

## **Consultatieverslag Doelgroepenvervoer Haarlemmermeer, Kennemerland Zuid en IJmond**

**Datum: 6 oktober 2015**

# **1. Inleiding**

## **1.1. De marktconsultatie is ingezet om de markt vroegtijdig te betrekken**

De gemeenten in de regio's Haarlemmermeer, IJmond en Zuid-Kennemerland hebben in september 2015 een marktconsultatie georganiseerd ter voorbereiding op de Europese aanbesteding(en) die uitgevoerd gaan worden in het kader van doelgroepenvervoer in de betreffende regio's.

De volgende onderwerpen zijn tijdens de marktconsultatie aan bod gekomen:

1. Actuele en relevante ontwikkelingen;
2. De aanbesteding;
3. Social Return;
4. De inrichting van het regiemodel;
5. De vergoeding;
6. Efficiency;
7. Vervoerders.

Voor een gedetailleerde omschrijving van de bovengenoemde onderwerpen en bijbehorende vragen aan de markt verwijzen wij u naar het marktconsultatiedocument zoals gepubliceerd via TenderNed op 14 september 2015.

## **1.3. De resultaten de marktconsultatie worden op hoofdlijnen weergegeven**

In het voorliggende consultatieverslag zijn de schriftelijke en mondelinge bijdragen van marktpartijen op hoofdlijnen samengevat en weergegeven.

Gezien de vertrouwelijke aard van de schriftelijke en mondelinge bijdrage van partijen is de informatie in dit rapport geanonimiseerd. De opdrachtgever stelt dit consultatieverslag beschikbaar aan alle deelnemende partijen en voegt het als bijlage toe aan de aanbestedingsdocumenten van de voorgenomen aanbesteding(en).

## **2. Adviezen van de markt**

### **Thema 1: Actuele en relevante ontwikkelingen**

Aan de markt is de vraag voorgelegd welke actuele en relevante ontwikkelingen mogelijk van invloed zijn op de voorgenomen aanbestedingen.

#### **Welke ontwikkelingen zien aanbieders aan de vraagkant van het vervoer?**

- Mensen blijven langer thuis wonen. Met de toenemende vergrijzing neemt de omvang van het doelgroepenvervoer toe. Tegelijkertijd nemen de beschikbare budgetten voor het vervoer mogelijk af.
- Een verwante maatschappelijke ontwikkeling is het stimuleren van de zelfredzaamheid van mensen. Dit kan voor verschillende vormen van vervoer betekenen dat reizigers worden gestimuleerd om gebruik te maken van alternatieven voor doelgroepenvervoer, zoals vervoer per fiets of openbaar vervoer, vrijwilligersvervoer of vervoer door zijn/haar omgeving.
- De kanteling van het vervoer betekent op termijn een daling van het volume van het vervoer.. Deze trend zet de komende jaren door.
- Om vervoersstromen te kunnen bundelen en vervoer efficiënter te kunnen organiseren is er meer aandacht nodig voor de ontwikkelfunctie. Dit betekent dat er ook meer ruimte en noodzaak is voor afstemming over openingstijden en randvoorwaarden. Van belang is wel dat het uitvoeren van de ontwikkelfunctie andere competenties vraagt dan de andere taken binnen de organisatie van het vervoer.
- Vanuit de overheid is een enorme vraag naar de inzet van duurzame voertuigen. Het is de vraag of het – gezien de korte implementatieperiode – voor deze opdracht realistisch is om te verwachten dat voldoende duurzame voertuigen geleverd kunnen worden. Op basis van de huidige technieken kunnen (bijna net zo) schone euro VI diesel motoren ingezet worden als alternatief.

#### **Welke ontwikkelingen zien de aanbieders aan de aanbodkant van het vervoer?**

- Door aanhoudende bezuiniging op het vervoer door de overheid, zijn de marges in de branche enorm onder druk komen te staan. De totale omzet in het contract(doelgroepen)vervoer is de laatste jaren met meer 30% gedaald. Meer dan de helft van de ondernemingen heeft in 2014 een negatief resultaat behaald. Hierdoor staat de kwaliteit van de dienstverlening ook onder druk.
- In reactie op de bezuinigingen vanuit de overheid is de markt aan het saneren. De trend is kostenreductie.
- In aanbestedingen proberen aanbieders door middel van een lage prijs omzet te behouden cq. te kopen.
- Daarnaast reageren vervoerders door het verbreden van de dienstverlening, bijvoorbeeld door ook pakketpost te doen.
- Nieuwe wetgeving omtrent het ontslagrecht en de transitievergoeding leidt ertoe dat taxibedrijven geen medewerkers langer dan 23 maanden in dienst houden. Hierdoor verdwijnt de echte taxichauffeur.

- De genoemde ontwikkelingen leiden tot spanningen in de markt. De opdrachtgever dient zicht hier van bewust te zijn en bij voorkeur ook rekening mee te houden.
- Wat vaak wordt vergeten zijn de eventuele nadelige effecten van de aanbesteding op de uitvoering van overig contractvervoer of straattaxivervoer. Wel vaker is voorgekomen dat na grote aanbestedingen het straattaxivervoer verdween, daar de gecontracteerde partij daar geen heil in zag en de overgebleven vervoerder(s) niet de mogelijkheden meer hadden.
- Onderbelicht in deze zijn de aanbestedingen van de Openbaar Vervoer concessies. Overal worden onrendabele vervoerslijnen geschrapt en komt er juist meer kleinschalig vervoer. Dit vermindert de overstap van de doelgroep naar het OV en brengt ook juist meer OV-klanten in het CVV.

#### **Welke ontwikkelingen zien de aanbieders in het vervoer zelf?**

- Het traditionele vervoeren van A naar B is aan verandering onderhevig. Het Uber concept geeft al aan dat de klant een steeds belangrijker rol gaat vervullen en dat het organiseren van het vervoer de komende jaren op een andere wijze zal plaatsvinden. Door de regie te ontkoppelen van het operationele proces kan er effectiever worden gepland en kan de reiziger een ruimer aanbod krijgen. Te overwegen valt om in de aanbesteding hierop in te spelen door rekening te houden met kwaliteitsniveaus. Een rit met een taxi van A naar B zou duurder kunnen zijn dan een rit waar ook gebruik wordt gemaakt van het OV.
- Ook zal de intrede van de digitale technologie (app's) relevant zijn voor de aanbesteding. Klanten kunnen via app's online ritten reserveren, afrekenen en tevens de positie van de taxi/bus volgen. De regiecentrale kan via de app exact aangeven dat de taxi er over 5 minuten is, of dat er een vertraging is ontstaan. Door ook met dergelijke innovatieve ontwikkelingen rekening te houden, zal het comfort voor de reiziger toenemen.
- KNV is bezig met het afronden van een visiedocument over de mobiliteitsontwikkelingen. Vanuit een huidige markt die in zwaar weer verkeert wordt gekeken naar 2025. Vier ontwikkelingen worden gezien:
  - Van gesegmenteerd naar integraal
  - Van klant op afstand, naar klant bepaalt
  - Van te goedkoop of te duur naar optimaal geprijsd
  - Van individueel en defensief naar gezamenlijk en klantgericht

## **Thema 2: De aanbesteding**

Aan de markt is gevraagd mee te denken over de inrichting en uitvoering van de aanbesteding.

#### **Welke risico's en suggesties met betrekking tot het aanbestedingstraject geven aanbieders mee?**

Risico's en suggesties ten aanzien inrichting van de aanbesteding (planning, procedure, etc.):

- Hanteer een ruime inschrijfperiode zodat inschrijvers echt met nieuwe ideeën kunnen komen.
- Als veel vervoerscontracten per 1-1-20-17 starten, dan moeten marktpartijen in de komende periode voor meerdere aanbestedingen tot goede inschrijvingen te komen. Houd daar rekening mee in de planning van de aanbestedingen.

- Waak ervoor dat de aanbestedingen niet als een te groot project in de markt worden gezet waardoor lokale en MKB-bedrijven niet kunnen inschrijven.
- Als het vervoer als één project wordt aanbesteed, biedt onderaannemers dan de mogelijkheid om met meerdere partijen in te schrijven. Hiermee vergroot u de kansen voor lokale vervoerder.
- Waak voor een te klein vervoersgebied en perceelindeling waardoor efficiëntievoordelen niet behaald worden en het lastig sturen is op efficiënte planning en effectieve uitvoering.
- Hanteer voldoende lange contracttermijnen. Dat vermindert onzekerheid voor het personeel en verlaagt de kosten omdat de afschrijvingskosten van voertuigen over een langere periode kan worden uitgesmeerd, evenals de kosten voor de implementatie en andere investeringen.
- Splits de aanbestedingen voor de opdracht voor de centrale en de opdracht voor het vervoer.
- Er bestaat een risico dat de opdrachtgever de tijdplanning niet haalt. Dit kan het gevolg zijn van meerdere zaken: nieuwe constructie van scheiden centrale en vervoer kan leiden tot meerdere vragen(rondes) met als gevolg mogelijk herzieningen van de procedure of de inkoopvraag.
- Tactische inschrijvingen kunnen ervoor zorgen dat de opdrachtgever niet de beste opdrachtnemer selecteert.
- Het vervoer komt niet bij de marktpartijen die in de regio nu al het vervoer doen, waardoor de kwaliteit niet zeker is, onrust in de markt komt, efficiency met ander vervoer niet wordt behaald.
- Ritplanningsrol ligt niet meer bij vervoerders wat kan leiden tot kwaliteitsverlies.
- Voertuigen rijden rechtstreeks onder centrale. Dit haalt de inzetbaarheid voor vervoer binnen eigen organisatie onderuit. Hierdoor extra/dubbele voertuigcapaciteit nodig.
- Het ontkoppelen van regie en uitvoering kan tot gevolg hebben dat de taxicentrales zich minder betrokken gaan voelen (worden puur een uitvoeringsorganisatie).
- Verschillende systemen combineren verhogen de complexiteit van de regie. Dit kan leiden tot kwaliteitsverlies of verlies van efficiëntie.
- De component regie/planning weghalen bij de vervoerders kan ertoe leiden dat de expertise bij de taxibedrijven verdwijnt en het sturingsmiddel ontbreekt om de chauffeurs efficiënter te laten werken.

Risico's en suggesties ten aanzien van de specificatie van eisen en wensen:

- Creëer ruimte voor ideeën uit de markt. Bestekken zijn vaak dichtgetimmerd. Vraag om liever om een visie in plaats van voor te schrijven door middel van eisen. Kijk ook naar andere aanbestedingsmodellen, zoals BVP, waarin nadruk ligt op de toegevoegde waarde die een marktpartij kan bieden.
- Tactische regie vraagt andere competenties.
- Kwaliteit en prijs in juiste verhouding. Niet te veel nadruk op het implementatieplan.
- Biedt ruimte voor een eerlijke prijs.
- Benader de relatie positie en stuur niet te veel door middel van malussen.
- Pas op met eisen aan vakbekwaamheid. Stel het ruim op. Kijk naar wat het resultaat moet zijn.
- Stel eisen aan de kwaliteit van de medewerkers en beschrijf de functies accountmanager, operationeel manager, telefonist, planner)

- Leg niet onnodig risico's bij de opdrachtnemer.
- Concurrerende partijen krijgen informatie van elkaar. Aan de voorkant rekening houden met vertrouwelijkheid gegevens.
- Creëer een level playing field
- Er moet bewegingsruimte in het contract zitten, zodat innovaties mogelijk zijn.

Risico's en suggesties ten aanzien van de kaders en randvoorwaarden voor de aanbesteding:

- Om de centrale efficiënt te laten zijn, moeten er meerdere vervoersvormen onder de regie van de centrale worden gebracht. Mocht het niet lukken om meerdere vervoersvormen onder de regie van de centrale te brengen, dan maakt de centrale haar potentieel mogelijk niet waar.
- Om de centrale op de lange termijn effectief te laten zijn is het van belang dat de opdrachtgever standvastig is in haar beleid. Er is een risico dat de opdrachtgever te vaak haar beleid wisselt.
- Om goed tot zijn recht te komen moet de regiecentrale goed inzicht hebben in kenmerken van reizigers (bv. wel of niet in staat om met ov te reizen) en beschikbaarheid van voertuigen.
- Centrale dient te beschikken over de nodige deskundigheid om de reismogelijkheden van reizigers goed in te kunnen schatten. Bijvoorbeeld, hoe 'mengt de doelgroep reiziger met de OV-reiziger', gaat het in- en uitstappen meer tijd vergen? Et cetera.
- Het inbouwen van meer overstapmomenten kan problemen met zich meebrengen.
- Vervoerders werken nu niet samen.

**Wat zijn breekpunten als gevolg waarvan aanbieders mogelijk niet inschrijven op de aanbesteding?**

- Niet helder omschreven verantwoordelijkheden van de centrale.
- Wanneer taxicentrales ook zelfstandig het vervoer kunnen organiseren of zich niet coöperatief op te stellen bij het verschaffen van inzicht in plannings, type beschikbare voertuigen, beschikbaarheid bekwaam personeel en tariefstelling
- Mogelijkheid om samen te werken met de OV-bedrijven; het (helpen bij) in –en uitstappen, het beschikbaar hebben van zitplaatsen, etc. vergt ook hier aanpassingen.
- Gunning op voornamelijk prijs en een bandbreedte qua tarief stellen met een te lage ondergrens.
- Korte doorlooptijden van de aanbesteding en / of korte contractduur
- Indeling vervoersgebied met een te kleine volume per gebied.
- Irreële eisen/wensenpakket/visie.

**Wat is volgens aanbieders een acceptabele minimale contractuele looptijd?**

- Het inrichten van een regiecentrale, is meer dan het opzetten van een call centre. Het gaat hier om het leren kennen van de klanten (welk type vervoer is realiseerbaar, welke begeleiding, chauffeurs, etc.) het ontwikkelen van een dynamisch planningssysteem dat rekening houdt met de beperkingen van de klanten, de restricties/prioriteringen vanuit de opdrachtgever en op basis van het aanbod van de verschillende partijen een optimale planning maakt.
- Om de nodige investeringen terug te kunnen verdienen en om voldoende tijd te hebben om de beoogde doelen te realiseren is een basis termijn van 3 of 4 jaar een minimum.

- Bij voorkeur heeft de totale contractduur een looptijd van 7 á 8 jaar. Verlengingsopties kunnen worden ingebouwd om na de basisperiode het contract eventueel tussentijds te beëindigen.

**Welke gegevens hebben aanbieders minimaal nodig om een goede aanbidding te kunnen doen?**

- Rittenbakken: om een offerte op te stellen die leidt tot een grote mate van efficiency is het van belang een indruk te krijgen van de huidige ritten.
- Rittenaanvragen: voor de inschatting van de grootte van het call centre is het belangrijk te weten hoeveel ritten worden aangevraagd en hoe deze ritten worden aangevraagd (ruim van te voren voor bv leerlingenvervoer of zeer onregelmatig voor bv WMO-vervoer).
- OV-voorzieningen: welke locaties kunnen als opstappunt worden gebruikt, kunnen er op stations voorzieningen worden getroffen om de reizigers goed te begeleiden naar de standplaats van de taxi/busje. Welke OV-lijnen kunnen benut worden?
- Vervoersmogelijkheden reizigers: inzicht in reizigers die met/zonder begeleiding met OV kunnen reizen, of met sociaal netwerk of met de fiets.
- Planningssystemen vervoerders: om efficiënt te kunnen plannen moet er inzicht zijn in beschikbare capaciteit vervoerders en in geval van dynamisch plannen ook een koppeling mogelijk zijn met de planningssystemen.
- Wijze van verrekenen tussen opdrachtgever, centrale en vervoerders.
- Welke dienst of diensten moeten exact geleverd worden.
- Waar liggen de risico's tussen opdrachtgever en opdrachtnemer?
- Invloed van opdrachtgever op uitvoering opdracht.
- Uitgebreid PVE en wensen en goed bestek met verwachte vervoersaantallen gespecificeerd per product/per dag/tijdstip

**Welke risico's zien aanbieders bij het uitvoeren van de opdracht die van invloed zijn op de prijs?**

- Een flexibele opstelling van zorginstellingen/scholen inzake begin/-eindtijden dragen bij aan het beduidend efficiënter plannen van ritten.
- Ritreserveringen: naarmate ritten meer digitaal worden gereserveerd, wordt de verwerking eenvoudiger. Besteed in de aanbesteding daarom aandacht aan digitale reserveringsmethoden.
- Kwaliteit is in de praktijk een 'papieren tijger'. Controle door de opdrachtgever (bijvoorbeeld door het maandelijks aanleveren van een voertuiglijst, certificaten van opleidingen inclusief de herhalingen en toetsen op de weg) kunnen ertoe bijdragen dat de kwaliteit wordt verhoogd.
- Volumeafwijkingen zijn bepalend voor het wel of niet kunnen dekken van de kosten. Neem daarom ook een compensatievoorstel op voor volumeafwijkingen.

**Welke risico's zien aanbieders bij het uitvoeren van de opdracht die van invloed zijn op kwaliteit?**

- Stimuleren van gebruik fiets en/of OV wordt door de reiziger niet als verhoging van de kwaliteit ervaren. Goede informatievoorziening en begeleiding zijn hier zeer relevant.
- Teveel focus op prijs. Indien de gunningsmethodiek van de aanbesteding te veel gericht is op de tariefstelling, gaat dit ten koste van de kwaliteit die nodig is om de kanteling vorm te geven.

- Als hier wordt bedoeld het aansluiting zoeken bij 'openbare' vervoerssystemen in plaats van aangepast vervoer is het bevorderen van zelfredzaamheid een toverwoord. Wij zien daar een goede rol voor ons in weggelegd.
- Waarbij wij bij het inzetten van vrijwilligers de kanttekening maken dat vrijwilligersvervoer in het algemeen qua betrouwbaarheid en continuïteit een stuk minder is dan wanneer het vervoer wordt uitgevoerd door gecontracteerde partijen. Daarnaast moet de wet- en regelgeving altijd in acht genomen worden.
- Te lage inschrijving waardoor er in kwaliteit ingeboet wordt, een minimale prijs instellen (gecalculeerd door het NEA)
- Rol hoofdaannemer – onderaannemer is soms meer een machtsspel

#### **Welke ideeën hebben aanbieders bij het bevorderen van de kanteling van het vervoer?**

- OV voor diegenen waarvoor dit zowel fysiek als qua reis een goed alternatief is (max. 1 overstap, zitplaatsgarantie en goed georganiseerde 'last mile').
- In dunne gebieden stimuleren dat sociaal netwerk wordt ingezet (Uber).
- Aansluitingen op het openbaar vervoer impliceert ook het goed organiseren van 'the last mile'. Elektrische voertuigen kunnen hier een belangrijke rol in vervullen. Voor het doelgroepen vervoer in dun bevolkte gebieden, kan ingespeeld worden op het Uber concept; het inzetten van het sociale netwerk om het vervoer op een adequate wijze te kunnen organiseren.
- Digitaal reservering- en volgsysteem; hiermee krijgen reizigers niet alleen de mogelijkheid om reizen digitaal te plannen, maar krijgen ze real time informatie over aankomst/status taxi en OV
- Tracking and tracing. Door reizigers en chauffeurs een app met alle ritgegevens te geven, incl. een module dat de locatie van reiziger en chauffeur te volgen is kan er vanuit de regiecentrale continu worden gemonitord waar chauffeurs en reizigers zich bevinden en kan er in alle gevallen met ze gecommuniceerd worden.
- Vergoeding voor de diensten die worden geleverd in relatie tot een lager vervoersvolume.
- Stem met betrokken partijen tijdsplanning en vervoerseisen op elkaar af.

#### **Welke aanvullende afspraken over kanteling van het vervoer moeten volgens aanbieders in de overeenkomst komen?**

- Overwogen dient te worden om met betrokken partners vooraf een pilot uit te voeren.
- Vraag inschrijvers om een business case in te dienen waarin innovaties marktconform worden uitgevoerd.
- Stem de vergoeding voor de diensten af op de mogelijke daling van het vervoersvolume.

#### **Wat is volgens aanbieders de minimale implementatietijd die voorafgaand aan het contract nodig is om de regiecentrale in te richten en gereed te maken voor gebruik?**

Antwoorden verschillen van 3 tot 6 maanden.

## Thema 3 Social Return

### Welke kansen zien aanbieders voor de invulling van Social Return in deze opdracht?

- Marktpartijen zien goede mogelijkheden voor SROI en MVO in zowel vervoer als in centrale.
- Inzet van SROI is voor bedrijven aantrekkelijker geworden vanwege lagere kosten.
- De marktpartijen noemen de volgende mogelijkheden:
  - SROI leent zich goed om in de gunning te worden meegenomen.
  - Vraag naar duurzaamheid rondom personeelsbeleid.
  - Vraag naar inzet SROI in de regio (waar liggen kansen).
  - In de centrale zijn er mogelijkheden op het callcenter en in de vorm van ISO 14001.
  - Het vervoer van bijvoorbeeld de last mile; van (bus-)station naar eindbestemming kan zeer goed worden verricht in het kader van SROI.
  - Om de kwaliteit te waarborgen is in de beginfase extra tijd en geld nodig voor het opleiden en begeleiden van de mensen die in het kader van SROI worden ingezet.
- De marktpartijen noemen ook enkele aandachtspunten:
  - Het gaat om het optimaal begeleiden van reizigers met een bepaalde indicatie. Invulling van taken in het kader van SROI moet derhalve nauwlettend worden bekeken.
  - Een te hoge verplichting kan een aanbieder belemmeren de juiste mensen met expertise/kennis/opleiding op de juiste plek in te zetten.
  - Ook mensen die in kader van SROI worden ingezet moeten beschikken over enkele vaardigheden, zoals stressbestendig, kunnen organiseren, de weg kennen. Het ontbreken van expertise/kennis/opleiding bij ingezet personeel in kader van SROI kan leiden tot verlies van kwaliteit of efficiency waardoor de prijs hoger wordt.
  - Wees reëel met eisen en wensen.
  - SROI moeten niet leiden tot arbeidsverdrijving. Te veel sturen op SROI kan leiden tot een draaideurconstructie met arbeidskrachten (goede en ervaren chauffeurs eruit, ten koste van gesubsidieerde arbeid) .
  - Inschrijver vervoer moet bij het doen van een aanbidding rekening houden met de kosten van de transitievergoeding.
  - Een nieuwe contractant – bij een (te hoge) Social Return eis proberen zo min mogelijk medewerkers van de huidige contractant over te nemen (zoals vastgelegd in de Taxi cao), zodat de ‘rest’ voor Social Return kan worden gebruikt.
  - Het niet duidelijk formuleren van de eis in het bestek en het hangen van verkeerde gunningscriteria aan deze eis, geven verschil van inzicht in de invulling ervan en daarmee mogelijk oneerlijke concurrentie. Bijvoorbeeld het uitvragen van het aantal aan te nemen personen, zonder specificatie van duur en omvang contract per medewerker.
  - De continue wisselingen in het personeelsbestand komen de kwaliteit van het vervoer of de dienst niet ten goede.
- Over het verplichten van een percentage zijn de meningen verdeeld. Sommige aanbieders noemen het een goede stok achter de deur, anderen geven aan dat een percentage niet altijd

reëel is of het gewenste effect heeft (bijvoorbeeld als het percentage arbeidsverdrijving tot gevolg heeft).

## **Thema 4 De inrichting van het regiemodel**

### **Welke rol kan de regiecentrale volgens aanbieders spelen in de doorontwikkeling van het vervoer?**

- Centrale kan de opdrachtgever adviseren, waarbij de opdrachtgever beslist.
- Centrale moet ruimte hebben om efficiënt te kunnen plannen: eerder vooraf reserveren, aanbieden alternatief tijdstip, spreiden vervoer, aanpassen spelregels en stimuleren OV.
- Waar een regiecentrale een rol in zou kunnen spelen is het onderling afstemmen van de verschillende vervoersstromen – bijvoorbeeld de regiotaxi laten aansluiten op treinverkeer.
- De doorontwikkeling van de centrale en het vervoer kost veel tijd en duurt ook enige tijd. Hierin moeten opdrachtgever en uitvoerder van de centrale samen optrekken.
- Enkele aanbieders geven aan de scheiding tussen centrale en vervoer niet noodzakelijk of zelfs onwenselijk te vinden voor een efficiëntere planning en uitvoering van vervoer. Alle informatie is reeds realtime zichtbaar. Een aanvullende prikkel om efficiënter te plannen is daarom niet nodig.
- Het stimuleren van reizigers richting OV vindt nu aan de voorkant plaats. Er is veel contact nodig met gebruikers en andere actoren. De centrale kan hierin een rol spelen.
- Kan het vervoersysteem ook opengesteld worden voor vrije reizigers?

### **Wat is volgens aanbieders van belang voor een goede relatie tussen de centrale en vervoerders?**

- Samenwerking tussen centrale en vervoerders is mogelijk, maar vraagt om een hiërarchische verhouding, zodat de centrale de vervoerders kan aansturen.
- De regiecentrale heeft ruimte nodig om maximale efficiency te kunnen realiseren.
- Communicatie moet zoveel mogelijk via de centrale verlopen.
- Communicatie richting reiziger over beleid is belangrijk zodat reizigers de centrale accepteren.
- Pas op dat de centrale niet om meer voertuigcapaciteit vraagt.
- Om te voorkomen dat wrijving ontstaat tussen centrale en vervoerders is het van belang dat er een goede relatie is en dat de mensen elkaar kennen. Hier ligt een rol voor de opdrachtgever.

### **Hoe kan deze relatie het beste worden vormgegeven in de aanbesteding?**

- Voor heldere afspraken met de centrale over de ontwikkelfunctie en de samenwerking met vervoerders kan de opdrachtgever de volgende zaken in de aanbestedingen meenemen:
  - Het gewenste kwaliteitsniveau van de betrokken partijen moet op voorhand vastliggen;
  - In de aanbesteding dienen de gewenste aspecten te worden benoemd (efficiënt plannen, analyses, etc.). Vervolgens kan de opdrachtgever aan Inschrijvers vragen hoe deze aspecten worden ingevuld.

**Hoe kijken aanbieders aan tegen het voornemen om de verantwoordelijkheid voor de levering en het functioneren van de software neer te leggen bij de vervoercentrale?**

- De aanbieders geven aan dat het vooral van belang is dat in de aanbesteding duidelijk is waar de verantwoordelijkheid ligt. Duidelijkheid is hierbij cruciaal. De verantwoordelijkheid kan zowel bij de Opdrachtgever als bij de opdrachtnemer worden belegd. Zolang het maar duidelijk is.
- Een alternatief is dat de regiecentrale in staat moet zijn interfaces te ontwikkelen, waarmee de verantwoordelijkheid van de koppelingen bij de regiecentrale komt te liggen.

**In hoeverre is het volgens aanbieders mogelijk in huidige systemen het persoonlijk profiel uit te breiden met nieuwe variabelen, zoals maximale loopafstand en aantal te maken overstappen?**

- Marktpartijen geven allemaal aan dat in de huidige systemen persoonlijke profielen uitgebreid kunnen worden met nieuwe variabelen.

**De gemeente heeft geen rechtstreeks contact met de vervoerder. Hoe kan volgens aanbieders een goede en tijdige communicatie richting vervoerder, ouders en scholen vanuit regiecentrale/gemeente het beste worden vormgegeven?**

- Relatie Opdrachtgever – centrale - vervoerder is belangrijk.
- Vanuit de Opdrachtgever moet iemand optreden met kennis van zaken en de markt. Die moet relatie onderhouden met centrale en vervoerders.
- Enkele pragmatische opties om het contact tussen centrale en vervoerders in te richten zijn:
  - Contactpersonen + mob. nummers van de verscheidene instanties zijn bekend bij de regiecentrale
  - Contactpersonen ontvangen een speciale app; via deze app kan de regiecentrale op collectief en individueel niveau communiceren
  - De instanties krijgen ook een eigen dashboard (webpagina), waarop informatie geplaatst kan worden en waar tweewegcommunicatie mogelijk is
  - Alerts kunnen via de app of sms of e-mail worden verzonden
- Van belang is dat de communicatielijnen helder worden gedefinieerd en voorzien van KPI's.
- Ten behoeve van een goede relatie met en tussen alle betrokken partijen is het van belang dat de opdrachtgever tijdig en voldoende evaluatiemomenten met inbouwt.

**Wat is volgens aanbieders van belang voor een professionele klachtregistratie en – afhandeling?**

- De aanbieders geven aan dat klachten zowel via een derde partij als via de centrale goed te regelen zijn. De systemen lenen zich goed om ook klachtinformatie te registreren.
- Er zijn ook combinaties mogelijk waarbij de intake onafhankelijk plaatsvindt en de afhandeling door de centrale/vervoerder wordt uitgevoerd. De gemeente kan in het systeem inzicht krijgen in de ontvangen klachten en ook in de wijze waarop de klachten worden afgewikkeld.
- Als alternatief kan uiteraard ook een onafhankelijk klachtenbureau worden ingeschakeld.

## Thema 5 Vergoeding

**Wat zijn volgens aanbieders de voor- en nadelen van de voorgestelde bekostigingsmethodiek bestaande uit de volgende componenten: eenmalige implementatievergoeding, maandelijkse exploitatievergoeding en kpi-gestuurde bonus/malus?**

- De meeste aanbieders geven aan dat de genoemde kostencomponenten voor de centrale voldoen. Als positieve punten noemt men:
  - De eenmalige implementatievergoeding maakt het mogelijk om de implementatiekosten uit de prijscalculatie te halen waardoor het tarief naar beneden gaat.
  - De vaste maandelijkse vergoeding verzekert de contractant van maandelijkse inkomsten.
- Als aandachtspunten noemt men:
  - Dat het verdienmodel verandert.
  - De mogelijkheid om gebruik te maken van een open calculatie
  - Dat de opdrachtgever moet oppassen voor verkeerde prikkels en harde criteria.
  - De noodzaak van een stimulans voor de centrale om efficiënt te plannen en meer naar zelfredzaamheid te kijken.
  - Dat verder niet wordt gesproken over een verrekenstelsel.
  - Dat een bonus alleen zin heeft er wezenlijke financiële (bijvoorbeeld 10% van omzet) prikkel om te investeren bijvoorbeeld in automatisering, opleidingen andere MVO zaken.
  - Dat doorslaan in het sanctiebeleid (waardoor er een drukkende samenwerking kan ontstaan) de dienstverlening niet ten goede komt.

**Hoe kan volgens aanbieders de methodiek nog worden aangescherpt?**

- De maandelijkse basisvergoeding moet mee-ademen op basis van productiviteit. Dit kan door het hanteren van het staffelen van de basisprijs op basis van het volume. Alternatief is op basis van daadwerkelijke meerkosten en uurtarieven de vergoeding aan te passen.
- Bekijk de kosten voor de benodigde functies + kosten software en telefooncentrale.
- Wees bereid de centrale te laten profiteren van de besparing. De financiële prikkel zou twee kanten op kunnen werken; bij niet halen van KPI's een malus, bij wel halen een bonus
- Door op basis van de calculatie een voorschotbedrag te bepalen, zodat de contractant de gemaakte kosten niet voor hoeft te financieren.
- De facturatie binnen 1 week na het einde van de maand laten opstellen en vervolgens een betalingstermijn van 20 dagen hanteren of bijvoorbeeld 80% van de factuur binnen 20 dagen betalen om te voorkomen dat de contractant moet voorfinancieren.
- Trapsgewijs sanctiebeleid

**Wat zijn volgens aanbieders eenvoudig meetbare KPI's op basis waarvan een financiële prikkel voor de vervoercentrale toegepast kan worden?**

- Kwaliteit:
  - Klanttevredenheid (eventueel als gezamenlijke stimuli voor vervoerder en vervoer centrale)
  - Aantal klachten

- Resultaten tactische regie
- Stiptheid
- Begeleiding bij overstappunten
- Callduur
- Informatievoorziening (digitaal, continu monitoren van ver Vermiddelen, chauffeurs, reiziger)
- Kwantiteit:
  - Aantal ritten
  - Gerealiseerde besparing
  - Aantal gereden kilometers
  - Bezettingsgraad voertuigen
  - Maximale reistijd
  - Aantal OV-/fiets kilometers
  - Max aantal overstappen
  - Maximale omrijdfactor

**Wat is volgens aanbieders een passende wijze van bekostigen van het OV-advies dat de centrale aan reizigers geeft?**

- In de beginsituatie zal er ervaring opgedaan moeten worden met het inpassen van zowel het advies als de logistieke afwikkeling van het OV-advies. Dit impliceert dat een vaste maandvergoeding pas aan de orde kan zijn als e.e.a. goed is ingeregeld. Het verkrijgen van dynamische informatie over het OV is relatief eenvoudig; het organiseren van het ketenvervoer is uitdagender!
- Om tot een vergoeding voor OV-advies te komen is het verstandig om naar de meerkosten van het callcenter te kijken als meer OV-adviezen worden gegeven i.p.v. een vaste vergoeding per OV-advies.
- Als het doel is om OV in te zetten als substitutie voor taxi-vervoer dan is het handig om ook te kijken naar alternatieven zoals geven van trainingen. Mogelijk loont dat meer. Dit kan ook in de gunning worden meegenomen.
- In het systeem kan genoteerd (gelogd) worden of door de centrale een OV-advies is gegeven en of daar gebruik van wordt gemaakt. Enkele aanbieders geven aan voorkeur te hebben voor een vergoeding per OV-advies.

## **Thema 6 Efficiency**

**Hoe kan de opdrachtgever volgens aanbieders het beste sturen op het bundelen van vervoer door de regiecentrale?**

- Aanbieders zijn verdeeld over de mogelijkheden om vervoersstromen effectief te bundelen.
- De aanbieders die mogelijkheden zien noemen de volgende mogelijkheden om te sturen op bundeling:
  - De meest optimale bundeling vindt plaats als alle vervoersoorten gemixt worden.

- Bundeling kan het beste plaatsvinden door te sturen op volgtijdelijke combinaties.
- Het is ook mogelijk combinaties in het voertuig te vinden. Dit is niet voor iedereen mogelijk. Daarom is het van belang om te kijken naar de opties en eventueel daar de indicaties op aan te passen.
- Aanbieders noemen ook overwegingen waarom van bundeling niet veel verwacht moet worden:
  - Pas op dat de combinatie niet leidt tot inefficiency waarin teveel capaciteit wordt ingezet. Het is een uitdaging het efficiënter te doen dan de huidige taxibedrijven.
  - Wanneer het doelgroepenvervoer volledig middels een regiecentrale wordt gecoördineerd verdwijnen veelal combinatiemogelijkheden bij de vervoerders voor andere vervoersoorten, waardoor meer onbeladen kilometers en dus een omgekeerd effect van de beoogde efficiency (en duurzaamheid). Dus in eerste instantie zal het vervoer zeker niet efficiënter zijn dan de huidige situatie. Wellicht valt op termijn efficiency winst te behalen. Controle kan plaats vinden aan de hand van rapportages.
  - Combinatie-effecten doelgroepenvervoer vallen tegen. Het is vrijwel onmogelijk om Vraagafhankelijk en route vervoer te combineren. Wel is winst te realiseren door voertuigen efficiënt in te zetten en de vraag te sturen.
- Om tot bundeling te komen noemen de aanbieders de volgende mogelijkheden
  - Criteria bepalen inzake inzet van busjes, incl. bezettingsgraad.
  - Criteria stellen inzake totaal aantal voertuigkilometers.
  - Criteria wel koppelen met max. acceptabele reistijd voor reizigers.
  - Informatievoorziening met chauffeurs en klanten optimaliseren.
  - Sturen op beladen/onbeladen km's/uren en op de totaalkosten.

#### **Hoe kan de opdrachtgever volgens aanbieders het beste sturen op efficiënte planning van vervoer door de vervoercentrale?**

- De opdrachtgever kan het beste sturen op efficiënte planning door:
  - Het sturen van de Wmo-vraag (tijdstippen van reizen) kunnen de pieken mogelijk afnemen.
  - Te kijken naar het materieel. inzet rolstoelbus ipv 8-persoonsbus is beter, maar ook duurder.
  - OV-advies gaat niet ver genoeg, reiziger moet ook een prikkel hebben om het OV te nemen.
  - Criteria opnemen inzake interfaces met planningsystemen taxicentrales.
  - Criteria opstellen inzake tracking & tracing.
  - Bonus/malus instellen.
  - Door de randvoorwaarden duidelijk te bepalen. Door bijvoorbeeld te kunnen sturen met de openingstijden van scholen of AWBZ instellingen kan het vervoer efficiënter worden. Ook wanneer bijvoorbeeld gewerkt mag worden met gedifferentieerde tariefstelling voor bepaalde uren.
  - Te sturen op de verhouding leeg/bezet km of kosten ingehuurd vervoer.

## Thema 7 Vervoerders

### Op welke wijze zou de opdrachtgever volgens de aanbieders vervoerders moeten contracteren?

- Aanbieders geven aan dat in principe een basiscontractduur van 3 jaar voor vervoer voldoende is. Daarbij zijn verlengingsopties van 2 maal 1 jaar wel gewenst.
- Een aanbieder zegt dat voor de afschrijving van voertuigen drie jaar eigenlijk te kort is.
- Bij de wijze van aanbesteden en ook de wijze van informatie delen met de centrale is het van belang dat de centrale geen inzicht krijgt in bedrijfsgevoelige informatie van vervoerders. Inzicht in tarieven is bijvoorbeeld niet nodig. Voor inspiratie voor een langere periode kan de opdrachtgever kijken naar OV vervoersconcessies.
- De opdrachtgever moet niet de goedkoopste partij willen contracteren.
- De opdrachtgever moet de vervoerder rechtstreeks contracteren en niet via de regiecentrale. Er moet een eerlijk tarief voor de vervoerder zijn en een regiecentrale behoort niet te verdienen aan het inschakelen van een bepaalde vervoerder.
- Opdrachtgever moet voldoende grote percelen hanteren zodat vervoerders voldoende volume kunnen opbouwen.
- Acceptabele inschrijfbedragen 'uurprijs' (na te vragen bij NEA) zodat prijsduiken geen nut heeft.
- De opdrachtgever moet niet alleen sturen op een financiële prikkel.
- Opdrachtgever moet alert zijn op inefficiency die kan ontstaan als meerdere vervoerders worden ingezet.
- Voorkom rivaliteit tussen partijen door volledig transparant te zijn.
- Prikkel / kpi:
  - Gezamenlijke kpi's afspreken (stiptheid, no show, klachten). Dit dwingt tot samenwerking.
  - Betrouwbaarheid van en vertrouwen in vervoer
  - Veiligheid
  - Schone voertuigen
  - Tevredenheid reizigers (op aantal speerpunten beleving, comfort, klantvriendelijkheid)
  - Klachten
  - De productiviteit van de voertuigen: aantal ritten per uur/ aantal km/uur, beschikbaarheid, flexibiliteit
  - Een incentive op chauffeursniveau, zoals klachten per chauffeur, aantal ritten per chauffeur. Reden: markt zoekt de lagere kosten op en vervoerder kan 'lui' worden.
- Aandachtspunten
  - Loonkosten zijn grootste kostencomponent.
  - De contactpersoon van de vervoerder speelt in belangrijke rol in de relatie tussen centrale en chauffeur. Dat moet iemand zijn die de boodschap van de centrale goed kan vertalen richting chauffeurs.
  - Bouw flexibiliteit in zodat er ruimte is voor verandering.

- Huur diensten in bij vervoerders. Vergoed per uur met een component variabel. Kosten zonder regie circa € 30,-.

#### **Hoe kan de opdrachtgever volgens aanbieders de ritten verdelen over meerdere vervoerders?**

- Vervoer tenminste in drie delen verdelen.
- Bij veel volume meerdere basepoints. Mogelijkheid tot creëren extra basepoints bij toename van vervoersvolume.
- Basiscapaciteit van 1 vervoerder betrekken zodat het volume zoveel mogelijk concentreert is.
- Op pieken inzet extra vervoerder.
- Vervoerder is al flexibel en kan prima op- en afschalen, maar heeft wel behoefte aan bepaalde zekerheid en volume.
- Bij inzet meerdere vervoerders suggestie om grootste deel volume niet aan de goedkoopste aanbieder te geven: bijv 30-40-30%.
- Opdrachtgever kan er voor kiezen het gebied (op basis van postcode?) te verdelen en aan de postcodes twee of meerdere vervoerders te koppelen. De klant mag uiteindelijk kiezen van welke vervoerder hij gebruik wil maken. Hierdoor stijgt de kwaliteit en de klantvriendelijkheid van het systeem.
- Opdrachtgever moet zo min mogelijk vervoerders contracteren. Dit gaat ten koste van efficiency ritten, sturing van de diensten en doorontwikkeling van de visie.

#### **Hoe zouden aanbieders als vervoerder aangestuurd willen worden?**

- Sommige vervoerders geven aan de regie in eigen hand hebben en niet aangestuurd te willen worden door een derde. Wanneer aanbieders de regie in eigen hand hebben, kunnen zij het voertuig en de chauffeur efficiënter inzetten. Daarnaast zijn ze verzekerd van een betere dekkingsgraad op de eigen centrale.
- Door een ervaren regiecentrale met oog voor een toekomstgerichte samenwerking.