



Klankbordgroep Wmo-vervoer Almere

Notitie van de werkgroep aanbesteding

Publiek Vervoer Almere

Inhoudsopgave

1. Aanbevelingen t.a.v. de tender	- 3 -
2. Tussenoplossing	- 4 -
3. Aanbevelingen organisatie van publiek vervoer almere.....	- 4 -
4. Verslag van de werkzaamheden.....	- 6 -
5. ZOOV in Doetinchem	- 7 -
6. Regiotaxi Lelystad.....	- 8 -
7. Publiek vervoer in Assen.....	- 9 -
8. Regiotaxi in 's-Hertogenbosch	- 12 -
9. Informatie en websites	- 13 -
10. Disclaimer	- 13 -

1. Aanbevelingen t.a.v. de tender

- Laat de prijs niet alleen leidend zijn. Baseer dit op de prijzen per rit, zoals deskundigen opgesteld hebben. (zie ook de mening van 's-Hertogenbosch)
- Denk ook na over de gewenste kwaliteit. En laat dit voor 60% leidend zijn bij de beoordelingen van de offertes
- Laat strikte duurzaamheidseisen achterwege, maar laat inschrijvers zelf beschrijven welke duurzaamheidsmaatregelen zij genomen hebben. Bij de aanbesteding is het belangrijk om i.v.m. klimaatdoelstellingen de gegevens van de verschillende auto's te weten. Van belang is om dit ook daadwerkelijk te checken als de aanbesteding gegund is.
- Stel eisen aan het in te zetten materieel voor de diverse doelgroepen
- Zorg dat het bestek van de aanbesteding in begrijpelijke taal is geschreven; algemene artikelen, zoals in vorig bestek achterwege laten. Het bestek moet korter. Graag willen wij hierover bij het opstellen adviseren.
- Zorg dat opleiding, training en voorlichtingsbijeenkomsten van de chauffeurs een item in de aanbesteding is.
- Dit geldt ook voor de arbeidsomstandigheden en inzet van ongeschoolde vrijwilligers.
- Voer een actief contractmanagement met periodieke en onverwachte controles t.a.v. de belangrijkste aanbestedingseisen, waarbij zeker ook alle onderdelen die er mee te maken hebben betrokken worden.
- Zorg dat de reiziger niet de dupe is van de diverse vervoersmogelijkheden. Maak desnoods hier in de betaling van het vervoer onderscheid zoals bij ZOOV en Publiek Vervoer Drenthe Groningen.
- Regel een reizigersadviesraad met onafhankelijk voorzitter, die rapporteert aan de beheer organisatie.
- Eén enkele aanbieder blijft een punt van aandacht. Zoals nu ook blijkt heb je als reiziger geen mogelijkheid van uitwijken en wat te doen als de aanbieder failliet gaat. (De voorkeur van de afdeling inkoop voor grotere deelnemers veroorzaakt monopolisme, onachtzaamheid en onverschilligheid bij de vervoerder. Het kan met meerdere vervoerders, zo blijkt uit de achterhoek bij ZOOV.) Daarom adviseert de werkgroep om in ieder geval voor twee vervoerders te kiezen.

Deze aanbevelingen vereisen wel minstens een jaar intensieve voorbereiding.

2. Tussenoplossing

- Zorg in ieder geval dat de klachtenregeling op een andere wijze ingericht wordt. Volgens ons op basis van een onafhankelijke partij met een onafhankelijk toezicht met consequenties voor vervoerder. Benoem daarbij de meest voorkomende klachten als verbeterpunten.
- Zorg dat een klankbordgroep (reizigersadviesraad) nu en in de toekomst deel uitmaakt van het geheel, zorg daarbij voor een afhankelijk voorzitter.
- Zorg dat er een kenniscentrum opgebouwd wordt, zodat het een lerend geheel blijft.
- Voer onverwachte controles uit op meest belangrijke aanbestedingseisen bijv. met mysteries guests, op klachtafhandeling en op wachttijden.

3. Aanbevelingen organisatie van Publiek Vervoer Almere

Voor een efficiënte en meest goedkope manier van gemeentelijke mobiliteit, zou er

één gemeentelijke afdeling moeten zijn voor Publiek Vervoer.

Deze afdeling zou dan onder één wethouder i.p.v. drie verschillende wethouders vallen en zou met één gecombineerd budget kunnen werken voor sociaal maatschappelijk vervoer, Wmo-dagbestedingsvervoer, leerlingenvervoer, openbaar vervoer en wellicht uiteindelijk (op de wat langere termijn) ook voor Wlz-vervoer.

Het bijkomende voordeel van één afdeling Publiek Vervoer is borging van kennis over de doelgroep en vervoersdeskundigheid, mogelijkheid tot uitvoering van contractbeheer en het onderbrengen van (een deel) van de klachtenprocedures.

Ook kunnen dan initiatieven opgezet worden, zoals bijv. het opzetten van een pool OV-Ambassadeurs, die leerlingen, mensen met een verstandelijke beperking etc. die hiervoor geschikt zijn, kunnen begeleiden en verleiden tot vervoer per OV i.p.v. taxivervoer.

Ander initiatief dat dan opgestart en begeleid zou kunnen worden is gebruik te gaan maken van “opstelplekken” voor het leerlingenvervoer, zodat gezonde, mobiele leerlingen gezamenlijk in een bus naar hun school kunnen stappen.

De logistiek en planning van het leerlingenvervoer zal zo veel efficiënter en dus goedkoper kunnen.

Een waarschuwing hierbij is wel om na dit principebesluit een timetable te maken hoe en wanneer de verschillende soorten vervoer aangehaakt worden.

Verder hoort daarbij een systeem waarbij de verschillende onderdelen van het vervoer (beheer, klachten, planning en vervoer) in aparte entiteiten zitten en dit heeft zeker de voorkeur.

- Dit geeft dat elke entiteit haar eigen verantwoordelijk heeft voor haar activiteit.
- Binnen de entiteit “beheer”, ligt de totale verantwoording t.o.v. de contractbeheerder = uitvoerder. Het beheer dient macht te hebben en slagkracht te tonen. En dat kan als er één gemeentelijke afdeling Publiek Vervoer is.
- De verschillende wijze van vervoer zouden dan in het geheel mee te nemen zijn. Bijv. sociaal-recreatief, naar werk en naar school (drempel: hierbij de muren tussen de verschillende afdelingen te slechten)
- Laat de entiteit “planning van vervoer” alle soorten vervoer plannen, dan komt er meer integratie en efficiency (zie ook de ZOOV organisatie).

Publiek Vervoer Almere

4. Verslag van de werkzaamheden

De werkgroep Aanbesteding, bestaande uit Ineke Smidt, Paul Offerman en Louis van der Lichte, zijn meerdere keren bij elkaar geweest.

De 1^e keer zijn de globale zaken besproken zoals:

- Aanloop en acties APPI en ASD naar aanbesteding 2015
- Inhoud bestek van de aanbesteding 2015
- Wel/niet aanbesteden

Hieruit zijn een aantal steekwoorden naar voren gekomen:

- Budget mee laten groeien met de groei van de stad
- Externe klachtenafhandeling met sancties
- Niet aanbesteden op de basis van de laagste prijs
- Bonus/malus systeem
- Geheel andere organisatie van het vervoer

5. ZOOV in Doetinchem

De 2^e afspraak was bij de gemeente Doetinchem die als centrumgemeente onder de naam ZOOV voor 7 gemeenten het basisvervoer geregeld hebben voor burgers waarbij het niet mogelijk is om met eigen of regulier openbaar vervoer naar de plaats van bestemming te reizen.

Wij hebben gesproken met Geert Jan Verzijden, Coördinator ZOOV Beheer

Onder het vervoer wordt verstaan:

- ZOOV op maat, voor sociaal recreatieve uitstapjes oftewel vraagafhankelijk vervoer
- ZOOV school, voor reizen naar en van school oftewel leerlingenvervoer
- ZOOV werk, voor reizen naar en van werk (bijv. In het kader van de participatiewet)

Deze vervoersmogelijkheden zijn weer onderverdeeld in:

- Vervoer op Maat, betalen per kilometer
- Vervoer op Maat, Wmo-tarief en reisbudget
- Vervoer op maat, OV-tarief
- Vervoer op maat, Dal- en spitstarief

Eigenlijk zijn hiermee alle vervoersmomenten die voor een gemeente in beeld komen, gedekt. Het enige onderdeel dat men nog wil ondervangen is het vervoer naar de Wmo-dagbesteding. De verwachting is dat dan ook snel het vervoer naar de Wlz-dagbesteding hiervan gebruik zal maken. Verder kunnen feitelijk alle burgers gebruik maken van ZOOV. Het tarief is hier dan op aangepast.

De organisatie bestaat uit:

- ZOOV beheer, kwaliteitsbewaking en contractbeheer
- ZOOV klantenservice, algemene informatie, klachten en suggesties
- ZOOV vervoerscentrale, planning ritten
- ZOOV de vervoerders, uitvoerders ritten

Elke entiteit heeft dus haar eigen werkzaamheden en verantwoordelijkheid. Het optuigen van deze organisatie heeft twee jaar in beslag genomen. Uitgangspunt is om de drempel naar het vervoer zo laag mogelijk te houden.

In totaal zijn er 11 vervoerders met totaal 600 chauffeurs. Het bestek is een document waar alle condities en voorwaarden in vastgelegd zijn. En dit niet in een ambtelijke taal verwijzend naar reglementen e.d. maar geheel uitgeschreven. Bij het uitschrijven van de aanbesteding is een minimumprijs vastgesteld. Hiervan mocht afgeweken worden maar dan wel met onderbouwde redenen.

6. Regiotaxi Lelystad

Voor de 3^e afspraak is de werkgroep afgereisd naar het provinciehuis in Lelystad. Lelystad heeft als centrumgemeente samen met Dronten, Zeewolde en Noordoostpolder in 2015 gekozen voor één regiecentrale. Deze regiecentrale verdeelde de ritten over een aantal vervoerders in de regio.

Wij hebben gesproken met Reinder Aukes, accountmanager Regiotaxi

Al gauw werd duidelijk dat deze regiecentrale te duur werd. Met name ook doordat iedereen in de keten niet op één lijn zat. Het systeem op zich werkte wel goed. Voor de vervoerders was het lastig omdat zij wagens ter beschikking moesten houden die daardoor soms lang niet in gezet konden worden voor andere taxiritten.

Dit jaar is er een nieuwe aanbesteding geweest. Nu bestaat de organisatie uit een bedrijf dat de planning doet en één die de klanten vervoert. In het begin heeft dit met name bij de klant op onbegrip gestuit. Op eens kreeg men iemand uit het zuiden van Nederland aan de telefoon voor de planning. En het kon voorkomen dat de bussen niet op de doelgroep afgestemd waren.

Het e.e.a. is met name veroorzaakt door de snelheid waarmee het nieuwe bestek en de aanbesteding gedaan moest worden. Duidelijk is dan ook dat het maken van een goed bestek een vereiste is. En het liefst niet door een externe partij. Daarbij is de indruk dat het vaak copy/page is.

Ook is het van belang om de klachtenregeling goed op te tuigen, waarbij beschreven dient te worden wat te doen als een klacht gegrond is in de zin van tegenprestatie naar de klager (bloemetje o.i.d.). En specificeer duidelijk de eisen van de auto's voor de diverse doelgroepen.

Verder wordt er gebruik gemaakt van een wachtkamervereenkomst. Dit houdt in dat als de aanbieder(s) aan wie de aanbesteding gegund is, eventueel door andere aanbieder(s) die mee heeft gedaan met de aanbesteding verruild kan worden bij een slechte prestatie.

Wat opvalt is dat zowel in het Lelystad model als bij ZOOV gewerkt wordt met de software van Trafficon (*Duidelijk is dat op de website van informatie opgedaan kan worden over het gehele traject van aanbesteden e.v.*).

PS Het systeem van Aangepast vervoer in Lelystad, Dronten, Zeewolde en Noordoostpolder wordt medegefinancierd met provinciale gelden.

7. Publiek Vervoer in Assen

De 4^e afspraak was bij Publiek Vervoer Groningen Drenthe in Assen. Dit is een gemeenschappelijke regeling tussen 37 gemeenten in Groningen en Drenthe. Hier is gesproken met de heer Jan Bos, directeur van de Gemeenschappelijk Regeling (de GR).

Uitgangspunt hierbij is het combineren van de vervoersstromingen. Eerst is hiervoor een stuurgroep voor opgericht, die later weer een projectgroep startte om zodoende te komen tot een visiedocument.

Gestart is met het gezamenlijk uitvoeren van het Wmo-vervoer, het leerlingenvervoer en vervoer u.h.v. de participatiewet. In totaal is het gebied opgedeeld in zeven percelen met totaal 1milj inwoners. Het e.e.a. heeft zeker twee jaar voorbereidingstijd in beslag genomen.

Efficiëntie en zodoende kostenbesparing is het uitgangspunt geweest. Ook de sociale inclusie en de MaaS-gedachte (Mobility as a Service) speelde hierbij een rol. Meedoen is belangrijk.

In totaal rijden nu vier vervoerders voor de zeven percelen. Grensoverschrijdend vervoer wordt onderling doorberekend. Er is geen regiecentrale. De vervoerders maken samen de afspraken door samenwerking en de ontwikkeling.

Een punt van aandacht is nog dat niet iedere vervoerder dezelfde software gebruikt. Door de GR is er een applicatie ontwikkeld dat de data uit deze software kan lezen en alle benodigde rapportages kan maken.

Er bestaat een bonus/malus systeem maar daar is veel discussie over. Met name omdat het e.e.a. strikt vastgelegd is in het bestek. Dus geadviseerd wordt om een machtigings- of hardheidsclausule in het bestek op te nemen. Dit om later de al lerende wijzigingen door te kunnen voeren.

De GR is een lightversie. Zij hebben dus geen mandaat en is opgericht als zijnde een stichting met een bestuur (wethouders). Zij hebben een budget van € 800.000 en bestaan uit 5 Fte's. Zij voeren het contractmanagement, zijn het klachtenloket en een kennis- en adviescentrum.

Voor wat betreft de klachten worden deze voor de beantwoording direct doorgestuurd naar de vervoerder/gemeente. De GR zorgt enkele voor de registratie van de klacht en de beantwoording door de vervoerder/gemeente via hun hiervan. Voor wat betreft het leerlingenvervoer gaat de klacht direct via de desbetreffende gemeente.

Verder wordt er gebruik gemaakt van de GoOV app en heeft Arriva een Voor elkaar pas. Al met al is de wens om met één pas gebruik te kunnen maken van het hele publieke vervoer.

Ook wordt gebruik gemaakt van OV-ambassadeurs (vrijwilligers). Zij begeleiden de reizigers die (nog) niet met het OV zelfstandig kunnen reizen. In vele gevallen zijn de vrijwilligers mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt.

Verder zijn er ideeën om een bijv. om voor burgers die 's ochtends naar het ziekenhuis moeten, echt afspraken te maken wanneer zij opgehaald worden en hoe laat zij dan bij het ziekenhuis zijn. Nu wordt meestal een ruime marge ingebouwd door de burger. Ook wordt nagedacht om dan bij elk ziekenhuis een taxi elk vol- en halfuur gewoon te laten vertrekken.

Publiek Vervoer Almere

Publiek Vervoer Almere

Ook wordt nagedacht om bij het leerlingenvervoer iedereen vanaf 16 jaar vanaf een opstapplek te laten reizen. En vanaf 18 jaar samen met OV-ambassadeur met het gewone OV. En daarna helemaal zelfstandig.

En wordt nagegaan of de lege gebieden die nu door het OV bediend worden, overgenomen kunnen worden door het Wmo-vervoer.

Per perceel is een gebruikersgroep opgericht en voor de gehele organisatie bestaat er een klankbordgroep.

Het contract is voor 4 jaar afgesloten met een optie van tweemaal een verlenging met twee jaar. Aangegeven wordt dat in het bestek rekening gehouden moet worden met wijzigingen in wettelijke-/financiële wijzigingen en (milieu-) aanpassingen m.b.t. nieuwe voertuigen.

De kennis- en adviesfunctie wordt als waardevol beschouwd. Door de vele data kan gekeken worden hoe efficiënter en dus goedkoper gereisd kan worden.

Als laatste werd aangegeven dat er een woordenboek aangepast vervoer bestaat dat binnenkort landelijk uitgerold wordt via de CROW.

8. Regiotaxi in 's-Hertogenbosch

Uiteindelijk hebben we een afspraak gehad met de heer Maurice Schouten van het Servicepunt Regiotaxi 's-Hertogenbosch.

's-Hertogenbosch heeft samen met 5 andere gemeenten en de provincie Brabant wordt het doelgroepenvervoer (sociaal maatschappelijk) hier geregeld. Tevens kan er tegen een verhoogd tarief gebruik worden gemaakt o.b.v. OV. Er is een aanbesteding geweest o.b.v. een All-in contract, waarbij er één contractant (PZN) is die in dit geval met twee vervoerders werkt binnen één perceel. Dit systeem werkt goed als de prijs goed is en er een scheiding van de onderdelen Contractmanagement, klachten, callcenter en vervoerder gescheiden is.

Bij het uitschrijven van de tender is het van belang geweest dat:

- Een kort bestek.
- De bejegening naar de klant correct is.
- Een goede communicatie tussen de vervoerder en de klant.
- 60% o.b.v. kwaliteit en 40% o.b.v. de prijs.
- Er uitgegaan wordt van een reële prijs uitvraag, waarbij de kleinste afwijking van het gemiddeld tarief de meeste punten toegekend krijgt.
- Enkel bonus/malus o.b.v. aantal klachten.
- Het klachtenproces als zeer belangrijk wordt ervaren.

De klachtenprocedure is extern belegd (Antwoordservice Nederland in Den Haag). Zij handelen de klacht af en verzorgen de data voor de deelnemende gemeenten.

Afgevraagd wordt of het ontstaan van 'de regiecentrale' een nieuwe insteek is geweest van de adviseurs die zich bezighouden met het aangepast vervoer binnen de gemeenten. Er is namelijk de veronderstelling dat er steeds meer knowhow binnen de gemeenten ging ontstaan die zelf de regie over het proces over gingen nemen. Aangegeven wordt dat de kosten bij gescheiden entiteiten een verhoging van 15 – 20% geeft en bij een regiecentrale een verhoging van 30%.

Er bestaat een reizigerspanel (verschillende belangenorganisaties), en er is een ambtelijk en bestuurlijk overleg.

De aanbesteding loopt vier jaar met een optie om twee keer twee jaar te verlengen. In 2022 loopt de aanbesteding OV af en gekeken wordt in hoeverre deze gaat aansluiten op de aanbesteding aangepast vervoer.

Op dit moment wordt bij het aanvragen van een reis voor het openbaar vervoer via de Regiotaxi gekeken naar het OV-advies. Als dat een logischer en goedkoper alternatief is, wordt dat aangeboden.

9. Informatie en websites

- [Website ZOOV Doetinchem](#)
- [Website regiotaxi-flevoland](#)
- [Website Publiek Vervoer Assen](#)
- [Website regiotaxi-Den Bosch](#)
- [Website Trafficon](#)
- [Website go-ov app](#)
- [Website Arriva voorelkaarpas](#)
- [Website CROW](#)
- [Website Sociaal FondsTaxi](#)
(per 1-1-2020 Sociaalfondsmobiliteit)
- [Website Aanbestedingsinstituut Mobiliteit](#)

10. Disclaimer

De werkgroep Aanbesteding heeft dit advies uitgebracht op verzoek van de klankbordgroep Wmo-vervoer, ingesteld in september 2019, naar aanleiding van het ongevraagd advies van de Adviesraad Sociaal Domein.

De werkgroep heeft vrijuit haar advies kunnen doen door middel van deskresearch, het raadplegen van relevante websites en het afleggen van fieldresearch bij vertegenwoordigers van diverse gemeenten en de provincie Flevoland.

De leden van de werkgroep zijn:

I.R. Smidt MScPH	Voorzitter Stichting WoonMere
L.C. van der Lichte	Voorzitter Almeers Platform Particulier Initiatieven
P.H.M. Offerman	Secretaris Stichting WoonMere

Dit advies is met de meest mogelijke zorgvuldigheid tot stand gekomen. Onvolledigheid of onjuistheden kan niet worden uitgesloten.