

Gemeente Goeree-Overflakkee  
Ter attentie van Teunis-Jan van Wijk

t.vanwijk@goeree-overflakkee.nl

Behandeld door

Joris de Vries

E-mail

[j.devries@ai-mobiliteit.nl](mailto:j.devries@ai-mobiliteit.nl)

Datum

1 december 2023

Onderwerp Reactie op bestek Doelgroepenvervoer Goeree-Overflakkee

Geachte heer van Wijk,

Het Aanbestedingsinstituut Mobiliteit (AIM) is door Sociale partners in de taxibranche - FNV Zorgvervoer en Taxi, CNV Vakmensen en KNV Zorgvervoer en taxi 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 Zorgvervoer en Taxi 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 zodat dat werknemers willen, komen en blijven werken in onze sector.

Eén van de hoofdactiviteiten van het AIM is het analyseren van aanbestedingsdocumenten die aanbestedende diensten in de markt zetten. Het AIM analyseert 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.



pagina 2 van 8

In dit document 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.

Mocht u naar aanleiding van deze brief nog toelichting wensen dan kunt u mij via bovenstaande gegevens bereiken.

Met vriendelijke groet,



Drs. H.J. van Gelderen  
Directeur



## **Positieve punten in uw bestek**

In positieve zin is opgevallen dat u het TX-keurmerk en naleving van de cao Zorgvervoer en Taxi als vereisten in uw bestek heeft opgenomen evenals het volgen van de NEA-index voor kostenontwikkeling. Bovendien hebben wij opgemerkt dat u een minimale afnamegarantie en een compensatieregeling hebt opgenomen. Tot slot wordt de contractduur van 4 jaar met 2 keer 2 optionele jaren ook als positief beschouwd vanuit het perspectief van het AIM.

## **Aanbevelingen**

### **Gunningscriteria en weging**

#### *Beoordeling prijs en kwaliteit*

Uit onze analyse blijkt dat de gunning van deze opdracht gebaseerd is op de beste prijs-kwaliteitverhouding (BPKV/EMVI), met een verhouding van 40% voor prijs en 60% voor kwaliteit, wat door het AIM wordt gewaardeerd. In algemene zin adviseert het AIM dat, ongeacht de gebruikte methodiek of het model, kwaliteit voor ten minste 60% moet meewegen in de gunning.

Het AIM raadt aan om kwalitatieve gunningscriteria 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 hanteert u het zogenaamde absolute model. Een beoordelingscommissie geeft de beoordelingen van 0 tot 10. Deze absolute methode houdt in dat verschillende inschrijvers dezelfde beoordeling kunnen krijgen.

Onze ervaring leert dat de laagste en hoogste beoordeling zelden wordt toegekend. Dit betekent dat de strijd met betrekking tot de kwaliteit zich afspeelt tussen de scores 2 en 8. Hiermee wordt het verschil aanzienlijk kleiner dan beoogd en zal de prijs meer de doorslag geven.

## **Kwaliteit**

#### *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

#### *Stiptheidseisen*



Aspecten als stiptheid en verminderen van reistijd zijn belangrijke kwalitatieve criteria waar goed vervoer aan moet voldoen. Het AIM ziet steeds meer punctualiteitseisen en maximale toegestane reistijden in aanbestedingen waaraan een stevige malus is gekoppeld. Komt een rit buiten de bandbreedte dan volgt op enig moment een forse boete. Het AIM adviseert hierbij rekening te houden met redelijke in- en uitstaptijden voor reizigers en daarbij onderscheid te maken tussen reizigers met en zonder rolstoel.

Daarnaast kan een (te) grote druk op punctualiteit tot gevolg hebben dat vervoerders een te strakke planning hanteren waardoor het gedrag van chauffeurs (opgejaagd) en daarmee de verkeersveiligheid en de servicegerichtheid in het geding komt.

### **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 inspant om het reeds bij het vervoer betrokken personeel te behouden.

#### *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.



## **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 uitvraagt 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 bestek.

## **Termijnen aanbesteding**

### *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. Zo ook in dit bestek. Uit de planning blijkt dat er in dit bestek slechts 5 maanden tussen moment van gunning en startdatum contract liggen. 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.



## **Optiejaren**

### *Tijdig informeren bij gebruik optiejaren*

T.a.v. het wel of geen gebruik te maken van de optiejaren 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 is dat 6 maanden. 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 1.3

## **Onderaannemers**

Het is van belang om aandacht te besteden aan de relatie tussen hoofdaannemer en onderaannemer. Een aanbestedende dienst kan niet verwachten 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 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 kostprijsfactoren 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 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.

## **Contractmanagement**

### *Meldingsplicht vervoerder*

Het verdient 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, duurzaamheid voertuigen etc. Niet melden zou tot (financiële) consequenties moeten leiden.

### *Bonus en Malus*

Het AIM is voorstander van nieuwe en effectieve 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. Aan het uitkeren van de bonus kan aanbesteder voorwaarden stellen dat deze moet terugvloeien naar activiteiten voor kwaliteitsverbetering en aanvullende cursussen voor het betrokken personeel.

