

1. Inleiding

De opdrachtgever heeft een marktconsultatie gehouden om de visie van marktpartijen te horen op een aantal actuele vragen en dilemma's. Hiertoe zijn 9 vervoerders per telefoon/email benaderd, waaronder de huidige opdrachtnemer en twee onderaannemers. Acht partijen hebben hieraan meegewerkt. Een partij heeft aangegeven niet mee te doen omdat Holland Rijnland buiten zijn bedieningsgebied ligt en de situatie in de markt momenteel te onzeker is.

De vragenlijst is vooraf toegestuurd en van de meeste vervoerders ingevuld retour ontvangen. In week 8 en 9 hebben 8 online overleggen plaatsgevonden waarin de antwoorden van de vervoerders zijn besproken en toegelicht. Hierbij waren aanwezig: Iris de Bruyne (Holland Rijnland), Gilbert Mulder en Annette Juurlink (Traficon) en de vertegenwoordigers van de vervoerder.

Per vervoerder is een verslag gemaakt waarin naast hun initiële antwoorden ook de toelichting is verwerkt. Deze is aan de deelnemers aan opdrachtzijde en aan de vervoerders voorgelegd voor aanvulling of correctie. De vervoerders konden aangeven welke informatie uit het verslag niet in een openbaar stuk opgenomen mag worden omdat het strategische informatie betreft.

Op de vragen zijn door vervoerders uiteenlopende antwoorden gegeven. Samenvattend zijn deze puntsgewijs op een rijtje gezet. Wanneer er antwoorden nagenoeg gelijklopend zijn gegeven zijn deze zoveel als mogelijk samenvattend verwoord. Deze samenvatting met vragen wordt bij de aanbesteding gepubliceerd.

2. SAMENVATTINGEN Antwoorden

2.1 Chauffeurstekort

Vraag 1

We zien landelijk een chauffeurstekort ontstaan. Hoe kijkt u tegen deze problematiek aan? Op welke wijze kan de opdrachtgever de vervoerder ondersteunen om dit risico te beperken?

Samenvattend:

- Personeelstekorten zijn momenteel een gegeven in een groot deel van de samenleving. - Bij een groot contract – niet onderverdeeld in percelen - kunnen meer contracturen geboden worden.
- De naleving van de OPOV regeling moet beter worden gecontroleerd. Dat kan ook helpen bij het tekort aan personeel. Opdrachtgever zal hier aandacht voor vragen bij het Sociaal Fonds Mobiliteit.
- In het bestek kan gezet worden dat opdrachtgever het van belang vindt dat de huidige chauffeurs ook in de nieuwe situatie weer ingezet worden.
- Samenwerking met een werkgeverspunt, UWV etc. is van belang.
- Laat inschrijvers verder aangeven hoe zij met SROI om zullen te gaan en laat de opdrachtgever hier een ondersteunende rol inspelen.
- Inzet van statushouders is in opkomst. Goede beheersing van NL taal in woord en geschrift is mogelijk een eis die losgelaten moet worden.

- Geef vervoerder meer ruimte in de voorwaarden om het vervoer te organiseren. Zoals ruimere vooraanmeldtijden, tariefdifferentiatie, in de spits etc.
- Pas de NEA indexatie toe.
- Sta inzet van ZZP-ers toe.

2.2 Congestie

Vraag 2

Binnen het vervoersgebied is er sprake van congestie (in het bijzonder in de Bollenstreek in het voorjaar, de A4, A44, N207, N206, N11, dit geeft ook terugslag op het onderliggend wegennet). Hoe kijkt u als vervoerder tegen deze problematiek aan en welke mogelijkheden ziet u om de overlast voor de reiziger van deze congestie zoveel als mogelijk te beperken?

Samenvattend:

- Laat deze vraag onderdeel van de uitvraag zijn en laat inschrijvers voorstellen doen.
- Stuur reizigers met een financiële prikkel naar vervoer op tijdstippen buiten de spits.
- Informeer vooral de klant goed. Een goede communicatie is van belang.
- Vraag bij de provincie voor opdrachtnemer ontheffing aan voor het gebruik van busbanen in dit gebied.
- Laat inschrijver in de offerte aangeven hoe hij hier mee denkt om te gaan.
- Geef opdrachtnemer vrijheid om op drukke tijden tijdsadviezen te geven, ritten te weigeren als het vervoer volgeboekt is en sommige vormen van indicaties in spits niet toe te staan.

2.3 Vooraanmeldtijd

Vraag 3

Holland Rijnland is een combinatie van stedelijk en landelijk gebied, waarbij langere afstanden, bruggen en een veerpont een rol spelen. Met name in de Rijnstreek is sprake van een niet-dichtvertakt wegennet. Binnen RTHR is daarom, en ivm corona nu sprake van een vooraanmeldtijd van 2 uur. Hoe kijkt u aan tegen een vooraanmeldtijd van 1 uur in relatie tot dit gebied?

Samenvattend:

- Eén uur vooraanmeldtijd is gangbaar maar twee uur biedt meer mogelijkheden qua planning.
- Aandachtspunt: hoe ga je om met speciale locaties als ziekenhuizen.
- Eén uur is ambitieus bij langere aanrijtijden. Twee uur geeft hier meer mogelijkheden.
- Een uur is goed; twee uur is niet persé noodzakelijk. Het midden van de spits is van groter belang.

2.4 Zero emissie en laadinfrastructuur

Vraag 4

Holland Rijnland wil inzetten op duurzaamheid. Dat betekent dat elektrische voertuigen of voertuigen op waterstof de voorkeur hebben. Hoe kijkt u aan tegen de benodigde laadinfrastructuur en levertijden van de voertuigen?

Samenvattend:

- De effecten van de oorlog in Oekraïne voor de levering van voertuigen (en onderdelen) zijn nu nog niet aan te geven. Dit kan vertragend werken.
- Ook het chiptekort zorgt voor vertraging in levertijden. Dat kan 8 a 9 maanden duren.
- 100% elektrisch rijden is nog niet mogelijk door niet beschikbaar zijn van rolstoelbussen.
- Een groot probleem is de laadcapaciteit in de regio. Opdrachtgever en gemeenten kunnen hier een stimulerende rol in spelen. In samenspraak met opdrachtnemer.
- Bovenstaande geldt ook voor de realisatie van laadpleinen en de koppeling met het elektriciteitsnet.
- Het heeft de voorkeur dat opdrachtgever op 3 plaatsen in de regio een laadplein realiseert.
- Gesprek aangaan tussen opdrachtgever en –nemer indien de oplaadcapaciteit niet gerealiseerd kan worden.
- Hoe sneller de gunning en hoe langer de implementatietijd hoe meer kans er is om snel met elektrisch vervoer te rijden. Bij voorkeur een implementatietijd van 6 maanden.
- Laat gemeenten kijken naar combinaties van laadvoorzieningen voor de taxi's met andere oplaadvoorzieningen binnen de gemeente.

2.5 Contractperiode

Vraag 5

De opdrachtgever is voornemens om voor een langere contractperiode aan te besteden om zodoende vervoerders de mogelijkheid te geven om investeringen terug te verdienen.

Er wordt gedacht aan een contractperiode van 5 jaar met verlengingsmogelijkheden. Is dit voldoende?

Samenvattend:

- Een contractduur van (minimaal) 5 jaar is goed.
- Toepassing van de NEA indexatie is in ieder geval nodig.

- I.v.m. langere levertijden zou een langere contracttijd beter zijn.
- Voorkeur heeft een contractduur van 4 jaar met 2x 2 jaar verlenging.
- 5 Jaar is niet zo lang. Bij voorkeur een contracttijd van 7 jaar met 2x1 jaar verlenging.
- I.v.m. investeringen en behoud personeel bij voorkeur een jaar voor het verlopen van het contract aangeven of dit verlengd wordt.
- Indien sprake is van verlenging dan een tweezijdige verlengingsoptie toepassen. Bij een eenzijdige verlenging een automatische verlenging bij goed functioneren invoeren.

2.6 Financiële toets

Vraag 6

De opdrachtgever wil graag zaken doen met een solide partner omdat het om een langdurige samenwerking gaat. Er zijn de laatste jaren veel faillissementen geweest, coronagerelateerde volumedalingen en veel taxibedrijven hebben overheidssteun ontvangen. Opdrachtgever overweegt als eis dat inschrijvers gedurende drie boekjaren voldoen aan een positief eigen vermogen (per jaar) en een solvabiliteit van 15%. Hoe kijkt u hier in relatie tot de eerder genoemde aspecten tegenaan?

Samenvattend:

- Door Corona zijn de uitgangspunten moeilijker inzichtelijk te maken.
- Wij denken aan een gemiddelde solvabiliteit over de afgelopen drie boekjaren van 15%.
- Meer zoeken in garantie van bovenliggende holdings tot op hoogste niveau in Nederland. Een 403 verklaring op bv-niveau regelt dat automatisch.
- Als je inschrijft met een dochter zegt het eigen vermogen en balanskapitaal niets over soliditeit. Goed beeld krijgen van financiële draagkracht nu, geconsolideerd kijken. Kijk hoe de bv zich verhoudt tot de opdracht, kan die partij het ook gaan uitvoeren?
- Op zich goed. Echter bij het stellen van een solvabiliteitseis kunnen vervoerders die alles wel op de rit hebben toch uitgesloten worden van een inschrijving.
- Een aandachtspunt hierbij is een Verklaring betalingsverdrag belastingdienst (wordt uitstel genoemd). Een deel van de bedrijven moet nog een groot deel van Coronasteun terugbetalen?
- Positief eigen vermogen is mogelijk een probleem voor kleinere bedrijven. Kies liever voor een bankgarantie.
- Bank vindt bankgarantie niet fijn, ook niet favoriet bij vervoerder, drukt op liquiditeit. Ook afhankelijk van hoe hoog hij is. Met daarbij: Als er een probleem is dan moet je toch samen met een adviesbureau het probleem oplossen. Een bankgarantie van bv 50.000 euro is doekje voor het bloeden. Je betaalt de bankgarantie als opdrachtgever uiteindelijk zelf. Je moet enorm escaleren om de bankgarantie in te roepen, als je waarschijnlijk al de wachtkamer overeenkomst hebt ingeroepen.

- Vraag om een financieel plan. Een bankgarantie legt beslag op je financieringscapaciteit, niet heel handig. Je moet voldoende omvang hebben in relatie tot de opdracht. Partij met voorlopige gunning, daar financieel onderzoek naar doen evt met accountant.
- Cijfers uit het verleden zeggen in de huidige tijd niet zoveel. Hier zou volstaan moeten worden met de cijfers over 2020 en cijfers over 2021 (desnoods de voorlopige cijfers).
- Taxibedrijven zijn op zakelijke dienstverlening georiënteerd, 50% daarvan is nog niet weer opgestart. Loonkosten draaien door, 60% vergoed door overheid. Er is sprake van interen op eigen vermogen. Er kan samengewerkt worden met een andere partij, varen op andermans solvabiliteit. Nadeel dat nieuwkomers weinig kans hebben. Zou kunnen dat je met deze eisen vervoerders uitsluit die anders wel goed zouden kunnen rijden.

2.7 Borgen kwaliteit

Vraag 7

Kwaliteit van uitvoering blijft belangrijk. Welke maatregelen adviseert u de opdrachtgever te nemen om de kwaliteit van dienstverlening te optimaliseren en te borgen?

Samenvattend:

- Bonus-malus regeling, voorstellen uitvragen aan aanbidders en dat meenemen in de beoordelingscriteria.
- Voer een fluctuatiestaffel voor (tijdelijke) wegvallen van volume zoals bv met corona. Noem het een beschikbaarheidsvergoeding of tariefaanpassing.
- Hou het bij de core business. Stel een pve op en vraag dienstverlening uit als gunningcriterium. Voor onze kwaliteit is een bepaalde prijs nodig. Op marapniveau laten beschrijven hoe een vervoerder dat denkt te gaan doen.
- Gunning tegen reële tarieven
- Mogelijkheid tot aanpassing contract (flexibel zijn) onder bijzondere omstandigheden.
- Noem bodem- en plafond in tarieven.
- Flexibiliteit tussen opdrachtgever en vervoerder zoals in afgelopen periode is ook wens voor komende contractperiode.
- Goed contractmanagement en controle op naleving afspraken. Kennis van de markt, zodat daar op ingespeeld kan worden.
- Malus altijd in combi met bonus. Dat werkt goed.
- Stel een klantenpanel in. Stiptheid en omrijden is niet doorslaggevend. Beeldvorming en gevoel is belangrijk. Helpt ook om juist de dingen die verschil maken in de klantbeleving duidelijk te maken. Communicatie is wezenlijk.
- Vast bedrag noemen, wat kunt u hiervoor leveren? Dan krijg je beste prijs kwaliteit verhouding. Wel gezonde marge.

2.8 Kwaliteit per regio

Vraag 8

De opdrachtgever wil het vervoer als één perceel in de markt zetten, waarbij ritaanname en vervoer in een hand is. De gemeenten zouden graag zien dat de ritprestatie en klanttevredenheid per deel-regio (3 regio's) gemeten wordt. Welke mogelijkheden ziet u om de kwaliteit in elke regio afzonderlijk te waarborgen zonder onderlinge compensatie? In hoeverre heeft een mogelijke bonus of malus op deze onderdelen per regio invloed op het tarief?

Samenvattend:

- Prestaties rapporteren op uitvoering per (deel)regio is geen probleem.
- Afhankelijk van de ritlengte en volume zal bonus-malus wel van invloed zijn op het tarief.
- Monitoren op gemeentelijk niveau en daar rapportages over afspreken. Bonus-malus per gemeente. Kan ook op ritniveau. Niet stapelen.
- Vraag bij offerte oplossing uit. Een bonus-malus is niet altijd de oplossing. Eerder opschrijven: we hebben dit probleem, hoe kunnen we dat oplossen.
- Sta eventueel een langere omrijtijd en langere vooraanmeldtijd toe om langere aanrijtijd te compenseren.
- Is lastig, het vervoer wordt door elkaar gereden. Zie dit niet als een juist iets.
- Opvoeden van de klant is belangrijk, besteltijd van 2 uur kan helpen. Iedere deelregio heeft eigen eigenaardigheden en beperkingen.
- Het vervoer speelt zich niet alleen binnen de vervoersregio's af. Er is 1 regiecentrum en voertuigen (al dan niet van verschillende vervoerders) geven in de gehele regio invulling aan het vervoer. De klanttevredenheid kan per regio bekeken worden, maar sturingsmogelijkheden op de kwaliteit per regio zijn beperkter.
- Nog opgemerkt dat b.v. wanneer een gemiddelde stiptheid voor de gehele regio geëist wordt en deze stiptheid ook per regio geleverd moet worden, er in feite een hogere gemiddelde stiptheid wordt gevraagd.
- Malussen worden altijd verdisconteerd in de door inschrijvers aan te bieden tarieven.
- In een uithoek van de regio is de uitvoering lastiger. Daar is niet heel veel vervoer, wel bruggen. Daar ligt het probleem. Inzet van meer voertuigen is dan niet de oplossing.
- Een stiptheid per gemeente of regio instellen behoort zeker tot de mogelijkheden.
- Rit die start in die regio, daar zit een stiptheid per regio aan gekoppeld. Bv 93% landelijk en 96% in Leiden. 95% overal is beter. Per regio meten, dan richt vervoerder daar het vervoer op in om dat te halen.

- Stiptheid per regio of gemeenten aanhouden. Bv 95%. Dat vertaalt zich wel terug in het tarief. Achtervang creëren of voertuigen spreiden over de regio.
- Oplossing eventueel uitvragen bij de gunningcriteria.
- Bonus-malus heeft wat ons betreft geen invloed. Meten van de kwaliteit per regio en daar apart op focussen helpt zeker.
- Niet over gemiddelden spreken maar focus op deelgebieden in maandgesprekken, rapportages en plannen.
- 98% op tijd rijden is extreem hoog, niet reëel voor buitengebied, door te weinig ritten. Hoe meten: ritten in bepaald gebied (landelijk – stedelijk) op een andere norm, bv in postcode gebied.
- Als je daar meer kwaliteit verwacht kun je straffen - of juist meer betalen voor die ritten. Kwantificeren is lastiger. Gevaar van differentiëren prijs per regio/perceel leidt tot strategische inschrijving.
- Geen voorstander van bonussen en malussen.
- Kwaliteit moet in je bedrijfsvoering en bloed zitten, goede naam houden. Geen bonus voor nodig.
- HR regio is een heel diverse regio. Problematiek speelt nu vooral in Alphense regio. Verdelen in drie regio's zodat de malus in ieder geval bij de vv terechtkomt die daar rijdt.

2.9 Uniform tarief

Vraag 9

Hoe kijkt u aan tegen een uniform tarief ongeacht het in te zetten voertuig?

Samenvattend:

- Een uniform kilometertarief is wat ons betreft realistisch mét standaard opslagen voor minimaal rolstoelvervoer, scootmobiel en solovervoer. Eén tarief leidt tot hoger tarief voor opdrachtgever.
- Toeslag vastleggen in een percentage, dat van toepassing voor de hele rit. 25% voor rolstoelrit en scootmobiel, voor individuele rit hangt het af van de ritcombinatie (check rittenbak).
- Scootmobiel kan niet in een minivan. Heeft impact op planning en bezetting.
- Kan. Landelijk wordt er juist gekozen wordt voor een taxitarief met opslag(en).
- Het is mogelijk te werken met een gemiddeld tarief. Percentage rolstoelen wijzigt meestal niet veel.
- Als verhouding rolstoel/loper constant blijft is het geen probleem, maakt het niet uit.
- Voor individueel vervoer is een aparte toeslag wel nodig.
- Het is belangrijker om toeslag te kunnen toepassen voor bijvoorbeeld solovervoer en voorin zitindicaties en vergoeding van een (medische) begeleider. Dan hangt er aan iedere rit een reëel tarief. Voordeel dat indicatiestellers mogelijk selectiever omgaan met afgifte van indicaties.

- Vraag hoe essentieel voorinzit-indicatie is nu die er ivm corona af is gegaan. Dit heeft tot weinig problemen geleid.
- Is afhankelijk van de verhoudingen (rolstoel, ambulant) en constante verdeling over de tijd. Indien dat het geval, dan geen probleem.

2.10 Aantal klanttarieven

Vraag 10

Het huidige systeem kent verschillende doelgroepen en veel verschillende tarieven voor de eigen bijdrage. Hoe kijkt u aan tegen het grote aantal tarieven in relatie tot het afrekenen, bijhouden van budgetten?

Samenvattend:

- Qua registratie is dat geen probleem. De software moet goed ingeregeld worden.
- Vraagt aandacht in de communicatie richting klanten.
- Bij voorkeur werken met automatische incasso. Communicatie van restant budget laten bij de vervoerder. Vervoerder informeert klant einde maand over restant budget.
- Is geen thema. Wel handig als het vooraf bekend is.
- Geen probleem, dat is volledig geautomatiseerd. Kan tussen klanten onderling wel voor verontwaardiging en onbegrip zorgen.
- Geen enkel probleem.
- Contant betalen levert gedoe op. Klanten ervaren mogelijk druk om fooi te geven.
- Contanten afstorten en handelen kost geld. Bij voorkeur geen contant. Vooraf storten is het makkelijkst.

2.11 Klanttevredenheid

Vraag 11

Niet elke rit wordt foutloos uitgevoerd. Klanttevredenheid is voor zowel vervoerder als opdrachtgever belangrijk. Welke mogelijkheden wilt u als vervoerder hebben om de klant tegemoet te komen zonder dat dit tot meerkosten voor de opdrachtgever leidt? Welke mogelijkheden zou de opdrachtgever in dit kader kunnen toestaan?

Samenvattend:

- Dit zou een goed kwaliteitscriterium zijn bij de aanbesteding. Hierop kunnen inschrijvers zich duidelijk onderscheiden van de concurrentie.
- Kaart, eigen bijdrage terugbetalen, bos bloemen bij klanten waar meer, serieus misgaat. Persoonlijke aanpak. Geen gunningcriterium.
- Hoe omgaan met verwijtbare loosritten, belangrijk om daar iets in te doen. Bv toch de eigen bijdrage in rekening brengen. Voorschrijven of als gunningcriterium opnemen? Gunningcriterium leidt tot creatief aanbod.
- Papieren tegoedbon is achterhaald, digitaliseren. Beter alleen op echte klachten ingaan dan bonnen verstrekken bij elke te laat rit.
- Te laat vervoeren ligt niet altijd aan de vervoerder. Als het buiten invloed ligt is het een heftige prikkel. Genoegdoening bij verkeerd gereden rit, eigen bijdrage niet is oke.
- Niet goed geld terug regeling kan. Maar er zijn mensen die gaan klagen alleen om de bijdrage terug te krijgen. Een rit die 1 minuut te laat is, moet niet ertoe leiden dat het bedrag teruggegeven wordt. Waar ligt de grens.
- Tegoedbon en eigen bijdrage teruggeven wordt ingecalculeerd in het tarief als het wordt toegepast als regel (bv standaard bij te laat). Anders is het als een keer een bos bloemen gegeven wordt als het voorval ernstiger was (wordt niet ingecalculeerd, komt maar enkele keer voor).

2.12 Hoe app uitvragen**Vraag 12**

Digitale ontwikkelingen volgen elkaar snel op. Welke kansen ziet u op dit gebied (sociale media/Apps' etc.) die extra meerwaarde kunnen hebben voor de reiziger? Op dit moment wordt er een app van de huidige vervoerder gebruikt in de regio. Is het beter om een app in het pve voor te schrijven of een app als onderdeel van de gunningcriteria op te nemen?

Samenvattend:

- Minimale functionaliteiten uitvragen in het PvE, extra functionaliteiten uitvragen als onderdeel van gunningscriteria. Onderdeel laten zijn van boekingsproces.
- Communicatie met de reiziger als gunningcriterium beschrijven, breder trekken dan de app.
- Een specifieke app voorschrijven is niet handig. Apps verdwijnen ook weer. App verbouwen kost veel geld. Wel eisen dat er aan app is.
- Onderscheiden is lastig. Als eis: app, wat wil je minimaal, bv minimaal zelfde mogelijkheden als nu.
- De kansen die wij zien, zullen wij in de offerte behandelen.

2.13 Breekpunten

Vraag 13

Wat zijn breekpunten als gevolg waarvan u mogelijk niet inschrijft op de aanbesteding?

Samenvattend:

- Het belangrijkste breekpunt is de gunningscriteria. Maakt de inschrijver een realistische kans om een mogelijke achterstand op prijs goed te maken met een hogere kwaliteit c.q. duurzaamheid en een bedrijfseconomische verantwoordelijk inschrijving te kunnen doen op prijs.
- 80% kwaliteit met een beperkte prijsbandbreedte werkt niet. Als je kwalitatief vervoer wilt, vraag dat dan uit. Maximumbedrag vaststellen kan. Hou het tarief reëel. Afschaffing BPM, inflatie, diesel, elektriciteit, hogere lonen.
- Volume beïnvloeden is belangrijker dan een lager tarief.
- Als de bovenkant prijs te laag is wordt niet ingeschreven.
- Minder dan 5% kans om te winnen.
- Volume, prijs en eigen beschikbare capaciteit: als een van die drie niet voldoende is, dan overwegen we niet in te schrijven.
- Voorschrijving niet reëel bijvoorbeeld tarief, eisen m.b.t. ZE vervoer (rolstoelvervoer met name). Sowieso veel onrealistische eisen stellen w.o. o.m. boetebeding.
- Met personenauto's ZE zijn er meer laadmogelijkheden, bv in parkeergarage. 4 maanden na de start ZE rijden. Hou daar marge aan. Infra kan een probleem zijn. ZE kost wat.
- Niet te complex maken. Kunnen zelfstandig inschrijven. Hele regio is te groot voor een kleinere vervoerder. Wel inschrijven als onderaannemer. Samenwerking met andere vervoerders is nodig om het hele gebied te kunnen bedienen. Het heeft als voordeel dat grotere vervoerder ervaring hebben met Europese aanbestedingen.
- Eventueel verdelen in percelen als je kleine aanbieders wilt. Kwaliteit zit in de kracht van de kleinere bedrijven. In combinatie inschrijven, is wat lastiger als de bedrijven mogelijk niet dezelfde visie hebben.
- Evt aanleveren GPS gegevens per rit: track and trace gegevens worden wel opgeslagen. Staat niet in de loggegevens. Historie kan wel nagezocht worden. Vragen aan automatiseerder of dat mogelijk is.
- Als 60% prijs is en 20% milieu, dan is er nog maar 20% over voor kwaliteit. Aan goede dienstverlening hangt een prijskaartje. 60% kwaliteit is minimum. Prijs en kwaliteit: relateren aan elkaar.
- Geografische versplintering in relatie tot de mogelijkheden om een gezonde exploitatie te kunnen realiseren. Tarief is daarbij zeker van belang. Als een gezonde exploitatie niet mogelijk is dat mogelijk een breekpunt.

- Onredelijke opdrachtgever, niet inschrijven. Hekel aan strategisch inschrijven. In de periode van de Nota van Inlichtingen is het vaak voor opdrachtgever niet meer mogelijk om gunningsmodel aan te passen.
- Vaste prijs waarmee je geld kunt verdienen, dan gaat het erom wat biedt je dan als vervoerder? Stel niet meer dan 10 vragen dat is voldoende om te beschrijven, maar geen 50.
- Hou de eisen realistisch. 95% stipt is niet reëel; 15 minuten omrijtijd is niet haalbaar. – Van belang is om elkaar open weten te vinden in samenwerking. Een lange looptijd en duurzaamheid speelt mee.

2.14 Overige adviezen

Vraag 14

Welke vraag is Holland Rijnland vergeten te stellen – en welke adviezen en tips wenst u Holland Rijnland daarover mee te geven in haar overwegingen bij het opstellen van haar offerteaanvraag?

Samenvattend:

- Om de aanbesteding succesvol te maken is het belangrijk om de vrijheid te geven aan de markt om het verschil te maken op kwaliteit in de gunningssystematiek. Een gunningssystematiek gebaseerd op kwaliteit levert de beste klant- en opdrachtgevers-tevredenheid en stabiliteit gedurende de contractperiode op. Duurzaamheid kan hier ook een onderdeel van zijn door middel van een invultabel. Hiermee weet u bij gunning wat u mag verwachten van de opdrachtnemer.
- Inschrijvers worden bij een aanbesteding waarin prijs (bijna) net zo zwaar weegt als kwaliteit vaak gedwongen meer risico te nemen om competitief te zijn. De kans is groter dat tijdens de aangeboden uitvoering doorontwikkeling/innovatie onder druk komt te staan.
- Implementatietijd is al krap en moet zeker niet korter (denk ook aan chauffeurs werven en opleiden). Implementatietijd moet minstens 4 maanden zijn. Dat is kort dag, een grote uitdaging maar wel haalbaar.
- Advies om het gebied in percelen in te delen. Maak het niet te complex.
- Beoordeel inschrijvingen niet anoniem. Geef ruimte om de offerte met onderscheidend vermogen op te schrijven.
- Verdieping maken door relatie te leggen met bestaande uitvoering.
- Belangrijk thema wat niet aan de orde is geweest: de integratie WMO-vervoer en Openbaar Vervoer. Denk daarbij aan MaaSoplossingen.
- Gemeenten bepalen de budgetten voor de klanten. De verwachting is niet dat dat ruimer wordt. Advies om dat in het pve op te nemen.
- Ga uit van een vast bedrag. In sommige regio's is bandbreedte of bedrag niet realistisch, zeker niet in relatie tot duurzaamheid.
- Beschrijf in pve wat je ziet als strategisch inschrijven. Men gaat op zoek naar gaten in het bestek ("snacks").

Offerteaanvraag Regiotaxi Holland Rijnland 1 januari 2023 - 31 december 2027 (2028, 2029)

- Ons advies is om te zorgen voor een tariefssystematiek dat er zorgt dat iedere soort rit een juiste prijs heeft. Of er nu in zones of in kilometers afgerekend wordt.
- Leg geen onnodige risico's bij inschrijvers neer. Helemaal niet de risico's waar inschrijvers zelf geen invloed op hebben.
- COVID-19 is nu nog onder ons en zal ook in de toekomst nog zijn invloed kunnen hebben op het vervoer. Houdt hier op een reële wijze in de tariefssystematiek rekening mee, zodat er niet constant onderhandelingen hoeven plaats te vinden.