

Bijlage 6 bij aanbesteding Doelgroepenvervoer MVS-gemeenten

Referentie DGV-202308-Rogplus_MVS

Status: Concept

Versie: 0.0

Revisie: 32

Laatst gewijzigd: 16-01-2023

Vertrouwelijkheid:

Openbaar

Inhoud

Inleiding.....	3
Opdrachtgever.....	3
Historische en huidige situatie	3
Plan van aanpak	3
Startdatum	3
Situatie per startdatum vervoerloket	4
Toekomstige ontwikkelingen	5
Prijsstelling en indexering.....	9
Prestatie indicatoren.....	9

Doelgroepenvervoer in de MVS-gemeenten

Inleiding

Dit document beschrijft de systeemkenmerken van de opdracht doelgroepenvervoer zoals deze vanaf 1 augustus 2023 wordt uitgevoerd in de gemeenten Maassluis, Vlaardingen en Schiedam (MVS-gemeenten).

Opdrachtgever

De opdrachtgever en tevens aanbestedende dienst is het Openbaar Lichaam Rogplus. Rogplus is door de MVS-gemeenten gedelegeerd tot het aangaan van privaatrechtelijke overeenkomsten zoals de inkoop van het vervoerloket en de vervoercapaciteit.

Historische en huidige situatie

Sinds 1994 rijdt in de MVS-gemeenten de Tele-Taxi, sinds 2007 bekend onder de merknaam Regiotaxi Waterweg. Sinds 1 augustus 2018 is Noot Personenvervoer B.V. de contractpartij voor deze overeenkomst. De laatste verlengoptie voor dit contract eindigt op 31 juli 2023.

Regiotaxi Waterweg kent een vervoergebied van 5 zones ($\pm$ 25 kilometer) rondom het woonadres van de reiziger. Binnen de 3 MVS-gemeenten kan een pashouder elke rit maken (willekeurig vertrek- en aankomstadres), voor ritten die aanvangen buiten het grondgebied van de 3 gemeenten is het enig mogelijke bestemmingsadres het huisadres.

Sinds 2015 exploiteert de Argos Zorggroep in de MVS-gemeenten een eigen lokaal aanvullend vervoersysteem. Hierbij wordt gebruik gemaakt van vrijwillige chauffeurs. Het vertrek- en aankomstadres moeten in dezelfde gemeente liggen. Sinds februari 2022 is het aanvullend vervoersysteem actief in alle MVS-gemeenten.

Het aanvullend vervoersysteem wordt gesubsidieerd door de MVS-gemeenten, de MRDH, DSW en het fonds Schiedam-Vlaardingen.

Plan van aanpak

Dit inkooptraject is een uitvloeisel van het Plan van Aanpak vernieuwing doelgroepenvervoer MVS-gemeenten. Dit plan is in september 2022 door de betreffende Colleges van B&W aangenomen en ter vaststelling doorgeleid aan de gemeenteraden. De 3 gemeenteraden hebben in oktober en november 2022 dit Plan van Aanpak vastgesteld.

Op 24 november 2022 heeft het dagelijks bestuur van Rogplus opdracht gegeven het inkooptraject volgens het Plan van Aanpak uit te voeren.

Startdatum

De startdatum van het vervoerloket en de vervoercapaciteit is 1 augustus 2023. Voor de implementatie wordt de periode vanaf 1 mei 2023 aangehouden. In deze periode stelt het vervoerloket de capaciteitsplanning op en vinden de voorbereidende handelingen en gegevensoverdracht plaats.

Situatie per startdatum vervoerloket

Per 1 augustus 2023 zal Regiotaxi Waterweg (het vraagafhankelijk vervoer) onder de aansturing van het vervoerloket worden uitgevoerd (perceel 1). Rogplus is de opdrachtgever van het vervoerloket. Het vervoerloket stuurt de vervoerders aan en fungeert hierdoor als vertegenwoordiger van de opdrachtgever Rogplus.

Vanaf het moment dat de lopende overeenkomst voor het Leerlingen- en Jeugdhulpvervoer van de MVS-gemeenten afloopt, zal ook de planning en aansturing van het routevervoer een onderdeel vormen van de taken van het vervoerloket. De huidige overeenkomst heeft een initiële looptijd tot en met 31 juli 2025.

Het perceel vervoer (perceel 2) is verdeeld in 5 sub percelen. De sub percelen worden ingedeeld op basis van de autosnelwegen A4, A20 en A24. De sub percelen worden niet gegund aan een partij die direct of indirect verbonden is met de Opdrachtnemer van het vervoerloket.

Een gunning van het Vervoerloket leidt tot uitsluiting van gunning op perceel 2. Binnen perceel 2 worden ten hoogste 3 sub percelen aan dezelfde vervoerder gegund. Dit houdt dus in dat er minimaal 2 en maximaal 5 vervoerders gecontracteerd worden.

De vergoedingssystematiek voor het vervoerloket en de vervoercapaciteit is uitgewerkt in Bijlage 8.

De taken van het vervoerloket zijn:¹

- + Aannemen van ritten en, op basis van reizigersprofielen, reisadviezen geven;
- + Reserveren van ritten en registreren van de vervoervragen van vraagafhankelijk vervoer;
- + Uitvraag van capaciteit (voertuigen en chauffeurs) bij de gecontracteerde vervoerders en het toewijzen van ritten en routes aan diensten (voertuig met chauffeur);
- + Uitvraag van capaciteit bij aanvullend vervoer en het doorverwijzen van ritten naar aanvullend vervoer, zoals Argos Mobiel, en openbaar vervoer;
- + Plannen van de ritten van vraagafhankelijk vervoer conform de afgesproken regels;
- + Plannen van de routes van routevervoer conform de afgesproken regels;
- + Bijsturen van het vervoerproces tijdens de uitvoering van het vraagafhankelijk vervoer en routevervoer;
- + Informeren van de reizigers die reizen met het vraagafhankelijk vervoer over de uitvoering van hun ritten;
- + Verwerken van mutaties/ ziektemeldingen voor het routevervoer;
- + Innemen van de eigen bijdrage voor het vraagafhankelijk vervoer;
- + Aanbieden van een app voor het reserveren, wijzigen en annuleren van ritten en ziek- en betermeldingen voor deelnemers in het routevervoer (optioneel?).

¹ De taken met betrekking tot het routevervoer zullen pas actueel worden wanneer het routevervoer onderdeel wordt van het vervoerloket.

- + Klachtafhandeling van reizigers die reizen met vraagafhankelijk- en routevervoer;
- + Rapportage aan opdrachtgever en vervoerders;
- + Advisering over (de ontwikkeling van) het vervoer(proces).

Operationele zaken als verstoringen in de personele inzet of verminderde inzetbaarheid van voertuigen door (technische) defecten lost het vervoerloket samen met de vervoerder op.

Rogplus stelt voor elke reiziger een reizigersprofiel op. Dit reizigersprofiel is gebaseerd op het CROW woordenboek reizigerskenmerken versie december 2020. Afhankelijk van de ritaanvraag zal het vervoerloket een vrijblijvend advies geven en vastleggen.

De reizigers worden gestimuleerd om zo mogelijk gebruik te maken van OV of vrijwilligersvervoer. Om het gebruik van OV te bevorderen wordt jaarlijks een aantal reizigers benaderd om deel te nemen aan een traject zelfstandig reizen.

Het huidige aanbod van Argos Mobiel is een eerste stap naar meer aanbod voor lokaal aanvullend vervoer. Er wordt actief onderzocht of soortgelijke initiatieven kansrijk onder het vervoerloket kunnen worden ingebracht. Ook initiatieven als individueel vrijwilligersvervoer worden in deze onderzoeken meegenomen.

Toekomstige ontwikkelingen

Het vervoercontract voor leerlingen- en jeugdhulpvervoer (routevervoer voor jeugdigen) wordt sinds 1 augustus 2022 uitgevoerd door Noot Personenvervoer. De initiële looptijd van dit contract loopt tot en met 31 juli 2025 en er is sprake van 2 verlengopties. Na afloop van het contract of de verlengopties zal Rogplus ook de vervoerscapaciteit voor routevervoer inkopen en onderbrengen in het Vervoerloket.

Er zijn op dit moment twee pilots voor deelscootmobielen in uitvoering. De uitkomsten van de pilots worden in de tweede helft van 2023 verwacht.

Beschikbaarheid vervoersysteem

Het vervoersysteem staat 7 dagen per week open van 7:00 uur tot 0:00 uur.²

Er geldt een ophaalmarge van 10 minuten voor of na het gereserveerde tijdstip.

De vooraanmeldtijd bedraagt 60 minuten voor niet-prioritaire ritten³. Voor prioritaire ritten (garantie aankomsttijdstip) geldt een vooraanmeldtijd van 24 uur.

Reismogelijkheden en –gebied

De Client kan het gebied van 5 OV-zones reizen tegen gesubsidieerd tarief, gerekend vanuit de opstapzone van de Cliënt. De opstapzone is de zone waarin het huisadres van de cliënt valt.

² Op 31 december wordt aangesloten bij de eindtijd van het Openbaar vervoer en wordt de laatste rit uitgevoerd om 20:00 uur

³ Voor de periode rond kerstavond en de beide kerstdagen kan in overleg met opdrachtgever de vooraanmeldtijd worden verlengd. Deze wijziging moet uiterlijk 1 november van het betreffende jaar overeengekomen zijn.

Hoewel er in de tarifiering wordt gesproken over kilometers, is hier de grens van 5 zones gehanteerd, omdat er aansluiting wordt gezocht bij het vervoergebied van Valys. In de praktijk zal de enkele reisafstand maximaal 25 kilometer bedragen.

Het vervoersysteem biedt voor Wmo-geïndiceerden een aansluiting op het landelijke vervoersysteem van het ministerie van VWS (Valys-vervoer)

In de lopende overeenkomst van Valys is sprake van een grens van 5 zones óf 25 kilometer. Bij een overlappend gebied is de keuze aan de reiziger van welk systeem hij gebruik wenst te maken.

Het instap- of uitstapadres dient te liggen in het grondgebied van de 3 deelnemende gemeenten;

Het aantal te reizen kilometers wordt bepaald aan de hand van de kortste route die gemaakt kan worden.

De Cliënt mag ook verder reizen dan de 5 gesubsidieerde zones, echter vanaf de 6e zone wordt het door de vervoerder te bepalen commerciële kilometertarief rechtstreeks aan de cliënt in rekening gebracht. Indien aan de orde wijst het Vervoerloket de reiziger vooraf op de totale ritprijs.

Aan het gebruik van het vervoersysteem is in principe geen limiet verbonden. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor restricties aan Client op te leggen aan het aantal te reizen kilometers;

Voor reizigers uit Maassluis geldt als uitzondering op de 5-zonegrens dat de ziekenhuizen in Rotterdam-Zuid (Maasstad, Ikazia en Daniel den Hoedt) tegen gesubsidieerd tarief bereisd mogen worden.

Ritreservering

De Cliënt kan een rit onder andere reserveren bij een centraal reserveringsnummer. Voor ritreserveringen is dit reserveringsnummer iedere dag tot 22:00 uur bereikbaar tegen het lokale tarief. (0900) 899 88 10. Aan de reiziger zal worden gecommuniceerd dat ritten tot 22:00 uur te boeken zijn.

Voor andere zaken dan ritreservering, bijvoorbeeld is voor het annuleren van een rit is het Vervoerloket tot 24:00 uur bereikbaar.

Het reserveringsnummer is en blijft eigendom van opdrachtgever, en wordt gedurende de looptijd van de overeenkomst uitgeleend aan opdrachtnemer.

Ritreservering dient ook mogelijk te zijn door middel van andere technieken, zoals e-mail, teksttelefoon, webportaal of app.

Uitvoering van het vervoer

Cliënten worden zittend vervoerd zonder overstap van en naar elk gewenst punt binnen het vervoergebied;

De uitvoering betreft ten minste het vervoer van deur tot deur (of uitstappunt) zonder overstap. De deur is gedefinieerd als de buitendeur van de woning of de afgesloten entree van een wooncomplex of ander gebouw. In openbare gebouwen of niet-afgesloten

entreedeur is de deur gedefinieerd als de eerst mogelijke wachtruimte, gezien vanaf de toegangsdeur.

Cliënten kunnen gecombineerd worden vervoerd. In verband met de te maken combinaties kan van de kortst mogelijke directe route worden afgeweken. Deze afwijking mag voor ritten van 30 minuten of minder maximaal 15 minuten bedragen, voor ritten van meer dan 30 minuten mag deze afwijking ten hoogste 1,5 keer de directe reistijd zijn. Onder kortst mogelijk directe route wordt verstaan: de meest logische route van herkomst naar bestemming bij voor die periode normale verkeersomstandigheden en de daarbij behorende reistijd.

Bij het combineren van Cliënten neemt het Vervoerloket een logische volgorde van ophalen en wegbrengen van Cliënten als uitgangspunt. Logische volgorde prevaleert boven een langere omrijdtijd, mits de cliënten die een te lange omrijdtijd ervaren het hiermee eens zijn.

In geval van een huwelijk of uitvaart zijn in het vervoersysteem prioritaire ritten mogelijk. Deze ritten kenmerken zich door een gegarandeerde aankomsttijd. Opdrachtnemer kan in samenspraak met opdrachtgever aanvullende eisen stellen ten aanzien van de vooraanmeldtijd van deze ritten.

Hulpmiddelen en kinderwagens

Het vervoersysteem is toegankelijk voor (elektrische) rolstoelen, scootermobielen, rollators en kinderwagens.

Bij reservering wordt aangegeven (en dus ook gevraagd) dat er een rollend hulpmiddel wordt meegenomen. Bij reizigers die altijd gebruik maken van hetzelfde hulpmiddel is dit opgenomen in het Reizigersprofiel.

De Cliënt zal (indien mogelijk) het voertuig lopend betreden en een zitplaats kiezen in het voertuig. Indien lopen niet mogelijk is mag de Cliënt in het hulpmiddel blijven zitten. Tijdens de rit is het uitsluitend toegestaan in het hulpmiddel te blijven zitten, indien het hulpmiddel adequaat en veilig kan worden verankerd en de Cliënt gebruik kan maken van de aanwezige veiligheidsgordel. Tijdens de rit is het niet toegestaan te blijven zitten in een scootermobiel.

Alle door Rogplus aan cliënten in bruikleen verstrekte rolstoelen voldoen aan de vastzeteisen zoals beschreven in de Code Vellig Vervoer Rolstoelgebruikers (Code VVR).

Bagage en dieren

Blindengeleidehonden en SOHO-honden kunnen meereizen, evenals kleine huisdieren.

Een rit van een Cliënt reizend met een huisdier wordt in de uitvoering gecombineerd met andere ritten, tenzij de overige geplande reizigers aangeven dit niet te willen in verband met allergie of angst.

Bagage mag worden vervoerd, mits het niet door zijn aard lastig, hinderlijk, gevaarlijk of verboden is, dan wel aanleiding kan geven tot beschadiging of verontreiniging. Dit ter beoordeling aan de chauffeur.

Rook- en muziekverbod

De vervoerder ziet erop toe dat de voertuigen volledig rookvrij zijn. Dit betekent dat er in het voertuig niet is of wordt gerookt.

Muziek is in het voertuig niet toegestaan.

De vervoerder draagt zorg voor orde, rust en veiligheid in het voertuig. Cliënten die hinder opleveren kunnen worden geweigerd, dit ter beoordeling aan de chauffeur.

Tarieven en betaling

De reizigerstarieven worden door de Opdrachtgever vastgesteld en door het Vervoerloket geïnd.

De tarieven zijn opgebouwd conform de tariefsopbouw van het openbaar vervoer, een tarief per kilometer plus een basistarief, waar enkele kilometers bij inbegrepen zijn.

De tarieven kunnen per gebruikersgroep verschillen (gedifferentieerd tarief).

Het is mogelijk dat de MVS gemeenten besluiten binnen de contractperiode onderscheid te maken tussen spits- en dal reizigerstarief. Opdrachtnemer kan in dat geval geen transitiekosten in rekening brengen, eventuele overige kosten of dervingen n.a.v. de nieuwe tarievenstructuur worden eveneens niet vergoed.

Begeleiders van Wmo-Cliënten met een indicatie voor begeleiding of een OV-begeleiderskaart, kinderen tot 4 jaar en blindengeleiden- en SOHO-honden reizen gratis.

Overige reisgenoten (maximaal 1 per pashouder) en meereizende huisdieren betalen het door opdrachtgever bepaalde meereistarief.

De tarieven kunnen door de opdrachtgever gewijzigd worden.

De Cliënt betaalt door middel van machtiging / automatische incasso of vooruitbetaling aan het Vervoerloket.

Niet tijdig geannuleerde ritten kunnen bij de reiziger worden geïnd. Bij een loosmelding moet dan wel de GPS-locatie van het voertuig zijn vastgelegd en de reiziger moet door middel van de warme terugbelservice zijn bereikt.

Vervoerpas en pashouders

Alle Cliënten beschikken over een vervoerpas.

De vervoerpas wordt gebruikt voor identificatie van de reiziger in het voertuig.

Het pashoudersbestand wordt aangeleverd door opdrachtgever en blijft eigendom van opdrachtgever.

Vervoerloket en Opdrachtgever zijn gezamenlijk verantwoordelijk voor het beheer en onderhoud van het pashouderbestand.

Nieuwe passen met bijbehorende identificatie worden door het vervoerloket uitgegeven. De kosten voor deze passen worden gedragen door Opdrachtgever. De handlingfee voor het aanmaken en verzenden van de pas wordt opgegeven in bijlage 8.1.

Op het pashoudersbestand is de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) van toepassing. Dit betekent onder andere dat dit pashoudersbestand niet voor andere doeleinden dan een goede uitvoering van het regiotaxisysteem mag worden gebruikt.

Prijsstelling en indexering

De vergoeding voor het Vervoerloket bestaat uit een implementatievergoeding, een vaste maandvergoeding en een variabele maandvergoeding. De variabele vergoeding is afhankelijk van de prestatie index per maand in relatie tot het aantal uitgevoerde ritten per maand. De prijssystematiek staat uitgewerkt in bijlage 8.

Voor het perceel Vervoerloket is de CPI algemene bestedingen van toepassing. De jaarmutatatie over de maand september van het voorafgaande jaar zal worden toegepast. Het perceel vervoercapaciteit wordt geïndexeerd met de NEA-index. De prijzen van beide percelen worden jaarlijks geïndexeerd voor het eerst per 1 januari 2024.

Prestatie indicatoren

Er moet elke maand worden voldaan aan alle Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's). Het structureel (3 achtereenvolgende maanden) niet halen van KPI's leidt tot een vermindering van de variabele vergoeding. De KPI's waarop gestuurd wordt zijn:

- + Minimale stiptheid van het vervoer (92% in de spitsuren, 95% buiten de spits)
- + Maximale reistijden van de reizigers (bij directe reistijd langer dan 30 minuten maximaal 1,5 keer de directe reistijd, bij directe reistijd van 30 minuten of korter maximaal 15 minuten) Dit betreft dus de omrijdtijd om combinaties van reizigers te kunnen maken.
- + Maximale wachttijden bij het callcenter van het vervoerloket
 - ++ Maximale wachttijd per call van 120 seconden
 - ++ maximaal gemiddelde wachttijd van 60 seconden, gemeten over 1 dag
- + Correcte afhandeling van de klachten (binnen een termijn van 5 werkdagen)
- + Correcte verdeling van het vervoer over de basispunten en de gecontracteerde vervoerders (afwijking tussen gemiddelde inzet 1x de standaarddeviatie)
- + Tijdigheid en correctheid van de te beschikbaar te stellen data door het Vervoerloket aan opdrachtgever (zo mogelijk real time en voor maandelijkse overzichten uiterlijk op de 7^e werkdag van de opvolgende maand.

De KPI's zijn herleidbaar vanuit het reizigersmanagementsysteem. Dit systeem wordt door het vervoerloket gebruikt als backofficesysteem en is real-time gekoppeld aan alle relevante plannings- en beheersystemen. De vastgelegde en vast te leggen data in dit systeem is of wordt eigendom van Opdrachtgever.

Wanneer voor de 3^e achtereenvolgende maand een KPI niet wordt behaald moeten verbetermaatregelen worden ingezet.

Basispunten Vervoer

Het vervoergebied is ingedeeld in 5 basispunten. Deze basispunten zijn:

1. Maassluis, postcodes 3140 – 3147
2. Vlaardingen, postcodes 3130 – 3135
3. Vlaardingen, postcodes 3136 – 3139
4. Schiedam, postcodes 3100 – 3119
5. Schiedam, postcodes 3120 – 3129.

In bijlage 10 is een historisch en gemiddeld overzicht opgenomen van de uitgevoerde ritten per basispunt per dag. Deze gegevens omvatten de periode 2019 tot en met 2022 en zijn dus inclusief de corona-periode.

De periode van implementatie en de eerste 3 maanden van de uitvoering worden gebruikt om de daadwerkelijke roosters en voertuiginzet te optimaliseren.