

De leden van de vaste Kamercommissie voor  
Volksgezondheid, Welzijn en Sport  
T.a.v. mevrouw W.J.H. Lodders  
Postbus 20018  
2500 EA DEN HAAG

**Datum:** 11 januari 2017      **Uw kenmerk:** -      **Behandeld door:** M.R. Wildschut  
**Onderwerp:** Rondetafelbijeenkomst      **Ons kenmerk:** MR/ys/170111      **Doorkiesnummer:** 088 6251828

Geachte mevrouw Lodders,  
Geachte leden van de commissie,

Connexion Zorgvervoer B.V. (CZV) dankt u voor de uitnodiging tot deelname aan bovengenoemde rondetafelbijeenkomst, waarvan zij graag gebruik zal maken. Ter voorbereiding daarop treft u hieronder een samenvatting van wat wij als belangrijkste aandachtspunten beschouwen.

#### **Marktpositie Connexion Zorgvervoer B.V.**

Connexion Zorgvervoer is marktleider in de markt voor het doelgroepenvervoer. Wij beheren 138 contracten voor leerlingenvervoer, 68 contracten voor zorgvervoer namens instellingen en 51 contracten voor Wmo-vervoer. Onze 5.300 chauffeurs voeren per jaar 16 miljoen ritten uit in het kader van het zorgvervoer.

#### **Prijs heeft prioriteit; degradatie kwaliteit en ongezonde markt**

Connexion Zorgvervoer neemt waar dat over de afgelopen jaren een ontwikkeling in het doelgroepenvervoer is ontstaan, waarbij – in onze optiek althans – niet de kwaliteit, maar de prijs leidend is geworden bij de meeste aanbestedingen voor het zorgvervoer. Dat heeft verstrekkende, negatieve gevolgen voor de cliënten, opdrachtgevers, de sector en de toekomst van deze markt. De markt bevindt zich in een neerwaartse spiraal: prijsvechten, verlieslatende contracten en een gebrekkig toezicht op de nakoming van wat beloofd is, resulteren in uitholling van de kwaliteit van het vervoer, een ongezonde bedrijfsvoering en een groot aantal faillissementen in de sector, onzekere omstandigheden voor de werknemers en een gebrek aan innovatie, investeringen en duurzaam vervoer.

### **Overcapaciteit in de sector**

Bij de bedrijven, die het zorgvervoer uitvoeren, is sprake van overcapaciteit. Dat lokt uit, dat een *rat race* ontstaat om nieuwe contracten te bemachtigen, waarbij vaak (en soms ver) onder kostprijs wordt ingeschreven op aanbestedingen<sup>1</sup>. Een verlieslatend contract, maar wel met behoud van omzet, wordt in die gevallen als aantrekkelijker gezien dan het alternatief: direct failliet gaan. Aanbestedende overheden, doorgaans gemeenten of instellingen, lijken hierdoor op het eerste oog spekkoper, maar zijn uiteindelijk toch duurder uit door bijvoorbeeld:

- kosten voor noodzakelijk herstel (10 tot 15 % hoger dan wanneer het gewenste meteen bij aanbesteding ingekocht was)
- vervoerder gaandeweg het contract alsnog failliet gaat waarna alsnog een andere, duurdere vervoerder moet worden gecontracteerd.

### **Ervaring verdwijnt, samen met baanzekerheid**

Ondanks de overcapaciteit, neemt het aantal nieuwe taxichauffeurs nog steeds toe<sup>2</sup>; de nieuwe chauffeurs treden daarbij in de plaats van ervaren chauffeurs. Jaarlijks wordt 17,5% van de chauffeurs vervangen door nieuwe; naar schatting geldt slechts 5,5% van de huidige chauffeurs als ervaren. Terwijl het bij zorgvervoer juist gaat om kwetsbare groepen: begrip, ervaring en sociale vaardigheden zijn essentieel om de benodigde veiligheid, vastigheid en stiptheid te borgen<sup>3</sup>. Er is geen verplichting tot overname van personeel bij contractovername; uitsluitend tot het doen van een baanaanbod. Bovendien schrijven veel partijen in met de aannahme van lage personeelskosten, wat (alleen) haalbaar is door tijdelijk personeel, dat zich onderaan de ladder bevindt aan te stellen en het arbeidscontract na 23 maanden op te zeggen. Dit zijn weliswaar cao-vraagstukken (via de zogenoemde OPOV-regeling), maar ook de opdrachtgever kan hierin een verantwoordelijkheid nemen, bijvoorbeeld via de eisen in het bestek van een aanbesteding.

### **Gebrekkige controle op naleving van wat beloofd is**

De praktijk laat helaas ook zien dat niet altijd wordt geleverd wat er bij aanbesteding wordt beloofd. Vanzelfsprekend ligt de verantwoordelijkheid hiervoor bij de taxibedrijven, maar zeker ook bij de aanbestedende opdrachtgevers; de controle op zowel hetgeen aangeboden wordt (zijn dat geen valse beloftes?) en daarna, op nakoming van het gecontracteerde, schort. Valse beloftes kunnen afgevangen worden door bij aanvang eisen te stellen aan de inschrijvers en door adequate controle vooraf op de aanbidding en het beloofde; niet-nakoming naderhand kan tegengegaan worden door daartegen effectief op te treden, bijvoorbeeld in de vorm van boetes en dwangsommen, of contractverlies als niet wordt voldaan aan wat er is aangeboden. Dat gebeurt helaas nog te weinig in de praktijk. Dat leidt tot vele klachten over de kwaliteit, terwijl kwaliteitscontrole ontbreekt. Een systeem om klanttevredenheid onafhankelijk te meten ter controle op naleving van wat gecontracteerd is, in het reguliere, regionale OV al jaren succesvol in gebruik en zou ook hier kunnen helpen.

---

<sup>1</sup> Per dag levert dat een tekort van € 56,00 per voertuig (bron: KNV Taxi).

<sup>2</sup> In 2015 haalden 4.731 mensen hun Chauffeursdiploma Taxi, een stijging van 7% ten opzichte van 2014 (Bron: CBR).

<sup>3</sup> Voor vervoer van autistische kinderen is van belang dat dezelfde chauffeur de ritten doet, terwijl rolstoelvervoer de vaardigheden met het vastzetten van een rolstoel vergt, of bij ouderenvervoer stiptheid praktisch gezien van groot belang is.

### **Ongewenste juridificering**

De geschetste situatie heeft als bijkomend nadeel dat sprake is van een enorme juridificering, met hoge kosten en inefficiëntie tot gevolg. De oorzaak hiervan ligt primair in de (te lage) kwaliteit van de aanbestedingen, de korte contracttermijnen en de grote hoeveelheid aanbestedingen die plaatsvinden. Dat is oplosbaar door verhoging van de kwaliteit en langere contracttermijnen.

### **Kentering is noodzakelijk; oplossingsrichtingen zijn voorhanden.**

Om deze neerwaartse spiraal om te buigen naar een gezonde situatie, waarin kwaliteit weer prevaleert en de markt zich op continuïteit kan richten, is een kentering noodzakelijk. Wij zien daarvoor een aantal oplossingen:

#### **Aanbeveling 1: meer focus op kwaliteit**

Verruimde budgetten en hogere tarieven is één mogelijkheid om tot een hogere kwaliteit te komen en Connexion Zorgvervoer juicht dat ook toe. De parallel tussen deze markt en die voor de thuiszorg is evident. Wij zijn dan ook voorstander van de redelijke prijs, zoals de AMvB voor inkoop in het kader van de Wmo die nu beoogt. Ook het verplicht stellen van aantoonbare ervaringseisen in een bestek, een langere contractduur (ten minste vijf jaar), een intensievere voorlichting aan gemeenten en de invoering van een onafhankelijk monitoringssysteem voor klanttevredenheid – naar analogie met de bestaande klantenbarometer in het regionaal OV – zouden nuttige bijdragen leveren aan een hogere kwaliteit, zonder dat dit de redelijkheid of marktconformiteit van de prijs van het vervoer aantast.

Aanvullend ziet Connexion Zorgvervoer goede mogelijkheden om ook binnen bestaande budgetten meer efficiëntie te boeken en daarmee meer middelen vrij te spelen: via ontschotting, meer ruimte voor innovatie, langere contracttermijnen en de invoering van een PGB-vervoersbudget.

#### **Aanbeveling 2: Ontschotting in budgetten en instrumenten**

Zowel op gemeentelijk als bij regionaal-gemeentelijke samenwerkingsverbanden is sprake van diverse beleids- en financieringsstromen bij het zorgvervoer. De wethouder van onderwijs beheert het budget voor leerlingenvervoer, zijn collega van sociale zaken voor de social return en hun collega van volksgezondheid en Wmo voor de regiotaxi; daarnaast is er nog een stedelijke of regionale portefeuille voor het 'reguliere OV', waarmee een deel van het doelgroepenvervoer prima uitgevoerd zou kunnen worden. De geldstromen zijn onderling gescheiden, terwijl een bundeling van de instrumenten uit het doelgroepenvervoer (vervoersmiddelen, personeel, centrales) juist efficiënter inzetbaar zijn, als die scheiding niet bestond. Zorgvervoer is uiteindelijk een combinatie van zorg en mobiliteit. Door ontschotting te bevorderen, is dan ook veel winst te halen: het aantal vervoersbewegingen kan worden beperkt waardoor bestaande budgetten slimmer kunnen worden besteed. Bijvoorbeeld door geografische combinaties van meerdere pakketten, prikkels om te richten op kwaliteit en op het terugdringen van de hoeveelheid vervoer, of, op termijn, het gebruik van regulier OV aantrekkelijker te maken voor die situaties, waarin dat verantwoord mogelijk is`

**Aanbeveling 3: regiecentrales bij taxibedrijven; regie en uitvoering gekoppeld, onder toezicht**

In samenhang daarmee kunnen mobiliteits- of regiecentrales mede een oplossing zijn voor een bundeling van vervoersstromen die nu nog, ook financieel, gescheiden zijn. De taxibusjes die vallen onder een Wmo- of Regiotaxicontract rijden de hele dag. De duizenden busjes van het leerlingenvervoer staan daarentegen werkloos stil tussen negen uur 's ochtends en half drie 's middags. Daardoor ontstaat inefficiëntie. Een deel van deze busjes kan immers buiten hun vervoersuren worden ingezet voor het Wmo- of instellingenvervoer, terwijl dezelfde voertuigen in bepaalde gebieden ook een OV-functie kunnen vervullen. Het is volgens Connexion Zorgvervoer wel essentieel dat regie en uitvoering daarbij in één hand worden gebracht en door de zorgvervoerders worden beheerd: zij beschikken over de expertise om als beste de volumes in te schatten en te plannen. Een nauwe samenwerking met, en toezicht door de aanbestedende diensten, is daarbij noodzakelijk en ook gewenst; dat kan via de aanbesteding, contractbeheer, de verdere aansturing na gunning van het contract en via de onafhankelijke controle op klanttevredenheid worden geborgd.

**Aanbeveling 4: Langere contractduur (tenminste vijf jaar) gewenst**

Op dit moment is de gemiddelde contractduur in het zorgvervoer twee jaar. Dat maakt investeren en innoveren vrijwel onmogelijk waardoor kwaliteitsverbetering wordt uitgesloten. Dat gaat verder dan alleen het doelgroepenvervoer: het zet ook een rem op duurzaam inkopen en duurzaam investeren, het bieden van baanzekerheid aan personeel, of het halen van duurzaamheidsdoelstellingen, bijvoorbeeld in het elektrisch rijden (afschrijvingstermijn van twee contractjaren is te kort om te investeren in elektrische voertuigen).

**Aanbeveling 5: voer een PGB Vervoersbudget in**

Net als bij andere vormen van PGB zou een Persoons Gebonden VervoersBudget kunnen worden ingesteld, waardoor de dienstverlening dichterbij de burger georganiseerd wordt en de burger echt centraal gesteld wordt. Door vorming van een PGB kan na indicatie keuzevrijheid worden geboden voor meerdere vervoersmodaliteiten (OV, taxi, deeltaxi) en ontstaat een directe contractuele relatie tussen vervoerder en de burger. Dat faciliteert maatwerk waarbij de eindgebruiker invloed op de kwaliteit kan uitoefenen in plaats van een systeem waarin het, zoals vandaag de dag, draait om collectief aanbod en een gebrek aan invloed.

Uiteraard zijn wij graag bereid om het bovenstaande nader aan u toe te lichten, zoals wij dat ook zullen doen bij de rondetafelbijeenkomst van 16 januari 2017.

Met vriendelijke groet,



Michiel Wildschut  
Directeur Connexion Zorgvervoer B.V.