

Zorginstituut Nederland  
Ter attentie van Wendy Ton-Barz

wbarz@zinl.nl

Behandeld door

Joris de Vries

E-mail

j.devries@ai-mobiliteit.nl

Datum

8 april 2025

Onderwerp Reactie op bestek Chauffeursdiensten Zorginstituut Nederland

Geachte mevrouw Ton -Barz,

Het Aanbestedingsinstituut Mobiliteit (AIM) is door Sociale partners in de taxibranche - FNV Zorgvervoer en Taxi, CNV 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 personeelsbeleid, inclusief het naleven van de cao Zorgvervoer en Taxi en de cao Sociaal Fonds Mobiliteit, en het bieden van scholingsmogelijkheden voor het personeel,
- goed materieel, zoals jonge voertuigen die geschikt zijn voor de doelgroep en
- een goede organisatie en goede dienstverlening aan de reiziger, met nadruk op klantvriendelijkheid en het bieden van voldoende tijd en aandacht,

daartoe in de gelegenheid worden gesteld zodat dat werknemers willen 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 6

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



## **Positief punt in uw bestek**

In positieve zin hebben wij gezien dat in uw bestek kwaliteit voor 80 % meetelt in de gunning.

## **Aanbevelingen**

### **Gunningscriteria en weging**

#### *Beoordeling prijs en kwaliteit*

Het AIM adviseert in algemene zin dat, ongeacht de gekozen methodiek of het model, kwaliteit voor minimaal 60% en prijs voor maximaal 40% zou moeten meetellen in de gunning. In uw bestek weegt kwaliteit zelfs voor 80% mee. Dat biedt kansen voor inschrijvers om zich op kwaliteit te onderscheiden, mits de gehanteerde beoordelingssystematiek dit ook daadwerkelijk mogelijk maakt.

Daarom is het van belang dat de aanbestedende dienst kwalitatieve gunningscriteria formuleert die voldoende onderscheidend zijn en dat het beoordelingsmodel zodanig is ingericht dat de inschrijving met de beste kwaliteit ook daadwerkelijk de hoogste score kan behalen. Wanneer prijs relatief wordt beoordeeld (waarbij de laagste prijs 100% van de punten krijgt), adviseert het AIM om ook kwaliteit relatief te beoordelen, zodat de inschrijver met de beste kwaliteitsscore het maximale aantal punten ontvangt.

In uw bestek wordt echter gewerkt met een zogenaamd absoluut beoordelingsmodel, waarbij de beoordelingscommissie een score toekent van 0 tot 10. Deze methode houdt in dat meerdere inschrijvers dezelfde score kunnen krijgen. Onze ervaring leert dat de uiterste scores, zoals 0 en 10, zelden worden toegekend. Hierdoor concentreert de beoordeling zich in de praktijk meestal tussen de 2 en 8 punten, waardoor de prijs toch onbedoeld de doorslaggevende factor kan worden.

### **Kostenontwikkeling**

#### *NEA-index*

Het AIM adviseert om in het bestek de NEA-kostenontwikkelingsindex als jaarlijkse indexering op te nemen, omdat dit een branchespecifieke index is die nauw aansluit bij de werkelijke kostenontwikkelingen in het zorgvervoer. De NEA-index houdt rekening met cao-afspraken binnen het doelgroepenvervoer en weerspiegelt de loon- en kostenstijgingen waarmee vervoerders daadwerkelijk te maken hebben. Algemener indexen zoals de CPI of CBS-index volgen deze sectorontwikkelingen niet en zijn daarom minder geschikt voor toepassing in vervoerscontracten. De NEA-kostenontwikkelingsindex wordt jaarlijks opgesteld door onderzoeksbureau Panteia, in opdracht van Sociaal Fonds Mobiliteit (SFM). Deze index wordt volledig onafhankelijk berekend en is gebaseerd op vaststaande feiten en prognoses van het Centraal Planbureau. Toekomstige, nog onzekere kostenontwikkelingen worden buiten beschouwing gelaten, wat bijdraagt aan de betrouwbaarheid van de index.



Het gebruik van de NEA-index biedt duidelijkheid aan beide partijen. Voor vervoerders betekent het dat zij geen risico-opslag hoeven op te nemen in hun aanbieding, omdat de index voorziet in een eerlijke correctie van kostenontwikkelingen gedurende de looptijd van het contract. Voor opdrachtgevers resulteert dit in scherpere inschrijfprijzen.

In uw bestek wordt de NEA-kostenontwikkelingsindex echter niet gehanteerd. Het AIM adviseert om dit alsnog aan te passen, zodat de indexering beter aansluit bij de werkelijke kostenstructuur van de branche.

#### *NEA index en 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. Het AIM adviseert daarom om de NEA index per 1-1-2026 in te laten gaan.

#### **TX keur**

##### *TX kwaliteitskeurmerk*

TX is het landelijke kwaliteitskeurmerk voor taxi's. TX-gecertificeerde bedrijven voldoen aan een set van wettelijke én bovenwettelijke eisen en laten zich hierop vrijwillig, en ook onaangekondigd, controleren. Het keurmerk omvat onder andere eisen ten aanzien van scholing van personeel (inwerken, opleiding, jaarlijkse bijscholing, 'het nieuwe rijden'), het hanteren van de code VVR (Veilig Vervoer Rolstoelgebruikers), een verklaring van de Belastingdienst en Sociaal Fonds Mobiliteit (SFM), en eisen aan de leeftijd en staat van het wagenpark.

Tijdens onze analyse van uw bestek hebben wij geconstateerd dat het TX-keurmerk daarin niet als eis is opgenomen. Het AIM adviseert om dit alsnog op te nemen, en daarbij te bepalen dat alle in te zetten vervoerders, inclusief eventuele onderaannemers, over het TX-keurmerk moeten beschikken. Wanneer het TX-keurmerk wordt voorgeschreven, zijn aanvullende eisen met betrekking tot certificering van kwaliteitssystemen (zoals ISO-normen) in principe niet meer nodig. Het keurmerk dekt immers al de belangrijkste kwaliteitsaspecten af die relevant zijn voor het zorgvervoer.

#### **CAO bedrijfsoordeel**

##### *CAO bedrijfsoordeel voldoende*

Sociale partners hebben met elkaar een minimum-cao voor het zorg- en taxivervoer afgesproken, die algemeen verbindend is verklaard door het ministerie van SZW. Ter ondersteuning van de naleving van deze cao is Sociaal Fonds Mobiliteit (SFM) ingericht. SFM voert controles uit bij vervoerders en geeft op basis daarvan een bedrijfsoordeel af: voldoende of onvoldoende.

Dit oordeel is niet vrijblijvend. Het werkt direct door in het verkrijgen of behouden van het TX-keurmerk en vormt daarmee een belangrijk kwaliteitsinstrument in het zorgvervoer.



Tijdens onze analyse van uw bestek hebben wij gezien dat er geen eis is opgenomen ten aanzien van een SFM-bedrijfsoordeel. Het AIM adviseert om in het bestek op te nemen dat de vervoerder over een SFM-oordeel 'voldoende' moet beschikken.

## **Termijnen aanbesteding**

### **Contractduur/looptijd**

#### *Looptijd contract*

Het AIM is van mening dat er een duidelijke relatie moet zijn tussen wat een aanbestedende dienst uitvraagt en eist in het bestek en de contractduur. Wanneer een aanbestedende dienst veel eisen stelt, vraagt dat extra inzet, inspanning en investeringen van de aanbieders. Als de looptijd van het contract vervolgens beperkt is (bijvoorbeeld 1 tot 2 jaar), moeten deze investeringen in korte tijd worden terugverdiend. Dit leidt in de praktijk tot hogere kosten voor de opdrachtgever. In uw bestek is gekozen voor een contractduur van twee jaar, met twee optie jaren.

In algemene zin adviseert het AIM om in het bestek op te nemen dat er een contract wordt gesloten voor ten minste vijf jaar, met twee optie jaren. Daarbij verdient het de voorkeur dat de twee optie jaren als één geheel worden gegund.

Een langere contractduur biedt niet alleen meer zekerheid voor de vervoerder, maar vooral ook voor het betrokken personeel. Korte contracten leiden er namelijk toe dat werkgevers terughoudend zijn in het aanbieden van vaste dienstverbanden, wat ten koste gaat van de stabiliteit en continuïteit van het vervoer.

#### *Tijdig informeren bij gebruik optie jaren*

Tussen de aanbestedende dienst en de vervoerder moet tijdig duidelijkheid bestaan over het al dan niet benutten van de optie jaren, bij voorkeur minimaal 12 maanden vóór het einde van het contract. In uw bestek is hiervoor een termijn van slechts 6 maanden opgenomen.

Indien wordt besloten om geen gebruik te maken van de optie jaren, is het van belang dat er voldoende tijd resteert om een nieuwe aanbesteding te doorlopen. Daarnaast is deze tijd nodig voor een zorgvuldige afwikkeling van het vervoer bij de zittende vervoerder en een goede opstart bij een eventuele 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 aanbestedende dienst bij toekennen van de optie jaren de vervoerder kan verplichten deze optie jaren uit te dienen. In uw bestek geldt die verplichting wel zie 3.3.



## **Prijsvorming**

### *Onderbouwing tarief*

Wat het AIM betreft, is het van belang dat aanbieders bij hun prijsaanbieding een onderbouwing aanleveren waaruit blijkt hoe de prijs tot stand is gekomen. Dit maakt het mogelijk om de aanbieding beter te beoordelen tijdens de gunning. In uw bestek ontbreekt deze onderbouwing.

Aanbieders zouden ook inzicht moeten geven in de risico's waarmee zij rekening hebben gehouden, evenals in de opbouw van hun kostprijs. Denk daarbij aan een uitsplitsing per kostenelement, waarbij wordt aangegeven welk bedrag aan elk onderdeel is toegekend.

Het AIM adviseert om in het bestek niet alleen te vragen om een uurtarief, starttarief of kilometerprijs, maar ook om de bijbehorende toelichting. De kostprijscomponenten uit de NEA-kostenontwikkelingsindex zijn hierbij goed bruikbaar.

Aanvullend kan worden gevraagd naar de gehanteerde uitgangspunten, zoals combinatiegraad, bezettingsgraad, gemiddelde snelheid, vervoersvolume, ritlengte, ophaalmarges en eigen bijdragen van reizigers en medereizigers (voor zover deze niet al zijn voorgeschreven).

Tot slot adviseert het AIM om in het bestek op te nemen dat de inschrijfprijs afgestemd moet zijn op de landelijke geografische kenmerken van het vervoer.

