

Eerlijke kijk op taxi- en zorgvervoer

Rapportage 2017 Aanbestedingsinstituut Mobiliteit
Door: S. Akaaboune



Inleiding

Deze rapportage bevat een overzicht van de werkzaamheden van het AIM uitgevoerd in het jaar 2017. In totaal heeft het AIM 60 aanbestedingen op circa 50 criteria beoordeeld. Het beoordelen houdt in dat wij kritisch kijken of de 17 belangrijke thema's van het AIM voldoende aandacht krijgen in het bestek/aanbesteding. Krijgen bepaalde onderwerpen naar onze inzicht onvoldoende aandacht dan sturen wij een brief met aanbevelingen naar de aanbestedende dienst.

Naast het beoordelen van reeds gepubliceerde aanbestedingen heeft het AIM in 2017 ook actief contact gezocht met opdrachtgevers/aanbestedende diensten om de belangrijke thema's kenbaar te maken. In deze rapportage geven wij de belangrijkste analyses van de beoordelingen weer. Ook komen de belangrijkste bevindingen en inzichten uit gesprekken met verschillende opdrachtgevers naar voren.

1. Aantal beoordeelde aanbestedingen

- a. In 2017 zijn 60 aanbestedingen beoordeeld door het AIM. Deze zijn op 17 thema's en circa 50 criteria beoordeeld.
- b. Gemiddeld heeft het AIM in 2017 22 aanbevelingen per aanbesteding uitgebracht.

2. Verdeling aanbestedingen naar aantal verstuurd aanbevelingen

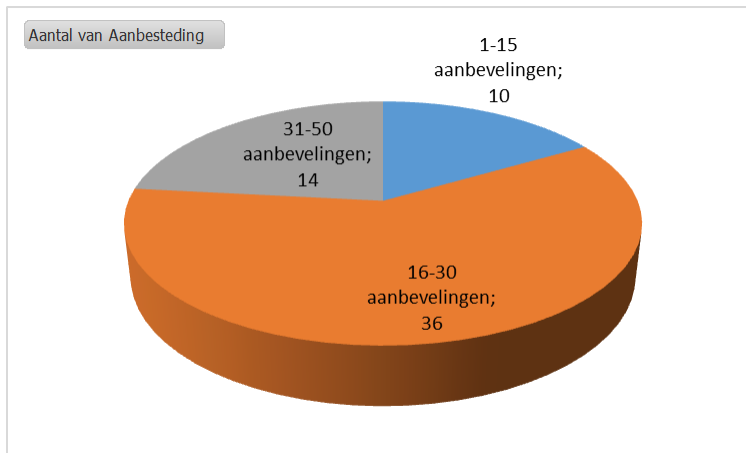


Fig.1

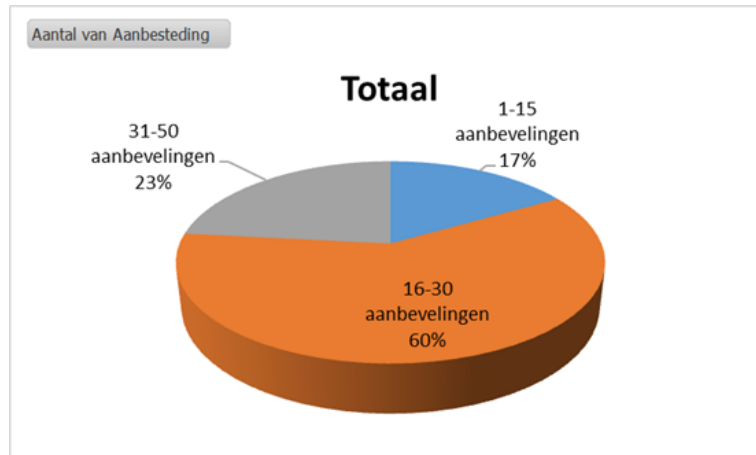


Fig. 2

Toelichting figuur 1 & 2 : van alle beoordeelde aanbestedingen in 2017 hadden 36 aanbestedingen (60%) 16-30 aanbevelingen, 14 aanbestedingen (23%) hadden 31-50 aanbevelingen en 10 h aanbestedingen hadden 1-15 aanbevelingen. Het doel van het AIM is om het aantal aanbevelingen per aanbesteding terug te dringen. Met name in de groep aanbestedingen met 31-50 aanbevelingen valt nog veel winst te halen voor het AIM.

3. Op welke onderwerpen/criteria heeft het AIM in 2017 de meeste aanbevelingen uitgebracht?

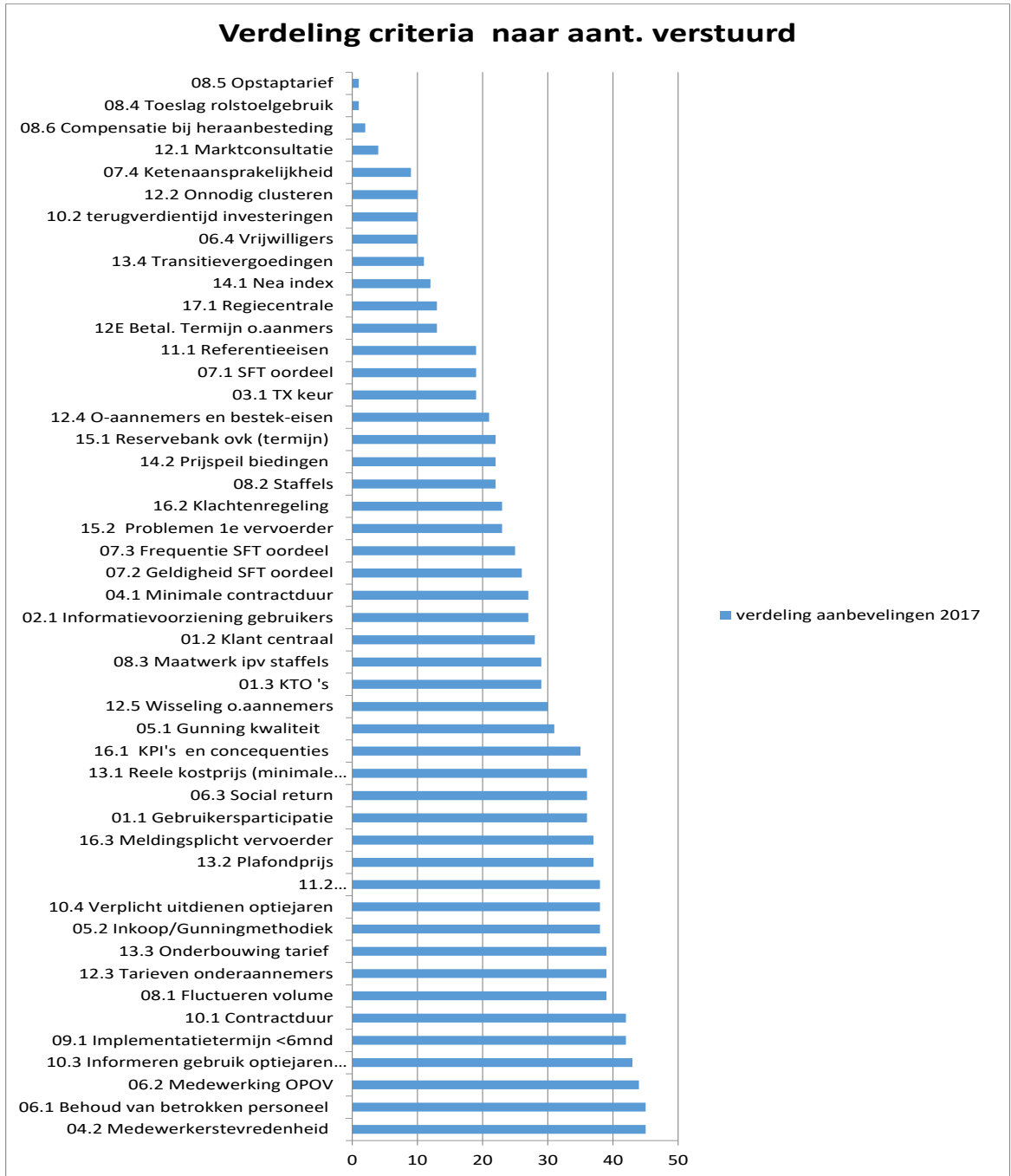


Fig.3.

Toelichting figuur 3: hier vindt u terug welke aanbevelingen in het jaar 2017 van boven naar beneden in verhouding het minst en het meest zijn uitgebracht.

De meest uitgebrachte aanbevelingen van het AIM

Effecten arbeidsmarkt en duurzaamheid

- het uitvragen van (periodieke) medewerkerstevredenheid onderzoeken (criterium 04.2) krijgt in veel aanbestedingen nog te weinig aandacht.
- het inzetten op behoud van reeds bij het vervoer betrokken chauffeurs, ook bij evt. faillissement tijdens de looptijd van het contract (criterium 06.1 en 06.2) wordt nog onvoldoende belicht.
- social return (SROI): het AIM ziet liever geen eisen in het bestek voor verplichte invulling van SROI doelstellingen voor uitvoerende functies. Deze kunnen tot verdringing van reguliere arbeidsplaatsen leiden. 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 Social Return (deels).

Te korte Implementatietermijn

- te korte termijn tussen moment van definitieve gunning en het daadwerkelijk in gaan van de vervoersopdracht. Waarbij geen rekening is gehouden met eventuele bezwaren of gerechtelijke procedures.
- de inzet van proefplaatsingen of inzet van mensen met behoud van uitkering

Te korte contractduur

- de gemiddelde looptijd van de contracten is 3 jaar waarvan de kortse looptijd 12 maanden bedraagt en de langste 72 maanden. Het AIM ziet liever een intiele looptijd van 5 jaar omdat dit vervoerders meer ruimte biedt om te investeren in materieel en vast personeel.

Scheve risicoverdeling

- onzekerheid rondom toekomstig vervoersvolume. Hierbij wordt niet altijd duidelijk gemaakt wanneer dat gaat plaatsvinden en om welke maatregelen met welke effecten dat gaat
- geen voorziening/staffel (financieel) opnemen voor prijswijziging als vervoersvolume verandert

De klant te weinig centraal stellen

- gebruikers informeren en betrekken bij het gehele traject van de aanbesteding (bij de tot standkoming van het bestek , het beoordelen van de aanbiedingen en evaluatie van de uitvoering van de opdracht
- onderzoek naar klantervaring uitvoeren doormiddel van periodieke klanttevredenheidsonderzoeken (KTO's) en directe ritbeoordelingen via mystery guest onderzoeken.

Gunningmethodiek en beoordelingssystematiek

- kwaliteit bij definitieve gunning zou 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.
- In het bestek niet alles 'dicht te willen regelen', maar de vervoerder de ruimte geven zelf invulling te geven aan de opdracht. Zo zou de aanbestedende dienst kunnen kiezen voor de systematiek van gunnen op waarden (GOW) of voor de inkoopprocedure volgens de systematiek van Best Value Procurement (BVP) of concurrentiegerichte dialoog.

Effecten AIM op aanbestedingen

Doel van het AIM is om , naast de gepubliceerde aanbestedingen te beoordelen, ook actief contact te zoeken met aanbestedende diensten, advies bureaus en regionale inkoopbureaus om deze belangrijke stakeholders in een vroeg stadium bekend te maken met belangrijke thema's van het AIM. Wij zijn van mening dat wij door met elkaar in dialoog te treden beter inzicht krijgen in elkaars achtergrond en drijfveren. Door in gesprek te gaan kunnen bepaalde keuzes ook beter in een context geplaatst worden. Andersom zien wij ook dat aanbestedende diensten de gesprekken met het AIM als nuttig ervaren. Zij kregen door onze aanbevelingen en gesprekken meer inzicht in de onbedoelde negatieve effecten die bepaalde keuzes of beleidsdoelstellingen kunnen hebben op de vervoerders, het personeel en de kwetsbare doelgroepen voor wie het vervoer bedoeld is.

In het kader van meer begrip hebben voor elkaar, hebben wij meerdere bijeenkomsten, dialogen en marktconsultaties van aanbestedende diensten bijgewoond en aanbestedende diensten in een vroeg stadium geadviseerd. Het effect hiervan is dat in aanbestedingen waar het AIM in een vroeg stadium is betrokken er ook duidelijk aanbevelingen terug te lezen zijn in het bestek. Een voorbeeld hiervan is de aanbesteding *doelgroepenvervoer Zeeuws Vlaanderen*. In deze aanbesteding heeft de opdrachtgever minder nadruk op prijs gelegd dan aanvankelijk de bedoeling was. Ook is er voor een betrekkelijk lange contractduur gekozen en wordt er in de gunning relatief veel gewicht verleend aan arbeidsvoorwaarden en de inzet van vaste chauffeurs. Het AIM heeft in 2017 diverse aanbevelingen gedaan die de opdrachtgever in dit geval heeft meegenomen in zijn overwegingen.

Een ander voorbeeld is de *aanbesteding WMO (Regiotaxi waterweg) van ROG* plus en de gemeenten Vlaardingen, Maassluis en Schiedam. Hier heeft de aanbestedende dienst naar aanleiding van gesprekken met het AIM voor de systematiek van gunnen op waarde (GOW) gekozen en de prijs ondergeschikt gemaakt aan kwaliteit. Ook is er een marktconsultatie voorafgaand aan de aanbesteding gehouden. Tijdens deze marktconsultatie is de markt uitvoerig geïnformeerd over de intentie om Argos Mobiel (een lokaal op afroep gerichte mobiliteitsoplossing) een prominentere betekenis te geven in het lokale vervoersaanbod. Dat betekent dat dit systeem mogelijk in de toekomst gaat concurreren met de regio taxi ritten. Hierover is de markt geïnformeerd en zijn er meerdere scenario's' uitgewerkt van integratie van dit systeem met de regio taxi. Ook is een regeling toegepast en uitgewerkt om mogelijke inkomensderving voor de regio taxi door dit systeem te verdelen tussen de gemeenten en de regiotaxi.

Ook in de aanbesteding van het *doelgroepenvervoer Voorne Putten* zien wij een duidelijke signatuur van het AIM terugkomen. De vier gemeenten (Brielle, Hellevoetsluis, Nissewaard en Westvoorne) en de MRDH (Metropoolregio Rotterdam-Den Haag), hebben besloten om samen te werken voor de aanbesteding van het doelgroepenvervoer. Onder deze noemer vallen het vervoer waarvoor gemeenten verantwoordelijk zijn in het kader van de Wmo 2015, de Jeugdwet en het leerlingenvervoer. De intentie om samen te werken om in de toekomst het doelgroepenvervoer en het openbaar vervoer waar mogelijk met elkaar te verweven vindt het AIM een positieve ontwikkeling. Een multimodale benadering van de mobiliteit geeft meerwaarde voor reizigers, opdrachtgever en vervoerders. Deze visie en benadering zullen leiden tot een hogere kwaliteit, een betere beheersing

In deze aanbesteding is het AIM in de conceptfase betrokken geraakt en heeft naast het advies op basis van de AIM criteria ook aanbevelingen uitgebracht over de te hanteren tarief uitvraag. Op 12 januari 2018 zijn alle AIM aanbevelingen in een brede setting bij de aanbestedende dienst (in Nissewaard) toegelicht. Positief is dat zij de keuze voor een afrekensystematiek met de vervoerder op basis van reizigerskilometers hebben gekozen zoals aangegeven en beargumenteerd door het AIM. Het AIM is voorstander van deze systematiek omdat het combineren van meerdere doelgroepen makkelijker maakt, waarbij aangetekend moet worden dat een starttarief en een apart tarief voor rolstoelgebruikers in onze optiek nog meer recht aan de situatie hadden gedaan. Verder is er een reële kostprijs berekening uitgewerkt wat ervoor moet zorgen dat vervoerders niet te scherp of onder kostprijs zullen inschrijven met negatieve gevolgen voor de continuïteit en de kwaliteit van de dienstverlening. Aangezien het AIM van mening is dat er een duidelijke relatie moet zijn tussen wat de aanbestedende dienst uitvraagt en eist in het bestek en de contractduur is het positief dat er is gekozen voor een looptijd van 5 jaar met de mogelijkheid (wederzijds) tot verlenging van 5 maal een jaar. Hierdoor wordt de maximale looptijd 10 jaar waardoor extra inzet, inspanning en investeringen terugverdiend kunnen worden

Doelstellingen 2018

Om de effecten van het AIM nog beter te meten en inzichtelijk te maken zal in 2018 van elke aanbestedingstraject (waar het AIM in een vroeg stadium is betrokken) worden bijgehouden welke aanbevelingen in overweging zijn genomen in het definitieve bestek/aanbesteding.

Het AIM zal in 2018 verder inzetten op een goede constructieve dialoog met aanbestedende diensten en andere belangrijke stakeholders om de belangrijke thema's voor de branche mee te geven.