

Bijlage P – Verslag marktconsultatie

Behorende bij de aanbesteding: 200028REG Leerlingen- en jeugdhulpvervoer

Verslag Marktconsultatie

Regionale aanbesteding leerlingenvervoer Drechtsteden

Op 25 september 2020 is de marktconsultatie ten behoeve van de regionale aanbesteding leerlingen- en jeugdhulpvervoer gepubliceerd. In onderstaande tabel is de vraagstelling, inclusief een samenvatting van de ontvangen antwoorden weergegeven. Er zijn in totaal van 5 respondenten schriftelijke reacties ontvangen.

Nr	Thema / vraag	Samenvatting antwoorden
	Kwaliteit van de dienstverlening	
1	De gemeenten wensen dat de chauffeurs langjarig betrokken worden bij de uitvoering van het vervoer en zo veel mogelijk reizigers niet alleen dagelijks, maar ook jaar na jaar, te maken hebben met dezelfde chauffeur. Welke mogelijkheden ziet u om dit te realiseren? Tot in hoeverre en op welke manier kunt u borgen dat een vaste chauffeur op een rit wordt ingezet? Wat is een goede definitie van een "vaste chauffeur"?	Het inzetten van "vaste" chauffeurs kan over het algemeen bevorderd worden door: - Een goed vervoersplan, waarbij mutaties beperkt blijven. Dat maakt vaste routes, vaste voertuigen (aan huis) en vaste vervangers mogelijk. Aandachtspunt is wel dat vervoerders over het algemeen geen chauffeurs op de bank hebben zitten, wat vervoer met een hoge(re) mutatiegraad lastig maakt. - Het aantal verschillende chauffeurs op een rit door de week beperkt houden. - Meer vaste arbeidsovereenkomsten voor onbepaalde duur aan te bieden (i.p.v. flexibele/0-urencontracten) door een langere termijn vervoersovereenkomst. Dit bevordert eveneens gebondenheid en betrokkenheid bij bedrijf. - Een lager verloop door lokale binding van medewerkers. - Een faire prijs. Geen verkapte aanbesteding op laagste prijs. - Hanteren van vastigheid als KPI.
2	Wat zijn in uw optiek de voor- en/of nadelen als de gemeenten investeren in een ontwikkelbedrijf om samen met u mensen praktijkgericht op te leiden waarna ze door kunnen stromen in uw organisatie?	Overwegend positieve reacties van respondenten, die het idee van een leerlijn toejuichen. Genoemde voordelen zijn: - Goed opgeleide, lokale kandidaten, die resulteren in een duurzamere inzetbaarheid (vaste arbeidscontracten). - Bundeling van kennis. - Betere afstemming van verschillende betrokken organisaties vergroten de kans op onwenselijke ruis achteraf, verwachtingen of uitkomsten. Genoemde aandachtspunten zijn:

		- een zorgvuldige selectie op geschiktheid, en een SROi eis die niet te hoog ligt. - aandacht voor het voorkomen van verdringing van reguliere arbeidsplaatsen, ook niet via proefplaatsingen. - Aandacht voor inzet voor nieuwe functies, bijvoorbeeld op gebied van kwaliteitsbeheer en serviceverlening aan kwetsbare reizigers, zoals mystery guest ritten.
3	Welke kansen voor verbetering van de dienstverlening aan de reiziger ziet u?	In diverse reacties is aangegeven in dit stadium geen concreet antwoord op te kunnen of willen geven. De volgende algemene kansen voor verbetering zijn genoemd: - Beter opgeleide en begeleide chauffeurs. - Slimmere communicatie en communicatietoepassingen, slimmere routes. - Minder reizigers in een voertuig. - Maatregelen om de rust in het voertuigen te bewaken. - Voorkom vragen naar wollige verhalen, vraag naar concrete maatregelen waarvan de naleving te meten en af te dwingen is. - Meer transparantie en betere herkenbare systeemtoegankelijkheid. Betrek de overwegingen uit het onderzoek van de ministeries van VWS en I&W bij de aanbesteding. Zie: https://ai-mobiliteit.nl/ai-mobiliteit/download/resultaten/analyse-kwaliteitseisen-chauffeurs.pdf
4	Welke kansen ziet u om het kennisniveau van de chauffeurs te borgen in de uitvoering van het vervoer en te benutten bij de planning van het vervoer?	De volgende kansen zijn genoemd: - Inbreng van ervaring chauffeurs bij totstandkoming van vervoersplannen. - Het testen van routes in de eerste twee weken van het vervoer om de optimale route te kunnen bepalen. - Een continu opleidingsprogramma voor chauffeurs, bijvoorbeeld via een eigen academie en persoonlijke ontwikkelplannen voor chauffeurs. - Opleiding combineren met coaching. - Betrek de aanbevelingen uit het onderzoek van de ministeries van VWS en I&W bij de aanbesteding (zie vraag 4) in de aanbesteding.
	Scope en perceelindeling	
5	Het jeugdvervoer (regio Zuid-Holland-Zuid met 10 gemeenten, opdrachtgever Serviceorganisatie Jeugd Zuid-Holland-Zuid) kan gelijktijdig met het leerlingenvervoer aanbesteed worden. Hoe ziet u een mogelijke combinatie tussen leerlingenvervoer en jeugdvervoer?	Respondenten hebben in het algemeen de volgende visie aangegeven: - Combineren van leerlingenvervoer en jeugdhulpvervoer in één voertuig is veelal niet haalbaar, door verschillen in indicatiestelling en onregelmatigheid in de routes bij jeugdigen (vaak tijdelijk, hoge mutatiegraad en wisselden tijden). Daar waar gecombineerd kan worden moet dit altijd maatwerk zijn. Combineren kan tot onrust en stress leiden. - In de praktijk is te zien dat daar waar gecombineerd wordt, het zogenaamde labelen van reizigers wel afneemt. - Volgtijdelijk combineren van vervoer is wel mogelijk, maar doordat begin- en eindtijden vaak bij elkaar in de buurt liggen, is de praktijk weerbarstig.

		- ER zijn kostenvoordelen te behalen door betere benutting van voertuigen, maar heb niet te hoge verwachtingen hiervan.
6	De gemeenten overwegen om het totale vervoer op te delen in percelen. Welke perceelgrootte past het beste bij uw organisatie? Welke kansen en belemmeringen ziet u bij te grote of te kleine percelen? Wat vindt u in het algemeen een optimale perceelindeling? Geografisch, op bestemming of op basis van andere kenmerken?	Respondenten hebben in het algemeen de volgende antwoorden aangegeven: - Zowel een geografische indeling op herkomst als op bestemming wordt aangegeven als passende indeling van het vervoer. Met deze indeling is er prima met kleinere en/of lokale vervoerders te werken. - Een geografische indeling bevordert ook de inzet van chauffeurs uit dezelfde regio. - Een grotere perceelgrootte biedt mogelijkheden tot slimmer plannen, schaalvoordelen en ruimte om verbeteringen en innovatie op te zetten met Opdrachtgevers. Het beperkt het aantal partners waarmee opdrachtgevers mee samenwerken. - Bundel de bovenregionale ritten en werk daar met een beladen kilometertarief. Kleine fluctuaties hebben immers een grote invloed op de rentabiliteit van de rit hebben. Aandachtspunt is het opdelen in te veel (kleine) percelen. Dit is een nadeel die directe tegen de beoogde schaalvoordelen in werkt. Schaal en combinatievoordelen vallen dan weg. Geadviseerd wordt om daarom voor een beperkt aantal percelen te kiezen, twee of drie.
7	Gedurende de periode waarvoor de gemeenten de contracten voor het vervoer voornemens zijn te gunnen, gaan er mutaties in het vervoer plaatsvinden. Dat kan betekenen dat er meer of minder reizigers vervoerd moeten worden, ook in het perceel dat u mogelijk wint. Hoe gaan wij om met dit volume-risico en welk volume-risico is voor u acceptabel?	Respondenten hebben in het algemeen de volgende antwoorden aangegeven: - Hanteer een staffel voor grote mutaties, bijvoorbeeld bij 10% meer of minder reizigers. Grote mutaties die geleidelijk plaats vinden, zijn geen probleem, maar grote mutaties van de ene op de andere week zijn wel een probleem. Op- en afschalen kan, mits we enkele weken de tijd is om hierop te anticiperen. - Het risico dat er geen werk voor een chauffeur of voertuig is, blijft bestaan en wordt ingecalculeerd in de prijs. - Een goed beeld van de mate van en de frequentie van mutaties is belangrijk. - Neem voor bepaalde wijzigingen bijvoorbeeld i.v.m. Corona of onverwacht gewijzigd overheidsbeleid) op in het bestek dat opdrachtgever en vervoerder hier gemeenschappelijk en in evenredigheid risicodragers zijn. Advies is om hier middels open kostencalculatie een mogelijkheid tot tariefsaanpassing open te laten.
8	Hoe kunnen de tarieven naar uw mening het beste worden uitgevraagd (bijvoorbeeld per zone, per kilometer, per uur, per leerling of anders), met andere woorden, welke bekostigingssystematiek adviseert u, en waarom? Wat zijn volgens u de voor-	Respondenten adviseren de volgende tariefstructuur: - Hanteer een starttarief per rit en voertuigsoort, en daarnaast een beladen kilometertarief of beladen uurtarief voor een eerlijke verrekensystematiek, zowel voor korte als lange ritten. Verliesgevende ritten worden voorkomen. Het tarief per beladen kilometer is hierbij het meest gehanteerd. - Een redelijke tariefstelling hangt af van de gestelde eisen van de opdrachtgever en voertuigsituatie van te vervoeren reizigers.

	en nadelen van deze methodiek? Wat is binnen deze methodiek een redelijke tariefstelling?	- Het starttarief wordt gedifferentieerd naar (taxi)bus en rolstoelbus, vanwege het grote verschil in vaste voertuigkosten. - Het bepalen van beladen tijd of kilometers met behulp van Easy Travel is er duidelijkheid en geen discussie over de uitkomst. - Heb beladen tijd aandacht voor de duur van in- en uitstappen, zeker bij rolstoel gebonden reizigers. - Zet de weging voor prijs niet te hoog (20 of 30% van de 100%). - Vermijd kleine stappen in de score op kwaliteit, anders verdwijnt het onderscheidend effect. Aansprekende methode is de Utility Index Methode van Negometrix. - Heb aandacht voor de transparantie en eenvoud van de methode. Sommige methodes worden zelfs gemonitored door (kostbare) derden.
	Programma van eisen	
9	In de regel worden er gedetailleerder programma's van eisen opgesteld voor aanbestedingen van vervoer. Welke eisen zijn in uw ogen essentieel voor het organiseren van goed vervoer en welke eisen zouden we in uw ogen niet moeten stellen?	De volgende essentiële eisen zijn genoemd door respondenten: - TX-keur, PSO ladder, ISO 9001/14001/27001. - Voldoende financiële draagkracht. - Vergelijkbare referenties. - Geen kostprijsverhogende eisen in het bestek. - Leg een aantal basisaspecten vast in het bestek, waaronder bijvoorbeeld maximale ritduur. Alle spelregels moeten duidelijk zijn om inschrijvingen te kunnen vergelijken. - Stel geen eisen die te ver in detailgaan, bijvoorbeeld minimale vloerbreedte in cm. - Periodieke toetsing via KTO's en MTO's geven handvatten, voor kwaliteitsbewaking en –verbetering. De beleving van de reiziger en vervoerder zijn van vitaal belang.
	Duurzaamheid	
10	De opdrachtgevers willen de uitvoering van het doelgroepenvervoer graag verduurzamen. M.a.w. men wil de uitstoot van schadelijke stoffen (sterk) beperken. Wat zijn uw gedachten bij deze ambitie? In hoeverre heeft u op dit gebied al iets gerealiseerd en hoe verhoudt zich dat tot de prijs?	Respondenten schetsten in hun beantwoording het volgende algemene beeld: - Vervoerders zijn over algemeen allen in meer of mindere mate bezig met verduurzaming van het wagenpark. De snelheid varieert evenals de voertuigsoorten die verduurzaamd worden. - De markt van duurzame voertuigen is groeiende. De mogelijkheden van verduurzaming nemen snel toe, maar zijn ook nog voor bepaalde voertuigsoorten een uitdaging, bijvoorbeeld grotere voertuigen. De beschikbaarheid van laadmogelijkheden, de lage actieradius en beperkte beschikbaarheid van rolstoelbussen staan op gespannen voet met de kosten van inzet met een snelle en kostengunstige elektrificatie van het wagenpark. - CNG lijkt te worden ingehaald door waterstof en elektriciteit. - Waterstofvoertuigen zijn nog niet beschikbaar in de markt ten behoeve van het leerlingenvervoer.

11	Hoe groot is uw huidige wagenpark en in welke Euro-norm klasse vallen deze voertuigen?	Respondenten geven hier wisselende, bedrijfsspecifieke antwoorden die niet letterlijk in dit verslag overgenomen zijn. Alle respondenten geven aan dat een aanzienlijk deel van het wagenpark minimaal euro 6 is, en dat bij allen een gedeelte van het wagenpark bestaat uit voertuigen op groen gas, elektrisch of CNG. Het aandeel van zero-emissie voertuigen is stijgende bij alle respondenten.
12	Welke visie heeft u ten aanzien van de veranderende beleidsmatige ambities gedurende de contractperiode, bijvoorbeeld ten aanzien van duurzaamheid? Op welke wijze kunnen verdergaande duurzaamheidsambities tijdens de contractperiode in partnerschap vormgegeven worden?	Respondenten hebben de volgende antwoorden gegeven: - Er wordt ingezet op (een bijdrage aan) de doelstelling zero-emissie vervoer in 2025. Van vervoerders mag verwacht worden voertuigen te verduurzamen tijdens de looptijd van de overeenkomst. Daarbij kan gebruik gemaakt worden een groeimodel: dus welk percentage voertuigen elektrisch vanaf start, hoeveel in het tweede jaar etc. - Hoe langer de overeenkomst, hoe meer ruimte om gezamenlijk te investeren in duurzaamheid, en dit proces te versnellen. - Een goede samenwerking die bijdraagt aan de totstandkoming van elektrische laadplaatsen en/of gebruikmaking van aanwezige busbanen. - Wak voor een te hoog percentage elektrisch. Partijen bieden 100% aan, terwijl dit een gok is, en het niet duidelijk is of in pakweg 2023 de gehele vloot al elektrisch kan zijn. Wees realistisch in duurzaamheidsscenario's.
	Implementatie	
13	Welke mogelijkheden ziet u om de jaarlijkse piekbelasting rond de opstart van het leerlingenvervoer op te vangen?	De volgende mogelijkheden worden door respondenten aangedragen: - Een goede organisatorische inrichting en tijdige afstemming tussen gemeente en vervoerder vooraf. - Voldoende implementatietijd, en bij voorkeur 8 weken voor de start van het vervoer de beschikking over de leerlinglijst.
14	Welke taakverdeling ziet u bij het maken van de jaarlijkse planning van het vervoer?	De volgende antwoorden worden door respondenten gegeven: - In de praktijk maakt de vervoerder vaak de planning. Het is daarbij prima dat Stroomlijn een controle hierop uitoefent. - Aanleveren van 100% juiste gegevens door de opdrachtgever is dan relevant. - Vanwege het feit dat meerdere opdrachtgevers gezamenlijk het vervoer uitvoeren is een uniforme werkwijze wenselijk. - Indien leerlinggegevens 6 tot 8 weken voor de start van het vervoer aangeleverd worden, dan is er voldoende tijd om het vervoer goed in te plannen en de ouders/verzorgers te informeren. Belangrijk hierbij is dat er daarna geen mutaties tijdens de implementatiefase hoeven plaats te vinden.
15	Hoeveel reservecapaciteit kunt u leveren en op welke termijn? Wat is redelijk? Hoe snel kunt u opschalen	Respondenten hebben de volgende antwoorden gegeven: - Voertuigen zijn geen issue, over het algemeen is er een beperkte back-up beschikbaar. Voor chauffeurs is dat complexer.

	wanneer er een route bij komt?	- Indien mutaties enkele weken van tevoren bekend zijn, dan kan deze zonder problemen doorgevoerd worden. - Er wordt wisselend geantwoord of mutaties die op korte termijn moeten plaats vinden, problematisch zijn. Over het algemeen is dat niet het geval. De wens om met dergelijke mutaties in redelijkheid om te gaan. Soms speelt de prijssystematiek daarbij ook een rol.
16	Met welke centrale-software en BCT's werkt u op dit moment?	PASS/Cabman/TaxSys/eigen systeem.
	Aanbesteding	
17	Welke drempels ervaart u voor het doen van een inschrijving op een Europese aanbesteding en wat kunnen wij doen om deze drempels weg te nemen?	Respondenten hebben de volgende drempels aangegeven voor het inschrijven op een Europese aanbesteding: - Onnodige risico's bij vervoerder leggen. - Extreem hoge boeteclausules opnemen. - Onbeperkte risico's que bedrijfs- en risicoaansprakelijkheid. - Vrijwaring van schades aan derden. - Geen wederkerige verlengmogelijkheid. - Wanneer niet minimaal 1 maal geïndexeerd kan worden met de Panteia-index. Een enkele respondent geeft aan geen drempels te ervaren om in te schrijven.
18	Zou u inschrijven, gezien COVID-19, als de gemeenten eind 2020/begin 2021 een aanbesteding uit zou schrijven?	Over het algemeen antwoorden alle respondenten bevestigend. Voorwaarde is wel een duidelijke verwachting te schetsen, en gezamenlijk de verantwoording te dragen indien verwachting niet uitkomen, bijvoorbeeld in geval van een voortdurende Covid pandemie.
19	Wat zijn volgens u de best practices ten aanzien van de wijze van aanbesteden (soort procedure, type gunningscriteria, wijze van beoordelen et cetera)?	Respondenten geven de volgende best-practices aan: - Indien op een totaalprijs gegund wordt, voeg dan een vervoersplan bij. Indien op een beladen kilometertarief gegund wordt, dan niet. - Duurzaamheid en social return opnemen als maatschappelijke criteria. - Financiële criteria opnemen, zeker gelet op de gevolgen van de van de Covid pandemie en minimale marges. - Kwaliteit is een belangrijk gunningscriterium, waaronder communicatie, kennis en kunde (en omgang met doelgroep) van de chauffeur, kennis van het lokale vervoersgebied, en maatregelen voor kwaliteitsborging. - Een lumpsum vergoeding geeft maximale transparantie en duidelijkheid. - Een prijs/kwaliteit verhouding van 30/70, of minimaal 40/60. De EMVI/BPKV gunningsmethodiek, en de gewogen factor score methode zijn de meest gehanteerde methodes.
	Partnerschap	
20	De gemeenten wensen te werken aan een partnerschap met de te	Respondenten geven de volgende gewenste contracttermijnen aan:

	contracteren vervoerders. Dat begint in onze ogen met het aanbieden van een perspectief op een langjarige samenwerking. Welke contracttermijnen sluiten in uw ogen het beste aan op het door ons beoogde partnerschap?	- Minimaal 6 jaar, maar liefst 8 of tien jaar. Dat past bij afschrijvingstermijnen van voertuigen/investeringen, en is een passende periode om partnerschap op te kunnen bouwen. - 5 jaar vast en verlenging van 2 maal 1 of 2 jaar. - Minimaal 5 jaar exclusief optie jaren, i.v.m. afschrijvingstermijnen van voertuigen Tip van een respondent: Vraag als gunningscriterium uit hoe vervoerders concreet tegen partnerschap aankijken. Geef als opdrachtgever aan wat vervoerders kunnen verwachten van opdrachtgevers hierin. Meestal is dat niet in de aanbesteding terug te lezen, maar wel in de motivatie achteraf.
21	Wat verwacht u van de gemeenten in de ontwikkeling van dit partnerschap?	Respondenten geven de volgende verwachtingen aan: - Inzet in tijd, meedenken en overleggen. - Voorkeur voor één contactpersoon aan de kant van de opdrachtgever(s). - Samenwerking om het vervoer efficiënt uit te voeren en er voor elkaar zijn op het moment dat het noodzakelijk is, bijvoorbeeld in tijden van de Covid pandemie. - Een flexibele opdrachtgever en opdrachtnemer. - Openheid, directe en korte communicatielijnen vanuit beide partijen.
22	Welke risico's ziet u in de samenwerking met de gemeenten en hoe kunnen we die wegnemen?	Respondenten geven de volgende risico's aan: - Beleidswijzigingen van overheidswege. - Financiële draagkracht. - Samenwerking die in het begin niet van de grond komt. (De manier van organiseren, borgen en aansturen van de samenwerking is dan niet juist opgezet). - Het ontbreken van mandaat, wil en tijd van teamleden. - Het ontbreken van een gezamenlijke, uniforme aanpak en visie binnen de deelnemende gemeenten (met als gevolg dat we losse overleggen hebben met gemeenten, ongecoördineerd.) - Het verlies van kennis en kunde door wisseling van contactpersonen.
23	Wat heeft u nodig vanuit de opdrachtgever om een optimale bedrijfsvoering en samenwerking te kunnen realiseren?	Respondenten geven de volgende antwoorden aan: - Vertrouwen dat opdrachtnemer handelt naar eer en geweten en het besef dat gebruikersbelangen ook bij de vervoerder voorop staan. - Tijdige en correcte informatie. - Enige inzet in tijd. - De wil en het mandaat samen te werken en samen te verbeteren. - Een overlegstructuur waarin opdrachtgever en vervoerder samen kunnen werken aan een verbetering van de efficiënte inzet van middelen en optimalisatie van de kwaliteit van het vervoer. - Tijdig op de hoogte gesteld worden van aanstaande beleidswijzigingen. - Opvolging en handhaving van duidelijke afspraken.
	Covid-19	

24	Wat voor impact heeft Covid op uw organisatie en hoe borgt u het voortbestaan van uw organisatie?	Respondenten geven aan dat Covid een behoorlijke impact heeft op de organisatie. Het voortbestaan van de organisatie is vooralsnog geborgd door: - Het gebruik maken van regelingen. - Het meeveren als organisatie. - Financiële soliditeit. - Met marge inschrijvingen. - Risicospreiding tussen verschillende soorten vervoer, opdrachtgevers en segmenten. - Kostenbesparingen met behoud van werkgelegenheid. - Ontwikkelen van alternatieve werkpakketten. - Operationele werkafspraken met opdrachtgevers.
	Stimuleren van de zelfredzaamheid	
25	Wij denken er over om (o.a.) de volgende kwalitatieve eis uit te vragen: "Hoe denkt u over een bijdrage aan zelfstandig leren reizen? Wat zou uw organisatie hieraan kunnen bijdragen? En welke concrete afspraken kunnen daarover gemaakt worden?" Zijn er, en zo ja, welke, objectieerbare, meetbare criteria volgens u te bedenken om een dergelijke eis te stellen en te beoordelen?	Respondenten geven de volgende antwoorden: - Dit betreft een onderscheidend vermogen tussen vervoerders. Vervoerders kunnen zeker iets betekenen. Reeds behaalde resultaten kunnen dienen als objectiveerbaar en meetbaar criterium. - De vraag wordt vreemd ervaren, omdat de indicatiesteller zou moeten kijken wat een leerling wel of niet kan. Na indicatiestelling van aangepast vervoer wordt dit als een recht ervaren. Initiatieven van een vervoerder staan dan al met 1-0 achter. Vervoerders hebben hier wel ervaring mee, en het kan als gunningscriterium verwerkt worden. Het werkt echter niet om vervoerders hier doelstellingen in mee te geven, dit moet altijd een samenwerking met de opdrachtgever en de ov-partij zijn.
	Communicatie	
26	Heeft u een systeem waar de chauffeur kan zien als er bijzonderheden zijn van de leerling?	Respondenten geven allen aan over een degelijk systeem te beschikken.
27	Is het mogelijk dat ouders continu inzage hebben in de voor hun belangrijke gegevens? Zoals ophaaltijd en thuiskomst? En kunnen ouders een leerling via een app afmelden of een klacht indienen? Hoe loopt de afhandeling van meldingen en klachten verder?	De meeste respondenten geven aan dat ouders continu inzicht hebben in hun belangrijkste gegevens, en leerlingen kunnen aan- en afmelden. Ook beschikken respondenten over een klachtenregeling.