



PROVINCIE FLEVOLAND

# **Marktconsultatieverslag**

**Regiotaxi Flevoland**

November 2023

De provincie Flevoland wenst zich, ter voorbereiding op de nieuwe aanbesteding voor de Regiotaxi Flevoland op de hoogte te stellen van informatie en ontwikkelingen in de markt. De provincie Flevoland heeft daarom een schriftelijke openbare marktconsultatie georganiseerd, deze is op 26 oktober 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 marktconsultatiedocument worden de algemene resultaten van de marktconsultatie volledig geanonimiseerd vastgelegd in een marktconsultatieverslag. Dit document betreft het marktconsultatieverslag. De provincie heeft het verslag met de grootste zorgvuldigheid opgesteld en mogelijke herleiding naar enige marktpartij vermeden.

## **OV-vangnet / integratie mobiliteit**

### **Vraag 1**

Is het zinvol een deur-hub mogelijkheid aanvullend op het deur-deur vervoer in te voeren?

*Vanuit reizigersperspectief is een aanvullende deur-hubmogelijkheid een uitbreiding van het aantal keuzemogelijkheden, gunstig t.b.v. onder meer ketenreizen. Wel is het zo dat reizigers in de praktijk sneller voor deur-deur-vervoer kiezen dan deur-hub wanneer dit allebei aangeboden wordt. Hierop kan met een verschillende tariefstelling worden ingespeeld: door een deur-hubreis goedkoper te maken dan een deur-deurreis. Het is ook belangrijk om na te gaan op welke doelgroep een deur-hubmogelijkheid inspeelt.*

---

### **Vraag 2**

Hoe wordt geborgd dat reizigers op tijd bij haltes komen voor het OV-vangnet (HUB systeem)?

*Door ritten te plannen op aankomsttijd en niet op vertrektijd kan hierop worden ingespeeld. Deze planning kan per rit worden gefinetuned op basis van omrijdtijden en bijv. tijdstip op de dag, en met marges om te garanderen dat reizigers op tijd zijn voor hun overstap. Deze ritten kunnen ook bijvoorbeeld een hogere prioriteit toegekend krijgen dan ritten die niet deur-hub zijn. Een betrouwbare dienstregeling van het vaste ov vergroot hierbij ook de betrouwbaarheid van het ov-vangnet in een hubsysteem.*

---

### **Vraag 3**

Wat is uw visie op de wisselwerking tussen meerdere vormen van mobiliteit?

*Wisselwerking tussen meerdere vormen van mobiliteit, zoals tussen ov en doelgroepenvervoer, wordt over het algemeen als positief ervaren. Een strikte scheidslijn tussen de verschillende vormen van mobiliteit is niet meer van deze tijd. Door meerdere vormen van mobiliteit in één opdracht te integreren hebben reizigers (ook Wmo-reizigers) meer keuze in vervoersvormen wat de autonomie en zelfredzaamheid ten goede komt. Ook*

*voor potentiële inschrijvers is het gunstig: door vervoer te combineren, wordt de combinatiegraad van voertuigen verhoogd en kan de inschrijfprijs lager uitvallen.*

*In de praktijk blijkt integratie lastig te zijn door uitdagingen in o.a. verschillende taxi- en ov-cao's, betaalsystemen en budgetten. De opdrachtgever heeft een essentiële rol om hierin te begeleiden en stimuleren.*

*Er kan natuurlijk breder worden gekeken en ook deelvervoer kan in dit verhaal worden betrokken. Wel is het zo dat gebruik van deelvervoer voor bijvoorbeeld de Wmo-doelgroep zowel motorisch als mentaal vaak uitdagend is.*

---

#### **Vraag 4**

Zijn er mogelijkheden om betalen per OV chipkaart/OV pay te integreren in de voertuigen ten behoeve van het afrekenen van OV-vangnet ritten?

*Ja, deze mogelijkheden bestaan, de techniek hiervoor bestaat maar er zijn nog wat haken en ogen. Het vergt wel veel afstemming met de ov-bedrijven en de apparatuur moet aanwezig zijn in alle voertuigen die worden ingezet. Er zijn ook kosten aan verbonden, die mogelijk niet opwegen tegen de voordelen voor de reiziger. Tenslotte komt het voor dat ov-vangnetritten worden loos gemeld, volgens één partij gebeurt dit relatief vaak. In dit geval zou het beter te zijn de ritten vooraf in de reserveringsapp te laten betalen, zodat de reiziger meer stimulans voelt de rit daadwerkelijk te maken.*

---

#### **Vraag 5**

Hoe zouden WMO-reizigers ondersteund kunnen worden bij het meer gebruiken van het OV?

*Er zijn een aantal maatregelen denkbaar. Bijvoorbeeld een deur-hub-service (zie ook beantwoording vraag 1), gegarandeerde overstap (zie ook beantwoording vraag 2), rolstoeltoegankelijke haltes en ov, adviezen bij het maken van de reis en de inzet van ov-ambassadeurs.*

*De kanttekening hierbij is wel dat Wmo-reizigers die indicatie juist hebben omdat het zelfstandig reizen niet lukt. Daartegenover staat ook: 'onbekend maakt onbemind'. Mensen die gewend zijn gebruik te maken van Wmo-vervoer zullen het ov niet gebruiken. Wanneer de gemeenten al bij indicatiestelling inzetten op kennismaking met het ov is deze drempel een stuk lager en een passende voorliggende voorziening.*

*Meerdere partijen geven aan deze vraag concurrentiegevoelig te vinden richting aanbesteding. In verband met bedrijfsgevoelige informatie verstrekken zij geen antwoord hierop via het vragenformulier.*

---

#### **Vraag 6**

Welke mogelijkheden ziet u om kostenbewust invulling te geven aan een verhoogde vervoersvraag waarbij zowel opdrachtnemer als opdrachtgever een gezamenlijk belang hebben?

*Een verhoogde vervoersvraag, en dus een verhoogd aantal ritten, zorgt doorgaans automatisch voor een hogere efficiency omdat de combinatiegraad verbeterd wordt. Deze combinatiegraad kan verder verhoogd worden door o.a. kritisch naar indicatiestelling te kijken en in te grijpen bij frequente loosmeldingen. Het is wel belangrijk de ritten zoveel mogelijk te kunnen spreiden om vervoerspieken te voorkomen.*

---

#### **Vraag 7**

Is er meerwaarde in het onderbrengen van het systeem Regiotaxi Flevoland onder de vlag van Rrrreis (de merknaam van OV-Oost)?

*Een vaste merknaam voor het vervoer is herkenbaar voor de reiziger. Zeker als deze bij de ov-merknaam aansluit is het duidelijk dat het onderdeel is van het bredere ov-systeem. Wel levert het voor de marktpartijen combinatiebeperkingen met andere vervoersstromen op omdat andere opdrachtgevers mogelijk ook weer voertuigen met hen eigen merknaam vereisen.*

---

#### **Vraag 8**

In welke rol kan de opdrachtnemer iets betekenen in het vergroten van de naamsbekendheid voor het OV-Vangnet vervoer?

*De partijen geven aan dat ze de opdrachtgever kunnen ondersteunen in het vergroten van de naamsbekendheid van het ov-vangnetvervoer met campagnes, communicatie in of op het voertuig, online informatie verstrekken, etc. Hoe ver dit gaat is afhankelijk van enerzijds hoe communicatie in de inschrijvingen naar voren komt, anderzijds van de rol die de opdrachtgever de inschrijver geeft.*

---

## **Systeemkeuze/optimalisatie**

#### **Vraag 9**

Op welke wijze zou u een contract als deze het liefst in de markt gezet zien worden?

*De partijen verschillen hierover van mening. Enerzijds wordt door een aantal partijen de voorkeur gegeven aan één overeenkomst in callcenter, regie en uitvoering, omdat dit de meeste kans op efficiëntie zou bieden. Andere partijen voorzien juist een scheiding tussen callcenter en uitvoering.*

*Andere verschillen zijn op het vlak van vervoersvormen binnen contracten. Waar sommige partijen vraagafhankelijk en routegebonden apart wensen, zien sommige partijen het ook liever als één contract.*

*Wat betreft de gunning raadt één partij aan de focus in de gunning sterk op kwaliteit (80%) te leggen.*

---

#### **Vraag 10**

Wat is uw visie op een privaat regiesysteem voor deze regio?

*De algemene voorkeuren en visies verschillen per partij. Wel is het zo dat wanneer er gekozen wordt voor een regiesysteem, een privaatsysteem de voorkeur geniet, dit omdat hier nog de meeste innovatie in mogelijk is.*

*Daarnaast is er het verschil tussen all-in systemen en het los aanbesteden van regie en vervoer, waarover de meningen verschillen. De meeste partijen zien meeste voordelen in een all-in systeem waarbij regie en vervoer gecombineerd worden in één contract teneinde de grootste efficiency te behalen.*

---

#### **Vraag 11**

Wat is uw visie op de integratie van andere vormen van doelgroepenvervoer binnen dit contract? (Leerlingenvervoer, Jeugdwet vervoer, Wmo-dagbesteding, Wsw vervoer etc...) Kan dit tot systeemoptimalisatie leiden? Of heeft het andere voordelen?

*Dat integratie van vormen van doelgroepenvervoer in theorie tot efficiency/optimalisatie kan leiden, zijn de meeste partijen het over eens. Chauffeurs en voertuigen kunnen worden gedeeld, en door vervoersvormen volgtijdelijk uit te voeren kunnen interessantere arbeidscontracten worden aangeboden. Om tot deze integratie te komen is echter lastig, omdat de voorgaande contracten vaak verschillende expiratiedata kennen. De nieuwe contracten worden ook zeer groot, en de efficiencyvoordelen zijn ook niet oneindig doordat bijv. niet elke vervoersvorm een even groot volume kent, of niet elk voertuig of elke chauffeur op elke vervoersvorm kan worden ingezet.*

---

#### **Vraag 12**

Wat is uw visie op de vervoersvraag richting 2030 toe?

*Zeker wat betreft het Wmo-vervoer gaat de vervoersvraag met de toenemende vergrijzing de komende jaren toenemen. De toenemende vervoersvraag gaat ook hand in hand met de vershraling van openbaar vervoer in plattelandsgebieden. Voor alle vervoersvormen met indicering geldt dat de opdrachtgevers van het vervoer ook tot op zekere hoogte de vraag of 'toestroom' kunnen beheersen. Door in te zetten op efficiency (betere planning, meer integratie waar mogelijk) kunnen kosten ook in de hand worden gehouden.*

---

#### **Vraag 13**

Hoe zou u ervoor zorgen dat de planning van het vervoer zo optimaal mogelijk plaatsvindt? Welke spelregels zou u hiervoor willen introduceren?

*Er is een heel aantal maatregelen denkbaar om de planning van het vervoer te optimaliseren. Bijvoorbeeld door mensen langer van tevoren te laten reserveren, tariefdifferentiatie spits/dal, meer omrijdtijd om meer te kunnen combineren, het beperken van soloritten, het beperken van prioritten, vooraf betalen van ov-vangnetritten om no-shows te ontmoedigen.*

---

#### **Vraag 14**

Hoe zou u ervoor zorgen dat de kwaliteit van de dienstverlening en systeemoptimalisaties tijdens de looptijd van het contract verbeteren?

*De marktpartijen stellen verschillende maatregelen voor om tijdens de looptijd van het contract de kwaliteit van de dienstverlening en systeemoptimalisaties te verbeteren. Ze vragen allen een contract dat ruimte biedt voor doorontwikkeling en innovatie, met bijvoorbeeld een ontwikkelbudget zodat de marktpartijen zelf kunnen ontwikkelen en innoveren (met goedkeuring van de opdrachtgever), in plaats van dat de opdrachtgever zelf met alle innovaties moet komen. Het periodiek toetsen van kwaliteit door o.a. tevredenheidsonderzoeken en enquêtes biedt inzichten op welke punten dienstverlening verbeterd kan worden.*

---

#### **Vraag 15**

En wat heeft u hiervoor van de opdrachtgever nodig?

*Alle partijen geven aan dat een open samenwerking essentieel is. Het in gesprek kunnen gaan met opdrachtgever is belangrijk en voor innovatie en ontwikkeling effectiever dan een dichtgetimmerd programma van eisen. De opdrachtgever heeft ook zeggenschap over de toelating tot het vervoerssysteem door de wijze van indicatiestelling.*

---

#### **Vraag 16**

Wat heeft u nodig om de klantreis te verbeteren? (Denk hierbij aan het verminderen van klachten, verkleinen van ophaalmarges, verminderen van de omrijtijd)

*Een optimale klantreis betekent een op elke reiziger persoonlijk passend reisaanbod. Dit begint met het juist en tijdig aanleveren van alle gegevens, indicaties etc. Dat betekent juist: niet te veel spelregels om in de planning in te kunnen spelen op de persoonlijke behoeftes. Dat levert meer begrip op en hiermee een betere klantreis. Goed contractmanagement is hiervoor nodig.*

---

#### **Vraag 17**

Stel u zou zelf het hele vervoerssysteem kunnen hervormen, hoe zou u dit doen met daarbij de klant in het middelpunt? Welke innovaties zou u toepassen?

*Meerdere marktpartijen geven aan dat dit bij uitstek een vraag is die bij de aanbesteding beantwoord kan worden, waarmee het onderscheidend vermogen kan worden aangetoond.*

*Door vervoer toe te spitsen op het profiel van de reiziger (denk bijvoorbeeld aan: kan deze reiziger een ketenreis maken?) ontstaat een vervoerssysteem gebouwd rondom de reiziger. Deze reizigersprofielen dienen daarom al bij de aanbesteding te worden aangeleverd/meegenomen. Ook door een andere vorm van aanbesteden/inkopen, zoals open house, kan de reiziger centraal komen te staan (de reiziger zelf de keuze bieden tussen meerdere aanbieders van vervoer).*

---

## **De overeenkomst**

### **Vraag 18**

Welke contractperiode zou u het liefste zien?

*De genoemde aantallen jaren verschillen, maar de tendens is dat de marktpartijen liefst een langere contractperiode zien (8 tot 10 jaar incl. verlengingen) om zo grote investeringen die gemaakt dienen te worden af te kunnen schrijven over een langere periode. Hierbij valt bijvoorbeeld te denken aan het investeren in een zero-emissie wagenpark.*

---

### **Vraag 19**

Wat voor mogelijkheden zijn er ten aanzien van verduurzaming van het vervoeraanbod, daarbij ook specifiek ingaan op rolstoelvervoer?

*Voor reguliere personenauto's is het verduurzamen van het vervoeraanbod geen probleem. Zero-emissie personenauto's zijn zeer goed verkrijgbaar. In het rolstoelvervoer is er nog een uitdaging: deze voertuigen hebben nog een te beperkte actieradius voor dit vervoer, en het relatief hoge gewicht zorgt ervoor dat een chauffeur aan een B-rijbewijs niet genoeg heeft. Er zijn ook nog niet genoeg varianten in inrichting naar wens van de vervoerder beschikbaar. Deze elektrische rolstoelbussen verhogen de kostprijs van het vervoer flink. Daarnaast is er nog de beperkte laadinfra en capaciteit op het stroomnet. Voorlopig blijven Euro 6 dieselrolstoelbussen hier nog de meest gangbare oplossing.*

*Meerdere marktpartijen zijn voorstander van een ingroeimodel, waarbij gedurende het contract een realistisch percentage aan ZE-voertuigen geëist wordt. Hierin kan onderscheid worden gemaakt tussen de verschillende voertuigcategorieën.*

---

### **Vraag 20**

De opdrachtgever heeft een hoge behoefte aan live data beschikbaarheid en managementrapportages van het vervoerssysteem, hoe zou een vervoerder daar zelf transparant in kunnen voorzien?

*Meerdere marktpartijen geven aan dat dit bij uitstek een vraag is die bij de aanbesteding beantwoord kan worden, waarmee het onderscheidend vermogen kan worden aangetoond.*

*Alle marktpartijen zijn in staat op hun eigen manier benodigde informatie te delen via rapportages, maar ook direct.*

---

#### **Vraag 21**

De arbeidsmarkt is de afgelopen jaren sterk veranderd, hoe ziet u nog een passende uitvoering van de SROI-verplichting voor zich?

*Ondanks de veranderde arbeidsmarkt met lage werkloosheid stellen marktpartijen voor een minimumpercentage voor SROI voor, variërend van 2% tot 5%. Sommige partijen stellen voor dit anders toe te passen, door bijvoorbeeld toe te staan dat marktpartijen met bijv. een PSO-certificaat aantonen hoe ze bedrijfsbreed met SROI bezig zijn. Eén partij geeft aan dat de exacte invulling van SROI een punt is waarop partijen zich zouden kunnen onderscheiden bij de aanbesteding.*

---

#### **Vraag 22**

Hoe ziet u de ideale vergoedingssystematiek voor zich waar zowel opdrachtnemer als opdrachtgever wederzijdse belangen hebben?

*De consensus is dat er een starttarief moet zijn om zekerheid te bieden aan de vervoerder, met daarbovenop een bedrag per kilometer. Daarbovenop komen opslagen voor bijzondere indicaties. Dit laatste verleidt opdrachtgever ertoe kritisch te blijven op afgegeven indicaties. Om de focus op goede regie te leggen kunnen er ook bonussen en malussen aan beleidsdoelen op dat vlak gekoppeld worden, zoals bonus bij een Wmo'er in het ov of het gebruik van een ketenreis. In de vergoedingssystematiek moet op een eerlijke manier rekening gehouden worden met mogelijke wijzigingen in volume.*

---