

# Eerlijke kijk op taxi- en zorgvervoer



## Inleiding

Sociale partners in de taxibranche - FNV Taxi, CNV Vakmensen en KNV Taxi & Zorgvervoer - hebben het Aanbestedingsinstituut Mobiliteit (AIM) opgericht.

Het AIM heeft ten doel er aan bij te dragen dat de inkoop van vervoer dan wel het realiseren van een goede vervoersvoorziening 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 verbetering te kunnen maken. Het AIM 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 het aanbevelingsdocument 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.

## **1. 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.

### *1.1 Gebruikersparticipatie*

Het AIM beveelt aan dat de aanbestedende dienst in het gehele traject van de aanbesteding nadrukkelijk gebruikers/klanten en/of ouders/verzorgers 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 oudercollectief bij het formuleren van een programma van eisen.

### *1.2 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 in ophaalpunten, minder wachttijd bij het oproepen van vervoer en communicatie met de klant zijn aspecten die daarbij aan bod kunnen komen.

### *1.3 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 mensen met een beperking.

## **2. Informatievoorziening gebruikers**

### *2.1 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 in toegankelijke vorm gebruikers informeert nadat de opdracht is gegund en het contract is getekend.

### **3. TX keur**

#### *3.1 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, ILT (Inspectie Leefomgeving en Transport) en SFT (Sociaal Fonds Taxi), maar ook leeftijd van voertuigen etc.

Het AIM beveelt aan in het bestek op te nemen dat de vervoerders (inclusief eventuele onderaannemers) TX keur moeten hebben. Andere eisen ten aanzien van (certificering van) kwaliteitssystemen (zoals ISO) zijn dan namelijk ook niet nodig.

### **4. Duurzaamheid**

Wat duurzaamheid betreft (lees: milieueisen) is het van belang dat de aanbestedende dienst stil staat bij consequenties van bepaalde eisen. Wat betekent het t.a.v. de kosten van vervoer, investeringen door vervoerders en terugverdientijd? Voorschriften rondom duurzaamheid verhogen al snel de kosten, welke ten koste gaan van het aantal reizigerskilometers.

#### *4.1 Duurzaamheid in relatie tot contractduur*

Indien het bestek duurzaamheidsvereisten bevat, beveelt het AIM aan om een minimale contractduur van 5 + 2 jaar of 4 + 3 jaar te hanteren, of algemener gesteld: dat er een duidelijke relatie is tussen de duur van het contract en de terugverdientijd van de extra investeringen die vervoerders moeten doen. En dat de benodigde infrastructuur (denk aan bijvoorbeeld voldoende vulpunten) voor aanvang van het vervoer gerealiseerd is. Ook verdient het aanbeveling om de invulling van wat duurzaam is voldoende ruim te omschrijven zonder een dwingende bepaling op te nemen, zodat een vervoerder hier zelf invulling aan kan geven. Belangrijk daarbij is dat vervoerders voldoende onderbouwen hoe zij duurzaamheid gaan invullen.

#### *4.2 Medewerkerstevredenheid*

Onder duurzaamheid vallen niet alleen milieueisen, maar dit begrip kan breder gezien worden. Denk bijvoorbeeld aan maatschappelijk verantwoord ondernemen. Naast het behoud van betrokken

personeel, waarop elders in dit document wordt ingegaan, beveelt het AIM nadrukkelijk aan dat een aanbestedende dienst in het bestek opneemt dat er aantoonbare (periodieke) medewerkerstevredenheid onderzoeken worden gedaan. Het SFT kan hierbij een ondersteunende en onafhankelijke rol in spelen.

## **5. Gunningscriteria en weging**

### *5.1 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. En het zou ook moeten gaan om een absolute vergelijking. Dus elke bieding wordt op zichzelf beoordeeld, los van de andere biedingen. Deze aanbeveling moet in samenhang gezien worden met hetgeen het AIM aanbeveelt rondom het hanteren van een minimum- en plafondprijs en de systematiek van gunnen op waarde (GOW).

### *5.2 Inkoop- en gunning methoden*

Het AIM beveelt aan om in een bestek niet alles 'dicht te willen regelen', maar de vervoerder de ruimte te geven zelf invulling te geven aan de opdracht. Zo zou de aanbestedende dienst kunnen kiezen voor de systematiek van GOW of voor de inkoopprocedure volgens de systematiek van Best Value Procurement (BVP) of de concurrentiegerichte dialoog.

Het voordeel van GOW is dat het een absolute methode is. De aanbestedende dienst bepaalt welke kwaliteitsaspecten van belang zijn en kent hier vervolgens een waarde aan toe, fictief en uitgedrukt in een bedrag in euro's. Een aanbieder die hoog scoort krijgt een grotere fictieve waarde toegekend dan een aanbieder die lager scoort. Vervolgens wordt de fictieve waarde als korting toegepast op de prijs van de aanbieder. Zo kan een aanbieder die mogelijk niet de laagste prijs aanbiedt, maar wel maximaal scoort op kwaliteit, toch de opdracht gegund krijgen. Het is wel van belang dat de aanbestedende dienst de te behalen fictieve waarde niet te laag vaststelt. Immers, als de te bepalen korting ten opzichte van de prijs maar weinig effect heeft, is de aanbieder met een lage bieding nog steeds in het voordeel. Bovendien kan de aanbestedende dienst stellen dat de toegepaste fictieve korting, bij eventueel niet nakomen als malus opgelegd zal worden.

Prestatie-inkoop (of Best Value Procurement) is een inkoopmethodiek waarbij de inschrijvingen worden gewaardeerd volgens het principe dat de meeste waarde moet worden verkregen voor de laagste prijs. Bij BVP wordt het principe om veel eisen te stellen aan de aanbieder losgelaten. De aanbestedende dienst schrijft veel minder standaarden en minimumeisen voor om de kwaliteit van de opdracht te garanderen. Immers hoe meer van deze standaarden worden gesteld, hoe minder ruimte er overblijft voor aanbieders om op kwaliteit het verschil te maken.

De concurrentiegerichte dialoog verschilt wezenlijk van een 'normale' openbare of niet-openbare aanbestedingsprocedure. Het verschil zit in de wijze van uitvraag. Er wordt gestart met een vraag waar géén (eenduidige) oplossing voor te vinden is. Er wordt ruimte geboden aan aanbieders om verschillende oplossingen aan te dragen om in de behoefte van de aanbestedende dienst te kunnen voorzien. Vervolgens kan de aanbestedende dienst in dialoog met aanbieders de voorgestelde oplossingen nader uitwerken en uiteindelijk bepalen welke oplossing(en) het beste in zijn behoefte kan voorzien. Een goed gevoerde dialoog resulteert in inschrijvingen die voor de aanbestedende dienst een optimale oplossing bieden tegen een redelijke prijs. Voor inschrijvende partijen biedt het een aantrekkelijke opdracht met voldoende economisch perspectief.

### *5.3 Beoordelingsteam aanbesteding*

Het AIM beveelt aan om de beoordeling van de inschrijvingen plaats te laten vinden door een deskundig, en evenwichtige beoordelingsteam bestaande uit materie-, inkoopdeskundigen en gebruikers van het zorgvervoer. Leden van het beoordelingsteam hebben wat het AIM betreft minimaal expertise op het gebied van zorgvervoer. Ook is er voldoende deskundigheid op het gebied van EU-aanbestedingen. Het beoordelingsteam staat onder voorzitterschap van een voorzitter die inhoudelijk niet mee beoordeelt en die met name toeziet op het volgen van de juiste procedure. De inschrijvingen worden door alle leden van het beoordelingsteam eerst onafhankelijk van elkaar beoordeeld. Tarieven worden pas bekend gemaakt aan de leden van het beoordelingsteam nadat de kwalitatieve beoordeling van de schriftelijke kwaliteitscriteria heeft plaatsgevonden. Voor de beoordeling van de kwaliteit wordt uitgegaan van het consensusmodel.

## **6. Effecten arbeidsmarkt**

### *6.1 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.

### *6.2 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) zijn.

### *6.3 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. 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 guestritten en stewards.

### *6.4 Inzet van vrijwilligers*

De Wet Personenvervoer 2000 (WP2000) geeft in art. 2 lid 5 aan dat de wet niet van toepassing is op vervoer van personen per auto als de som van betalingen voor dat vervoer de kosten van auto en bijkomende kosten niet te boven gaat, tenzij sprake is van een beroep of bedrijf. Dit artikel is ook van toepassing op vrijwilligersvervoer. Is een vrijwilligerscentrale bijv. toch in het kader van beroep of bedrijf actief, dan gelden de wettelijke taxiregels en de CAO Taxivervoer. Gaan de opbrengsten een niveau van kosten<sup>1</sup> te boven, dan gelden eveneens de wettelijke taxiregels.

Het AIM is geen voorstander van de inzet van vrijwilligers. De inzet ervan kan tot oneerlijke concurrentie leiden door verdringing van arbeidsplaatsen, een slechtere kwaliteit en veiligheid van het vervoer van kwetsbare groepen en mogelijke continuïteitsproblemen met het vervoer. Bovendien zijn gebruikers van het vervoer vaak erg afhankelijk van het vervoer. Om dat vervoer dan met vrijwilligers in te regelen is niet de juiste insteek.

## **7. CAO en SFT bedrijfsoordeel**

Sociale partners hebben een minimum CAO Taxivervoer met elkaar afgesproken. Deze wordt ook algemeen verbindend verklaard door het ministerie van SZW. Sociale partners hebben SFT ingericht,

---

<sup>1</sup> Onder de kosten van de auto wordt verstaan de kosten van afschrijving, verzekering, motorrijtuigenbelasting en brandstof, alsmede onderhouds- en reparatiekosten. Als bijkomende kosten worden aangemerkt onkostenvergoedingen (max. € 1500,- per vrijwilliger) voor vrijwilligers. ILT verstaat onder 'betalingen voor het vervoer' alle betalingen voor het vervoer; of de reiziger zelf betaalt, of dat derden – zoals verzekeraars of gemeenten (bijv. via subsidie), ouders of vrienden – dat doen, is niet van belang.

dat toeziet op naleving van de CAO. Het SFT geeft na afloop van een controle ook een bedrijfsoordeel af met een voldoende of onvoldoende.

#### *7.1 SFT oordeel voldoende*

Het AIM beveelt aan in het bestek op te nemen dat de vervoerder een SFT oordeel voldoende moet hebben.

#### *7.2 Geldigheid SFT oordeel*

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 namelijk 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 (bijv. niet ouder dan 6 maanden) leidt tot meer en onnodige kosten voor bedrijven die een voldoende of goed hebben.

#### *7.3 Frequentie SFT oordeel*

Ook beveelt het AIM aan in het bestek geen bepaling op te nemen waarin terugkomt dat de vervoerder periodiek (bijv. jaarlijks) opnieuw moet aantonen dat deze nog voldoet aan de CAO. Een aanbestedende dienst kan op de website van SFT terugvinden of een vervoerder nog voldoet.

#### *7.4 Kettingbeding*

Wanneer een opdrachtgever een bedrijf inhurt om vervoer te realiseren, en dat bedrijf huurt weer een ander bedrijf in, ontstaat een keten. Het AIM beveelt aan om in het bestek op te nemen dat alle betrokken partijen bij de overeenkomst garanderen dat de geldende cao wordt nageleefd, dat zij toegang verlenen tot arbeidsvoorwaardelijke afspraken en medewerking verlenen aan door of namens de aanbestedende dienst uit te voeren controles, audits en/of loonvalidatie. Deze verplichting dient eveneens aan betrokken onderaannemers bij de overeenkomst te worden opgelegd. Het AIM is er tot slot geen voorstander van dat een aanbestedende dienst in de overeenkomst met de contractant/vervoerder opneemt dat hij zich vrijwaart van enige vorm van aansprakelijkheid.

### **8. Risicoverdeling**

#### *8.1 Fluctuaties 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.

### *8.2 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. Afwijkingen tot maximaal 10% naar boven en 10% naar beneden in het volume zijn risico aanbieder (dus geen effect op de aangeboden prijs). Voor grotere afwijkingen zou aan de vervoerders (bij vervoer met een tarief per gebruiker of gebruikerskilometer) gevraagd kunnen worden tarieven (een staffel) aan te geven voor de volgende categorieën : -20% tot -15%; -15% tot -10%; +10% tot +15%, +15% tot +20%. Indien er sprake is van afwijkingen groter dan -20% of +20%, dan worden er afspraken gemaakt tussen aanbestedende dienst en vervoerder over de gevolgen daarvan op de prijs. Door dat vooraf transparant te maken weet elke aanbieder wat te verwachten als gedurende de uitvoering van het contract het vervoersvolume (sterk) afwijkt van de uitgangspositie.

### *8.3 Maatwerk bij inzet per voertuig*

Voor vervoer, waarbij het tarief gebaseerd is op de inzet per voertuig, is het werken met een staffel moeilijker in te zetten, omdat een volumewijziging niet altijd in dezelfde mate tot prijswijzigingen zou moeten leiden. Het AIM beveelt hiervoor aan dat de aanbestedende dienst een voorziening (maatwerk) treft om bij teruglopende vervoersvolume de vervoerder een bepaalde tegemoetkoming (i.v.m. geleden schade als gevolg van boventallig personeel of voertuigen) uit te keren.

### *8.4 Apart tarief voor rolstoelgebruikers*

Het vervoer van rolstoelgebruikers brengt hogere kosten met zich mee t.o.v. het vervoer van niet-rolstoelgebruikers. Deze hogere kosten worden veroorzaakt door hogere investeringen in rolstoelmaterieel, minder capaciteitsmogelijkheden en langere in- en uitstaptijden. Bij een gelijkblijvend aandeel rolstoelgebruikers 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.

### *8.5 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.

#### *8.6 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 aanbieding gedaan hebben hier een redelijke compensatie (vergoeding) voor krijgen. Met het opstellen van een aanbieding zijn immers de nodige kosten gemoeid. Het is dan ook niet onredelijk om partijen hier op een redelijke wijze in tegemoet te komen.

### **9. Termijnen aanbesteding**

#### *9.1 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 (ingangsdatum contract). 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.

Het AIM beveelt dan ook aan in het bestek op te nemen dat er minimaal 6 maanden zit tussen het moment van definitieve gunning en start van het vervoer.

### **10. Contractduur/looptijd**

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.

#### *10.1 Looptijd contract*

Ten algemene: het AIM beveelt aan om in het bestek op te nemen dat er een contract voor minimaal 5 + 2 jaar of 4 +3 jaar wordt gesloten, waarbij de optie jaren 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.

#### *10.2 Terugverdiendtijd investeringen*

Ook bij langlopende contracten dient het bestek voldoende rekening te houden met de benodigde terugverdiendtijd voor investeringen. Voorbeeld: als een contract voor 7 jaar wordt gegund kan er geen maximale leeftijd voertuigen van 5 jaar gesteld worden. Want dan zou een vervoerder relatief kort voor einde van het contract alsnog nieuwe voertuigen aan moeten schaffen.

#### *10.3 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). Mocht namelijk geen gebruik gemaakt worden van die optie jaren, 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.

#### *10.4 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 het toekennen van de optie jaren de vervoerder kan verplichten deze optie jaren uit te dienen.

### **11 Referentie-eisen, geschiktheidseisen en selectiecriteria**

Deze eisen blijken in de praktijk soms gebruikt te worden om bij de gewenste contractpartij uit te komen en niet zozeer om de meest geschikte inschrijvers te selecteren. Dergelijke eisen zijn soms onvoldoende gemotiveerd en geobjectiveerd en in strijd met het proportionaliteitsbeginsel.

#### *11.1 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. Maximaal 60% van het te rijden vervoer is ook een goede referentie, ongeacht het soort vervoer dat een aanbieder heeft gedaan.

### *11.2 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.

## **12. Rol en positie van (MKB) bedrijven en onderaannemers**

### *12.1 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.

### *12.2 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.

### *12.3 Relatie hoofdaannemer-onderaannemer*

Het is ook van belang stil te staan bij de relatie hoofdaannemer – onderaannemer. Een aanbestedende dienst kan niet verlangen dat een aanbieder het vervoer volledig zelf doet. Maar een

aanbestedende dienst kan wel aangeven dat een aanbieder die met onderaannemers wil gaan werken dat vooraf kenbaar maakt. Ook beveelt het AIM aan dat de aanbieder die met onderaannemers gaat werken, na gunning inzage geeft in de prijzen die de onderaannemer betaald krijgt. Als richtlijn zou de aanbestedende dienst kunnen hanteren dat een ondernemer tenminste 90% van de door de hoofdaannemer aangeboden prijs moet krijgen (bij geregeld vervoer) en tenminste 75% van de aangeboden prijs bij ongeregeld (vraagafhankelijk) vervoer. Op die manier kan de aanbestedende dienst er zicht op houden dat het vervoer niet tegen een mogelijk te scherpe prijs met alle eventuele risico's van dien uitgevoerd moet worden.

#### *12.4 Onderaannemers en bestekeisen*

Verder beveelt het AIM aan dat in het bestek is opgenomen dat de hoofdaannemer verantwoordelijk is voor de werkzaamheden van ingeschakelde onderaannemers en dat onderaannemers voldoen aan de voor hun deel van de werkzaamheden gestelde kwaliteitseisen

#### *12.5 Wisseling van onderaannemers*

Het AIM beveelt aan dat bij wisseling van onderaannemers gedurende de looptijd van het contract, vooraf eerst goedkeuring van de aanbestedende dienst nodig is. En dat de aanbestedende dienst daarbij oog heeft voor: behoud van betrokken werknemers.

#### *12.6 Betalingstermijnen onderaannemers*

Tot slot beveelt het AIM aan dat de aanbestedende dienst 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. Dezelfde termijn zou ook moeten gelden in de relatie hoofdaannemer – onderaannemer. De praktijk is echter nogal eens anders, met alle gevolgen van dien.

### **13. Prijsvorming**

#### *13.1 Reële kostprijs*

Gelet op de [nieuwe AMvB zorg inkoop](#) (juni 2017 in werking) moet, voor in ieder geval het WMO vervoer een minimale reële kostprijs worden bepaald. Ook voor de andere soorten vervoer beveelt het AIM aan dit te doen. 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 leerlingen, WMO en jeugdvervoer. 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.*

### *13.2 Plafondprijs*

Het verdient voorts aanbeveling om (voor alle vervoersvormen) ook een plafondprijs op te nemen. Hiermee voorkomt de aanbestedende dienst dat het beschikbare budget wordt overschreden. Het AIM pleit immers voor gunning waarbij kwaliteit een zwaarwegende factor is en waar aan kwaliteit een bepaalde waarde wordt toegekend. Als de aanbestedende dienst geen plafondprijs opneemt, zou het kunnen zijn dat deze de opdracht aan een vervoerder moet gunnen die weliswaar maximaal scoort op kwaliteit, maar mogelijk dusdanig duur is, waardoor het beschikbare budget voor het vervoer overschreden wordt.

### *13.3 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. Ook zouden aanbieders duidelijk moeten maken met welke risico's zij rekening hebben gehouden bij het maken van hun aanbieding. In het bestek zelf heeft de aanbestedende dienst de risico's duidelijk benoemd en gewaardeerd. 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 uurtarief, starttarief of 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.

## **14. 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.

#### *14.1 Hanteren NEA index*

Het AIM beveelt dan ook aan dat in het bestek de NEA-kostenontwikkelingsindex terugkomt als jaarlijkse indexatie.

#### *14.2 Peildatum biedingen*

Het is van belang dat het bestek er verder 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.

### **15. Wachtkamer/reservebank overeenkomst**

Het komt in sommige aanbestedingen voor dat naast de vervoerder, die op basis van de gunningscriteria het beste scoort, een overeenkomst wordt gesloten met de vervoerder die als één na beste scoort. De opdrachtgever zorgt er op die manier voor dat, in geval van problemen, het vervoer snel overgenomen kan worden door die tweede vervoerder.

Wat het AIM betreft is het geredeneerd vanuit de aanbestedende dienst en de gebruiker een begrijpelijke constructie. Immers, van een kwalitatief slecht presterende vervoerder wil je ook afscheid kunnen nemen, zodanig dat het vervoer snel overgenomen kan worden. De aanbestedende dienst moet zich wel realiseren dat er voor deze tweede vervoerder risico's aan kunnen kleven. Immers, deze zal, veelal in kort tijdsbestek, vervoer over moeten nemen en heeft niet altijd direct benodigd materieel en personeel beschikbaar. Het AIM is er geen voorstander van dat naast een 2<sup>e</sup> vervoerder met meer of zelfs met alle geïnteresseerde vervoerders een wachtkamerovereenkomst wordt aangegaan.

### *15.1 Termijn van wachtkamer/reservebank overeenkomst*

Als de aanbestedende dienst kiest voor een wachtkamer/reservebank overeenkomst dan beveelt het AIM aan dat daarin is opgenomen dat de tweede vervoerder alleen gedurende de eerste 2 jaar van het gegunde contract<sup>2</sup> gevraagd kan worden het vervoer over te nemen. En dat er tussen de aanbestedende dienst en de tweede vervoerder realistische afspraken gemaakt worden over de termijn waarna de tweede vervoerder daadwerkelijk het vervoer moet gaan uitvoeren (minimaal 6 maanden). Ook heeft de aanbestedende dienst oog voor: behoud van betrokken werknemers.

### *15.2 Onderzoek bij problemen eerste vervoerder*

Tot slot is het, wat het AIM betreft, belangrijk na te gaan waarom de eerste vervoerder het contract niet heeft kunnen uitdienen. 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.

## **16. 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.

### *16.1 KPI's en 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.

### *16.2 Klachtenregeling bij aanbestedende dienst*

---

<sup>2</sup> Deze aanbeveling in relatie zien tot de aanbeveling over contractuur/looptijd: namelijk min. 5 jaar.



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. Ook voor ander vervoer beveelt het AIM dit te doen. 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.

#### *16.3 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.

#### *16.4 Malus en kostprijs*

Het AIM is voorstander van nieuwe ideeën op het gebied van prikkels om te presteren conform de inschrijving. In plaats van het opleggen van een boete, zou aanbestedende dienst kunnen werken met het vooruitzicht op een bonus voor de vervoerder. Deze aanbeveling moet in relatie gezien worden met hetgeen het AIM aanbeveelt over de AMvB inkoop WMO (in werking juni 2017) waarin is gesteld dat, voor in ieder geval het WMO vervoer een minimale reële kostprijs moet worden bepaald. Het effect van een boete kan zijn dat vervoerders die toch al rond die minimum prijs hebben ingeschreven nog verder in de problemen komen (met alle gevolgen van dien).

### **17. Regiecentrale**

#### *17.1 Splitsen planning en vervoer*

Het AIM is geen voorstander van het splitsen van planning en vervoer in twee aparte aanbestedingen. Van de inrichting van een publieke regiecentrale is het AIM helemaal geen voorstander. De planning is prima door de markt te doen: laat over aan de markt wat deze ook kan. Laat zowel planning en vervoer bij elkaar. Zo maak je gebruik van de expertise van de branche en kan een vervoerder al zijn vervoer optimaal combineren (in het voertuig en volgtijdelijk) wat leidt tot efficiency en verlaging van het kostenniveau. Voor meer achtergrond en argumentatie zie bijlage (I) die het AIM heeft opgesteld.

## **Bijlage I**

### **SPLITSEN PLANNING EN VERVOER DOOR INTRODUCTIE VAN EEN REGIECENTRALE**

#### ***Het kan ook anders ....***

Een regiecentrale is een middel dat momenteel in steeds meer regio's wordt toegepast om het vervoer te regelen. Echter, het is niet de enige manier waarop beter kan worden gestuurd op het doelgroepenvervoer (WMO, leerlingenvervoer etc). Er zijn oplossingen die minder ingrijpend zijn voor gemeenten en beter passen bij de huidige trend van een zich meer terugtrekkende overheid. Samenwerking tussen gemeenten en het doorbreken van de schotten in het doelgroepenvervoer kan prima georganiseerd worden in de vorm van een zgn. mobiliteitsbureau. Een mobiliteitsbureau regelt voor een groep gemeenten (en mogelijk ook provincie) het aanbesteden, beheren en ontwikkelen van vervoer. Het verschil met een regiecentrale is dat het niet de planning van vervoer uitvoert, dat blijven vervoerders doen. Het bureau regelt vooral het beleid en de strategie van hoe het doelgroepenvervoer zo goed mogelijk in te regelen. Denk aan het ontschotten van de financiële budgetten en deze integraal maken. En met name aan de indicatiestelling van wie wel en wie niet van het doelgroepenvervoer mag maken, welke persoon kan mee in het OV of in een alternatief kleinschalig vervoerssysteem met bijv. vrijwilligers. Maar ook aan optimalisatie van aanvangstijden van scholen, zorginstellingen etc. Dat past beter bij de taak die gemeenten hebben. Het bureau wordt bemand door enkele specialisten zodat het kennisniveau hoog is. Door de omvang en specialisatie kan vervoer professioneel worden aanbesteed en adequaat worden beheerd en afspraken gehandhaafd (iets wat nu vaak gebrekkig gebeurt). Door in de aanbestedingen vereisten op te nemen over het real time aanleveren van vervoerdata is zonder zelf planning uit te voeren toch een goed inzicht in vervoerstromen mogelijk.

#### ***Overwegingen om bij stil te staan ...***

Sociale partners zijn geen voorstander van het splitsen van regie en vervoer. De volgende overwegingen en argumenten spelen daarbij een rol.

1. Om meer mensen gebruik te laten maken van het OV is splitsing tussen regie en vervoer niet nodig. De indicatiestelling speelt hierbij namelijk een belangrijke rol. Als gemeenten de indicatie (wie wel en wie niet gebruik mag maken van het doelgroepenvervoer, d.m.v. gedetailleerde klantprofielen aan te maken) kritisch doen, zitten er geen mensen meer in het vervoer die eigenlijk wel met het OV kunnen. Als bij de indicatiestelling blijkt dat iemand voor sommige reisbewegingen wel met OV kan, maar voor andere reizen niet, dan kan dat in het reizigersprofiel aangemaakt worden.
2. Gemeenten gaan voorbij aan het gegeven dat een vervoerder alle soorten van vervoer al doet. Het kan goed zijn dat in een gebied inderdaad meerdere bedrijven het

leerlingenvervoer of het WMO vervoer doen voor de gemeenten, maar dat gebundeld gaan doen wil niet zeggen dat daarmee het totale vervoerspakket in een gebied efficiënter zal gaan. Immers, niet alle vervoer zit bij de regiecentrale.

3. Door de regie van een deel van het vervoer weg te halen bij het taxibedrijf, kan deze het voertuig en chauffeur die voor dat tijdvak aan de regiecentrale wordt uitbesteed, niet meer of in ieder geval lastiger combineren met ander werk. Voorbeeld: als een WMO ritaanvraag binnenkomt dat net niet helemaal lekker valt in de gehele planning, zoekt het taxibedrijf contact met de klant en vraagt of het ook iets eerder of later kan. Vaak kan dat.
4. Evt. voorafgaande of aansluitende ritten plannen wordt voor het taxibedrijf lastig, want het taxibedrijf heeft geen idee waar het voertuig naar toe gaat of weer leeg vandaan komt.
5. Als de regiecentrale geen werk heeft in dat tijdvak, krijgt de vervoerder toch betaald, terwijl er niemand wordt vervoerd.
6. Omdat er een stuk onzekerheid in het te plannen vervoer van het taxibedrijf ontstaat, zal het taxibedrijf dat financieel ergens gaan doorberekenen. Het kan zijn:
  - a. Dat de regiecentrale meer voor de beschikbaarheid van voertuig en chauffeur gaat betalen;
  - b. Dat de overige vormen van vervoer, die niet door de regiecentrale gepland worden, duurder worden, m.a.w. een andere gemeente, organisatie of particulier gaat het de onzekerheid betalen.

Het argument dat dit in de huidige situatie ook zo is (een vervoerder verliest nu ook wel eens een vervoerscontract) gaat maar ten dele op. Immers, de gemeenten bundelen vervoer in een gebied via de centrale, het wordt een 'alles of niks' situatie.

7. Splitsen van regie en vervoer is niet nodig om het MKB meer mogelijkheden te geven. Dat kan ook door te werken met kleine percelen, meerdere vervoerders te gunnen per perceel, of klanten het vervoer zelf te laten inkopen (ondersteund met een persoonsvolgend vervoersbudget). Op die manier is concurrentie tussen bedrijven mogelijk en gaat de strijd om de gunst van de klant in plaats van om het systeem of de opdrachtgever.
8. Daarnaast kan men ook kiezen dat vervoerders met elkaar samen (verplicht/moeten) werken via een zgn. veilingssite. Om op die manier er voor te zorgen dat als er bijv. ergens een wagen leeg komt, men (a la Valys) bekijkt of er een andere ritaanvraag is, waardoor lege km's worden voorkomen.
9. Door het splitsen van regie en vervoer, ontstaat er een extra laag in de keten, die daar kosten voor zal maken (en een bepaalde winst wil maken). Dat gaat dus ten koste van km-budgetten voor de klant. Terwijl een klant nu direct contact heeft met de vervoerder, moet deze straks bellen met een regiecentrale.
10. De gemeenten zetten nu vooral in op samenbrengen van het WMO vervoer. Daarna komt het leerlingenvervoer. Van Valys en een deel van het zittend ziekenvervoer wordt verwacht dat

dit ook richting gemeenten gaat. Zeker is dat echter niet. En als het al gebeurt zal dat voor gemeenten ondoenlijk zijn (hoe moet een gemeente namelijk goed en betaalbaar vervoer inkopen dat bovenregionaal is?). M.a.w. een regiecentrale gaat nooit alle vervoer onder zich krijgen.

11. De regiecentrale stuurt ritten rechtstreeks naar de voertuigen en chauffeurs. Terwijl de chauffeurs niet in dienst zijn bij de centrale, maar in dienst bij de taxiondernemer die in opdracht van de regiecentrale de ritten moet verzorgen. Er is dus geen directe (natuurlijke) hiërarchische relatie tussen centrale en chauffeur. Dit kan de aansturing en effectiviteit van het vervoer nadelig beïnvloeden.

De taxibranche wil graag een mobiliteitspartner zijn voor opdrachtgevers. Dat wil zeggen: als opdrachtgevers met een vervoersvraag zitten, willen taxiondernemers daar een oplossing voor bieden. Dat kan bijv. ook door de vervoersvraag en de daarvoor beschikbare budget te communiceren met de markt om uiteindelijk een vervoerder te selecteren die het beste in de behoefte kan voorzien. De branche denkt daarbij niet uitsluitend en alleen in vervoer per taxi, maar veel meer in het aanbieden van verschillende producten. De markt is als geen ander in staat nieuwe producten en diensten het beste te ontwikkelen.

#### ***Als de regiecentrale dan toch komt ...***

Kies voor privaat en niet voor publiek. De markt is als geen ander in staat om het vervoer efficiënt in te plannen. D.m.v. het aanbesteden van de regiecentrale kan een private partij afgerekend worden op niet-efficiënte planning. Deze is ook beter aan te spreken op prestaties dan een publieke regiecentrale, waarbij bij problemen direct een politiek, bestuurlijk probleem ontstaat. Een publieke regiecentrale zal ook altijd teveel beschikbaarheid inkopen, om niet tegen diezelfde politieke problemen aan te lopen. Immers, als er te krap wordt gepland, klanten niet (goed) worden vervoerd zullen er klachten ontstaan, waarbij de gemeenten en bestuurders direct op aan worden gesproken.

#### ***En belemmer ondernemers niet door hen te dwingen te kiezen ...***

Ondernemers verenigen binnen hun bedrijf de functies ritaanname, regie- en ritplanning en rituitvoering. Door een ondernemer te dwingen te kiezen tussen of het vervoer of de regiefunctie zal een zittende vervoerder dus ofwel de regietaak, ofwel het vervoer, of beide functies kwijtraken. Een grotere kans dus op negatieve sociale gevolgen voor de huidige betrokken medewerkers. Weliswaar geldt er in de CAO Taxi de plicht om als winnende partij een deel van het personeel van een verliezende partij een arbeidscontract aan te bieden (de zgn. OPOV regeling), maar er geldt een uitzondering als de verkrijgende partij kan aantonen het met eigen personeel te kunnen. Als daar gebruik van wordt gemaakt, raakt een aanzienlijk deel van het betrokken personeel per saldo zijn/haar baan kwijt.

Verder zullen er in de eindsituatie meerdere vervoerders ritopdrachten ontvangen van de regiecentrale. Dat betekent dat er goede mogelijkheden zijn om controle uit te oefenen op de bepaling dat van bevoordeling van een gelieerd vervoerder door het regiebedrijf, geen sprake mag zijn. Die controlemogelijkheden komen bovenop de waarborgen ('Chinese muur') die een bedrijf met zowel regie- als vervoerstaken vooraf aan de opdrachtgever zal moeten geven