

Gemeenten Diemen, Uithoorn en Ouder-Amstel (DUO),
tav. Joanita Hoegen,
Vondelstraat 1,
1191 BD Ouderkerk aan de Amstel

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

Email: aanbestedingen@forseti.nl

Datum
15 maart 2021

Onderwerp
Reactie AIM op bestek WMO-vervoer DUO-gemeenten

Geachte mevrouw Hoegen,

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 12

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.

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,



Saida Akaaboune
Manager AIM



Positieve punten in uw bestek

Vervoersvolumes

Het komt met enige regelmaat voor dat aanbestedende diensten in uitvragen aangeven dat het vervoersvolume gedurende de looptijd van het contract zou kunnen toe of afnemen. De risico's hierbij zijn meestal volledig voor de vervoerder. In het Programma van Eisen wordt echter een uitgebreide compensatieregeling gepresenteerd, waarin wordt gesteld, dat u een minimale afname in declarabele kilometers garandeert. Als referentie gebruikt u hierbij een periode in het eerst voorafgaande jaar aan de corona-periode. Wij zijn deze constructie nog niet eerder tegengekomen en juichen dit dan ook toe. Punt van aandacht is wel om te onderzoeken in hoeverre het gekozen percentage van 70% recht doet aan de werkelijkheid. Een ander element is hetgeen in paragraaf 10.6 van het Programma van eisen worden gesteld over overmacht en uitzonderingsgevallen. Het lijkt alsof u, ondank het feit, dat sprake is van overmacht of andere uitzonderingsgevallen, de bepaling over geleverde prestatie toch wil laten meetellen bij de maandelijkse vergoeding. Dit zou dan volgens ons haaks staan op hetgeen met de compensatieregeling wordt bedoeld.

TX-keur

U eist voor zowel de hoofd- als eventuele onderaannemers het TX-keur certificaat (paragraaf 10.4 Programma van Eisen). Wij vinden dat zeer positief. TX-keur is het meest vegaande 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. Bedrijven met TX-keur zijn verplicht zich periodiek te laten auditen door een onafhankelijke organisatie.

NEA

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.

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.

Klanttevredenheidsonderzoeken (KTO's)

In paragraaf 9.6 van het Programma van eisen wordt aangekondigd, dat er jaarlijks een KTO moet worden uitgevoerd en dat de opdrachtgever goedkeuring moet geven. Dergelijke onderzoeken zijn waardevol en geven aan dat de klant centraal wordt gesteld. Erg positief. Het AIM adviseert in de KTO's in ieder geval aandacht te geven aan: 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.



Apart tarief voor rolstoelgebruikers

Het vervoer van rolstoelgebruikers en andere afwijkende vervoersvormen brengt hogere kosten met zich mee t.o.v. het reguliere vervoer. U hebt hier duidelijk aandacht voor en beschrijft voor dergelijke vervoersvormen extra toeslagen. U zou nog kunnen beschrijven dat bij zogenaamd solovervoer eveneens een toeslag zal worden betaald.



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 40% voor de kwaliteit en 60% voor de prijs. De prijs weegt dus significant zwaarder dan de kwaliteit. In eerste instantie kan dit leiden tot een typische prijsaanbesteding: zo goedkoop mogelijk en de randen opzoeken wat net wel of net niet mag. Echter door het noemen van de ondergrens kan dit veranderen. Het is mogelijk, dat meerdere inschrijvers alles op alles zetten om de ondergrens van €1,42 te bereiken. Dit betekent, dat de prijs niet meer onderscheidend zal zijn. Het is mede om deze reden van belang dat aanbesteder goede kwalitatieve gunningcriteria 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. De volgende randvoorwaarden zijn dan van belang.

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 zorgvervoer. Leden van het beoordelingsteam hebben wat het AIM betreft minimaal expertise op het gebied van zorgvervoer. Ook is er voldoende deskundigheid op het gebied van EU-aanbestedingen. Uw kwaliteitscriteria bestaan uit twee delen: G2 duurzaamheid en G3 communicatie. Duurzaamheid lijkt redelijk scherp in elkaar te zitten, wellicht zouden biobrandstof en hybride concreter gemaakt moeten worden, bijvoorbeeld hoeveel procent bijmenging en welk percentage elektrisch bij hybride. Voor het criterium communicatie wordt door u een beoordelingsteam samengesteld, bestaande uit 3 vertegenwoordigers van de aanbestedende dienst. Het is voor ons niet mogelijk te beoordelen of deze personen voldoen aan bovenstaande voorwaarden. Wij adviseren u hier nogmaals kritisch naar te kijken. Zeker, als de prijs niet onderscheidend kan zijn, zou de druk op de kwaliteitscriteria kunnen toenemen. 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. De beoordelingsrichtlijn wordt beschreven in paragraaf 4.5 van de Inschrijvingsleidraad. Het AIM adviseert u deze richtlijn verder uit te werken en niet te kiezen voor een absolute beoordeling waarbij inschrijvers afzonderlijk van elkaar worden beoordeeld, maar van de relatieve methode. Hierbij wordt de inschrijver met het beste plan, beoordeeld met het hoogste cijfer. De andere inschrijvers worden hieraan gerelateerd. In uw model, verwachten wij, dat de scores "uitstekend" en "onvoldoende" niet zullen worden gegeven. De ruimte tussen "goed", "ruim voldoende" en "voldoende", is minimaal. De kans is dan aanwezig dat er een consensus zal worden bereikt rondom de "ruim voldoende".



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. Zoals vermeld, besteedt u veel aandacht aan de communicatie, waaronder de communicatie richting de reiziger. Dit past binnen ons visie. Kwaliteit betekent echter ook, dat gebruikers van het vervoer participeren bij de totstandkoming van het bestek, het beoordelen van de aanbiedingen, maar ook tijdens de (de evaluatie van) uitvoering van de opdracht. U zou kunnen denken aan het actief betrekken van een WMO raad bij het formuleren van een programma van eisen. Dit komt in uw bestek verder niet aan de orde. Daarnaast missen wij ook het door inschrijvers op te stellen plan waarin men aangeeft hoe de klant centraal gesteld wordt om het vervoer zo efficiënt mogelijk voor deze klant uit te voeren. Aspecten als stiptheid, verminderen van reistijd en meer flexibiliteit in ophaalpunten zijn aspecten die daarbij aan bod kunnen komen.

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.

Contractduur in relatie tot duurzaamheid

Omdat uw bestek een duurzaamheids criterium bevat namelijk dat u maximaal 200 punten toekent aan het meest duurzame materieel, adviseren wij dat er een duidelijke relatie is tussen de duur van het contract en de terugverdientijd van de extra investeringen die vervoerders moeten doen. En dat de benodigde infrastructuur (denk aan bijvoorbeeld voldoende vulpunten) voor aanvang van het vervoer gerealiseerd is. U kiest voor een initiële looptijd van 4 jaar, met een verlengingsoptie van 2 keer 2 jaar. Wij adviseren u middels concrete criteria aan te geven, wanneer u al/niet besluit tot verlenging. Mogelijkheden hiervoor zijn een positief klanttevredenheidsonderzoek, percentage klachten, uitvoeringsprestatie enz. Hierdoor kan de inschrijver zelf het risico inschatten of hij deze criteria kan realiseren en dus over welke periode hij zijn investeringen afschrijft (4 of 8 jaar).

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. Het AIM mist dat in uw bestek. Het SFM kan hierbij een ondersteunende en onafhankelijke rol in spelen.



Behoud van betrokken personeel bij een faillissement

Het AIM adviseert dat de 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.

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 guesstritten en inzet als stewards. U sluit een eventuele verdringing helaas niet uit en tevens eist u, in ieder geval voor de gemeente Diemen, een minimale verplichte SROI van 5% van de totale opdrachtwaarde, berekend over de gehele looptijd. Dit zal naar onze mening een significant bedrag zijn. Daarnaast zal dit bedrag, als niet wordt voldaan aan de eis, in mindering worden gebracht en wordt dit bedrag tevens vermeerderd met een direct opeisbare boete ter hoogte van 100% van het resterende bedrag. Volgens ons is hier sprake van disproportionaliteit. Wij adviseren u, hier nogmaals scherp naar te kijken.

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. In uw documenten wordt dit verder niet beschreven, terwijl u onder paragraaf 2.6.4 van de Inschrijvingsleidraad, wel in gaat op het schadeloosstellen door de winnende inschrijver als deze besluit de opdracht toch niet uit te voeren. Wij adviseren deze situatie wederkerig te maken.

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 3 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 adviseert dan ook in het bestek op te nemen dat er minimaal 6 maanden zit tussen het moment van definitieve gunning en start van het vervoer.

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 6 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 komt dit niet helemaal duidelijk naar voren. In paragraaf 1.5.1 van de Inschrijvingsleidraad, spreekt u over "automatische verlenging". Wellicht houdt dit in dat u dit eenzijdig wilt opleggen. Ons advies is, om dit in overleg met de vervoerder af te spreken, dus wederkerig.

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 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.



Onnodig clusteren

Er is steeds meer sprake van het clusteren van 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 adviseert dan ook 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. Uw opdracht betreft drie gemeenten en wellicht had deze opgeknipt kunnen worden. Wij adviseren de argumenten te omschrijven waarom gekozen is voor clusteren.

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. 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. De vervoerder zou als richtlijn kunnen hanteren dat een onderaannemer tenminste 75% van de aangeboden prijs moet krijgen indien de planning door de hoofdonderaannemer wordt gedaan.

Onderaannemer en besteisen

Verder adviseert het AIM 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. In paragraaf 1.3 van het Programma van Eisen wordt weliswaar ingegaan op de verantwoordelijkheid van de onderaannemer, maar hier wordt niet duidelijk omschreven, dat de onderaannemer ook aan alle eisen moet voldoen zoals die in uw bestek worden omschreven. Wij adviseren dit duidelijker te omschrijven.

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.



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. 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? Met de kostenberekeningstool van het CROW kan aanbestedende dienst een goede inschatting maken van de prijsopbouw voor het WMO.

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 noemt in uw documenten een minimale prijs van €1,42 per declarabele kilometer. Hoe deze prijs tot stand komt wordt niet vermeld. Wij kunnen dus niet nagaan, in hoeverre de genoemde tool hiervoor is gebruikt. Wij adviseren u, dit duidelijk aan te geven en alsnog deze tool te gebruiken.

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. In uw bestek komt dat eveneens niet terug. Ook zouden aanbieders duidelijk moeten maken met welke risico's zij rekening hebben gehouden bij het maken van hun aanbieding. Aanbieders zouden ook inzichtelijk moeten maken wat de kostenopbouw is (d.w.z. uit welke elementen deze is opgebouwd, waarbij ook per element is aangegeven wat deze bedraagt).

Het is volgens ons dus belangrijk om in het bestek niet alleen een km-prijs te vragen, maar ook de achterliggende onderbouwing. Het is goed als de aanbestedende dienst in het bestek benoemt welke elementen daar minimaal in terug moeten komen. Wat het AIM betreft zijn de kostprijs elementen die in de NEA-kostenontwikkelingsindex en de CROW-kostenberekeningstool 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 en gemiddelde ritlengte gerekend is.

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. Er zit echter geen reservebank-overeenkomst bij de besteksdocumenten, waarin de rechten en plichten van de aanbestedende dienst en vervoerder in worden omschreven. Deze overeenkomst geeft duidelijkheid aan alle partijen. Wij adviseren u dit wel te doen.

Wat het AIM betreft is de reservebank-regeling 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. Wij adviseren een periode van minimaal 6 maanden als voorbereidingstijd voor de tweede vervoerder. Bij de implementatie door deze vervoerder dienen, naar onze mening, de betrokken werknemers behouden te blijven.

Als laatste vindt het AIM het 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. In paragraaf 10.8 van het Programma van Eisen gaat u slechts kort in op de controle en het toezicht. Naar onze mening is dit te vrijblijvend en zou hier meer aandacht aan besteed moeten worden.

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. In paragraaf 9.4 wordt de klachtenregeling omschreven. U legt de verantwoordelijkheid neer bij de opdrachtnemer, waardoor niet gesproken kan worden over een onafhankelijke procedure. In hoeverre sprake is van laagdrempeligheid, hangt af van de wijze waarom gecommuniceerd gaat worden. Ook dit komt onvoldoende terug.

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).

