

Gemeente Hardenberg  
Ter attentie van Jeroen van Neer

[jeroen.van.neer@groningen.nl](mailto:jeroen.van.neer@groningen.nl)

Behandeld door  
Joris de Vries  
E-mail  
[j.devries@ai-mobiliteit.nl](mailto:j.devries@ai-mobiliteit.nl)

Datum  
20 november 2023

Onderwerp Reactie op bestek Maatwerkvervoer Hardenberg


Geachte heer van Neer, beste Jeroen,

Hartelijk dank voor het toezenden van de conceptaanbestedingsdocumenten betreffende het vervoerscontract Maatwerkvervoer voor de gemeente Hardenberg. Het AIM heeft de ontvangen documentatie geanalyseerd, en in het bijgevoegde rapport vindt u een samenvatting van onze bevindingen.

In dit document benoemen wij de punten die ons, bij het lezen van het bestek, in positieve zin zijn opgevallen, maar bevat tevens aanbevelingen waar dat nodig is.

Indien u verdere toelichting wenst naar aanleiding van deze brief, sta ik tot uw beschikking via de bovenstaande contactgegevens.

Met vriendelijke groet,



Dr. H.J. van Gelderen  
Directeur



## **Positieve aspecten in uw bestek:**

In positieve zin is opgevallen u het TX-keurmerk en naleving van de CAO Zorgvervoer en Taxi als vereisten in uw bestek hebt geïntegreerd, evenals het volgen van de NEA-index voor kostenontwikkeling.

Tevens is ons opgevallen dat u, naast het vaststellen van een kilometertarief, een uitgebreid aantal toeslagen voor speciaal vervoer heeft geïncorporeerd in uw bestek. Vanuit het perspectief van het AIM beschouwen wij dit eveneens als een positief aspect van uw aanbestedingsdocument.

Ten slotte beschouwt het AIM eveneens de toegepaste staffel bij volumewijzigingen en de contractduur van 6 jaar met 1 x 2 optiejaren als positieve elementen van uw conceptbestek.

## **Aanbevelingen:**

### **Beoordeling prijs en kwaliteit**

Uit onze analyse blijkt dat deze opdracht wordt toegekend op basis van de beste prijs-kwaliteitverhouding (BPKV/EMVI), met een verhouding van 30% prijs en 70% kwaliteit, wat het AIM waardeert. Over het algemeen adviseert het AIM dat, ongeacht de gebruikte methodiek of het model, kwaliteit voor minimaal 60% moet meetellen voor de gunning, terwijl de prijs maximaal 40% mag zijn.

Het AIM raadt aan om kwalitatieve gunningcriteria op te nemen in het bestek die voldoende onderscheidend zijn. Het beoordelingsmodel moet zo worden toegepast dat de beste inschrijving een reële kans heeft om te winnen. Als de aanbesteder ervoor kiest om inschrijvers op het gunningscriterium prijs relatief te beoordelen (waarbij de laagste bieding 100% van het aantal punten krijgt), raden wij aan dezelfde relatieve beoordeling toe te passen op het onderdeel kwaliteit (waar de beste score op kwaliteit 100% van het aantal punten krijgt). In uw bestek wordt het zogenaamde absolute model gehanteerd, waarbij een beoordelingscommissie de beoordelingen geeft van het maximaal te behalen punten tot onvoldoende. Met deze absolute methode kunnen verschillende inschrijvers dezelfde beoordeling krijgen.

Onze ervaring leert dat de laagste en hoogste beoordeling zelden wordt toegekend, wat betekent dat de strijd met betrekking tot de kwaliteit zich vaak afspeelt tussen scores van 15 en 5. Hierdoor wordt het verschil kleiner dan beoogd, en krijgt de prijs meer doorslaggevende invloed.

### **Duurzaamheidseisen en Zero-Emissie**

Wij hebben gezien dat duurzaamheid en Zero-Emissie onderdeel is van de gunning. Graag wil het AIM u wijzen op de [Handreiking Zero-emissie doelgroepenvervoer](#) van CROW. Deze handreiking geeft u handvatten voor het aanbesteden, implementeren en beheren van zero-emissie in het doelgroepenvervoer.

Laadinfrastructuur voor zero-emissie voertuigen kan lokaal beperkt zijn, vervoerders hierop geen invloed en zijn afhankelijk van de desbetreffende netbeheerder of gemeente. In algemene zin adviseert het AIM dat de gemeente zich ook oriënteert op de markt, bijvoorbeeld door te onderzoeken of er voldoende laadcapaciteit



beschikbaar voor het aanbestede vervoer is en dit ook uitvaart bij vervoerders. Daarnaast raadt het AIM aan te overwegen welke rol de gemeente kan spelen bij het faciliteren van zaken zoals laadpalen.

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, adviseert het AIM aan dat de gemeente in het bestek opneemt dat er aantoonbare (periodieke) medewerkerstevredenheid onderzoeken worden gedaan. Het AIM merkt op dat dit ontbreekt in uw conceptbestek.

### **Effecten arbeidsmarkt**

In de optiek van het AIM is het van belang dat er aandacht wordt besteed aan de werknemers die momenteel betrokken zijn bij het vervoer. Het AIM adviseert dat de gemeente zich inspent om het reeds bij het vervoer betrokken personeel te behouden. Dit aspect komt niet voor in uw concept.

#### *Behoud van betrokken personeel bij een overname of tussentijdse contractwisseling*

Vanuit het mens-volgt-werk principe hebben sociale partners in de CAO Zorgvervoer en Taxi 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 gemeente hier ondersteuning en – waar nodig- medewerking aan te verlenen door bijvoorbeeld het Sociaal Fonds Mobiliteit (SFM) te informeren wie de huidige vervoerder(s) (inclusief onderaannemers) is/zijn.

#### *Behoud van betrokken personeel bij een faillissement*

Het AIM adviseert aan dat de gemeente 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)*

Onze branche kent op dit moment een groot personeelstekort desondanks zou, wat het AIM betreft, 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.

### **Optiejaren**

*Tijdig informeren bij gebruik optiejaren*



Het conceptbestek omvat 1 x 2 optie jaren. Het is cruciaal dat er tijdig communicatie plaatsvindt tussen de gemeente en de vervoerder met betrekking tot de eventuele benutting van de optie jaren. Dit overleg dient minimaal 12 maanden voor het einde van het contract te worden gevoerd. In uw bestek staat momenteel een termijn van 6 maanden. Indien er geen gebruik wordt gemaakt van de optie jaren, biedt dit nog voldoende tijd om een nieuwe aanbesteding op te starten. Hierdoor blijft er ook ruimte voor een soepele afwikkeling van het vervoer bij de huidige vervoerder en de overgang naar de nieuwe vervoerder.

#### *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 gemeente bij toekennen van de optie jaren de vervoerder kan verplichten deze optie jaren uit te dienen. In uw bestek geldt die verplichting wel zie artikel 1.4 van het beschrijvend document.

#### **Onderaannemers**

##### *Relatie hoofdaannemer-onderaannemer*

Het is van belang om aandacht te besteden aan de relatie tussen hoofdaannemer en onderaannemer. Een aanbestedende dienst kan niet dat een aanbieder het vervoer volledig zelf uitvoert. Wel kan de gemeente aangeven dat een aanbieder die met onderaannemers wil werken, dit van tevoren kenbaar maakt. Het AIM beveelt ook aan dat een aanbieder die met onderaannemers gaat werken, na gunning transparantie biedt over de prijzen die aan de onderaannemer worden betaald.

Bij een tarief per voertuig (bijvoorbeeld bij routevervoer) kan de aanbesteder als richtlijn hanteren dat een onderaannemer minimaal 90% van de door de hoofdaannemer aangeboden prijs moet ontvangen, mits deze onderaannemer ook de planning verzorgt. Indien de planning door de hoofdaannemer wordt gedaan, zou dit percentage 75% kunnen zijn.

Bij een tarief per gebruiker, zoals in dit bestek, is het lastiger om dit te handhaven. Een hoofdaannemer kan ervoor kiezen om zeer korte of minder rendabele ritten aan de onderaannemer toe te wijzen, wat tot een onwenselijke situatie voor de onderaannemer kan leiden.

#### **Wisseling van onderaannemers**

Het AIM beveelt aan dat bij wisseling van onderaannemers gedurende de looptijd van het contract, vooraf eerst goedkeuring van de gemeente nodig is. En dat de gemeente oog heeft voor: behoud van betrokken werknemers. Dat komt in uw bestek niet terug.

#### **Kostenontwikkeling voor onderaannemers**

Het AIM adviseert om in het bestek op te nemen dat de opdrachtnemer de contractueel overeengekomen kostenontwikkeling, denk bijvoorbeeld aan indexering, ook aan zijn onderaannemers dient uit te betalen.



## **Betalingstermijnen onderaannemers**

Tot slot beveelt het AIM aan dat de gemeente 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. Indien uw opdrachtnemer samenwerkt met onderaannemers adviseert AIM erop toe te zien dat uw opdrachtnemer, na incassering van de factuur, terstond overgaat tot betaling aan zijn onderaannemers.

## **Prijsvorming**

### *Onderbouwing tarief*

Wat het AIM betreft, dienen inschrijvers bij de prijsaanbieding een gedetailleerde onderbouwing te verstrekken over de totstandkoming van hun prijs. Dit stelt de gemeente in staat om deze informatie mee te nemen in de gunningsbeslissing. Deze vereiste lijkt echter niet terug te komen in uw concept bestek. Daarnaast zouden inschrijvers expliciet moeten aangeven welke risico's ze hebben overwogen bij het opstellen van hun aanbieding. In het bestek heeft de gemeente reeds de risico's benoemd en gewaardeerd. Het is wenselijk dat aanbieders ook helderheid verschaffen over de kostenopbouw, waarbij ze aangeven uit welke elementen deze is samengesteld en per element de bijbehorende kosten specificeren.

Het is vanuit het perspectief van het AIM van belang dat het bestek niet alleen vraagt naar een uurtarief, starttarief of beladen km-prijs, maar ook expliciet de onderliggende onderbouwing benoemt. Het zou gunstig zijn als de gemeente specificeert welke elementen minimaal aan bod moeten komen in het bestek.

De kostprijfactoren die in de NEA-kostenontwikkelingsindex worden vermeld, zijn geschikt voor dit doel. Waarbij aanvullend uitgevraagd 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.

Het AIM beveelt tevens aan om expliciet in het bestek te vermelden dat de prijs (of prijzen) die moeten worden aangeboden rekening houdt (-en) met de landelijke geografische kenmerken van het te verrichten vervoer.

## **Wachtkamer/reservebank overeenkomst**

Het AIM heeft gezien dat de Gemeente Hardenberg kiest voor een wachtkamerovereenkomst. Een begrijpelijke keuze, zowel vanuit het perspectief van de gemeente als dat van de gebruiker. Deze overeenkomst maakt het mogelijk om snel afscheid te nemen van een vervoerder die niet aan de verwachtingen voldoet, en het vervoer vervolgens efficiënt over te dragen aan een andere partij.



Het is echter belangrijk dat de gemeente zich bewust is van mogelijke risico's voor deze tweede vervoerder. Deze partij moet vaak binnen een kort tijdsbestek het vervoer overnemen en beschikt mogelijk niet direct over het benodigde materieel en personeel.

#### *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 uitschrijven. 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.

#### **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.

#### **KPI's zonder consequenties**

AIM adviseert de gemeente om expliciet in het bestek op te nemen dat zij periodiek contractmanagement uitvoert en om duidelijk te maken op welke wijze dit zal gebeuren. Hierbij dient de kwaliteit van de dienstverlening, zowel van de hoofdaannemer als van eventueel ingeschakelde onderaannemers, aan bod te komen. Tevens dient het bestek de consequenties te benoemen van het niet voldoen aan gestelde vereisten, zoals bijvoorbeeld op het gebied van duurzaamheid.

