

CZ Groep
Ter attentie van: Nelly Pijnenburg

Per email: nelly.pijnenburg@cz.nl

Behandeld door
Joris de Vries
E-mail
j.devries@ai-mobiliteit.nl

Datum
1 mei 2024

Onderwerp Reactie op de inkoopprocedure ziekenvervoer CZ Groep

Geachte mevrouw Pijnenburg,

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 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, 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 7

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 inkoopdocument

Tijdens onze analyse van uw inkoopdocument zijn drie aspecten in positieve zin opgevallen. In positieve zin is opgevallen u het TX-keur en naleving van de cao Zorgvervoer en Taxi als eis in uw inkoopdocument heeft opgenomen en de NEA-index hanteert voor de ontwikkeling van kosten.

Aanbevelingen

Gunningscriteria en weging

Beoordeling prijs en kwaliteit

Het AIM beveelt over het algemeen aan dat, ongeacht de inkoopmethodiek of het -model, kwaliteit voor minimaal 60% moet meetellen voor gunning en dat prijs maximaal 40% mag zijn. Bij uw inkoopprocedure voor ziekenvervoer telt kwaliteit echter slechts voor 25% mee. Tijdens ons bezoek aan uw organisatie heeft u ook aangegeven dat prijs een belangrijke factor is voor CZ.

Tevens hebben wij gezien dat u de prijs en kwaliteit absoluut beoordeelt. Deze absolute methode houdt in dat verschillende inschrijvers dezelfde beoordeling kunnen krijgen. Onze ervaring leert dat de laagste en hoogste beoordeling zelden worden toegekend. Dit betekent dat de strijd met betrekking tot de kwaliteit zich afspeelt tussen de scores van 25 en 75. Hierdoor wordt het verschil aanzienlijk kleiner dan beoogd en zal de prijs nog meer de doorslag geven.

Ten aanzien van de absolute beoordeling van de prijs hebben wij gezien dat u het aantal te behalen punten van maximaal 75 vermindert met 5 punten voor elke €0,01 afwijking ten opzichte van de laagste prijs. In combinatie met de absolute beoordeling van de kwaliteit, waarbij 25 punten te behalen zijn, maakt een inschrijver met een tariefverschil van €0,05 of meer praktisch geen kans meer.

Prijsvorming

Maximumtarief

Tijdens onze analyse van uw inkoopdocumenten hebben wij opgemerkt dat u gebruik maakt van een maximumtarief. Over het algemeen staat het AIM niet positief tegenover het vastleggen van een vooraf bepaalde bandbreedte voor tarieven. Dit kan namelijk een sturend effect hebben op de inschrijvers, die mogelijk hun prijzen onder het maximumtarief willen houden, zelfs als dit niet overeenkomt met de werkelijke kosten.

Daarnaast maken wij ons zorgen of het gestelde maximumtarief, waarbij tevens sprake is van regionale prijsdifferentiatie, voldoende waarborgt dat het door u beoogde kwaliteitsniveau en landelijke dekking van het ziekenvervoer daadwerkelijk behaald kunnen worden.



Het AIM adviseert daarom om de bandbreedte los te laten en de tariefstelling aan de markt over te laten.

Apart tarief voor rolstoelgebruikers en andere afwijkende vervoersvormen

Uit uw inkoopdocument blijkt dat voor het rolstoelvervoer een vast starttarief geldt voor enkele ritten met een maximumafstand van 15 kilometer. Het vervoer van rolstoelgebruikers brengt hogere kosten met zich mee dan het reguliere zorgvervoer, vanwege de hogere investeringen in rolstoelmaterieel, beperktere capaciteit en langere in- en uitstaptijden. Daarom beveelt het AIM aan om twee verschillende tarieven te hanteren en uit te vragen.

Onderbouwing tarief

Bij de prijsaanbieding moeten, wat het AIM betreft, aanbieders een gedetailleerde onderbouwing aanleveren van hoe zij tot die prijs zijn gekomen, zodat dit bij de gunningsbeslissing kan worden meegenomen. In uw inkoopdocument wordt niet gevraagd om een onderbouwing van het aangeboden tarief. Ook zouden aanbieders duidelijk moeten maken met welke risico's zij rekening hebben gehouden bij het maken van hun aanbieding. Aanbieders zouden ook inzichtelijk moeten maken wat de kostenopbouw is (d.w.z. uit welke elementen deze is opgebouwd, waarbij ook per element is aangegeven wat deze bedraagt).

Het is dus belangrijk om niet alleen een beladen km-prijs te vragen, maar ook de achterliggende onderbouwing. Het is goed als de inkoopende organisatie in het inkoopdocument benoemt welke elementen daar minimaal in terug moeten komen. Wat het AIM betreft zijn de kostprijs elementen die in de NEA-kostenontwikkelingsindex worden benoemd goed te gebruiken. Hierbij wordt aanvullend gevraagd dat een vervoerder minimaal inzage geeft in welke combinatiegraad (hoeveel personen in een voertuig), bezettingsgraad (verhouding beladen versus onbeladen kilometers), gemiddelde snelheid, vervoersvolume, gemiddelde ritlengte en ophaalmarges gerekend is.

Termijnen aanbesteding

Implementatietermijn

Uit de planning van uw inkoopdocument blijkt dat er slechts 5 maanden tussen moment van gunning en startdatum contract liggen.

Korte implementatietermijnen maken een goede en vlekkeloze start van het vervoer door de nieuwe vervoerder erg moeilijk. Vooral als een geïnteresseerde vervoerder hiervoor taxi's moet aanschaffen 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 huidige 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 moeten plaatsvinden 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 om in het inkoopdocument op te nemen dat er minimaal 6 maanden zit tussen het moment van definitieve gunning en de start van het vervoer.

Contractduur/looptijd

Looptijd contract

In uw inkoopprocedure kiest u voor een contractduur van 3 jaar en 2 optie jaren. In algemeen zin beveelt het AIM aan om in uw inkoopprocedure op te nemen dat er een contract voor minimaal 5 jaar met 2 optie jaren wordt gesloten (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 u en de vervoerder (minimaal 12 maanden voor eindtijd van het contract). 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.

Verplichting optie jaren uit te dienen

Wat het AIM betreft is het aan te bevelen in uw inkoopprocedure geen bepaling op te nemen dat bij toekennen van de optie jaren de vervoerder kan worden verplicht deze uit te dienen.

Kwaliteit

Klanttevredenheidsonderzoeken (KTO's)

Het AIM adviseert om klanttevredenheid/klantervaring (te bepalen aan de hand van directe ritbeoordelingen en aantoonbare, periodieke klanttevredenheidsonderzoeken en/of mystery guest onderzoeken) nadrukkelijk terugkomt in het inkoop document. 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.



Effecten arbeidsmarkt

Behoud van betrokken personeel bij een overname of tussentijdse contractwisseling

Vanuit het mens-volgt-werk principe hebben sociale partners in de CAO Taxivervoer 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 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.

Onderaannemers

Relatie hoofdaannemer-onderaannemer

Het is belangrijk om stil te staan bij de relatie tussen hoofdaannemer en onderaannemer. U kunt niet verwachten dat een aanbieder het vervoer volledig zelf uitvoert, maar u kunt wel vereisen dat een aanbieder die met onderaannemers wil werken, dit vooraf kenbaar maakt. Daarnaast beveelt het AIM aan dat een aanbieder die met onderaannemers gaat werken, na gunning inzage geeft in de prijzen die de onderaannemer ontvangt, waarbij deze onderaannemer een kostendekkend tarief dient te krijgen.

Kostenontwikkeling voor onderaannemers

Het AIM beveelt aan om in het inkoopdocument op te nemen dat de opdrachtnemer de contractueel overeengekomen kostenontwikkeling, denk bijvoorbeeld aan de NEA-index, ook aan zijn onderaannemers dient uit te betalen.

Betalingstermijnen onderaannemers

Tot slot beveelt het AIM om oog te hebben 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.

Contractmanagement

KPI's zonder consequenties

Het AIM adviseert u om vooraf duidelijk te maken dat u periodiek contractmanagement uitvoert en hoe dit zal gebeuren. Dit dient de kwaliteit van de dienstverlening te waarborgen, zowel door de hoofdaannemer als door de ingeschakelde onderaannemers. Ook dient in het contractmanagement vastgelegd te worden wat de consequenties zijn van het niet voldoen aan de gestelde eisen.



Klachtenregeling bij CZ Groep

Er zou wat het AIM betreft minimaal een laagdrempelige klachtenregeling bij de CZ groep moeten worden ingericht voor uw klanten die afhankelijk zijn van ziekenvervoer. De klachtenregeling zou laagdrempelig en onafhankelijk moeten zijn ingericht, zodat klachten zorgvuldig en vlot kunnen worden behandeld. De klachtenregeling moet op papier staan met duidelijke instructies waar en hoe een klacht kan worden ingediend. Ook wordt er jaarlijks een rapportage gemaakt.

Meldingsplicht vervoerder

Ook verdient het aanbeveling in uw inkoopprocedure op te nemen dat een vervoerder een meldingsplicht heeft als deze niet meer aan een bepaalde eis voldoet. Bijvoorbeeld t.a.v. naleving cao Zorgvervoer en Taxi, TX-keur, duurzaamheid voertuigen etc. Niet melden zou tot (financiële) consequenties moeten leiden.

