

Analyse AIM

Aan  
Dhr B.Bijl ( ministerie van VWS)  
Mw E. Pozo Morillas (ministerie van VWS)  
Mw E.de Ruiter (ministerie van I&W)

Onderwerp  
Analyse kwaliteitseisen chauffeurs in  
aanbestedingen zorgvervoer

Van  
S. Akaaboune (AIM)

Datum  
17 september 2020



## Inleiding

Met het VN verdrag (voor mensen met een handicap) als vertrekpunt heeft het actieprogramma “[ledereen onderweg](#)” van de ministeries van VWS en I&W tot doel om reizigers met een mobiliteitsbeperking te stimuleren zelfstandig gebruik te maken van OV. Daarnaast dient de actielijn vervoer ook stappen te zetten om het doelgroepenvervoer kwalitatief te verbeteren en toekomstbestendig te maken.

Bij de totstandkoming van de vernieuwingsagenda zijn de door reizigers, vervoerders en andere belangrijke stakeholders ingebrachte centrale thema's omgezet tot een aantal actielijnen die als volgt zijn ingedeeld:

1. Het gebruik van OV stimuleren
2. Het verbeteren en het efficiënter organiseren van het doelgroepenvervoer
3. Het doelgroepenvervoer en OV beter op elkaar laten aansluiten.

Met de vernieuwingsagenda willen partijen een bijdrage leveren aan structurele en merkbare verbeteringen in het vervoer voor reizigers met een mobiliteitsbeperking. Dit door concrete acties te initiëren en goede initiatieven van onder meer overheden en vervoerders te stimuleren en op innovatieve wijze op te schalen.

## Rol AIM

In het licht van het hierboven beschreven actieprogramma hebben in het najaar van 2018 en halverwege 2019 overleggen plaatsgevonden tussen AIM, de ministeries I&W, VWS, en KNV over het actieprogramma en specifiek actielijn 2 (het doelgroepenvervoer verbeteren en efficiënter te organiseren). De ministeries hebben AIM gevraagd te inventariseren welke eisen aan de kwaliteit van het handelen van chauffeurs in aanbestedingen worden uitgevraagd en hoe klanttevredenheid hierbij wordt betrokken. De wens is om deze analyse van kwaliteitseisen te gebruiken om goede voorbeelden te inventariseren en mogelijke knelpunten aan te kaarten. De uitkomsten worden binnen het Smaakmakers platform van het CROW (een overlegplatform waarin een groep deskundigen vanuit overheden, adviesbureaus en branche kennis en ontwikkelingen op het gebied van zorgvervoer delen) om samen te bekijken of en welke acties nodig en mogelijk zijn.

## Afbakening

De analyse betreft uitkomsten van aanbestedingen die in de periode januari - september 2020 zijn gepubliceerd. Door de sterke terugloop van publicaties vanwege de nog altijd heersende coronavirus verwachten we de komende maanden géén noemenswaardige aantallen publicaties die invloed kunnen hebben op onze uitkomsten of de representativiteit van deze analyse. kwaliteitsnormen / standaarden opgenomen die door gebruikers, de branche en opdrachtgevers van belang worden geacht voor de kwaliteit van het handelen van chauffeurs. Kwaliteitseisen of standaarden die betrekking hebben op specifiek voertuigen, bedrijfsvoering en/of materieel zijn hier niet in opgenomen. Ook eisen die van rechtswege verplicht zijn zoals een VOG verklaring of chauffeursdiploma zijn niet in deze analyse opgenomen omdat dit voorwaarden zijn om tot de beroepsgroep te treden en worden geacht al standaard in aanbestedingen te zijn opgenomen.

## Leeswijzer

Wij geven in de analyse per kwaliteitsnorm aan in welke mate deze terugkomt in de geanalyseerde aanbestedingen en hebben daarbij de volgende verdeling gemaakt:

1. Eis / knock-out criterium. Dit betekent dat inschrijvers dienen te voldoen aan de kwaliteitsnorm op straffe van uitsluiting van verdere deelname aan de aanbesteding. Het is een onderdeel van de kwalitatieve selectie en niet voldoen betekent géén kans op de opdracht.
2. Gunningscriterium. Dit betekent dat de norm niet terugkomt als harde voorwaarde voor verdere deelname maar door eraan te voldoen kunnen inschrijvers zich ten opzichte van elkaar in kwaliteit onderscheiden.
3. Ontbreekt. Dit betekent dat de norm niet terugkomt in de aanbesteding.

## Note i.v.m. corona

AIM heeft aan het begin van de corona-crisis (half maart 2020) opgeroepen mogelijkheden te verkennen om aanbestedingen zoveel mogelijk op te schorten en te kiezen voor continuering/verlenging met huidige vervoerders. Vanuit de visie dat aan het begin van de crisis zorgvuldig aanbesteden onmogelijk was, zijn wij van mening dat inzet op continuïteit beter paste bij de omstandigheden dan concurrentiebevordering via een nieuwe aanbesteding. De aanbestedingswet biedt hiervoor juridische mogelijkheden toe. Een aantal aanbesteders hebben het advies ook opgevolgd waaronder- WMO vervoer Noordwest Friesland, en de gemeenten Deurne, Gemert-Bakel en Laarbeek. Zij hebben lopende aanbestedingen stopgezet en huidige contracten verlengd.

Gegeven de veranderende omstandigheden, waaronder de flinke terugval in volumes en de nieuwe realiteit dat de coronacrisis met zich meebracht is het advies aan opdrachtgevers die dan toch wensen aan te besteden om mogelijkheden te verkennen van minder gangbare aanbestedingsmethodieken en bijvoorbeeld te kiezen voor de mededigingsprocedure met onderhandelingen, gecombineerd met een goed doordachte marktconsultatieronde waarin verschillende partijen input kunnen geven hoe de aanbesteding zo goed mogelijk in te richten. Bij een lopende aanbesteding van de regiotaxi Haaglanden houdt opdrachtgever (MRDH) rekening met deze veranderde omstandigheden als gevolg van de corona-crisis en kiest voor een procedure met onderhandelingen gecombineerd met een marktconsultatieronde.

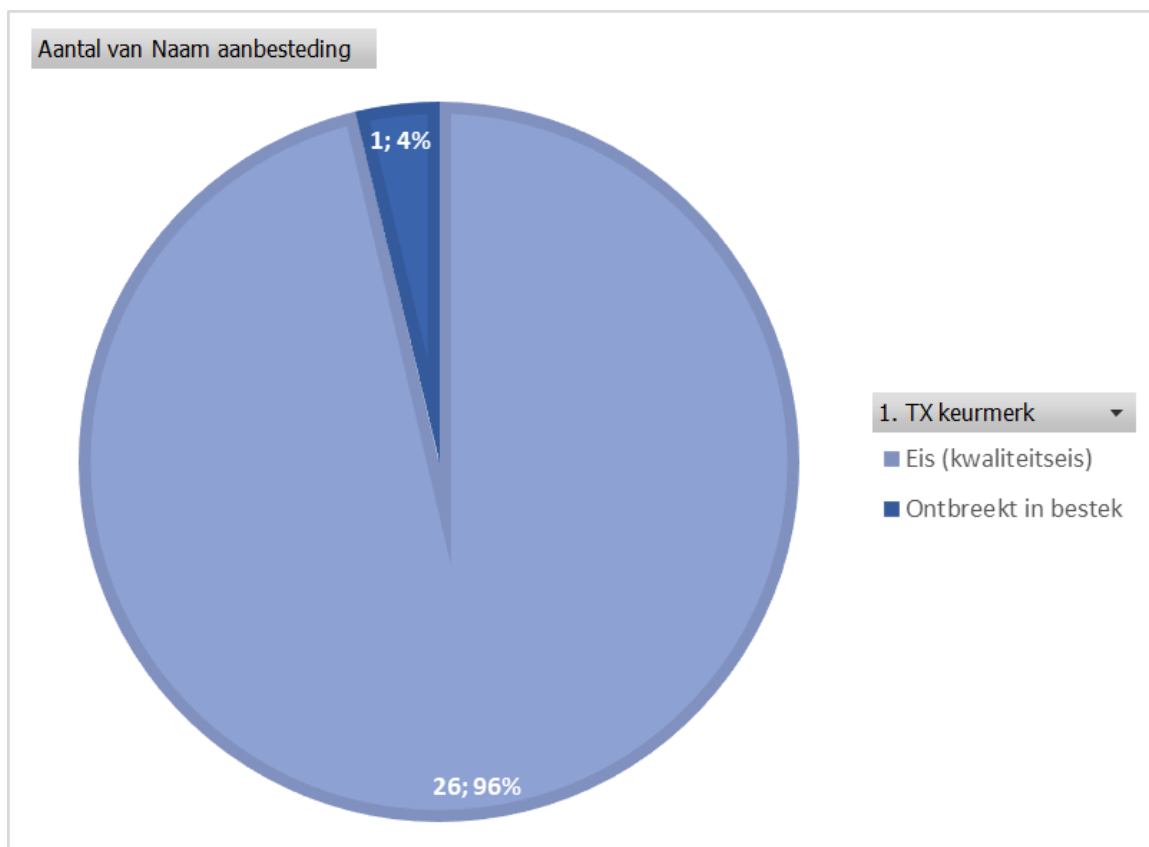
Bovenstaande heeft er mogelijk toe geleid dat ten tijde van het opstellen van deze analyse er een duidelijke terughoudendheid van opdrachtgevers is opgemerkt om de markt op te gaan en opnieuw aan te besteden. Vooral het onzekere volume, hoe de opdracht met de corona maatregelen in te kleden en de kans op een mogelijke 2e golf zijn uitdagingen waar beide partijen mee worstelen.

Minister Hugo de Jonge gaf recent aan dat de compensatieregeling / doorbetaling van 80% van de vaste kosten vanaf september 2020 niet meer noodzakelijk lijkt. Dit lijkt tot nog meer onzekerheid in de branche te leiden omdat volumes ook na versoepeling van de corona-maatregelen duidelijk achterblijven ten opzichte van voorgaande jaren. Men durft gewoon minder met het zorgvervoer.

## TX Keurmerk

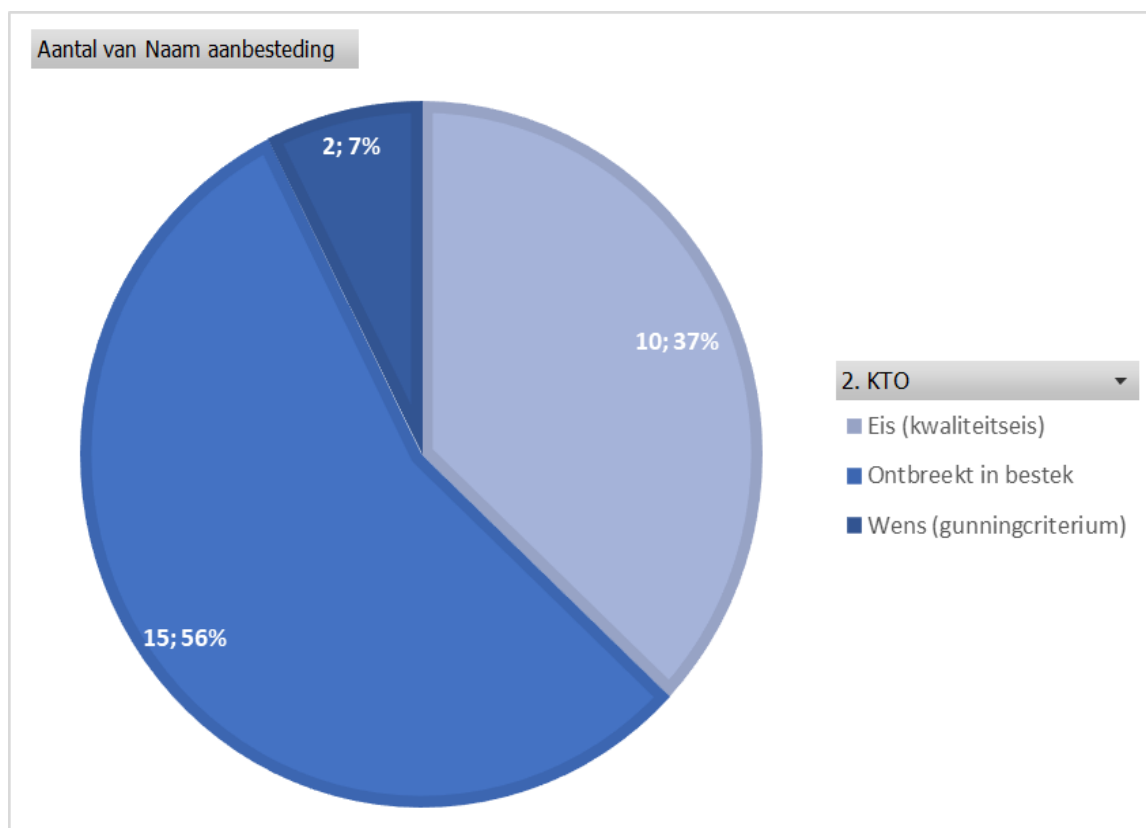
Het TX keurmerk staat voor een aantal belangrijke waarden in de branche, namelijk klantgerichtheid, imago, goede dienstverlening, veiligheid en comfort.

Veel kwaliteitsstandaarden zijn dan ook opgenomen in het TX keurmerk waaronder diverse cursussen zoals het nieuwe rijden, code VVR voor veilig rolstoelvervoer, SFM/CAO verklaring voldoende, relatie hoofd-onderaanneming, klanttevredenheidsmetingen via ritbeoordelingen en wettelijke verplichtingen. Het keurmerk is goed ingebed in de geanalyseerde aanbestedingen en komt in 96% van de beoordeelde aanbestedingen terug als een knock-out eis.



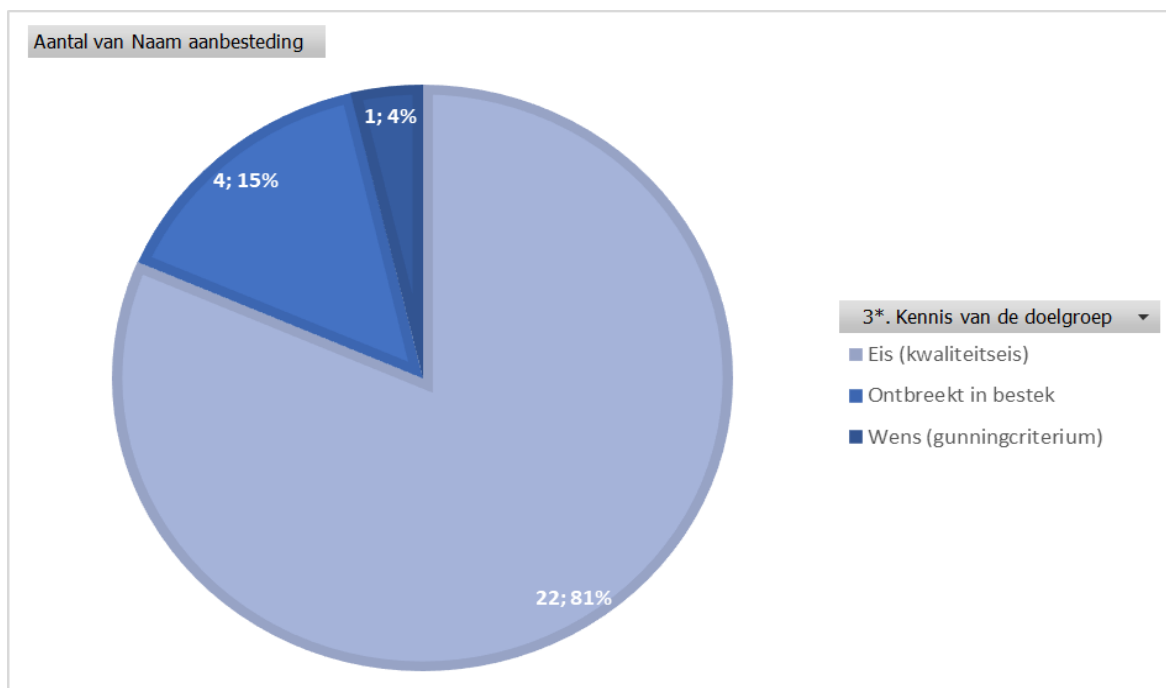
## Klanttevredenheidsonderzoeken (KTO's )

In 56% van de geanalyseerde aanbestedingen ontbreekt de eis of voorwaarde voor een periodieke klanttevredenheidsonderzoek onder (ouders van) gebruikers van het vervoer. Zowel in het leerlingenvervoer als in het wmo vervoer komt dit in mindere mate terug. Daar waar wel de eis terugkomt is de uitkomst van de KTO niet gekoppeld aan een bonus/ malus regeling voor de vervoerders.



## Kennis van de doelgroep

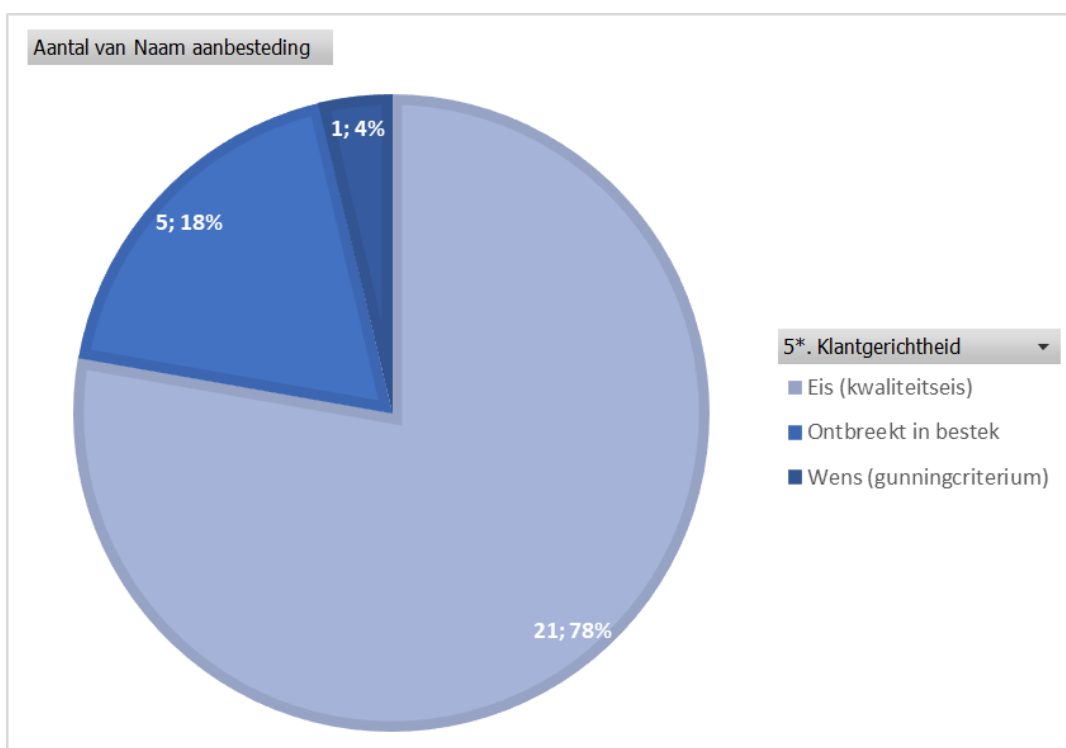
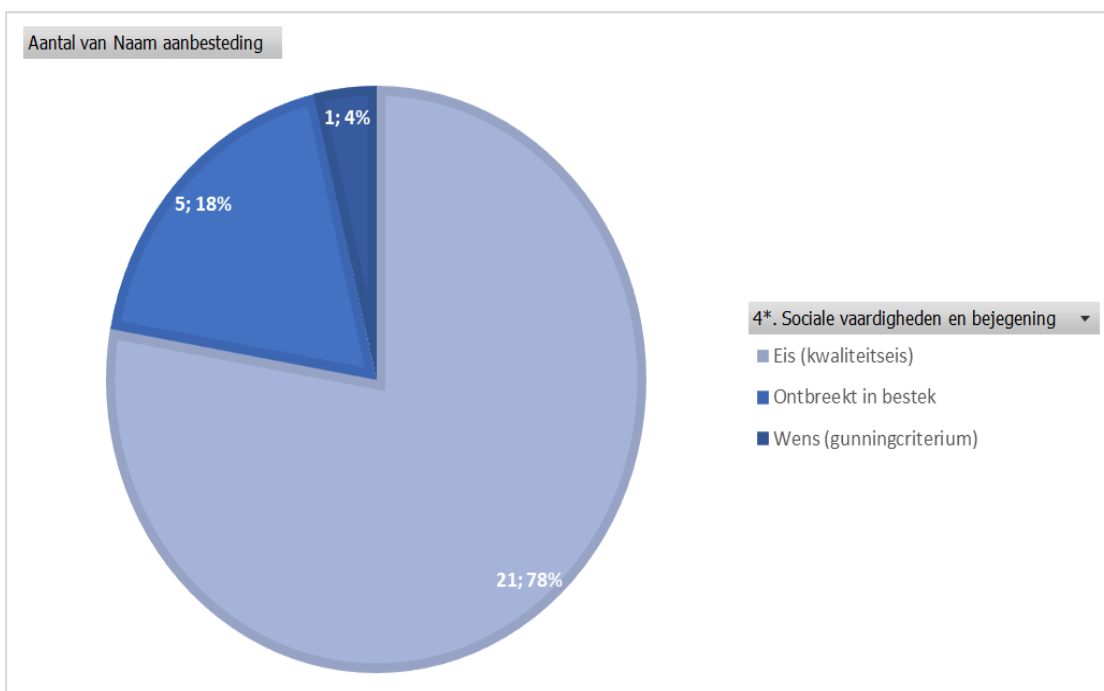
Hierbij is gekeken naar eisen of voorwaarden ten aanzien van kennis van de doelgroep. Te denken valt aan omgang en (her)kennen van verschillende ziektebeelden en beperkingen. Deze voorwaarde komt duidelijk terug in 81% van de aanbestedingen. Wel is hierbij de opmerking te maken dat verder niet gevraagd wordt naar een specifiek algemeen erkend certificaat, cursus of diploma.



## Sociale vaardigheden, bejegening en klantgerichtheid

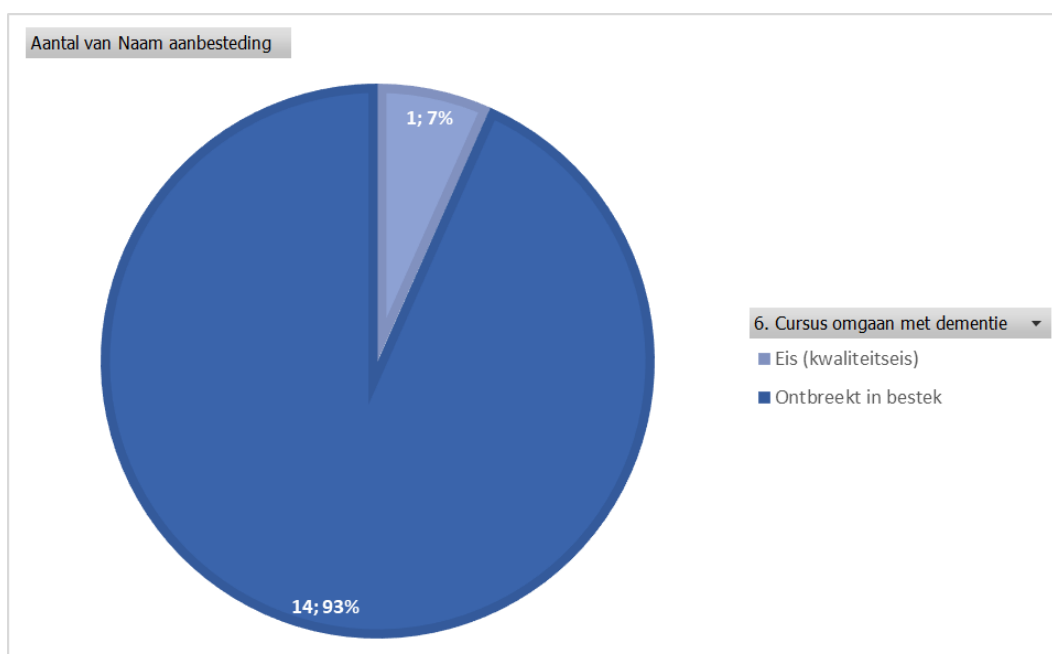
Sociale vaardigheden en bejegening zijn abstracte termen en lastig te concretiseren. Wij hebben in deze categorie vooral gekeken naar eisen die hiermee samenhangen zoals het zorgen voor een warme / comfortabele overdracht, klantvriendelijkheid en hulp bij in-en uitstappen. In 78% van de geanalyseerde aanbestedingen komen deze eisen terug als voorwaarde. Ook hier zien we geen koppeling naar een specifiek aantoonbare erkend diploma, cursus of certificaat.

Bij de term klantgerichtheid hebben wij vooral gekeken naar de mogelijkheid van een terugbelservice/notificatie bij te laat.



## Omgaan met dementie

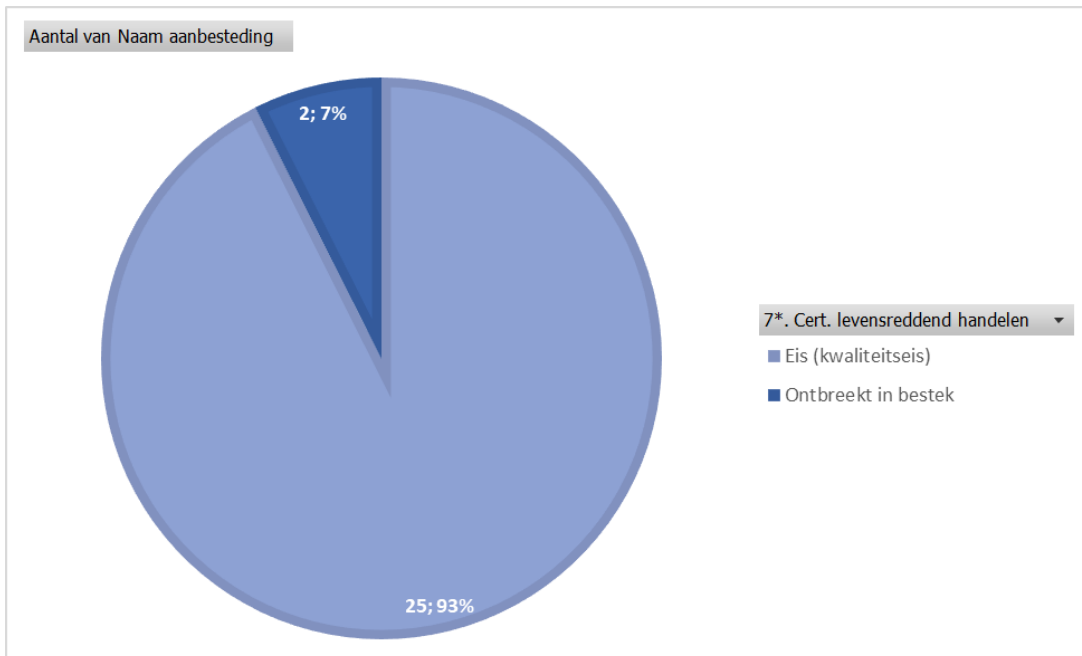
Eén op de vijf mensen in Nederland krijgt dementie. Mensen leven gemiddeld acht jaar met dementie, waarvan de eerste zes jaar thuis. Zeventig procent van alle mensen met dementie woont thuis en neemt actief deel aan de maatschappij. Zij zijn vaak afhankelijk van taxi- en zorgvervoer. Chauffeurs zullen dus in toenemende mate te maken krijgen met klanten met dementie. Omdat dementie een ziektebeeld is dat vooral ouderen treft zijn in deze analyse de aanbestedingen leerlingenvervoer niet opgenomen. Kennis van deze ziektebeeld wordt zelden uitgevraagd in aanbestedingen. Het sociaal fonds mobiliteit faciliteert [hiervoor trainingen](#) en internetcursussen





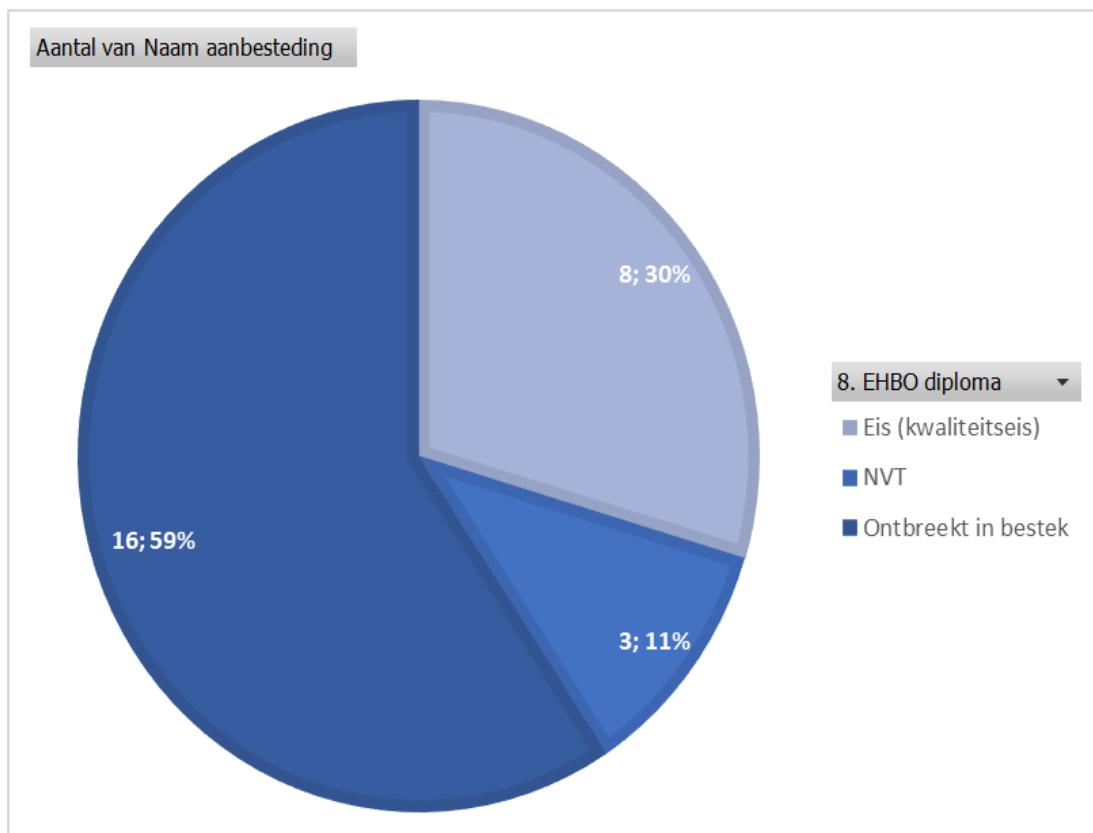
## Certificaat levensreddend handelen

Levensreddend handelen is het herkennen en doen van alleen die vaardigheden die noodzakelijk zijn in een noodsituatie. Deze eis komt in 93 % de beoordeelde bestekken terug.



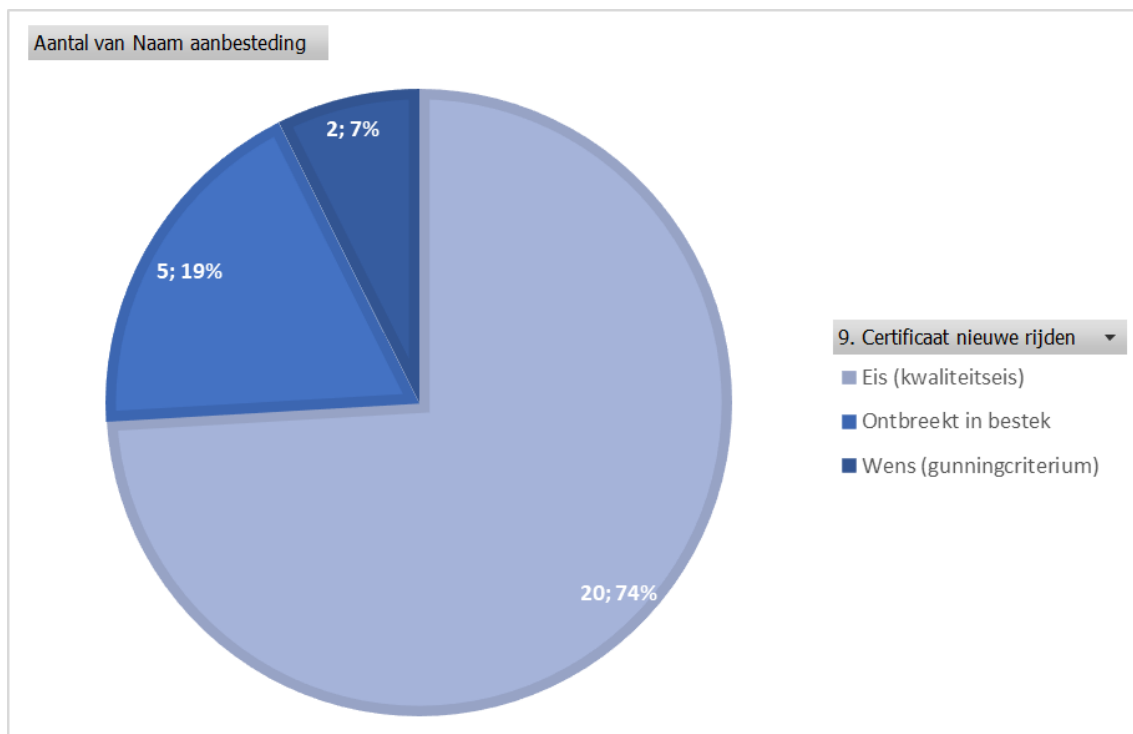
## EHBO diploma

Een EHBO diploma gaat verder dan het certificaat levensreddend handelen en behandelt iets dieper de stof en vaardigheden die bij een ongeval komen kijken. De eis voor een EHBO diploma komt duidelijk minder terug (59% EHBO) tegenover 93 % Levensreddend handelen) in de geanalyseerde bestekken.



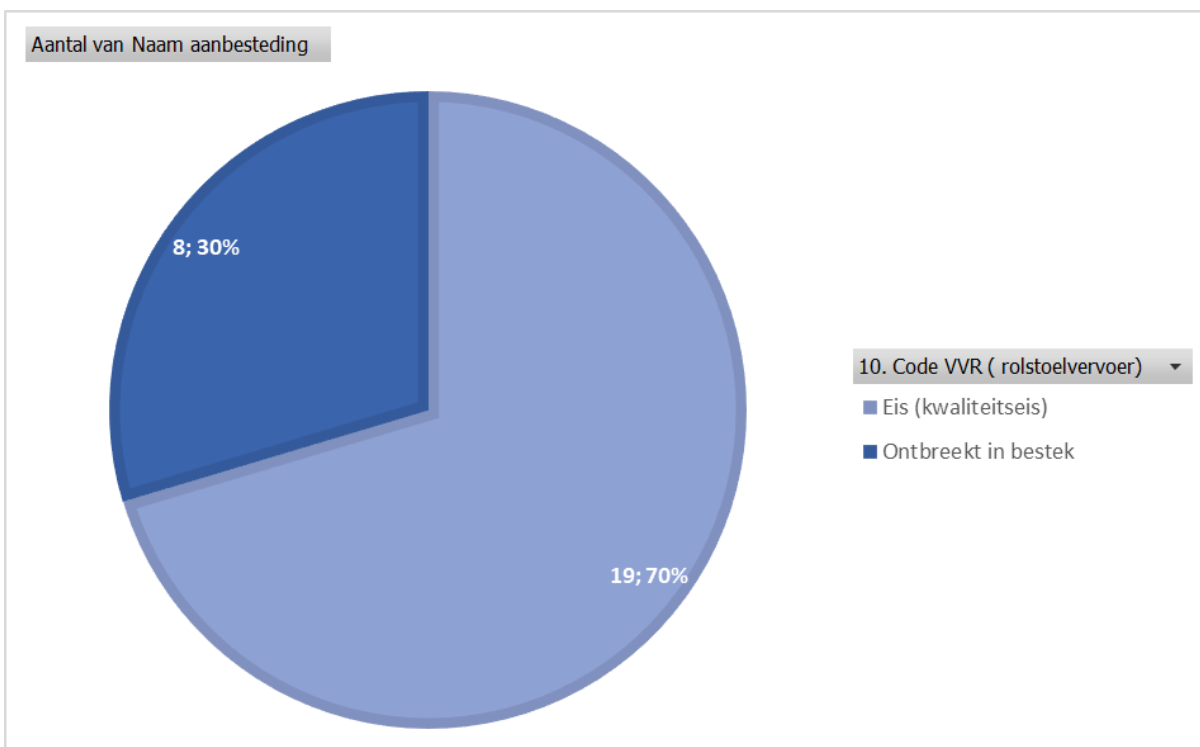
## Certificaat nieuwe rijden

Deelnemers aan deze cursussen leren rijtechnieken gebruiken waarmee energiezuiniger en minder milieubelastend wordt gereden en waardoor de kostprijs per kilometer lager wordt. Daarnaast zijn ze in staat meer anticiperend en daardoor comfortabeler te rijden en wordt het brandstofverbruik verlaagd. Cursussen hiervoor worden door verschillende rijopleiders gegeven. Het certificaat nieuwe rijden komt in 74% van de geanalyseerde aanbestedingen als knock-out eis terug. Het certificaat is ook een vereiste voor het TX keurmerk (zie hoofdstuk TX keurmerk).



## Code VVR voor veilig rolstoelvervoer

Een rolstoelgebruiker wordt het veiligst vervoerd als hij overstapt naar een gewone autostoel. De rolstoel gaat dan als bagage mee. Als de rolstoeler die overstap niet kan maken, is het van belang dat hij veilig vervoerd kan worden in de rolstoel. [De Code VVR](#) geeft taxichauffeurs, taxibedrijven, rolstoelpassagiers en gemeenten richtlijnen om rolstoelinzittenden veilig te vervoeren. De Code VVR kwam tot stand onder verantwoordelijkheid van het 'Platform Code VVR', bestaande uit de koepel van gehandicapten- en patiëntenorganisaties leder(In), ouderenorganisatie KBO-PCOB, TX-keur, werknemersorganisaties FNV en CNV, Koninklijk Nederlands Vervoer en de branchevereniging voor revalidatie- en mobiliteitshulpmiddelen Firevaned. De kennisorganisatie van sociale partners in de taxi- en zorgvervoersector (Stichting Sociaal Fonds Mobiliteit) vervult de rol van secretariaat van het platform en de werkgroep Code VVR. In 30% van de geanalyseerde aanbestedingen ontbrak de eis dat chauffeurs dienen te werken volgens deze code/richtlijn.



## Goed werkgeverschap

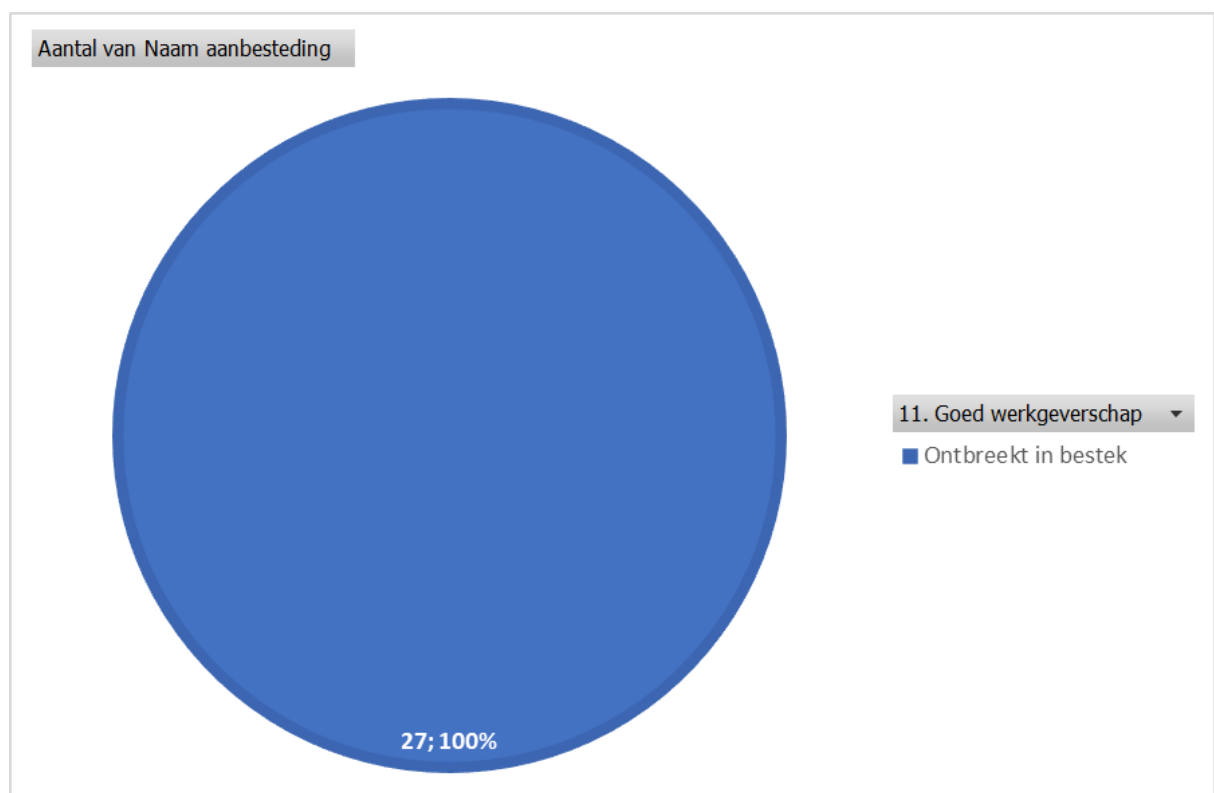
Bij het analyseren in welke mate eisen of voorwaarden aan goed werkgeverschap worden gevraagd hebben wij niet gekeken naar essentiële voorwaarden zoals het voldoen aan de voor de branche geldende CAO bepalingen (SFM/CAO verklaring voldoende) maar de term iets breder getrokken en met name geanalyseerd in hoeverre vanuit opdrachtgevers voorwaarden worden gesteld aan het personeelsbeleid van de potentiële vervoerders. Wat wordt er gedaan om betrokken personeel in de branche te krijgen en te behouden?

Hierbij onder andere gekeken naar:

1. Stelt men voorwaarden aan het personeelsbeleid? Bijvoorbeeld de eis van een minimum aantal vaste dienstverbanden ten opzichte van het aantal oproepcontracten
2. Stelt men voorwaarden aan de bestendigheid van de contracten? Bijvoorbeeld het aantal contracten met minimaal 16 uur per week ten opzichte van oproepcontracten.

In de taxibranche wordt veel met oproepcontracten (MUP en 0-uren contracten) gewerkt. Vanwege de doorgaans zorgbehoevende reiziger is het van belang om vast, betrokken en goed gekwalificeerd personeel in de branche te krijgen en te behouden.

In onderstaand figuur blijkt dat opdrachtvers van het zorgvervoer in 2020 géén aanvullende voorwaarden te stellen aan goed werkgeverschap. In een aantal in 2019 gepubliceerde aanbestedingen ( waaronder de aanbesteding *WMO vervoer Zeeuws Vlaanderen* en de aanbesteding *Vraagafhankelijk vervoer van Omnibuzz* zien wij deze voorwaarden wel duidelijk terugkomen in de gunningcriteria.



## Conclusie en overwegingen

Uit de geanalyseerde aanbestedingen is bij ons het algemene beeld ontstaan dat aanbesteders bewust zijn van de kwaliteiten waaraan goed zorgvervoer moet voldoen. Dit maken wij op uit het feit dat een aantal 'harde', éénduidige en aantoonbare criteria zoals het TX keurmerk (96%), het werken volgens de code VVR voor rolstoelvervoer (70%) en het certificaat levensreddend handelen (93%) terugkomen als eisen in het bestek).

Opdrachtgevers stellen ook veelvuldig voorwaarden aan een aantal 'zachte' criteria' die met name aan het handelen van chauffeurs zijn toe te schrijven zoals:

- kennis van de doelgroep (81%),
- sociale vaardigheden (78%)
- klantgerichtheid (78%)

Het zijn termen die wat abstract zijn maar wel heel belangrijk in de kwaliteitsbeleving van gebruikers. Bij deze eisen zien wij in de regel niet een verwijzing naar een aantoonbare, éénduidige norm of standaard waarmee men kan aantonen over deze kwaliteiten te beschikken. Het zijn nu loshangende begrippen die terugkomen in de knock-out criteria. Het is te overwegen ook voor deze zachte criteria een éénduidige kwaliteitsstandaard vast te stellen en te borgen. Dit om verschillende aanbieders op gelijke wijze met elkaar te kunnen vergelijken en te zorgen voor een gelijk speelveld binnen het zorgvervoer. Vervoerders dienen in een aanbesteding echter wel voldoende ruimte te krijgen om zich op extra diensten of services van elkaar te onderscheiden. Om te voorkomen dat kwaliteit een 'afvinklijstje' wordt en gunning alsnog om prijs gaat is het van belang dat opdrachtgevers een 'ademend' bestek publiceren waarin vervoerders de ruimte krijgen zich op basis van extra diensten en services van elkaar te kunnen onderscheiden ( enk aan goed werkgeverschap/personneelsbeleid, duurzaamheid en klanttevredenheid) en waarin de beste inschrijvers ook de beste kans maken op gunning van de opdracht. Wij hebben [AIM criteria](#), opgesteld die hierbij kunnen ondersteunen.

### Klanttevredenheidsonderzoeken (KTO's)

Kwaliteitsmetingen via klanttevredenheidsonderzoeken geven een goede indicatie van hoe reizigers het vervoer ervaren. In 56% van de geanalyseerde aanbestedingen wordt niet gesproken over het afnemen van periodieke klanttevredenheidsonderzoeken onder (ouders van) gebruikers van het vervoer. Zowel in het leerlingenvervoer als in het wmo vervoer komt dit in mindere mate terug. Daar waar wel de eis is opgenomen om periodiek een KTO af te nemen is de uitkomst van de KTO niet gekoppeld aan een bonus/ malus regeling voor de vervoerders. Het is te overwegen om de uitkomst van een KTO te koppelen aan een bonus dat terugvloeit aan zaken die recht doen aan de kwaliteit van het vervoer en personeel, zoals teambuilding van medewerkers of aanvullende cursussen. Ten slotte zien we dat er vele verschillende klanttevredenheidsonderzoeken worden afgenomen waarbij elk onderzoek een andere nadruk legt. Het is te overwegen, net zoals voor het OV ([OV klantenbarometer](#)), één landelijke KTO te ontwikkelen voor het zorgvervoer waarmee op uniforme wijze vervoerders of regio's met elkaar kunnen worden vergeleken. 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 mensen met een beperking. De TX keurmerk organisatie controleert al via o.a. mystery guest onderzoeken en uitkomsten van afgenomen KTO's door tx bedrijven en zou een goede rol kunnen spelen in de ontwikkeling van één uniforme en landelijk erkende KTO in de zorgvervoerbranche.