

CZ

T.a.v. mevrouw Michelle Kalnenek-Munnecom
en mevrouw Nelly Pijnenburg
Vlaszak 14
4811 GR Breda
Per email naar: nelly.pijnenburg@cz.nl
en fpa.rz.vervoer@cz.nl

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

Datum
8 april 2019

Onderwerp
Reactie AIM op het zorg inkoopdocument 2020 voor het ziekenvervoer

Geachte mevrouw Pijnenburg en mevrouw Kalnenek,

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 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 inkoopdocumenten die opdrachtgevers 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



pagina 2 van 7

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 dit document benoemen wij de punten die ons, bij het lezen van het inkoopdocument, 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,



Saida Akaaboune
Manager AIM



Algemene opmerking

De gekozen open manier van contracteren waarbij op gemeenteniveau meerdere vervoerders kunnen meedingen voor de opdracht, in combinatie met de keuzevrijheid voor verzekeren om een vervoerder naar wens te selecteren vinden wij een positieve ontwikkeling. Wij maken ons echter wel zorgen of met de gestelde maximumtarief de door u beoogde minimale kwaliteitsniveau van het vervoer voldoende geborgd is. Deze conclusie trekken wij op basis van de op dit moment aan ons ter beschikking gestelde inkoopdocument zonder bijbehorende inkoopcontract. Wij respecteren uw keuze om die niet met ons te delen maar vinden het jammer omdat hier wellicht voorwaarden staan die ons tot andere inzichten kunnen brengen.

Aanbevelingen

Informatievoorziening gebruikers

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 opdrachtgever 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 opdrachtgever hierover duidelijkheid geeft richting vervoerders in het inkoopdocument, maar vooral ook richting gebruikers nadat de opdracht is gegund en het contract is getekend. In uw inkoopdocument blijft dit punt onduidelijk.

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 opdrachtgever in het inkoopdocument opneemt dat er aantoonbare (periodieke) medewerkerstevredenheid onderzoeken worden gedaan. Het AIM mist dat in uw inkoopdocument. Het SFT kan hierbij een ondersteunende en onafhankelijke rol in spelen.

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



SFT oordeel voldoende

In uw inkoopdocument heeft u niet opgenomen dat u een SFT bedrijfsoordeel vereist. Het AIM beveelt aan in het inkoopdocument op te nemen dat de vervoerder een SFT oordeel voldoende moet hebben.

Geldigheid SFT oordeel

Verder is het wenselijk dat de opdrachtgever 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.

Frequentie SFT oordeel

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

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 opdrachtgever 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. Vooral indien meerdere vervoerders in een gebied zijn gecontracteerd kan dit tot problemen leiden omdat vervoer van rolstoelgebruikers bij een vast tarief minder lucratief is.

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 u 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.



Contractduur/looptijd

Looptijd contract

Het AIM is van mening dat er een duidelijke relatie moet zijn tussen wat de opdrachtgever uitvraagt en eist in een inkoopdocument en de contractduur ofwel looptijd. Immers, als een opdrachtgever veel eisen heeft, zal dat extra inzet, inspanning en investeringen vragen van de aanbidders die over een korte looptijd (1-2 jaar) terugverdiend moeten worden met hogere kosten voor opdrachtgever tot gevolg. In uw inkoopdocument kiest u voor een termijn van 2 jaar met de mogelijkheid om 3 jaar te verlengen.

Ten algemene: het AIM beveelt aan om in het inkoopdocument op te nemen dat er een contract voor minimaal 5 jaar wordt gesloten, met minimaal 2 optie jaren (waarbij de 2 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.

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 opdrachtgever en de vervoerder (minimaal 12 maanden voor eindtijd van het contract). In uw inkoopdocument is dat niet vermeld.. 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.

Onderaannemers

Relatie hoofdaannemer-onderaannemer

Het is ook van belang stil te staan bij de relatie hoofdaannemer – onderaannemer. Een opdrachtgever kan niet verlangen dat een aanbieder het vervoer volledig zelf doet. Maar een opdrachtgever 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 opdrachtgever kunnen hanteren dat een ondernemer tenminste 75% van de aangeboden prijs bij ongeregeld (vraagafhankelijk) vervoer ontvangt. Op die manier kan de opdrachtgever er zicht op houden dat het vervoer niet tegen een mogelijk te scherpe prijs met alle eventuele risico's van dien uitgevoerd moet worden. .

Onderaannemers en eisen inkoopdocument

Verder beveelt het AIM aan dat in het inkoopdocument 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 (o.a. TX keur)



Wisseling van onderaannemers

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

Betalingstermijnen onderaannemers

Tot slot beveelt het AIM aan dat de opdrachtgever 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.

Prijsvorming

U biedt een vaste kilometerprijs aan voor heel Nederland. In gebieden buiten de Randstad zal de gemiddelde rijsnelheid en de ritlengtes echter veel hoger zijn dan in een stad als Amsterdam. Hierdoor zullen er grote verschillen in rendement ontstaan. Deze verschillen zullen niet opwegen tegen een mogelijk hogere combinatiegraad in de Randstad.

Kostenontwikkeling

Peildatum NEA indexering

Het is van belang dat het inkoopdocument 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 inkoopdocument hanteert u de NEA kostenontwikkeling niet in het eerstvolgende jaar.

KPI's zonder consequenties

Het AIM beveelt de opdrachtgever aan in het inkoopdocument 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.



pagina 7 van 7

Meldingsplicht vervoerder

Ook verdient het aanbeveling in het inkoopdocument 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..

