

De Dienst Sociale Zaken en Werkgelegenheid Noardwest- Fryslân
t.a.v. mevrouw M. Lieferring
Eise Eisingastraat 8
Franeker

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

Per email: inkoop@sozawe-nw-fryslan.nl

Datum
13 mei 2020

Onderwerp
Reactie AIM op bestek Collectief WMO vervoer gemeenten Harlingen en Waadhoeke

Geachte mevrouw Lieferring,

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

Op dit moment is Nederland 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, 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 de aanbesteding voor het leerlingenvervoer af te breken ivm 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 in het geheel niet gesproken over de huidige situatie die volgens deskundigen ons allemaal nog maanden en misschien zelfs jaren, zal bezighouden. Hoe gaat u bijvoorbeeld om met de situatie dat er per januari niet vervoerd mag en kan worden, hoe dienen de voertuigen eruit te zien, als de 1,5 meter afstand een verplichting gaat worden, moeten er meer voertuigen worden ingezet, in hoeverre moet de chauffeur beschermd worden en wie draait dan voor de kosten op? Allemaal vragen die reeds nu spelen en naar alle waarschijnlijkheid ook aan de orde kunnen zijn gedurende de contractperiode.

Wel hebben we gemeend, uitvoerig aandacht te besteden aan uw bestek, voor het geval u toch besluit deze aanbesteding niet te willen stopzetten, dan wel dat u deze punten kunt meenemen bij een volgende aanbestedingsprocedure.

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, alsmede de verplicht gestelde opleidingen. Tevens worden TX-bedrijven jaarlijks gemonitord.

NEA

Ook het toepassen van de NEA index taxivervoer, is positief te noemen. Voor vervoerders sluit het een niet in te schatten en soms niet de dragen kostenontwikkelingsrisico uit..
Ook het laten ingaan van de NEA indexatie bij het eerste jaar is positief.

Keuzevrijheid gebruikers

Met het gekozen aanbestedingsmodel geeft u gebruikers van het vervoer meer keuzevrijheid omdat u ze in staat stelt om jaarlijks een gecontracteerde vervoerder naar wens te kiezen.



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. Door het toepassen van het zogenaamde Zeeuwse model, wordt de kwaliteit door u vastgelegd in eisen. Zo regelt u, met de TX-keur verplichting al een soort basis als het gaat om kwaliteit. Inschrijvers kunnen zich op het gebied van kwaliteit niet onderscheiden in dit model. Deze staat vast en dat geldt eveneens voor de prijs.

Gebruikersparticipatie

Het AIM beveelt aan dat de aanbestedende dienst in het gehele traject van de aanbesteding nadrukkelijk gebruikers/klanten betrekken, 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 bij het formuleren van een programma van eisen. Dit komt in uw bestek verder 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 gaan voeren. Aspecten als stiptheid, verminderen van reistijd, meer flexibiliteit, minder wachttijd bij het oproepen van vervoer en communicatie met de klant zijn aspecten die daarbij aan bod kunnen komen

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

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.

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 guesstritten en inzet als stewards. Het is aan te bevelen om hier als opdrachtgever beleid voor te ontwikkelen. In uw bestek wordt alleen een percentage van de opdrachtsom aangegeven, dat moet worden besteed aan SROI. Hoe dit verder is uitgewerkt is niet duidelijk.

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.

Naast het volume kunnen ook andere condities gaandeweg veranderen. Denk hierbij aan een daling van de hoeveelheid beladen kilometers per voertuig door structurele congestie, een toename van het aantal stakingen of andere overmacht situaties zoals de huidige corona-crisis. 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. U benoemt dit verder niet in uw bestek. Wel wordt op bladzijde 45 van uw Offerteaanvraag aangegeven onder 4.9.4, dat extra kosten voor de noodzakelijke inzet van taxi's of andere vervoersmiddelen niet in rekening kunnen worden gebracht. Het is ons niet duidelijk of dit alleen geldt bij de uitval van het reguliere voertuig of ook voor andere situaties. Stel voor, dat door het moeten realiseren van de 1,5 m maatregel van de Nederlandse overheid, er minder mensen in een voertuig mogen, dan zal er extra capaciteit moeten worden ingezet. Als dit verder niet wordt vergoed, dan heeft de betreffende vervoerder een groot financieel probleem. Wij adviseren u hierover duidelijkheid te geven. Bijvoorbeeld door het benoemen van zogenaamde staffels.

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



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 slechts 2 jaren met een optie 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 optiejaren wordt gesloten (waarbij de 2 optiejaren 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. Tevens adviseren wij, dat de aanbestedende dienst duidelijke criteria stelt wanneer de verlengingsjaren worden gegeven. De inschrijver kan daarmee zelf de overweging maken of hij hiermee in zijn calculatie rekening houdt en dus of hij bijvoorbeeld in 2 jaren of 4 jaren wil afschrijven.

Tijdig informeren bij gebruik optiejaren

T.a.v. het wel of geen gebruik te maken van de optiejaren is het 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 wordt dat 6 maanden verder niet benoemd. Mocht namelijk geen gebruik gemaakt worden van die optiejaren, 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 optiejaren 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 optiejaren de vervoerder kan verplichten deze optiejaren uit te dienen. In uw bestek geldt die verplichting wel zie hiervoor raamovereenkomst bijlage 5, artikel 2.

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 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.



Onnodig clusteren

Er is steeds meer sprake van het clusteren van opdrachten, maar ook van clustering van aanbestedende diensten. Deze clustering wordt vaak onvoldoende gemotiveerd, waardoor (MKB) bedrijven onnodig uitgesloten worden. Het verdient aanbeveling dat de aanbestedende dienst stil staat bij de vraag of een eventuele geclusterde opdracht niet in percelen kan worden aanbesteed. Het samenvoegen van opdrachten of percelen heeft grote verplaatsingen van personeel tot gevolg wat voorkomen kan worden door compacte opdrachten uit te zetten.

Het AIM beveelt dan ook aan dat het bestek zodanig is ingericht dat onnodig clusteren van opdrachten of samenvoegen van percelen wordt voorkomen, zoals ook één van de doelstellingen is van de Aanbestedingswet en is opgenomen in de Gids Proportionaliteit. Naar onze mening zou het indelen in percelen logisch zijn geweest. U voegt de gemeentes Harlingen en Waadhoeke samen waarbij gezegd kan worden dat de gemeente Waadhoeke een optelsom is van 3 oorspronkelijke gemeentes (het totale volume wordt door u opgeteld tot ruim 64.000 ritten per jaar!). In uw bestek benoemt u dit ook, maar toch houdt u vast aan 1 perceel. Het lijkt ons voor een klein MKB bedrijf nagenoeg onmogelijk een goede inschrijving te kunnen doen.

Onderaannemers

U besteedt in uw bestek voldoende aandacht aan de inzet van onderaannemers. Om volledig te willen zijn, adviseren wij dat u 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 te hanteren. De praktijk is echter nogal eens anders, met alle gevolgen van dien.

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 betrokken onderaannemers dient uit te betalen.

Prijsvorming

Gelet op de [AMvB zorg inkoop](#) (juni 2017 in werking) 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 werkt. 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 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 hanteert 1 vaste ritprijs, een opstaptarief en een eigen bijdrage. Hoe deze prijzen tot stand zijn gekomen is ons niet duidelijk geworden. Een onderbouwing ontbreekt om te kunnen bepalen of dit een reële prijs is.

NEA index en peildatum biedingen



Het is van belang dat het bestek er rekening mee houdt dat biedingen vóór oktober/november gebaseerd zijn op het prijspeil van het jaar waarin ze zijn uitgebracht en dus geen rekening houden met toekomstige kostenontwikkelingen. Het is daarom aan te bevelen dat voor deze biedingen de NEA index direct in het eerstvolgende jaar wordt toegepast zodat vervoerders niet in de problemen komen. *In uw bestek hanteert u de NEA-kostenontwikkelingsindex niet in het eerstvolgende jaar. De kilometervergoeding wordt wel geïndexeerd terwijl het opstarttarief (vaste prijs) niet wordt geïndexeerd.*

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. . U benoemt dit verder niet,

KPI's zonder consequenties

Het AIM beveelt de aanbestedende dienst aan in het bestek duidelijk te maken dat zij contractmanagement periodiek uitvoert en hoe zij dat zal doen. Kwaliteit van dienstverlening – uitgevoerd door aanbieder maar ook ingeschakelde onderaannemers- zouden daarin terug moeten komen. Ook komt terug wat de consequenties zijn van het niet voldoen aan vereisten. Dit onderwerp wordt in uw documenten verder niet duidelijk maakt hoe deze dan gecontroleerd worden en wat consequenties zijn>beschreven.

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. Uw bestek gaat slechts minimaal in op de klachtenregeling en tevens wordt de vervoerder veel verantwoordelijkheden toegekend.

Meldingsplicht vervoerder

Ook verdient het aanbeveling in het bestek op te nemen dat een vervoerder een meldingsplicht heeft als deze niet meer aan een bepaalde eis voldoet. Bijvoorbeeld t.a.v. naleving TX keur, CAO, leeftijd voertuigen etc. Niet melden zou tot (financiële) consequenties moeten leiden.

