

Verslag marktconsultatie Maatwerkvervoer

Jeugdwet-, leerlingen- en Wmo incidenteel vervoer



Definitief 27 oktober 2023

Uitgegeven door	Gemeente Hardenberg
Contact	Via aanbestedingsplatform
Datum	27 oktober 2023
Status	Definitief
Versienummer	0.1

Voorwoord

Voor u ligt het verslag van de marktconsultatie 'Maatwerkvervoer'. Als onderdeel van de voorbereiding op een openbare Europese aanbesteding 'Jeugdwet-, leerlingen- en WMO incidenteel vervoer' heeft de gemeente Hardenberg voorafgaand een marktconsultatie georganiseerd. Via deze marktconsultatie heeft de gemeente partijen uitgenodigd, die invulling kunnen geven aan de vragen die de gemeente heeft met betrekking tot het jeugdwet-, leerlingen- en WMO incidenteel vervoer. De marktconsultatie is gehouden op dinsdag 10 oktober en donderdag 12 oktober 2023. De consultatie heeft fysiek plaats gevonden in verschillende 1-op-1 gesprekken met verschillende partijen. In dit verslag vindt u onder andere de uitwerking van de verschillende onderdelen en de gegeven antwoorden op de vragen vanuit de gemeente. De belangrijkste opmerkingen, vragen en antwoorden zijn in dit verslag uitgewerkt.

De gemeente is voornemens de verkregen informatie van de marktpartijen te gebruiken bij het opstellen van de aanbestedingsdocumenten.

1. Verslaglegging marktconsultatie

1. Scope

- **Ziet u een mogelijke combinatie tussen het jeugdvervoer, het leerlingenvervoer en het Wmo incidenteel vervoer?**

Er zijn enkele belangrijke punten die naar voren komen met betrekking tot de combinatie van jeugdvervoer, leerlingenvervoer en Wmo incidenteel vervoer. Het combineren van deze vervoerstromen in aanbestedingen biedt de mogelijkheid om chauffeurs grotere contracten te bieden en efficiënter gebruik te maken van voertuigen. De combinatie van jeugdvervoer en leerlingenvervoer ligt voor de hand, vooral wanneer leerlingen of jeugdigen van school naar bijvoorbeeld een zorgboerderij reizen.

De combinatie van leerlingenvervoer en Wmo incidenteel vervoer daarentegen is meestal niet wenselijk vanwege de specifieke vereisten en voorspelbaarheid van het leerlingenvervoer. Er kunnen echter uitzonderingen zijn, vooral bij afwijkende ritten in het leerlingenvervoer. Als het gaat om efficiëntie en kostenbesparing kan het combineren van deze vervoersdiensten leiden tot efficiënter gebruik van voertuigen en chauffeurs, hetgeen gunstig is voor zowel de prijsstelling in aanbidding als de arbeidsvoorwaarden van chauffeurs. Als het gaat om duurzaamheid helpt de gecombineerde aanbesteding in bij het gebruik van Zero Emission-voertuigen voor leerlingenvervoer, wat anders moeilijk te realiseren zou zijn vanwege de hoge investeringskosten.

Door de volgtijdelijkheid van routes en ritten kunnen medewerkers mee contracturen krijgen, wat aantrekkelijker kan zijn voor taxichauffeurs, vooral binnen het leerlingenvervoer. Kortom, het combineren van deze vervoersdiensten in aanbestedingen biedt aanzienlijke voordelen in termen van efficiëntie, kostenbesparing en arbeidsvoorwaarden voor chauffeurs.

- **Hoe gaat u om met een volume-risico (mogelijke op- en afschaling) en welk volume-risico is voor u acceptabel?**

De aanpak van volume-risico en het acceptabele niveau ervan wordt al volgt ervaren door de markt. Het is belangrijk om in de raamovereenkomst voorzieningen te treffen voor mogelijke schommelingen in volume. Overeenstemming over aanpassingen in tarieven of voorwaarden bij schommelingen van +/- 10-15% is gebruikelijk. Flexibiliteit is nodig, maar het moet geleidelijk gebeuren en tarieven moeten meebewegen met volumeveranderingen. De aanbieder die meer risico kan nemen, heeft een betere kans op gunning, maar discussie kan ontstaan bij aanzienlijke volumeaanpassingen.

In het geval van onverwachte volume schommelingen, zoals bijvoorbeeld door Corona, is goed en tijdig overleg tussen opdrachtnemer en opdrachtgever cruciaal. Ook beleidswijzigingen zonder tijdig overleg kunnen invloed hebben op de prijs. Voorspellingen van toekomstig volume worden gemaakt op basis van gegevens van opdrachtgevers. De tariefstelling houdt rekening met mogelijke volumeveranderingen of fluctuaties. Een enkele vervoerder geeft ter overweging om in het geval van een verwachte afschaling, zoals bij het bevorderen van alternatieve vervoersvormen, een vaste vergoeding per maand te overwegen om vaste kosten te dekken. Het acceptabele niveau van volume-risico hangt af van hoe de tariefstelling wordt uitgevraagd, maar in de regel wordt overleg gestart bij afwijkingen van meer dan 10%.

Kortom, het omgaan met volume-risico vereist zorgvuldige planning, flexibiliteit en tijdig overleg tussen de betrokken partijen. Het acceptabele niveau van risico hangt af van de specifieke situatie en de tariefstelling.

2. Looptijd overeenkomst

- **Wat is volgens u op basis van onze ambitie een passende looptijd en waarom?**

De aanbevelingen voor de passende looptijd van de overeenkomst vanuit de markt zijn minimaal 5 jaar tot een maximum van 10 jaar. Deze looptijd sluit goed aan bij de afschrijvingstermijn van investeringen en de ambitie van de opdrachtgever. Door de noodzaak om duurzaamheidsmaatregelen te implementeren, zoals investeringen in het wagenpark en laadinfrastructuur. Ook wordt benadrukt dat een langdurig contract de mogelijkheid biedt om medewerkers passende (onbepaalde tijd) contracten te geven. Daarnaast is het met benoemde looptijd mogelijk om pilots en sturingsprogramma's om zelfredzaamheid bij leerlingen en reizigers te bevorderen, samenwerking met stakeholders, en de afschrijvingstermijn van voertuigen. Ten slotte, biedt deze looptijd zekerheid aan inschrijvers om investeringen terug te verdienen als aan ingezette medewerkers.

De aanbevelingen variëren op basis van verschillende overwegingen, zoals duurzaamheid, financiële investeringen, personeelszekerheid en projectambities.

- **Wat heeft u nodig vanuit de opdrachtgever om een optimale bedrijfsvoering en samenwerking te kunnen realiseren?**

Om een optimale bedrijfsvoering en samenwerking te realiseren, vereist de opdrachtnemer duidelijkheid, kennis van zaken en goede communicatie vanuit de opdrachtgever. Het is van essentieel belang dat de opdrachtgever duidelijkheid verschaft over de verwachtingen, doelstellingen en vereisten van het vervoersproject. De nadruk wordt gelegd op een samenwerkingsbenadering, waarbij er regelmatig overleg plaatsvindt en er een vast aanspreekpunt is om obstakels te overwinnen en gezamenlijke toekomstvisies te ontwikkelen. Het vertrouwen tussen opdrachtnemer en opdrachtgever is cruciaal om de doelen met betrekking tot zelfredzaamheid en de transitie te realiseren en om contractuele en financiële aspecten goed af te dekken. Belangrijke aspecten zijn het tijdig verstrekken van leerling gegevens, het goedkeuren van routes en het gezamenlijk aanpakken van incidenten.

Er zijn verschillende uitgangspunten voor partnerschap benoemd. De opbouw van een betrouwbaar en efficiënt vervoerssysteem en tevreden reizigers vereist het opbouwen van een relatie op basis van vertrouwen, openheid en transparantie, gedeelde doelen en doelstellingen, verantwoording afleggen aan elkaar, en het streven naar continue verbetering.

Kortom, effectieve communicatie, vertrouwen, en een strategische samenwerking zijn de sleutelelementen om een succesvol vervoersproject en een betrouwbare dienstverlening te bereiken.

3. Programma van Eisen

- **Welke eisen zijn in uw ogen essentieel voor het organiseren van goed vervoer en welke eisen zouden we in uw ogen niet moeten stellen? Denk ook aan onze kwetsbare inwoners.**

Om goed vervoer te organiseren, zijn er enkele essentiële eisen die moeten worden gesteld, evenals enkele zaken die niet vereist zijn. Door de markt wordt als essentieel gezien dat vervoerders voldoen aan certificeringen zoals TX Keur, ISO9001, ISO14001 en Social Return on Investment om kwaliteit en duurzaamheid te waarborgen. Flexibiliteit in marge- en om rijtijden is belangrijk, met een maximum dat wordt bepaald door de opdrachtgever. Efficiënte planning en uitvoering om zoveel mogelijk adressen binnen één rit te bedienen moet goed worden beschreven aan de voorkant. Nauwkeurigheid en punctualiteit in overeenstemming met de vaste tijden van scholen en jeugdhulplocaties.

Wat als minder essentieel wordt ervaren is om individueel vervoer te vereisen, en er wordt gesuggereerd om te kijken naar kleinschalige alternatieven. Voor vraagafhankelijk vervoer wordt samenwerking tussen opdrachtnemer en opdrachtgever aanbevolen om pieken in het vervoer te voorkomen, bijvoorbeeld door de eigen bijdrage tijdens piekuren te verhogen of te vereisen dat ritten minimaal 24 uur van tevoren worden gereserveerd. Voor leerlingenvervoer wordt voorgesteld om twee vaste chauffeurs op één route te laten rijden volgens een vast schema, wat structuur biedt aan leerlingen en de flexibiliteit van vervoerders vergroot. Het gebruik van verschillende chauffeurs voor jeugdvervoer wordt ook aangeraden vanwege de onregelmatigheid van dergelijke ritten.

Het is belangrijk dat de eisen in de aanbesteding voldoende duidelijkheid verschaffen, maar tegelijkertijd ruimte bieden voor vervoerders om onderscheid te maken in hoe ze aan de eisen voldoen. De nadruk ligt op het creëren van een eenvoudig programma van eisen dat gericht is op kwaliteit en continue verbetering van het vervoer, waarbij vervoerders kunnen excelleren in hun expertise, en opdrachtgevers kunnen doen waar ze goed in zijn.

- **De landelijke overheid wil graag toe naar ritten van 45 minuten. Hoe kijkt u hier tegenaan?**

Er zijn diverse overwegingen en standpunten met betrekking tot het organiseren van het vervoer en de haalbaarheid van bepaalde praktijken. Als het mogelijk is om ritten achter elkaar aan te laten rijden, wordt dit als een goed idee beschouwd. Als dit niet kan, wordt dit als onhaalbaar beschouwd vanwege de huidige situatie op de arbeidsmarkt. Het verkorten van routes zou namelijk leiden tot meer routes en meer benodigde chauffeurs, en deze zijn momenteel niet beschikbaar. De aard van de gemeente en de verwachte langere afstanden in landelijke gebieden betekenen dat minder mensen in één busje passen, wat leidt tot meer chauffeurs en voertuigen die nodig zijn. Dit zou de kosten verhogen, en gezien het personeelstekort in de branche, heeft dit nadelige effecten.

Het realiseren van ritten met een maximale duur van 45 minuten vereist harmonisatie en samenwerking tussen alle betrokken partijen in de keten, inclusief vervoerders, scholen en ouders. Dit vergt inspanningen en flexibiliteit van alle betrokkenen, evenals een positiever imago voor de branche en aantrekkelijker arbeidsvoorwaarden voor chauffeurs.

Samengevat wordt er gekeken naar mogelijkheden om ritten efficiënter te organiseren, maar de haalbaarheid en kosten zijn belangrijke overwegingen, vooral gezien de uitdagingen op de arbeidsmarkt en de logistieke complexiteit van het vervoer.

- **Welke systemen gebruikt u op dit moment voor het plannen van de routes?**

De gebruikte systemen voor het plannen van routes variëren en omvatten verschillende tools en software. Het betreft o.a. de volgende systemen:

- Wintax;
- Korton Regie;
- MobiliteitsManager (zelfontwikkeld systeem) voor algemeen vervoer;
- BS/Taxsys voor het plannen van ritten in het kader van Wmo-vervoer;
- Enterprise Resource Plannings systeem (ERP) dat verschillende modules biedt, waaronder de planningsmodule van BS Automatisering.

Dit laat zien dat er verschillende systemen worden gebruikt om de planning en uitvoering van routes te ondersteunen, afhankelijk van de specifieke behoeften en activiteiten van elke partij.

4. Duurzaamheid

- **In hoeverre heeft u op dit gebied al iets gerealiseerd en hoe verhoudt zich dat tot de prijs?**

Diverse contracten worden al grotendeels duurzaam uitgevoerd, maar dit heeft geleid tot hogere kosten. De voertuigen zijn duurder, en de variabele kosten zijn niet lager vanwege de hogere stroomprijs. Hier staat tegenover dat het onderhoud goedkoper is.

De investering in duurzame voertuigen is vooral risicovol voor het leerlingenvervoer, waar de hogere vaste kosten moeten worden terugverdiend in een beperkt aantal uren per dag. Rolstoelbussen zijn beschikbaar, maar ze hebben beperkte actieradius (100 km). Het advies is om gewone auto's en taxibusjes in te zetten en rolstoelbussen voorlopig buiten beschouwing te laten. Investerings in meerjarencontracten zouden nodig zijn om dit te veranderen. Voor voertuigen met een grotere actieradius is een groot rijbewijs nodig, wat lastig is gezien het personeelstekort.

Er wordt actief gewerkt aan het verminderen van CO₂-uitstoot. Het gebruik van financieel aantrekkelijke zero-emissie alternatieven voor personenvervoertuigen en taxibussen is haalbaar.

Duurzaamheid omvat verschillende aspecten, en MVO (Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen) wordt toegepast in meerdere bedrijfsonderdelen, waarbij aandacht wordt besteed aan milieu, reizigers, medewerkers, gemeenschappen en goed bestuur.

- **Kunt u inzicht geven over het percentage (aandrijving, brandstof, eventuele normen) van uw wagenpark? En in welke Euro-norm klasse vallen deze voertuigen?**

De markt geeft in hun reactie aan dat ze zich bewust zijn van de rol die ze spelen in de strijd tegen klimaatverandering en dagelijks werken aan het verkleinen van hun ecologische voetafdruk. Ze streven naar 100% zero emissie (ZE) uitvoering in hun wagenpark. Er wordt benadrukt dat ze zich doorgaans niet inschrijven voor aanbestedingstrajecten voor leerlingenvervoer als deze los in de markt worden gezet (zonder Jeugdwet- en Wmo vervoer), omdat de huidige elektrische busjes te duur zijn om de investering terug te verdienen.

Belangrijke punten:

- Een grootdeel van de wagenparken voldoet aan minimaal Euro-norm 6;
- De markt benadrukt dat ze elektrische voertuigen gebruiken en blijven investeren in zero emissie transport. Een aanzienlijk deel van hun wagenpark is elektrisch (zero emissie);
- Er wordt vermeld dat geschikte elektrische rolstoelbussen nog niet op de markt zijn.

5. Implementatie

- **Hoeveel tijd heeft u minimaal nodig om alle benodigde chauffeurs, voertuigen, en alle ondersteunende collega's, middelen en systemen gereed te hebben voor een vlekkeloze start?**

Om de geschatte tijdsduur die de verschillende partijen nodig hebben om alle benodigde elementen gereed te hebben voor een vlekkeloze start wordt geadviseerd, om te starten op 1 augustus, te zorgen dat de gunning in januari wordt afgerond. Dit geeft ruimte om eventuele juridische geschillen op te vangen. Een ideale implementatietijd is 6 maanden, maar 4 maanden zou eventueel ook haalbaar zijn. Dit voornamelijk vanwege de aanschaf van voertuigen en het werven en selecteren van chauffeurs. Bij duurzame voertuigen moeten levertijden in acht worden genomen, die kunnen oplopen tot 1 jaar. Daarom zou het kunnen voorkomen dat voertuigen pas een jaar na de gunning kunnen worden ingezet.

De gemeente moet faciliteren op het gebied van laadinfrastructuur, aangezien ondernemers weliswaar laadpalen kunnen plaatsen, maar de stroomtoevoer de verantwoordelijkheid van de opdrachtgever is. Daarnaast is het werven van chauffeurs momenteel een grote uitdaging vanwege de landelijke personeelstekorten in de branche. De implementatieperiode zou daarom idealiter minimaal 6-8 maanden moeten zijn.

- **Welke risico's ziet u bij de implementatie en/of de jaarlijkse piekbelasting van het leerlingenvervoer en hoe mitigeert u deze?**

De geïdentificeerde risico's en oplossingen met betrekking tot de implementatie en de jaarlijkse piekbelasting van het leerlingenvervoer die de markt ziet zijn als volgt:

- Personeelstekorten (chauffeurs). Dit risico wordt aangepakt door te zorgen voor voldoende personeel en eventueel samen te werken met lokale partijen.
- Onvoldoende correcte gegevens. Er wordt een tijdelijk callcenter ingezet om de gegevens te verifiëren.
- Onvoldoende publieke laadinfrastructuur voor zero emissie voertuigen. Een partnership tussen de vervoerder en de gemeente wordt overwogen om laadvoorzieningen te optimaliseren.
- Levering van boordcomputers staat onder druk. De specifieke maatregelen om dit risico te mitigeren worden in de offerte toegelicht.
- Onverwachte toename van het aantal leerlingen te vervoeren. Belangrijk is een tijdige aanlevering van leerling gegevens en het voorkomen van late aanmeldingen.

Daarnaast benadrukt de markt dat goede communicatie tussen de gemeenteambtenaren en de operationele afdeling essentieel is voor een vlotte opstart van het leerlingenvervoer.

6. Aanbesteding

- **Wat zijn volgens u de best practices ten aanzien van de wijze van aanbesteden (soort procedure, type gunningscriteria, wijze van beoordelen et cetera)?**

De markt adviseert om een openbare procedure te volgen. Maximaal 50% van de score zou gebaseerd moeten zijn op prijs, waarbij verschillende tarieven voor verschillende soorten vervoer worden aangevraagd. De weging van prijscriteria moet op jaarbasis kloppen om tactisch inschrijven te voorkomen. Inschrijvers zouden beoordeeld moeten worden op criteria zoals implementatieplan, uitvoeringsplan, en duurzaamheid over meerdere jaren. Er dient echter een maximum te worden vastgesteld om onrealistische biedingen te voorkomen.

Focus op het stimuleren van zelfstandig leren reizen, innovatie, efficiëntie in routeplanning en communicatie met belanghebbenden, vooral bij leerlingenvervoer. Een apart gunningscriterium met ruimte voor een ingroeimodel en optionele minimumnormen. Daarnaast is toetsing met specifieke aandacht voor chauffeursopleidingen een optie.

De verhouding tussen prijs en kwaliteit moet goed in balans zijn, met een beloning voor duurzaamheid en zorgvuldige puntenverdeling. Daarnaast wordt benadrukt dat interviews over casussen niet altijd geschikt zijn voor doelgroepenvervoer aanbestedingen en dat het belangrijk is om de verdeling van scores en de weging van criteria evenwichtig te houden.

7. Innovaties

- **Hoe denkt u over een bijdrage aan 'zelfstandig leren reizen'?**

De markt staat positief tegenover een bijdrage aan 'zelfstandig leren reizen' en zien kansen om dit te ondersteunen. Sommige partijen beschikken over een eigen verkeersschool en zijn bereid om als partner op te treden om meer mensen zelfstandig te leren reizen. Ze benadrukken echter dat de

praktische uitvoering soms lastig kan zijn en dat een integraal plan nodig is, opgesteld door zowel de aanbieder als de gemeente, om daadwerkelijk doelen te behalen. Daarnaast noemen ze verschillende manieren waarop ze kunnen bijdragen aan zelfstandig leren reizen, zoals het aanleveren van leerlingen, het introduceren van opstapplaatsen, en het bieden van achtervang voor zelfstandig reizende leerlingen. Ze benadrukken echter dat de verwachtingen realistisch moeten zijn en dat het op dit moment wellicht slechts voor een beperkt aantal leerlingen haalbaar is.

Flexibiliteit is belangrijk. Ook noemt de markt het gebruik van apps waarmee leerlingen zelfstandig op pad kunnen en waarbij ze indien nodig contact kunnen opnemen met de vervoercentrale of een taxi kunnen oproepen. De partijen benadrukken dat ze het stimuleren van zelfstandig leren reizen als belangrijk beschouwen en willen hieraan bijdragen. Ze zien het als een onderscheidend element dat ze in hun inschrijving verder zullen toelichten. Het verstrekken van de juiste informatie aan leerlingen, ouders/verzorgers en reizigers is cruciaal, vooral omdat er vaak vragen en zorgen bestaan over zelfstandig reizen binnen het leerlingenvervoer. De aanpak kan variëren afhankelijk van stedelijke en landelijke gebieden.

- **Welke innovaties ziet u de komende jaren voor zich als het gaat over het vervoer binnen deze contracten?**

De markt zien verschillende innovaties in het vervoer binnen deze contractvorm. De gemeente zou elektrische fietsen kunnen verstrekken via de vervoerder, waardoor er meer mogelijkheden ontstaan voor milieuvriendelijk en duurzaam vervoer. Ook wordt Noaberhopper benoemd. Dit is een samenwerking met het openbaar vervoer (OV) waarbij het doel is om OV en doelgroepenvervoer te integreren. Dit kan de mobiliteit verbeteren en efficiëntie verhogen. Daarnaast benadrukken ze dat innovaties zoals digitalisering, zelfredzaamheid en efficiënt plannen van ritten en routes van belang zijn. Ze wijzen op de uitdagingen van vervoersarmoede en kansenongelijkheid als gevolg van vershraling van het OV, en pleiten voor verdere harmonisatie van vervoersstromen door samenwerking tussen OV, doelgroepenvervoer en vrijwilligersinitiatieven in de vorm van Flexvervoer/Hub-Halte vervoer. Innovaties zijn noodzakelijk in alle delen van de mobiliteitsketen.

- **Wat zijn uw ideeën en mogelijkheden met betrekking tot kleinschalig vervoer? (max. 3 personen)**

De markt heeft positieve ideeën en mogelijkheden met betrekking tot kleinschalig vervoer (maximaal 3 personen). Ze ziet kleinschalig vervoer als een kosteneffectieve optie die zowel personeel als voertuigen kan besparen in vergelijking met individueel vervoer. Het combineren van ritten kan leiden tot kostenbesparingen en de focus leggen op reizigers die echt kleinschalig vervoer nodig hebben. Echter, ze wijst erop dat de mogelijkheden momenteel beperkt zijn vanwege de situatie op de arbeidsmarkt. Kleinschaliger vervoer vereist meer chauffeurs, wat een uitdaging kan zijn gezien het huidige tekort aan chauffeurs. De markt stelt voor om dit onderwerp als onderdeel van de kwalitatieve uitvraag te behandelen. Zo wordt er gedacht aan kleinschalig vervoer voor duurzame, korte afstanden, zoals wijkvervoer.

8. Communicatie

- **Kunt u inzicht geven over hoe de chauffeur erop gewezen wordt op bijzonderheden/kenmerken van de reiziger?**

De chauffeurs worden geïnformeerd over eventuele bijzonderheden van de reizigers via verschillende methoden.

- Via het scherm (BCT) in het voertuig;
- Door gebruik van een reizigersprofiel dat de chauffeur kan raadplegen in de BoordComputer Taxi in het voertuig;
- Via een app;

- Eventueel via individuele gesprekken op route- of ritniveau.

Daarnaast benadrukt de markt dat chauffeurs voor leerlingenvervoer vooraf kennismaken met de ouders/verzorgers en de jeugdige reizigers om bijzonderheden en verwachtingen door te nemen. Bij groepsvervoer worden bijzonderheden vaak weergegeven in de route-informatie en uitgewisseld tijdens het kennismakingsgesprek met de vaste chauffeur en het "Taxi-paspoort." Voor Wmo-/Regiotaxi-vervoer ontvangen de chauffeurs de benodigde informatie via de BCT (boordcomputertaxi).

- **Is het mogelijk dat ouders continu inzage hebben in de voor hun belangrijke gegevens? (ophaaltijd, thuiskomst, afmelding etc.)**

Deze vraag wordt bevestigd door de markt. In de antwoorden wordt aangegeven dat ouders continu inzage hebben in belangrijke gegevens, zoals ophaaltijd, thuiskomst, afmelding, enzovoort. Dit wordt doorgaans mogelijk gemaakt via een app of website waar ouders real-time informatie kunnen raadplegen. De beschikbaarheid van dergelijke informatie wordt als laagdrempelig en handig aangemerkt.

- **Hoe loopt de afhandeling van meldingen en klachten?**

De afhandeling van meldingen en klachten verloopt doorgaans via verschillende kanalen, zoals een onafhankelijke klachtenbehandelaar die losstaat van de uitvoering, websites, apps en klachtenprotocollen. De specifieke procedures kunnen variëren afhankelijk van de eisen die de opdrachtgever stelt. Deze processen worden vaak als belangrijk beschouwd en kunnen verschillen tussen contracten. Het advies is om de uitwerking van een klachtenprocedure aan de vervoerder over te laten om meer te kunnen sturen op monitoring en resultaat.

- **In hoeverre kunnen wij vanuit de gemeente flexibiliteit verwachten vanuit de vervoerder? Denk hierbij aan niet alle dagen gebruik maken van de taxi service.**

De flexibiliteit van de vervoerder hangt af van verschillende factoren, waaronder de eisen die worden gesteld, de rechten van de reizigers en de financiële ruimte die wordt geboden. In de praktijk is er meestal een termijn van ongeveer 5 dagen voor het doorvoeren van mutaties in de routes bij route gebonden vervoer. Dit komt doordat er verschillende stappen moeten worden genomen, zoals het lezen en verwerken van de mutatie, communicatie met ouders en leerlingen, informeren van de gemeente en de chauffeur, en zorgen dat het voertuig beschikbaar is. Kleine mutaties kunnen sneller worden verwerkt en hebben minder invloed op de gehele vervoersketen. De flexibiliteit hangt dus ook af van de aard van de mutatie en hoe deze de bestaande planning beïnvloedt.

9. Tarieven

- **Hoe kunnen de tarieven naar uw mening het beste worden uitgevraagd?
*Is dit per onderdeel verschillend (leerlingen-, jeugdwet- en Wmo incidenteel vervoer)?***

Er zijn verschillende voorstellen voor de tarieven. Eén suggestie is om tarieven te baseren op beladen kilometers per reiziger met vaste startkilometers en opslagen per indicatie. Een ander voorstel is om een kilometertarief te hanteren, inclusief een opstaptarief, om een goede balans te vinden tussen kosten en opbrengsten, vooral voor korte ritten. Er wordt ook voorgesteld om verschillende tarieven uit te vragen voor routevervoer en Wmo-vervoer.

Voor routevervoer wordt voorgesteld om een starttarief per rit vast te stellen, samen met een tarief per beladen kilometer of beladen uur. Voor Wmo-vervoer wordt voorgesteld om een tarief per beladen kilometer te hanteren, waarbij per rit 4 kilometer wordt vergoed als starttarief. Er wordt ook voorgesteld om het tarief voor Wmo-vervoer te baseren op een starttarief plus een

kilometervergoeding. De exacte tariefstructuur kan variëren op basis van de specifieke behoeften en omstandigheden van de opdrachtgever en de vervoerder.

- **Zijn er in uw ogen nog andere financieringsvormen voor dit soort contracten die passend zijn?**

De tarieven kunnen verschillen per type vervoer, zoals leerlingenvervoer, jeugdwetvervoer en Wmo-incidenteel vervoer. Dit komt doordat deze vervoerscategorieën verschillende karakteristieken en behoeften hebben. Er zijn verschillende tariefstructuren mogelijk, zoals tarieven per beladen kilometer, per beladen uur en starttarieven, afhankelijk van de specifieke eisen en doelen van de opdrachtgever. Een combinatie van vaste en variabele tarieven kan ook worden overwogen om risico's aan de zijde van de vervoerder te beperken. De keuze voor tariefstructuren kan variëren afhankelijk van de behoeften en omstandigheden van de opdrachtgever en vervoerder.

- **Zou een integrale, all-in uurprijs voor alle vervoersvormen volgens u een goede optie zijn?**

Een integrale, all-in uurprijs voor alle vervoersvormen wordt over het algemeen niet als een goede optie beschouwd. Dit komt doordat er aanzienlijke verschillen zijn in de kostenstructuur en inzeturen van voertuigen bij verschillende vervoersvormen. Bijvoorbeeld, het Wmo-vervoer heeft vaak meer inzeturen per dag en per jaar in vergelijking met het leerlingenvervoer. Het hanteren van één enkele uur prijs zou daarom onnodige risico's met zich meebrengen voor de vervoerder en kan leiden tot hogere tarieven. In plaats daarvan wordt vaak aanbevolen om tarieven te differentiëren op basis van de specifieke kenmerken van elk type vervoer, om zo een eerlijk en passend tariefsysteem te creëren.

- **Welke opslagen zouden wij moeten toepassen op de tariefstructuur (bv: type voertuig, vervoersvorm etc.)?**

Verschiedende opslagen kunnen worden toegepast op de tariefstructuur om rekening te houden met diverse factoren, zoals het type voertuig en de vervoersvorm. Opslagen die vaak worden overwogen zijn onder andere:

- Opslag voor rolstoelvervoer;
- Opslag voor individueel vervoer;
- Opslag voor taxi- en busvervoer;
- Opslag voor kamer-tot-kamer vervoer;
- Opslag voor voorin zitten;
- Opslag voor begeleiders;
- Opslag voor solo indicaties;
- Opslag voor specifieke hulpmiddelen, zoals hulphonden.

Het exacte tariefsysteem kan variëren op basis van de specifieke behoeften en vereisten van de vervoersdienst. Bijvoorbeeld, voor het leerlingenvervoer en Wmo-vervoer kunnen toeslagen van 25% van toepassing zijn voor indicaties zoals individueel vervoer, rolstoelvervoer, indicatie voorin zitten en persoonsauto's. Een starttarief kan ook worden overwogen voor personenauto's en 8-persoons voertuigen, evenals voor rolstoelbussen. De opslagen zorgen ervoor dat de tarieven afgestemd zijn op de specifieke kenmerken van elk type vervoer.

- **Waarom zouden we wel/niet met een bandbreedte moeten werken waarbinnen het tarief aangeboden dient te worden?**

Het standpunt ten aanzien van het gebruik van een bandbreedte voor tariefaanbiedingen varieert, maar in het algemeen wordt aangegeven dat bandbreedtes wel of niet moeten worden gebruikt om verschillende redenen:

Redenen om wel met een bandbreedte te werken:

- De bandbreedte kan dienen als een indicatie voor vervoerders over welk tariefniveau de gemeente verwacht.
- Het stelt een minimumtarief in om onrealistisch lage inschrijvingen uit te filteren.

Redenen om niet met een bandbreedte te werken:

- De vervoerder kan zelf bepalen voor welk tarief ze willen inschrijven, waardoor concurrentie wordt bevorderd.
- Een bandbreedte kan prijsvechters aanmoedigen zonder dat de kwaliteit van de dienstverlening wordt overwogen.
- Een gedetailleerde kostprijsonderbouwing zou een beter controlemechanisme zijn dan een bandbreedte voor prijzen.
- Een bandbreedte kan de innovatie door vervoerders beperken.

In plaats van een bandbreedte wordt voorgesteld om tarieven uit te vragen voor een specifieke hoeveelheid (bijv. kilometers) met een tabel die aangeeft wat er gebeurt met het tarief bij afwijkingen van die hoeveelheid. Hierdoor kunnen inschrijvers reële berekeningen maken en hoeven ze niet binnen een vastgestelde bandbreedte te blijven. De tarieven kunnen dus worden gebaseerd op de daadwerkelijke kosten van de dienstverlening, wat als eerlijker wordt beschouwd.