

Gemeente Gouda,
tav. de heer Simon 't Hooft,
Burgemeester Jamesplein 1,
2803 PG Gouda.

Email: inkoop@gouda.nl

Behandeld door
Saida Akaaboune
E-mail
s.akaaboune@ai-mobiliteit.nl

Datum
27 januari 2021

Onderwerp
Reactie AIM op bestek Doelgroepenvervoer regio Midden Holland

Geachte heer 't Hooft,

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. Hoewel dit rapport dateert uit 2016, zijn de bevindingen en resultaten nog steeds actueel. 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.



pagina 2 van 9

Het AIM richt zich op beleidsmatige thema's en niet op aanbestedingstechnische en/of juridische zaken. Als er over laatstgenoemde zaken geen aanbevelingen zijn gemaakt dan houdt dit geen goedkeuring in.

Al eerder hebt u contact opgenomen met het AIM en is er door ons een reactie gegeven op uw concept aanbestedingsdocumenten. Tot ons genoegen zien we dan ook dat er verbeteringen zijn doorgevoerd in uw definitieve documenten. Wij zijn enthousiast over uw wijze van communiceren en de inspraak die wij hebben mogen geven. Het AIM zou het zeer op prijs stellen om ook na deze aanbestedingsprocedure contact met u te houden met als doel een continue kwalitatieve verbetering in het zorgvervoer.

Ondanks het vooroverleg, benoemen wij in dit document niet alleen de punten die ons, bij het lezen van het bestek, in positieve zin zijn opgevallen maar brengen wij ook aanbevelingen uit op onderwerpen die niet conform onze visie zijn.

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

Met vriendelijke groet,



Saida Akaaboune
Manager AIM



Positieve punten in uw bestek

TX-keur

U eist voor de hoofdaannemer het TX-keur certificaat. Wij vinden dat zeer positief. TX-keur is het meest vergaande certificaat in de taxibranche. Bij het hanteren van de TX verplichting, hoeft u geen eisen meer te stellen aan het naleven van de Cao en het eerbiedigen van de daaraan gelinkte OPOV regeling. Dit zit allemaal in TX-keur. Ook de rol van het Sociaal Fonds Mobiliteit wordt in TX-keur uitvoerig beschreven (onder andere voldoende oordeel naleving Cao) alsmede verplichtingen omtrent opleidingen en materieel. Bedrijven met TX-keur zijn verplicht zich periodiek te laten auditen door een onafhankelijke organisatie. Punt van aandacht is wel, dat het niet geheel duidelijk is, in hoeverre u ook TX-keur eist voor eventueel in te zetten onderaannemers. Wij adviseren u dit te benadrukken.

Risicoverdeling

Zeer positief is de aandacht die u geeft aan de huidige Corona pandemie. Door veel overheden wordt hierover weinig tot niets vermeld, of worden de risico's volledig bij de vervoerder neergelegd. Uw bestek is één van de weinige, waar zeer SMART in een procedure wordt beschreven hoe u omgaat met een "nieuwe werkelijkheid". Middels een heldere staffel geeft u aan welke tariefaanpassing u hanteert bij mutaties in het vervoervolume in het CVV. Ook het RGV wordt gecompenseerd bij een daling van het vervoervolume. Zelfs de situatie van een lockdown wordt beschreven. De mutaties gelden niet alleen bij Corona ontwikkelingen maar eveneens bij andere situaties.

Klant centraal

U kiest voor een gunning op 100% kwaliteit, waarbij u een vaste prijs hanteert. Over dit laatste zullen wij verderop terug komen. U definieert meerdere gunningscriteria die klantgericht zijn, zoals implementatie, efficiency/uitvoeringsplan, kwaliteit uitvoering, communicatieplan, klanttevredenheidsonderzoeken(KTO's) en klachtenprocedure. De klant wordt hiermee zeer centraal gesteld. Een innovatieve aanpak die wij niet vaak zien.

NEA index

Ook het toepassen van de NEA index taxivervoer, is positief te noemen. Hiermee wordt duidelijkheid gecreëerd voor beide partijen. Voor vervoerders sluit het een niet in te schatten en soms niet de dragen kostenontwikkelingsrisico uit. Voor opdrachtgevers is het voordeel hiervan dat ze van de vervoerders de scherpst mogelijke prijs krijgen aangeboden. Punt van aandacht is wel dat wij niet hebben kunnen vinden, in hoeverre onderaannemers een zelfde overeengekomen indexering ontvangen. Wij adviseren u dit in de NvI verduidelijken.



Apart tarief voor rolstoelgebruikers en solovervoer

Het vervoer van rolstoelgebruikers en solovervoer brengt hogere kosten met zich mee t.o.v. het reguliere vervoer. Dit wordt duidelijk door u onderkend, door het compenseren van deze kosten door het geven van een toelage op het starttarief van het CVV vervoer en een toelage per beladen uur, voor solovervoer in het RGV vervoer.

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 hierna wordt ingegaan, beveelt het AIM nadrukkelijk aan dat een aanbestedende dienst in het bestek opneemt dat er aantoonbare (periodieke) medewerkerstevredenheid onderzoeken worden gedaan. Wij komen dit helaas in weinig bestekken tegen. U vindt dit onderwerp belangrijk en laat het deel uitmaken van de kwaliteitscriteria voor zowel RGV als CVV.

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. Dit onderwerp wordt in de vervoersbranche meestal afgedaan met: risico ondernemer. In andere branches zoals de bouwbranche is dit onderwerp volledig geaccepteerd. Het meedoen aan aanbestedingsprocedures betekent vaak dat vele kosten moeten worden gemaakt. Tot ons genoegen, zien wij dat u in paragraaf 6.4 van de Aanbestedingsleidraad aangeeft, dat, onder voorwaarden, bij het afbreken van de aanbestedingsprocedure, een vergoeding wordt verstrekt van €10.000,- per inschrijver.



Aanbevelingen

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. U geeft aan voor dit model gekozen te hebben, echter de prijs is reeds op voorhand vastgesteld en alleen middels kwalitatieve gunningscriteria kan het verschil worden gemaakt. Op zich juicht het AIM dit model toe. Wij adviseren overheden om kwaliteit voor minimaal 60% te laten meewegen en de prijs voor maximaal 40%. Bij een grote focus op kwaliteit is het van groot belang dat de beoordeling van de inschrijvingen plaats vindt door een deskundig en evenwichtig beoordelingsteam, dat bestaat uit materie- en inkoopdeskundigen en gebruikers van het zorgvervoer (of aan afvaardiging daarvan). Alle individuele leden van het beoordelingsteam hebben minstens expertise op het gebied van zorgvervoer. Ook is er voldoende deskundigheid op het gebied van EU-aanbestedingen. Het is goed te constateren dat u ons advies gedeeltelijk hebt opgevolgd door onder andere op bladzijde 12 van de Aanbestedingsleidraad te vermelden, dat uw beoordelingsteam expertise heeft op de terreinen beleid en uitvoering en dat u een voorzitter aanwijst, zijnde de contractmanager. Helaas zijn onze adviezen met betrekking tot een transparante beoordelingsrichtlijn en een onafhankelijk voorzitter die de procedure toetst op juistheid, niet overgenomen. Ook ons advies de zogenaamde relatieve beoordelingsmethode te gebruiken in plaats van de absolute, is ter zijde gelegd. Jammer, omdat daardoor de verschillen in kwaliteit tussen inschrijvers aanzienlijk minder groot zullen zijn en de kans aanwezig is, dat er gelijke uitslagen zullen komen.

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). U kiest voor een vaste kostprijs bestaande uit een opstarttarief per type voertuig en een beladen uurtarief/tarief gereden zone. Deze vaste tarieven worden gebaseerd op de ontwikkelingen gedurende de looptijd van de huidige overeenkomst. De vraag is natuurlijk wel, in hoeverre dit ook een reële prijs is. Met de kostberekeningstool van het CROW kunt u een goede inschatting maken van de prijsopbouw voor het zorgvervoer. Ook bij de overweging het contract te verlengen is de tool goed te gebruiken omdat het inzicht geeft in de huidige prijs en hoe deze zich verhoudt ten opzichte van de prijs die u mag verwachten bij een nieuwe aanbesteding. Deze suggestie is door u niet overgenomen.

Contractduur in relatie tot duurzaamheid

Uw bestek bevat duurzaamheidswensen. Er kunnen namelijk kwaliteitspunten worden verdiend, als inschrijvers maximaal inzetten op elektrisch vervoer (50 van de 600 punten bij het RGV vervoer en 50 van de 700 punten bij CVV vervoer).



Dit betekent dat het AIM adviseert om een minimale contractduur van 5 + 2 jaar of 4 + 3 jaar te hanteren 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. U hanteert een looptijd van 3 + 4 jaar. Theoretisch kan het zo zijn, dat de totale looptijd dus eveneens 7 jaar is, echter de kans is ook aanwezig, dat de looptijd slechts 3 jaar bedraagt. Om de inschrijver dergelijke risico's te kunnen laten inschatten, adviseren wij u, om SMART aan te geven, aan welke criteria de vervoerder moet voldoen om in aanmerking te komen voor de 4 optie jaren. Men heeft daardoor het resultaat zelf in de hand en kan zelf de afweging maken om bijvoorbeeld materieel af te schrijven in 3 jaar of in 7 jaar. Helaas worden deze criteria niet door u vermeld. Wel beschrijft u in paragraaf 2.3.2 van de Aanbestedingsleidraad op bladzijde 9: "om de noodzakelijke investeringen (afschrijving voertuigen) rendabel te maken en voor de continuïteit bij de opdrachtnemer stelt de opdrachtgever dat de looptijd van de overeenkomst maximaal zeven jaar **kan** duren". Het kan dus ook korter zijn. Bij elektrisch vervoer is een vulinfrastructuur van belang. Wij adviseren u duidelijk aan te geven wie verantwoordelijk is voor de financiering van deze infrastructuur en wij hebben daarbij een voorkeur om die verantwoordelijkheid bij de opdrachtgever neer te leggen, zodat deze infra eventueel over meerdere contractperiodes gebruikt en afgeschreven kan worden. Helaas wordt er voor zover wij kunnen overzien, nergens in de documenten over deze kostbare investeringen gesproken.

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. Het lijkt erop, dat u deze verplichting hanteert. Op bladzijde 9 van de aanbestedingsleidraad wordt gesteld, dat u "zult besluiten van deze optie gebruik te maken". Hier hebt u ons advies niet gevolgd en blijft er sprake van verplichting.

Relatie hoofdaannemer-onderaannemer

Het is van belang stil te staan bij de relatie hoofdaannemer – onderaannemer. Een aanbestedende dienst kan niet verlangen dat een aanbieder het vervoer volledig zelf doet. U omschrijft dit op bladzijde 8 van de aanbestedingsleidraad en stelt zelfs dat de hoofdopdrachtgever 70% van het daadwerkelijke vervoer zelf moet uitvoeren. Verder wordt echter geen enkele aandacht besteed aan de onderaannemers. Wij adviseren u, dat de aanbieder moet aangeven met welke onderaannemers hij wil gaan werken. 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. Bij een tarief per voertuig (bv routevervoer) zou aanbesteder als richtlijn kunnen hanteren dat een onderaannemer tenminste 75% van de door de hoofdaannemer aangeboden prijs moet krijgen (planning bij de hoofdopdrachtgever). Bij een tarief per gebruiker (bv vraagafhankelijk vervoer) is dit moeilijker te handhaven. Een hoofdaannemer kan er ervoor kiezen om hele korte of minder rendabele ritten weg te geven zodat er toch een onwenselijke situatie voor de onderaannemer ontstaat.



Onderaannemer en besteisen

Verder beveelt het AIM aan dat in het bestek is opgenomen dat de hoofdaannemer verantwoordelijk is voor de werkzaamheden van ingeschakelde onderaannemers en dat onderaannemers voldoen aan de voor hun deel van de werkzaamheden gestelde kwaliteitseisen. Dus onder andere eveneens TX keur moeten hebben. Het niet benoemen hiervan betekent dat u hier risico's loopt.

Wisseling van onderaannemers

Het AIM adviseert dat bij wisseling van onderaannemers gedurende de looptijd van het contract, vooraf eerst goedkeuring van de aanbestedende dienst nodig is. En dat de aanbestedende dienst daarbij oog heeft voor: behoud van betrokken werknemers. Dat komt in uw bestek niet terug.

Betalingstermijnen onderaannemers

Tot slot beveelt het AIM aan dat de aanbestedende dienst oog heeft voor de betalingstermijnen die gehanteerd worden. Wettelijk is geregeld dat de factuur uiterlijk 30 dagen na ontvangstdatum door de opdrachtgever moet worden voldaan.

In de relatie hoofdaannemer – onderaannemer adviseert AIM een termijn van 14 dagen te hanteren. De praktijk is echter nogal eens anders, met alle gevolgen van dien.

Kostenontwikkeling onderaannemers

Het AIM beveelt aan om in het bestek op te nemen dat de opdrachtnemer de doorgerekende contractueel overeengekomen kostenontwikkeling, ook aan zijn betrokken onderaannemers dient uit te betalen. De categorie onderaannemers wordt onvoldoende belicht, terwijl wij u hierover uitvoerig hebben geadviseerd.

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. Uit uw documenten wordt de uiteindelijke planning nog niet vermeld. Het vervoer zal per 1 augustus 2021 moeten starten. Uw planning wordt gepresenteerd op bladzijde 14 van de Aanbestedingsleidraad. Op 22 april 2021 verwacht u definitief te gunnen. De periode tussen gunning is dus 14 weken (ca 3 maanden). Bij deze planning is nog geen rekening gehouden met bezwaarprocedures. Het AIM constateert een krappe implementatieperiode.

Korte doorlooptijden maken een goede en vlekkeloze implementatie van het vervoer door de nieuwe vervoerder erg moeilijk. Vooral als een geïnteresseerde vervoerder hiervoor (electrische) 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 zitten tussen het moment van definitieve gunning en start van het vervoer.

Gebruikersparticipatie

Helaas hebben wij niet kunnen constateren dat u gebruikers/ouders hebt betrokken bij de totstandkoming van het bestek en ook nergens wordt vermeld, dat gebruikers participeren tijdens de (evaluatie van) uitvoering van de opdracht.

Het AIM adviseert dat de aanbestedende dienst in het gehele traject van de aanbesteding nadrukkelijk gebruikers/klanten betreft, bij de totstandkoming van het bestek, het beoordelen van de aanbiedingen, maar ook tijdens de (evaluatie van) uitvoering van de opdracht. Het is goed te zien, dat dit laatste punt wel waarde heeft gekregen. Bij zowel het RGV als CVV kunnen inschrijvers kwaliteitspunten verdienen, als zij een goed communicatieplan schrijven, met onder andere opgenomen: cliënten, ouders en scholen).

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. De stiptheidseisen voor het CVV worden behoorlijk gedetailleerd omschreven in het betreffende PvE. Middels data wordt exact bekeken op welke punten een vervoerder niet aan de eisen heeft voldaan. De bonus/malus regeling is ingewikkeld. Daarbij lijkt het alsof de kans op een malus aanzienlijk groter is, dan de kans op een bonus. Wij blijven de hoogte van de malus hoog vinden.

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. 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. Op bladzijde 7 van de aanbestedingsleidraad omschrijft u de eis om 5% van de opdrachtsom te besteden aan SROI.



Bijlage B4 geeft hier verder een uitwerking op. Duidelijk is, dat hier een risico kan ontstaan van verdringing. U hebt ons advies niet overgenomen.

Vermogensinstandhoudingsverklaring

Er wordt in de taxibranche geregeld met verschillende BV- of concern structuren 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 een opdracht wordt gegund. Wat het AIM betreft is het niet zinvol naar bijvoorbeeld de gemiddelde jaaromzet te vragen. Dit biedt onvoldoende zekerheid. Het is 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. Hierbij zou gedacht kunnen worden aan ongeveer 5% van de omvang van het contract per jaar als minimaal beschikbaar vermogen. In uw bestek komt dat niet terug.

Contractmanagement

Contractmanagement na gunning is van wezenlijk belang: ga niet alleen af op hetgeen op papier wordt geboden, maar ga daadwerkelijk langs bij aanbieders om vast te kunnen stellen of deze waar kunnen maken wat zij op papier stellen 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. Wij zien dit niet terug in uw documenten.

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. De klachtenprocedure is in uw bestek voor zowel het RGV- als CVV-vervoer, onderdeel van de gunningscriteria. Het is aan de inschrijvers om hier invulling aan te geven. Het is dus maar de vraag of daarmee een laagdrempelige en onafhankelijke procedure geborgd wordt. Opvallend is ook, dat bij het RGV de vervoerder verantwoordelijk is (PvE paragraaf 12.1 ev) , terwijl bij het CVV-vervoer, de verantwoordelijkheid ligt bij de opdrachtgever (PVE paragraaf 8.3). Bij het CVV-vervoer heeft de opdrachtgever een meer verantwoordelijke rol. Zij stelt een klachtenmeldpunt in en stelt een procedure op, die door de vervoerder moet worden gehanteerd. Wij adviseren te kiezen voor een uniforme klachtenprocedure, waarbij de procedure van het CVV-vervoer ons het meest aanspreekt en die ook dicht in de buurt komt van onze visie.

