

Gemeente Elburg  
T.a.v. de afdeling inkoop  
Zuiderstraatweg Oost 19  
8081 LA Elburg  
Per email naar: [inkoop@elburg.nl](mailto:inkoop@elburg.nl)

Behandeld door  
Saida Akaaboune  
E-mail  
[s.akaaboune@ai-mobiliteit.nl](mailto:s.akaaboune@ai-mobiliteit.nl)

Datum  
01 juli 2019

Reactie AIM op bestek EU-aanbesteding Basismobiliteit Noord-Veluwe, Routegebonden vervoer Basepoints Nunspeet, Elburg en Wezep

Geachte heer/ mevrouw,

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 Taxi 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



pagina 2 van 13

criteria die volgens sociale partners belangrijk zijn om een verbeter slag 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.

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**

In uw bestek geeft u aan veel waarde te hechten aan het Sociaal Fonds Taxi (SFT). Niet alleen als het gaat om een voldoende beoordeling van bedrijven, maar ook als het gaat om verplichtingen om cursussen te volgen die door het SFT zijn ontwikkeld.

Ook de verplichting voor het hebben van het TX-keurmerk wordt door het AIM toegejuicht. Deze verplichting geldt niet alleen voor de hoofdaannemer, maar ook voor de onderaannemer.

Op het gebied van vergoedingen wordt door u onder andere aangegeven, dat de NEA-indexering al direct het eerste jaar in gaat. Deze insteek wordt door het AIM onderschreven omdat dit onvoorziene kostenontwikkelingsrisico's van vervoerders beperkt

## **Verwonderpunten**

Naast de positieve punten willen wij uw aandacht vragen voor een aantal verwonderpunten. Punten die afwijken van de visie van de sociale partners.

## **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. U kiest voor een prijs/kwaliteit verhouding van 70-30%, waarmee u duidelijk aangeeft aanzienlijk meer prioriteit aan de prijs toe te kennen dan aan de kwaliteit. Op meerder plaatsen in uw bestek, zoals bijvoorbeeld in het Programma van Eisen in paragraaf 2.2, wordt gesteld: "Vanaf dat moment en voor de resterende periode van het contract is (kosten) efficiency het uitgangspunt bij het toedelen van ritten en routes". In hetzelfde document wordt dit nog eens herhaald in 5.3, de Leveringsverplichting.

## *Gebruikersparticipatie*

Het AIM beveelt aan dat de aanbestedende dienst in het gehele traject van de aanbesteding nadrukkelijk gebruikers/klanten en/of ouders/verzorgers betrekken, bij de totstandkoming van het bestek, het beoordelen van de aanbiedingen, maar ook tijdens de (de evaluatie van) uitvoering van de opdracht. De aanbestedende dienst zou kunnen denken aan het actief betrekken van een WMO raad of oudercollectief bij het formuleren van een programma van eisen. In uw bestek komt deze gebruikersparticipatie niet naar voren.

## *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. Wellicht door de scheiding van regiecentrale en uitvoering komt dit onderwerp in dit bestek minder naar voren. Deze scheiding zal hierna nog terugkomen.



### *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. U kiest ervoor om in het gunningsmodel het element G1, Reizigerstevredenheid te benoemen en een maximale waarde te geven van 100, op een schaal van 1000. Deze waarde valt echter weg ten opzichte van de zwaarte die u toekent aan het element G3, Prijs (700 van de 1000 punten).

### **Informatievoorziening gebruikers**

#### *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. Het scheiden van regiecentrale en uitvoering komt uitgebreid aan de orde. Hoe de exacte spelregels zijn en hoe deze door wie, zowel proactief als reactief met de gebruikers moeten worden gecommuniceerd, is onduidelijk. Wij zullen later nog ingaan op de problemen die kunnen ontstaan bij een scheiding van regiecentrale en uitvoering.

### **TX keur**

#### *TX kwaliteitskeurmerk*

De aandacht die door u wordt gegeven aan het TX keurmerk, is zeer positief. Zowel in de aanbestedingsleidraad als in het Programma van Eisen wordt hier de nadruk op gelegd. In de leidraad wordt echter wel in 3.3 (Beroepsbekwaamheid), de mogelijkheid geopperd om iets "aantoonbaar vergelijkbaar" aan te bieden. In het Programma van eisen wordt dit verder geconcretiseerd in paragraaf 7.5 (TX-keurmerk), waarin u aangeeft dat ook het ISO 9001:2008 of 9001:2015 certificaat voldoende is. Het TX-keurmerk geeft u echter aanzienlijk meer garanties, dat een inschrijver voldoet aan algemene, maar ook met name specifieke taxi wet- en regelgeving.



## **Duurzaamheid**

Wat duurzaamheid betreft (lees: milieueisen) is het van belang dat de aanbestedende dienst stil staat bij consequenties van bepaalde eisen. Wat betekent het t.a.v. de kosten van vervoer, investeringen door vervoerders en terugverdiendtijd? Voorschriften rondom duurzaamheid verhogen al snel de kosten, welke ten koste gaan van het aantal reizigerskilometers. In uw bestek, kent u in het gunningsmodel onder element G2 in totaal 200 punten (van de 1000) toe aan duurzaamheid. Het betreft hier dan het rijden op duurzame brandstoffen, waarbij Euro 6 het minimum is. Ook hier geldt, dat het grote gewicht dat door u wordt toegekend aan de Prijs (700 punten), ook dit gunningsaspect weinig effect zal geven. Zeker ook door, de zeer korte contractperiode van 2 jaar en de korte implementatietijd, zal het erin resulteren, dat weinig/geen inschrijver zich (duurdere) duurzame voertuigen kunnen permitteren.

### *Contractduur in relatie tot duurzaamheid*

De contractperiode die u aangeeft is 2 jaar. Wel omschrijft u de mogelijkheid, deze periode met nog eens 4 keer 1 jaar te verlengen. Deze verlenging wordt echter door u, als opdrachtgever bepaald. U geeft geen criteria waar een inschrijver aan moet voldoen, om voor een dergelijke verlenging in aanmerking te komen. De inschrijver moet dus de risico's in ogenschouw nemen. Hij heeft wellicht een contracttijd (en dus terug verdientijd op zijn investering), van 2 jaar. Of hij neemt de gok en baseert zijn calculatie op  $2 + 4 = 6$  jaren. Ten behoeve van een goede financiële bedrijfsvoering voor de inschrijver zou u hier meer aandacht aan besteed kunnen hebben.

### *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 Sociaal Fonds Taxi, had hier een ondersteunende en onafhankelijke rol in kunnen spelen.

## **Gunningscriteria en weging**

### *Weging kwaliteit*

Al eerder hebben wij geconcludeerd dat u het element Prijs voor 70% laat meewegen. Het AIM beveelt aan, richting aanbestedende overheden, om het aspect Kwaliteit voor minimaal 60% mee te laten wegen. Al eerder hebben wij u reeds geschetst, wat het resultaat kan zijn van dergelijke prijsbestekken. De 30% van de punten die gescoord kunnen worden voor kwaliteit, vallen volledig in het niet ten opzichte van de prijs. Als een inschrijver slechts marginaal boven de laagste prijs zit, kan



hij nog zo zijn best doen op het gebied van kwaliteit, hij zal waarschijnlijk niet als winnaar uit de bus komen.

## **Effecten arbeidsmarkt**

In uw Programma van eisen wordt onder 3.7 (Overname personeel), duidelijk aangegeven dat de opdrachtnemer alle afspraken in het kader van de OPOV-regeling dient uit te voeren. Hiermee staat de 75%'s baanaanbod vast. Het AIM is hier voorstander van.

### *Social return (SROI)*

In een krimpende markt leidt de inzet van SROI al snel tot verdringing van arbeidsplaatsen. En in het zorgvervoer is sprake van een krimpende markt. Wat het AIM betreft zou een bestek dan ook geen 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. SROI is, wat het AIM betreft, wel mogelijk als deze leidt tot duurzame inzetbaarheid (vaste arbeidscontracten) van de mensen die via SROI worden ingezet. Bijvoorbeeld door middel van nieuwe functies in het kader van kwaliteitsbeheer en serviceverlening aan kwetsbare reizigers, denk daarbij aan doen van mystery gestrutten en stewards. In bijlage D van het Programma van Eisen, schetst u een SROI percentage van 5%. U legt vervolgens uit, dat hiermee creatief kan worden omgegaan, bijvoorbeeld door het inzetten van de doelgroep vanuit een ingehuurd schoonmaakbedrijf.

## **CAO en SFT bedrijfsoordeel**

Het AIM is enthousiast over de waarde die door u wordt toegekend aan de beoordeling van het SFT. Het niet voldoen aan een voldoende-beoordeling door het SFT leidt zelfs tot uitsluiting. Paragraaf 3.3 van de Aanbestedingsleidraad is daar duidelijk over. Het is goed te lezen, dat deze insteek ook geldt voor onderaannemers. In het Programma van Eisen, wordt deze verplichting eveneens voor onderaannemers omschreven in paragraaf 1.3. Ook op het gebied van cursussen, wordt aan het SFT een rol toegekend (onder andere code VVR).

## **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. Maar dat de aanbestedende dienst niet in staat is om inzicht te geven in hoeveel dat volume dan zal afnemen. Ook komt het voor dat een aanbestedende dienst aangeeft dat door nog te nemen maatregelen het volume terug zal/kan lopen. Hierbij wordt niet altijd duidelijk gemaakt wanneer dat gaat plaatsvinden en om welke maatregelen met welke effecten dat gaat. Voor inschrijvers is dit een onwerkbaar situatie. In uw bestek duidt u hierop in het Programma van Eisen, paragraaf 5.4. U schrijft daarbij dat als zich deze ontwikkelingen voordoen, die leiden tot een structurele vermindering of vermeerdering



van het aantal inzeturen, u in overleg treedt. Deze bepaling is echter wel erg abstract. Wat wordt bijvoorbeeld verstaan onder structureel en wanneer is sprake van een vermindering of vermeerdering?

Het AIM beveelt in dergelijke gevallen aan om in het bestek een staffel op te nemen waarin is opgenomen welke prijswijziging doorgevoerd zal worden bij een bepaald percentage af- of toename van het vervoersvolume. Dit biedt duidelijkheid naar alle partijen.

## **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 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. 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.



## **Rol en positie van (MKB) bedrijven en onderaannemers**

### *Relatie hoofdaannemer-onderaannemer*

Door de eis om ook voor de onderaannemer een voldoende beoordeling te eisen van het SFT, heeft u de verhouding tussen aannemer en onderaannemer positief geëffectueerd.

### **Prijsvorming**

#### *Reële kostprijs*

Aan het element Prijs wordt door u veel waarde toegekend (70%). U hebt in het Programma van Eisen in de paragrafen 7.1.2 en 7.1.3 het inzetkilometertarief en het starttarief, vastgesteld. De beschikbaarheidstarieven per uur per perceel, moeten door de inschrijvers worden ingevuld. Het AIM adviseert, bij het analyseren van onder andere de tarieven, om gebruik te maken van de kostenberekeningstool van *het CROW*. Deze tool geeft een goed inzicht in de reële kostenelementen.

#### *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 niet terug. Ook zouden aanbieders duidelijk moeten maken met welke risico's zij rekening hebben gehouden bij het maken van hun aanbieding. In het bestek zelf heeft de aanbestedende dienst de risico's duidelijk benoemd en gewaardeerd. 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 wat het AIM betreft dus belangrijk om in het bestek niet alleen een beschikbaarheidstarief, 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 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, gemiddelde ritlengte en ophaalmarges gerekend is. Ook beveelt het AIM aan in het bestek duidelijk te maken dat de prijs (of prijzen) die geboden moet (-en) worden rekening houdt (-en) met de landelijke geografische kenmerken van het te verrichten vervoer. Ook hier speelt de scheiding tussen regiecentrale en uitvoering een rol. In feite is de uitvoerder 100% afhankelijk van de regiecentrale als het gaat om de voor inschrijver hoogste efficiency en dus het hoogste rendement. De regiecentrale bepaalt hoe groot de portemonnee van de uitvoerder wordt. Het is lastig om hier als inschrijver een inschatting van te maken.





## **Kostenontwikkeling**

### *Hanteren NEA index*

In uw bestek hanteert u de NEA-kostenontwikkelingsindex. In het Programma van Eisen wordt dit uitgebreid besproken in paragraaf 7.4. Zeer positief is het feit, dat u tevens aangeeft dat de eerste indexering plaats vindt per 1 januari 2020. Hierdoor komt de winnende vervoerder niet direct in de financiële problemen.

## **Wachtkamer/reservebank overeenkomst**

In uw bestek kiest u voor een wachtkamerovereenkomst met de twee hoogst scorenden van de gunningsprocedure per perceel. In de aanbestedingsleidraad wordt dit uitgebreid omschreven in paragraaf 2.2.2. Hiermee zorgt u voor een stuk continuïteit, mocht de winnend vervoerder in de problemen komen. Het AIM is voorstander voor het afsluiten van een dergelijke overeenkomst met 1 vervoerder. De wachtkamerovereenkomst geldt voor de periode van 1 jaar en kan hierna, met instemming van beide partijen jaarlijks verlengd worden. Op zich is dat een goed uitgangspunt, ware het niet dat de looptijd van het contract slechts 2 jaren is en dat hierna, zonder criteria, het contract al/niet per jaar kan worden verlengd. Een opvolgend inschrijver heeft dan maar erg weinig tijd om zijn investeringen en gemaakte kosten, terug te verdienen.

### *Onderzoek bij problemen eerste vervoerder*

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 uw bestek komt het sturen op concrete (SMART) KPI's nauwelijks aan de orde. Dit terwijl slecht presteren, tot gevolg kan hebben dat de wachtkamer wordt geopend en dat afscheid wordt genomen van de op dat moment rijdende winnende inschrijver. Alleen in paragraaf 7.6 van het Programma van Eisen wordt ingegaan op monitoring en handhaving. Hier worden een 5-tal KPI's genoemd, die met name gericht zijn op het opleggen van boetes. Deze paragraaf had naar onze mening uitvoeriger kunnen zijn.

### *Klachtenregeling bij aanbestedende dienst*

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. In uw bestek legt u deze onafhankelijke rol neer bij de regiecentrale. Deze regiecentrale wordt echter uitgevoerd door een andere vervoerder. In hoeverre in deze situatie sprake is van onafhankelijkheid, is dan nog maar de vraag. Uw klachtenregeling wordt in bijlage B op papier gezet en is verder duidelijk. U zou nog aandacht kunnen geven aan de wijze van communicatie richting gebruikers (website, schriftelijk enz.).

## **Regiecentrale**

### Splitsen planning en vervoer

Het AIM is geen voorstander van het splitsen van planning en vervoer in twee aparte aanbestedingen. U kiest daar in uw bestek wel voor. Laat zowel planning en vervoer bij elkaar. Zo maak je gebruik van de expertise van de branche en kan een vervoerder al zijn vervoer optimaal combineren (in het voertuig en volgtijdelijk) wat leidt tot efficiency en verlaging van het kostenniveau. In onze analyse, hebben wij meerdere keren de problemen geschetst die kunnen ontstaan bij een gescheiden regiecentrale en uitvoering. Wij adviseren u te heroverwegen of uw gekozen vorm, wel de meest optimale is. Voor meer achtergrond en argumentatie om u bij een eventuele heroverweging te kunnen ondersteunen, zie bijlage (I) die het AIM heeft opgesteld.



## Bijlage I

### SPLITSEN PLANNING EN VERVOER DOOR INTRODUCTIE VAN EEN REGIECENTRALE

#### ***Het kan ook anders ....***

Een regiecentrale is een middel dat momenteel in steeds meer regio's wordt toegepast om het vervoer te regelen. Echter, het is niet de enige manier waarop beter kan worden gestuurd op het doelgroepenvervoer (WMO, leerlingenvervoer etc). Er zijn oplossingen die minder ingrijpend zijn voor gemeenten en beter passen bij de huidige trend van een zich meer terugtrekkende overheid.

Samenwerking tussen gemeenten en het doorbreken van de schotten in het doelgroepenvervoer kan prima georganiseerd worden in de vorm van een zgn. mobiliteitsbureau.

Een mobiliteitsbureau regelt voor een groep gemeenten (en mogelijk ook provincie) het aanbesteden, beheren en ontwikkelen van vervoer. Het verschil met een regiecentrale is dat het niet de planning van vervoer uitvoert, dat blijven vervoerders doen. Het bureau regelt vooral het beleid en de strategie van hoe het doelgroepenvervoer zo goed mogelijk in te regelen. Denk aan het ontschotten van de financiële budgetten en deze integraal maken. En met name aan de indicatiestelling van wie wel en wie niet van het doelgroepenvervoer mag maken, welke persoon kan mee in het OV of in een alternatief kleinschalig vervoerssysteem met bijv. vrijwilligers. Maar ook aan optimalisatie van aanvangstijden van scholen, zorginstellingen etc. Dat past beter bij de taak die gemeenten hebben. Het bureau wordt bemand door enkele specialisten zodat het kennisniveau hoog is. Door de omvang en specialisatie kan vervoer professioneel worden aanbesteed en adequaat worden beheerd en afspraken gehandhaafd (iets wat nu vaak gebrekkig gebeurt). Door in de aanbestedingen vereisten op te nemen over het real time aanleveren van vervoerdata is zonder zelf planning uit te voeren toch een goed inzicht in vervoerstromen mogelijk.

#### ***Overwegingen om bij stil te staan ...***

Sociale partners zijn geen voorstander van het splitsen van regie en vervoer. De volgende overwegingen en argumenten spelen daarbij een rol.

1. Om meer mensen gebruik te laten maken van het OV is splitsing tussen regie en vervoer niet nodig. De indicatiestelling speelt hierbij namelijk een belangrijke rol. Als gemeenten de indicatie (wie wel en wie niet gebruik mag maken van het doelgroepenvervoer, d.m.v. gedetailleerde klantprofielen aan te maken) kritisch doen, zitten er geen mensen meer in het vervoer die eigenlijk wel met het OV kunnen. Als bij de indicatiestelling blijkt dat iemand voor sommige reisbewegingen wel met OV kan, maar voor andere reizen niet, dan kan dat in het reizigersprofiel aangemaakt worden.
2. Gemeenten gaan voorbij aan het gegeven dat een vervoerder alle soorten van vervoer al doet. Het kan goed zijn dat in een gebied inderdaad meerdere bedrijven het leerlingenvervoer of het WMO vervoer doen voor de gemeenten, maar dat gebundeld gaan doen wil niet zeggen dat daarmee het totale vervoerspakket in een gebied efficiënter zal gaan. Immers, niet alle vervoer zit bij de regiecentrale.



3. Door de regie van een deel van het vervoer weg te halen bij het taxibedrijf, kan deze het voertuig en chauffeur die voor dat tijdvak aan de regiecentrale wordt uitbesteed, niet meer of in ieder geval lastiger combineren met ander werk. Voorbeeld: als een WMO ritaanvraag binnenkomt dat net niet helemaal lekker valt in de gehele planning, zoekt het taxibedrijf contact met de klant en vraagt of het ook iets eerder of later kan. Vaak kan dat.
4. Evt. voorafgaande of aansluitende ritten plannen wordt voor het taxibedrijf lastig, want het taxibedrijf heeft geen idee waar het voertuig naar toe gaat of weer leeg vandaan komt.
5. Als de regiecentrale geen werk heeft in dat tijdvak, krijgt de vervoerder toch betaald, terwijl er niemand wordt vervoerd.
6. Omdat er een stuk onzekerheid in het te plannen vervoer van het taxibedrijf ontstaat, zal het taxibedrijf dat financieel ergens gaan doorberekenen. Het kan zijn:
  - a. Dat de regiecentrale meer voor de beschikbaarheid van voertuig en chauffeur gaat betalen;
  - b. Dat de overige vormen van vervoer, die niet door de regiecentrale gepland worden, duurder worden, m.a.w. een andere gemeente, organisatie of particulier gaat het de onzekerheid betalen.

Het argument dat dit in de huidige situatie ook zo is (een vervoerder verliest nu ook wel eens een vervoerscontract) gaat maar ten dele op. Immers, de gemeenten bundelen vervoer in een gebied via de centrale, het wordt een 'alles of niks' situatie.

7. Splitsen van regie en vervoer is niet nodig om het MKB meer mogelijkheden te geven. Dat kan ook door te werken met kleine percelen, meerdere vervoerders te gunnen per perceel, of klanten het vervoer zelf te laten inkopen (ondersteund met een persoonsvolgend vervoersbudget). Op die manier is concurrentie tussen bedrijven mogelijk en gaat de strijd om de gunst van de klant in plaats van om het systeem of de opdrachtgever.
8. Daarnaast kan men ook kiezen dat vervoerders met elkaar samen (verplicht/moeten) werken via een zgn. veilingsite. Om op die manier er voor te zorgen dat als er bijv. ergens een wagen leeg komt, men (a la Valys) bekijkt of er een andere ritaanvraag is, waardoor lege km's worden voorkomen.
9. Door het splitsen van regie en vervoer, ontstaat er een extra laag in de keten, die daar kosten voor zal maken (en een bepaalde winst wil maken). Dat gaat dus ten koste van km-budgetten voor de klant. Terwijl een klant nu direct contact heeft met de vervoerder, moet deze straks bellen met een regiecentrale.
10. De gemeenten zetten nu vooral in op samenbrengen van het WMO vervoer. Daarna komt het leerlingenvervoer. Van Valys en een deel van het zittend ziekenvervoer wordt verwacht dat dit ook richting gemeenten gaat. Zeker is dat echter niet. En als het al gebeurt zal dat voor gemeenten ondoenlijk zijn (hoe moet een gemeente namelijk goed en betaalbaar vervoer inkopen dat bovenregionaal is?). M.a.w. een regiecentrale gaat nooit alle vervoer onder zich krijgen.
11. De regiecentrale stuurt ritten rechtstreeks naar de voertuigen en chauffeurs. Terwijl de chauffeurs niet in dienst zijn bij de centrale, maar in dienst bij de taxiondernemer die in opdracht van de regiecentrale de ritten moet verzorgen. Er is dus geen directe (natuurlijke)



hiërarchische relatie tussen centrale en chauffeur. Dit kan de aansturing en effectiviteit van het vervoer nadelig beïnvloeden.

De taxibranche wil graag een mobiliteitspartner zijn voor opdrachtgevers. Dat wil zeggen: als opdrachtgevers met een vervoersvraag zitten, willen taxiondernemers daar een oplossing voor bieden. Dat kan bijv. ook door de vervoersvraag en de daarvoor beschikbare budget te communiceren met de markt om uiteindelijk een vervoerder te selecteren die het beste in de behoefte kan voorzien. De branche denkt daarbij niet uitsluitend en alleen in vervoer per taxi, maar veel meer in het aanbieden van verschillende producten. De markt is als geen ander in staat nieuwe producten en diensten het beste te ontwikkelen.

### ***Als de regiecentrale dan toch komt ...***

Kies voor privaat en niet voor publiek. De markt is als geen ander in staat om het vervoer efficiënt in te plannen. D.m.v. het aanbesteden van de regiecentrale kan een private partij afgerekend worden op niet-efficiënte planning. Deze is ook beter aan te spreken op prestaties dan een publieke regiecentrale, waarbij bij problemen direct een politiek, bestuurlijk probleem ontstaat. Een publieke regiecentrale zal ook altijd teveel beschikbaarheid inkopen, om niet tegen diezelfde politieke problemen aan te lopen. Immers, als er te krap wordt gepland, klanten niet (goed) worden vervoerd zullen er klachten ontstaan, waarbij de gemeenten en bestuurders direct op aan worden gesproken.

### ***En belemmer ondernemers niet door hen te dwingen te kiezen ...***

Ondernemers verenigen binnen hun bedrijf de functies ritaanname, regie- en ritplanning en rituitvoering. Door een ondernemer te dwingen te kiezen tussen of het vervoer of de regiefunctie zal een zittende vervoerder dus ofwel de regietaak, ofwel het vervoer, of beide functies kwijtraken. Een grotere kans dus op negatieve sociale gevolgen voor de huidige betrokken medewerkers. Weliswaar geldt er in de CAO Taxi de plicht om als winnende partij een deel van het personeel van een verliezende partij een arbeidscontract aan te bieden (de zgn. OPOV regeling), maar er geldt een uitzondering als de verkrijgende partij kan aantonen het met eigen personeel te kunnen. Als daar gebruik van wordt gemaakt, raakt een aanzienlijk deel van het betrokken personeel per saldo zijn/haar baan kwijt.

Verder zullen er in de eindsituatie meerdere vervoerders ritopdrachten ontvangen van de regiecentrale. Dat betekent dat er goede mogelijkheden zijn om controle uit te oefenen op de bepaling dat van bevoordeling van een gelieerd vervoerder door het regiebedrijf, geen sprake mag zijn. Die controlemogelijkheden komen bovenop de waarborgen ('Chinese muur') die een bedrijf met zowel regie- als vervoerstaken vooraf aan de opdrachtgever zal moeten geven

