

Gemeente Almelo
Ter attentie van Mark Renne

m.renne@trafficon.nl

Behandeld door
Henk van Gelderen
E-mail
h.vangelderens@ai-mobiliteit.nl

Datum
4 januari 2023

Onderwerp: Reactie op bestek maatwerkvervoer gemeente Almelo

Geachte heer Renne,

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.

Dat is ook nodig, want de neerwaartse spiraal waar de taxibranche momenteel in verkeert 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 aanbestedingsdocumenten die aanbestedende diensten in de markt zetten. Het AIM beoordeelt deze aan de hand van een aantal criteria die volgens sociale partners belangrijk zijn om een verbeterslag te kunnen maken. Het AIM richt zich op beleidsmatige thema's en niet op aanbesteding technische en/of juridische zaken. Als er over laatstgenoemde zaken geen aanbevelingen zijn gemaakt dan houdt dit geen goedkeuring in.



pagina 2 van 8

In dit document benoemen wij de punten die ons, bij het lezen van het bestek, in positieve zin zijn opgevallen maar brengen wij ook waar nodig aanbevelingen uit.

Mocht u naar aanleiding van deze brief nog toelichting wensen dan kunt u mij via bovenstaande gegevens bereiken.

Met vriendelijke groet,



Drs. H.J. van Gelderen
Directeur



Positieve punten in uw bestek

Het feit dat u de NEA-index als kostenontwikkeling volgt en naleving van de cao Zorgvervoer en Taxi samen met het TX-Keurmerk als eis stelt in uw bestek is in optiek van AIM positief te noemen. Daarnaast is AIM in positieve zin opgevallen dat u een contractduur van 5 jaar met 3 optie jaren aanbiedt, een starttarief van 4 beladen kilometers hanteert en toelagen op het gecontracteerde tarief toepast voor speciaal vervoer.

AIM heeft tevens gezien dat u aandacht heeft voor de chauffeurs door de uitwerking van het vergroten van het aantal arbeidsuren per contract en waarde hecht aan chauffeursbinding door dit onderdeel te laten uitmaken van de gunning. Niet alleen heeft u aandacht voor de chauffeurs maar ook voor de onderaannemers welke minimaal, bij enkel uitvoering, 75% en 90% bij uitvoering en planning van het aangeboden tarief als vergoeding ontvangen.

Tot slot is het goed te zien dat u een uitgebreide staffel toepast in geval van volumewijzingen bij incidenteel vervoer.



Aanbevelingen

Gunningscriteria en weging

Beoordeling prijs en kwaliteit

De EMVI/BPKV methodiek (Economisch Meest Voordelige Inschrijving/Beste Prijs Kwaliteit Verhouding) is in de praktijk de meest gebruikte methodiek voor gunning. Hierbij zijn zowel prijs als kwaliteit in een bepaalde mate bepalend voor de uiteindelijke gunning van de opdracht. In deze systematiek zijn verschillende beoordelingsmodellen toe te passen om inschrijvingen onderling te vergelijken waaronder het GOW model, het Gewogen Factor model of de minder bekende Superformule. Ten algemene beveelt het AIM aan dat ongeacht de methodiek of het model de kwaliteit voor minimaal 60% moet meetellen voor gunning en prijs maximaal 40%. Hierbij is het van belang dat aanbesteder goede kwalitatieve gunningscriteria opneemt in het bestek die voldoende onderscheidend zijn en dat daarop het beoordelingsmodel zodanig wordt toegepast dat de beste inschrijving ook een reële kans maakt te winnen. Dat betekent dat als aanbesteder ervoor kiest om inschrijvers op het gunningscriterium prijs relatief te beoordelen (laagste bieding= 100% van het aantal beoordeling beste score op kwaliteit= 100% van het aantal punten) waarbij de inschrijver met de beste kwaliteit ook het hoogste aantal punten krijgt. In uw bestek hanteert u het zogenaamde absolute model. Een beoordelingsteam geeft de beoordelingen van 10 tot 0. Deze absolute methode houdt in, dat verschillende inschrijvers dezelfde beoordeling kunnen krijgen. Onze ervaring leert dat de laagste en hoogste beoordelingen nooit of zelden worden gegeven. Bovendien worden inschrijvers, indien zij minder dan 300 van de maximale score van 600 behalen, uitgesloten van deelname. Dit betekent dat de strijd met betrekking tot de kwaliteit zich vooral afspeelt tussen de scores 7,5 en 5 (A t/m C) en 8 en 4 (D). Hiermee wordt het verschil aanzienlijk kleiner dan hetgeen oorspronkelijk wordt beoogd en zal de prijs nog meer de doorslag geven.

Stiptheidseisen

Aspecten als stiptheid en verminderen van reistijd zijn belangrijke kwalitatieve criteria waar goed vervoer aan moet voldoen. Het AIM ziet steeds meer punctualiteitseisen en maximale toegestane reistijden in aanbestedingen waaraan een stevige malus is gekoppeld. Komt een rit buiten de bandbreedte dan volgt op enig moment een forse boete. Het AIM adviseert hierbij rekening te houden met redelijke in- en uitstaptijden voor reizigers en daarbij onderscheid te maken tussen reizigers met en zonder rolstoel.

Daarnaast kan een (te) grote druk op punctualiteit tot gevolg hebben dat vervoerders een te strakke planning hanteren waardoor het gedrag van chauffeurs (opgejaagd) en daarmee de verkeersveiligheid en de servicegerichtheid in het geding komt.



Duurzaamheid

Zero emissie eisen

Omdat uw bestek Zero emissie vereisten bevatten, beveelt het AIM aan dat de benodigde infrastructuur (denk aan bijvoorbeeld voldoende laadpunten en netwerkcapaciteit) voor aanvang van het vervoer gerealiseerd is. Bij het leerlingenvervoer wordt het voertuig praktisch altijd bij het huisadres van de chauffeur gestald. Hierbij is het van belang dat er voldoende laadcapaciteit in zijn omgeving aanwezig is. De vervoerder heeft hier weinig invloed op en is hier in grote mate afhankelijk van de desbetreffende gemeente.

Ook verdient het aanbeveling om de invulling van wat duurzaam is voldoende ruim te omschrijven zonder bv een dwingende bepaling op te nemen (bv de eis van een ISO 14001 certificaat), zodat een vervoerder hier zelf invulling aan kan geven. Belangrijk daarbij is dat vervoerders voldoende onderbouwen hoe zij duurzaamheid gaan invullen.

Medewerkerstevredenheid

Onder duurzaamheid vallen niet alleen milieueisen, maar dit begrip kan breder gezien worden. Denk bijvoorbeeld aan maatschappelijk verantwoord ondernemen. Naast het behoud van betrokken personeel, waarop elders 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 SFM kan hierbij een ondersteunende en onafhankelijke rol in spelen.

Effecten arbeidsmarkt

Behoud van betrokken personeel bij een faillissement

Het AIM beveelt aan dat aanbestedende dienst inzet op behoud van reeds bij het vervoer betrokken personeel. Het is daarbij belangrijk dat er stilgestaan wordt bij wat er met het personeel gebeurt als een vervoerder onverhoopt gedurende de uitvoering van het vervoerscontract failliet gaat. In zo'n situatie zou de inzet moeten zijn: behoud van reeds bij het vervoer betrokken personeel. Het verdient aanbeveling daar als opdrachtgever voor de toekomst beleid over te ontwikkelen.

Behoud van betrokken personeel bij een overname of tussentijdse contractwisseling

Vanuit het mens-volgt-werk principe hebben sociale partners in de CAO Taxivervoer de OPOV en OPBC regeling met elkaar afgesproken. De OPOV en OPBC regelingen houden kortgezegd in dat bij een contractovername of contractwisseling de nieuwe vervoerder een deel van het betrokken personeel bij de oude vervoerder een baanaanbod moet doen. Het aantal werknemers met recht op een baanaanbod staat gelijk aan 75% van het totaal aantal benodigde inzeturen voor het betreffende contract. Het verdient aanbeveling om als aanbestedende dienst hier ondersteuning en – waar nodig – medewerking aan te verlenen door bijvoorbeeld het Sociaal Fonds Mobiliteit (SFM) te informeren wie de huidige vervoerder(s) (inclusief onderaannemers) is/zijn.



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. Wat het AIM betreft zou een bestek géén 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. Wel is SROI mogelijk voor nieuwe functies of aanvullende ritten naar maatschappelijke activiteiten. Hierbij kan gedacht worden aan functies in het kader van kwaliteitsbeheer en serviceverlening aan kwetsbare reizigers zoals het doen van mystery gestrutten en inzet als stewards. Het is aan te bevelen om hier als opdrachtgever beleid voor te ontwikkelen.

Compensatie bij heraanbesteding

Indien onverhoopt een aanbestedende dienst besluit dat de aanbesteding opnieuw gedaan moet worden of wordt gestaakt, dan beveelt het AIM aan dat vervoerders die een aanbidding gedaan hebben hier een redelijke compensatie (vergoeding) voor krijgen. Met het opstellen van een aanbidding zijn immers de nodige kosten gemoeid. Het is dan ook niet onredelijk om partijen hier op een redelijke wijze in tegemoet te komen.

Termijnen aanbesteding

Implementatietermijn

Het komt nog te vaak voor dat aanbestedende diensten een te korte termijn hanteren, tussen moment van definitieve gunning en de daadwerkelijke start van het vervoer. Zo ook in dit bestek. Uit de planning blijkt dat er in dit bestek slechts 5 maanden tussen moment van gunning en startdatum contract liggen. Waarbij nog geen rekening is gehouden met eventuele bezwaren of gerechtelijke procedures.

Korte doorlooptijden maken een goede en vlekkeloze implementatie van het vervoer door de nieuwe vervoerder erg moeilijk. 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. Het AIM beveelt dan ook aan in het bestek op te nemen dat er minimaal 6 maanden zit tussen het moment van definitieve gunning en start van het vervoer.



Contract

Tijdig informeren bij gebruik optie jaren

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 dat 3 maanden. 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.

Verplichting optie jaren uit te dienen

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 geldt die verplichting wel zie artikel 4 concept overeenkomst.

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.

Onderzoek bij problemen eerste vervoerder

Het is 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 de problemen is gekomen 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

Klachtenregeling bij aanbestedende dienst

Er zou wat het AIM betreft minimaal een laagdrempelige klachtenregeling bij de aanbestedende dienst moeten worden ingericht voor gebruikers. Hiertoe is een gemeente op basis van de WMO ook verplicht. De klachtenregeling zou laagdrempelig en onafhankelijk moeten zijn ingericht, zodat klachten zorgvuldig en vlot kunnen worden behandeld. De klachtenregeling moet op papier staan met duidelijke instructies waar en hoe een klacht kan worden ingediend. Ook wordt er jaarlijks een rapportage gemaakt.



Meldingsplicht vervoerder

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. Bijvoorbeeld t.a.v. naleving TX keur, CAO, leeftijd voertuigen etc. Niet melden zou tot (financiële) consequenties moeten leiden.

Bonus en Malus

Het AIM is voorstander van nieuwe en effectieve ideeën op het gebied van prikkels om te presteren conform de inschrijving. In plaats van het opleggen van een boete, zou aanbestedende dienst kunnen werken met het vooruitzicht op een bonus voor de vervoerder. Aan het uitkeren van de bonus kan aanbesteder voorwaarden stellen dat deze moet terugvloeien naar activiteiten voor kwaliteitsverbetering en aanvullende cursussen voor het betrokken personeel. Deze aanbeveling moet ook in relatie gezien worden met hetgeen het AIM aanbeveelt over de AMvB inkoop WMO (in werking juni 2017) waarin is gesteld dat, voor in ieder geval het WMO vervoer een minimale reële kostprijs moet worden bepaald. Het effect van een boete kan zijn dat vervoerders die toch al rond die minimum prijs hebben ingeschreven nog verder in de problemen komen (met alle gevolgen van dien).

