

Gemeente Den Helder  
Team Financiën  
t.a.v. mevrouw P. Krudde  
Per email naar: [p.krudde@denhelder.nl](mailto:p.krudde@denhelder.nl)

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

Datum  
25 november 2019

Onderwerp  
Reactie AIM op het herziene bestek WMO taxivervoer Den Helder, referentie 2019-029847

Geachte heer/ mevrouw Krudde,

Op 28 augustus 2019, heeft het Aanbestedingsinstituut Mobiliteit (AIM) een schriftelijke reactie gegeven op uw eerste bestek met betrekking het WMO vervoer in uw gemeente.

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.

Met het geven van een uitgebreide reactie hoopte het AIM, dat een de aangedragen op- en aanmerkingen bij zouden dragen aan het verbeteren van de kwaliteit van het bestek. Helaas bleek, dat u geen enkele reactie hebt overgenomen.

Na verloop van tijd bleek, dat geen enkele vervoerder had ingeschreven en dat u de procedure opnieuw moest bewandelen om toch per 1-1-2020 een WMO-vervoerder te kunnen contracteren.

Vanzelfsprekend is het mislukken van een aanbesteding niet leuk. De aanbestedende dienst dient te analyseren wat de reden is geweest dat geen enkele partij heeft ingeschreven en men moet extra tijd



pagina 2 van 8

vrij maken in het herschrijven van bestek. Anderzijds heeft zowel de zittende vervoerder(s) als de nieuwe vervoerder aanzienlijk minder tijd om het gewonnen contract te implementeren. Toch zijn wij positief gestemd over het feit, dat door inzet van u, maar ook van alle stakeholders, er een kwalitatief gezien, beter bestek in de markt is gezet. Wij willen graag aangeven, welke punten ons in positieve zin zijn opgevallen. Daarnaast willen we u aangeven wat onze verwonderpunten zijn. Meest opvallende punt is de bijzonder korte implementatietijd van 7 dagen, die tussen kerst en oud en nieuw valt. Wij vragen ons af, in hoeverre deze tijd realistisch is.

Mocht u naar aanleiding van deze brief nog toelichting wensen dan kunt u mij via bovenstaande gegevens bereiken. Tevens is het AIM altijd bereid, het aanbestedingsproces te evalueren om met name belangrijke leerpunten mee te nemen naar een volgende aanbesteding.

Tot slot, wens ik u een goed tenderproces toe.

Met vriendelijke groet,



Saida Akaaboune,  
Manager AIM



## **Positieve punten in uw bestek**

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

### TX keur

Uw aandacht voor de TX keur verplichting en de rol die u toekent aan het Sociaal Fonds Taxi, blijft groot. Helaas wordt de verplichting voor onderaannemers, zoals weergegeven op bladzijde 24 van de Offerteaanvraag, voor het eerste jaar losgelaten. U neemt daarmee een risico. Wij hopen, dat de Cao naleving voor onderaannemers, als eis blijft staan. Dit blijkt niet echt duidelijk uit paragraaf 5.3 van de Offerte-aanvraag, maar lijkt ons zeer belangrijk.

### Contractduur

Tot ons genoegen constateren wij, dat u onze opmerkingen met betrekking tot de contractduur in overweging hebt genomen met een goed resultaat. De contractduur wordt nu, zonder optie jaren, vastgezet op 6 jaren. Op bladzijde 7 van de Offerteaanvraag geeft u ook aan, dat het gerechtvaardigd is deze langere looptijd af te geven, omdat het gebruikelijk is om nieuwe voertuigen in minimaal vijf jaar af te schrijven. Met het aangeven van een gemiddelde en maximale leeftijd van de voertuigen, voorkomt u, dat vervoerder in uw gebied alleen oude voertuigen inzet, die in andere gebieden niet meer ingezet mogen worden.

Het laten vervallen van duurzame voertuigen lijkt reëel. Hiervoor was de implementatietijd al kort en deze is nog korter geworden.

### Social return (SROI)

U hebt besloten het AIM advies over te nemen en de eis met betrekking tot Sociaal Return (SROI), te schrappen. Hiermee wordt voorkomen dat door de inzet van SROI een verdringing van arbeidsplaatsen plaatsvindt.

### Opstaptarief

Wij constateren dat u het advies van AIM met betrekking tot het opstaptarief, hebt overgenomen. U vergoedt €3,50 per individu als opstaptarief en een tarief van €7,- per individu voor rolstoelvervoer.

### Prijsvorming

In uw bestek wordt gesteld, dat u vele gesprekken hebt gevoerd met taxibedrijven en dat hieruit onder andere naar voren is gekomen dat de minimumprijs te laag was. U hebt deze prijs dan ook verhoogd, van €1,05 naar €1,20.



Ook worden minimum en maximumprijzen genoemd voor de WMO-klant bij rolstoelvervoer. Met de prijzen van €1,50 tot €2,- geeft u aan, dat het vervoeren van rolstoelklanten meer tijd en ander materieel vraagt ten opzichte van regulier WMO-vervoer. In hoeverre u, de herziene prijsbepaling heeft afgeleid door middel van de door ons geadviseerde berekeningstool van het CROW, wordt niet duidelijk. Onderbouwing van de tarieven wordt verder eveneens niet gegeven, dus of u met de genoemde prijzen realistisch bent, kan niet worden gezegd. U eist ook niet aan de vervoerder een onderbouwing te geven van zijn gehanteerde kostenopbouw, bijvoorbeeld door middel van een open kostprijscalculatie. Wij adviseren u dit nogmaals in overweging te nemen.

Het advies van het AIM, de NEA indexatie te gebruiken wordt overgenomen, waarmee het risico bij de vervoerder wordt weggenomen. Toch past u deze indexatie pas toe na het eerste jaar. Hierdoor blijft voor het eerste jaar een risico aanwezig voor de vervoerder. Wij willen u adviseren hier nogmaals naar te kijken.

#### Opstaptarief

Wij constateren dat u het advies van AIM met betrekking tot het opstaptarief, hebt overgenomen. U vergoedt €3,50 per individu als opstaptarief en een tarief van €7,- per individu voor rolstoelvervoer.



## Verwonderpunten

### Algemeen

Ook in het herziene bestek, hanteert u het standpunt, dat u het vervoer aan 1 partij wilt gunnen. Wij hebben in onze eerste reactie aangegeven, dat de argumentatie hierover werd gemist. Wij begrijpen nog steeds niet, waarom u voor een totaal ander model hebt gekozen. Zeker nu de implementatietijd nog korter is geworden, in verband met een mislukte aanbesteding, is de kans zeer reëel, dat de overgang van chauffeurs naar de nieuwe vervoerder, problematisch zal verlopen. De implementatie zal nog uitvoerig terug komen.

### 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 vorige bestek bleef dit punt onderbelicht. Er werd wel over een klachtenregeling gesproken, maar deze werd niet concreet gemaakt. Helaas hebt u ook in het herziene bestek weinig aandacht besteed aan een goede klachtenregeling.

### SFT bedrijfsoordeel

Ook in de herziene versie van het bestek, eist u TX keur. Voor de goede orde leggen we uit, dat het hebben van TX keur, impliceert, dat het bedrijf voldoet aan de Cao bepalingen en dat het SFT een (recentelijk) "voldoende" oordeel heeft gegeven. In paragraaf 5.3 van de Offerteaanvraag, eist u, naast TX keur, nogmaals een verklaring voor Cao-naleving. Zoals reeds eerder aangehaald, laat u de TX keur eis voor de onderaannemers voor het eerste jaar vervallen. De eis, zoals gesteld in 5.3 is derhalve wel degelijk van belang voor deze doelgroep. Gelet op de huidige situatie in Den Helder, dat het WMO vervoer door meerdere bedrijven wordt uitgevoerd, is de kans aanwezig, dat zich veel onderaannemers zullen aandienen. Controle op Cao-naleving is dan ook van belang.

### 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. Het AIM heeft u geadviseerd een staffel op te nemen van -10% tot +10%. Mochten de vervoervolumes buiten deze bandbreedte komen, dan wordt overleg gevoerd over financiële compensatie. Uit paragraaf 3.2 van de Offerteaanvraag, blijkt, dat u dit advies niet overneemt en dat u blijft vasthouden aan een zeer ruime bandbreedte van -20% tot +20%.

#### *Compensatie bij heraanbesteding*

De herziene versie van het bestek voorziet eveneens niet in een vorm van compensatie bij het eventueel mislukken van de aanbesteding. Vervoerders hebben reeds bij uw eerste bestek veel kosten moeten maken en men zal dat ook bij de tweede procedure moeten doen. Deze kosten worden volledig bij de taxibedrijven gelegd, Wij adviseren u, hier nogmaals naar te kijken.

#### **Termijnen aanbesteding**

De implementatietijd voor dit vervoer is ten opzichte van het eerste bestek, nog korter geworden. Gaven wij aan, dat u slechts twee maanden had gepland voor de implementatie, blijkt uit paragraaf 1.8 van de Offerteaanvraag, dat deze periode nu 7 dagen of korter is. Deze dagen vallen ook nog eens tussen kerst en oud en nieuw. Gelet op uw geëiste constructie, dat u met 1 vervoerder een contract wilt afsluiten, betekent dit, dat veel chauffeurs van werkgever zullen moeten veranderen. Daarnaast moeten er, gelet op uw eis met betrekking tot de gemiddelde en maximale leeftijd van voertuigen, veel gebruikte en/of nieuwe voertuigen instromen. Daarnaast spelen natuurlijk zaken op het gebied van ICT, vastgoed, kleding enz. Met de implementatietijd van 7 dagen gaat u naar onze mening over de grens van de redelijkheid heen. De winnende vervoerder zal al investeringen moeten doen in de standstill periode, terwijl het dan nog niet voor 100% zeker is, dat hij het vervoer ook daadwerkelijk zal uitvoeren. U gaat hier niet op in. Het AIM voorziet hier grote problemen en adviseert u, hier veel meer aandacht aan te besteden. Daarnaast adviseren wij u, te onderzoeken in hoeverre verlenging van de huidige contracten met enkele maanden, tot de mogelijkheden behoort.

#### **Geschiktheidseisen**

##### *Vermogensinstandhoudingsverklaring*

Onze aanbeveling met betrekking tot het opnemen van een vermogensinstandhoudingsverklaring wordt niet overgenomen. U blijft vasthouden aan het voldoende verzekerd zijn van de vervoerder. Hiermee loopt u het risico dat u een vervoerder contracteert die gedurende de looptijd van het contract in financiële problemen komt, met alle gevolgen van dien.





