

Gemeente Tilburg  
t.a.v. de heer J.J. Besselink  
Afdeling Juridische Zaken  
Team Advisering en Rechtsbescherming  
Postbus 90155  
5000 LH Tilburg  
Per email naar: [aanbestedingen@tilburg.nl](mailto:aanbestedingen@tilburg.nl)

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

Datum  
31 maart 2020

Onderwerp  
Reactie AIM op [bestek](#) Doelgroepen vervoer Regio Midden Brabant Inkoopronde III

Geachte heer Besselink,

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.

Al eerder, op 6 september 2018 heeft het AIM naar u gereageerd op een zelfde bestek als het onderhavige, namelijk het bestek Doelgroepen vervoer Regio Midden Brabant Inkoopronde II. Deze aanbesteding was destijds nodig in verband met het feit, dat een vervoerder in financiële problemen was geraakt en failliet was verklaard. Het betreffende bestek lijkt inhoudelijk op veel aspecten die ook in dit bestek worden omschreven. Onze aanbevelingen/verwonderpunten komen dan ook voor een groot gedeelte overeen met die van 2018. Het is jammer, dat er na onze advisering in 2018 op vele punten geen tot weinig aanpassingen zijn doorgevoerd. Wij willen bij deze graag aanbieden met u in overleg te treden, wat onze achterliggende motivatie is en hoe belangrijk het is voor de taxibranche om in ieder geval onze visie in overweging te nemen.

Een tweede punt is de timing van deze aanbesteding. Op dit moment is Nederland en vooral de regio Brabant 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 volgens velen onontkoombaar. Het AIM vraagt zich dan ook af, in hoeverre de lopende contracten, gezien deze exceptionele situatie niet verlengd moeten worden en deze aanbesteding zou moeten worden opgeschort.

Wel hebben we gemeend, uitvoerig aandacht te besteden aan uw bestek documenten en u wederom uitvoerig te moeten adviseren.

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 verwonderpunten uitvoerig aan de orde. Verwonderpunten 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**

### **TX-keur.**

U eist, zowel voor de hoofd- als de eventuele onderaannemer 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 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.

### **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. Ook het laten ingaan van de NEA indexatie bij het eerste jaar is positief. Een punt van aandacht is wel het contract voor basepoint Haaren. Dit contract gaat in per 1-1-2021, terwijl u aangeeft de indexering pas per 1-1-2022 te willen laten starten. Wij gaan ervan uit, dat aangeboden tarieven van de inschrijver eveneens de indexering voor 2021 meekrijgen.



## **Verwonderpunten**

### **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.

### **Gebruikersparticipatie**

Het AIM beveelt aan dat de aanbestedende dienst in het gehele traject van de aanbesteding nadrukkelijk gebruikers/klanten en/of ouders/verzorgers betreft, 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. Dit aspect komt in uw documenten niet aan de orde

### **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 te 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. Dit aspect wordt in uw documenten niet beschreven.

### **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. In uw bestek komt alleen op bladzijde 34 van het Programma van Eisen aan de orde, dat er afspraken gemaakt moeten worden tussen opdrachtgever, regiecentrale en vervoerder, over een Service Level Agreement waarin een set Kritieke Prestatie Indicatoren (KPI's) is opgenomen. Hier verwacht u ook een (nog te bepalen) klanttevredenheidscijfer over voertuig en chauffeur. Het AIM acht dit zeer vrijblijvend en onduidelijk.

### **Voldoende aandacht**

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 en daarmee de verkeersveiligheid in het geding komt. U benoemt wel een aantal van deze onderwerpen, maar legt ze wel erg strak neer. Op bladzijde 32 van het Programma van eisen worden bijvoorbeeld in- en uitstaptijden genoemd van 1 minuut per reiziger en per rolstoel gebonden reiziger 3 minuten. Op bladzijde 35 van het PvE, worden in Verbeterplan en boetes, behoorlijke malussen vermeld. Wij komen nog terug op de rol van de regiecentrale, maar het komt bij ons over, alsof deze de rol van de opdrachtgever, volledig overneemt. De regiecentrale monitort, de regiecentrale stelt de tijdindicatoren op, de regiecentrale bespreekt de bevindingen met de vervoerder, enzovoort. Het AIM is hier geen voorstander van en zal dit punt verderop terug laten komen. ,

### **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 is dit punt onduidelijk.

### **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 terugverdientijd? Voorschriften rondom duurzaamheid verhogen al snel de kosten, welke ten koste gaan van het aantal reizigerskilometers. In 2018 hebben wij dit punt eveneens uitvoerig aan de orde gesteld.

### **Contractduur in relatie tot duurzaamheid**

Omdat uw bestek duurzaamheidswensen bevat (20% van de gunning), beveelt het AIM aan om een minimale contractduur van minimaal 5 + 2 jaar te hanteren. U hanteert een extreem korte contractduur van 2 + 2 jaar (Gilze, Hilvarenbeek, Oisterwijk en Rijen) en 1,5 + 2 jaar (Haaren). De winnende vervoerder kan maximaal 200 punten scoren als hij een volledig elektrisch wagenpark inzet. Een grote investering die in zeer korte tijd terugverdiend moet worden. Naar onze mening is dit niet realistisch en is het zelfs nog de vraag of aan de gesteld 25 punten voldaan kan worden. .Op bladzijde 40 van het Aanbestedingsdocument stelt u, dat de inschrijver minimaal 25 punten moet halen op straffe van een knock out. Dit houdt in, dat er minimaal 54% van alle auto's op aardgas moet rijden. Een volledig Euro 6 wagenpark voldoet niet. Voor de meeste inschrijvers zal dit leiden tot grote investeringen. Wij schatten in, dat dit gunningscriterium ervoor zorgt, dat nagenoeg niemand zal gaan inschrijven of men zal de malus voor lief nemen en in de calculatie opnemen.



## **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 onderzocht worden gedaan. Het AIM mist dat in uw bestek. Het SFM kan hierbij een ondersteunende en onafhankelijke rol in spelen.

## **Weging kwaliteit**

Het AIM beveelt aan dat kwaliteit in voldoende mate een rol speelt bij gunning. Bij de definitieve gunning zou kwaliteit voor minimaal 60% mee moeten wegen en de prijs maximaal 40%. In uw bestek weegt u kwaliteit slechts voor 40% mee. Daarnaast waardeert u de kwaliteitsplannen GW2 en 3 absoluut. Dat wil zeggen dat de inschrijvers niet aan elkaar gerelateerd worden. Dus de beste krijgt niet per definitie het cijfer 10. De ervaring is, dat bij dergelijke methodieken gescoord wordt tussen 7, en 8. Inschrijvers zullen derhalve bij deze aanbesteding niet onderscheiden kunnen zijn op kwaliteit. Onze verwachting is, dat ingezet zal worden op 100% prijs, om daarmee het verschil te maken.

## **Beoordelingsteam aanbesteding**

Het AIM beveelt aan om de beoordeling van de inschrijvingen plaats te laten vinden door een deskundig, en evenwichtige beoordelingsteam bestaande uit materie-, inkoopdeskundigen en gebruikers van het zorgvervoer. Leden van het beoordelingsteam hebben wat het AIM betreft expertise op het gebied van zorgvervoer. Ook is er voldoende deskundigheid op het gebied van EU-aanbestedingen. Het beoordelingsteam staat onder voorzitterschap van een onafhankelijk voorzitter die inhoudelijk niet mee beoordeelt en die met name toeziet op het volgen van de juiste procedure. Dit om extremen te voorkomen en in te grijpen als beoordelingen substantieel ver uit elkaar liggen. Ook een beoordelingsprotocol is van belang. Waarop en hoe wordt er beoordeeld. Hiermee wordt subjectiviteit voorkomen.

## **Behoud van betrokken personeel bij een faillissement**

Het AIM beveelt aan dat aanbestedende dienst inzet op behoud van reeds bij het vervoer betrokken personeel. Het is daarbij belangrijk dat er stilgestaan wordt bij wat er met het personeel gebeurt als een vervoerder onverhoopt gedurende de uitvoering van het vervoerscontract failliet gaat. In zo'n situatie zou de inzet moeten zijn: behoud van reeds bij het vervoer betrokken personeel. Het verdient aanbeveling daar als opdrachtgever voor de toekomst beleid over te ontwikkelen. Wij hebben dit in 2018 eveneens geadviseerd na het faillissement van de uitvoerend vervoerder. Helaas wordt dit onderwerp ook deze keer niet meegenomen.

## **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.



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. 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. 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.

### **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 na ontvangstdatum door onderaannemer te hanteren. De praktijk is echter nogal eens anders, met alle gevolgen van dien. Wij vragen dezelfde aandacht voor de betaling van de factuur via de regiecentrale aan de hoofdaannemer. De regiecentrale kan hierin een vertragende factor zijn.

### **Kostenontwikkeling voor onderaannemers**

Het AIM beveelt aan om in het bestek op te nemen dat de opdrachtnemer de contractueel overeengekomen kostenontwikkeling, denk bijvoorbeeld aan indexering, ook aan zijn onderaannemers dient uit te betalen.

### **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. In zowel uw Aanbestedingsdocument als het PVE wordt met geen woord gerept over SROI. Pas in bijlage 3 van het Aanbestedingsdocument komen wij in artikel 3.8 tegen, dat SROI wel degelijk een eis is en wel 5% van de aanneemsom. Voor een verdere uitleg wordt verwezen naar bijlage 7, maar deze is door ons verder niet aangetroffen. Het AIM adviseert u hierover duidelijkheid te geven.

### **Wijzigen vervoersvolumes en andere voorwaarden**

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.



Maar dat de aanbestedende dienst niet in staat is om inzicht te geven in hoeveel dat volume dan zal toe of 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 onwerkbare situatie. In uw bestek wordt dit helaas op meerdere plaatsen benoemd.

Naast het volume kunnen ook andere condities gaandeweg veranderen. Denk hierbij aan een daling van de hoeveelheid beladen kilometers per voertuig door structurele congestie of andere overmachtssituaties. Het AIM adviseert om bij structurele afwijkingen nadere afspraken met de vervoerder te maken over een mogelijke tariefaanpassing. Bij het bespreken van de gevolgen, kan een open kostprijs calculatie als middel worden gebruikt. Hierover wordt in het bestek niets beschreven.

### **Apart tarief voor rolstoelgebruikers en andere afwijkende vervoersvormen**

Het vervoer van rolstoelgebruikers, solovervoer en andere afwijkende vervoersvormen brengt hogere kosten met zich mee t.o.v. het reguliere vervoer. Deze hogere kosten worden veroorzaakt door hogere investeringen in rolstoelmaterieel, minder capaciteitsmogelijkheden en langere in- en uitstaptijden. Bij een gelijkblijvend aandeel gebruikers zijn deze hogere kosten door de opdrachtnemer goed te verdisconteren in een totaal tarief. Maar bij een verandering van dit aandeel kan dit voor- of nadelen voor de aanbestedende dienst of vervoerder opleveren. Het AIM beveelt om die reden aan om twee verschillende tarieven te hanteren en uit te vragen, om eventuele problemen achteraf te voorkomen. In het PVE wordt op bladzijde 31 ingegaan op de financiële aspecten. U geeft wel aan, dat voor de inzet van een rolstoelbus een toeslag van 15% op het beschikbaarheidstarief geldt. Wij adviseren u dit percentage ook terug te laten komen bij de gerealiseerde inzeturen.

### **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 aanbieding gedaan hebben hier een redelijke compensatie (vergoeding) voor krijgen. Met het opstellen van een aanbieding zijn immers de nodige kosten gemoeid. Het is dan ook niet onredelijk om partijen hier op een redelijke wijze in tegemoet te komen. Wij hebben dit ook in 2018 geadviseerd, maar u blijft kennelijk bij uw standpunt: geen vergoeding.

### **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 2,5 maand zit tussen moment van gunning en startdatum contract (basepoints Gilze, Hilvarenbeek, Oisterwijk en Rijen) ligt. Waarbij nog geen rekening is gehouden met eventuele bezwaren of gerechtelijke procedures. Ook de huidige Corona crisis kan een vertragend effect hebben. Korte doorlooptijden maken een goede en vlekkeloze implementatie van het vervoer door de nieuwe vervoerder erg moeilijk. Vooral als een geïnteresseerde vervoerder hiervoor (duurzame) 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 normaal gesproken aan in het bestek op te nemen dat er minimaal 6 maanden zit tussen het moment van definitieve gunning en start van het vervoer. We hebben reeds aangegeven, dat de huidige crisis u wellicht brengt tot een andere, meer gepaste, planning.

### **Looptijd contract**

Het AIM is van mening dat er een duidelijke relatie moet zijn tussen wat de aanbestedende dienst uitvraagt en eist in een bestek en de contractduur. Immers, als een aanbestedende dienst veel eisen heeft, zal dat extra inzet, inspanning en investeringen vragen van de aanbieders die over een korte looptijd (1-2 jaar) terugverdiend moeten worden met hogere kosten voor opdrachtgever tot gevolg. In uw bestek kiest u 2 + 2 (voor basepoints Gilze, Hilvarenbeek, Oisterwijk en Rijen) en 1,5 + 2 jaar (basepoint Haaren).

Ten algemene: het AIM beveelt aan om in het bestek op te nemen dat er een contract voor minimaal 5 jaar wordt gesloten, met minimaal 2 optie jaren (waarbij de 2 optie jaren als één geheel gegund worden). Dit biedt zekerheid voor de vervoerder en vooral ook voor het betrokken personeel. Kortlopende contracten zullen er namelijk toe leiden dat werkgevers terughoudend zullen zijn met het aanbieden van vaste contracten aan werknemers. Ook ontbreekt de duidelijkheid met betrekking tot verlengingscriteria. De vraag wanneer het contract wordt verlengd is van belang voor de inschrijver om redelijkerwijs te kunnen bepalen of hij al/niet een investering wil doen. Op bladzijde 37 van het PvE geeft u aan, dat de onderzoeksresultaten meegenomen worden bij de overweging voor al dan niet verlenging van de overeenkomst. Dit is echter erg abstract. Wij adviseren u hierover meer SMART te zijn.

### **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 slechts 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 geldt die verplichting wel zie bladzijde 11 van het Aanbestedingsdocument.

### **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 een jaarrekening 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.

### **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). Wat is een reële prijs voor het aan te besteden vervoer? Met de [kostenberekeningstool](#) van het CROW kan de aanbestedende dienst een goede inschatting maken van de prijsopbouw voor het leerlingen, WMO en jeugdvervoer. 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. In uw bestek komt een dergelijke kostprijs berekening niet terug.

### **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 uurtarief, starttarief of beladen 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, gemiddelde ritlengte, ophaalmarges en eigen bijdrage van reiziger en medereiziger (voor zover deze niet al dwingend in het bestek zijn voorgeschreven) 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.

### **Wachtkamer/reservebank overeenkomst**

Het komt in sommige aanbestedingen voor dat naast de vervoerder, die op basis van de gunningscriteria het beste scoort, een overeenkomst wordt gesloten met de vervoerder die als één na beste scoort. De opdrachtgever zorgt er op die manier voor dat, in geval van problemen, het vervoer snel overgenomen kan worden door die tweede vervoerder. In uw bestek kiest u hier ook voor. 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. Bij een wachtkamer situatie in een contract dat initieel slechts 2 jaren en 1,5 jaren duurt (zonder verlenging), kan de looptijd niet ongelimiteerd zijn. Dat is het in uw documenten echter wel, hetgeen wij niet realistisch achten.

### **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. Zeer opvallend is de rol die door u wordt toebedeeld aan de contractant van de regiecentrale. Op bladzijde 35 van het PvE wordt aangegeven, dat de regiecentrale dagelijks monitort op verschillende indicatoren en deze vastlegt. De uitvoerder van de regiecentrale is bij andere aanbestedingen een concurrent van de uitvoerend vervoerder. Het AIM vindt dit een onwenselijke situatie. De monitoring moet naar onze mening door de opdrachtgever van het vervoer worden gedaan.



## **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. Tot onze verbazing legt u de verantwoordelijkheid voor de behandeling van klachten, volledig neer bij de regiecentrale. Al eerder is opgemerkt dat bij de contractant van de regiecentrale geen sprake is van onafhankelijkheid.

## **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). Uw bestek geeft alleen een uitwerking van de boete paragraaf. Over bonus wordt met geen enkele woord gesproken. Ook in 2018 hebben wij u hierover al geadviseerd.

## **Regiecentrale**

Het AIM is geen voorstander van het splitsen van planning en vervoer in twee aparte aanbestedingen. De planning is prima door de markt te doen: laat over aan de markt wat deze ook kan. 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. Er zijn oplossingen om op het doelgroepen vervoer (WMO, leerlingenvervoer etc.) te sturen en die minder ingrijpend zijn voor gemeenten en beter passen bij de huidige trend van een zich meer terugtrekkende overheid dan het inrichten van een regiecentrale .

U houdt vast een de regiecentrale en geeft dit instituut, voor zover wij kunnen overzien, nagenoeg volledig mandaat. Een paar elementen die deze stelling onderbouwen:

- de regiecentrale maakt de planning
- de regiecentrale bepaalt in afstemming met de opdrachtgever de uitgangspunten
- de regiecentrale geeft verantwoording over de vervoeropbrengsten
- de regiecentrale is aanspreekpunt voor de opdrachtnemer (s)



pagina 13 van 13

- de regiecentrale overlegt met reizigerspanels
- de regiecentrale is verantwoordelijk voor alle klachten
- de regiecentrale stelt een concept factuurnota op voor de vervoerder
- de regiecentrale monitort de prestaties van de vervoerder

En tot onze verbazing lezen wij op bladzijde 9 van het PvE, dat “de opdrachtgever de regiecentrale inzicht geeft in de aangeboden tarieven van alle gecontracteerde opdrachtnemers en waar nodig ook in andere relevante informatie uit de offerte van de opdrachtnemer”. Bedrijfsgevoelige informatie die dus van de ene concurrent in handen wordt gegeven aan de andere concurrent. Immers elders in het land doet ook de uitvoerder van de regiecentrale mee met aanbestedingen. Wij vragen ons af, in hoeverre dit aanbestedingsrechtelijk is toegestaan. Wij adviseren u met klem, de bevoegdheden van de regiecentrale terug te brengen tot normale proporties.

Als laatste vragen wij ons af, in hoeverre de contractant van de regiecentrale mee mag doen met deze aanbesteding. Dit wordt namelijk voor zover wij kunnen overzien, nergens uitgezonderd. Wij zouden graag met u in overleg willen om onze visie met betrekking tot de separatie van planning en uitvoering, nader uit te leggen.

