

Gemeente Den Helder
Team Financiën
T.a.v. Mevrouw P. Krudde
Per email naar: p.krudde@denhelder.nl

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

Datum
29 augustus 2019

Onderwerp
Reactie AIM op bestek WMO-taxivervoer Den Helder, referentie AU19.07794

Geachte mevrouw Krudde,

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 criteria die volgens sociale partners belangrijk zijn om een verbeterslag te kunnen maken. Het AIM



pagina 2 van 10

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,

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Saida', with a large, stylized flourish underneath.

Saida Akaaboune
Manager AIM



Positieve punten in uw bestek

Wij hebben met veel interesse kennisgenomen van uw bestek. De positieve punten zijn als volgt te omschrijven.

Uw aandacht voor TX-kwaliteitskeurmerk en de rol die u toekent aan het Sociaal Fonds Taxi, zal de kwaliteit van de uitvoering van het WMO-vervoer, doen toenemen. Ook de verplichting aan onderaannemers om te voldoen aan het TX-keurmerk moet hierbij worden vermeld.

Ook uw hoge mate van prioritering van de klant spreekt het AIM aan. Naast TX-keurmerk geeft u veel gewicht aan de elementen Klanttevredenheid en Klant Centraal in het gunningsmodel. Ook aan medewerkerstevredenheid en personeelsbeleid wordt aandacht besteed.

Naast deze positieve punten zijn ook een aantal verwonderpunten te benoemen. Wij zullen deze wat omvangrijker omschrijven om op een juiste wijze onze visie uit te leggen. Wij hopen dat u deze verwonderpunten kunt aangrijpen om ervoor te zorgen dat de offertes aan kwaliteit winnen.



Verwonderpunten

Algemeen

Het is ons opgevallen, dat u het WMO-vervoer in Den Helder aan 1 partij wilt gunnen. Dit is anders dan de huidige situatie, waarin meerdere taxi- bedrijven bij dit vervoer zijn betrokken en waarbij met name de klant een keuze kan maken door welke vervoerder hij/zij vervoerd wil worden.

Met de verandering wordt de keuze van de klant geminimaliseerd. Wij zijn erg benieuwd welke argumenten hieraan ten grondslag liggen. Als nadelig effect kan worden benoemd, dat er mogelijk chauffeurs moeten worden ontslagen, dan wel dat veel chauffeurs (van andere vervoerders dan de winnende), in onzekerheid zullen verkeren. We zullen hierop later nog verder ingaan.

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. U besteedt hieraan in uw bestek veel aandacht. Het periodiek houden van een klanttevredenheidsonderzoek wordt als eis gesteld, waarbij ontbinding van het contract bij een slechte performance tot de mogelijkheden behoort. Ook in het gunningsmodel wordt bij Klanttevredenheid en Klant Centraal, extra aandacht besteed aan kwaliteit. Wij juichen dit van harte toe.

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 onderbelicht. Er wordt wel over een klachtenregeling gesproken, maar deze wordt niet concreet gemaakt.



Contractduur in relatie tot duurzaamheid

In geschiktheidseis 5.5 geeft u aan, dat u bij de uitvoering van de opdracht, voertuigen eist die voldoen aan de Euro 5-norm (lichte voertuigen tot 3500 kg) of Euro V-norm (voertuigen vanaf 3500 kg). In de daaropvolgende alinea vermeldt u hetzelfde, echter hierbij wordt de Euro 6 (VI) norm geëist. Wij denken te weten wat u bedoelt. De vervoerder mag (onder andere vanwege een zeer korte implementatie-tijd), in eerste instantie rijden met gebruikt materiaal dat aan een lagere norm voldoet, maar dient bij vervanging, voertuigen in te zetten die voldoen aan een hogere norm. U zou dit wat duidelijker kunnen omschrijven. Er worden overigens geen leeftijdseisen aan de voertuigen gesteld, hetgeen kan betekenen, dat u voertuigen kunt verwachten die relatief oud zijn, c.q. oud kunnen worden (doorrijden tot einde concessie).

Tevens willen wij aangeven, dat u kiest voor een zeer korte implementatietijd. Dit, plus het gegeven, dat u het vervoer wilt gunnen aan 1 partij, betekent, dat de winnende vervoerder, zeer weinig tijd heeft om zijn voertuigpark op orde te krijgen. U neemt daarmee derhalve een groot risico.

De looptijd van het contract is 5 jaar, met een verlengingsoptie van 1 jaar. Dit komt overeen met het advies dat AIM geeft. Een inschrijver zal in zijn calculatie een afweging moeten maken of hij 5 of 6 jaar, het vervoer mag verzorgen. Het zou goed zijn, om aan te geven wanneer het verlengingsjaar wordt gegeven. De inschrijver kan dan zelf besluiten of hij deze kans wil nemen of niet.

Gunningscriteria en weging

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. I

Het gunningsmodel in uw bestek geeft aan, dat een inschrijver een maximale korting kan krijgen van 450.000 euro. Afhankelijk van de prijsstelling (1,05 – 1,50), heeft de kwaliteit (maximaal) een waarde van 53% (bij 1,05) of van 37% (bij 1,50). Deze percentages zitten onder het AIM-advies. De prijs zal derhalve veruit de belangrijkste factor zijn om de aanbesteding te kunnen winnen.

Effecten arbeidsmarkt

Behoud van betrokken personeel bij een overname of tussentijdse contractwisseling

Vanuit het mens-volgt-werk principe hebben sociale partners in de CAO Taxivervoer de OPOV en OPBC-regeling met elkaar afgesproken. De OPOV en OPBC-regelingen houden kortgezegd in dat bij een contractovername of contractwisseling de nieuwe vervoerder een deel van het betrokken personeel bij de oude vervoerder een baanaanbod moet doen. Het aantal werknemers met recht op een baanaanbod staat gelijk aan 75% van het totaal aantal benodigde inzeturen voor het betreffende contract. Het verdient aanbeveling om als aanbestedende dienst hier ondersteuning en – waar nodig- medewerking aan te verlenen door bijvoorbeeld het Sociaal Fonds Taxi (SFT) te informeren wie de



huidige vervoerder(s) (inclusief onderaannemers) is/zijn. Zeker nu u kiest voor slechts 1 vervoerder ten opzichte van meerdere vervoerders op dit moment, zijn genoemde regelingen van belang. Het AIM adviseert u, om hierover ook in de communicatie naar de markt duidelijkheid te geven. Natuurlijk in verband met de noodzakelijke continuïteit van het vervoer, maar ook om onzekerheid onder de chauffeurs weg te nemen. De zeer korte implementatietijd van 2 maanden is hierbij een complicerende factor.

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. In eerste instantie lijkt het erop, dat u geen eisen stelt op het gebied van SROI. In de eisen wordt dit namelijk niet genoemd. Echter bijlage 6 gaat uitvoerig in op SROI en in deze bijlage kan geconstateerd worden dat "een percentage van 5% SROI opgenomen moet worden in het contract". Het percentage van wat, wordt niet duidelijk. Wij adviseren u, deze bijlage te verwijderen. Mocht u wel besluiten om SROI toe te passen, dan adviseren wij u, uw SROI-eis concreet te omschrijven.

SFT-bedrijfsoordeel

In uw bestek heeft u opgenomen dat u een SFT bedrijfsoordeel vereist en dat het SFT het bedrijf als voldoende beoordeelt. Verder is het wenselijk dat de aanbestedende dienst geen extra eisen stelt t.a.v. de geldigheid van het SFT oordeel. Een bedrijf dat voldoende of goed scoort, wordt minder vaak gecontroleerd dan een bedrijf met een onvoldoende. De afgegeven SFT verklaring is dus langer geldig voor de eerste categorie. Vragen om een recente verklaring leidt tot meer en onnodige kosten voor bedrijven die een voldoende of goed hebben.

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.

Staffels

Het AIM beveelt 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. U kiest in uw bestek voor een staffel van -20% tot +20%. Nu u in een bijlage aangeeft dat er in 2018 in totaal 794.816 kilometers zijn gereden ten behoeve van het WMO-vervoer, zou dus bij wijzigingen in het vervoersvolume tussen de -158.963 en +158.963, geen prijswijzigingen plaatsvinden. Het AIM vindt deze staffels erg ruim. Het risico voor de vervoerder kan hierdoor enorm zijn. Wij willen u als advies geven, de staffel terug te brengen tot maximaal -10% en +10%.

Opstaptarief

De tijd van een beladen rit maakt bij lokale en regionale ritten slechts een relatief klein deel uit van de totale tijd van een rit. Aan- of afrijtijd en in- en uitstaptijd hebben meestal een veel groter tijdsbeslag. Bij de meeste aanbestedingen dient de vervoerder echter al zijn kosten in een beladen kilometertarief te verdisconteren. Hierdoor zijn korte ritten relatief goedkoop en lange ritten relatief duur. Het AIM beveelt daarom aan een opstaptarief op te nemen. Door de invoering hiervan per rit (een vast bedrag of bijvoorbeeld 5x het kilometertarief) kan de vervoerder een aanzienlijk lager kilometertarief aanbieden dat meer is afgestemd op de werkelijke kostenstructuur.

Mocht de gemiddelde ritlengte (door allerlei oorzaken) in de loop van het contract toch sterk gaan afwijken dan is het minder noodzakelijk om opnieuw over de prijs te moeten praten.

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.

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 twee 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. Al eerder hebben wij u geattendeerd op het feit, dat u ten opzichte van de huidige situatie, een verandering doorvoert, door te kiezen voor 1 vervoerder. De nieuwe vervoerder, zal in twee maanden tijd, relatief veel chauffeurs van andere vervoerders moeten overnemen en waarschijnlijk tevens een grote wervingscampagne moeten doen. Daarnaast moeten er relatief veel voertuigen worden aangeschaft. De risico's voor zowel de opdrachtgever als de vervoerder zijn hierdoor erg groot. Wij adviseren u, voor zover mogelijk, de implementatietijd te verlengen.

Geschiktheidseisen

Vermogensinstandhoudingsverklaring

Er wordt in de taxibranche geregeld met verschillende BV of concernstructuren gewerkt, waarbij het voorkomt dat niet elke BV financieel gezond is. Het is van belang dat de aanbestedende partij 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.

Prijsvorming

Reële kostprijs

Gelet op de [AMvB zorg inkoop](#) moet, voor 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 vervoer. 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 geeft in uw bestek een minimumprijs aan van 1,05 euro per WMO-reizigers kilometer, maar u legt niet uit, hoe u tot dit bedrag bent gekomen. Wij adviseren u, dit te vermelden en mocht dit niet gerealiseerd zijn, de berekening alsnog te maken met de aanbevolen tool, om te checken of u met de minimumprijs goed zit.

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. 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 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.

Kostenontwikkeling

In opdracht van SFT maakt Panteia jaarlijks een overzicht van de laatste gemiddelde kostenontwikkelingen voor het taxivervoer. Dat wordt ook wel de NEA-kostenontwikkelingsindex genoemd. Panteia berekent deze index in absolute onafhankelijkheid. De kostenontwikkelingen zijn gebaseerd op vaststaande feiten en prognoses van het Centraal Planbureau. Toekomstige kostenontwikkelingen die nog onzeker zijn, zijn niet bij de ramingen betrokken.

Het gebruik van de NEA-kostenontwikkelingsindex in vervoerscontracten schept duidelijkheid voor beide partijen. Voor vervoerders sluit het een niet in te schatten en soms niet te 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.

Hanteren NEA-index

In uw bestek hanteert u de NEA-kostenontwikkelingsindex niet. U stelt, dat de afgegeven prijs gedurende de gehele contractperiode (dus 5 + 1 jaar), gelijk blijft. Het AIM beveelt dan ook, om bovengenoemde redenen aan dat in het bestek de NEA-kostenontwikkelingsindex terugkomt als jaarlijkse indexatie.

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.

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 uw bestek wordt dit, zoals reeds eerder gememoreerd slechts marginaal beschreven.

