

Gemeente Den Helder
T.a.v. Sandra de Geus
Verkeerstorenweg 3
Den Helder

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

Per Email: p.krudde@denhelder.nl
Cc: griffie@denhelder.nl

Datum
9 september 2020

Onderwerp
Reactie AIM op bestek taxivervoer (WMO) gemeente Den Helder,

Geachte mevrouw de Geus,

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 aanbesteding technische en/of juridische zaken.



pagina 2 van 7

Als er over laatstgenoemde zaken geen aanbevelingen zijn gemaakt dan houdt dit geen goedkeuring in.

Uw aanbesteding is reeds de derde aanbesteding in korte tijd. De voorgaande twee aanbestedingen zijn mislukt. Er bleken geen gegadigden te zijn die het aandurfdan om in te schrijven op uw bestek. Het AIM heeft in beide gevallen een uitvoerig advies gegeven. Wij hebben u daarmee willen ondersteunen om het bestek zodanig aan te passen, dat marktpartijen wel enthousiast zouden worden. Wij hebben zelfs geprobeerd contact te krijgen met de verantwoordelijk wethouder om onze zienswijze in een gesprek naar voren te brengen. Toen dit niet mogelijk bleek te zijn, hebben we geprobeerd contact te krijgen met uw collega, mevrouw P. Krudde, destijds contactpersoon voor de aanbestedingen. Het secretariaat van de betreffende afdeling wenste ons niet telefonisch door te verbinden met mevrouw Krudde en heeft ons verzocht een mail te sturen. Hierna is door ons een mail verzonden, waarin wij onze ondersteuning hebben aangeboden. Hiervan is geen gebruik gemaakt en ook in de voorbereiding naar het nu voorliggende bestek, is geen enkel overleg geweest. Mevrouw Krudde heeft per mail aangegeven geen ondersteuning nodig te hebben en mocht dit wel het geval zijn, zij zelf contact zou opnemen. Wij betreuren deze gang van zaken, temeer, daar ook dit bestek weer veel verwonderpunten in zich heeft. Het AIM maakt zich zorgen over de kwaliteit van het zorgvervoer in de gemeente Den Helder. In dit document zullen wij proberen dit, hopelijk nu wel, overtuigend naar voren te brengen.

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

Open house procedure

Na twee mislukte aanbestedingen start nu de derde. Daar waar het bij de voorgaande aanbesteding de insteek was, dat gegund zou worden aan 1 partij, valt u nu terug op het oude model van open house. AIM heeft zich in beide voorgaande gevallen afgevraagd wat de achterliggende argumentatie was om van model te wisselen. Wij hebben hierop geen antwoord gekregen. Toch is het positief dat u kiest voor het oude en huidige (tijdelijke)model. De klant bepaalt zelf door welke vervoerder hij/zij vervoerd wil worden. De keuze is dus maximaal.

SROI

In tegenstelling tot de twee eerdere aanbestedingen, wordt de SROI eis geschrapt. Ook dit is positief omdat SROI kan leiden tot verdringing van reguliere arbeidsplaatsen

Apart tarief voor rolstoelgebruikers

Het vervoer van rolstoelgebruikers brengt hogere kosten met zich mee t.o.v. het reguliere vervoer. Het is positief te constateren dat u twee verschillende tarieven hanteert: voor de taxi en de rolstoeltaxi.



Verwonderpunten

Algemeen

Op dit moment is Nederland in een grote crisis geraakt. De corona-crisis raakt veel mensen en bedrijven. Op veel plaatsen is de economie tot stilstand gekomen en grote financiële problemen zijn, zeker in de taxibranche, volgens velen onontkoombaar. Het AIM vraagt zich dan ook af, in hoeverre de lopende contracten, gezien deze exceptionele situatie niet verlengd moeten worden en aanbestedingen zouden moeten worden opgeschort. De wet geeft deze mogelijkheid onder andere in de vorm van het model van "onderhandelingsprocedure zonder voorafgaande bekendmaking". Zo hebben de gemeenten Deurne, Gemert-Brakel en Laarbeek besloten, de aanbesteding voor het leerlingenvervoer af te breken i.v.m. de coronacrisis en te kiezen voor dit model vanwege: "dwingende spoed als gevolg van gebeurtenissen die door de aanbestedende dienst niet konden worden voorzien". In uw documenten wordt nauwelijks gesproken over de huidige situatie. Alleen op bladzijde 16 van de Offerteaanvraag stelt u dat: "de opdrachtnemer zich moet conformeren aan de geldende richtlijnen van het RIVM". Wat de gevolgen hiervan kunnen zijn, wordt verder niet aangegeven. Als bijvoorbeeld een tweede golf weer leidt tot een strenge lockdown voor ouderen, valt het WMO vervoer volledig weg. Hoe u dan omgaat met financiering van de vervoerder wordt niet uitgelegd. Ook als het vervoer mag worden gecontinueerd maar met de 1,5 m afstand in de taxi een rol zal gaan spelen, zal de vervoerder, zonder compensatie, in de problemen komen. Er zullen immers meer voertuigen en mensen moeten worden ingezet. Er kan niet meer of zeer beperkt worden gecombineerd.

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 voorgaande aanbestedingen werd aan dit aspect veel aandacht besteed. Helaas is dit in het voorliggende bestek, volledig geschrapt. De gebruikersparticipatie lijkt achterwege gelaten te zijn, in het bestek wordt de klant nergens centraal gesteld en onderwerpen als klanttevredenheidsonderzoeken, komen niet aan de orde.

Communicatie spelregels en verwachtingen

Al eerder hebben wij u uitvoerig geadviseerd over dit item. Het is van belang dat er duidelijke spelregels zijn opgesteld en dat de gebruikers weten wat ze kunnen verwachten. Onze aanbevelingen zijn verder ook nu niet overgenomen. Alleen in de Offerteaanvraag wordt op bladzijde 17 aangegeven, dat de opdrachtnemer moet zorgen voor een transparante, laagdrempelige klachtenprocedure. Ondanks het gegeven, dat het AIM adviseert de verantwoordelijkheid voor het afhandelen van klachten bij een onafhankelijke organisatie neer te leggen, legt u dit toch weer neer bij de opdrachtnemer.



TX kwaliteitskeurmerk

TX is het landelijke kwaliteitskeurmerk voor taxi's. TX bedrijven houden zich aan een set van wettelijke en bovenwettelijke regels en laten zich er vrijwillig extra (en ook onaangekondigd) op controleren. Denk aan scholing van personeel (inwerken, opleiding en jaarlijkse cursussen, het nieuwe rijden), het hanteren van de code VVR (veilig vervoer van rolstoelgebruikers), een verklaring van de Belastingdienst en SFM (Sociaal Fonds Mobiliteit), maar ook leeftijd van voertuigen etc. Daar waar u in de voorgaande bestekken TX-keur als eis stelde, is deze eis in onderliggend bestek geschrapt. Alleen een paar elementen vanuit TX-keur zijn nog van kracht (Cao, voldoende oordeel SFM). Het AIM betreft dit. De kwaliteit van de uitvoering zal hierdoor naar verwachting significant lager gaan worden.

Compensatie bij heraanbesteding

Ondanks eerdere adviezen van het AIM kiest u hier niet voor.

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.

Ondanks eerdere adviezen van het AIM kiest u weer voor een extreem korte periode van 11 weken, waarin zich ook nog een de feestdagen bevinden. U neemt hiermee risico's.

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 ofwel looptijd. 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 voor een contractduur van 2 jaar met de mogelijkheid van 2 keer 1 jaar verlenging.

Ten algemene: het AIM beveelt aan om in het bestek op te nemen dat er een contract voor minimaal 5 +2 optie jaren wordt gesloten (waarbij de 2 optie jaren als één geheel gegund worden). Wij hebben dit reeds eerder geadviseerd bij uw eerste bestek en we waren ook verheugd te constateren dat onze aanbeveling werd overgenomen en dat de contractperiode bij uw tweede bestek 5+1 jaar was. Waarom dan nu wordt teruggegaan naar een kortere periode is ons onduidelijk.

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 hanteert u een termijn van minimaal 6 maanden. Niet duidelijk is welke criteria worden gebruikt om al dan niet tot verlenging over te gaan. Het is voor een inschrijver van belang een



beslissing te kunnen nemen of hij materieel in 2 of 4 jaren kan afschrijven. Als de criteria bekend zijn, is een dergelijk besluit beter te nemen.

Verplichting optiejaaren 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 optiejaaren de vervoerder kan verplichten deze optiejaaren uit te dienen. In uw bestek geldt die verplichting wel zie bladzijde 7 onder paragraaf 1.2 van de Offerteaanvraag.

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 dienst voldoende onderzoekt of deze met een (financieel) gezond bedrijf te maken heeft voordat deze een opdracht gunt. Wij hebben dit onderwerp eerder aan de orde gesteld en u een advies gegeven. Helaas komt dit advies verder niet terug in dit bestek.

Marktconsultatie

Het AIM beveelt aan om voorafgaand aan het uitbrengen van het bestek een marktconsultatie te houden. Hierbij kan er informatie uitgewisseld worden over de voorgenomen aanbesteding. Hierdoor krijgt de aanbestedende dienst beter zicht op de markt en op welke wijze de aanbesteding het beste kan worden opgezet. Het ware van belang geweest een marktconsultatie te houden omdat er tot twee keer toe een aanbesteding is mislukt. Ook in verband met de huidige, onzekere tijden in verband met de corona-pandemie, is het naar onze mening van belang te weten welke ideeën marktpartijen hebben. Het is ons, vanuit de documenten, niet duidelijk geworden of een dergelijke check heeft plaatsgevonden. .

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. Wederom constateren wij, dat geen enkele onderbouwing wordt gegeven hoe u tot de ritprijs bent gekomen. Ook in de voorgaande bestekken zagen wij deze omissie, maar kennelijk is dit geen aanleiding geweest dit zorgvuldiger op te pakken.

NEA index

In uw bestek hanteert u de NEA-kostenontwikkelingsindex . Opvallend punt is, dat u aangeeft dat de prijzen conform prijspeil 2021 zijn en dat voor het eerst in 2022 zal worden geïndexeerd. Dit houdt in, dat u de tarieven niet per 1-1-2021 gaat indexeren. Wij adviseren u dit wel mee te nemen en dit risico niet bij de vervoerder te laten.



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. Zeker nu u de TX-keur eis hebt laten vallen, zullen er geen onafhankelijke onderzoeken door derden worden verricht. Wij zien niet tot nauwelijks terug, dat u de performance en contractcheck gaat monitoren. Tevens ontbreken in het bestek de consequenties voor de vervoerder als deze zich niet houdt aan de vereisten. Er wordt alleen in de raamovereenkomst verwezen naar algemene bepalingen.

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. U legt de klachtenprocedure neer bij de vervoerder. Hoe de procedure eruit ziet wordt niet weergegeven en geeft geen duidelijkheid.

