

Gemeente Lansingerland,
[REDACTED]

Postbus 1,
2650 AA Berkel en Rodenrijs
[REDACTED]

Behandeld door
Saida Akaaboune
E-mail

s.akaaboune@ai-mobiliteit.nl

Datum

5 februari 2020

Onderwerp

Reactie AIM op definitief bestek Jeugd- en leerlingenvervoer Lansingerland.
[REDACTED]

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 Mobiliteit en scholing van personeel) en
- een goede dienstverlening richting de reiziger (klantvriendelijk, voldoende tijd en aandacht) daartoe in de gelegenheid worden gesteld.

Voorafgaand aan uw aanbesteding, is het AIM gevraagd advies te geven op uw concept aanbestedingsdocumenten. Wij hebben dit als zeer positief ervaren. Hierdoor konden wij onze beleidsthema's uitvoerig onder uw aandacht brengen en werd u in de gelegenheid gesteld een wel overwogen keuze te maken. Het uiteindelijke doel hierbij was het realiseren van een kwalitatief beter product. Bij het analyseren van uw definitieve bestek, kunnen wij tot ons genoegen constateren dat een aantal door ons voorgestelde wijzigingen ook daadwerkelijk zijn doorgevoerd. Wij vinden het positief om te lezen dat u:

- weloverwogen kiest voor het aanbesteden van 1 perceel in plaats van 2 kleine percelen
- een langere contracttermijn aanbiedt van 4 initiële jaren met de mogelijkheid van 4 optiejaren (2x24 maanden).
- volledig hebt gekozen voor de TX-keur verplichting, in plaats van een keuze tussen TX-keur en ISO 9001.
- personeelstevredenheid mee laat wegen bij de kwalitatieve gunningscriteria
- de implementatieperiode hebt uitgebreid naar bijna 6 maanden
- de omvang van de referenties hebt aangepast naar circa 60%



pagina 2 van 6

- een nieuw systeem beschrijft met betrekking tot het (laten) bepalen van een realistische prijs en het juist laten uitsluiten van irreële biedingen
- aan onderaannemers dezelfde eisen stelt als de hoofdaannemer en dat u tevens tijdens het zogenaamde verificatiegesprek (als onderdeel van de eisen), de prijsafspraken met de onderaannemers wilt bespreken. Wij gaan er hierbij van uit, dat als sprake is van irrealistische prijzen, dit leidt tot uitsluiting van verdere deelname

Naast de positieve punten brengen wij nog wel de punten onder uw aandacht waar we in mindere mate iets van teruglezen in het bestek en die ons verwonderen. Deze blijven nog onverminderd van kracht.

Het is wellicht nog mogelijk (een aantal van) deze verwonderpunten in de Nota's van Inlichtingen aan de orde te stellen (onder andere het niet kiezen voor de NEA-indexatie en de zeer lange wachtkamertermijn).

Het AIM wenst u verder veel succes met het verdere verloop van uw aanbestedingstraject.

Met vriendelijke groet,



Saida Akaaboune
Manager AIM



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 ouders/verzorgers betrekken, bij de totstandkoming van het bestek, het beoordelen van de aanbiedingen, maar ook tijdens de (de evaluatie van) de uitvoering van de opdracht. De inzet van bijvoorbeeld een ouders/verzorgers collectief blijft verder achterwege in uw bestek.

Klanttevredenheidsonderzoeken (KTO's)

Het AIM beveelt 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. Elementen die in een klanttevredenheidsonderzoek zouden kunnen worden gemeten zijn de ervaringen met het reserveren van een rit, de uitvoering van een rit, de afhandeling van klachten en de toegankelijkheid van een rit voor mindervaliden. Ons advies, aan te geven dat dit onderzoek jaarlijks zal worden gehouden is door u niet overgenomen. U stelt, dat u dit *kunt* doen. Ook het leggen van een verband tussen de uitkomsten van een KTO en het uitbetalen van een bonus, is door u niet overgenomen.

Contractduur in relatie tot duurzaamheid

Omdat uw bestek een duurzaamheidswens bevat, namelijk de inzet van voertuigen op alternatieve brandstoffen, heeft het AIM geadviseerd, de oorspronkelijke contractduur te verhogen. Dit advies is door u overgenomen en de totale contractduur kan maximaal acht jaren zijn. Wij hebben wel aangegeven, criteria te vermelden wanneer de optie jaren zullen worden gelicht. Met dergelijke criteria kan de inschrijver bepalen of hij deze optie jaren al dan niet meeneemt in de afschrijvingstermijn. Het AIM adviseert u, deze criteria alsnog te vermelden in bijvoorbeeld de Nota's van Inlichtingen.

Beoordelingsteam aanbesteding

Het AIM beveelt aan om de beoordeling van de inschrijvingen plaats te laten vinden door een deskundig en evenwichtig beoordelingsteam bestaande uit materie-, inkoopdeskundigen en (ouders van) gebruikers van het zorgvervoer. Deze aanbeveling is echter niet overgenomen. Wij verwachten dat u een dergelijk team hebt samengesteld omdat er voor de wensen 1,2 en 3 een cijfer moet worden gegeven.

We willen nog graag vermelden dat een goede instructie aan het beoordelingsteam van groot belang is, omdat u kwaliteit voor 60% wilt laten meetellen in de totale gunning. De leden van het beoordelingsteam mogen een inschrijver belonen met de cijfers 2,4,6,8 en 10.



De ervaring is, dat zonder goede instructie de cijfers 2,4 en een 10 nagenoeg niet worden gegeven. Hierdoor zijn de verschillen tussen inschrijvers op dergelijke gunningscriteria minimaal en zal dus toch de prijs de doorslag geven, hetgeen niet uw bedoeling is.

Effecten arbeidsmarkt

Social return (SROI)

SROI biedt een maatschappelijke meerwaarde als deze leidt tot duurzame inzetbaarheid (vaste arbeidscontracten) van mensen die via SROI worden ingezet, zonder dat hierbij bestaande arbeidsplaatsen verloren gaan. Bij het doornemen van bijlage 13 van uw Aanbestedingsleidraad, kan geconcludeerd worden, dat niet wordt uitgesloten, dat de verplichte SROI van 5% van de aanneemsom wordt ingezet voor uitvoerende functies, die tot verdringing van reguliere arbeidsplaatsen leidt. Het AIM is hier geen voorstander van.

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. U omschrijft deze situatie helder op bladzijde 23 van uw Aanbestedingsleidraad. Het gaat daarbij echter alleen over mutaties met betrekking tot aantallen cliënten. Veranderingen als gevolg van bijvoorbeeld infrastructuur worden niet nader genoemd. Wij willen u adviseren hieromtrent duidelijkheid te geven, dat in dergelijke situaties, u met de vervoerder om tafel gaat, met als doel te komen tot financiële compensatie.

Maatwerk bij inzet per voertuig

In uw bestek wordt verder geen uitsplitsing gevraagd voor de inzet van een personenauto of een taxibus. Ook de categorie rolstoelgebruikers wordt verder niet apart benoemd. Specificering met betrekking tot de verschillende kosten per voertuig is dus helaas niet aan de orde. Wij hebben u eerder aangegeven, dat u hiermee problemen kunt verwachten.

Opstarttarief

Ons advies, om een opstarttarief op te nemen is niet overgenomen. U kiest voor het alleen inschrijven met een beladen kilometertarief. Alle kosten die de vervoerder maakt, zijn dus verdisconteerd in dit tarief. Hierdoor zullen korte ritten relatief goedkoop en lange ritten relatief duur zijn.

Compensatie bij heraanbesteding

Het is ons niet gebleken dat u deze compensatie uitsluit. Mocht u ons advies hieromtrent hebben overgenomen, dan adviseren wij u, dit concreet te vermelden richting inschrijvers, zodat dit meegenomen kan worden in de calculatie.



Vermogensinstandhoudingsverklaring

Er wordt in de taxibranche geregeld met verschillende BV of concernstructuren 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. Wat het AIM betreft is het niet zinvol naar bijvoorbeeld de gemiddelde jaaromzet te vragen. Dit biedt onvoldoende zekerheid. Het is bijvoorbeeld wel zinvol 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. U kiest hier niet voor en u neemt daarmee in onze ogen een groot risico.

Reële kostprijs

Gelet op de [AMvB zorg inkoop](#) (juni 2017 in werking) moet, voor in ieder geval het WMO-vervoer een minimale reële kostprijs worden bepaald. Ook voor de andere soorten 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). Wat is een reële prijs voor het aan te besteden vervoer? Het AIM heeft u geadviseerd, gebruik te maken van de CROW-kostenberekeningstool. U hebt dit advies niet overgenomen.

Wel gebruikt u een methodiek, waarbij toch min of meer wordt aangestuurd op realistische biedingen. Ook het feit, dat u een open kostprijsberekening eist, wijst in deze richting. Dit model is redelijk nieuw en wij zijn benieuwd naar de resultaten hiervan.

Kostenontwikkeling

In opdracht van SFM maakt Panteia jaarlijks een overzicht van de laatste gemiddelde kostenontwikkelingen voor het taxivervoer. (NEA-index). 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.

In uw bestek hanteert u niet de NEA-kostenontwikkelingsindex, maar de CPI. De CPI-index volgt echter niet de voor de branche relevante kostenontwikkelingen, zoals onder andere brandstofkosten en de cao Taxi. De CPI-index heeft vooral betrekking op ontwikkelingen in kosten voor levensonderhoud, huren en kleding. Hier ligt een substantieel financieel risico voor de vervoerder op de loer.

Het AIM wil u nogmaals met klem adviseren de NEA-index te gebruiken.

Wachtkamer/reservebank overeenkomst

In uw concept aanbestedingsstukken was de wachtkamerregeling nog niet, of in ieder geval summier omschreven. In uw definitieve bestek komt deze uitvoerig aan de orde.



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.

Termijn van wachtkamer/reservebank overeenkomst

Als de aanbestedende dienst kiest voor een wachtkamer/reservebank overeenkomst dan beveelt het AIM aan dat daarin is opgenomen dat de tweede vervoerder alleen gedurende de eerste 2 jaar van het gegunde contract gevraagd kan worden het vervoer over te nemen. In uw bestek hanteert u een andere termijn. In uw Aanbestedingsleidraad vermeldt u op bladzijde 13 onder 6.4, dat de nummer twee zijn inschrijving gestand moet doen gedurende de resterende periode van de overeenkomst, inclusief de optie jaren. En tevens dat hierbij de "oorspronkelijke" prijzen van toepassing zijn. Het AIM acht dit onwerkbaar. Een inschrijver moet zijn bieding, gebaseerd op wellicht 8 jaren, mogelijk nog waar maken nadat al een x-aantal jaren zijn verstreken. Zelfs de inzet in jaar 7 is, conform uw uiteenzetting nog mogelijk. Wij achten dit niet reëel en adviseren u dit aan te passen.

Klachtenregeling bij aanbestedende dienst

Er zou wat het AIM betreft minimaal een laagdrempelige klachtenregeling bij de aanbestedende dienst moeten worden ingericht voor gebruikers. Wij hebben u geadviseerd om in verband met de onafhankelijkheid deze regeling dus niet neer te laten leggen bij de opdrachtnemer. U blijft hier helaas wel voor kiezen (Programma van eisen, bladzijde 39).

