

**Aanbesteding Callcenter VAV De Valleihopper**

Regio Foodvalley  
t.a.v. Mw. M. De Bruin  
Postbus 9002, 6710 HK Ede  
Per email naar: [Mariska.de.Bruin@regiofoodvalley.nl](mailto:Mariska.de.Bruin@regiofoodvalley.nl)

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

Datum  
18 april 2019

Onderwerp

Reactie AIM op bestek VAV+ callcenter Valleihopper met tenderned kenmerk 219460

Geachte mevrouw de Bruin,

In de aanloop van dit aanbestedingstraject hebben wij met de projectgroep van deze aanbesteding een prettige dialoog kunnen voeren over onze thema's en doelstellingen om in aanbestedingen van zorgvervoer de focus te verleggen van prijs naar kwaliteit en meer aandacht te geven aan belangrijke uitgangspunten zoals het gunnen op waarde, een betere klanttevredenheid en meer aandacht voor betrokken medewerkers in de branche.

Wij hebben met veel interesse uw definitieve bestek geanalyseerd en komen tot de conclusie dat er in veel gevallen rekening is gehouden met eerder door ons gepresenteerde adviezen op uw nota van uitgangspunten. Onderstaande punten vallen in positieve zin op. Wij willen óók graag van deze gelegenheid gebruik maken om onze verwonderpunten te benoemen. Wellicht liggen hier argumenten aan ten grondslag, wellicht zijn een aantal punten vergeten. Deze vindt u op pagina 3 t/m 6

**Positieve punten**

- Het afstappen van het regiemodel naar het callcenter model. Ritreservering versus rituitvoering De planning van het vervoer wordt op perceel niveau overgelaten aan de betreffende vervoerders. Een insteek die het AIM adviseert



pagina 2 van 6

- De NEA indexatie wordt gevolgd en de index gaat ook direct het eerste jaar in, namelijk per 1-1-2020. Een element dat vaak door opdrachtgevers wordt vergeten met de nodige consequenties voor de branche.
- De Wachtkamerovereenkomsten met de nummers 2 duurt niet onnodig lang. Deze overeenkomsten blijven 1 jaar in takt (met verlenging van telkens 1 jaar) indien beide partijen daarmee instemmen. Overeenkomst treedt in werking op het moment dat de overeenkomst met nummer 1 tussentijds wordt ontbonden. Hiermee bouwt u zekerheden in op het gebied van de continuïteit van het vervoer.

Ik wens u veel succes in het verdere traject van deze aanbesteding

Met vriendelijke groet,

Met vriendelijke groet,



Saida Akaaboune  
Manager AIM



## **Verwonderpunten**

De volgende punten zijn ons opgevallen. Punten die tijdens eerdere gesprekken aan bod zijn gekomen, maar die we nagenoeg niet zien terugkomen in de definitieve documenten.

### *Tijdspad*

In paragraaf 2.1 van de Aanbestedingsleidraad, wordt het tijdspad van de aanbesteding geschetst. Opvallend is de zeer korte tijd tussen publicatie van de Aanbestedingsleidraad op Tendered en het sluitingsmoment voor het indienen van vragen: slechts 14 dagen. Deze tijd is erg kort voor een omvangrijk bestek als het onderhavige. Er wordt weliswaar een 2e inlichtingenronde doorlopen, echter hierin mogen alleen vragen worden gesteld naar aanleiding van de eerste ronde. Nieuwe onderwerpen/vragen mogen dus niet worden gesteld.

### *Klachtenprocedure*

Het proces rond de klachtenprocedure is duidelijk en wordt helder beschreven. De communicatie hierover richting de reiziger ontbreekt echter. Ook de spelregels en wat de gebruiker al/niet mag verwachten, worden niet of nauwelijks beschreven. In zijn algemeenheid kan het aspect communicatie/marketing aanzienlijk uitgebreider worden neergezet.

### *TX kwaliteitskeurmerk*

In uw bestek noemt u weliswaar TX keur, maar biedt u de inschrijver de keuze voor TX keur of ISO 9001. De ISO 9001 certificering gaat veel minder ver dan TX keur. U biedt tevens de mogelijkheid dat de inschrijver voor wat betreft het ISO 9001 certificaat, een beroep mag doen op een derde. Dit kan een derde zijn uit een volledig andere branche. Hierdoor kunnen concrete zekerheden en het voldoen aan personeel en materieel aan specifieke wet- en regelgeving mogelijk in het gedrang komen.

### *Medewerkerstevredenheid*

In uw gunningsmodel wordt waarde toegekend aan het Plan Duurzaamheid, anders dan voertuigen. Wij hopen dat u hierbij ook waarde gaat toekennen aan het houden van een medewerkerstevredenheid onderzoek.

### *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. Helaas is deze aanbeveling niet overgenomen.



### *Social return (SROI)*

In een krimpende markt leidt de inzet van SROI al snel tot verdringing van arbeidsplaatsen. 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. De paragrafen 4.8.1 en 5.8.4 van de Aanbestedingsleidraad benoemen een inspanningsverplichting, om 5% van de gefactureerde opdrachtsom aan te wenden voor SROI-activiteiten.

### *Staffels*

Het is zeer positief dat u met betrekking tot het vervoervolume een staffels aangeeft voor een tariefaanpassing. U hanteert in uw bestek het percentage van 20% naar boven en naar beneden, hetgeen minder evenwichtig is dan de door het AIM geadviseerde percentage van 10%.

### *Tarief voor rolstoelgebruikers*

In uw bestek wordt slechts 1 kostprijs per declarabele kilometer gevraagd en geen apart tarief voor rolstoelgebruikers. Het AIM adviseerde hier een differentiatie in aan te brengen omdat het vervoeren van rolstoelgebruikers kostenverhogend is.

### *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 bestek wordt dit onderwerp niet besproken.

### *Looptijd contract in relatie tot duurzaamheid*

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 ofwel looptijd. In uw bestek kiest u een contractduur van 5 jaar plus 3 optie jaren. Een totaal aantal van maximaal 8 contractjaren. Op zich zeer positief. Het AIM adviseert echter wel, om aan te geven wanneer de optie jaren zullen worden gelicht, zodat de inschrijver een inschatting kan maken hoe groot de kans/risico is, dat de initiële contractduur ook inderdaad wordt verlengd. Omdat u in uw gunningsmodel, waarde toekent aan bijvoorbeeld de inzet van duurzame voertuigen, is het voor de inschrijvers zeker relevant te weten in hoeveel jaren zij die (relatief dure) voertuigen kunnen afschrijven.



### *Terugverdientijd investeringen*

Ook bij langlopende contracten dient het bestek voldoende rekening te houden met de benodigde terugverdientijd voor investeringen. In uw bestek wordt gekozen voor een maximale contractduur van 5 plus 3 is 8 jaren. In paragraaf 5.9.1 van de Aanbestedingsleidraad stelt u dat de voertuigen gedurende de contractperiode niet ouder mogen zijn dan 7 jaar. Dit zou dus kunnen betekenen dat een inschrijver het laatste (verplichte) verlengingsjaar, nieuwe dan wel jongere voertuigen in zou moeten laten stromen.

### *Tijdig informeren bij gebruik optie jaren*

T.a.v. het wel of geen gebruik te maken van de optie jaren is het van belang dat hierover tijdig contact is tussen de aanbestedende dienst en de vervoerder. In uw bestek is dat 6 maanden. Het AIM adviseert hier een termijn van 12 maanden voor te nemen.

### *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 hiervoor artikel 4 Concept Overeenkomst Callcenter en artikel 4 Concept Overeenkomst Vervoer.

### *Omvang referenties*

Voor wat betreft het stellen van een referentie eis, beveelt het AIM aan dat er in het bestek niet staat dat een inschrijver qua omvang vervoersvolume een precies vergelijkbaar andere opdracht gedaan moet hebben. U vraagt voor de percelen 1,2, en 3 om een competentie om uitvoering te geven aan vraagafhankelijke vervoeropdrachten voor de specifieke doelgroep, met een minimum aantal ritten van 35.000 per jaar. In 2018 werden conform bijlage 3b, 240.897 ritten uitgevoerd. U vraagt dus een referentie die aanzienlijk lager mag zijn ten opzichte van dit contract.

Als tweede competentie vraagt u een inschrijver die uitvoering kan geven aan vervoersopdrachten waarop rolstoelvervoer en de specifieke omgang met de doelgroep van toepassing is. U vraagt hierbij om 40.000 ritten. Uit bijlage 3b blijkt, dat dit aantal ritten in 2018, 34.906 ritten waren. U vraagt dus een referentie, die iets hoger ligt dan het werkelijke aantal binnen dit contract. Een kleinere hoeveelheid ritten, had hier ook gekund.

### *Financiële eis*

U gebruikt de eis van 15% solvabiliteit over de laatste boekjaren. In feite zegt dit percentage niets, als er geen omzet wordt gevraagd. Van belang is de objectieve hoeveelheid vreemd vermogen. Stel het vreemd vermogen is 10.000 euro en is het eigen vermogen 1500 euro dan voldoe je aan de 15% solvabiliteit. Het eigen vermogen is echter onvoldoende om aan de verplichtingen uit het contract te kunnen voldoen.



### *Transitievergoedingen*

Het effect van te betalen transitievergoedingen (sinds de Wet werk en zekerheid vanaf 1 juli 2015 van kracht is) moet niet onderschat worden. Het AIM beveelt aan dat aanbieders inzichtelijk maken met welke transitievergoedingen gerekend is. In uw bestek wordt hier geen invulling aan gegeven.

### *Onderzoek bij problemen eerste vervoerder*

Als de eerste vervoerder het contract niet kan uitdienen, is het van belang te onderzoeken wat de redenen hiervoor zijn. 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. U benoemt dit verder niet in uw documenten.

