

1 INLEIDING

De Netwerkorganisatie regio Alkmaar houdt een EU-aanbesteding voor het Wmo-vervoer Regio Alkmaar vanwege het expireren van de overeenkomsten met de vervoerder per 1 april 2025. De Netwerkorganisatie regio Alkmaar behartigt de belangen van de deelnemende gemeenten Alkmaar, Dijk en Waard, Bergen, Uitgeest, Castricum en Heiloo. Het Wmo-vervoer is een gesloten vervoersysteem voor doelgroepen met een Wmo-indicatie van de genoemde gemeenten. In de voorbereiding van de aanbesteding is een marktconsultatie gehouden. De Netwerkorganisatie regio Alkmaar heeft een aantal partijen uitgenodigd om in een online gesprek te reageren op de vragen.

De opdrachtgever heeft een marktconsultatie gehouden om de visie van marktpartijen te horen op een aantal actuele vragen en dilemma's. Hiertoe zijn negen vervoerders per email benaderd, waaronder de huidige opdrachtnemer en twee lokale partijen. Zeven partijen hebben hieraan meegewerkt. Twee partijen hebben aangegeven niet mee te doen.

De vragenlijst is vooraf toegestuurd en van de zeven vervoerders ingevuld retour ontvangen. In week 2 hebben zeven online overleggen plaatsgevonden waarin de antwoorden van de vervoerders zijn besproken en toegelicht. Hierbij waren (gedeeltelijk) aanwezig: Annemary Mientjes (NORA) Patrick Blokzijl (Dijk en Waard), Mark Renne en Annette Juurlink (Trafficon) 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. Wanneer er antwoorden nagenoeg gelijklopend zijn gegeven zijn deze zoveel mogelijk samenvattend verwoord.

Dit document betreft het consultatieverslag waarin de ingebrachte informatie samengevat is. Dit verslag is openbaar en wordt als bijlage meegeleverd met de aanbestedingsstukken. Verkregen inzichten uit deze marktconsultatie worden (waar relevant) gebruikt in de voorbereiding van de aanbesteding en de aanbestedingsstukken. De Netwerkorganisatie regio Alkmaar behoudt zich het recht voor om deze inzichten niet of niet volledig te gebruiken. Bij de aanbesteding bestaat er geen onderscheid tussen partijen die al dan niet hebben deelgenomen aan de marktconsultatie.

2 SAMENVATTING INPUT VERVOERDERS

Vraag 1

- a. Welke mogelijkheden ziet u om samen te werken met OV en lokaal vervoer/Vrijwilligersvervoer/ Valys?
- b. Hoe kan optimaal gebruik gemaakt worden van capaciteit in klantencontact, planning, voertuigen en chauffeurs om op- of af te schalen?
- c. Welke kansen en beperkingen ziet u?

De vervoerders gaven het volgende aan:

- Een partij ziet een grote kans in het opzetten van een MaaS dienstverlening (daarvoor is veel ICT nodig).
- Er is de mogelijkheid om Wmo-busjes in te zetten voor het ov, bijvoorbeeld in de avonduren. Dat levert een voordeel op voor de concessiehouder, niet voor gemeente.
- Bij een samenwerking met vrijwilligersvervoer kan er van alles: van informatievoorziening tot doorverwijzen (bv als dat vervoer voor de klant beter passend is), adviseren, ritintake, ritplanning voor het vrijwilligersvervoer verzorgen en het opleiden van vrijwilligers.
- De pieken van het vervoer liggen op dezelfde tijden. Het is belangrijk om bij de ritreservering al rekening te houden met de capaciteitsplanning.
- Bij het verzorgen van de ritplanning voor het vrijwilligersvervoer is een uitwisselingsplatform van belang.
- Snel op- en afschalen is niet mogelijk: de besteltijd voor het Wmo-vervoer is kort en door de CAO (Max flex en de dienstblokkenregeling) is het niet mogelijk om iemand even in te vliegen.
- Dit onderwerp leent zich om uit te vragen bij de aanbesteding.

Vraag 2

- a. In hoeverre is het mogelijk om op gemeenteniveau bij de ritboeking informatie te geven over alternatieven voor de gevraagde rit via het openbaar vervoer, een buurtbus of lokale initiatieven als bijvoorbeeld de HugoHopper (in Dijk en Waard) en de Max Mobiel (in Alkmaar)?

De vervoerders gaven het volgende aan:

- Dit is mogelijk, van eenvoudig tot complex.
- Nagaan of het een verplichtend karakter moet hebben of vrijblijvend.
- Een aparte vergoeding voor een adviestelefoontje is nodig (dit kost veel meer tijd dan een ritbestelling en dit zit niet in het regietarief).
- Het is nodig om vooraf goede afspraken te maken, niet alleen inzetten bij pieken.
- Beschikbaarheid van gegevens is soms een issue.
- Dit onderwerp leent zich om uit te vragen bij de aanbesteding.

Vraag 3

- a. Welk advies kunt u de opdrachtgever geven om eerder boeken en meer online boeken te stimuleren?

De vervoerders gaven het volgende aan:

- Een partij adviseert om de minimale vooraanmeldtijd te vergroten, bijvoorbeeld naar een dag van tevoren. Op deze wijze kunnen vooraf ritcombinaties gemaakt worden en geschikte alternatieven worden

aangeboden waardoor combinaties mogelijk zijn. Twee andere partijen noemen 4 uur als vooraanmeldtijd.

- Actief sturen door de opdrachtgever door het differentiëren van de eigen bijdrage. Dat is een incentive voor mensen en kan bijdragen aan spreiding van de ritten. Voor ritten die op de dag zelf geboekt worden kan bijvoorbeeld een opslag voor de reiziger gerekend worden van 3 euro (met uitzondering van terugritten vanaf het ziekenhuis). Dit eventueel combineren met het vervallen van de garantie dat de rit uitgevoerd kan worden als de rit op de dag zelf geboekt wordt.
- Eventueel differentiatie van de eigen bijdrage tijdens spits- en dal tijden. Dit is wel lastiger in de communicatie.
- Actief sturen door opdrachtgever op online boeken bijvoorbeeld met een app. De ervaring leert dat de doelgroep die ouder dan 70 jaar is liever belt in verband met de zekerheid dat de rit geboekt is.
- Reizigers informeren over de noodzaak om vroeg te boeken en om online te boeken. Incentives laten bieden door de vervoerder.
- Een vooraanmeldtijd van 1 uur is geen probleem. Laat mensen online boeken door een goede mobiele app.
- Uitvragen als gunningcriterium bij de aanbesteding.

b. In hoeverre is een ritaanname stop noodzakelijk bij grote drukte?

De vervoerders gaven het volgende aan:

- Personeelskrapte maakt het lastig om piekbelasting op te vangen. Krapte gaat in algemene zin over gekwalificeerd personeel, niet alleen over chauffeurs.
- Een grotere en eerdere voorspelbaarheid in de ritaantallen per dag of zelfs op uurniveau is wenselijk. Een ritaanname stop kan daaraan bijdragen. Het zorgt voor duidelijkheid en levert minder klachten op dan extreme vertraging. Dit is mede een prikkel tot het eerder boeken van ritten.
- Een partij geeft aan dat een stop normaalgesproken alleen geldt bij ijzel en zou dit alleen doen indien de vervoervraag 100% meer is dan normaal.
- Stel een reiziger belt een uur van tevoren en de capaciteit is bereikt, dan de reiziger verplichten om maximaal een uur eerder of later te reizen. Geen stop dus maar verplichte aanpassing van het tijdstip.
- Pieken moet je eerder zien te voorkomen. Pieken afvlakken door ritten te spreiden.
- Duidelijk communiceren over de verwachtingen. Bewustwording bij de klant, in overleg kijken naar een alternatief heeft voorkeur boven een ritaannamestop.
- De reizigers informeren dat zij bij het maken van een ziekenhuisafpraak kunnen vragen om de afspraak op een ander tijdstip te plannen (dat niet in de piek valt).
- Ritcombinaties onderling en met andere vervoersvormen toestaan.
- Actief beleid in samenwerking met werkgeversservicepunten binnen gemeenten stimuleren met vaste contactpersonen.
- In de aanbesteding al het vervoer noemen dat je erin wilt hebben. Contracttermijnen van verschillende contracten gelijk laten eindigen.

c. Welke vooraanmeldtijd zou nodig zijn zodat een reiziger zeker is van de gewenste reistijd?

De vervoerders gaven het volgende aan:

- Het verlengen van de vooraanmeldtijd biedt nooit een volledige garantie op tijdigheid. De combinatie van voldoende capaciteit, goede planning en piekspreiding is doorslaggevend.
- 1 uur
- Alleen een langere vooraanmeldtijd bij feestdagen zoals Pasen, Pinksteren en Kerst, we praten dan over bijvoorbeeld 48 uur. Meer betalen garandeert niet dat de capaciteit er is. Een hoger tarief hanteren heeft geen zin. Overleggen met klant over vertrektijd wel.
- 4 uur, met uitzondering van prioriteitsritten. Creëer meer flexibiliteit, bijvoorbeeld door de aankomst- en vertrekgaranties en tijds marges aan te passen.
- 24 uur in combinatie met een beschikbaarheidstabel. Voor het bijschakelen van of schuiven met tijden van chauffeurs is deze tijd nodig (heeft ook te maken met CAO).
- Dag tevoren. Bij later boeken geldt een extra eigen bijdrage en mogelijkheid voor vervoerder om te schuiven met de tijden.

Vraag 4

Regio Alkmaar wil inzetten op duurzaamheid en zal in de komende jaren mogelijk emissievrije centrumzones invoeren. Dat betekent dat elektrische voertuigen of voertuigen op waterstof de voorkeur hebben. De inzet van grote rolstoelbussen en duurzaamheid/ZE lijkt op dit moment nog niet mogelijk.

- a. Ziet u ontwikkelingen in de markt waardoor dit voor grote rolstoelbussen wel mogelijk wordt?

De vervoerders gaven het volgende aan

- Dit blijft komende jaren nog een probleem. Technologische vooruitgang, met name verbeteringen in batterijtechnologie en waterstofinfrastructuur, kunnen de haalbaarheid van emissievrije grote rolstoelbussen vergroten.
- Zorg voor ontheffing in emissievrije zones voor grote rolstoelbussen.
- Nu zijn er vooral kleine rolstoelbussen met een of twee rolstoelplekken met een kleine actieradius.
- Actieradius en laadtijd is een factor bij deze bussen, de beschikbare voertuigen zijn wel toereikend voor Wmo-vervoer. Denk aan ook aan oplossingen als laden met de klant, laden en pauzeren koppelen.
- Een op dit moment verkrijgbare ZE rolstoelbus met 2 of 3 plaatsen is onveilig en onbetrouwbaar gebleken.
- Snelladers op strategische punten zijn gewenst, deze ook beschikbaar stellen aan andere partijen.
- Een diesel rolstoelbus is nodig voor evenementen, dit toestaan.
- Een elektrische rolstoelbus zorgt voor hogere inschrijfprijs.

- b. Wat zijn in algemene zin mogelijkheden/onmogelijkheden?

De vervoerders gaven het volgende aan:

- Het is mogelijk, maar er zijn dan veel meer voertuigen nodig, wat invloed heeft op de kostprijs van het vervoer.
- De aanvraagtijd voor laadinfra is lang en er is geen zekerheid dat de aansluiting voorziet in de behoefte.
- Aangewezen zijn op publieke laadinfra leidt tot verminderde beschikbaarheid voor inwoners.
- Volledig ZE maakt inhuur van derden lastiger.

- Bij twee of meer rolstoelen is het voertuig zwaarder en is een groot rijbewijs nodig. Deze werknemers stappen eerder over naar ander vervoer buiten de branche.

c. Hoe zou opdrachtgever dit in de aanbesteding kunnen verwerken?

De vervoerders gaven het volgende aan:

- Niet 100% ZE uitvragen. Mogelijkheid bieden om een alternatief voertuig in te zetten voor de pieken in het vervoer.
- Maak van personenvoertuigen en 8-persoonsbussen elektrisch een bestekseis. Voor de rolstoelbussen vooral realisme betrachten en dus voorlopig uitgaan van fossiel (Euro 6).
- Eventueel HVO100 inzetten bij een fossiele bus.
- Materiaaltype niet voorschrijven, overlaten aan de aanbieder.
- Niet alleen naar aanbod ZE vragen maar ook toetsen hoe inschrijver de laadinfrastructuur vormgeeft.
- Hoe meer ZE vanaf de start, hoe meer punten voor gunning.
- Als er onrealistisch is ingeschreven, dan daadwerkelijk boetes opleggen.
- Een minimale norm qua elektrische ritten stellen (nog uitgezonderd de rolstoelritten) en een ingroeimodel hanteren.
- Als opdrachtgever goede laadfaciliteiten creëren (qua aantal, locatie en kostprijs). Denk aan openbare laadpleinen, laden in straten in de hele regio.
- De opdrachtgever kan flexibiliteit en innovatie stimuleren door duurzaamheidseisen te specificeren zonder zich vast te leggen op specifieke technologieën. Daarbij aangeven dat er ruimte is voor toekomstige ontwikkelingen in duurzame mobiliteit, waaronder oplossingen voor grote rolstoelbussen.
- Denk na over de ontwikkeling van een remise of standplaats met laadcapaciteit door opdrachtgever.

d. Wat is de minimale contractperiode bij deze duurzaamheidswens om vervoerders de mogelijkheid te geven om investeringen terug te verdienen?

De vervoerders gaven het volgende aan:

- Zo lang mogelijk, 5-10 jaar bijvoorbeeld door een vaste contractduur van 5 of 6 jaar met bijvoorbeeld 2 x 2 optie jaren.
- Het gaat niet alleen om technisch afschrijven maar ook om actieradius- en batterij-ontwikkelingen (oudere voertuigen raak je niet meer kwijt als er betere zijn).
- Definieer doelstelling en uitgangspunten helder, bijvoorbeeld "zo min mogelijk Co2 uitstoot bij het uitvoeren van de opdracht. Op welke wijze realiseert u dat."
- Regel flexibiliteit. Maak in het bestek en het contract latere instroom van ZE rolstoelmateriaal mogelijk.

Vraag 5

Het leerlingenvervoer in Regio Alkmaar is in 2022 reeds aanbesteed. Dat contract loopt en staat los van deze aanbesteding. We willen verkennen in hoeverre Wmo-vervoer indien nodig ondersteuning kan bieden bij het leerlingenvervoer.

a. Hoe is samenwerking mogelijk met de uitvoering van het leerlingenvervoer?

De vervoerders gaven het volgende aan:

- Dit is mogelijk, Wmo-vervoer kan o.a. in de ochtend starten met een route leerlingenvervoer en daarna verder in Wmo. Inzet van regiotaxi om leerlingenvervoer te rijden gaat ten koste van de capaciteit van het Wmo-vervoer (dat betekent bijvoorbeeld dat in de spitsijd geen Wmo-ritten uitgevoerd kunnen worden). Er zijn niet structureel chauffeurs over om deze routes structureel uit te voeren.
 - Laat de eis van 2 vaste chauffeurs los in het leerlingenvervoer. Voor 85% van de leerlingen kunnen het 4 verschillende chauffeurs zijn als het patroon maar vast is.
 - Zet 's middags regiotaxichauffeurs in.
 - Mogelijkheden voor samenwerking omvatten het optimaliseren van routes, het delen van voertuigen of het coördineren van plannings. Bijvoorbeeld het rijden van ritten met een lage bezetting (bijvoorbeeld individueel leerlingenvervoer) en hele korte ritten in het regiotaxigebied. Wmo-vervoer kan ondersteuning bieden mits de vervoersstromen gecombineerd kunnen worden of volgtijdelijk gereden kan worden.
 - Wanneer er verschillende contractanten (opdrachtnemers) zijn voor deze vervoersstromen, kan Wmo-vervoer mogelijk lastiger ondersteuning bieden dan wanneer alles bij één en dezelfde partij is ondergebracht.
 - Ondersteuning is zeker mogelijk. Gerealiseerd moet worden dat het andere vervoerssoorten zijn met andere eisen, voorwaarden en kosten.
- b. Wat adviseert u om bv Wmo-chauffeurs in te kunnen zetten voor het rijden van leerlingenvervoerritten?

De vervoerders gaven het volgende aan:

- Als je binnen het geregelde vervoer extra ritten wilt rijden, dan kun je capaciteit uit het Wmo-vervoer halen. De kwaliteit van het Wmo-vervoer wordt dan ondergeschikt gemaakt aan het leerlingenvervoer en jeugdwetvervoer.
- Indien dit structureel toegepast wordt, dan leidt de kwaliteit van het Wmo-vervoer daaronder. Een oplossing zou kunnen zijn om Wmo-reizigers alleen buiten de spits te laten reizen.
- Het levert meer winst op als je leerlingenvervoer inzet voor het Wmo-vervoer, dan kunnen die chauffeurs een groter contract krijgen. Dat is een betere optie dan andersom (Wmo inzetten voor leerlingenvervoer). Het probleem is groter in het leerlingenvervoer, zo wordt het makkelijker om chauffeurs te werven.
- Een passende vergoeding bieden voor vaste ritten die uitgevoerd moeten worden (eventueel gelijk aan de vergoeding voor het leerlingenvervoer).
- Inzet is mogelijk op korte ritten en individuele taxiritten.
- Dat zou deels kunnen maar vergeet niet dat beide vormen van vervoer een andere aanpak vragen, ook van chauffeurs. Hier wordt vaak veel te gemakkelijk over gedacht.
- Afzien van een vaste (Wmo)chauffeur op een route.
- Besluit is nodig over wel/geen combinatie van leerlingen met Wmo-klienten in voertuig.
- Meer flexibiliteit in vervoerstijden (bijvoorbeeld het Wmo-vervoer pas na de leerlingvervoerroutes laten starten. Stimuleren dat er geen ritten gelijktijdig plaats moeten vinden, waardoor betere volgtijdelijke combinaties mogelijk zijn. Aandacht voor piekspreiding.

- Bij deze nieuwe aanbesteding adviseren wij de opdrachtgever om de inschrijvers te bevragen over hun aanpak met betrekking tot training/vaardigheden, planning, coördinatie en communicatie.
- Voor een Wmo-vervoerder is het interessanter om regie te voeren over het leerlingenvervoer dan om leerlingenvervoerritten uit te voeren onder regie van een leerlingvervoer uitvoerder.
- Leerlingenvervoer en zorgvervoer bij voorkeur na elkaar laten rijden.
- Samenwerking verplichten.
- Inzet van ZZP'ers toestaan.

Vraag 6

- a. Wat is uw visie op en ervaring met vervoer van Wmo-geïndiceerden naar ziekenhuizen voor behandeling?

De vervoerders gaven het volgende aan:

- Het is voor de meeste mensen de enige manier om er te komen. Ze kunnen niet in het ov en hebben geen recht op Zorgvervoer.
- Ophalen is vaak lastig omdat reizigers niet op een vaste plek klaar staan. Een trefpunt organiseren helpt. Hulp van opdrachtgever is daarbij gewenst.
- We zien steeds meer ritten van en naar de ziekenhuizen.
- Vaak is er een verkorte aanmeldtijd op deze locaties. Begrijpelijk maar dit is voor de vervoerder operationeel niet prettig en zorgt daarnaast voor meerkosten.
- Sluit bepaalde tijden uit van behandeling (geen medische afspraken tijdens piektijden). Niet tussen 8:30 en 10:00 uur, niet tussen 12 en 13 uur, niet tussen 14:30 en 16:00 uur.
- Het retourvervoer geeft veelal nog wel problemen, omdat afspraken in ziekenhuizen vaak uitlopen en dan de retourrit niet wordt gehaald.
- Het belangrijkste is om mensen te informeren om niet op bepaalde tijden te rijden.

- b. Is het uitvoerbaar om locaties per tijdvak en per gemeente te blokkeren?

De vervoerders gaven het volgende aan:

- In theorie kan dit mits goed gedefinieerd, maar het werkt in de praktijk niet (klanten boeken dan naar een aanpalend huisnummer).
- Bezoeken zijn veelal vrij en meestal niet meer vast te stellen op vaste tijden.
- Informeer de reiziger dat op bepaalde tijden niet naar het ziekenhuis gereisd kan worden.
- Voorlichting aan mensen die vaak naar het ziekenhuis gaan om te kijken of dit via de zorgverzekering kan. Eventueel de eigen bijdrage via minimabeleid voorschieten of vergoeden.

Vraag 7

Opdrachtgever vindt communicatie met de reiziger belangrijk, denk daarbij vooral ook aan realtime communicatie over vertrektijden en bij vertraging.

- a. Hoe kan dit het best plaatsvinden?

De vervoerders gaven het volgende aan:

- Belangrijk is dat er keuzevrijheid is voor de reizigers om het communicatiemiddel te kiezen dat bij hen past.
- Inschrijver moet vrij zijn wat betreft in te zetten middelen.
- Dit kan als reiziger online boekt.

- Via diverse kanalen, zoals pusberichten via de App, website, sms- en emailnotificaties, telefoon, persoonlijke en geautomatiseerde belservice.
- Uitvragen in de tender.

Vraag 8

Niet elke rit wordt foutloos uitgevoerd. Klanttevredenheid is voor zowel vervoerder als opdrachtgever belangrijk.

- a. Welke mogelijkheden wilt u als vervoerder hebben om de klant tegemoet te komen zonder dat dit tot meerkosten voor de opdrachtgever leidt?

De vervoerders gaven het volgende aan:

- Een compensatie hoeft niet te leiden tot extra kosten voor de opdrachtgever.
- Als er een fout wordt gemaakt dan moet de vervoerder dit oplossen.
- Er moet een maatwerkoplossing geboden worden als er iets vreselijk misgaat.
- Compensaties voor de klanten zullen door inschrijvers altijd verdisconteerd worden in het inschrijftarief.
- Het voorschrijven van allerlei KPI's en eisen kan beperkend zijn, omdat deze niet altijd de daadwerkelijke beleving van de reiziger weerspiegelen.
- In reactie op "zonder meerkosten": Dingen doen die geen geld kosten zijn er niet.

- b. Welke mogelijkheden zou de opdrachtgever in dit kader kunnen toestaan?

De vervoerders gaven het volgende aan:

- Hou het praktisch. Maak het de vervoerder administratief niet te lastig.
- Alles is mogelijk maar alles wordt door inschrijvers wel verdisconteerd in het tarief.
- In plaats van strikte KPI's en eisen voor te schrijven, willen we de mogelijkheid hebben om zelf aan te geven hoe we de tevredenheid van de reizigers meten en inzichtelijk maken. Dit geeft ons de ruimte om de focus te leggen op de werkelijke beleving van de reiziger, in plaats van starre prestatie-indicatoren, wat kan bijdragen aan een betere klantervaring zonder onnodige extra kosten voor alle partijen.
- Uitvragen in de tender, een doelstelling formuleren helpt (bijvoorbeeld: willen digitaliseren want dat draagt bij aan tevredenheid).

- c. Is het vervallen van de eigen bijdrage van de klant bij een te laat rit een geschikte mogelijkheid en zo ja, hoe zou dat het beste georganiseerd kunnen worden?

De vervoerders gaven het volgende aan:

- Nee dit kost relatief veel om uit te voeren en sluit niet aan bij een stiptheidseis van 95%.
- Ervaring is dat het klanten niet veel doet.
- In ieder operationeel proces zijn er afwijkingen. Die moeten niet beloond worden met geld.
- Motiveer een vervoerder door een substantiële bonus indien deze de klanttevredenheid verhoogt (omgekeerd ook malus).
- Kan, maar de eigen bijdrage vergoeden verzacht de pijn niet van een rit die te laat was.

- Prioriteitsritten te laat of extreem te laat ritten zijn belangrijk. Daar kun je sancties aan koppelen.
- Advies is om dit alleen toe te passen bij bijvoorbeeld het meer dan x minuten te laat zijn.
- Automatische incasso is helpend om het terugbetaalproces te stroomlijnen.
- Belonen is een prettigere prikkel dan straffen.

Vraag 9

We zien landelijk een chauffeurstekort.

- a. Hoe kijkt u tegen deze problematiek aan?

De vervoerders gaven het volgende aan:

- Wij erkennen en delen de zorgen over het landelijke chauffeurstekort. Het is een complexe kwestie die vraagt om een diepgaande analyse en een breder perspectief. Het tekort is niet kortdurend en vereist een andere kijk en zienswijze om effectieve oplossingen te vinden.
- Het tekort is niet in alle regio's even groot. De problematiek is wel groter in (rand)stedelijk gebied.
- Er is niet enkel sprake van een chauffeurstekort maar een bezettingstekort. Belangrijke aandachtspunten zijn hierin ook het verzuim en de uitstroom. Het tekort betreft niet alleen chauffeurs maar ook centralisten en ander gekwalificeerd personeel.
- Er is veel concurrentie van distributiecentra (bv orderpickers, daar kunnen ze een paar euro meer verdienen). Salarissen zijn afhankelijk van de branche brede afspraak, op de secundaire arbeidsvoorwaarden kan de vervoerder zich onderscheiden.
- Dit probleem wordt alleen maar groter en er zullen door opdrachtgever keuzes gemaakt moeten worden om het vervoer te kunnen blijven uitvoeren. Die keuzes zitten met name op het leerlingenvervoer omdat daar de piek heel groot is.
- Onderzoek hoe je de beschikbaarheid kunt maximaliseren.
- Goed communiceren naar de klant over het maximale wat mogelijk is.
- Er is sprake van vergrijzing. Dit leidt tot een grotere vervoersvraag en minder beschikbare chauffeurs.
- Eventueel communiceren met bijvoorbeeld de dagbesteding dat ze de aanvangstijd later moeten zetten.
- Dit probleem speelt vooral in het leerlingenvervoer, bij regiotaxi lukt het nog om voldoende personeel in te zetten.
- Met het inzetten van onderaannemers, ZZP'ers voor een aantal uren per dag lukt het.
- De tekorten lijken het grootst in die gebieden waar de betreffende vervoerder voor een bodemprijs heeft ingeschreven.
- Wat ons betreft wordt 'chauffeurstekort' te vaak en te gemakkelijk als excuus gebruikt. Het lijkt er ook op dat opdrachtgevers en contractbeheerders daar vervolgens te gemakkelijk in mee gaan.
- Je moet een aantrekkelijke werkgever zijn (bijvoorbeeld reiskosten betalen), wie schaal je waar in de Cao in?
- Dit uit zich bij overgang van het personeel bij nieuwe vervoerscontracten en bij partijen die niet werken met lokale vervoerders.

- b. Op welke wijze kan de opdrachtgever de vervoerder ondersteunen om dit risico te beperken?

De vervoerders gaven het volgende aan:

- Gezamenlijk optrekken in de arbeidscommunicatie voor de vacatures.
- Als gemeenten waardering uitspreken voor chauffeurs en dit aan hen rechtstreeks laten blijken.
- Aanleveren medewerkers via SROI en inspanningen doen om dergelijke mensen op te leiden.
- Goede samenwerking met de Werkgevers-servicepunten en overige instanties in de regio is waardevol om te bezien of er geschikte kandidaten zijn die (op termijn) kunnen instromen als chauffeur.
- Vrijwillige chauffeurs van een vrijwilligersinitiatief vragen om betaald aanvullende uren te werken bij het Wmo-vervoer.
- Leveren kandidaten in het kader van de SROI, keuzes maken en verwachtingen managen.
- Meer ritspreiding (eventueel door financiële prikkels) waardoor er chauffeursdiensten van minimaal 6 uur gemaakt kunnen worden.
- Het is belangrijk dat de vervoerder ook gemakkelijk en flexibel gebruik kan maken van onderaannemers, taxicentrales en zzp-chauffeurs.
- Faire prijs bieden.
- Ruime implementatieperiode. Zes maanden is redelijk, qua voertuigen liever nog langer.
- Opdrachtgevers die goed voorbereid zijn op een nieuwe contractant en overgang contract en die zaken tijdig aanleveren, presenteren, zijn bevorderlijk voor een goede overgang.
- Recente rittenbakken zijn nodig (in verband met het chauffeurstekort).
- Partnerschap.
- Een vrijwilligersorganisatie oprichten en via deze weg mensen op voertuigen met geel kenteken inzetten. Denk hierbij aan asielzoekers.

Vraag 10

De indruk van de opdrachtgever is dat de inzet van onderaannemers steeds belangrijker wordt.

- a. Opdrachtgever wil graag weten aan welk percentage inzet van onderaannemers gedacht moet worden?

De vervoerders gaven het volgende aan:

- Advies om inschrijvers hier hun eigen vorm in te laten bepalen maar ten tijde van inschrijving hier wel duidelijkheid over te verlangen.
- 20%, hierdoor bepaalt de hoofdaannemer nog wel steeds de hoofdmoot van de kwaliteit. Waken voor een makelaarsrol in plaats van rol als vervoerder. Andere percentages die genoemd worden zijn 10% en maximaal 25%.
- De vraag laat zich niet zo gemakkelijk beantwoorden en is mede afhankelijk van de omvang van het vervoer, de spreiding over de dag.
- In het bestek opnemen: TX-keurmerk eisen, zero emissie, kwaliteitseisen.
- Niet voor elke zzp-er of chauffeur van taxicentrale toestemming hoeven vragen.
- Administratief circus vermijden (certificaten, diploma's, TX-Keur etc. overleggen).
- Toetsing overlaten aan inschrijver wat betreft TX-keur.
- Samenwerking onderaannemer, taxicentrale en zzp: data gedreven centrale is nodig. Goede datacommunicatie met onderaannemers etc. meenemen als eis bij inzet.
- De afspraken tussen vervoerder en onderaannemer is een zaak van die 2 partijen. Schijnconstructies e.d. moeten voorkomen worden maar verder heeft de opdrachtgever er niet veel mee te maken.
- Prijs minder belangrijk maken in aanbesteding.

- Geef de mogelijkheid 100% van de ritten door onderaannemers uit te laten voeren.
 - Onderaanneming is niet per definitie noodzakelijk.
- b. Wat vindt u van de AIM adviezen over het doorbetalen van het tarief aan de onderaannemers?

De vervoerders gaven het volgende aan:

- Het is aan de markt om dit te bepalen. Momenteel is er meer sprake van een disbalans van onderaannemers richting een hoofdaannemer dan andersom.
- 90% is aan de hoge kant. De inschrijver heeft ook kosten voor klantenservice, callcenter, accountmanagement. Een alternatief voorstel zou zijn 85% (en 75% als de planning door hoofdaannemer wordt gedaan).
- Dit is afhankelijk van de taken die bij partijen belegd worden dus kan niet blindelings worden gevolgd.
- De onderaannemers voeren het feitelijke vervoer uit. Wanneer onderaannemers geen rendabel tarief krijgen, zal de kwaliteit van het vervoer dalen.

- c. Hoe kan dit volgens u het best worden opgenomen in de aanbesteding?

De vervoerders gaven het volgende aan:

- Meenemen bij de subgunningscriteria.
- Vraag een onderbouwing van de kostprijs voor in te zetten onderaannemers met de werkzaamheden die ze doen, laat partijen aangeven wat de winstmarge is die ze mogen hanteren. Dan heb je de prijs die ze mogen rekenen. Laat contractant verklaren dat ze dit ook zullen doen en geef aan hoe je dit zult controleren (onderdeel accountantsverklaring).
- Punten geven aan de toelichting op het tarief dat de onderaannemer wordt geboden.
- Geen beperkingen opnemen.
- Niet een bepaald percentage hanteren. De verdeling tussen een hoofdaannemer en onderaannemer kan erg verschillen. Ook kan eerlijke beloning op meerdere manieren worden bewerkstelligd, niet alleen door directe doorbetaling van het tarief. Verplicht het toepassen van de NEA bij onderaannemers.
- Bij voorschrijven ga je voorbij aan de kostprijs. Relatie met de onderaannemer kan anders zijn.
- Door aan te geven dat dit minimaal aan de onderaannemer gegeven moet worden met een jaarlijkse accountantsverklaring.
- Zoveel mogelijk vrijlaten maar wel kwaliteits- en keurmerkeisen stellen.
- Vraag uit wat inschrijvers aan onderaannemers uitbetalen.
- Stel dat de vergoedingssystematiek van de opdrachtgever ook van toepassing moet zijn voor de onderaannemer (ervan uitgaande dat er per rit een reële vergoedingssystematiek is). Voorbeeld hierbij is toepassing van de indexering, wijze van berekening kilometers, toeslagen.
- Het is van essentieel belang dat de vrijheid om autonome keuzes te maken ten aanzien van onderaanneming behouden blijft. Deze flexibiliteit stelt de vervoerder in staat om onderscheid te maken in kwaliteit en om partnerschappen aan te gaan met zowel opdrachtgevers als onderaannemers. Deze vrijheid respecteren en opnemen in de

aanbesteding, zodat een effectieve en duurzame invulling gegeven kan worden aan de samenwerking.

- Een vast percentage is niet aan te raden.

Vraag 11

- a. Hoe kijkt u aan tegen het inzetten van een eigen telefooncentrale voor dit contract, in plaats van een die voor meerdere contracten/landelijk ingezet wordt?

De vervoerders gaven het volgende aan:

- Dit is niet onmogelijk. Een eigen telefooncentrale werkt echter wel zeer kostenverhogend en heeft in praktische zin ook mogelijke nadelen voor wat betreft de kwaliteit. Inschrijvers verdisconteren deze kosten in het tarief. De call prijs zou misschien wel een paar keer zo hoog moeten zijn als die medewerker alleen telefoontjes in en voor Alkmaar zou doen (i.v.m. pieken en dalen in telefoonverkeer). Hoe groter hoe zelfstandiger het kan draaien, wel hogere kosten door inefficiëntie (bij een eigen systeem). Het leidt ertoe dat personeel tijdens daluren toch beschikbaar moet zijn voor een paar telefoontjes.
- Het beperkt ook de flexibiliteit in bijvoorbeeld vakantieperiodes of bij verzuim. Ervaring leert namelijk dat de calls in pieken en dalen over de dag zijn verspreid waar niet altijd een trend in te herkennen is. Deze situatie zorgt ervoor dat er op sommige uren bijvoorbeeld zes callcenter agents nodig zijn en in andere gevallen slechts één. Binnen een eigen telefooncentrale is dat lastig (kosten)efficiënt op te vangen. Het inzetten van een dedicated telefooncentrale is fors kostenverhogend en bij piekbelasting mogelijk onvoldoende opschaalbaar. Sterke voorkeur om een callcenter in te zetten dat voor meerdere contracten ingezet kan worden. Daar zijn positieve ervaringen mee en er worden daarin geen uitdagingen maar enkel kansen gezien. Eventueel invullen door een aantal mensen dedicated in te zetten met een diepere kennis van het contract. Bij piek, verlof of ziekte dan bijschakelen met andere callagents.
- Bij een wens voor een regionaal callcenter, stel dan als eis dat 75% van deze gesprekken aangenomen moeten zijn in de Regio. Wel moet de mogelijkheid gegeven worden om een overloop te creëren, anders wordt het een kostbaar callcenter.

Vraag 12

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

De vervoerders gaven het volgende aan:

- Extreme bonus-malus regelingen (hoger dan de opbrengst).
- Bandbreedte in tarifiering (maximumtarief).
- Een te lage bandbreedte op prijs, waardoor een rendabele uitvoering niet realistisch is.
- Bij volume fluctuaties geen mogelijkheden tot tariefsaanpassingen binnen vooraf vastgestelde bandbreedtes (herzieningsclausule).
- Indien er gewerkt wordt met een open house constructie waardoor inschrijver geen volume garantie heeft (niet mogelijk om erop te plannen, calculeren, investeren.)
- Te veel punten voor prijs, slecht gunningsmodel, score op kwaliteit met 10, 8, 6, 0 (of vergelijkbaar).

- Beoordelingscriteria waarbij het lijkt dat de kwaliteit belangrijk is, maar waarbij de prijs altijd de doorslag geeft.
- Risico's die bij inschrijvers worden neergelegd, terwijl inschrijver daar geen invloed op heeft.
- Wanneer de conclusie getrokken wordt dat er irreële eisen worden gesteld, de gunningssystematiek onredelijk is, dan wel een te zware bonus/malus bepaling is.
- Wanneer er onvoldoende informatie wordt aangeleverd om een goede offerte uit te brengen.
- Wanneer wij op voorhand concluderen dat we de gevraagde dienst niet conform de gewenste kwaliteit kunnen leveren.
- Als er op vragen in de nota van inlichtingen niet inhoudelijk ingegaan wordt.
- Onduidelijke of restrictieve contractvoorwaarden die de flexibiliteit in de dienstverlening belemmeren.
- Financiële voorwaarden die niet haalbaar zijn en niet in lijn zijn met een gezonde bedrijfsvoering.
- Beperkingen in de mate van autonomie en vrijheid bij het maken van operationele beslissingen.
- Onvoldoende ruimte voor partnerschap en samenwerking met zowel opdrachtgevers als eventuele onderaannemers.
- Opdrachten die zich voornamelijk richten op de laagste prijs, in plaats van op kwalitatieve dienstverlening, kunnen ook een breekpunt vormen.
- Opdrachten die niet bijdragen aan of zelfs tegenstrijdig zijn met de MVO doelstellingen en waarden kunnen ook een reden zijn om niet in te schrijven.
- De beslissing om al dan niet in te schrijven op de aanbesteding wordt ook beïnvloed door de prijs/kwaliteitsverhouding. Als meer dan 30% van de punten aan prijs gerelateerd is, is dat minder interessant. Opdrachten die sterk gericht zijn op prijs, maken het moeilijker om een visie van kwalitatieve dienstverlening effectief uit te voeren.
- Gunningspercentage op basis van tarief i.p.v. kwaliteit (of verkeerde verhouding hiervan). Een acceptabele verhouding ligt aan het eisenpakket en boeteclausules. Eerder communiceren en samen oplossen in plaats van boetes opleggen.

Vraag 13

- a. Welke vraag is de Netwerkorganisatie regio Alkmaar vergeten te stellen?

De vervoerders gaven het volgende aan:

- Alle aanbestedingen focussen wat ons betreft op de "gemakkelijke" onderwerpen (prijs, zero-emissie, chauffeurstekort, communicatie) en niet op de essentie, namelijk hoe organiseert de vervoerder het vervoer en hoe is dat qua ICT georganiseerd? Het succes van goed Wmo-vervoer wordt gemaakt door de wijze waarop het vervoer wordt gepland.
- b. Welke adviezen en tips wenst u daarover mee te geven in haar overwegingen bij het opstellen van haar offerteaanvraag?

De vervoerders gaven het volgende aan:

- Zorg dat een vervoerder zich kan onderscheiden, geef voldoende ruimte hiervoor (dus geen 2 A4tjes), vraag om meerwaarde, doe continue kwaliteitsmeting (dit zegt meer dan stiptheidspercentages).

- Laat kwaliteit ook daadwerkelijk meetellen door onderscheidende stappen in de puntenverdeling. Dit werkt het beste als er een leidraad is dat het beste plan ook de meeste punten krijgt. Dat bij iedere categorie 1 winnaar is die een 10 krijgt. En de rest een 2, 5 tot maximaal 7. Zo wordt er voorkomen dat het toch een prijsofferte is (iedereen een 8).
- Motiveer de vervoerder door het hanteren van bonussen in plaats van malussen.
- Stap af van niet onderhandelbare KPI's. 100% is onhaalbaar. 84 verschillende KPI's hanteren is ook niet handig. Klantbeleving is het belangrijkste.
- Geen 100% zero emissie. Max 95 % indien de rolstoelbus nog diesel mag zijn. Dat betekent dus dat van alle vervoersbewegingen die met zero emissie gereden zouden kunnen worden, 95 % met zero emissie gereden wordt.
- Realiseer als opdrachtgever een standplaats (remise) voor 75% van de voertuigen in Alkmaar. De gemeente is eigenaar hiervan. Bij de volgende concessie kan een eventuele andere vervoerder hier weer gebruik van maken. Een andere partij zegt juist: Ga voor 100% duurzaam.
- Zie af van contant geld. Als apparatuur voor pinnen niet werkt, dan heeft de klant geluk, dan hoeft hij de rit niet te betalen. Het voorkomt onveiligheid en discussies.
- Neem geen onnodige eisen op.
- Zorg dat alle mogelijke inschrijvers ook daadwerkelijk kunnen inschrijven.
- Indien samenwerking met ov en lokaal vervoer/vrijwilligersvervoer/ Valys gewenst is adviseren wij om een open vraag te stellen aan de inschrijvers waarin zij concreet moeten beschrijven hoe zij dit digitaal en geautomatiseerd waarmaken.
- Zorg voor heldere en gedetailleerde contractvoorwaarden die de flexibiliteit van de dienstverlening niet belemmeren.
- Overweeg een gebalanceerde benadering tussen prijs en kwaliteit (max. 30% prijs), in plaats van uitsluitend te focussen op de laagste prijs. Gun niet op basis van prijs maar op basis van kwaliteit.
- Stel duidelijke eisen aan duurzaamheid en maatschappelijk verantwoord ondernemen (MVO) om vervoerders aan te moedigen deze aspecten in hun dienstverlening op te nemen.
- Biedt met de uitvraag vervoerders de ruimte om hun inzicht en perspectieven te delen en hun expertise in te zetten.
- Houd rekening met de behoeften en verwachtingen van reizigers bij het formuleren van de eisen voor de dienstverlening.
- Bied ruimte voor innovatie en flexibiliteit in de aanpak, waardoor vervoerders de mogelijkheid hebben om met creatieve oplossingen te komen.
- Wees helder in de aanbestedingsprocedure én beoordelingsprocedure.
- Volg als aanbestedende dienst ook de gestelde procedure zoals deze is beschreven om verwarring te voorkomen.
- Wees bewust van onderlinge banden tussen partijen en vermijd de mogelijkheid van afstemming van aanbiedingen. Transparantie is hierbij essentieel.
- Begrijp dat opdrachten van deze omvang grote invloed kunnen hebben op medewerkers van de zittende partij. Om onzekerheid te verkleinen, is het van belang dat de termijnen in de planning worden behaald. Hanteer liever ruimere termijnen dan dat deadlines voortdurend worden verschoven.
- Ga voor lokaal. Vragen in een tender over capaciteit en omzet filteren lokale partijen eruit.

- Eis dat het callcenter binnen gemeentegrenzen gevestigd is.
- Waardeer met punten in plaats van commitment vragen.
- Zorgen dat het meer kost om het niet te doen dan om het wel te doen. Neem een substantieel bedrag op voor boetes om toezeggingen na te komen.
- Geef ruimte om bijvoorbeeld een verlengde rolstoelbus diesel in te zetten, door bijvoorbeeld 95% zero emissie te eisen.

.....