dienst oog voor het behoud van betrokken werknemers.

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 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.

Het AIM beveelt de aanbestedende dienst aan in het bestek duidelijk te maken dat zij naast de rapportages van IDS het contractmanagement periodiek uitvoert en hoe zij dat zal doen.



Kwaliteit van dienstverlening en het voldoen aan alle gestelde eisen zouden daarin terug moeten komen.

Overige bemerkingen

Voor het callcenter geldt een prijs per declarabele rit. Indien een aangenomen call door het callcenter door een fout van een vervoerder niet wordt uitgevoerd en daarmee niet leidt tot een declarabele rit wordt de call niet aan het callcenter betaald. Indien deze interpretatie juist is wordt het callcenter erg afhankelijk van de kwaliteit van de vervoerder terwijl er geen sprake is van een mogelijke beïnvloeding in deze door het callcenter.

