

Marktconsultatieverslag Leerlingenvervoer gemeente Altena



Datum: 28-08-2023

1. Marktconsultatie

Gemeente Altena wenst zich, ter voorbereiding op de aanbesteding “Leerlingenvervoer”, op de hoogte te stellen van informatie en ontwikkelingen in de markt. De gemeente Altena heeft daarom een schriftelijke openbare marktconsultatie georganiseerd, deze is op 21 juni 2023 gepubliceerd op TenderNed. De markt is door deze openbare schriftelijke marktconsultatie gevraagd te reageren door middel van beantwoording van een vragenlijst.

Zoals aangegeven in het marktconsultatie document worden de algemene resultaten van de marktconsultatie volledig geanonimiseerd vastgelegd in een marktconsultatieverslag. Dit document betreft het marktconsultatieverslag. De gemeente heeft het verslag met de grootste zorgvuldigheid opgesteld en mogelijke herleiding naar enige marktpartij vermeden.

2. Algemene resultaten marktconsultatie

Vragen

1. *Gemeente Altena is voornemens om de nieuwe overeenkomst in te laten gaan per 01-08-2024. Hoeveel implementatie tijd heeft een nieuwe vervoerder nodig vanaf het moment van definitieve gunning tot aan ingangsdatum overeenkomst 1 augustus?*

Samenvatting beantwoording:

De range die is aangegeven door de markt varieert van 4 maanden tot 8 maanden implementatietijd. Waarbij het merendeel 6 maanden heeft aangegeven als gewenste implementatieperiode. De redenen waarom er een ruime implementatieperiode nodig is, hebben vooral verband met de lange levertijden van (duurzame) voertuigen, de krapte op de arbeidsmarkt, ritplannen zorgvuldig voorbereiden en om bij een mogelijke juridische procedure bij de aanbesteding niet gelijk onder tijdsdruk te komen.

2. *De gemeente Altena is voornemens om de aanbesteding leerlingenvervoer op te delen in 4 percelen. Dit omdat gemeente Altena geografisch gezien een uitgestrekt gebied is. De volgende percelen heeft de gemeente Altena in gedachten:*

- *Perceel 1: Uitvoering en regie van het leerlingenvervoer vanuit en naar adressen binnen de gemeentegrenzen van de opdrachtgever, van en naar scholen- en stagelocaties binnen de gemeentegrenzen van de gemeente en naar en van scholen- en stagelocaties binnen de gemeentegrenzen van de gemeenten Gorinchem, Heusden, Oosterhout en Waalwijk*
- *Perceel 2: Uitvoering en regie van het leerlingenvervoer vanuit en naar adressen binnen de gemeentegrenzen naar en van scholen- en stagelocaties binnen de gemeentegrenzen van Breda, Etten-Leur, Tilburg en Vught, Den Bosch, Sint Michelsgestel, Haaren, Boxtel.*
- *Perceel 3: Uitvoering en regie van het leerlingenvervoer vanuit en naar adressen binnen de gemeentegrenzen naar en van scholen- en stagelocaties binnen de gemeentegrenzen van de gemeenten Dordrecht, Sliedrecht, Papendrecht, Barendrecht, Ridderkerk en Rotterdam*
- *Perceel 4: Uitvoering en regie van het leerlingenvervoer vanuit en naar adressen binnen de gemeentegrenzen naar en van scholen- en stagelocaties in de rest van Nederland*

Wat zouden de voordelen zijn voor cliënten, gemeenten en vervoerder om het op deze wijze op te delen in percelen? Is dit volgens u realistisch? Zo niet, waarom niet?

Samenvatting beantwoording:

Het merendeel van de gereageerde marktpartijen vindt het een goed idee om de opdracht op te delen in percelen. De voordelen die hierbij genoemd worden zijn het vergroten van de marktwerking, meerdere vervoerders krijgen kans op de opdracht, risicospreiding door mogelijk meerdere vervoerders te contracteren, lagere kosten omdat er geen risico opslag wordt gecalculeerd om het grote aantal routes bij onderaannemers te kunnen onderbrengen. Nadelen die worden gezien bij de percelenindeling is communicatie met verschillende vervoerders in de uitvoering, het opzetten van gedegen contractmanagement en het stellen van te kleine percelen waarbij geen schaalvoordeel voor de gemeente en de cliënt te behalen zijn. Dit kan prijsverhogend werken vanwege meer inzet van voertuigen en chauffeurs.

Een marktpartij geeft ook aan dat één perceel gunstig kan zijn, door het behalen van schaalvoordelen uit de opdracht, het werken met één aanspreekpunt en de prijsstelling.

Op de voorgestelde percelenindeling is algemeen gereageerd dat deze realistisch is. Verschillende marktpartijen hebben een voorstel gedaan om plaatsen toe te voegen of te verwijderen in een perceel. Dit voor alle 4 de percelen.

3. *De gemeente overweegt om te gaan werken met centrale opstapplaats in de kernen van de gemeente. Zien vervoerders hier voordeel in voor de cliënt door bijvoorbeeld reistijd te verkorten of personele inzet door bijvoorbeeld efficiëntere ritten? Wij ontvangen graag uw zienswijze en ervaringen op centrale opstapplaatsen.*

Samenvatting beantwoording:

De vervoerders welke mee hebben gedaan met de marktconsultatie hebben allen ervaring met centrale opstapplaatsen. De ervaringen zijn echter wisselend positief en negatief. De voordelen die benoemd worden zijn de mogelijkheid om efficiënter te rijden daar het voordeliger is om cliënten niet één voor één op te halen, de reistijd voor cliënten in het voertuig wordt korter en wellicht is er een hogere graad van gemiddeld aantal cliënten per voertuig mogelijk. Daarnaast is het ook goed voor de ontwikkeling van de cliënt; deze komt (als dat kan, afhankelijk per leerling) zelfstandig en tijdig naar de opstapplaats en na school weer naar huis, wat leerzaam is en de zelfstandigheid bevordert.

Nadelen die aan de centrale opstapplaats kleven zijn de weerstand van ouders/verzorgers op centrale opstapplaatsen, daarnaast dienen de cliënten op tijd aanwezig te zijn op de opstapplaatsen anders zorgt dit voor vertraging. De cliënten moeten zich verplaatsen naar een centrale opstapplaats onder verschillende weersinvloeden, waarbij het ook belangrijk is dat de centrale opstapplaats een locatie is welke beschutting biedt tegen verschillende weersinvloeden, ook dient de locatie ruimte te hebben voor meerdere leerlingen, ouders/verzorgers en meerdere voertuigen, risicoloos en zonder omwonende of verkeer te hinderen. Ook is dit niet mogelijk voor ieder kind en/of ouder/verzorger. Daarnaast zal de cliënt zich verplaatsen tussen de opstapplaats en thuis of vice versa wat zorgt voor een risico doordat er geen toezicht is en onduidelijkheid over wanneer er sprake is van een loosmelding.

Er is een efficiency slag te maken, maar er dienen nog steeds hetzelfde aantal leerlingen opgehaald te worden en op dezelfde tijd op school afgezet te worden, qua personele bezetting is de efficiency beperkt. Gezien het uitgestrekte gebied van de gemeente Altena, geeft een partij aan dat er weinig sprake van tijdswinst zal zijn. Het zou volgens een partij kunnen slagen als de opstapplaatsen per kern goed verspreid zijn over de gemeente en een goede bereikbaarheid hebben.

4. *De gemeente zou graag het gebruik van het openbaar vervoer stimuleren. Heeft u hier ervaring mee? Bijvoorbeeld door het afzetten van leerlingen bij een transferpunt, waaruit zij zelfstandig verder of terug kunnen reizen? Wij ontvangen graag uw zienswijze en ervaringen op stimulering van het openbaar vervoer en transferpunten.*

Samenvatting beantwoording:

Marktpartijen geven aan dat het mogelijk is om cliënten af te zetten bij een transferpunt of bij het Openbaar Vervoer (hierna OV). Ook hebben meerdere partijen hier ervaring mee. Echter betreft het maatwerk per client om te zien wat wel of niet mogelijk is en betreft dit vaak een klein aantal waarbij dit mogelijk is. Daarnaast wordt aangegeven dat het niet enkel afzetten betreft, aangezien een cliënt ook van het uitstappunt van het OV naar school zal moeten reizen en vice versa. Ook is het mogelijk dat het OV is vertraagd, de vraag reist dan of de chauffeur de leerling kan achterlaten of moet wachten wat tot gevolg kan hebben dat de gehele schoolroute vertraagt en wellicht te laat komt op school.

Marktpartijen zien meer kansen om zelfstandigheid te verhogen bij de gemeente door aan de voorkant bij de indicering een poortwachtersfunctie in te richten om daarbij de mogelijkheden in kaart te brengen. Daarnaast zijn er landelijke al meerdere initiatieven om de zelfredzaamheid van cliënten in het OV te bevorderen.

Ook wordt aangegeven door een partij dat het OV in de gemeente Altena niet optimaal is, in de zin van hoogwaardig frequent OV. Dat maakt dat de verbinding van en naar de scholen vaak niet rechtstreeks georganiseerd kan worden.

5. *De gemeente zou graag willen dat ouders/verzorgers via een applicatie real life inzicht hebben op ritten (route en tijd), evenals het aan- en of afmelden van ritten. Wat zijn hier de ervaringen mee voor de cliënten en de vervoerder? Met welke apps worden gewerkt en welke ervaringen zijn hiervan?*

Samenvatting beantwoording:

Alle vervoerders hebben ervaring met een applicatie waarbij real life inzicht is te verkrijgen in de ritten (route en tijd) evenals het aan- en of afmelden van ritten. Dit heeft voordelen voor de ouders/verzorgers als voor de vervoerder, (cliënt /ouder/verzorger heeft real time inzicht in de ritgegevens en locatie van de taxi, mutaties worden eenvoudig doorgegeven, de verwerkingssnelheid en betrouwbaarheid worden vergroot, verhoogt de klanttevredenheid en verminderd het aantal klachten). Een aantal vervoerders werkt met een App van een software leverancier en een aantal vervoerders hebben een eigen App ontwikkeld.

6. *De gemeente stimuleert duurzaamheid. Kunt u aangeven wat mogelijkheden zijn om leerlingenvervoer duurzamer in te zetten? Wat is hierin reëel om te vragen aan een aanbieder voor het leerlingenvervoer (zoals de verhouding elektrische voertuigen)?*

Samenvatting beantwoording:

Elektrische voertuigen zijn mogelijk, alleen niet voor rolstoelvervoer. De actieradius voor rolstoelvervoer is op dit moment nog te beperkt.

100% duurzaam is mogelijk (m.u.v. rolstoelvervoer). Door een aantal partijen wordt geadviseerd om verduurzaming geleidelijk te laten plaatsvinden door middel van een groeimodel. Voorbeeld door te starten met de EU normering van 37,5% en dit te laten uitbouwen gedurende de looptijd van de overeenkomst.

Heikel punten zijn de levertijden van elektrische voertuigen en ook het beschikbare laadcapaciteit is een probleem op dit moment. Er wordt door meerdere vervoerders aangegeven dat de dekking van laadpalen in dorpen/landelijke omgeving erg laag is. Dit in combinatie van het gebied Altena en de reisafstand van de leerlingen is dit een belangrijk aandachtspunt. Ook het plaatsen van laadinfra op de vestiging en bij chauffeurs thuis zorgt voor problemen omdat de beschikbaarheid van capaciteit op het stroomnet niet altijd is gegarandeerd door "drukke" op het elektriciteitsnet. Ook zijn de prijzen van elektrische voertuigen tweemaal zo duur, het is belangrijk dat de gemeente hier budget voor beschikbaar heeft. Er wordt niet geadviseerd dit geheel aan de inschrijver te laten in de gunningscriteria omdat hier grote prijsverschillen uit voort kunnen komen wanneer men wel of niet elektrisch aanbiedt.

7. *Kunt u aangeven hoe het prijsmodel volgens u opgebouwd zou moeten worden (ofwel, we vragen u hier naar alle benodigde kostenelementen, niet naar de prijzen/tarieven zelf), ten behoeve van een volledig prijsmodel?*

De gemeente denkt hierbij aan: Het tarief per beladen uur. Hoe kan de gemeente het beste de prijs uitvragen bij de aanbesteding?

Samenvatting beantwoording:

De volgende componenten en aspecten worden aangegeven m.b.t. het uitvragen van de prijs in de aanbesteding:

- Tarief per beladen uur + een starttarief per rit;
- Starttarief per rit, gedifferentieerd naar voertuigtype (rolstoelvervoer een apart starttarief);
- Ook wordt door aanbieders aangegeven dat het starttarief vooraf vastgesteld dient te zijn door de opdrachtgever en geen onderdeel te zijn van de offerte van de inschrijvers;
- Alle inschrijvers dienen ook de actuele ritgegevens te ontvangen om een calculatie te kunnen maken op de werkelijke situatie.
- Aangeven hoe de route berekend moet worden voor een uniforme berekening (rekenen via snelste of kortste route);
- Instapminuten (2 min loper 5 min roller)
- Toeslagen voor verschillende indicaties, zoals individueel vervoer, rolstoelgeboden vervoer, voorin vervoer. Deze dwingen de vervoerder namelijk voor een andere samenstelling van het vervoer.
- Tarief voor begeleiding vanuit de vervoerder wanneer dit nodig is.
- Wanneer er sprake zou zijn van jeugdigen vervoer, wordt geadviseerd hier een apart tarief voor uit te vragen aangezien de aard van het vervoer anders is.

8. *Kunt u aangeven hoe volgens u de indexering voor het leerlingenvervoer dient te worden toegepast? Welke indexering en hoe vaak zou passend zijn?*

Samenvatting beantwoording:

- Alle marktpartijen geven aan dat de NEA-index passend en gebruikelijk is binnen de branche.
- Deze indexering zou jaarlijks moeten plaatsvinden. Waarbij de eerste keer indexering afhankelijk is van het moment van indienen van de offerte. Wanneer de indieningsdatum van de offerte in 2023 ligt, zou de index jaarlijks, voor het eerst op 1-1-2024 moeten worden

toegepast. Op die manier wordt voorkomen dat inschrijvers bij de inschrijving een inschatting moeten maken van de prijsontwikkeling en kunnen zij realistisch (en wellicht ook scherper) inschrijven.

- Er wordt aangegeven dat de voorkeur is deze zonder goedkeuring vooraf te kunnen toepassen. Omdat goedkeuring vooraf een grote afhankelijkheid van de welwillendheid van de opdrachtgever tot gevolg heeft, terwijl de NEA-index is gebaseerd op de daadwerkelijke stijging van de kosten gedurende het voorafgaande kalenderjaar.
- Ook wordt een "brandstofclausule" aanbevolen. De clausule borgt dat de extreme stijging van de kosten voor de vervoerder al kunnen worden doorbelast vóór het moment van indexering op 1 januari. Dit voorkomt financiële onbalans en risico's.

9. *Kunt u aangeven wat volgens u passende gunningscriteria zijn waarop uw dienstverlening kwalitatief onderscheid kan maken ten aanzien van uw concurrenten?*

Samenvatting beantwoording:

Er worden enkele gunningscriteria voorgesteld zoals:

- Communicatie
- Implementatie
- Chauffeurs /personeelsbeleid en opleidingen
- Voldoende vaste chauffeurs(pool) per route
- Informatievoorziening voor ouders/leerlingen
- Klachtenafhandeling
- Klanttevredenheid
- Duurzaamheid
- Onderscheiden op innovatie
- Door middel van een interview de werkwijze van de betreffende vervoerder toelichten
- Casussen behandelen die als knelpunt worden ervaren
- Hoe omgaan met complex gedrag van cliënten
- Het stellen van een maximum aan het uit te besteden vervoer. Bijvoorbeeld 75% van de ritten dienen door de vervoerder zelf uitgevoerd te worden

Door een aantal vervoerders wordt aangegeven dat het lastig is kwalitatief onderscheid te maken. Er worden suggesties gedaan voor de weging van de gunningscriteria, om zo kwalitatief onderscheid naar voren te brengen en om te voorkomen dat het in de praktijk een "prijsaanbesteding" wordt. Er wordt bijvoorbeeld geopperd om te werken met grotere stappen scores op de kwalitatieve gunningscriteria. Ook wordt aan de gemeente geadviseerd om scores op voorhand te simuleren.

Ook wordt er aangegeven dat de gunningscriteria gebaseerd moeten zijn op de doelen die de gemeente de komende jaren wilt bereiken. Daarbij is het belangrijk dat de wensen die de gemeente heeft passen bij het beschikbare budget van de gemeente.

Daarnaast is er aangegeven dat het belangrijk is dat er gedurende de contractperiode ook gehandhaafd wordt op hetgeen dat is aangeboden.

10. *Welke eisen zou gemeente Altena moeten stellen t.a.v. de kwaliteit van de gevraagde dienstverlening? Daarnaast geldt deze vraag ook specifiek ten aanzien van complex gedrag van cliënten in het vervoer.*

Samenvatting beantwoording:

- Cursussen gericht op de doelgroep van Sociaal Fonds Mobiliteit
- Maximale reistijd per perceel
- Maximaal aantal leerlingen per voertuig
- Wijze waarop communiceren en bereikbaarheid
- Eisen aan voertuigen
- Minimale eisen op het gebied van KPI-normen
- Kwaliteitskeurmerken zoals TX Keur, ISO 9001/14001/27001 en PSO
- Eisen stellen aan de chauffeur ervaring, opleiding en middelen om op een goede manier om te gaan met complex gedrag (zoals kennismaking)
- Vast aanspreekpunt bij de vervoerder die tijdens de openingstijden van het vervoer bereikbaar is voor overleg en spoedzaken

Verder wordt geadviseerd functionele eisen te stellen en niet te technisch in detail.

Bij beantwoording van deze vraag is ook geadviseerd voldoende gewicht te geven aan kwaliteit in de gunningscriteria.

Bij beantwoording van deze vraag is ook aangegeven dat het van belang is (ongeacht de eisen die gesteld worden), dat het naleven van de gestelde eisen wordt gemonitord en gecoördineerd. Dit is mogelijk door middel van software welke communiceert met alle ritagendapakketten van de vervoerder.

11. Welke eisen zou gemeente Altena niet moeten stellen t.a.v. kwaliteit van de gevraagde dienstverlening?

Samenvatting beantwoording:

- De eis één vaste chauffeur per route (in deze tijd niet haalbaar)
- Niet te hoge eisen op het gebied van duurzaamheid
- Realistische eisen m.b.t. de inhoud van managementrapportages (alleen vragen wat van toegevoegde waarde is)
- Geen bonus/malus regeling toepassen o.b.v. wel of niet behalen KPI's. Dit ook in verband met het doorbelasten aan eventuele onderaannemers.
- Onrealistische kwaliteitseisen stellen, zoals een tijdigheid van 99+% of een klant/reizigerstevredenheid van een 9,5+.
- Eisen stellen die al zijn opgenomen in het TX-Keur (wanneer deze wordt geëist).
- Eisen die mogelijk zijn om functioneel te stellen, niet technisch eisen.

12. Ziet u kansen en ontwikkelingen in de markt welke de aanbestedende dienst zou kunnen meenemen in de opdracht en/of aanbesteding?

Samenvatting beantwoording:

- Er worden kansen gezien op het gebied van monitoring en coördinatie van het vervoer. Door deze rol bij de aanbestedende dienst te houden, is er binnen de gemeente meer grip en controle op uitvoering van het leerlingenvervoer en op bewaking van de budgetten.
- Gezien de schaarste op de arbeidsmarkt wordt als ontwikkeling gezien dat de combinatie van centrale opstapplaatsen en de inzet van een touringcar (met begeleider) weer vaker ingezet wordt. Daarnaast is het ook goed voor de zelfredzaamheid van de leerling en sluit het aan bij de meest recente modelverordening bekostiging leerlingenvervoer van VNG.
- Afstappen van individueel vervoer en hiervoor in de plaats kleinschalig vervoer indiceren (maximaal 4 leerlingen in de route)

- Stimulering van vervoer door ouders inclusief juiste kilometervergoeding gezien de arbeidsmarkt.
- Flexibiliteit in combineren verschillende vervoersstromen en gemeenten. Dit kan volgtijdelijk dan wel gelijktijdig. Onderzoek welke vervoersstromen binnen uw gemeente of regio gecombineerd kunnen worden. Zoals het inzetten van WMO vervoerscapaciteit voor leerlingenvervoer.
- Stimuleren van OV en ander vervoer.

13. *Heeft u vanuit uw kennis, ervaring en expertise nog aanvullende opmerkingen of adviezen die u kwijt wilt?*

Samenvatting beantwoording:

- Software voor het monitoren en coördinatie kan ook worden ingezet voor andere vormen van contractvervoer, zoals WMO vervoer.
- Geadviseerd wordt om het Aanbestedingsinstituut Mobiliteit (AIM) vroegtijdig te consulteren. Het AIM is opgericht door sociale partners in de taxibranche (KNV, FNV en CNV) om partijen die zorgvervoer inkopen, onder andere gemeenten, provincies en zorginstellingen, te attenderen op belangrijke thema's voor de branche.
- Er wordt geadviseerd om uiterlijk begin oktober 2023 te publiceren.
- Er wordt geadviseerd rekening te houden met een substantiële prijsstijging ten opzichte van de vorige aanbesteding een aantal jaren geleden. Met betrekking tot de prijs geldt, hoe duurzamer het vervoer, hoe duurder het vervoer.
- Er wordt geadviseerd om bij de gunningscriteria de weging van de prijs niet te hoog te zetten ten opzichten van kwaliteit. Ook wordt geadviseerd om kleine stappen in het scoren op kwaliteit te vermijden. Een beoordeling met grote stappen (3-7-10) geeft een meer onderscheidend effect.