

Zilveren Kruis
Ter attentie van Erik Hogebrug

erik.hogebrug@zilverenkruis.nl

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

Datum
23 januari 2024

Onderwerp Reactie op bestek inkoopprocedure ziekenvervoer Zilveren Kruis

Geachte heer Hogebrug,

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 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



Positieve punten in uw bestek

In positieve zin is opgevallen u het TX-keur en naleving van de cao Zorgvervoer en Taxi als vereisten in uw inkoopdocument heeft opgenomen, evenals het volgen van de NEA-index voor kostenontwikkeling.

Ook valt het ons positief op dat u een toeslag voor rolstoelvervoer, IKZ-vervoer en liggend vervoer hebt opgenomen in uw inkoopprocedure.

Tot slot, de grote waarde die u hecht aan goed opdrachtgeverschap richting de onderaannemers en de hieraan gestelde eisen is in de optiek van het AIM eveneens een positief aspect van deze inkoopprocedure.

Aanbevelingen

Gunningscriteria en weging

Beoordeling prijs en kwaliteit

De beste prijs-kwaliteitverhouding (BPKV) is de meest gebruikte methode voor gunning van opdrachten. Bij deze methode spelen zowel prijs als kwaliteit een rol bij de beoordeling van inschrijvingen. Het AIM adviseert om kwaliteit minimaal 60% mee te laten wegen bij de gunning en prijs maximaal 40%. Dit is ook wat u in uw inkoopdocument aangeeft

Om ervoor te zorgen dat de beste inschrijving een reële kans heeft om te winnen is het belangrijk dat de er goede kwalitatieve gunningscriteria zijn opgenomen in de inkoopprocedure. Deze criteria moeten voldoende onderscheidend zijn zodat inschrijvers zich op kwaliteit kunnen onderscheiden. Dat betekent ook dat als inkoper ervoor kiest om inschrijvers op het gunningscriterium prijs relatief te beoordelen (laagste bieding= 100% van het aantal punten) wij aanbevelen dezelfde relatieve beoordeling ook op het onderdeel kwaliteit toe te passen (beste score op kwaliteit= 100% van het aantal punten) waarbij de inschrijver met de beste kwaliteit ook het hoogste aantal punten krijgt.

Bij het onderdeel prijs past u niet de relatieve methode toe maar vermindert u het aantal te behalen punten van maximaal 40 met 4 voor elke € 0,01 afwijking van de laagste prijs. Dit betekent dat bij een tariefafwijking van € 0,10 geen punten worden toegekend. In combinatie met de absolute beoordeling van kwaliteit (zie hierna) maakt een inschrijver met een tariefverschil van €0,10 of meer praktisch weinig kans.

In uw inkoopdocument hanteert u voor kwaliteit het zogenaamde absolute model. Een beoordelingscommissie geeft beoordelingen van 100% tot 0%. Deze absolute methode impliceert dat verschillende inschrijvers dezelfde beoordeling kunnen krijgen. Onze ervaring leert dat de laagste en hoogste beoordeling zelden wordt toegekend. Bovendien wordt een aanbieder die op 2 of meer deelplannen een 0 scoort terzijde geschoven. Dit betekent dat de strijd met betrekking tot de kwaliteit



zich afspeelt tussen de scores van 70% en 40%. Hierdoor wordt het verschil aanzienlijk kleiner dan beoogd en zal de prijs nog meer de doorslag geven. Het AIM adviseert daarom om zowel voor het onderdeel prijs als kwaliteit de relatieve methode toe te passen.

Effecten arbeidsmarkt

Behoud van betrokken personeel bij een faillissement

Het AIM beveelt aan dat aanbestedende dienst 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.

Medewerkerstevredenheid

Het aantrekken en behouden van goed gemotiveerd personeel is voor een ondernemer steeds belangrijker geworden. Naast het behoud van betrokken personeel, waarop elders in dit document wordt ingegaan, beveelt het AIM nadrukkelijk aan dat een aanbestedende dienst in zijn offerte aanvraag opneemt dat er aantoonbare (periodieke) medewerkerstevredenheid onderzoeken worden gedaan. Het AIM mist dat in uw inkoopprocedure.

Contractduur en looptijd

Tijdig informeren bij gebruik optie jaren

De periode voor overleg over het wel of niet lichten van de optie jaren in dit bestek is te kort. Er is maar 6 maanden om een nieuwe aanbesteding te starten en het vervoer over te dragen.

Het is belangrijk dat de opdrachtgever en de vervoerder tijdig bespreken of ze gebruik willen maken van de optie jaren. Het AIM adviseert om dit overleg minimaal 12 maanden voor het einde van het contract te starten. Als de optie jaren niet worden gebruikt is er nog tijd om een nieuwe aanbesteding te starten. Er is dan ook nog voldoende tijd om het vervoer over te dragen van de oude vervoerder naar de nieuwe vervoerder.

Verplichting optie jaren uit te dienen

Wat betreft AIM is het raadzaam om in het bestek geen bepaling op te nemen waarin de aanbestedende dienst de vervoerder kan verplichten de optie jaren volledig uit te dienen, zoals in dit specifieke bestek is vermeld onder artikel 1.1.

Onderaannemers

Wisseling van onderaannemers



Het AIM beveelt aan dat bij wisseling van onderaannemers gedurende de looptijd van het contract, vooraf eerst goedkeuring van de aanbestedende dienst nodig is. En dat de aanbestedende dienst daarbij oog heeft voor: behoud van betrokken werknemers.

Betalingstermijnen onderaannemers

Het AIM beveelt aan dat de aanbestedende dienst 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.

Wachtkamer/reservebank overeenkomst

In sommige aanbestedingen wordt naast de opdrachtnemer die het beste scoort, ook een overeenkomst gesloten met de opdrachtnemer die als tweede scoort. Dit wordt een wachtkamerovereenkomst genoemd. De opdrachtgever zorgt er op die manier voor dat, in geval van problemen, het vervoer snel overgenomen kan worden door die tweede vervoerder. In uw offerteaanvraag kiest u hier ook voor.

AIM begrijpt dit argument. Het is immers belangrijk om te zorgen dat vervoersgebruikers altijd kunnen rekenen op vervoer. De opdrachtgever moet zich er echter wel van bewust zijn dat er ook risico's zijn verbonden aan wachtkamerovereenkomsten. De tweede opdrachtnemer moet namelijk vaak snel vervoer overnemen, terwijl hij niet altijd direct over het benodigde materieel en personeel beschikt. Het AIM is er geen voorstander van dat naast een 2e vervoerder met meer of zelfs met alle geïnteresseerde vervoerders een wachtkamerovereenkomst wordt aangegaan.

Onderzoek bij problemen eerste vervoerder

Het AIM is van mening dat het belangrijk is om te onderzoeken waarom de eerste opdrachtnemer het contract niet heeft kunnen uitdienen. Het kan bijvoorbeeld zijn dat de eerste opdrachtnemer door gewijzigde omstandigheden in de problemen is gekomen. In dat geval moet de tweede opdrachtnemer, die op de reservebank staat, het vervoer overnemen. Dit kan risico's met zich meebrengen omdat de tweede opdrachtnemer ook te maken kan krijgen met de gewijzigde omstandigheden.

Contractmanagement

Contractmanagement na gunning is van wezenlijk belang: ga niet alleen af op hetgeen op papier wordt geboden, maar ga daadwerkelijk langs bij aanbieders om vast te kunnen stellen of deze waar kunnen maken wat zij op papier stellen en bezoek bedrijven onaangekondigd. Sociale partners hebben de afgelopen jaren te vaak gezien dat er veel eisen gesteld worden, waar na gunning en aangaan van het vervoerscontract niet tot nauwelijks op werd gecontroleerd. Ook is directe betrokkenheid van de doelgroep waarvoor het vervoer is bedoeld vaak (sterk) onvoldoende.



KPI's zonder consequenties

Het AIM beveelt de aanbestedende dienst aan in het bestek 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.

Klachtenregeling bij aanbestedende dienst

Er zou wat het AIM betreft minimaal een laagdrempelige klachtenregeling bij de aanbestedende dienst moeten worden ingericht voor gebruikers. 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 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

