

**Verslag van de marktconsultatie
aanbesteding openbaar vervoer
Haarlem / IJmond
2016 - 2025**



Achtergrond van de marktconsultatie

De marktconsultatie werd gehouden in het kader van de voorbereidingen van de aanbesteding van de concessie Haarlem / IJmond. Een nadere beschrijving van deze concessie vindt u in de Nota van Uitgangspunten (NvU). Gedeputeerde Staten van Noord-Holland hebben inmiddels deze NvU op 12 november 2013 vastgesteld, waarin de belangrijkste keuzes bij deze aanbesteding worden verwoord. In deze NvU geven Gedeputeerde Staten aan dat er een goede samenhang moet zijn tussen bevoegdheden en verantwoordelijkheden.

Het doel van de marktconsultatie was om de meningen van (mogelijke) inschrijvers te vernemen over een aantal onderwerpen. Deze reacties zijn verwerkt bij het opstellen van het Concept Programma van Eisen en de andere aanbestedingsdocumenten voor de concessie Haarlem / IJmond.

Dit verslag is een samenvatting van de verschillende gesprekken die zijn gevoerd bij de marktconsultatie. De gegeven antwoorden zijn gegroepeerd in thema's. Zie voor de procedure en de gestelde vragen het marktconsultatiedocument. De vragen die de provincie extra heeft gesteld zijn in *Italic* weergegeven.

Opbrengstverantwoordelijkheid en SOV

Opbrengstverantwoordelijkheid

- Bij volledige opbrengstverantwoordelijkheid moet de vervoerder voldoende vrijheid krijgen in:
 - (Aanpassingen in) het vervoersplan
 - Tariefbepaling. Tariefdifferentiatie is nodig om het aanbod te maken. In het verleden werden eisen gesteld waarvan op voorhand duidelijk was dat deze niet haalbaar waren. Het werken o.b.v. een vaste index was te beperkt.
 - De dienstregeling

Tariefdifferentiatie

De provincie geeft aan dat ze de vervoerder graag ruimte geeft voor tariefdifferentiatie, maar dat dat politiek gevoelig ligt. Een mogelijkheid is een minimale vorm met bepaalde tariefvrijheid, waarbij de som mag nooit hoger zijn dan de LTI. Welke ruimte is er nodig om met een tariefinstrument te kunnen spelen? Bijvoorbeeld een prijsstijging incl. LTI max 5%?

- Deelnemer(s) geven aan dat als er percentages afgesproken worden, dit eerder in de buurt van 5% komt dan 1%.
- Deelnemer(s) geven aan dat er moeilijk percentages te geven zijn voor welke ruimte nodig is om voldoende vrijheid te hebben in het tariefinstrument. De hoeveelheid inkomsten die wegvalt, wordt echter wel losgelaten op het aantal dru's.

Specifiek SOV

- Deelnemer(s) leggen uit dat de SOV in essentie een succes is omdat het voor het volledige OV geldt. Een concessiehouder moet dus zoeken naar een gelijkwaardig alternatief. Daarvoor is de NS nodig en daarop hebben concessiehouder en -verlener geen grip. Voor de nieuwe propositie moet men boven het regionale uitstijgen en de NS zouden een bepaald kader moeten schetsen.
- Deelnemer(s) geven aan dat het dragen van het risico van het SOV afhankelijk is van het alternatief. Er moet gekeken worden naar het studenten reispatroon en wat de invloed is van het wegvallen van de SOV
- Voorkom dat een inschrijver een te rooskleurig beeld over de toekomst van de SOV schetst.

- Deelnemer(s) geven aan dat voor wat betreft het SOV-contract de verantwoordelijkheid en het risico niet volledig bij de vervoerder kunnen worden gelegd, vanwege de vele onzekere factoren, de impact van de SOV, veranderingen in tarieven en dienstregeling en de kans op niet te beïnvloeden (financiële) risico's. Vanwege het hoge bedrag hebben vervoerders maar gedeeltelijk de mogelijkheden om het risico te compenseren.
- Als een deel van de opbrengsten wegvalt, dan zal dat ergens anders opgevangen worden. Er wordt gekeken naar de kosten van het aanbod, de bijdrage, en de opbrengsten. Dit is weer afhankelijk van de prijselasticiteit en het aantal reizigers.
- Deelnemer(s) geven aan dat het ook kansen biedt: men kan met onderwijsinstellingen in gesprek gaan om te kijken of een spreiding in vervoer mogelijk is. Ook vervoerders moeten anders gaan denken. Zo kunnen voertuigen aangeschaft worden voor een basisinzet en niet voor de piekmomenten. De spitsbelasting kan opgelost worden door het bijzetten van andere type voertuigen, bijvoorbeeld een aparte scholierenlijn, voertuigen zonder lage instap of euro5 bussen.

Kansen- en Risico Dossier & Concurrentiegericht Dialogo

Algemene indruk

- Deelnemer(s) staan positief tegenover het betrekken van elementen van de Best Value Procurement methode, zoals het kansen- en risicodossier. Er worden verschillende redenen genoemd:
 - Het is transparant
 - Het drukt de kosten
 - De opdrachtgever kan zien waar kansen en risico's liggen
 - De opdrachtgever kan zien waar de inschrijver goed in is.
- Deelnemer(s) geven aan dat het kansen- en risicodossier geen uitdaging is voor de vervoerder, omdat dat dossier sowieso gemaakt zal worden.
- Deelnemer(s) zijn niet bekend met het werken met Best Value Procurement of het kansen- en risicodossier, maar geven aan dat in elk geval van elk (sub)gunningcriterium duidelijk moet zijn welke beoordelingsmethodiek gevolgd wordt en wat er gedaan wordt in bepaalde situaties van overmacht, en dat vooraf helder gemaakt moet worden hoe de risico's liggen.
- Deelnemer(s) zien graag een andere aanbestedingsvorm dan de gebruikelijke. Het accent zou meer op kwaliteit dan alleen op prijs moeten liggen.
- Deelnemer(s) geven aan dat er in de wp2000 een beperking staat voor wat betreft typen toegestane aanbestedingsprocedures. *OPM: De provincie heeft getoetst of inderdaad sprake zou zijn van beperkingen in wp2000. Dit is onjuist. In de Wp2000 wordt louter een aanbestedingsverplichting opgelegd, zonder voorwaarden met betrekking tot de procedure.*

Adviezen

- Deelnemer(s) beamen dat het veel van inschrijvers vergt, en dat het in evenwicht moet zijn met de risico's.
- De grootste risico's vallen vaak van de radar af en zijn met de beste risicoanalyse niet af te vangen, omdat er ook onvoorziene situaties voorvallen. Het is dan belangrijker dat de concessiehouder een betrouwbare partner is waarmee een oplossing gevonden kan worden.

Level-playing field

- Er ligt een uitdaging om deze methode op een dusdanige manier in te bedden in de aanbesteding dat er een gelijke level-playing field blijft. Het moet als fase in een tender geplaatst worden, zodat offertes vergelijkbaar blijven. Er zijn echter wel risico's voor de provincie, en daar moet de provincie op anticiperen. Bovendien moeten inschrijvers een zo volledig mogelijk beeld krijgen van de risico's en kansen.

Fase

- Deelnemer(s) geven aan dat dit het beste aan het begin van de aanbesteding, liefst in de marktconsultatie fase, gedaan kan worden.
- Deelnemer(s) geven aan dat het afhankelijk is van de level-playing field in welke fase van aanbesteding iets dergelijks gedaan moet worden. Aan het eind van de aanbesteding is er geen level-playing field meer, maar aan het begin, bij het indienen van de offertes, is het oneerlijk omdat inschrijvers dan verschillende risico's incalculeren.

Concurrentie Gerichte Dialoog

De provincie licht toe dat bij de concurrentie gerichte dialoog met meerdere partijen tegelijkertijd gewerkt wordt aan de invulling van het bestek. Het Programma van Eisen wordt dan gemaakt, maar nog niet gepubliceerd. Het is een aftastfase die verder gaat dan de marktconsultatie.

*De concurrentie gerichte dialoog is **niet** hetzelfde als de Best Value Procurement methode (BVP). De provincie heeft in dit stadium van voorbereiding nog niet besloten welke aanbestedingsprocedure zal worden toegepast.*

Algemeen

- Deelnemer(s) geven aan dat de dialoog een interessante ontwikkeling is.
- Deelnemer(s) zijn bekend met de concurrentie gerichte dialoog (in een andere branche).

Voordelen

- Er zijn meer mogelijkheden tot innovatie.
- Er wordt op deze manier een partnership opgebouwd. Het is een proces waarin samen met de opdrachtgever de best mogelijke aanbesteding geschreven wordt.
- Een dergelijke dialoog geeft veel inzichten, en kan leiden tot aanpassingen in het (definitieve) bestek.
- Het programma van eisen kan in één of meer stappen meer uitgekristalliseerd in een definitief bestek verwerkt worden. Voorwaarde is wel dat gedurende deze fase alle gegaagden gelijk behandeld en geïnformeerd worden.

Nadelen

- De concurrentie gerichte dialoog kost veel tijd, waardoor de procedure langer en kostbaarder wordt.
- Een valkuil is dat er continu gesproken wordt en de dialoog te lang duurt.
- De vraag is ook of de provincie dan nog zuiver en onbevooroordeeld kan zijn.
- Het staat op gespannen voet met de kosten van een bieding. In een voorlopige bieding zit evenveel werk als in een bieding zelf, waardoor het niet kostenbeperkend werkt.

Adviezen

- Als er een dialoog gehouden wordt, houd het kort, met een maximum van 6 weken.

- De provincie moet een duidelijke procedure met duidelijke criteria opstellen. Geef voor een dialoog aan wat de openstaande vragen zijn en geef de mogelijkheid om het aanbod nog te verfijnen.

Verlagen drempel voor inschrijvers

Factoren die meespelen bij de keuze om wel of niet in te schrijven

- Het aantal gelijktijdig lopende aanbestedingen van meerdere aanbestedende diensten. Voor diverse vervoerders geldt dat zij om reden van capaciteit en workload niet voor meerdere aanbestedingen tegelijk een aanbod kan doen en implementeren.
- Of de eisen realiseerbaar zijn tegen aanvaardbare kosten.
- De risico's, die volledig of gedeeltelijk bij de vervoerder liggen.
- De boeteregeling.
- De level-playing field.

Ontwikkelvrijheid versus eisenpakket

- Deelnemer(s) geven aan dat meer ontwikkelvrijheid en minder eisen zorgt voor dat inschrijven laagdrempeliger wordt, er meer mogelijkheden zijn, hanteerbare offertes geschreven worden.
- Er zijn voortdurend ontwikkelingen in het OV, met name op het gebied van de technologie, die een flexibiliteit vergen om op in te spelen. Als zaken te streng voorgeschreven worden, dan is die flexibiliteit weg en kunnen er ook juridische problemen ontstaan, waar de vervoerder geen invloed op gehad heeft (denk aan het opraken van diesel).
- Deelnemer(s) willen graag kunnen inspelen op veranderende omstandigheden en reispatronen (zoals het wegvallen van het SOV).
- Deelnemer(s) raden aan om in het PvE per onderdeel duidelijk te maken wat het beleid is, en wat de minimale randvoorwaarden zijn, bijvoorbeeld
 - De maximale reistijden
 - Het minimum aantal reismogelijkheden
 - Minimum frequenties
 - Punten die met een maximale reistijd bereikbaar moeten zijn
 - Sociale aspecten
 - Ontsluiting
 - Functionele eisen aan de dienstregeling
- Deelnemer(s) noemen de volgende PvE onderdelen die niet in het bestek als gunningswens uitgevraagd zouden moeten worden, maar eventueel pas na gunning uitgewerkt zouden moeten worden:
 - Sociale veiligheid
 - Aantal zitplaatsen(garantie)
 - (Vreemde) lengtes materieel
 - Stroomlijnnennetwerk. De uitwerking van het stroomlijnnennetwerk in de OV-visie eist in feite een bepaalde dienstregeling en is niet aantrekkelijk als de vervoerder opbrengstverantwoordelijk is. Wanneer stroomlijnen gedefinieerd worden, dan moeten de ontsluitende lijnen niet gedefinieerd worden.
- Als er in de concessie staat dat de vervoerder gebonden is het aantal DRU's dat geboden is in de offerte, ontstaat er een probleem.
- Deelnemer(s) zien het als hun verantwoordelijkheid om een eigen netwerk te bouwen en de efficiency omhoog te krijgen.

- De opdrachtgever moet geen pseudo-vrijheid geven, waarbij de eisen zo gesteld worden, dat er maar één type aanbod mogelijk is. Dit kost alleen maar tijd. Wees duidelijk als er specifieke eisen zijn. Als risico's volledig of voor een groot deel bij de vervoerder liggen, een zwak bod zal komen, omdat de risico's ingecalculeerd worden. Als er teveel wordt voorgeschreven in het bestek, dan kan de opdrachtgever hoge biedingen verwachten. Deelnemer(s) geven aan dat de risico's binnen een bepaalde marge moeten liggen. Buiten een bepaalde marge moet je naar open calculatie.

Ontwikkelruimte

- Deelnemer(s) adviseren minimaal 25 procent vrijheid te geven.
- Deelnemer(s) geven aan minstens 30 tot 40 procent ruimte nodig te hebben om te schuiven en spelen met de invulling van het aanvullen van de minimum eisen. Uiteindelijk zal dit meer reizigers aantrekken.
- Deelnemer(s) adviseren ca. 40 procent ontwikkelruimte te geven.

Gunning

- Deelnemer(s) geven aan het PvE gefocust moet zijn op relevante dossiers
 - Selecteer gunningscriteria die onderscheidend zijn en durf deze met ruim verschil te beoordelen (voorkom alleen zesjes en zeventjes).
 - Er zit niet meer zoveel verschil in dru-prijzen, waardoor onderscheiden op dru-prijzen moeilijker en daarom ook minder aantrekkelijk is.
 - De opdrachtgever bepaalt waarop inschrijvers zich kunnen onderscheiden, zoals reisgemak, comfort, milieu, toegankelijkheid, klantvriendelijkheid. Deze elementen zijn moeilijk te waarderen, en daarom is het verstandig dit SMART te laten formuleren.
 - Vraag om dossiers die inlevingsvermogen en gebiedskennis vragen, zoals het vervoerplan.
- Gun zoveel mogelijk gunnen op kwaliteit en zo min mogelijk op prijs.
- Er zijn aanbestedingen geweest waarvan de prijs-kwaliteit verhouding 90-10% was, waarbij - ondanks de hogere prijs - de aanbesteding op kwaliteit is gewonnen.

Type contract en samenwerking

- Er zou moeten worden afgestapt van het reguliere beleid, en een publiek-private samenwerking, waarbij een gezamenlijk doel wordt opgesteld en ook andere partijen, zoals scholen, betrokken worden.
- Deelnemer(s) willen graag het traject in gaan vanuit een partnership met ontwikkelteams, waarbij samen met kennis en ervaring van beide partijen het OV behouden of verbeterd wordt, afhankelijk van de omstandigheden. Overleg en flexibiliteit moet mogelijk zijn. Opdrachtgever en opdrachtnemer moeten redelijk met elkaar in gesprek gaan om een alternatief voor aanpassingen als het SOV te vinden.
- Om een goed aanbod te krijgen gedurende de concessietermijn kan men binnen de 10 jaar meerdere evaluatiemomenten inbouwen. Op die momenten kan het PvE herijkt worden op actuele behoeften en bijstellen met eventueel een pilot. Op die manier ontwikkel je meer een samenwerkingsmodel. Voor transparantie moet het (bijgestelde) aanbod dan met een open calculatie worden uitgevraagd en geoffreerd. Het is belangrijk hoe dit geformuleerd wordt. Wanneer er wordt aangegeven dat er elke twee jaar veranderingen kunnen plaatsvinden, dan zal de vervoerder risico's incalculeren. Als er wordt aangegeven dat er evaluatiemomenten komen, dan zal de vervoerder een ontwikkelrol aannemen.
- Deelnemer(s) geven de voorkeur aan een kostencontract boven een opbrengstencontract.

- Andere deelnemer(s) geven de voorkeur aan een opbrengstencontract boven een kostencontract.

Overige opmerkingen

- Deelnemer(s) geven aan dat hoe eenzijdiger het vervoer is, hoe duurder het zal worden. Het is ook afhankelijk van het CAO van de chauffeurs en de personele bezetting.
- Deelnemer(s) geven aan dat het moeilijk is om tien jaar opbrengsten in een model te zetten, omdat het onduidelijk is wat er over tien jaar gaande is. Een mogelijkheid is om te werken met de werkelijke opbrengst in het voorgaande jaar. Een opbrengstencontract moet een incentive hebben om groei te realiseren.
- Deelnemer(s) geven aan dat de grootste kostenposten het personeel en het materieel zijn. Gedurende de concessie kan op deze posten niet te veel in te korte tijd worden gewijzigd. Deelnemer(s) willen liever meer flexibiliteit, bijvoorbeeld in het schuiven van materieel, en de mogelijkheid van een transitie- en pilotperiode.

Eisen aan inschrijvers

- Laat alleen bedrijven inschrijven met een bepaalde certificeringen, zoals ISO. Dan hoeven die dossiers niet meer uitgebreid beantwoord te worden in de offerte.
- Het stellen van te hoge referentie-eisen maakt het moeilijk om als nieuwkomer in te schrijven. Het zou in plaats van het overleggen van referenties van vergelijkbare uitgevoerde projecten ook voldoende moeten zijn dat de ervaring wordt aangetoond middels binnen de inschrijver aanwezige omzet van in "personenvervoer per bus binnen de EU/EER"
- Als de drempel van inschrijven te veel wordt verlaagd, dan schrijven kleine partijen in die niet in staat zijn op een bepaald minimum niveau kwaliteit en/of volume af te leveren.
- Stel voorwaarden op m.b.t. de grootte van het bedrijf, m.b.t. de kennis en ervaring van de werknemers in relevante gebieden, of m.b.t. het implementatieteam, om te voorkomen dat het bedrijf de implementatie niet kan waarmaken.
- Deelnemer(s) stellen voor om ervaringseisen van vervoerders ruimer op te stellen. Bijvoorbeeld ervaring in andere soorten personenvervoer, zoals Aanvullend Openbaar Vervoer, Regiotaxi, WMO vervoer en Besloten Busvervoer. Ook ervaring van functionarissen in een organisatie kunnen gekwalificeerd worden, naast het uitsluitend eisen van ervaring en deskundigheid van een vennootschap. Een ambulancedienst heeft bijvoorbeeld wel kennis van vervoer van A naar B, maar dan kleinschalig en in het buitenland.

Vergoeding kosten

- Deelnemer(s) geven aan dat kosten niet echt een rol spelen om in te schrijven, maar een vergoeding van de kosten zou het makkelijker maken voor inschrijvers om toe te treden.
- Deelnemer(s) kijken naar de hoeveelheid tijd die het kost om een offerte te ontwikkelen. Dit is afhankelijk van de informatie die aan het begin van de tender voorhanden is, en hoeveel scenario's er ontwikkeld moeten worden. Als er teveel scenario's ontwikkeld moeten worden, dan worden er keuzes gemaakt en dat gaat ten koste van de kwaliteit.
- Deelnemer(s) geven aan dat dit afhankelijk is van de benodigde investeringen en risico's, zoals het SOV-contract en suppletiecontract. Een kostencontract is makkelijker voor partijen om toe te treden.
- Deelnemer(s) geven aan dat een vergoeding tot de mogelijkheden behoort, maar adviseert wel voorwaarden op te stellen zodat er geen inschrijvers komen die op een makkelijker manier geld willen verdienen. Inschrijven brengt nu eenmaal financiële risico's met zich mee en daar zijn serieuze vervoerders zich bewust van. Om een bepaalde op-

dracht te kunnen winnen, kunnen partijen heel innovatief zijn en bereid zijn daarin te investeren.

Amstelland en Meerlanden

Eén vervoerder voor beide kavels

Deelnemer(s) geven aan dat er alleen voordelen te behalen zijn als er een tender is waarbij één vervoerder kan worden gekozen voor beide kavels.

- De operationele voordelen bij de overheid en de logistieke organisatie maken het efficiënter. Men hoeft dan maar met 1 overheid in gesprek.
- Er is ook een kostvoordeel uit te halen,
- het tarievenbeleid kan identiek zijn en het uitwisselen van materieel kan makkelijk door de identieke merken en uitstraling.
- De inschrijvers hebben als voordeel dat de aanbestedingseisen identiek zijn. Een uniforme aanvraag, eventueel op bepaalde onderdelen (zoals milieueisen) biedt ook voordelen.
- Een scherpere prijsstelling o.b.v. een grotere volume is voordelig voor de concessieverlener.
- Voor de vervoerder wordt de investeringsdrempel groter.
- Een nieuwe toetreder met een groot bedrijf in het buitenland zou een voorkeur hebben voor een grote concessie om makkelijker marktterrein te kunnen winnen in dat gebied / land.
- Het zou dan vastgelegd moeten worden dat twee kavels te winnen zijn voor één vervoerder.

Combinatieprijs

Deelnemer(s) geven aan dat er een combinatie prijs gevraagd kan worden voor 2 percelen. De vrijheid moet blijven bestaan om wel of niet gecombineerd een aanbod te doen.

- De voordelen zijn dat het per saldo goedkoper is.
- De opdrachtgever en reiziger met één vervoerder te maken hebben, waardoor de samenwerking makkelijker gaat, de reisinformatie sneller gaat en er geen problemen zijn met de koppelvlakken.

Financiële koppeling met concessie Amstelland en Meerlanden

Deelnemer(s) geven aan geen voorstander van een in de gunningscriteria op te nemen financiële koppeling met de concessie Amstelland en Meerlanden.

- Wanneer een marktpartij niet of in mindere mate is geïnteresseerd in een der concessies, is middels een dergelijke koppeling de kans tot het winnen van één van de concessies nihil geworden. Dit vooral wanneer de concessies volgtijdig aanbesteed worden.

Afgestemd uitvragen

Deelnemer(s) zien voordelen in het afgestemd uitvragen.

- Er is inkoopvoordeel te behalen m.b.t. voertuigeisen en aandrijving.
- Het onderhoud voordelig om de technische aspecten hetzelfde te hebben.
- Tariefgelijkheid is voordelig voor de administratie en kennisborging bij personeel.
- Voor de reiziger is herkenbaarheid belangrijk. Daarvoor is afstemming nodig.

In één keer aanbesteden

Deelnemer(s) adviseren beide concessies 'samen te voegen' en ze in één keer aan te besteden, vanwege de synergie effecten.

- De inkoopvoordelen voor het materieel zijn echter minimaal. De implementatie tijd wordt dan te kort omdat de leverancier niet kan leveren.
- De voordelen liggen in de indirecte organisatie, bijvoorbeeld de stallingen. Voor de deelnemer(s) wordt het niet een te grote concessie; inschrijven voor twee aanbestedingen tegelijkertijd is juist moeilijker.

Samenvoegen concessies

Deelnemer(s) zien geen echte meerwaarde in het samenvoegen van de concessies; er zijn weinig schaalvoordelen en het risico bestaat dat nieuwe inschrijvers afhaken.

- Mocht er besloten worden tot één aanbesteding dan is het ook beter om één opdrachtgever aan te wijzen die de gezamenlijke concessie aanstuurt. Deelnemer(s) zien wel meerwaarde in het gezamenlijk aanbesteden van OV-busvervoer en OV-taxivervoer.

Suppletiemethodiek

Deelnemer(s) staan niet positief tegen over het hanteren van een suppletiesysteem.

- De risico's zullen verwerkt worden in de prijs van de offerte, ook al zijn inschrijvers dan kansloos.
- Risico's worden te optimistisch ingeschat. Dat kan leiden tot faillissement van de vervoerder.
- Het werkt niet positief voor de samenwerking.
- Een risico voor de aanbestedende dienst is dat het wellicht slechts één (rechtmatige) inschrijving oplevert met een relatief (te) hoge inschrijfsom.
- In de regio Amstelland en Meerlanden en Zaanstreek werkt het suppletie-contract goed omdat het één van de weinige concessies is waar de OV-chipkaart positief heeft uitgepakt, vanwege het saldo reizen in de metro, wat een boost gegeven heeft aan de opbrengsten. Maar in de basis hebben schommelingen een dubbel effect.

Deelnemer(s) geven aan dat het hanteren van een suppletiesysteem een goede oplossing kan zijn.

- Kies een vorm met beheersbare aspecten waarmee de vervoerder een bepaald resultaat kan bereiken zonder risico's te lopen die hij niet kan beïnvloeden.
- Deelnemer(s) vinden het interessant om reizigers hier invloed op te laten hebben (via reizigersopbrengsten of klanttevredenheid).
- Als een deel van de subsidie wordt gekoppeld aan de klanttevredenheid, dan zou dit ook gekoppeld moeten worden aan ontwikkelvrijheid voor de vervoerder en opbrengstverantwoordelijkheid. Dit gunningscriterium zou een onderscheidend element in het bestek kunnen zijn. Het laat juist zien welk effect de ontwikkelvrijheid van de vervoerder heeft gehad.
- De vraag is hoe het houdbaar blijft. Als het doel is om het maatschappelijk rendement te verhogen en dit te belonen, dan is het beter om het aan reizigerskilometers te koppelen. Het is niet de bedoeling dat de opbrengsten beloond worden, terwijl het aantal reizigers afneemt.
- Deelnemer(s) geven aan dat de criteria op het moment van bepalen valide kunnen zijn, maar het is mogelijk dat die criteria jaren later voor de vervoerder of de opdrachtgever nadelig zijn.
- Deelnemer(s) adviseren het eenvoudig te houden met beperkte wiskundige formules, en geen alles-of-niets systeem te hanteren.

Incentive reizigersgroei realiseren

De provincie geeft aan dat ze zoekt naar een incentive om te zorgen dat de vervoerder investeert in het aantrekken van meer reizigers. Het suppletiecontract zou dan een middel kunnen zijn.

Welke andere manieren zijn er mogelijk?

- Deelnemer(s) geven aan dat het opbrengstencontract al veel incentives met zich meebrengt, waardoor financiële investeringen doelgericht ingezet worden.
- Deelnemer(s) adviseren de inschrijver te laten bedenken hoe er meer reizigers getrokken kunnen worden op andere tijden, hoe vervoersstromen veranderd kunnen worden en hoe er meer mensen vervoerd kan worden met minder materieel. Geef als opdrachtgever echter wel de minimumeisen aan, omdat te voorkomen dat slechtlopende lijnen door de vervoerder worden afgeschaft. Waar de grens ligt, kunnen deelnemer(s) niet aangeven.
- Deelnemer(s) adviseren een inventarisatie te maken van de initiatieven die geweest zijn in het recente verleden en wat de uitkomsten daarvan waren om te voorkomen dat inschrijvers groei laten zien die niet waar te maken zijn.
- Deelnemer(s) willen graag tariefvrijheid om de markt te verkennen om zo de opbrengsten te maximaliseren. De vraag is wat de opdrachtgever wil: maximalisatie van opbrengsten of reizigersgroei? *De provincie geeft aan dat de politiek reizigersgroei wil, maar dat de opbrengstengroei lijkt makkelijker uit te rekenen. Het doel is echter niet de opbrengsten zelf, maar dat er meer gebruik wordt gemaakt van het openbaar vervoer.*
- Deelnemer(s) geven aan dat het nodig is om ruimte te krijgen in het bepalen van een betrouwbare en frequente dienstregeling is: aanbod realiseren waar de vraag ligt.
- Verkoopbevorderingsmaatregelen zijn ook een belangrijk instrument. Deelnemer(s) verwacht dat stroomlijnen (druk gebruik stedelijk gebied) 'zichzelf' verkopen en dat bij nevenlijnen (laag gebruik, platteland) meer geïnvesteerd moet worden in verkoopbevordering.

Deel subsidie afhankelijk maken van klantwaardering

- Deelnemer(s) geven aan dat het lastig is percentages te geven, omdat niet alle factoren te beïnvloeden zijn en omdat het afhankelijk is van andere zaken in het bestek, zoals de bezuiniging op de dru's.
- Een percentage van 20% is volgens deelnemer(s) erg veel. De vervoerder moet niet failliet gaan omdat hij een bepaald cijfer niet haalt. Het moet eerder gaan om een paar procent i.p.v. tientallen procenten. De marge van een vervoerder is namelijk klein. Het mag niet zo zijn dat de hele marge wegvalt omdat de vervoerder een 6 scoort i.p.v. een 8.
- Deelnemer(s) adviseren 3 á 5 procent met een koppeling aan de winstmarge zodat een vervoerder niet in een verlies situatie komt.
- Een mogelijkheid is om een voorstel te vragen waarin opbrengsten of reizigerskilometers en reizigersbeoordeling aan elkaar gekoppeld zijn.
- Deelnemer(s) raden af om 50 % aan suppletie te koppelen en 50 % aan klantwaardering. Een nieuwe ontwikkeling / invoering in het OV levert namelijk maar heel even een hoge klantwaardering op. Het is irreëel om de eis te stellen dat het (de klanttevredenheid) blijft stijgen, om zo de maximale bijdrage te ontvangen. Een vervoerder gaat risico's incalculeren als het niet reëel is. Deelnemer(s) adviseren m.b.t. de EMVI een verhouding prijs/kwaliteit van 80/20% te nemen.
- Koppel het aan die onderdelen waar de vervoerder invloed heeft.

Onderzoeksmethodiek klanttevredenheidsonderzoek

Deelnemer(s) adviseren alleen de door de vervoerder te beïnvloeden factoren mee te nemen.

Te beïnvloeden factoren volgens deelnemer(s)

- Aankomst punctualiteit op de eindbestemming
- Dienstregeling
- Reistijd
- Rituitval
- Bereikbaarheid
- De reinheid van het materieel
- Buschauffeurs
- Uitvoeringskwaliteit
- Klantvriendelijkheid
- Afhandel tijd van klachten
- De oplossingen voor klachten
- Informatievoorziening

Lastig te beïnvloeden factoren:

- Punctualiteit (door gedeeld weggebruik)

Frequentie

- Deelnemer(s) vinden de frequentie (1x per jaar) en intensiteit van KpVV niet voldoende

Overige opmerkingen

- Deelnemer(s) raden aan om een totaal concept uit te vragen en inschrijvers met een goed voorstel te laten komen, waarin bijvoorbeeld klanttevredenheid, communicatie etc. opgenomen zijn.
- Bepaal de inhoud gezamenlijk met de opdrachtgever. Een optie is om diverse certificaten verplicht te stellen.
- Mogelijke manieren van klantwaarderingsonderzoek
 - Een panel
 - Een smartphone enquête
 - Registreren van klachten
 - Mysteryguests en/of zichtbare controleurs
 - Geavanceerde technieken, zoals OV-Chipkaart (indien mogelijk i.v.m. privacy wetgeving).
- Laat de dit door een extern bureau uitvoeren om een te rooskleurig beeld te voorkomen.
- Het moet ook mogelijk moet zijn om een 10 of een 0 te halen. Momenteel gebeurt dat niet.
- Deelnemer(s) focussen meer op uitvoeringskwaliteit dan op de klanttevredenheid. Deelnemer(s) raden aan om daarvoor kpi's te formuleren. Deze specificaties zijn afgeleid van wat de klant vindt. KPI's vertalen zich in fatsoenlijke klantwaardering.
- Deelnemer(s) geven aan dat kwaliteit en kwantiteit met elkaar samenhangen. Als de kwaliteit goed is, dan is de kwantiteit ook goed.

Zero emissie doelstelling 2025Aanpak

Deelnemer(s) adviseren om inschrijvers een transitie pad te laten ontwikkelen, waarbij nieuwe technologieën op een beheersbare manier geïmplementeerd worden. Stel daarbij geen technische eisen

- Er bestaat nog geen technologie die geschikt is voor een stedelijke omgeving en geen risico vormt.

- Deelnemer(s) adviseren om de inschrijvers uit te dagen en met een eigen voorstel van een transitie pad te laten komen.
- Beschrijf in het bestek de ambities, de gewenste startpositie met het minimum en de randvoorwaarden.
- Er kunnen wel eisen gesteld worden om bepaalde technieken niet te gebruiken.
- Laat de inschrijver de te nemen stappen en/of scenario's beschrijven, welke parameters en mijlpalen hij voorziet gedurende de concessieperiode.
- Deelnemer(s) adviseren om punten toe te kennen aan het transitieplan, beoordeel bijvoorbeeld de verschillende stappen in het transitieplan, anders is het niet interessant voor de inschrijvers om een voorstel te schrijven.

De voordelen van een transitie pad zijn:

- Er zijn vele ontwikkelingen op dit gebied. Door een transitie pad worden geen verouderde technieken gebruikt en kan vervoerder inspelen op ontwikkelingen.
- Het is een manier om gedoseerd en gefaseerd ervaringen op te doen met bijvoorbeeld laden, de werking van de technologie etc. Vervoerders zullen meer energie steken in pilots. Voortschrijdend inzicht kan meegenomen worden gedurende de concessieperiode.
- Busproducenten in de markt worden aangejaagd door de vervoerders.
- Het voorkomt dat bij problemen grote groepen reizigers hinder ondervinden en er gelijk een negatief beeld ontstaat over een bepaalde technologie. Er is een technische reserve om in te zetten bij falende pilotlijnen en er is ruimte om te leren van wat er mis is gegaan. De risico's zijn te beheersen en de betrouwbaarheid wordt verhoogd.

Elektrisch rijden

- Deelnemer(s) adviseren de ruimte te geven aan elektrische ontwikkelingen.
- Deelnemer(s) geven aan dat ontwikkelingen in elektrisch rijden nog volop gaande zijn, maar op grote schaal invoeren is nog problematisch vanwege de technische beperkingen. Er wordt aangeraden om niet veel elektrisch materieel per 2015 uit te vragen.
 - Vanwege de beperkte opslagcapaciteit van de huidige batterijen is de actieradius te beperkt. Als er meer batterijen worden ingebouwd kunnen er minder reizigers worden vervoerd (i.v.m. het gewicht.) In het stedelijk gebied is daar een oplossing voor, maar in het streekgebied is het nog niet toepasbaar.
 - Het elektriciteitsnetwerk is nog te mager om op te laden. De bus locatie heeft ook een flinke aanpassing nodig. De opdrachtgever kan overwegen om eigenaar te worden van de elektrische vloot, waardoor elke vervoerder dezelfde prijs betaalt en er een level-playing field ontstaat.
 - Er zitten nog hiaten in de oplaad infrastructuur. Een efficiënte dienstregeling wordt moeilijk gemaakt als bussen voortdurend moeten stoppen om op te laden. Contactloos inductieladen kost tijd en heeft relatief hoge kosten, waarbij ook vergunningen nodig zijn i.v.m. het wegbeheer
 - Deelnemer(s) trekken in twijfel of elektrisch materieel minder reparatieonderhoud vergt.
 - De investeringskosten zijn momenteel erg hoog. Je krijgt dan een kostenverhoging in je exploitatie, die in de eerste periode een effect zullen hebben op de hoeveelheid dienstregeling, als het budget gefixeerd is. Binnen de concessie gaan te hoge kosten van materieel ten koste van de dienstverlening. Als elektrisch rijden wordt voorgeschreven, dan zal de vervoerder de risico's incalculeren.

Aardgas

- Deelnemer(s) adviseren om niet voor de gehele duur van de concessie te eisen dat op aardgas moet worden gereden, omdat deze techniek het een doodlopende zaak is.

- Deelnemer(s) geven aan dat aardgas tegenwoordig qua uitstoot vergelijkbaar is met voertuigen op euro 6 niveau, maar dat aardgas voertuigen duurder zijn.

Groengas

- Deelnemer(s) hebben goede ervaringen met een 100% groengasvloot.
 - Bussen kunnen 's nachts gevuld worden, zodat het gasnet overdag niet extra belast wordt, maar de bussen de volgende ochtend wel vol zijn. Daardoor verliest men geen tijd aan chauffeurstijd en is er prijsvoordeel te halen.
 - Gas biedt inkoopvoordelen
 - Het Nederlandse pijpleidingennet is ingericht op gas.
- Deelnemer(s) geven aan dat groen gas vaak positief gewaardeerd wordt, maar dat gas niet geschikt is voor mobiliteit. Groen gas moet voldoen aan bepaalde eisen om toegepast te kunnen worden op verbrandingsmotoren. De energiewaarde van gas is lager, en daardoor stijgt het gebruik en wordt de uitstoot hoger.
- Deelnemer(s) adviseren rekening te houden met het feit dat in het concessiegebied, de gemeenten een groen gas vergistingsinstallatie hebben staan ("De Meerlanden").

Waterstof

- Deelnemer(s) geven aan dat over waterstof men geen grote verwachtingen heeft.
- Deelnemer(s) geven aan dat waterstof nog in de beginfase zit.
- Deelnemer(s) geven aan dat waterstofbussen nog niet rendabel zijn in de TCO berekening.
- Deelnemer(s) geven aan dat rond 2020 waterstof bussen op de markt zullen komen. Er wordt bewust gekozen voor waterstof, omdat accu's als nadeel hebben dat ze zo zwaar zijn, dat maar een beperkt aantal reizigers meegenomen kunnen worden. De lucht-ion accu zou een oplossing kunnen zijn, maar die ontwikkelingen duren nog te lang.

Hybride bussen

- Deelnemer(s) geven aan dat hybride bussen een betrouwbare oplossing zijn, die vanaf 2016/2017 al op de markt kunnen komen.
- Deelnemer(s) geven aan dat de veiligheid van waterstof vergelijkbaar is met gas; het staat onder hoge druk. Iedere partij moet zijn verantwoordelijkheid nemen m.b.t. veiligheid. De gasincidenten in het verleden zijn gebeurd door onkunde, onwetendheid en gebrek aan communicatie. Er moet een risico-inventarisatie plan ontwikkeld worden waarin aangegeven wordt hoe omgegaan moet worden met dergelijk materieel in verschillende (risicovolle) situaties.
- Deelnemer(s) geven aan dat de hybride voertuigen weinig worden genoemd, omdat het moeilijk is om deze te laten certificeren volgens de euro6-wetgeving. Verder is de verwachte brandstofbesparing minder dan verwacht. Het is nodig om meer dan 10 jaar te rijden met hybride voertuigen om het financieel aantrekkelijk te laten zijn.

Euro6

- Deelnemer(s) geven aan dat Euro6 schoner is dan aardgas en de gehele levensduur schoon blijft. De Euro6 moet de gehele levensduur voldoen aan de emissie eisen, en deze zijn ook meetbaar. De Euro5 is aan het begin van de levensduur schoon, maar daarna zijn er geen emissie eisen. Euro6 is m.i.v. 2014 de landelijke norm. Fijnstofvervuiling wordt toenemend veroorzaakt door andere oorzaken bijvoorbeeld bandenslijtagedeeltjes.
- Deelnemer(s) geven aan het aantrekkelijk is als de opdrachtgever de voorkeur geeft aan Euro6.

Diesel

- Deelnemer(s) zien de komende 10 jaar nog een vraag naar diesel voertuigen. Tot 2020 zal daarin nog een efficiëncyslag gemaakt worden.

Uitvraag emissie normen

- Deelnemer(s) adviseren duidelijk voor te schrijven, bijvoorbeeld
 - Of het om relatieve of absolute aantallen gaat
 - Of het per reizigerskilometer is (dan zijn er meer reizigers per bus)
 - Of het om fijnstof gaat.
 - Waar het probleem zit
 - Wat de ambities zijn
- Deelnemer(s) geeft aan dat de opdrachtgever de afweging moet maken wat zwaarder weegt: CO₂, uitstoot per reizigerskilometer of de luchtkwaliteit. CO₂ is een globaal probleem, luchtkwaliteit is een lokaal probleem. Daarbij moet er naar de *total cost of ownership* gekeken worden: hoeveel dienstregeling wordt er geboden voor hetzelfde budget.
- Deelnemer(s) geven aan dat het vragen van een lagere emissie dan de huidige onaan-trekkelijk is voor nieuwe toetreders. De huidige concessiehouder kan namelijk goedko-per inzetten.
- Deelnemer(s) geven aan dat het realistisch is een lagere emissie te vragen dan de huidi-ge.
- Deelnemer(s) geven aan om in de uitvraag aan te geven hoeveel emissie gewenst is en de invulling en verantwoordelijkheid aan de vervoerder overlaten. Laat ruimte over voor de vervoerder om (i.s.m. de leverancier) creatieve oplossingen te vinden. Met een dui-delijke emissie eis wordt voorkomen dat er een onverwachte aanbieding komt, maar een aanbieding die voldoet aan het doel.
- Deelnemer(s) stellen voor om aan te geven wat de gemiddelde norm over x aantal jaar moet zijn.
- Deelnemer(s) adviseren om de gunning niet uiteindelijk toch over de prijs te laten gaan. Als er op prijs aanbesteed wordt, dan zal de vervoerder anticiperen op het managen van risico's.
- Deelnemer(s) leggen uit dat zero-emissie gaat om het goed leveren van vervoer en reizi-gers aantrekken/behouden. Als het vervoer minder goed is, dan zullen reizigers weer kiezen voor ander vervoer dat nog vervuilender is.
- Deelnemer(s) adviseren niet te hoge eisen te stellen aan de gemiddelde leeftijd van het materieel, maar om de voetprint over het geheel te laten uitrekenen en daar op te be-oordelen. Vaak wordt er bij OV alleen naar de emissie gekeken, maar het gaat om meer dan emissie. Het gaat bijvoorbeeld ook om afval van materieel en de accu's.
- Deelnemer(s) zijn van mening dat emissies destijds niet gelieerd hadden moeten zijn aan de euro-norm. De euro-norm zegt iets over gram per kilowattuur, maar het heeft niet direct invloed op het gebruik van de hoeveelheid brandstof en de uitstoot. Als het belangrijk is om de luchtkwaliteit te verbeteren dan moet er gekeken naar de mix van brandstoffen, de brandstofbesparing en het aantal openbaar vervoer reizigers (waar-door het autogebruik vermindert). Dat bepaalt de uitstoot. Tegenwoordig is het materi-eel zelf zeer schoon.
- Deelnemer(s) geven aan dat de doelstelling om in 2025 zero-emissie te rijden inmiddels niet meer haalbaar wordt geacht. Inmiddels denkt men genuanceerder en is het realisti-scher om te vragen om vanaf 2025 alleen maar zero-emissie materieel te laten instro-men.

Overnemen materieel

- Deelnemer(s) reageren positief op het voorstel van de provincie om het materieel van de laatste 4 jaar van de concessie over te dragen aan de nieuwe concessiehouder.
 - De inschrijver die aan het begin van de concessie Euro6 materieel inzet zou wel meer punten moeten krijgen.
 - Deelnemer(s) voorspellen niet dat er dan problemen komen met de transitie naar elektrisch rijden of het niet kwijt kunnen raken van materieel. Als er gelijk schoon materieel rijdt en men later over gaat op elektrisch rijden, dan is dat wellicht terug te vinden in de DRU-prijs.
 - Hoe omgegaan wordt met het gebruik van bestaand materieel heeft vooral te maken met de zero-emissie doelstellingen die in een transitie-model worden weergegeven
 - Tijdens de concessie kunnen zaken volgens de geldende milieuwetten aangepakt worden.
 - Er komen een aantal lease contracten vrij de komende jaren, waar nieuwe toetreders gebruik van kunnen maken.
- Deelnemer(s) reageren niet positief op het verplicht overnemen van materieel van de vorige concessiehouder. Laat het een mogelijkheid zijn of sta ook toe dat alleen nieuw materieel of een mix van bestaand en nieuw materieel wordt ingezet.
 - Het leidt tot een achterstand bij nieuwe (kleine) toetreders, omdat zij het materieel niet kwijt kunnen als zij daarna geen nieuwe concessie winnen.
 - Elke vervoerder gaat kijken naar het breekpunt en de kosten daarvan.
 - De nieuwe concessiehouder kan te maken krijgen met achterstallig onderhoud. Om dat te voorkomen, kan er een check plaatsvinden op de laatste dag van de concessie.

Overige opmerkingen materieel

- *Refurbishment* is niet toepasbaar op bus materieel. Commerciële partijen willen echter leasen, wat dit vraagstuk niet makkelijker maakt.
- Het besluitvormingstraject is in Nederlandse steden meestal te lang om op tijd te kunnen leveren. Ontwikkelaars werken in projecten: zij ontwikkelen de voertuigen, gaan ermee naar de markt, en met de bevindingen uit de markt gaan ze verder ontwikkelen.
- Deelnemer(s) geven aan dat er 9 maanden nodig is voor een leverancier om een bestelling van 80 bussen te leveren.
- Deelnemer(s) adviseren het EMAS-certificaat (Europees Milieu Certificaat) te vragen. Het EMAS-certificaat eist meer activiteiten van de vervoerder om zich jaarlijks te verbeteren.
- Er zijn ook mogelijkheden van het onderbrengen van rolling stock bij de opdrachtgever, zodat maximale grip is op welke vloot het best kan worden ingezet.

Optimale vloot en voertuiginzet

- Deelnemer(s) geven aan dat het afhankelijk is van de eisen in het bestek wat de optimale vloot is. Er was een concessie waarin een onderverdeling werd gemaakt in 0-10 meter, 10-20 meter en 20+ meter bussen gekoppeld aan dezelfde DRU-prijs, terwijl de 12 en 18 meter bussen significant verschillend zijn, ook in kostprijs
- Gelede bussen bieden extra capaciteit om een piekvraag in een drukke stedelijke omgeving te verwerken. Gelede bussen wegen hoger in de DRU factor en daarmee zullen inschrijvers gaan rekenen. Er moet echter voorkomen worden dat er aanbiedingen komen met veel gelede bussen, die niet nodig zijn. Waak voor een gunningssystematiek die gelede bussen vraagt waar het niet nodig is (of andersom).

- Een mogelijkheid is om sprintervoertuigen in te zetten, en daarnaast bus varianten met een lengte van 10 tot 21 meter. Momenteel worden steeds meer bussen van 12 meter vervangen door sprinters. De minibussen hebben als voordeel dat ze een looptijd hebben van 4 jaar, waarna de mogelijkheid ontstaat om te bekijken welke vloot bij de huidige vervoersvraag en ontwikkelingen in OV-land (zoals de eventuele wijziging van de SOV) past.
- Deelnemer(s) geven aan dat de problematiek rondom minibussen in een deel van de gevallen met het materieel zelf te maken had. Een deel van de probleemgevallen had ook te maken met werkgever-werknemer relatie en de vakbonden.
- Deelnemer(s) zien mogelijkheden voor een mix van materieel. Er kan bijvoorbeeld samengewerkt worden met de regiotaxi, er kan kleiner vervoer ingezet worden of een taxi bedrijf kan ingehuurd worden. Zodra de opdrachtgever eisen gaat stellen aan voertuigen, dan wordt de flexibiliteit beperkter. Een uitstoot per reizigerskilometer eisen zorgt voor meer administratie voor de vervoerder.
- Deelnemer(s) raden af om met verschillende typen bussen te rijden: dat kost te veel materieel en de efficiency lijdt eronder.
- Deelnemer(s) raden om in de beoordeling van de offerte alle DRU's even zwaar te wegen en daarnaast een (fictieve) weging op emissie per type voertuig te geven, en niet per reizigerskilometer of zitplaatskilometer. Geef aan dat de (fictieve) getsuitkomst van de materieel mix onderdeel is van de gunning. Voor de vervoerder geeft het de prikkel om bij de start kleinschalig in te zetten waar dat kan en dat leidt tot lagere inschrijfsom dan wanneer hij die prikkel niet zou hebben. Als DRU's gelijk wegen, dan is vervoerder eerder geneigd om tussentijds kleinschalig in te zetten.
- Deelnemer(s) raden aan om kwalitatief uit te vragen, zoals het vragen hoe de vervoerder om zal gaan met vervoerstromen. Dat voorkomt de focus op het aantal dru's. De opdrachtgever moet het aantal dru's dan ook niet in de gunningscriteria aangeven. Geef de vervoerder de vrijheid om voertuigen in te zetten waar dat nodig is. De basis is het vervoerplicht. Door deze plicht te koppelen aan een norm van maximum vervuiling per reizigerskilometer, dan wordt de vervoerder meer gedwongen het meest doelmatige vervoermiddel in te zetten in het vervoerplan.
- Deelnemer(s) zouden graag voor de daluren een kleine bus inzetten, maar ze willen daar dan wel punten voor krijgen.
- Deelnemer(s) geven aan dat de optimale vloot bewerkstelligd kan worden door te controleren via track & trace of het aangeboden ook wordt geboden, en door er een malus/boete/bonus aan te koppelen
- Deelnemer(s) adviseren de vergoeding parallel te laten lopen aan de kostenstructuur.
- Zitplaatsgarantie is een optie.

Comfortabel materieel

- Deelnemer(s) geven aan in de daluren ook kleine voertuigen in te willen zetten.
- Deelnemer(s) adviseren een gunningscriterium voor het aanbieden van comfortabel materieel.

GOVI gegevens en optimale dienstregeling

Beschikbaarstelling GOVI gegevens

- Deelnemer(s) vinden het ontvangen van extra informatie positief.

- De dienstregeling kan beter opgebouwd kan worden. Het helpt om knelpunten op te sporen en om een goede planning te maken.
- Het zorgt voor een level-playing field; de huidige vervoerder heeft namelijk een voorsprong doordat hij de volledige brongegevens bezit en anderen slechts een samenvatting hebben.
- Stel de data van het hele jaar ter beschikking, zonder dat de opdrachtgever het verrekend heeft naar een maand.
- Deelnemer(s) geven aan dat er uitgegaan wordt van de huidige tabellen als er geen bijzonderheden zijn.
- Deelnemer(s) adviseren in het eerste jaar de boeteregeling niet van toepassing te laten zijn, zodat er ruimte ontstaat om te kunnen fijn slijpen.
- De vraag is of de gegevens van nu nog betrouwbaar zijn voor de toekomst, die er wellicht heel anders uitziet.

Optimale dienstregeling

- Een optimale dienstregeling houdt volgens deelnemer(s) in:
 - 100% betrouwbaarheid voor de reiziger
 - Goede en tijdige aansluitingen met het andere OV of belangrijke knooppunten.
 - Maximale aansluiting bij de vraag van de klant en bij rendementsbehoefte van de vervoerder. Dat betekent dat er 2x per jaar een aanpassingsmoment zou moeten zijn om te kunnen bijsturen om maatwerk te leveren.
 - Een goede rijtijd van 60 sec. te vroeg aankomen, en maximaal 3 min. te laat aankomen. Nooit te vroeg vertrekken.
 - Schijnnaauwkeurigheid moet voorkomen worden. Reizigers begrijpen dat aansluithaltes tijd-/wachthaltes zijn. Voor de reiziger is het belangrijk of de eindbestemming gehaald wordt en daarom is het belangrijk om de aankomsttijd op de bus te kunnen zien voor de gemoedsrust van de reiziger.
- Deelnemer(s) geven aan dat voor de reiziger een repeterende dienstregeling behapbaar is, maar dat betekent niet perse een optimale dienstregeling. De vraag is of je duidelijk wil zijn naar de reiziger of je een optimale dienstregeling wil voor verschillende perioden of dagen van het jaar, waarvan de communicatie moeilijker is, maar de betrouwbaarheid wel wordt verhoogd.

Overig adviezen

- Deelnemer(s) adviseren om naast een top 10 knelpunten ook een overzicht van voorgenomen investeringen in infrastructuur in het gebied die gedurende de concessieperiode plaatsvindt, mee te geven.
- Deelnemer(s) adviseren de opdrachtgever het kwaliteitsniveau te definiëren. Om realistische normen te krijgen, kan dit gekoppeld worden aan frequenties. Er kunnen bijvoorbeeld verschillende normen gegeven worden voor verschillende frequenties. Het rijden in het stedelijk gebied is anders dan in het streekgebied. In het stedelijk gebied maakt men veelal korte reizen, en in het streekgebied lange reizen, waarbij de reiziger niet continu wil stoppen en wachten bij haltes.

De provincie geeft aan dat er ook een analyse wordt meegegeven, van bijvoorbeeld de stilstand bij haltes en de rijtijden tussen haltes op verschillende dagen, en een knelpunten top tien. In 2016 zal bijvoorbeeld ook een aangepaste dienstregeling moeten komen, omdat de Velsertunnel dicht is en het R-net tracé nog niet gereed is.

De provincie zal aan de vervoerder de vrijheid geven om de dienstregeling in te vullen. Dit zou echter gekoppeld zijn aan het suppletie-contract. Als de vervoerder juiste of verkeerde keuzes

maakt, dan zal de vervoerder dat merken.

Garantie optimale dienstregeling

Gesuggereerde elementen door deelnemer(s):

- Een goed werkbaar dienstregeling met ruimte voor chauffeurs die werkbaar zijn met wachttijden en looptijden.
- Gebruik van reële rijtijden.
- Volgen van punctualiteit of patronen.
- Ga uit van de verkeerssituatie op normale dagen.
- Onderscheid in typen lijnen: op hoogfrequente lijnen is een intervalvastheid. belangrijk, voor laagfrequente lijnen de aansluiting.
- Management aandacht.
- Verwachtingen management: niet beloven dat bussen altijd op tijd aankomen. Beter om te bedenken met hoeveel marge aansluitingen worden gegarandeerd.
- Rapporteren en aansturen.
- Voertuig-volg-systemen, waarbij het systeem een signaal geeft als er niet binnen de norm gereden wordt.

Bonus / malus / boeteregeling

Verbetertraject

De provincie geeft aan dat er wordt voorgesteld om te werken met een verbetertraject waarin de vervoerder de kans krijgt om zaken te verbeteren, in plaats van dat er gelijk boetes worden uitgedeeld. Boetes worden pas uitgedeeld als na gesprekken en het verbetertraject nog steeds geen verbetering optreedt. De ultieme maatregel is het ontbinding van het contract.

Deelnemer(s) staan hier positief tegenover:

- Het past in de lijn van partnership.
- Boetes worden niet ingecalculeerd.
- De vervoerder kan zelf ook het gesprek aangaan als men ziet dat er verbeterpunten zijn.
- Bouw dit concept op effectieve kpi's.
- Er moet structureel gemonitord worden
- De samenwerking dient dan geïntensiveerd worden
- Een dergelijke traject kan ook in de suppletie betrokken worden met klanttevredenheid.
- Stel samen de norm vast.

Alleen boetes, geen bonussen

- Deelnemer(s) staan niet positief tegenover alleen het geven van boetes en malussen, en geen bonussen. Een boeteregeling is nodig om te voorkomen dat de concessie wordt uitgewoond, maar werk met maximum bedragen en bied een reparatiemogelijkheid binnen een bepaalde termijn. De marge van een vervoerder is 2-3%. Als de boete erg hoog is, dan is dat een reden om niet in te schrijven.
- Deelnemer(s) staan hier positief tegenover. De 'traditionele' bonus/malus heeft geen toegevoegde waarde en werkt eerder frustrerend op innovatie dan stimulerend. De vervoerder zal een afweging maken in DRU's en kwalitatieve elementen toevoegen.
- De malus op stiptheid zou apart moeten worden opgenomen. Het kan voorkomen dat bepaalde verkeerssituaties vertraging veroorzaken waar de vervoerder geen invloed op heeft. Het gaat er dan om of de vervoerder het goed aangepakt heeft en hoe de klant dat ervaren heeft. De vraag is dan of dat dan nog beboet moet worden.

Bankgarantie

- Deelnemer(s) adviseren om de bankgarantie na de eerste paar maanden te laten vervallen, omdat de vervoerder deze bankkosten inrekent, terwijl de opdrachtgever ook kan besluiten om de bijdrage niet uit te betalen.
- Onnodig hoge bankgaranties bemoeilijken de financieren van de concessie. Banken zijn momenteel huiverig om OV te financieren. Graag dus trachten hier terughoudend mee om te gaan.

Te beïnvloeden kpi's door vervoerder

- Punctualiteit
 - Rituitval
 - Aansluitgaranties
 - Bereikbaarheid
 - Informatievoorziening
 - Zitplaatsgarantie
 - Klanttevredenheid
 - Klantvriendelijkheid
 - Klachtenafhandeling
 - Dienstbaarheid personeel
 - Kwaliteit van het materieel
 - Comfort materieel
 - Schoonheid materieel
-
- Deelnemer(s) adviseren de bijbehorende percentages hanteerbaar te houden.
 - Deelnemer(s) adviseren exploitatiegerichte kpi's.
 - Deelnemer(s) staan positief tegenover het idee om de informatie uit die kpi's transparant te maken.
 - Deelnemer(s) vragen de vervoerder te laten zien hoe goed hij zijn markt kent, d.m.v. een matrix van kansen, kaartsoorten en tarieven.
 - Deelnemer(s) stellen voor om elk jaar "overmachtdagen" toe te kennen, voor situaties waar de vervoerder niet op in heeft kunnen spelen, zoals grote sneeuwval.

Reisinformatie

- Deelnemer(s) geven aan dat buiten de verstoringen de reisinformatievoorziening op een goed niveau ligt. Het gaat vooral mis als er verstoringen zijn. Ook als er grote evenementen zijn, dan is het risico dat moderne communicatiemiddelen niet altijd naar behoren werken. Daarvoor kan een backup-plan met ouderwetse communicatiemiddelen bedacht worden.
- Deelnemer(s) stellen voor om (minimum)eisen in een bijlage op te stellen, en de vrijheid aan de inschrijver over te laten, en te gunnen op het element reisinformatievoorziening.
 - Laat inschrijvers met creatieve voorstellen komen binnen een bepaald budget. Als er niets verplicht of gevraagd wordt, dan zal er ook niets aangeboden worden.
 - De vervoerder moet met de ontwikkelingen mee kunnen gaan, zonder vast zitten aan te strenge eisen. Een aantal huidige wijzen van reisinformatie verstrekken is verouderd en dient slechts een minderheidsdoelgroepen.
 - Deelnemer(s) adviseren om tijdens de concessie dit verder te ontwikkelen. Het beste is om in een ontwikkelteam de vervoerder te vragen om met nieuwe ideeën te komen en daarvoor ook de ruimte te bieden om over financiële effecten te spreken.

- Daag de vervoerder uit om per doelgroep met creatieve oplossingen te komen voor de verschillende informatievoorzieningsbehoeften, bijvoorbeeld *print-on-demand*. De vervoerder wordt geacht de reizigers te kennen, en hoe ze best benaderd kunnen worden.
 - De eisen moeten zeker stellen dat minderheidsgroepen ook van informatie voorzien worden. Selecteer bijvoorbeeld op de capaciteit die de vervoerder heeft om zich te verplaatsen in verschillende reizigersgroepen.
- Deelnemer(s) raden af om specifieke eisen te stellen aan de reisinformatievoorziening of om punten toe te kennen aan een specifieke beschrijving van de reisinformatievoorziening.
- Deelnemer(s) geven aan dat er systemen te bedenken zijn waardoor de reiziger weet waar hij aan toe is. Zo kunnen er systemen ontwikkeld worden waar middels bestelpassen en een inboekingssysteem de reiziger wordt toegewezen aan een bepaald voertuig en op een scherm te zien is wanneer het voertuig verwacht wordt.
- Deelnemer(s) zien graag dat alle verschillende informatie bij elkaar gebracht wordt en dat er een gezamenlijk systeem is.

Actuele bezetting op DRIS panelen

- Deelnemer(s) adviseren de inschrijvers met een creatief voorstel te laten komen, door dit als wens op te nemen in het bestek.
- Deelnemer(s) raden aan om dit op te pakken in het ontwikkeltraject na gunning van de opdracht, en niet al in het bestek.
- Deelnemer(s) vermoeden dat reizigers niet een bus zullen overslaan voor een zitplaats, als ze op een bepaalde tijd op hun bestemming moeten zijn. Dit systeem werkt bij treinen en sommige metrosystemen. Maar niet bij een lage frequentie van busvervoer. Bij een frequentie van elke 5 minuten of meer zal het werken, maar dat komt weinig voor. Het is beter om voorlichting te geven over de structurele bezetting in de bus, zodat ze hun reisgedrag structureel kunnen aanpassen. Het is bovendien effectiever om de capaciteit te veranderen. Dit systeem is wel een kans voor de vervoerder om flexibel de capaciteit aan te passen.
- Deelnemer(s) geven aan dat op de bordcomputers in- en uitcheckgedrag te zien is. Het lijkt niet al te moeilijk om informatie bij GOVI te krijgen en te vertalen naar de borden. Het is echter wel nodig dat iedereen in- en uitcheckt. In het stedelijk gebied bestaat nog 20% uit papieren kaartjes, maar deelnemer(s) verwachten dat de technologie om kaartjes te verchippen goedkoper zal worden.

Extra vraag provincie

Hoe staat u tegenover het idee om voor te schrijven dat 95% van de reizigers met de OV-chipkaart moet reizen?

Deelnemer(s) geven aan dat aan de markt over te laten en niet voor te schrijven. Er zijn namelijk zoveel ontwikkelingen gaande op dat gebied, zowel wat betreft techniek als hoe andere vervoerders hiermee omgaan en met elkaar samenwerken. De opdrachtgever kan uitvragen hoe de vervoerder een stijging van het OV-chipkaart gebruik denkt te kunnen realiseren. Beoordeel op creativiteit van de vervoerder.

Reizigershandvest

- Deelnemer(s) adviseren het landelijk reizigershandvest als basis te gebruiken om minimum eisen op te stellen en de inschrijver met een voorstel en/of ambitie te laten komen. Denk aan stiptheid en de reiziger te garanderen altijd op zijn eindbestemming te zullen arriveren.

- Communicatie van het handvest belangrijk. Als er bijvoorbeeld een aansluitgarantieregeling is, maar de reiziger weet er niet vanaf, dan heeft een dergelijke regeling geen zin.
- Er moet gewaakt worden voor maatregelen waar de reiziger makkelijk misbruik van kan maken. Een goed controlesysteem is nodig, zowel voor de vervoerder als voor de reiziger, bijvoorbeeld met track & trace.
- Deelnemer(s) adviseren geen reizigershandvest voor te schrijven, maar om in de bieding met vergoedingsregeling en/of reizigershandvest te komen.

Vervoerplan 2016 / 2017

Deelnemer(s) kunnen instemmen met de gedachte om het vervoerplan 2017 te betrekken bij de gunning en het vervoerplan 2016 na gunning door de winnende vervoerder op te laten stellen. Er worden verschillende adviezen gegeven.

- Geef een beeld wat er voor 2016 aan kwantiteit nodig is i.v.m. extra bussen.
- Stel bepaalde uitgangspunten vast op basis waarvan de afspraken gemaakt worden. Een open boek systeem is geen probleem, mits dat gebeurt op basis van vertrouwelijkheid.
- Schrijf de dienstregeling voor 2016 voor. Dit is juridisch een veilige oplossing en geeft alle inschrijvers op dat vlak gelijke kansen en risico's.
- Een mogelijkheid is om de inschrijvers te laten bieden op prijs op de oude dienstregeling, en een plan voor de jaren 2017-2025 bij te voegen. Vraag voor 2017 een open calculatie.
- Laat de inschrijver opgeven welke (realistische) noodoplossingen hij voorziet en kan inzetten

Overige vragen

De provincie vraagt of de vervoerder moeite heeft met de beschikbare tijd en of het voor inschrijvers gunstiger is om al veel informatie en data in mei beschikbaar te hebben.

- Deelnemer(s) geven aan dat het probleem niet ligt in de lengte van de verschillende aanbestedingsfases, maar in de vakantieperiode die er tussen zit. Vervoerders moeten met bijvoorbeeld busfabrikanten om tafel. Dat legt een druk op de planning. In andere aanbestedingen heeft dat gezorgd voor vertraging en klachten.
- Deelnemer(s) adviseren rekening te houden met de inleverdata van andere grote aanbestedingen die tegelijkertijd lopen. De aanbestedingstermijnen lijken lang, maar dat valt tegen. Pas na de tweede vragenronde kunnen er beslissingen worden genomen. Als er aanpassingen komen, dan zijn er vier weken nodig om dat te verwerken. De periode van publiceren tot inleveren van de offerte is vier maanden.
- Het verstrekken van data in een vroeg stadium maakt het wel makkelijker, waardoor het basis netwerk eerder gebouwd kan worden.
- Het Programma van Eisen geeft pas een duidelijke richting en is nodig om aan de slag te kunnen. Deelnemer(s) adviseren om een ruimere periode in te stellen: tel voor het vakantie seizoen 20-25 dagen erbij.

De provincie geeft aan dat allerlei partijen vragen om meer inzicht en openheid van vervoerders. In hoeverre moeten de gegevens over bijvoorbeeld stiptheid en rituitval beschikbaar zijn voor de reiziger.

- Deelnemer(s) geven aan geen problemen te hebben met het transparant zijn over reiziger gerelateerde informatie. Transparantie over concurrentiegevoelige informatie ligt moeilijker.

Overige opmerkingen

- Deelnemer(s) geven aan dat bepaalde vervoerders een voordeel hebben, omdat ze onderdeel zijn van de NS, en daardoor aantrekkelijke combi-producten kunnen aanbieden,

wat andere inschrijvers niet kunnen aanbieden. Dat is een groot risico voor de level-playing field. De beste vervoerder moet kunnen winnen. Als de NS zaken aanbieden, dan moet dat aanbod openstaan voor iedere inschrijver.

- Deelnemer(s) constateren dat huidige concessiehouders het aantal over te nemen personeelsleden veelal hoger aangeven dan die voor de uitvoering van de concessie feitelijk noodzakelijk is. Dit zou kunnen komen door een zekere mate van inefficiency bij de huidige concessiehouder of het onjuist toewijzen van personeelsleden aan de betreffende concessie. Het gaat hierbij met name om het indirecte personeel. De aangeleverde informatie dient juist, volledig en reëel te zijn. Hier zal door de concessieverlener goed op gecontroleerd moeten worden en er zal aan de potentiële inschrijvers voldoende informatie verstrekt moeten worden over de inhoud van de functies, de beloningen, het aantal uren, etc. Banken willen reorganisatiekosten niet financieren en een nieuwe concessiehouder behoort niet de problemen van de vorige concessiehouder op te lossen. Dit los van het feit dat het aanleveren van onjuiste gegevens uit den boze is.