

Gemeente Sittard-Geleen,
tav. de heer Nick Cruets,
Walramstraat 9-19a,
6131 BK Sittard.

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

Email: nick.cruets@sittard-geleen.nl

Datum
1 april 2021

Onderwerp
Reactie AIM op bestek Collectief vervoer VIDAR.

Geachte heer Cruets,

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.



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.

Op dit moment is Nederland in een grote crisis geraakt. Het coronavirus raakt veel mensen en bedrijven. Op veel plaatsen is de economie tot stilstand gekomen en grote financiële problemen zijn, zeker in de taxibranche, volgens velen onontkoombaar. Het AIM vraagt zich dan ook af, in hoeverre de lopende contracten, gezien deze exceptionele situatie niet verlengd moeten worden en aanbestedingen zouden moeten worden opgeschort. De wet geeft deze mogelijkheid onder andere in de vorm van het model van "onderhandelingsprocedure zonder voorafgaande bekendmaking". Inmiddels hebben meerdere overheden gebruik gemaakt van deze mogelijkheid met als argumentatie: "dwingende spoed als gevolg van gebeurtenissen die door de aanbestedende dienst niet konden worden voorzien". In uw documenten wordt nagenoeg niet gesproken over de huidige situatie die volgens deskundigen ons nog maanden en misschien zelfs jaren, zal bezighouden. Hoe gaat u bijvoorbeeld om met de situatie dat er per september niet vervoerd mag en kan worden, hoe dienen de voertuigen eruit te zien, als de 1,5 meter afstand een verplichting gaat worden, moeten er meer voertuigen worden ingezet, in hoeverre moet de chauffeur beschermd worden en wie draait dan voor de kosten op? Allemaal vragen die reeds nu spelen en naar alle waarschijnlijkheid ook aan de orde zullen zijn gedurende de contractperiode.

Wel hebben we gemeend, uitvoerig aandacht te besteden aan uw besteksdocumenten, voor het geval u toch besluit deze aanbesteding niet te willen stopzetten, dan wel dat u deze punten kunt meenemen bij een volgende aanbestedingsprocedure.

In dit document benoemen wij de punten die ons, bij het lezen van het bestek, in positieve zin zijn opgevallen maar stellen we ook onze aandachtspunten uitvoerig aan de orde. Punten die significant afwijken van onze visie.

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

NEA Index

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.

In de geoffreerde prijs zit bij toepassing van de NEA-kostenontwikkelingsindex namelijk geen opslag verwerkt voor het kostenontwikkelingsrisico. Punt van aandacht is dat wij adviseren de NEA indexering ook te laten gelden voor eventueel in te zetten onderaannemers.

Klant centraal

Het verdient, wat het AIM betreft, aanbeveling om in het bestek aan vervoerders te vragen hoe zij de klant centraal stellen om het vervoer zo efficiënt mogelijk voor de klant uit gaan voeren. Aspecten als stiptheid, verminderen van reistijd, meer flexibiliteit in ophaalpunten, minder wachttijd bij het oproepen van vervoer en communicatie met de klant zijn aspecten die daarbij aan bod kunnen komen. U kiest hier voor door hier met name in de kwalitatieve criteria veel aandacht aan te besteden.

Passagierstevredenheidsonderzoeken

In de kwalitatieve criteria wordt aan inschrijvers gevraagd in te gaan op de vraag hoe hij ervoor zorgt dat de te vervoeren persoon de rit als positief ervaart. Voor dit plan kunnen punten worden verdiend. Wij juichen deze aanpak van harte toe.

Chauffeurstevredenheid

Ook de chauffeurstevredenheid komt terug bij de kwalitatieve criteria. U vraagt de inschrijver in te gaan op de vraag hoe hij ervoor zorgt dat de chauffeurs het werk met plezier doen en tevreden zijn met hun baan. Met name het percentage chauffeurs met een vast contract speelt hierbij een rol. Het AIM vindt dit zeer positief.



Aanbevelingen

Beoordeling prijs en kwaliteit

U gebruikt in deze aanbesteding de EMVI/BPKV methodiek (Economisch Meest Voordelige Inschrijving/Beste Prijs Kwaliteit Verhouding). In zijn algemeenheid adviseert het AIM dat de kwaliteit voor minimaal 60% moet meetellen voor gunning en de prijs maximaal 40%. De verhouding die u kiest is 50% voor de kwaliteit en 50% voor de prijs. De kwalitatieve criteria komen redelijk overeen met hetgeen het AIM nastreeft. Veel aandacht voor de passagierstevredenheid (de klant centraal) en de chauffeurstevredenheid. Tevens noemt u duurzaamheid en ritorganisatie als criteria. Om er nu voor te zorgen dat de kwalitatieve criteria ook daadwerkelijk 50% van de gunning opleveren zijn een aantal randvoorwaarden van belang. U loopt een risico, dat als deze randvoorwaarden niet of nauwelijks worden ingevuld, uw aanbesteding een typische prijs-aanbesteding gaat worden, waarbij de inschrijvers zullen proberen zo goedkoop mogelijk in te schrijven en de randen proberen op te zoeken van wat wel/niet mag.

Beoordelingsteam en beoordelingsrichtlijn aanbesteding

Het AIM adviseert om de beoordeling van de inschrijvingen plaats te laten vinden door een deskundig en evenwichtig beoordelingsteam bestaande uit materie-, inkoopdeskundigen en gebruikers van het doelgroepenvervoer. Leden van het beoordelingsteam hebben wat het AIM betreft minimaal expertise op het gebied van doelgroepenvervoer. Ook is er voldoende deskundigheid op het gebied van EU-aanbestedingen. Het beoordelingsteam moet volgens ons staan onder voorzitterschap van een voorzitter die inhoudelijk niet mee beoordeelt en die met name toeziet op het volgen van de juiste procedure. Achterliggende gedachte hierbij is, dat subjectiviteit zoveel als mogelijk moet worden voorkomen en dat conform een van te voren vastgestelde richtlijn beoordeeld gaat worden. Resultaat zal eveneens zijn, dat extremen worden voorkomen. Uw beoordelingscommissie lijkt voldoende evenwichtig te zijn samengesteld. De rol van de inkoopadviseur zou nog enige scherpte kunnen krijgen, door hieraan de onafhankelijke verantwoordelijkheid te koppelen.

Opvallend is, dat u eerst de scores op de prijs laat uitvoeren en hierna de scores op de kwaliteit. Dit kan leiden tot subjectiviteit, waarbij de beoordelingscommissie onbedoeld de inschrijver met de laagste prijs gaat bevoordelen. Het AIM adviseert in eerste instantie de kwaliteit te laten scoren. De beoordelingsrichtlijn wordt beschreven in paragraaf D 8.3 van de Aanbestedingsleidraad. Het AIM adviseert om bij de beoordeling gebruik te maken van de zogenaamde relatieve methode. Hierbij wordt de inschrijver met het beste plan, beoordeeld met het hoogste cijfer. De andere inschrijvers worden hieraan gerelateerd. Het is in dit model dus niet mogelijk, dat inschrijvers per teamlid een zelfde beoordeling krijgen. Met deze methode krijgt de kwaliteit ook daadwerkelijk het gewicht dat op voorhand wordt gesteld, in uw geval dus 50%. Tegenover de relatieve methode staat de absolute methode, waarbij teamleden een rapportcijfer mogen geven. De ervaring leert, dat de cijfers 10 en aan de andere kant 0 en 1, nagenoeg niet worden gegeven. Hierdoor wordt de wedstrijd gespeeld op de 5 en de 8, waardoor het aspect kwaliteit voor de inschrijvers niet onderscheidend kan zijn.



In die situatie is het voor de inschrijver logisch in te steken op de prijs, waarmee men wel onderscheidend kan zijn. Uw model neigt naar de relatieve methode. Per richtlijn noemt u “ten opzichte van het aanbod van andere inschrijvers”.

Hiermee lijkt het erop, dat u de inschrijver met de beste kwaliteit afzet tegen de andere inschrijvers. In hoeverre u dit op deze wijze gaat toepassen is echter niet geheel duidelijk. Wij adviseren u, de relatieve methode verder uit te werken en te bespreken met de leden van de beoordelingscommissie.

Communicatie spelregels en verwachtingen

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? Het AIM beveelt dan ook aan dat de aanbestedende dienst hierover duidelijkheid geeft richting vervoerders in het bestek, maar vooral ook richting gebruikers nadat de opdracht is gegund en het contract is getekend. In uw bestek blijft dit punt onduidelijk.

TX kwaliteitskeurmerk

TX is het landelijke kwaliteitskeurmerk voor taxi's. TX bedrijven houden zich aan een set van wettelijke en bovenwettelijke regels en laten zich er vrijwillig extra (en ook onaangekondigd) op controleren. Denk aan scholing van personeel (inwerken, opleiding en jaarlijkse cursussen, het nieuwe rijden), het hanteren van de code VVR (veilig vervoer van rolstoelgebruikers), een verklaring van de Belastingdienst en SFM (Sociaal Fonds Mobiliteit), maar ook leeftijd van voertuigen etc. Ook 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.

In uw bestek wordt in paragraaf B 5.3 van de Aanbestedingsleidraad, TX keur als eis gesteld voor de ondernemer. Wij adviseren u, dit ook te laten gelden voor eventueel in te zetten onderaannemers. Opvallend is overigens, dat u naast TX-keur ook akkoord gaat met het keurmerk touringcar. Omdat er verder geen touringcars zullen worden ingezet, adviseren wij u, dit alternatief te verwijderen.

Contractduur in relatie tot duurzaamheid

Uw bestek bevat duurzaamheidswensen, U benoemt dit namelijk als kwaliteitscriterium en u geeft daarmee aan, dat u duurzame mobiliteit belangrijk vindt. Het AIM adviseert daarom een minimale contractduur van minimaal 5 + 2 jaar of 4 + 3 jaar te hanteren. U hanteert zelfs een periode van 6 vaste jaren met een optie tot verlenging met 2 jaren. Het AIM juicht dit toe. In de toelichting geeft u ook aan, dat er volgens u een duidelijke relatie moet zijn tussen de duur van het contract en de terugverdientijd van de extra investeringen die vervoerders moeten doen. Punt van aandacht is dat u aangeeft de optie eenzijdig te willen verlengen. Het AIM adviseert in dergelijke situaties te kiezen voor wederkerigheid.



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 wordt dit, voor zover wij hebben kunnen lezen, 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.

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 paragraaf A2, van de Aanbestedingsleidraad.

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.

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 2 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.



Voorals 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 overgangdatum 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.

Vermogensinstandhoudingsverklaring

Er wordt in de taxibranchegeregeld met verschillende BV of concern structuren gewerkt, waarbij het voorkomt dat niet elke BV financieel gezond is. Het is van belang dat de aanbestedende 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. 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.

Relatie hoofdaannemer-onderaannemer

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. Het AIM adviseert, dat de aanbieder die met onderaannemers gaat werken, na gunning inzage geeft in de prijzen die de onderaannemer betaald krijgt, om na te gaan in hoeverre sprake is van een te lage prijs.

Tevens adviseren wij, 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.

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 taxibranchestructureel onder kostprijs en dus te laag blijft inschrijven (met alle gevolgen van dien). Wat is een reële prijs voor het aan te besteden vervoer?



Met de kostenberekeningstool van het CROW kan aanbestedende dienst een goede inschatting maken van de prijsopbouw voor het doelgroepenvervoer. Ook bij de overweging een contract te verlengen is de tool goed te gebruiken omdat het inzicht geeft in de huidige prijs en hoe deze zich verhoudt ten opzichte de prijs die u mag verwachten bij een nieuwe aanbesteding. U maakt kennelijk (nog) geen gebruik van deze tool.

De prijs zoals die door u wordt uitgevraagd betreft een prijs per persoon enkele reis. Om deze te bepalen moet een rekensheet worden ingevuld. Het betreft hier een voorbeeld. Het AIM vraagt zich af in hoeverre de berekende prijs realistisch is voor het gehele werkpakket. Hier kunnen risico's ontstaan.

Onderbouwing tarief

Bij de prijsaanbieding moeten, wat het AIM betreft, aanbieders een gedetailleerde onderbouwing aanleveren hoe zij tot die prijs zijn gekomen, zodat dit bij de gunningsbeslissing meegenomen kan worden.

De eis komt terug in uw bestek. In paragraaf D8.2 wordt aangegeven, dat de inschrijver moet uitleggen hoe de geoffreerde ritprijzen tot stand zijn gekomen. Het is hiermee niet duidelijk, wat u met deze onderbouwing doet. Wellicht wordt de calculatie vergeleken met een schaduwcalculatie en mogelijk kan deze vergelijking leiden tot het resultaat: abnormaal lage inschrijving. Ook is niet duidelijk welke prijs elementen hiervoor worden gebruikt. Als advies geven wij mee, dat de kostprijs elementen die in de NEA-kostenontwikkelingsindex en de CROW-kostenberekeningstool worden benoemd hiervoor goed te gebruiken zijn. Waarbij aanvullend gevraagd kan worden, dat de 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.

Wachtkamer 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..

Als de aanbestedende dienst kiest voor een wachtkamer overeenkomst dan adviseert het AIM, 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 wordt de wachtkamerovereenkomst verder niet uitgewerkt.



Zo ontbreekt eveneens, dat er tussen de aanbestedende dienst en de tweede vervoerder realistische afspraken gemaakt worden over de termijn waarna de tweede vervoerder daadwerkelijk het vervoer moet gaan uitvoeren (volgens het AIM: minimaal 6 maanden). Tevens willen wij u adviseren oog te hebben voor het over te nemen personeel.

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 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

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. Ook is directe betrokkenheid van de doelgroep waarvoor het vervoer is bedoeld vaak (sterk) onvoldoende.

KPI's zonder consequenties

Het AIM beveelt de aanbestedende dienst aan in het bestek duidelijk te maken dat zij contractmanagement periodiek uitvoert en hoe zij dat zal doen. Kwaliteit van dienstverlening – uitgevoerd door aanbieder maar ook ingeschakelde onderaannemers- zouden daarin terug moeten komen. Ook komt terug wat de consequenties zijn van het niet voldoen aan vereisten. In het Programma van Eisen in bijlage 2, worden de KPI's redelijk duidelijk omschreven. Echter nergens wordt aangegeven hoe deze worden gecontroleerd en wat de gevolgen zullen zijn voor het al dan niet realiseren hiervan.

Klachtenregeling

Er zou wat het AIM betreft minimaal een laagdrempelige klachtenregeling bij de aanbestedende dienst moeten worden ingericht voor gebruikers.. 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. In het PvE wordt door u aangegeven hoe het proces moet lopen met betrekking tot de klachtenprocedure. U legt daarbij de verantwoordelijkheid neer bij de opdrachtnemer. De slager keurt dus zijn eigen vlees. Er is geen sprake van onafhankelijkheid. U stelt tevens, dat de opdrachtnemer moe beschikken over een deugdelijke afhandeling van klachten van medewerkers en chauffeurs. In hoeverre deze regeling op papier staan en gecommuniceerd wordt met de klanten wordt niet duidelijk gemaakt. Of er dus sprake is van laagdrempeligheid kan derhalve niet worden beoordeeld.



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. In uw bestek ontbreekt dit onderdeel.

