

1. Inleiding

De gemeenten in de regio's Haarlemmermeer, IJmond en Zuid-Kennemerland hebben besloten om met ingang van 1 januari 2017 samen te werken op het gebied van doelgroepenvervoer¹. Met doelgroepenvervoer bedoelen we in dit kader in ieder geval het Wmo-vervoer, leerlingenvervoer en vervoer van en naar de dagbesteding. Hiertoe is besloten op basis van een onderzoeks- en adviestraject, waaruit is gebleken dat het loont om te gaan samenwerken in het doelgroepenvervoer. Daarnaast is besloten om het doelgroepenvervoer te gaan organiseren volgens het regiemodel, waarbij een knip wordt aangebracht tussen de regie en planning enerzijds en het vervoer anderzijds.

De gemeenten hebben gezamenlijk twee centrale ambities benoemd voor het regionaal organiseren van het doelgroepenvervoer:

1. Een afname van het doelgroepenvervoer door het realiseren van een kanteling in het vervoer en;
2. Een meer efficiënte organisatie van het doelgroepenvervoer dat overblijft.

Daarbij zijn de volgende uitgangspunten geformuleerd:

- Maatwerk: voor iedere klant en iedere aparte vervoersvraag bekijken welke vervoeroplossing de beste is;
- Kanteling in het vervoer: bevorderen van de zelfredzaamheid van de mensen;
- Integratie van vervoersvormen: zoveel mogelijk vervoersvormen en –regelingen combineren;
- Beheersing van kosten en kwaliteit;
- Aandacht voor innovatie en flexibiliteit;
- Kansen voor het MKB.

Gemeenten hebben ervoor gekozen een scheiding aan te brengen tussen regie en planning enerzijds en de uitvoering van het vervoer anderzijds. Beide functies worden afzonderlijk ingekocht. De regie en planning wordt uitgevoerd door een vervoercentrale. Dit is een zelfstandig opererend orgaan dat de vervoeraanvragen voor meerdere vervoerssystemen verzamelt, efficiënt plant en uitzet bij één of meerdere vervoerders. Door de scheiding tussen regie en uitvoering kunnen diverse vervoersvormen worden aangestuurd door de vervoercentrale.

De gemeenten streven ernaar om op 1 januari 2017 met dit nieuwe vervoersysteem te starten. In ieder geval wordt daarbij het Wmo-vervoer betrokken, dat momenteel wordt uitgevoerd binnen de contracten voor OV-Taxi (IJmond en Kennemerland) en Meertaxi (Haarlemmermeer). Mogelijk worden op termijn ook andere reizigersgroepen zoals leerlingenvervoer, cliënten dagbesteding volwassenen en dagbehandeling jeugd (ggz) toegelaten tot het nieuwe vervoerssysteem. De tabel op de volgende pagina bevat een indicatie van het huidige vervoervolume.

¹ Het betreft de gemeenten Haarlemmermeer, Haarlem, Bloemendaal, Heemstede, Haarlemmerliede/Spaarnwoude, Zandvoort, Beverwijk, Heemskerk en Velsen

Doelgroep / regeling	Omvang
Wmo-vervoer	13.000 gebruikers
Leerlingenvervoer	1.366 leerlingen
Dagbestedingsvervoer extramuraal (voorheen AWBZ)	Ca 1.900 cliënten
Totaal	Ca 16.266

Momenteel is er nog een scheiding tussen het vervoer van de verschillende doelgroepen. Elke vorm van vervoer is nu geregeld in aparte contracten. Deze aanbesteding(en) biedt de gemeenten mogelijkheden om de verschillende vormen van (doel)groepenvervoer meer als een geheel te organiseren en op den duur ook volgtijdelijke inzet van voertuigen te realiseren.

De omvang van de dienstverlening en de daaraan verbonden uitdagingen op het gebied van doelgroepenvervoer hebben bij de gemeenten geleid tot het besluit om voorafgaand aan de aanbesteding(en) een marktverkenning in de vorm van een marktconsultatie uit te voeren. Alle geïnteresseerden worden uitgenodigd schriftelijk te reageren op de vragen die als bijlage bij dit consultatiedocument zijn gevoegd. Daarnaast nodigt de opdrachtgever enkele deelnemers uit voor een verdiepend gesprek. De resultaten van de schriftelijke ronde en de verdiepende gesprekken worden gebundeld in een consultatieverslag, dat als onderdeel van de aanbestedingsdocumenten openbaar wordt gemaakt.

De gemeenten hebben voorafgaand aan deze marktconsultatie verschillende bijeenkomsten met deskundigen van die gemeenten gehouden om de vraag aan de markt scherp te krijgen. Deze bijeenkomsten hebben een visie voor het doelgroepenvervoer en een vervoercentrale opgeleverd.

Wij vragen u met ons mee te denken in de voorbereiding van deze aanbestedingen. Door middel van de marktconsultatie krijgt u als marktpartij de ruimte om innovatieve oplossingen, ideeën of suggesties aan te dragen.

2 Marktconsultatie

2.1. Doel

Het doel van de marktconsultatie is tweeledig:

1. De gemeenten willen inzicht krijgen in welke marktpartijen geïnteresseerd zijn om de vervoercentrale functie te vervullen, naast de al bekende marktpartijen die een dergelijke functie uitvoeren;
2. Voorafgaand aan het aanbestedingstraject wensen de gemeenten inzicht krijgen in kennis en visie van een vervoercentrale bij marktpartijen. Doel is om de uitvraag goed aan te laten sluiten bij de actuele marktsituatie. Specifieke vragen hebben betrekking op:
 - A. Actuele en relevante ontwikkelingen;
 - B. De aanbesteding;
 - C. Social Return;
 - D. De inrichting van het regiemodel;
 - E. De vergoeding;
 - F. Efficiency;
 - G. Vervoerders.

2.2. Contact

De gemeenten laten zich bij deze marktconsultatie begeleiden door o.a. Stichting Regionaal Inkoopbureau IJmond en Kennemerland (verder te noemen RIJK).

Uw contactpersoon voor deze marktconsultatie is Mark Kiewit, te bereiken via e-mailadres: mark.kiewit@stichtingrijk.nl

Indienen van uw reactie op de marktconsultatie kan uitsluitend via het vermelde E-mailadres.

2.3 Uitgangspunten

De gemeenten zijn voornemens deze overheidsopdrachten Europees in de markt te zetten. Het doel van deze consultatie is dan ook nadrukkelijk niet om een voorselectie van geïnteresseerden te maken in het kader van de te houden aanbestedingen. Wij benadrukken hierbij dat uw deelname aan deze consultatie op geen wijze, positief of negatief, van invloed zal zijn op uw mogelijkheid tot deelname aan de aanbesteding(en).

De consultatie heeft als doel om de geformuleerde uitgangspunten te toetsen bij marktpartijen en om marktpartijen te betrekken bij de ontwikkeling van de vervoercentrale. Om dit zo transparant mogelijk te doen en daarmee elke (markt)partij de kans te geven deel te nemen, worden gedurende deze consultatie de beginselen van non-discriminatie en transparantie in acht genomen. De deelnemende partijen dienen bij de informatieverschaffing duidelijk aan te geven waar het bedrijfsvertrouwelijke informatie betreft. Deze vertrouwelijke informatie zal niet openbaar worden gemaakt. Correspondentie en documenten worden na afloop van de consultatie niet geretourneerd.

De voertaal van de consultatie is Nederlands. Alle communicatie met betrekking tot deze consultatie dient te verlopen via de contactpersoon van RIJK. Het is niet toegestaan contact op te nemen met andere medewerkers van de deelnemende gemeenten.

Eventueel aan deze marktconsultatie verbonden kosten komen niet in aanmerking voor vergoeding.

Dit document is enkel bestemd voor consultatie-doeleinden. Het consultatiedocument wordt ter beschikking gesteld onder de uitdrukkelijke voorwaarde dat het uitsluitend wordt gebruikt om ideeën en suggesties aan te reiken over een potentiële samenwerking met de deelnemende gemeenten. Een deelname aan deze consultatie leidt niet tot verplichtingen van de deelnemende marktpartijen om overeenkomsten aan te gaan met de deelnemende gemeenten en omgekeerd.

De in dit document opgenomen informatie wordt geacht nauwkeurig te zijn bij publicatie. Alle informatie is echter onderhevig aan bewerkingen, wijzigingen en verbeteringen. De gemeenten aanvaarden geen aansprakelijkheid voor de in dit document vermelde informatie.

Voor de ideeën, suggesties, opmerkingen en voorstellen die in antwoord op deze marktconsultatie worden ingediend kan een marktpartij zich niet beroepen op auteursrechtelijke bescherming. Het staat de gemeenten vrij om de informatie verkregen uit deze consultatie, met uitzondering van bedrijfsgevoelige informatie, op te nemen in de toekomstige opdrachten, zonder dat hier voor enige vergoeding verschuldigd is.

2.4 Procedure

Geïnteresseerde marktpartijen worden uitgenodigd om de bijbehorende vragen van deze consultatie te beantwoorden. In aanvulling op de schriftelijke reactie van deelnemers nodigt de Opdrachtgever enkele marktpartijen uit voor een verdiepend gesprek. In verband met de korte doorlooptijd is er voor gekozen om geen gebruik te maken van de gelegenheid tot het stellen van vragen die worden gepubliceerd in een Nota van Inlichtingen. In het kort bestaat deze procedure uit twee stappen:

1. Verzamelen van reacties van marktpartijen op de in deze marktconsultatie gestelde vragen, zowel schriftelijk als door middel van interviews;
2. Verslaglegging van de schriftelijke en mondelinge bijdragen van de deelnemers aan deze marktconsultatie.

Bij de publicatie op TenderNed is de vragenlijst als separate bijlage beschikbaar gesteld.

2.4.1 Indienen vragenlijst en verslag

De uiterste termijn voor het indienen van de vragenlijst is **28 september 2015 12.00 uur** via het e-mailadres als genoemd in paragraaf 2.2

Nadat de geïnteresseerde partijen de vragen uit het marktconsultatiedocument hebben beantwoord en de interviews zijn afgerond wordt uiterlijk op **14 oktober 2015** het verslag van de marktconsultatie gepubliceerd op TenderNed.

3 Doelgroepenvervoer en vervoercentrale

De gemeenten willen door middel van de aanbestedingen ten behoeve van de vervoercentrale en het doelgroepenvervoer doelstellingen behalen op het gebied van de kwaliteit van de dienstverlening, zoals veiligheid, tijdigheid en juistheid van het vervoer. Met betrekking tot de kwaliteit van de dienstverlener kijkt de opdrachtgever naar aspecten zoals:

- Gekwalificeerd personeel (rijvaardig- en sociale vaardigheden);
- Efficiëntie;
- Maatschappelijk verantwoord ondernemen: sociaal en milieu;
- Zoveel mogelijk vaste chauffeurs;
- Goede balans tussen wensen van de cliënt en de mogelijkheden van de gemeenten.

Taken vervoerscentrale

De onderstaande opsomming biedt een overzicht van het takenpakket zoals de opdrachtgever dat voor ogen heeft. De vervoercentrale:

- Biedt – in afstemming met de opdrachtgever - algemene informatievoorziening aan reizigers over de vervoermogelijkheden, via bijvoorbeeld website, nieuwsbrieven;
- Voert operationele regie over diverse vervoervormen;
- Informeert, adviseert en stimuleert reizigers – waar mogelijk en rekening houdend met hun kenmerken – richting het OV (of vormen van vrijwilligersvervoer) als dat passend is;
- Neemt ritten aan;
- Plant de ritten – en;
- Bepaalt de benodigde voertuigcapaciteit en stelt hiervoor capaciteitsrooster op;
- Verdeelt de ritten over de beschikbare voertuigen (dispatch);
- Is namens de opdrachtgever gedelegeerd opdrachtgever richting de te contracteren vervoerders en voert taken ten aanzien van contractbeheer vervoer uit, zoals monitoring van de uitvoeringskwaliteit, en stelt een inzetrooster op voor de in te zetten voertuigcapaciteit.
- Voert taken uit binnen het contractmanagement op niveau van het vervoersysteem, zoals het opstellen van managementrapportages;
- Ondersteunt de opdrachtgever bij de doorontwikkeling van het vervoersysteem, zoals over de opzet van het vervoeraanbod, de afstemmingen tussen vervoervormen en vraagsturing;
- Is verantwoordelijk voor de klachtenafhandeling van alle klachten over het vervoersysteem
- Ondersteunt de opdrachtgever bij de inkoop van vervoercontracten.

De vervoercentrale is de belangrijkste schakel in de driehoek (cliënt, vervoerder, gemeente). De vervoercentrale verzorgt een loketfunctie voor de cliënten met een indicatie voor vervoer en is verantwoordelijk voor de ritaanname, planning, rituitgifte naar voertuigen en administratieve afhandeling van de ritten. De vervoercentrale beschikt over een planningstool, die het mogelijk maakt om cliëntprocessen efficiënt en effectief in te richten en aan de andere kant zorg te dragen voor kwalitatief hoogwaardige vervoersvoorziening en advisering op dat gebied. Het hele systeem van de vervoercentrale levert de gemeenten als opdrachtgever waardevolle managementinformatie op ten behoeve van de beoordeling van de geleverde prestaties, onderzoek naar eventuele klachten, bijstelling van beleid en verbetering van de dienstverlening. Daarnaast verzorgt de vervoercentrale afgifte van de vervoersplassen aan cliënten.

De vervoercentrale kan de vertaling maken van de indicatiestelling naar de invulling van de vervoerbehoefte van de verschillende reizigersgroepen (Wmo, leerlingen, dagbesteding). De vervoercentrale zal in de communicatie met de cliënt sturen op zelfredzaamheid, zoeken naar mogelijkheden om gebruik te maken van het openbaar vervoer en/of het inzetten van het sociale netwerk, dit alles op basis van beleidskeuzes van gemeenten. Hierbij is de tevredenheid van dezelfde cliënt een belangrijk element. De vervoercentrale onderhoudt een relatie met de instellingen (zorg, onderwijs etc.) en andere belanghebbenden waar de vervoerders de cliënten naar vervoeren.