

Rapportage AIM werkzaamheden 2020



Eerlijke kijk op taxi- en zorgvervoer



1. Inhoud

1. Inhoud	2
2. Voorwoord	3
3. Inleiding & achtergrond	4
4. Werkzaamheden 2020	7
5. Ontwikkelingen 2020	8
6. Verdeling bestekken naar aantal aanbevelingen	10
7. Verdeling aanbestedingen naar type vervoer	11
9. Effecten AIM op aanbestedingen	12
10. Doelstellingen 2020.....	12
11. Tot slot	13
12. Bijlage 1 : Top 10 aanbevelingen 2020	14
13. Bijlage 2: Top 10 in bestek opgenomen aanbevelingen 2020	15

2. Voorwoord

Het Aanbestedingsinstituut Mobiliteit (AIM) is eind 2016 door ondernemersvereniging KNV Zorgvervoer en Taxi en vakbonden FNV Taxi en CNV Vakmensen opgericht. Om op die manier de inkopers/opdrachtgevers van het zorgvervoer, denk aan gemeenten, zorginstellingen, verzekeraars en andere overheden, te adviseren bij het in de markt zetten van aanbestedingen.

Sociale partners zagen en zien helaas nog steeds dat deze aanbestedingen een systematiek kennen die risicovol inschrijven stimuleert, de kans op het krijgen van 'papieren kwaliteit' vergroot en de risico's van wijzigend overheidsbeleid (teveel) bij inschrijvende partijen neerlegt. Hierdoor ligt het risico op onrendabel exploiteren van contracten op de loer. Om aanbestedende diensten van een goed advies te kunnen voorzien, hebben sociale partners een document met aanbevelingen opgesteld. Hierin komt terug wat belangrijk is om tot zorgvervoer te komen waar álle partijen (opdrachtgevers, vervoerders en vooral ook gebruikers van het vervoer) tevreden over zijn.

Deze rapportage bevat een overzicht van de werkzaamheden van het AIM over 2020. Het vierde jaar dat het AIM actief is. De werkzaamheden bestaan enerzijds uit het in een zo vroeg mogelijk stadium gesprekken aan gaan met inkopers en opdrachtgevers van het zorgvervoer. En anderzijds uit het beoordelen van bestekken die in de markt worden gezet.

In 2020 heeft het AIM in totaal 36 bestekken beoordeeld ten opzichte van 51 beoordeelde bestekken in 2019. In vergelijking met vorig jaar een afname van circa 30%, deze afname is een gevolg van de coronacrisis. Om ten tijde van de crisis continuïteit te borgen hebben opdrachtgevers meer gebruik gemaakt van verlengopties en optiejaren.

Dat beoordelen houdt in dat bekeken wordt of er in voldoende mate aandacht wordt besteed aan 17 belangrijke thema's. Krijgen bepaalde onderwerpen onvoldoende aandacht, dan wordt er een brief met adviezen gestuurd naar de aanbestedende dienst. Nog belangrijker is dat steeds meer aanbestedende diensten het AIM weten te vinden, zodat in een vroeg stadium al aangegeven kan worden wat belangrijk is om tot goed aanbesteden van het zorgvervoer te komen. Tot slot ontwikkelt het AIM zich meer als kenniscentrum voor het zorgvervoer, door actief te participeren in netwerkbijeenkomsten en presentaties te verzorgen op congressen.

Bestuur AIM, oktober 2021

J. Vochteloos en C. Oranje, KNV Zorgvervoer en Taxi

M. Gorter, FNV Taxi

A. Di Giacomo Russo, CNV Vakmensen.nl

H. van Gelderen, directeur AIM

3. Inleiding & achtergrond

Wat is zorgvervoer

Voor veel mensen is het de normaalste zaak van de wereld om met de auto, fiets of openbaar vervoer te reizen. Toch zijn er ruim 1,7 miljoen mensen (bron *KIM presentatie nov. 2018*) die niet zelfstandig gebruik kunnen maken van eigen of openbaar vervoer. De verwachting is dat dit aantal met 8% zal stijgen in 2030. Het gaat om vervoer van leerlingen naar speciaal onderwijs, ouderen, mensen met een beperking, vervoer van chronisch zieken en vervoer naar sociale werkplaatsen.

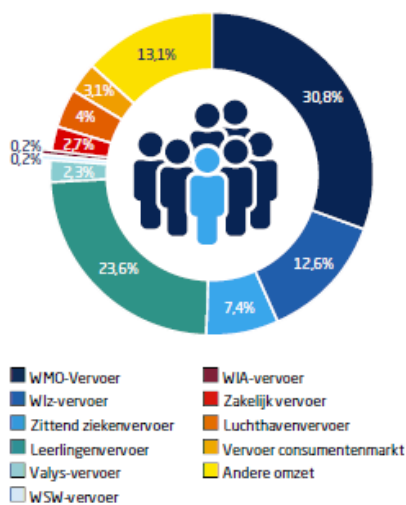
Verreweg het grootste deel van dit vervoer valt onder verantwoordelijkheid van gemeenten. Een deel -zoals Valys- valt onder verantwoordelijkheid van de Rijksoverheid.

Wie verzorgt dit vervoer ?

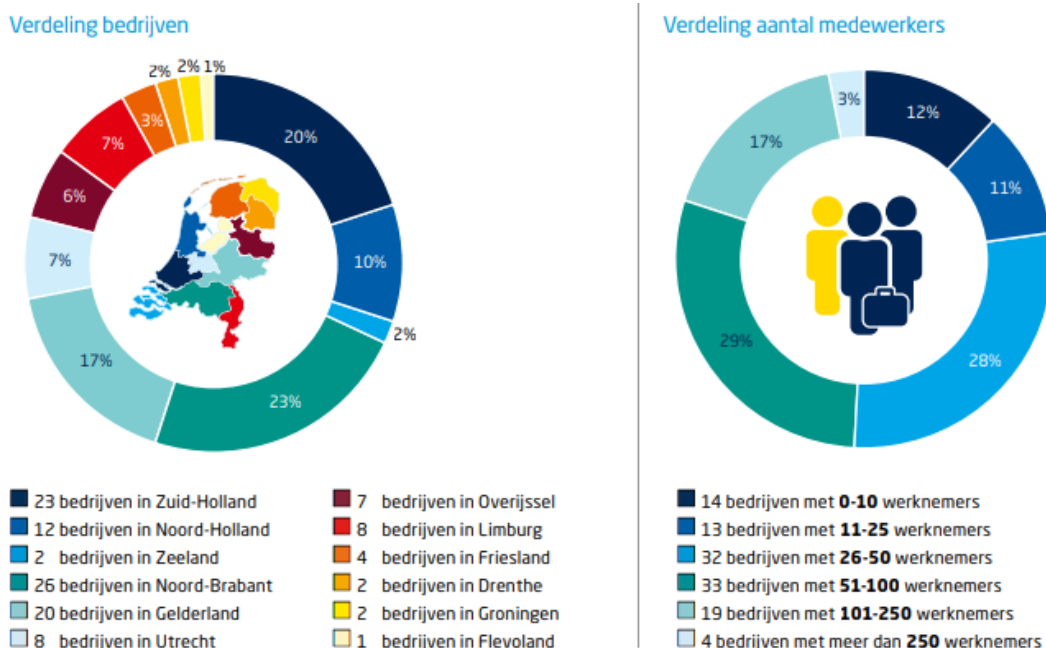
Dagelijks zijn er ca. 870 taxibedrijven en 25.000 mensen actief om deze groep reizigers naar hun eindbestemming te vervoeren. De bedrijfstak bestaat voor 75% uit kleine bedrijven (0 tot 20 medewerkers) die in totaal 18% van het aantal medewerkers in dienst hebben. De grootste bedrijven met meer dan tweehonderdvijftig werknemers vertegenwoordigen slechts 1% van het totaal aantal bedrijven maar hebben 31% van het totaal aantal medewerkers in dienst. De ZZP chauffeurs zijn in deze cijfers niet meegenomen.

Het zorgvervoer vormt bijna 80% van hun totale omzet. Binnen de verschillende regelingen van het zorgvervoer vormt het WMO-vervoer, met 30,8% van de omzet, het grootste aandeel, gevolgd door het leerlingenvervoer (23,6%), het Wlz-vervoer (12,6%) en het zittend ziekenvervoer (7,4%)

Gemiddelde omzet naar type doelgroep



Verder zijn de meeste zorgvervoerders gevestigd in de regio's Noord Brabant, Zuid Holland en Gelderland. Onder de zorgvervoerders heeft 48% (in de figuur 49%) meer dan 50 medewerkers in dienst. Ongeveer 3,5% (in de figuur 3%) van de bedrijven heeft meer dan 250 medewerkers in dienst.



Vervoer wordt aanbesteed

Het zorgvervoer wordt via Europese aanbestedingen in de markt gezet, zodat een groot aantal geïnteresseerde vervoerders kunnen meedingen naar de opdracht. Deze aanbestedingen kennen helaas een systematiek die risicovol inschrijven stimuleert, de kans op het krijgen van 'papier kwaliteit' vergroot en de risico's van wijzigend overheidsbeleid (teveel) bij inschrijvende partijen neerlegt, waardoor de kans op het niet rendabel exploiteren van contracten op de loer ligt. Omdat de vervoerkosten voor 80% uit vaste lasten bestaan (loon en materieel), ontstaat een tendens om op arbeidsvoorwaarden te gaan concurreren. Dat is een onwenselijke situatie. Goed opgeleide en ervaren werknemers in de bedrijfstak zijn cruciaal.

In de afgelopen jaren zijn er veel veranderingen doorgevoerd met directe of indirecte gevolgen voor het zorgvervoer in Nederland. Decentralisaties, bezuinigingen in de zorg en ook bezuinigen in het vervoer zelf (met name door het anders indiceren van gebruikers) zijn van grote invloed geweest. In de jaren 2014 t/m 2017 is de totale loonsom van de taxibranche met 31% gedaald (bron: rapport arbeidsmarkt cijfers SFM 2017). In 2019 is hierin een lichte kentering gekomen waarna vervolgens in 2020 de coronacrisis zorgde voor een (tijdelijke?) daling van de loonsom.

Het Aanbestedingsinstituut Mobiliteit (AIM) kijkt mee

Door in aanbestedingen meer aandacht te schenken aan kwaliteitscriteria, risicoverdeling en actuele praktijkinzichten kunnen aanbesteders en inkoopers van zorgvervoer een verbetering maken.

Uiteindelijk wil het AIM dat de inkoop van het vervoer zodanig verbetert, dat een kwetsbare doelgroep met voldoende tijd en aandacht, door ervaren en goed opgeleide chauffeurs op tijd naar school of zorglocatie wordt vervoerd. Daarbij is het belangrijk dat ondernemers in de gelegenheid worden gesteld om te investeren in goed materieel (innovatieve, duurzame en passende voertuigen), een goede organisatie, goed personeelsbeleid (scholing van personeel en naleving cao's) en een goede dienstverlening richting de reiziger (klantvriendelijk, voldoende tijd en aandacht). Met als uiteindelijk gevolg dat arbeidsvoorwaarden in de sector nageleefd kunnen worden.

Het AIM kijkt kritisch mee bij lopende aanbestedingen maar praat nog liever in de voorbereiding van de aanbesteding mee zodat overheden, zorginstellingen, zorgverzekeraars, etc. in een vroeg stadium de belangrijke thema's kunnen overwegen.

4. Werkzaamheden 2020

Dit rapport bevat een overzicht van de werkzaamheden van het AIM uitgevoerd in het jaar 2020. In totaal heeft het AIM 36 aanbestedingen op circa 50 criteria beoordeeld. Het beoordelen houdt in dat wij kritisch kijken of de 17 [belangrijke thema's](#) van het AIM voldoende aandacht krijgen in het bestek/aanbesteding.

Krijgen bepaalde onderwerpen naar onze mening onvoldoende aandacht, dan sturen wij een brief met aanbevelingen naar de opdrachtgever.

Kerngegevens werkzaamheden 2020

Kerncijfers	2019	2020
Aantal aanbestedingen beoordeeld	51	36
Aantal voortrajecten betrokken	20	7
Aantal congressen/bijeenkomsten	8	8*
Aantal nieuwsbrieven en publicaties	5	2

Kerncijfers: aanbevelingen	2019	2020
Aantal aanbevelingen uitgestuurd	964	580
Aantal aanbevelingen/adviezen waarbij sprake is geweest van een voortraject	410	17
aantal aanbevelingen overgenomen	268	196
% aantal aanbevelingen overgenomen	28%	34%
Gemiddeld aantal aanbevelingen per traject	20	13

* Het AIM heeft aan online bijeenkomsten van Pianoo (het expertisecentrum aanbesteden van het ministerie van Economische Zaken) en bijeenkomsten van het CROW deelgenomen. Deelname is tweeledig, enerzijds om aandacht te vragen voor de belangrijke AIM thema's en anderzijds het in zo'n vroeg mogelijk stadium in contact komen met aanbestedende diensten.

5. Ontwikkelingen 2020

Kwaliteit weer meer onder druk

In de voorgaande jaren merkten wij op dat in bijna 70% van de door AIM beoordeelde aanbestedingen de prijs een dominante rol speelde bij de gunning van het vervoer waarbij het aangeboden tarief voor meer dan 60% meewoog in de gunning. Gelukkig zagen wij dat in 2019 sprake was van een kentering. Uit onze analyses blijkt dat dit percentage in 2019 relatief gezien tot onder 50 % was gedaald. Het vervoer vormt in onze ogen een verlengstuk van de zorg aan kwetsbare doelgroepen. Daarnaast is het een essentiële randvoorwaarde om maatschappelijk te kunnen functioneren. Wij zagen deze verschuiving naar meer kwaliteitsvraag als een positieve ontwikkeling.

In 2020 als gevolg van corona zijn diverse aanbestedingen uitgesteld. Gaandeweg het jaar bleek dat gemeenten voorzagen dat budgetten weer onder druk komen te staan en lijkt de nadruk weer meer op prijs te komen liggen.

Contracten worden gemiddeld langer

In de voorgaande jaren hebben wij herhaaldelijk aandacht gevraagd voor de (te) korte contractstermijnen van het aanbesteed vervoer. De gemiddelde initiële contractduur van de aanbesteedde opdrachten was 34 maanden, met uitschieters, in negatieve zin naar 12 maanden. Het langste contract had de duur van 72 maanden. Het AIM adviseert een minimale initiële looptijd van 5 jaar te hanteren + 2 aaneensluitende optie jaren of 4 jaar + 3 aaneensluitende optie jaren. Vervoerders kunnen op deze manier in de gelegenheid worden gesteld om meer toekomstperspectief te bieden aan medewerkers in de branche en te investeren in passende, duurzame voertuigen. Wij zien in het jaar 2020 dat de trend van 2019 doorzet en dat aanbestedingen met een korte looptijd een uitzondering zijn.

TX keur algemeen toegepast

Het hebben van het een kwaliteitscertificaat TX Keur en het naleven van de cao Taxivervoer, zijn zeer belangrijke onderwerpen voor het AIM. Wij adviseren overheden dan ook het TX Keurmerk als verplichting te hanteren hetgeen in de meederheid van de bestekken ook het geval is.

NEA index in bijna alle aanbestedingen toegepast

De voor de branche toepasselijke NEA-index houdt rekening met branche cao-loonstijgingen en andere kostenontwikkelingen en zou in alle vervoerscontracten terug moeten komen. Gemeenten hebben, gelet op de AMvB, een wettelijke plicht om minstens de kostprijs te betalen bij inkoop van WMO-producten. Ook moet er geïndexeerd worden, waarbij rekening wordt gehouden met relevante cao-loonstijgingen.

Het gebruik van de NEA-index in vervoerscontracten schept duidelijkheid voor beide partijen. Voor vervoerders sluit het een niet in te schatten en soms niet te dragen kostenontwikkelingsrisico uit. Voor opdrachtgevers is het voordeel hiervan dat ze van de vervoerders de scherpst mogelijke prijs krijgen aangeboden. In de geoffreerde prijs zit bij toepassing van de NEA-kostenontwikkelingsindex namelijk geen opslag verwerkt voor het kostenontwikkelingsrisico .

Implementatietijd steeds korter

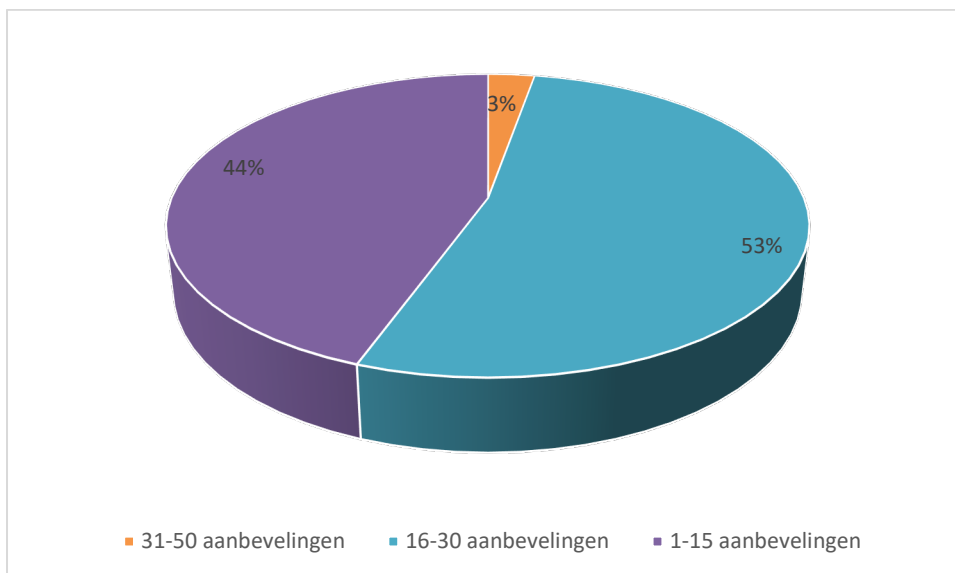
In 2020 heeft AIM opdrachtgevers moeten wijzen op de vaak te korte termijn tussen de definitieve gunning en de start van het vervoer. Wij adviseren voor een vlekkeloze implementatie hiervoor minimaal een termijn van 6 maanden te hanteren. Dit om vervoerders voldoende ruimte te geven eventueel nieuwe voertuigen te bestellen en/of nieuw personeel aan te trekken. Dit lijkt gezien de ontwikkelingen m.b.t. levertijd van voertuigen in 2021 en het personeelstekort, alleen maar in belang toe te nemen.

Onderbouwing tarief

Een ander opvallend feit is dat er nog steeds in veel aanbestedingen geen aandacht wordt besteed aan de onderbouwing van tarieven, hoewel dit op basis van de AMvB WMO wel moet en daarnaast getuigt van wel of niet verantwoord opdrachtgeverschap.

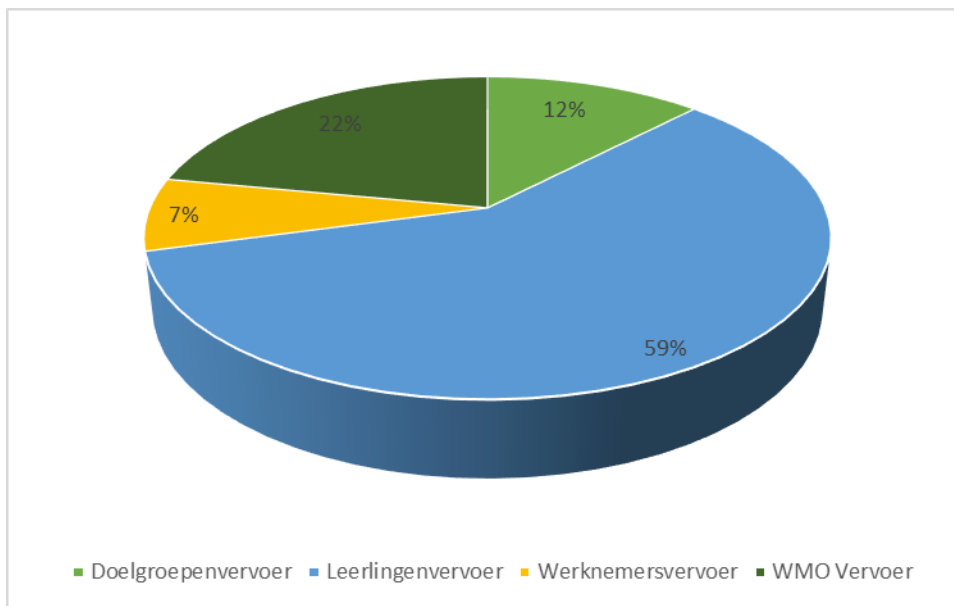
6. Verdeling bestekken naar aantal aanbevelingen.

De meeste bestekken die wij hebben beoordeeld (53%) vallen in de categorie met 16-30 aanbevelingen. 3% valt in de zware categorie met meer dan 30 aanbevelingen. Het aandeel bestekken waar weinig op aan te merken valt is 44%. Het beeld is ongeveer gelijk ten opzichte van het voorgaande jaar.



7. Verdeling aanbestedingen naar type vervoer

Ruim de helft van alle aanbestedingen die wij in 2020 hebben beoordeeld betrof het leerlingenvervoer gevolgd door het gecombineerde vervoer (WMO gecombineerd met leerlingenvervoer en/of ander type vervoer).



9. Effecten AIM op aanbestedingen

Ons doel is, om, naast de beoordeling van reeds gepubliceerde aanbestedingen, ook proactief contact te zoeken met opdrachtgevers, adviesbureaus en regionale inkoopbureaus om deze belangrijke stakeholders in een vroeg stadium bekend te maken met onze thema's. Wij zijn van mening dat, door met elkaar in gesprek te gaan, beter inzicht wordt verkregen in achtergrond en drijfveren. Door in gesprek te gaan kunnen bepaalde keuzes ook beter in een context geplaatst worden. Andersom zien wij ook dat aanbestedende diensten de gesprekken met het AIM als nuttig ervaren. Zij kregen door onze aanbevelingen en gesprekken meer inzicht in de onbedoelde negatieve effecten die bepaalde keuzes of beleidsdoelstellingen kunnen hebben op de vervoerders, het personeel en de kwetsbare doelgroepen voor wie het vervoer bedoeld is.

In het kader van meer begrip hebben voor elkaar, hebben wij meerdere bijeenkomsten, dialogen en marktconsultaties van aanbestedende diensten bijgewoond en aanbestedende diensten in een vroeg stadium geadviseerd. Het effect hiervan is dat in aanbestedingen waar het AIM in een vroeg stadium is betrokken er concrete aanbevelingen terug te lezen zijn in het bestek.

In de figuur in bijlage 2 is te zien dat de adviezen ten aanzien van TX Keur en de NEA-index het meest zijn opgevolgd.

Opvallend is dat opdrachtgevers weinig aandacht besteden aan de onderbouwing van de geoffreerde tarieven terwijl dit voor bijvoorbeeld het WMO bestuur zelfs een verplichting is op basis van de AMvB.

10. Doelstellingen 2021

Verankering positie AIM

In 2019 is het AIM en haar werkwijze geëvalueerd en door werkgevers en vakbonden positief beoordeeld. Sociale partners zijn overtuigd van het belang van het AIM om evenwichtige toekomstbestendige aanbestedingen te realiseren ten einde goede arbeidsverhoudingen binnen de branche te bewerkstelligen.

Het bovenstaande heeft tot gevolg dat AIM de pilot fase achter zich laat en een structurele subsidie is geworden van het Sociaal Fonds Mobiliteit.

Werkwijze AIM verder uitbreiden

AIM zorgt voor positieve beïnvloeding richting aanbestedende diensten. Dit komt wellicht niet volledig terug in de gepubliceerde bestekken, maar gegeven aanbevelingen worden wel degelijk meegenomen bij latere aanbestedingen. Nadat in 2019 een verbetering werd geconstateerd, is 2020 door corona een niet representatief jaar geworden op basis waarvan geen conclusies kunnen worden

getrokken. De huidige aanpak met betrekking tot het monitoren van bestek documenten zal ook in 2021 worden gecontinueerd.

De werkwijze zal echter moeten worden uitgebreid, waarbij met name proactief beleid verder wordt geïmplementeerd. Directe beïnvloeding vindt plaats vanaf de start van een nieuw aanbestedingsproces. Dit start bij de politieke besluitvorming over de beschikbare budgetten voor het zorgvervoer.

Daarnaast is een frequente communicatie met de aanbestedende dienst belangrijk om inzicht te krijgen wanneer een contract afloopt en hoe de dienstverlening verloopt. Ook het optreden als belanghebbende partij, en kritische vragen te stellen in de Nota's van Inlichtingen zal de monitoring en directe beïnvloeding positief ten goede komen.

Tot slot

Het jaar 2020 werd gekenmerkt door de coronacrisis. Door de onzekere situatie zijn diverse aanbestedingen niet op de markt gekomen en zijn verlengd. Bij de opdrachten die wel werden aanbesteed heeft AIM gepleit om vooraf afspraken te maken over hoe om te gaan met wisselende volumes.

11. Bijlage 1 : Top 10 aanbevelingen 2020

Top 10	Meest voorkomende aanbevelingen AIM
1	Implementatietermijn <6mnd
2	Betalingstermijn onderaannemers
3	Reële kostprijs (minimumprijs)
4	Beoordeling prijs/kwaliteit
5	Relatie hoofdaannemer-onderaannemer
6	Onderbouwing tarief
7	Verplichting optie jaren uitdienen
8	Tijdig informeren gebruik optie jaren
9	Klachtenregeling aanbestedende dienst
10	Meldingsplicht vervoerder

12. Bijlage 2: Top 10 in bestek opgenomen aanbevelingen 2020

Top 10	Meest voorkomende aanbevelingen in bestek
1	TX-Keur verplicht
2	Hanteren NEA-index
3	Fluctueren volume
4	Klant centraal
5	Duurzaamheid in relatie tot contractduur
6	KTO's
7	Medewerkerstevredenheid
8	Apart tarief rolstoelgebruik
9	Contractduur
10	Contractmanagement