

Marktconsultatie aanbesteding Wmo vervoer Limburg

Rapportage

in opdracht van
Omnibuzz namens de Limburgse gemeenten

19 februari 2016



Inhoudsopgave

1	INLEIDING	1
1.1	Doelen van de aanbesteding	1
1.2	Doelen van de marktconsultatie	2
1.3	Procedure	3
1.4	Vertrouwelijkheid en volledigheid	3
1.5	Leeswijzer	3
2	THEMA 1: ALGEMENE ONTWIKKELINGEN	4
2.1	Welke ontwikkelingen ziet u aan de vraagkant van het vervoer, specifiek binnen het contractvervoer?	4
2.2	Welke ontwikkelingen ziet u aan de aanbodkant van het vervoer, specifiek binnen het contractvervoer?	4
2.3	Welke ontwikkelingen en innovaties ziet u in het vervoer zelf, specifiek op het vlak van voertuigtechnologie en op het vlak van chauffeurs?	5
2.4	Welke gevolgen heeft de introductie van het regiemodel in Limburg voor uw bedrijfsvoering en de mogelijke inschrijving op de aanbesteding van het vervoer?	5
3	THEMA 2: PROCEDURE EN CONTRACTUEEL	7
3.1	Wat zijn voor- en nadelen van een korte en lange contractduur en wat is volgens u een acceptabele minimale contractuele looptijd?	7
3.2	Hoeveel implementatietijd heeft u nodig na gunning?	8
3.3	Hoe kijkt u aan tegen bonus/malus regelingen binnen de vervoercontracten onder het regiemodel?	8
3.4	Welke risico's en suggesties met betrekking tot het aanbestedingstraject wilt u meegeven?	9
3.5	Wat zijn breekpunten als gevolg waarvan u mogelijk niet inschrijft op de aanbesteding?	10
4	THEMA 3: INRICHTING REGIEMODEL	11
4.1	Wat heeft u als vervoerder in het systeem nodig van de mobiliteitscentrale om de kwaliteit van de uitvoering van het vervoer te borgen?	11
4.2	Hoe zou u door de mobiliteitscentrale aangestuurd willen worden?	11
4.3	Wat is volgens u van belang voor een goede relatie tussen de centrale en vervoerders?	12
4.4	Wat zijn volgens u eenvoudig meetbare KPI's (prestatie indicatoren) op basis waarvan de kwaliteit van het vervoer vastgesteld kan worden?	12
4.5	Welke ideeën heeft u bij het bevorderen van de kanteling binnen het vervoer?	13

4.6	Welke mogelijkheden ziet u in het maken van combinaties tussen verschillende vormen van doelgroepenvervoer?	14
4.7	Hoe kijkt u aan tegen het 'omgekeerd' factureren waarbij de mobiliteitscentrale de te factureren bedragen voor de vervoerders opstelt?	15
4.8	Wat is er volgens u nodig om het contante betalingen in de voertuigen overbodig te maken?	15
4.9	Op welke wijze kunt / wilt u de gemeenten mogelijk ondersteunen in het ontwikkelen van de mobiliteitscentrale?	15

5 **THEMA 4: INKOOP VAN VERVOER** **17**

5.1	Welke type voertuigen kunnen het beste worden ingezet om op termijn voor meerdere reizigersgroepen vervoer uit te voeren	17
5.2	Op welke wijze zou de opdrachtgever volgens u moeten contracteren?	17
5.3	Is volgens aanbieders een vergoeding op basis van uurinzet voldoende of dient er in de vergoeding ook een component kilometervergoeding voor enkel beladen kilometers of alle kilometers aanwezig te zijn? Graag uw motivatie bij het antwoord.	18
5.4	Hoe kan de opdrachtgever volgens aanbieders de ritten het beste verdelen over meerdere vervoerders?	18
5.5	Welke gegevens / informatie heeft u minimaal nodig om een goede aanbieding te kunnen doen?	19
5.6	Welke risico's ziet u als vervoerder in de data communicatie tussen u als vervoerder en de toekomstige mobiliteitscentrale?	20
5.7	Hoe ziet u de data aanlevering aan de mobiliteitscentrale, direct via de voertuigen of via de eigen centrale?	20
5.8	Welke risico's ziet u bij het uitvoeren van de opdracht die van invloed is op de prijs?	20
5.9	Welke risico's zien aanbieders bij het uitvoeren van de opdracht die van invloed zijn op kwaliteit?	21
5.10	Wat is er volgens u van belang om in de nieuwe wijze van contracteren nog steeds een goede werkgever te blijven voor de chauffeurs?	21

6 **THEMA 5: DUURZAAMHEID** **23**

6.1	Welke kansen ziet u voor het vervoer om bij te dragen aan de brede opgave ten aanzien van duurzaamheid?	23
6.2	Welke eisen op het vlak van duurzaamheid en milieu zijn reëel te stellen aan de in te zetten voertuigen en welke kansen zijn er om te groeien naar meer?	24
6.3	Welke mogelijkheden ziet u voor de inzet van waterstof taxivoertuigen en elektrische taxi's?	24
6.4	Welk ontwikkelpad voorziet u als marktpartij voor duurzaam vervoer?	25

7 **THEMA 6: SOCIAL RETURN** **27**

7.1	Hoe denkt u invulling te kunnen geven aan social return in deze opdracht?	27
-----	---	----

7.2	Welke kansen en/of bedreigingen ziet u in social return?	27
7.3	Hoe kijkt u aan tegen mogelijke verdringing op de arbeidsmarkt?	28
7.4	Wat heeft u nodig van de opdrachtgevende gemeenten bij de invulling van social return?	28

BIJLAGEN

1 Inleiding

1.1 Doelen van de aanbesteding

Vanaf 2013 werken 32 Limburgse gemeenten (met uitzondering van Mook en Middelaar; deze gemeente sluit aan bij Nijmegen) samen aan de ontwikkeling van toekomstbestendig doelgroepenvervoer. Hieraan ligt een aantal aanleidingen ten grondslag:

1. Het huidige doelgroepenvervoer is versnipperd georganiseerd.
2. De afgelopen jaren hebben gemeenten nieuwe taken gekregen vanuit de decentralisaties jeugdzorg, AWBZ en participatie. De functie vervoer wordt daardoor uitgebreid. Doelgroepenvervoer omvat het vervoer voor Wmo (nu ook Regiotaxi), leerlingen, WsW en vanaf 1 januari 2015 AWBZ (extramuraal en jeugd).
3. De voornoemde decentralisaties gaan in het algemeen gepaard met een beperking van beschikbare middelen.
4. Per 11 december 2016 loopt de concessie voor het openbaar vervoer en doelgroepenvervoer in Limburg af. De Provincie Limburg besteedt het openbaar vervoer (OV) aan; Regiotaxi Wmo wordt niet meer door de provincie aanbesteed. Gemeenten zijn dus vanaf 11 december 2016 verantwoordelijk voor de organisatie en uitvoering van bovengenoemd doelgroepenvervoer.

De samenwerkende 32 Limburgse gemeenten hebben de visie dat zij door middel van samenwerking in het doelgroepenvervoer een antwoord kunnen bieden op de uitdagingen zoals voorgaand benoemd.

De samenwerkende gemeenten willen:

- Iedere doelgroep passend en tijdig vervoer bieden.
- Continu werken aan kwaliteitsverbetering.
- Hierbij aansluiten bij al ingezette kanteling in het sociale domein, bevorderen zelfredzaamheid burger, burenhulp en het zo veel als mogelijk gebruik maken van algemeen (voor iedere burger) toegankelijke voorzieningen
- Bevorderen dat burgers optimaal deelnemen aan samenleving, ook door SROI (social return on investment)
- Vervoersuitgaven beheersbaar houden, ook met oog op duurzaamheid.
- Vervoer kunnen blijven garanderen binnen de gemeentelijke begrotingen.

De noodzakelijke organisatie wordt op dit moment ontwikkeld en opgezet. Het is o.a. de bedoeling dat vervoerstromen op termijn zoveel mogelijk gebundeld en volgtijdelijk gepland worden, om een zo groot mogelijke efficiëntie in het vervoer te bereiken. De mobiliteitsorganisatie regelt alle aspecten van het vervoer, inclusief planning, maar niet het vervoer zelf. Dit vervoer moet gecontracteerd worden bij meerdere vervoerders.

Binnen de nieuwe samenwerking wordt nu de mobiliteitscentrale (volgens regiemodel) voorbereid. Het operationeel regievoeren over vervoer in een publieke organisatie zien de gemeente als één van de sturingsinstrumenten om de ambities te bereiken.

Het werkmotto van de organisatie in ontwikkeling is:

Via slim vervoer maatschappelijk blijven verbinden

Prioriteit heeft nu het continueren van het Wmo-vervoer vanaf 11 december 2016, vanwege het eindigen van de huidige concessies. In latere jaren zullen andere doelgroepen vervoersstromen worden toegevoegd.

Gemeenten hebben ervoor gekozen een scheiding aan te brengen tussen regie en planning (operationele regie) enerzijds en de uitvoering van het vervoer anderzijds. De operationele regie en planning wordt uitgevoerd door een nog op te zetten mobiliteitscentrale die valt onder publiekrechtelijke eindverantwoordelijkheid. Deze centrale verzamelt de vervoeraanvragen voor meerdere vervoerssystemen, plant en zet de ritten uit bij één of meerdere vervoerders. Door de scheiding tussen regie en uitvoering kunnen op termijn diverse vervoervormen worden aangestuurd door de vervoercentrale. De scheiding in regie en uitvoering betekent ook een andere manier van contracteren van vervoerders. Zij doen niet meer de planning maar leveren enkel chauffeurs en vervoermiddelen. De beleidstaken blijven de verantwoordelijkheid van de gemeenten. De mobiliteitscentrale biedt de juiste instrumenten om ambities op gebied van kwaliteit, beheersbaarheid en toepassen van de kanteling in het vervoer op gemeenteniveau te kunnen realiseren.

De start van de aanbesteding van het Wmo-vervoer voor Limburg is voorzien voor eind mei 2016. Voorafgaand aan de aanbesteding is een marktconsultatie gehouden.

1.2 Doelen van de marktconsultatie

De marktconsultatie is enerzijds bedoeld om (taxi)vervoerders te informeren over de gemaakte keuzes en anderzijds om ze een aantal inhoudelijke vragen te stellen. Geïnteresseerden zijn via TenderNed op de hoogte gebracht van de mogelijkheid tot schriftelijke reactie op de vragen die als bijlage bij het consultatiedocument zijn gevoegd. Daarnaast is aangegeven dat de opdrachtgever enkele deelnemers uit kan nodigen voor een verdiepend gesprek.

De doelen van de marktconsultatie zijn tweeledig:

1. Allereerst het informeren van marktpartijen en meenemen in de plannen en keuzes die de Limburgse gemeenten maken voor het doelgroepenvervoer. Met de marktconsultatie worden marktpartijen actief betrokken.

2. Voor de aanbesteding van het vervoer zijn concrete vraagpunten voorgelegd aan marktpartijen. De input wordt gebruikt in de voorbereiding van de aanbesteding vervoer.

1.3 Procedure

Om de doelen van de marktconsultatie te bereiken, is de volgende werkwijze gehanteerd. De doelen zijn uitgewerkt in een marktconsultatiedocument (zie bijlage 1). Ook zijn in dit marktconsultatiedocument enkele vragen aan de markt beschreven.

Om alle (mogelijk) geïnteresseerden vanuit de markt de mogelijkheid te bieden een bijdrage te leveren aan de marktconsultatie, is de marktconsultatie aangekondigd op TenderNed op 28 oktober 2015. Daarnaast zijn alle bij de Kamer van Koophandel Limburg ingeschreven taxibedrijven per brief op de hoogte gesteld van de marktconsultatie.

Aan de deelnemers van de marktconsultatie is gevraagd uiterlijk 4 december 2015 schriftelijk te reageren op de vragen die zijn gesteld in het marktconsultatiedocument. Er hebben 12 partijen gereageerd op deze oproep. De voorliggende rapportage vat de verkregen inzichten vanuit de schriftelijke reacties samen.

De opdrachtgever heeft besloten om 7 partijen uit te nodigen voor een verdiepend gesprek.. In de gesprekken hebben deze partijen een toelichting gegeven en heeft de opdrachtgever een aantal aanvullende vragen gesteld. De algemeen geldende resultaten van deze gesprekken zijn verwerkt in dit marktconsultatie rapport.

1.4 Vertrouwelijkheid en volledigheid

De schriftelijke bijdragen van marktpartijen en de gespreksverslagen zijn vertrouwelijk van aard, omdat deze concurrentiegevoelige informatie (kunnen) bevatten. Alle informatie in deze openbare rapportage is geanonimiseerd om de vertrouwelijkheid van de informatie te borgen. De namen van de geconsulteerde marktpartijen zijn genoemd in bijlage 2 van dit rapport.

1.5 Leeswijzer

In de volgende hoofdstukken zijn de resultaten van de schriftelijke consultatie en de gesprekken per thema samengevat. Indien in de gesprekken informatie is gegeven die niet in het marktconsultatie document stond, dan is dit aan het begin van de hoofdstukken apart vermeld.

2 Thema 1: algemene ontwikkelingen

De opdrachtgever heeft in de gesprekken aangegeven dat rekening moet worden gehouden met een afname van de vraag naar doelgroepenvervoer. De bevolking in Limburg krimpt waardoor de verwachting is dat er minder klanten in het doelgroepenvervoer komen. Daarnaast zetten gemeenten sterk in op het toepassen van de kanteling in mobiliteit en het gebruik van andere vervoersmogelijkheden. Gemeenten zijn ook bezig met een kanteling van de zorg met als gevolg dat er minder indicaties worden verstrekt.

2.1 Welke ontwikkelingen ziet u aan de vraagkant van het vervoer, specifiek binnen het contractvervoer?

- Aanbieders geven aan dat door bezuinigingen, nadruk op de zelfredzaamheid van mensen en kritischer indicatiebeleid een afname van het Wmo-vervoer waarneembaar is.
- Voor het dagbestedingsvervoer (oude AWBZ vervoer) wordt aangegeven dat opdrachtgevers niet weten wat de nabije toekomst brengt en dat zij daarom kiezen voor contracten met een korte doorlooptijd.
- Een enkele aanbieder stelt dat de reiziger duidelijkheid en vertrouwen over de tijdigheid van vervoer wenst. Eventuele vertragingen moeten tijdig met de klant worden gecommuniceerd. Daarnaast wil men makkelijker en innovatief ritten kunnen boeken en een reactie achterlaten over de dienstverlening van de chauffeur.

2.2 Welke ontwikkelingen ziet u aan de aanbodkant van het vervoer, specifiek binnen het contractvervoer?

- Aanbieders stellen dat de markt het zwaar heeft. Door de hevige concurrentie worden veelal scherpe tarieven geboden. De verplichte aanschaf van boordcomputers in ieder voertuig heeft, ondanks de subsidieregelingen, de financiële druk versterkt.
- De budgetten voor opleiding en ondersteunende diensten zijn laag en investeringen worden steeds verder uitgesteld.
- Een aantal aanbieders geeft aan dat er steeds minder taxibedrijven zijn en de resterende bedrijven groter worden. Een ander deel van de aanbieders laat weten dat er steeds meer kleinere bedrijven op de markt zijn, met name ZZP-ers en eenmanszaken. Lokale partijen verbinden zich aan landelijke partijen waardoor deze niet meer de vrijheid hebben om op bepaalde aanbestedingen in te schrijven.
- Door automatisering kan steeds meer plaatsvinden. Er zijn meer mogelijkheden om efficiënter en effectiever te gaan werken. Technologische hulpmiddelen zoals belservice, inloggen door

klant en opdrachtgever voor ritinformatie, realtime data terugkoppeling zijn ook zichtbaar voor opdrachtgevers.

2.3 Welke ontwikkelingen en innovaties ziet u in het vervoer zelf , specifiek op het vlak van voertuigtechnologie en op het vlak van chauffeurs?

- Online applicaties bieden mogelijkheden de boordcomputers in de voertuigen te koppelen aan een inlogaccount van gebruikers. Naast het live volgen van het voertuig kunnen hiermee eveneens mutaties rechtstreeks worden doorgevoerd. Chauffeurs zijn zodoende beter op de hoogte wie er mee gaat en wie niet en voertuigen kunnen efficiënter worden ingedeeld. Er is steeds meer stuurinformatie uit te halen (maximum snelheden, remgedrag etc.).
- Aanbieders geven aan dat de voertuigen steeds veiliger worden. De rolstoelsystemen zijn de afgelopen jaren flink verbeterd waardoor het vervoer van rolstoelen veiliger is geworden.
- Aanbieders geven ook aan dat de voertuigen steeds zuiniger worden. Een aantal aanbieders geeft aan dat in de nabije toekomst de mogelijkheid zal ontstaan om voertuigen uit te rusten met een accu of een aardgasmotor, maar dat is op dit moment is de technologie nog onvoldoende ontwikkeld om voor de gehele bedrijfsvoering over te gaan naar bijvoorbeeld elektrisch of waterstof. Als er geen eis is dan zal de aanbieder hier niet snel in investeren.
- Voor chauffeurs geldt dat meer inzet van vrijwilligers en mantelzorgers plaats vindt. De chauffeur is niet altijd meer in dienst van de vervoerder. Taxiondernemers gaan meer samenwerken met uitzend-, detacheringsbureaus of het inzetten van ZZP-ers.
- Door de huidige wet en regelgeving is er veel verloop onder chauffeurs. Door enerzijds de transitievergoeding en anderzijds de korte contracten van de opdrachtgevers is het te risicovol goed personeel voor onbepaalde tijd aan te nemen.
- Een aanbieder geeft aan dat chauffeurs vrij weinig veranderd zijn. Misschien zijn ze iets flexibeler geworden maar dit heeft meer met bedrijfsvoering te maken.

2.4 Welke gevolgen heeft de introductie van het regiemodel in Limburg voor uw bedrijfsvoering en de mogelijke inschrijving op de aanbesteding van het vervoer?

- De gevolgen van het regiemodel voor de bedrijfsvoering zijn onder te verdelen in twee groepen: aanbieders die meerdere vervoersvormen rijden en aanbieders die alleen doelgroepenvervoer uitvoeren.
 - Meerdere vervoersvormen. Deze aanbieders geven aan dat de dekking van de eigen regie onder druk komt te staan en dat de mogelijkheden voor combinaties met andere vervoersoorten (zakelijk, straattaxi, luchthaven vervoer) afnemen. Ze geven aan niet te kunnen bezuinigen op de planning omdat ze die nog steeds nodig hebben voor het overige vervoer. Ze waarschuwen er ook voor dat het Regiotaxi vervoer door invoer-

ring van het regiemodel duurder wordt. Centralisten hebben een aantal jaren nodig om een gewenste efficiëntiegraad te halen op de planning van het vervoer. Het is niet “even” geleerd. De taxibedrijven die werken op basis van dergelijke constructie rijden het vervoer tegen kostprijs. Hierop zal in eerste instantie worden gedacht een besparing te halen. Vervolgens worden er meer inzeturen verbruikt en kost de regiecentrale zoveel geld dat er van een besparing geen sprake meer is.

- Alleen doelgroepenvervoer. Hier wordt aangegeven dat het kostenbesparend kan werken, mits de kwaliteit bewaakt wordt en geen tarieven strijd gaat ontstaan.
- Bij regiotaxi is het volume zeer belangrijk voor aanbieders. Om het volume hoog te houden gaan bedrijven op zoek naar ander werk wat met dezelfde voertuigen uitgevoerd kan worden. Alle overeenkomsten staan op zichzelf; Regiotaxi, zorgvervoer, schoolvervoer, etc. zijn individueel niet interessant/rendabel.
- Een aanbieder geeft aan dat bij de opzet van een regiecentrale de efficiëntie pas wordt behaald als alle overeenkomsten erin verwerkt zijn. Echter conform de lopende overeenkomsten zal dit pas over enkele jaren gerealiseerd zijn. Tot die tijd is het voor elk vervoersbedrijf onmogelijk om een gezonde bedrijfsvoering toe te passen, met het gevolg dat bedrijven in gevaarzone komen met uiteindelijk gevolg tot een faillissement.
- Een aanbieder stelt dat het steeds moeilijker wordt om zich te kunnen onderscheiden van andere inschrijvers omdat de manier van plannen daarin vervalt. Zij geven aan dat naar alle waarschijnlijkheid betekent dat het een prijsofferte zal gaan worden.

3 Thema 2: procedure en contractueel

3.1 Wat zijn voor- en nadelen van een korte en lange contractduur en wat is volgens u een acceptabele minimale contractuele looptijd?

Korte contractduur

- Voordelen:
 - Geeft de opdrachtgever sneller de kans om overige aanbieders opnieuw te laten offren.
 - Wijzigingen in de markt zijn sneller te implementeren voor de opdrachtgever
 - Voordeel van een korte contractduur is dat wanneer de systematiek of de uitvoerder niet bevalt je sneller in staat bent om dit aan te passen.
- Nadelen:
 - Beperkt de afschrijvingsmogelijkheden van benodigd materieel, hetgeen de prijsstelling niet ten goede komt.
 - Veel ruis voor cliënten
 - Vervoerder heeft geen kans om in model te groeien
 - Bedrijfsonzekerheid(werkgelegenheid)
 - Nadeel van een korte contractduur is dat nieuwe aanbestedingen geld kosten en iedere wisseling extra onrust en kosten meebrengt. Wanneer alles goed loopt is dit minder wenselijk. Ook moeten de implementatiekosten in de looptijd van het contract worden terugverdiend. Dus hoe korter het contract hoe zwaarder dit drukt.
 - Slechte investeringsmogelijkheden;
 - Voor ons aanbieder duurder omdat er geen kwantitatieve afspraken met leveranciers kunnen worden gemaakt. Nieuwe voertuigen versneld afschrijven waardoor een hogere kostprijs ontstaat of voertuigen met een hogere milieu-eis moeilijker te realiseren zijn. Weinig ruimte tot investeren.
 - Kan het lastiger maken voor een bedrijf om financiering te verkrijgen
 - Geen betrokkenheid medewerkers, niet interessant om veel te investeren in personeel. Zodra het personeel goed is opgeleid is het contract afgelopen en heeft een andere vervoerder hier profijt van (bij overname). Lijdt tot noodgedwongen wisselingen in het personeelsbestand na twee jaar om vaste contracten te voorkomen. Door de grote onzekerheid na afloop van het contract zullen weinig vervoerders kiezen voor een toename van het vaste personeel

Lange contractduur

- Voordelen:
 - Maken het mogelijk een goede structuur neer te zetten en daarbinnen een goede band met klanten en chauffeurs op te bouwen.
 - Afschrijven voertuigen en data- en communicatieapparatuur lange termijn, dus goedkoper. Betere afspraken met leveranciers en kredietverleners.

- Meer mogelijkheden tot investeren. Zekerheid voor de chauffeurs over hun contract, er kunnen contracten voor onbepaalde tijd worden afgegeven;
- Betrokkenheid van de medewerkers: geen angst om weer te moeten solliciteren , baanverlies : hierdoor minder personeelsverloop en ziekte.
- Gedegen kennis van het uit te voeren vervoer en mogelijkheid voor het inzetten van ontwikkelingen.
- Nadelen:
 - Je zit lang aan eventuele verkeerde tarieven vast.
 - Gewoontes zoals “het altijd zo gedaan hebben” kunnen erin sluipen en waardoor innoveren op een lager pitje komt te staan.

Contractduur

- Ongeveer de helft van de aanbieders geeft aan dat een minimale contractduur 3 jaar moet zijn (met 2 optie jaren). De andere helft stelt een minimale contractduur van 5 jaar voor (soms met 2 optie jaren).
- Een enkele aanbieder stelt een langere duur voor, namelijk 10 jaar. In die looptijd is de mogelijkheid om het bedrijfsproces te optimaliseren en een stabiele situatie te creëren voor alle partijen.

3.2 Hoeveel implementatietijd heeft u nodig na gunning?

- De implementatietijd ligt aan het aantal nieuw benodigde voertuigen. Wanneer het huidig wagenpark volstaat kan het vervoer binnen een maand draaien. Met een eis voor nieuwe voertuigen zijn hiervoor al gauw drie maanden nodig; mogelijk hebben specifieke duurzame voertuigen een nog langere levertijd.
- De implementatietijd is erg afhankelijk van de beschikbaarheid van gegevens en de type voersstromen die er in gaan. Met name wanneer er met elkaar nog naar de “spelregels” gekeken moet worden en keuzes nog teruggekoppeld moeten worden naar de politiek neemt implementatie veel tijd in beslag.
- De genoemde termijnen variëren van 2 tot 6 maanden. De ondergrens geldt indien men ook bijvoorbeeld max. 2 maanden met het huidig materiaal mag blijven rijden. De bovengrens wordt mede bepaald door de levertijd van rolstoelbussen (levering en ombouw)

3.3 Hoe kijkt u aan tegen bonus/malus regelingen binnen de vervoercontracten onder het regiemodel?

- Aanbieders zijn voorstander van het introduceren van prikkels bij uitvoerende partijen om prestaties af te kunnen rekenen. Malussen moeten geen doel op zich worden. Het al of niet opleggen van een malus moet de beslissing van de opdrachtgever zijn en niet die van de regiervoerder (deze kan uiteraard wel de harde cijfers aanleveren die e.e.a. onderbouwen).

- Wanneer de vervoerder de voertuigen niet aanstuurt, kan hij niet afgerekend worden op de stiptheid of omrijtijd. Hooguit de garantie tot levering van een geschikt voertuig met een gediplomeerd chauffeur kan middels een malus system worden afgedwongen.
- Aan de bonuszijde kan de inzet van kwalitatief goede chauffeurs worden beloond. Hierdoor loont het zich voor een bedrijf om goede chauffeurs in te zetten en in dienst te behouden. De bonus/malus regeling kan van toepassing zijn op de kwaliteit van de voertuigen, de chauffeur en het naleven van de afspraken tussen de vervoerder en de regiecentrale.
- Een voorwaarde is dat door alle partijen transparantie wordt gegeven zodat het ook controleerbaar is.
- Voor het beste resultaat is het van zeer groot belang dat iedereen dezelfde belangen heeft. Samenwerking is dan essentieel. De klanttevredenheid zal getoetst moeten worden waaruit een rapportcijfer ontstaat. Hier zou een bonus regeling aan verbonden moeten worden.

3.4 Welke risico's en suggesties met betrekking tot het aanbestedingstraject wilt u meegeven?

- Geen prijzenslag, ga niet voor de goedkoopste partij en voorkom strategisch inschrijven. Kwaliteit meer laten meewegen dat prijs. Stel een gezonde calculatie ten grondslag aan de beoordelingssystematiek.
- Controle en handhaven van alle gestelde criteria (ook referenties). Daadwerkelijk bewezen vervoersprestaties zijn belangrijker dan een TX-keur en/of ISO-certificering. Een andere aanbieder geeft aan dat het TX als een eis gesteld moet worden om een goede basiskwaliteit te hebben op zowel het voertuig als de chauffeur.
- Er bestaat een mogelijkheid dat er door de expliciete scheiding tussen regie en vervoer weinig partijen op het vervoer inschrijven. Door in de uitvoering te kiezen voor veel kleinere standplaatsen kan het zo zijn dat het niet meer interessant is voor partijen om hierop in te schrijven.
- Alleen ervaren, geschoolde chauffeurs kunnen desgewenste kwaliteit waarborgen, daarom zouden hier eisen aan gesteld moeten worden (bv. gemiddeld aantal ervaringsjaren) en deze zouden actief gecontroleerd moeten worden. Wanneer dit niet wordt geëist zal er naar alle verwachting gewerkt gaan worden met goedkope en onervaren chauffeurs.
- Gun het vervoer aan meerdere lokale vervoerders per regio.
- Het is wenselijk een eis te stellen aan de maximale leeftijd van een voertuig aangezien de ontwikkeling zeer snel is op dit gebied waardoor er milieubewuster, zuiniger en veiliger gereeden kan worden.
- Een regiecentrale op afstand heeft weinig kennis van de lokale omstandigheden. Dit maakt plannen lastiger waardoor de efficiënte inzet van voertuigen niet gegarandeerd is. Stilstanduren komen voor risico van de regiecentrale. Dit kan dus leiden tot hogere kosten.
- Vermeld in het bestek dat inschrijver ook ervoor dient te zorgen dat de bereikbaarheid en inzetbaarheid van taxi's in de nachtelijke uren daadwerkelijk wordt gegarandeerd (belangrijk voor kleine kernen)

- Houdt de aanbesteding kort, helder en duidelijk. Hoe meer omschreven wordt, tot des te meer vragen dit kan leiden.
- Bij de huidige vervoerders staan planners op de loonlijst. Vaak vakkundige medewerkers die het gebied en reizigers goed kennen. Deze moeten op de OPOV-lijst gezet worden die de regio-centrale moet overnemen. Dan wordt kennis in huis gehouden.
- Een risico is een prijsofferte waardoor partijen scherp inschrijven en vervolgens lokale partijen dit werk laten verzorgen. Hierdoor loopt de inschrijver geen risico. Suggestie is dat er geen gebruik gemaakt mag worden van onderaannemers.
- Neem voldoende tijd van implementatie. Mocht er een partij zijn die bezwaar maakt, er geen risico is zodat er op tijd gestart kan worden.
- Laat alle partijen open en transparant zijn. Wordt dat niet gedaan dan zal het nooit een succes worden en zullen er altijd gezocht worden naar de mogelijkheden in het bestek.

3.5 Wat zijn breekpunten als gevolg waarvan u mogelijk niet inschrijft op de aanbesteding?

- Wanneer er te veel risico's bij de vervoerder wordt neergelegd.
- Hoge investeringen op zowel materieel als infrastructuur.
- Als er geen reëel maximum uurtarief is of als een (verplichte) vooraf gestelde prijs te laag is
- Als wij geen inzetgarantie krijgen voor uren.
- Te korte contractduur (bijv. 1 of 2 jaar)
- Indien de chauffeurs geen rooster meer geboden kan worden van vier weken.
- Afrekensystematiek waarbij het risico bij de vervoerder ligt. (terwijl deze geen invloed heeft)
- Onverantwoordelijke eisen m.b.t. bijvoorbeeld een eis van inzet elektrische voertuigen zonder dat er voldoende oplaadpunten aanwezig zijn
- Te groot verzorgingsgebied met onlogische verdeling van de percelen
- Bij zeer kleine percelen (>10 voertuigen).
- Het niet mogen inzetten van onderaannemers, waarbij nog niet eens is gekeken of de aanbieder tot de hoofd- of onderaannemer behoort.

4 Thema 3: inrichting regiemodel

In de gesprekken heeft de opdrachtgever gevraagd hoe de aanbieders de gemeenten mogelijk kunnen ondersteunen in het ontwikkelen van de mobiliteitscentrale. Daarbij is aangegeven dat de opdrachtgever nog geen definitieve keuzes heeft gemaakt ten aanzien van bijvoorbeeld de planningssoftware. Gevraagd is naar een advies voor de planningssoftware vanuit de ervaringen van de betreffende aanbieder, dit is opgenomen in de antwoorden op vraag 4.9.

4.1 Wat heeft u als vervoerder in het systeem nodig van de mobiliteitscentrale om de kwaliteit van de uitvoering van het vervoer te borgen?

- Aanbieders gaan ervan uit dat ze tijdig op de hoogte willen zijn van de benodigde behoefte aan voertuigen en chauffeurs. Gevraagd wordt om een haalbare ritplanning, juiste ritgegevens en een afdoende afname van inzeturen. Een tijdige inschatting op basis van historische gegevens m.b.t. de te verwachte drukte i.v.m. een goed en verantwoord rooster medewerkers en voertuigen wordt ook genoemd;
- Dit betekent goede automatisering, capaciteitsplanning, dagelijkse planning en aansturing en mutatiebeheer.
- Duidelijk afspraken met betrekking tot personeels-/voertuigenbezetting voor wat betreft de tijdstippen en aantal/soort voertuigen. Duidelijke afspraken omtrent de dienstijden van de chauffeurs.
- Ook goede data verbindingen met het voertuig zijn nodig. Ook als er een voorziening uitvalt (storing). Aanbieders hanteren de cao wat betekent dat 28 dagen van tevoren de chauffeur weet wat de werkdagen zijn en 4 dagen van tevoren moeten de werktijden bekend zijn.
- Aanbieders stellen dat de regiecentrale niet alleen op de hoogte moet zijn van alle evenementen zijn maar ook inzicht moet hebben in de infrastructuur en vervoerstromen en bij voorkeur lokale kennis.
- Een aanbieder geeft aan dat ze moeten kunnen zien wat en waar de voertuigen rijden die in de centrale zijn ingebracht. Daarnaast zouden zij met de centrale moeten kunnen overleggen welke "eigen" ritten een bepaald voertuig mee zou kunnen nemen.

4.2 Hoe zou u door de mobiliteitscentrale aangestuurd willen worden?

- Een aantal aanbieders geeft aan dat zij het liefst de ritten direct bij hun planning binnen krijgen en zelf de aansturing doen. Dit kan door een koppeling tussen centrales. Zij stellen dat ze dan de voertuigen het meest efficiënt kunnen plannen. De regiecentrale kan dan nog steeds invloed uitoefenen op de vervoersstromen en deze waar nodig mengen maar stuurt niet de voertuigen aan.

- Andere aanbieders geven aan dat ze de aansturing rechtstreeks zien vanuit de mobiliteitscentrale naar hun voertuigen. De voertuigen krijgen hun ritten dan direct binnen op hun dataterminal (BCT).
- Een overzicht wordt gevraagd met diensten voor de komende week van minimaal 4 uur, De afrekening moet plaatsvinden op basis van daadwerkelijke gerealiseerde inzeturen (gebaseerd op locatie vestiging bedrijf).
- Omdat de chauffeurs niet zelf meer aangestuurd worden is het minder eenvoudig te zien wat er operationeel niet goed gaat. Het is van essentieel belang dat aanbieders dagelijks informatie ontvangen over hun medewerkers. Zodat zij desbetreffende chauffeur kunnen sturen.

4.3 Wat is volgens u van belang voor een goede relatie tussen de centrale en vervoerders?

- Met betrekking tot de relatie tussen de mobiliteitscentrale en de vervoerders is het van belang dat de vervoerders een eerlijke boterham kunnen verdienen en dat de centrale kan vertrouwen op de vervoerders.
- Structureel overleg en voortijdige communicatie bij fouten of niet behalen KPI's. Het is belangrijk om duidelijke afspraken vast te leggen en te beheren. Heldere communicatie en voldoende kennis van de regio bij de centrale. Dit kan er bijvoorbeeld zo uitzien:
 - Wekelijks overleg met hoofd planning regiecentrale en planning vervoerder;
 - Dagelijks overleg met centrale regie en vervoerder voor eventuele aanpassen inzet voertuigen;
 - Chauffeurs-en regiemedewerkers overleg : ervaringen delen en communicatie hierover met elkaar.
 - Een goed tarief dat verantwoord is voor zowel vervoerder als regie;
- Goede samenwerking met respect voor elkaar leidt tot goede dienstverlening.
- Een transparante verdeling van het vervoer. Een transparante manier van werken en werken op basis van gelijkwaardigheid. Gezamenlijk belang is een goede klanttevredenheid.
- Een aanbieder geeft ook aan dat professionele partijen met veel automatiseringskennis en innovatiedrift belangrijk zijn.

4.4 Wat zijn volgens u eenvoudig meetbare KPI's (prestatie indicatoren) op basis waarvan de kwaliteit van het vervoer vastgesteld kan worden?

- KPI's zouden moeten zijn tijdigheid op bestemming, omdat dit het allerbelangrijkste is voor de klant. Er zou meer speling moeten zijn m.b.t. de ophaaltijd van de klanten. Klanten kunnen zelf niet goed inschatten wat de reistijd is, zeker omdat er een mogelijkheid bestaat om te combineren. Het zou bij de ritten moeten gaan om hoe laat een klant op de bestemming moet zijn in plaats van hoe laat een klant opgehaald wenst te worden. Laat de planning aangeven

hoe laat een klant wordt opgehaald om op tijd op de bestemming aanwezig te zijn in plaats van een klant laten aangeven hoe laat hij of zij opgehaald wil worden.

- Ingediende gegronde klachten en laatmeldingen van klanten lijken een beter beeld te geven over de kwaliteit van de uitvoering. Er zijn klanten die het niet erg vinden als ze 5 minuten eerder worden opgehaald of vanwege een file langer in het voertuig zitten dan officieel mag. Degene die hier niet tevreden over zijn dienen uiteraard een klacht in.
- Klanttevredenheid: kille cijfers zeggen niets over de tevredenheid van de passagiers. Zij vinden het vaak niet erg dat men te vroeg en/of te laat wordt opgehaald, als zij het maar tijdig weten. Iemand die naar de kenzaal gaat zal het minder erg vinden 5 minuten later te worden opgehaald dan iemand die een afspraak heeft met een arts.
- Aanbieders geven verder de volgende KPI's aan:
 - Wanneer de rituitgifte door de taxicentrale wordt gedaan
 - Op tijd rijden
 - Klantbeoordeling na de rit (en mystery guests onderzoeken)
 - Kwaliteit uitvoering: o.b.v. het leveren van voertuigen en chauffeurs conform programma van eisen
 - Tijdige levering van de juiste aantallen en type voertuigen conform het rooster.
 - Servicegraad, reistijd, klanttevredenheid, medewerkerstevredenheid
 - Het aantal klachten;
 - Tijdigheid van aanlevering vervoersmiddelen en personeel;
 - Nakomen van de gemaakte afspraken.
 - % loosmeldingen ten opzichte van andere percelen,

4.5 Welke ideeën heeft u bij het bevorderen van de kanteling binnen het vervoer?

- OV-advies, begeleiding naar OV (middels een app of middels vrijwilligers), informatie over alternatieven, elektrische fiets en inzet van vrijwilligers.
- Bij het afgeven van de indicaties moet ons inziens goed gekeken worden naar de beperkingen en de mogelijkheden van de individuele cliënt. Dit kan bevorderd worden door adviezen op maat aan de cliënten. Bijvoorbeeld dat bij het boeken van een rit, afhankelijk van de bestemming, bij de call agent een alternatieve vervoersvorm (bijvoorbeeld openbaar vervoer / wensbus) wordt gegeven waarbij het WMO geen/minder kosten maakt. Een voorwaarde hiervoor is dat de call agent snel een duidelijk beeld heeft van de (fysieke) mogelijkheden van die cliënt en de af te leggen reis. De database en het softwarepakket zullen hierop ingericht moeten worden.
- Een bindend OV advies en het heroverwegen van indicaties. Soms kunnen er bepaalde combinaties niet gemaakt worden vanwege deze indicaties terwijl klanten soms letterlijk naar dezelfde bestemming gaan. Indicaties zijn niet voor niets afgegeven echter stammen sommige beoordelingen van 10 jaar terug en kan de situatie veranderd zijn in de tussentijd.
- Een aantal aanbieders geeft aan dat zij niet snappen wat met deze vraag wordt bedoeld of dat ze geen aanvullingen hebben op hetgeen in het marktconsultatie document is aangegeven.

4.6 Welke mogelijkheden ziet u in het maken van combinaties tussen verschillende vormen van doelgroepenvervoer?

- De meerderheid van de aanbieders geeft aan dat er (tot een bepaalde hoogte) mogelijkheden zijn zowel volgtijdelijk als in hetzelfde voertuig, bijvoorbeeld:
 - Zmok leerlingen kunnen veelal niet met wmo cliënten samen reizen, maar in sommige andere gevallen gaat dat prima. E.e.a. is mede afhankelijk van een juiste, duidelijk gespecificeerde indicatie stelling (zitplaats met voldoende beenruimte i.p.v. zitplaats voorin, waardoor ook een busje kan worden ingezet in plaats van individueel vervoer per auto) vanuit de gemeenten.
 - Het is ons inziens niet mogelijk alle vormen van vervoer te combineren. Bij het maken van combinaties zal er rekening moeten worden gehouden met de doelgroep. Dit is de taak van de instantie die de indicatie afgeeft en de regiecentrale om dit in kaart te brengen en het zover als mogelijk combineerbaar te maken.
 - Leerlingenvervoer/ werknemersvervoer in combinatie met vervoer dagbehandeling is realiseerbaar als de aanvangs- en uitgangstijden op elkaar wordt afgestemd. Scheelt investeringen in rijdend materiaal: inzeturen van het voertuig zal omhoog gaan waardoor de kostprijs daalt.
 - Mits instelling mee willen werken kan hier voordeel uit behaald worden. Echter vragen instellingen en scholen vaak om specifieke eisen wat combineren momenteel onmogelijk is.
 - Het is goed voor te stellen dat iemand die naar school gaat gecombineerd kan worden met iemand die naar een sociale werkplaats gaat. Uiteraard moeten reizigers vooraf geïndiceerd worden. Door iedereen een “code” te geven kan een plansysteem zien welke reiziger er met wie gecombineerd mag worden.
- Een deel van de aanbieders wijst op de beperkingen:
 - Hiervan moet niet teveel verwacht worden aangezien er nu door de vervoerders zelf al veel wordt gecombineerd. Wanneer er niet naar de spelregels wordt gekeken blijven we zitten met enorme (onverwachte) pieken in het vervoer waarvoor toch een bepaalde capaciteit aanwezig moet zijn. Door goede automatisering valt er binnen het vervoer nog wel een besparing te halen door efficiënter te combineren.
 - Het combineren van verschillende vervoersstromen in de diverse doelgroepen is nauwelijks haalbaar aangezien praktijk en theorie ver uit mekaar liggen. Om een voorbeeld te nemen is het wenselijk dat bij schoolvervoer veelal een “vaste” chauffeur per rit gepland wordt, terwijl dat betekent dat diezelfde chauffeur daardoor ver voor z'n geplande tijd niet toe te kennen is aan een andere willekeurige route met het gevolg dat dit de efficiëntie belemmert.
 - Combineren geldt echter niet leerlingenvervoer. Hier dient structuur in te zitten om de kwaliteit te kunnen waarborgen. (vaste chauffeurs / vaste tijden e.d.)

4.7 Hoe kijkt u aan tegen het ‘omgekeerd’ factureren waarbij de mobiliteitscentrale de te factureren bedragen voor de vervoerders opstelt?

- Aanbieders stellen dat omgekeerd factureren geen probleem is mits:
 - De data goed werkt
 - De afrekening transparant en eerlijk is
 - De vervoerder 5 dagen de tijd krijgt om deze factuur goed te keuren
 - Een tijdige betaling – of een deel – hier niet door vertraagd wordt
- Een aantal aanbieders geeft aan dat omgekeerd factureren nu al gebruikelijk is.

4.8 Wat is er volgens u nodig om het contante betalingen in de voertuigen overbodig te maken?

- SEPA incasso mogelijkheid inbouwen. Dit dan georganiseerd vanuit de regie.
- Alle klanten op rekening laten rijden, betalen vanaf een saldo, OV-chip betaling in het voertuig; hierdoor is ook integratie met OV mogelijk.
- Praktisch gezien zou het op rekening rijden het makkelijkste en het veiligst zijn voor de chauffeur en cliënt. De regiecentrale zou cliënten zelf eigen bijdrage kunnen laten afschrijven via automatisch incasso.
- Mobiel met smartphone is ook een optie, al is de huidige doelgroep hier nog niet helemaal klaar voor.
- Pinpas, creditcard of draadloze bankpas betaling mogelijk maken en wellicht in de toekomst de OV-chipkaart of een nieuw alternatief.
- Sign2pay introduceren (betalen na 1 handtekening)
- Een aanbieder geeft aan dat pin betaling relatief veel geld kost. Hoge aanschafkosten en bij elke transactie ook kosten.
- Iedereen verplichten op automatische incasso te reizen, betalen Ideal bij online reserveren. In ieder geval zoveel als mogelijk vooraf te incasseren.

4.9 Op welke wijze kunt / wilt u de gemeenten mogelijk ondersteunen in het ontwikkelen van de mobiliteitscentrale?

- Verschillende aanbieders bieden ondersteuning aan het assisteren en adviseren in het opzetten van een regiecentrale. Bijvoorbeeld met de kennis en kunde van consultants / vervoerkundigen, maar ook met inzet en advies van automatisering die inmiddels bewezen is in diverse vervoerssystemen. Daarnaast wordt het bespreken van mogelijkheden, het uitvoeren

van testen en verdere zaken die nodig zijn om de regiecentrale goed te laten functioneren genoemd.

- Een aanbieder geeft aan dat zij diverse planningen kunnen door te rekenen waardoor inzicht wordt verkregen in de spelregels die de goedkoopste uitvoering tot gevolg hebben. Ook het met partijen in gesprek te gaan over begin- en eindtijden om in de volgtijdelijkheid nog voordeel te behalen en het real-time inzicht in klachten, kwaliteit en financiën te verschaffen worden genoemd.
- Een aanbieder noemt dat wel tijd beschikbaar moet zijn zodat de huidige eigen werkzaamheden hier niet onder lijden en dat er voor de opdrachtgever kosten aan verbonden zijn.

Over de keuze van de planningssoftware voor de mobiliteitscentrale geven de aanbieders in de gesprekken de volgende adviezen/overwegingen mee aan de opdrachtgever:

- Van de gesproken aanbieders werken de meeste met BS automatisering.
- Een aantal aanbieders stelt dat het ideale planningssoftwarepakket eigenlijk nog niet bestaat.
- Tegelijkertijd adviseren sommige aanbieders om niet voor een nieuw systeem te kiezen.
- Sommige aanbieders hebben de opdrachtgever uitgenodigd om hun manier van planning en planningssoftware te komen bekijken.

5 Thema 4: inkoop van vervoer

In de gesprekken heeft de opdrachtgever aangegeven dat een vervoerkundige analyse wordt uitgevoerd op basis van historische gegevens van het regiotalxivervoer in Limburg. Mede op basis van die analyse wordt een keuze gemaakt voor een nader te bepalen aantal (virtuele) basepoints als start- en eindpunt van voertuigen. De opdrachtgever heeft nog geen keuze gemaakt in het aantal basepoints en het aantal te contracteren vervoerders.

5.1 Welke type voertuigen kunnen het beste worden ingezet om op termijn voor meerdere reizigersgroepen vervoer uit te voeren

- Een mix van huidige gebruikte voertuigen, taxi, rolstoelbus en lopers bus, is volgens aanbieders de beste oplossing is. Van belang is dat er bij een bus een verplichte lage instap is.
- Het inzetten van afwijkende voertuigen (lage vloer minibus) werkt kostenverhogend. Dit type voertuigen moet uitsluitend worden aangeschaft daar waar met deze voertuigen (aanvullend) OV uitvoeren. De uren waarop ze dat type werk niet doen kunnen ze ook prima voor andere vervoerssoorten worden ingezet.
- Een lagevloerminibus lijkt als hoofdvervoersmiddel niet praktisch, omdat men in de woonwijken /woonerven /binnenstad hier niet makkelijk mee kan manoeuvreren. Deze kunnen wel goed ingezet worden bij grote vervoersstromen zoals uitstapjes. In de regiotalxi zien we dit nauwelijks. Ook is hiervoor een lange contracttermijn nodig (8 jaar).
- Een Volkswagen Caddy met rolstoelcapaciteit wordt ook vaker genoemd als alternatief voor de normale personenauto zodat er ook altijd een rolstoel meegenomen kan worden en flexibeler bent.

5.2 Op welke wijze zou de opdrachtgever volgens u moeten contracteren?

- Door middel van diensten. Hiervoor is het essentieel dat er voldoende diensten bij 1 partij terecht kunnen komen omdat anders de overhead te zwaar drukt op de te leveren uren.
- Voor het meer geregelde vervoer moeten "gebroken" diensten uitgevraagd worden met vaste chauffeurs op vaste (uniforme) voertuigen. Voor het leerlingen en awbz/wmo vervoer is structuur essentieel voor een goede kwaliteit van uitvoering.
- Met een relatief lange contracttermijn (minimaal 5 jaar) zodat investeringen en innovatie mogelijk zijn.
- Rekening houden met ervaring, kennis, geleverde kwaliteit, financiële omzet en continuïteit.
- Op basis van een uurtarief met daarbij een minimum uurtarief om te voorkomen dat bedrijven onder kostprijs inschrijven en vervolgens de kwaliteit en de continuïteit niet kunnen waarborgen.

- De taximarkt is momenteel het slachtoffer van bedrijven die ver onder de kostprijs inschrijven op een aanbesteding en deze ritten vervolgens proberen weg te zetten bij vervoerders die voor een nog lager bedrag moeten gaan rijden. Dit zorgt ervoor dat veel taxibedrijven in de problemen komen omdat ze het werk wel nodig hebben om überhaupt te kunnen overleven.
- De risico's niet allemaal bij ondernemer neerleggen.

5.3 Is volgens aanbieders een vergoeding op basis van uurinzet voldoende of dient er in de vergoeding ook een component kilometervergoeding voor enkel beladen kilometers of alle kilometers aanwezig te zijn? Graag uw motivatie bij het antwoord.

- Een vergoeding op basis van uurinzet is volgens aanbieders het best passend (wanneer het tarief toereikend is).
- Naast de vergoeding per uur inzet zouden alle gereden kilometers vergoed moeten worden. Hierbij is het kilometertarief voor het verbruik van brandstof + onderhoud per kilometer. Kilometerstanden kunnen tegenwoordig real time doorgestuurd worden.
- Wanneer er voor gekozen wordt alleen de beladen kilometers te betalen is er een mogelijkheid dat er een discussie tussen regiecentrale en vervoerder ontstaat. Tenslotte als de planner een chauffeur veel "leeg" laat rijden om een volgende klant op te halen dan zal dit de vervoerder geld gaan kosten. Een beladen kilometervergoeding daarentegen kan chauffeurs motiveren om efficiënt te rijden en mee te denken met de nieuwe mobiliteitscentrale. De kanttekening op dit verhaal is dat de centrale optimaal moet werken.
- Alternatief is een vast bedrag voor een type voertuig, een tarief per chauffeursuur en een kilometerprijs voor ALLE kilometers. De vervoerder is namelijk niet verantwoordelijk voor de planning en zal dus alle kilometers betaald moeten krijgen. Uiteraard dient de regiecentrale te zorgen voor een goede uitdraag met voldoende spreiding in het gebied.
- Verder is het belangrijk wat de afspraken worden met betrekking tot de loosmeldingen, deze komen in praktijk veel voor.
- Het systeem van beladen kilometers werkt alleen wanneer de bedrijven zelf de planning in handen hebben. Het systeem van een uurtarief is wenselijk wanneer de planning wordt uitgevoerd door de mobiliteitscentrale.

In de gesprekken brengen meerdere aanbieders naar voren dat het wenselijk is om een reële minimum uurtarief mee te geven in de aanbesteding.

5.4 Hoe kan de opdrachtgever volgens aanbieders de ritten het beste verdelen over meerdere vervoerders?

- Dat is afhankelijk van de manier waarop de regiecentrale ingericht wordt:
 - bij aansturing door de regiecentrale op basis van gelijkwaardigheid en vooraf gemaakte afspraken zodat oneerlijke concurrentie wordt voorkomen.

- als de ritten bij eigen planning van vervoerders binnenkomen dan op basis van vooraf afgesproken postcodegebieden.
- Door het maken van tactische geografische vervoersgebieden. Hierbij niet alleen kijken naar gemeentegrenzen maar ook naar rivieren natuurlijke barrières, vervoerskundige obstakels , etc..
- Het is niet gunstig wanneer de mobiliteitscentrale gebieden dedicated toekent aan bepaalde vervoerders, omdat er zeker combinatiemogelijkheden zijn voor ingehuurde voertuigen die over de grenzen van de gebieden heen gaan. Dit zou ten kosten gaan van de efficiency.
- De basis voor de verdeling moet de meest efficiënte planning zijn op basis van beschikbaarheid en bereikbaarheid: waar zit de vervoerder en welke ritten zijn logischerwijs toe te wijzen aan deze vervoerder (zo min mogelijk lege kilometers). Daarnaast moet men bereid zijn ritten aan elkaar te gunnen, het zijn namelijk gezamenlijke klanten.
- Lokale vervoerders zouden zoveel mogelijk in hun eigen omgeving/gebieden moeten rijden. Chauffeurs zullen in eigen omgeving namelijk veel efficiënter rijden dan in onbekende gebieden.

5.5 Welke gegevens / informatie heeft u minimaal nodig om een goede aanbidding te kunnen doen?

- Om een goede aanbidding te kunnen doen is een gedetailleerd plan nodig van hoe de mobiliteitscentrale eruit zal zien en welke ritten en aantallen er verwacht gaan worden, alsmede welk soort klanten er vervoerd zal gaan worden en welke voertuigen hiervoor nodig zijn.
- Aantal voertuigen per dag
- Minimale aantal inzeturen per voertuig per dag / tijdsblokken van inzeturen.
- Realistische uitvraag van voertuigsoorten.
- gemiddeld aantal kilometers per uur per voertuig(soort)
- Aantal inzeturen op jaarbasis per voertuig en verwachting hierin voor langere termijn in verband met bezuinigingen / kanteling.
- Op welke manier het tarief bepaald gaat worden, uurtarief en / of beladen onbeladen vergoeding, vergoeding stilstand uren.
- De voorwaarden omtrent de capaciteit die er ingezet gaat worden, hoe lang van te voren weten aanbieders hoeveel voertuigen er op welk tijdstip geleverd moet worden;
- Historische ritgegevens over laatste 6 maanden per perceel d.w.z. aantal ritzones, aantal ritten, percentage rolstoelers, verzorgingsgebied, pieken in de tijden, hoogte eigen bijdrage (is deze consistent geweest de afgelopen jaar en wat waren de invloeden op een hogere prijs).
- Of opdrachtgever bereidt om bij een toename of afname van meer dan 10% financieel bij te dragen
- Juiste indexering toegepast (NEA) en zo ja, wanneer ?
- overige eisen die gesteld worden aan voertuig en/of chauffeur.

5.6 Welke risico's ziet u als vervoerder in de data communicatie tussen u als vervoerder en de toekomstige mobiliteitscentrale?

- Aanbieders geven aan dat wanneer er voor reguliere apparatuur gekozen wordt de datacommunicatie in een traject als deze geen enkel probleem zal zijn. De data komt rechtsreeks uit het voertuig waardoor deze niet meer in de centrale van de vervoerder komt. De volgende aandachtspunten worden genoemd:
- De keuze van de software die de mobiliteitscentrale kiest moet compatible zijn met de gangbare data apparatuur en BCT in de voertuigen van de aanbieders.
- Aanbieders geven aan dat het cruciaal is dat de koppelingen van de verschillende systemen optimaal werken en tijdens de implementatie uitgebreid en tijdig getest worden.
- Een slechts functionerende en aansturende mobiliteitscentrale leidt tot een slechte imago en ontevredenheid bij gebruikers waarbij de chauffeur altijd de uitlaatklep is;
- Vervoerders zullen wel achteraf aan de belastingdienst, Sociaal Fonds Taxi en dergelijke moeten kunnen overleggen wat de eigen voertuigen gedaan hebben. Hiervoor is data ook bij de vervoerders nodig.

5.7 Hoe ziet u de data aanlevering aan de mobiliteitscentrale, direct via de voertuigen of via de eigen centrale?

- Direct in het voertuig. Het is juist de opzet om centrale van bedrijven er tussen uit te laten.
- Bij betaling per inzet uur kan het dus direct via de voertuigen, bij betaling per beladen kilometerprijs via eigen centrale omdat aanbieder dan zelf willen kunnen plannen.
- Belangrijk is dat partijen de data wel realtime aanleveren.

5.8 Welke risico's ziet u bij het uitvoeren van de opdracht die van invloed is op de prijs?

- In het geval van het nieuwe model met mobiliteitscentrale zien aanbieders een belangrijk risico's in onvoldoende uren inzet op jaarbasis per voertuig waardoor een voertuig te weinig opbrengt.
- In het geval van een traditioneel contract waarbij de vervoerder zelf plant zien aanbieder de volgende risico's
 - Het aantal onbeladen kilometers;
 - De combinatiegraad;
 - Afname kwantiteit in verband met kanteling;
 - Loosmeldingen;
 - Onnodige wachttijd.
- Andere risico's die aanbieders zien:
- De te stellen voorwaarden bij de contractering

- Ziekte van chauffeur of uitval van voertuig. Als er momenteel een chauffeur zich ziek meldt of er valt een voertuig uit wordt dit opgevangen door resterende voertuigen. De centrale zal dan hetzelfde werk moeten uitvoeren met één voertuig minder. In de aanbesteding van Flevoland dient de vervoerder binnen 30 minuten een vervangend voertuig te regelen. Dit is echter niet altijd mogelijk.
- Keuze van opdrachtgever om wel of geen malussen toe te kennen.
- De termijn waarbinnen de regiecentrale extra diensten mag uitvragen en kan afzeggen. Inhuur die niet op voorhand aangegeven is zal altijd tegen een hoger tarief uitgevoerd moeten worden. Er spelen altijd factoren die niet van tevoren te voorspellen zijn.
- Een aspect waardoor de kosten bij een mobiliteitscentrale hoger en vooral onnodig kunnen zijn is dat er reeds taxibedrijven zijn met ingerichte centrales. Er zullen extra kosten moeten worden gemaakt om de mobiliteitscentrale op te zetten maar er zullen ook dubbele kosten zijn omdat de taxibedrijven de eigen centrales ook open moeten houden om het eigen vervoer te plannen.

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

- Aanbieders geven aan dat wanneer de planning geen onderdeel meer is van het takenpakket van de vervoerder de risico's van alle aspecten die daarin mis kunnen gaan niet meer bij de vervoeder liggen. Andere risico's die zij nog zien:
- Onduidelijke ritopdrachten van mobiliteitscentrale richting voertuig/chauffeur;
- Slechte koppeling van de communicatie van de mobiliteitscentrale naar de voertuigen.
- Het ontbreken van het Taxikeurmerk, dit is een basis voor een kwalitatieve bedrijfsvoering;
- Het ontbreken van het overzicht door het contracteren van te veel vervoerders en een hoog verloop van contractanten.
- Een slecht functionerende regiecentrale door onervarenheid en geen direct financieel belang.
- Verkeerde of missende eisen ten aanzien van de leeftijd van de bus en de gemiddelde ervaringsjaren van de chauffeur. Hierdoor ontstaat het risico dat vervoerders hun verdienmodel gaan baseren op goedkopen onervaren chauffeurs en oude goedkope voertuigen. Het is daarom van belang dat er buiten het uurtarief een prestatietarief komt voor de vervoerder zodat die hun chauffeurs blijven trainen en motiveren op hun prestatie en efficiëntie.

5.10 Wat is er volgens u van belang om in de nieuwe wijze van contracteren nog steeds een goede werkgever te blijven voor de chauffeurs?

- Communicatie lijnen kort houden, goed contact onderhouden met eigen personeel en betrokkenheid behouden;
- Goede en tijdige feedback van de regiecentrale, zodat er met eigen personeel direct geschakeld kan worden;

- Dat chauffeurs door de regiecentrale behandeld worden als ware het eigen werknemers.
- Goed informeren van chauffeurs zoals nu ook gebeurt. Dit betekent tijdig doorgeven van werkroosters. Chauffeurs zouden zoals nu ook vier weken van tevoren moeten weten of ze ingezet worden voor de mobiliteitscentrale en van welk tijdstip tot welk tijdstip zij kunnen rijden voor de mobiliteitscentrale.
- Diensten voor chauffeurs moeten voldoende omvang hebben om aan de contracturen te komen.
- Een fatsoenlijk en financieel verantwoord tarief voor het uitvoeren van vervoerdiensten ;
- Langdurige contracten zodat er rust is voor de medewerkers voor de komende jaren en er in chauffeurs geïnvesteerd kan worden.

6 Thema 5: duurzaamheid

De opdrachtgever heeft in de gesprekken aangegeven dat ook ten aanzien van duurzaamheid nog geen definitieve keuzes zijn gemaakt over eisen en wensen. Een mogelijkheid is om Euro 6 diesel aangedreven voertuigen uit te vragen en vervolgens een minderprijs te vragen voor Euro 4 en Euro 5 voertuigen en een meerprijs te vragen voor andere voertuigtypen (groengas, elektrisch en waterstof). Daarbij wordt dan ook gevraagd naar de voor- en nadelen en voorwaarden voor de inzet van groengas, elektrisch en waterstof aangedreven voertuigen.

6.1 Welke kansen ziet u voor het vervoer om bij te dragen aan de brede opgave ten aanzien van duurzaamheid?

- Om onze mobiliteit toekomstbestendig te maken is een transitie naar schoon en duurzaam vervoer noodzakelijk. En de mogelijkheden zijn ook in de provincie Limburg ruimschoots voor aanwezig. Het doelgroepenvervoer in Limburg kan een economisch vliegwiel worden voor een eigen brandstofproductie. De ingrediënten daarvoor zijn in de provincie Limburg voorhanden. Denk aan zon- en windenergie máár ook aan rioolslib en uw eigen Groente- Fruit- en Tuinafval (GFT). Gemeenten zamelen dagelijks 'brandstof' in bij de burger, door het sluiten van kringlopen gebruikt u het ingezamelde GFT voor het vervoer van burgers.
- Inzet duurzame voertuigen biedt kansen. In de aanbesteding kunnen eisen opgenomen worden waaraan nieuwe voertuigen aan moeten voldoen. Bij een lange contractduur kan er geïnvesteerd worden in voertuigen met de laatste emissienormen. Hierdoor zal er gedurende het contract steeds schoner gereden worden. In de toekomst liggen kansen voor auto's op waterstofvoertuigen en elektrische voertuigen. Echter op korte termijn zijn deze auto's nog niet voldoende ontwikkeld.
- Ook kunnen normen gesteld worden waaraan het bedrijfsgebouw aan moet voldoen. Denk hierbij bijvoorbeeld aan stroomopwekking door zonnepanelen.
- Naast duurzaamheid van voertuigen is ook een efficiënte planning en daardoor vermindering loze kilometers door bundeling een grote kans voor duurzaamheid. Nieuwe technieken zoals waterstof zijn interessant maar door zoveel mogelijk uniforme (rolstoel)bussen in te zetten kun veel meer verschillende soorten vervoer met 1 voertuig uitvoeren en is het makkelijker om vervoersketen aan elkaar te rijgen waardoor je het meest efficiënte vervoerssysteem hebt. Dit is ook duurzaamheid.

6.2 Welke eisen op het vlak van duurzaamheid en milieu zijn reëel te stellen aan de in te zetten voertuigen en welke kansen zijn er om te groeien naar meer?

- Aanbieders geven aan dat op dit moment in ieder geval de hoogste emissienorm voor nieuw aan te schaffen dieselveertuigen (EURO 6) een reële eis is.
- Voor de stedelijke gebieden zou de inzet van elektrische voertuigen wellicht een reële oplossing kunnen zijn mits aanwezigheid van voldoende oplaadpunten. Dit zou dan onderzocht moeten worden.
- Full Hybrid voertuigen bieden ook reële kansen hoewel volgens aanbieders de voordelen momenteel nog niet opwegen tegen de nadelen.
- 100% duurzaam is nu al haalbaar door groengas voertuigen in te zetten. Echter aanbieder hebben wel twijfels over de betrouwbaarheid van deze techniek in relatie tot diesel.
- Advies is om géén techniek en géén brandstof voor te schrijven maar de gewenste output ten aanzien van luchtkwaliteit en/of klimaat te bepalen. De CO₂-uitstoot is hierbij een objectieve graadmeter. Immers, via de Rijksdienst voor het Wegverkeer beschikt u over de CO₂-uitstoot per voertuig. Door de Rijksdienst voor Ondernemend Nederland is in opdracht van de ministeries SZW, VROM, EZ, RWS, RGD, UvW alsmede gemeenten en provincies, duurzaamheids-criteria opgesteld op het gebied van duurzaamheid en milieu. De duurzaamheids-criteria kennen minimumcriteria die als eis kunnen worden opgenomen in de aanbesteding. Aangegeven wordt dat het beter is wensen te beschrijven en deze te belonen. Het is dan aan de markt om te bepalen in welke mate zij aan de wensen tegemoet willen komen.
- Veel taxiondernemingen beschikken nog over jonge Euro 5 voertuigen welke nog niet afgeschreven zijn. Het zou kapitaal- maar ook milieuvernietiging zijn als deze voertuigen niet meer ingezet zouden mogen worden. Vanuit dat perspectief is het economisch gewenst t.a.v. duurzaamheid een groeimodel na te streven.

6.3 Welke mogelijkheden ziet u voor de inzet van waterstof taxivoertuigen en elektrische taxi's?

- Elektrische voertuigen zijn nog hoog in aanschaf, hebben een beperkte actieradius en een hoge laadduur. Vooralsnog worden deze voertuigen in het Nederlandse doelgroepenvervoer weinig toegepast. Dit heeft mede te maken met het feit dat er ook nog geen aanvaardbare elektrische busjes op de markt zijn. De technologische ontwikkelingen gaan snel, de verwachting is dat over enkele jaren een groot deel van de huidige knelpunten van elektrisch vervoer zijn opgelost.
- De elektrische taxi's zouden in het stedelijk gebied kunnen functioneren op voorwaarde dat en voldoende aansluitpunten zijn in het betreffende gebied. Anders wordt je teveel beperkt in het maken van combinaties en moet er regelmatig opgeladen worden.
- Waterstof is, in tegenstelling tot fossiele brandstoffen als aardolie, aardgas en steenkool geen energiebron, maar een energiedrager. Dit betekent dat de energie die vrijkomt bij gebruik als brandstof in een auto, er eerst in gestopt moet zijn. In de praktijk komt het erop neer dat voor

de productie van waterstof door middel van elektrolyse, elektriciteit nodig is. De duurzaamheid van waterstof hangt dus grotendeels af van de duurzaamheid van die elektriciteit.

- Voertuigen die worden aangedreven middels waterstof zijn realiteit. Daarentegen zijn de aanschafkosten erg hoog en zijn er in Nederland nog naar twee tanklocaties. Net als bij elektrische voertuigen zal het aantal waterstofvoertuigen de komende jaren stijgen. Desalniettemin zal het nog naar schatting 10 jaar duren voordat de kosten van het rijden op waterstof betaalbaar worden.
- Groengas is de hernieuwbare variant van aardgas. Met groengas creëren we een circulaire brandstofeconomie waarbij afvalstoffen (GFT, mest, rioolslib, etc.) worden omgezet in grondstoffen voor de productie van hernieuwbare energie. Zowel lokaal, regionaal als provinciaal zien wij hiervoor een groeiende belangstelling. Partijen zoeken elkaar op om gezamenlijk de keten sluitend te krijgen. Op die wijze ontstaan er nieuwe kansen voor de regionale economie en werkgelegenheid. Daarnaast draagt de regionale productie van hernieuwbare energie bij aan het uitdragen van het belang van maatschappelijk verantwoord ondernemen en consumeren.
- Voertuigen op groengas (CNG) worden in het Nederlandse doelgroepenvervoer massaal ingezet. Wereldwijd rijden meer dan 10 mio voertuigen op CNG. Veel automobiefabrikanten, waaronder VW en Mercedes, leveren voertuigen met CNG-installatie af-fabriek. Met meer dan 140 groengas (CNG) tanklocaties in Nederland is er een fijnmazig netwerk ontstaan. Jaarlijks breidt het netwerk zich met gemiddeld 10-15 tankstations uit.
- Aanbieders geven aan dat elektrische voertuigen en waterstof voertuigen op dit moment onvoldoende ontwikkeld zijn om op korte termijn in te zetten voor het doelgroepenvervoer. Echter indien ontwikkeling binnen aanzienbare tijd een sprong maakt, kan dit wel mogelijk worden. Alle mogelijkheden staan of vallen daarbij met de actieradius, beschikbaarheid van voertuigen en mogelijkheden om te tanken. Aandachtspunt hierbij is dat de regiecentrale bij inzet van dergelijke voertuigen met deze aspecten rekening kan houden.
- Groengas voertuigen zijn volgens aanbieders op dit moment wel reëel inzetbaar. De inzet- en aanschafkosten van deze voertuigen zijn echter wel een stuk duurder dan de gebruikelijke diesel voertuigen. Hoe groter de duurzaamheid van het wagenpark moet zijn, des te hoger zullen de exploitatiekosten van de voertuigen zijn. Dieselveertuigen zijn momenteel een stuk goedkoper in aanschaf en onderhoud, daarbij is de actieradius van deze voertuigen een stuk hoger dan groengas voertuigen. Tevens kan er niet overal groengas getankt worden.

6.4 Welk ontwikkelpad voorziet u als marktpartij voor duurzaam vervoer?

- Advies is om het ontwikkel- oftewel transitiepad over te laten aan de markt. Door een uitvraag te doen op basis van een minimaal aantal eisen én het opnemen van duurzaamheidswensen krijgen alle partijen een evenredige kans om én een scherp aanbod te doen én de opdrachtgever te faciliteren binnen zijn/haar mogelijkheden ten aanzien van schoon en duurzaam vervoer. Het is namelijk aan de inschrijver te voorzien in brandstof voor zijn/haar voertuig. Daar-

voor hebben veel taxiondernemingen op hun eigen terrein een tank- en/of laadvoorziening of kunnen die aanleggen voorafgaand aan de start van een nieuwe concessie.

- Ideeën of de toekomst ligt bij elektrische voertuigen of waterstof wisselt sterk en is nu eigenlijk niet goed te zeggen. Daarom zou een contract nu moeten starten met een minimale EURO-5/6 norm en gedurende de duur van overeenkomst de invoering van duurzamere voertuig typen mogelijk moeten maken.

7 Thema 6: social return

De opdrachtgever heeft als doelstelling om mensen met een relatief grote afstand tot de arbeidsmarkt duurzaam aan het werk te krijgen. Onder social return wordt voor deze opdracht verstaan dat de opdrachtnemer een bijdrage levert aan het bieden van werkgelegenheid aan de doelgroep.

7.1 Hoe denkt u invulling te kunnen geven aan social return in deze opdracht?

- Aanbieders geven aan vacatures die ontstaan voor chauffeurs voor te leggen. Indien zich in deze doelgroep geschikte kandidaten bevinden (denk aan taxipas ed.) zullen zij een kans krijgen om weer een plek te verwerven binnen de arbeidsmarkt. Momenteel loopt dit traject al voor enkele van onze medewerkers.
- Belangrijk hierin is het overleg met de opdrachtgever. Voor bepaalde vervoerssoorten zullen er voldoende chauffeurs te werven zijn uit de social return. Er zal wel individueel bekeken moeten worden welke chauffeur geschikt is voor bepaalde doelgroepen. Dit zou dan ook meegenomen moeten worden in de planning van het vervoer en de inzet van chauffeurs daarin.

7.2 Welke kansen en/of bedreigingen ziet u in social return?

- Voor werkzoekenden met de juiste kwalificaties is SROI zeker een kans.
- Belangrijkste bedreigingen of nadelen die aanbieder zien zijn:
 - Huidige chauffeurs komen bij overstap lastiger aan een baan. Vaak wordt er een percentage aan sociaal return personeel geëist waardoor de reeds rijdende chauffeurs een mindere kans maken op een baan.
 - Omdat deze mensen een tijd uit het arbeidsproces zijn geweest, kunnen ze moeite hebben om zich weer aan te passen binnen de bedrijfsvoering. Hiervoor dient dan extra begeleiding geboden te worden.
 - In praktijk betekent het dat duurdere chauffeurs omgeruild wordt door goedkope jonge medewerkers.
 - De kans bestaat dat er minder chauffeurs nodig zijn door minder aanbod/ gebruik maken van andere vervoerssoorten. Dan zal de vervoerder chauffeurs geen baan kunnen aanbieden aan de huidige chauffeurs omdat er mensen uit de social return aangenomen moeten worden. Per saldo zijn er dan dus geen voordelen.
- Het is belangrijk dat door middel van aanbestedingseisen met betrekking tot de gemiddelde ervaringsjaren van een chauffeur er mogelijkheden zijn om ervaren chauffeurs terug te laten keren in hun voormalige werk. Wanneer er geen eisen worden gesteld aan ervaring dan ontstaat het risico dat er voor de huidige ervaren chauffeurs geen werk meer is. Ervaringsjaren van een chauffeur betalen zich terug op een heel breed gebied, te denken aan besparingen

als gevolg van “het nieuwe rijden”, vermindering van aantal schades en vergroten van veiligheid. Niet onbelangrijk genereren deze chauffeurs geen tot nauwelijks klachten in dit vervoer omdat ze weten hoe ze met deze doelgroepen om moeten gaan.

7.3 Hoe kijkt u aan tegen mogelijke verdringing op de arbeidsmarkt?

- Aanbieders willen goed voor hun werknemers zorgen. Ze vinden het dan ook niet goed als SROI voor eigen medewerkers verdringing zou kunnen betekenen.
- Voorkomen dient te worden dat er sprake is van verdringing. Nieuwe chauffeurs vanuit social return opleiden en aannemen om vervolgens bestaande chauffeurs te moeten laten gaan is onwenselijk en een grote bedreiging voor de huidige medewerkers.
- Wanneer als absolute eis 5% eis wordt gesteld zal er zeker sprake zijn van verdringing.
- Vervanging gedurende een contract kan makkelijker gerealiseerd worden door middel van social return.
- Indien gemeenten besluiten vrijwilligers in te gaan zetten voor vervoer zoals bijvoorbeeld de wensbus is er ook sprake van verdringing op de arbeidsmarkt.
- Op dit moment geldt vaak de gedachte dat “als iemand niets meer kan, kan hij altijd nog taxichauffeur worden”. Er komt echter veel meer bij kijken. Een taxichauffeur moet minimaal beschikken over de volgende vaardigheden: geldig B rijbewijs, geldige chauffeurskaart, flexibel inzetbaar zijn, goede geografische kennis, vloeiend spreken van de Nederlandse taal, Nederlands kunnen lezen en schrijven, multifunctioneel inzetbaar zijn op zowel taxi als rolstoelbus, beschikken over voldoende sociale vaardigheden, zelfstandig moeten kunnen werken, netjes gekleed zijn, betrouwbaar zijn en héél belangrijk gemotiveerd zijn om dit werk te willen doen. Dit werk is daarom zeker niet voor iedereen weggelegd. Momenteel missen aanbieder vaak een aantal van deze punten bij de kandidaten die door de gemeenten worden aangedragen.

7.4 Wat heeft u nodig van de opdrachtgevende gemeenten bij de invulling van social return?

- Reële vraag voor SROI, een langere contractduur en goede begeleiding voor de mensen van sociaal return.
- Subsidiemogelijkheden, zodat aanbieders meer tijd kunnen besteden aan het opleiden en begeleiden van deze werknemers.
- Goede, gemotiveerde mensen, eventueel in bezit zijn van een chauffeurspas, flexibel (avond / nacht / weekend) beschikbaar en dienstverlenend.
- Verder kijken dan de grenzen van eigen gemeenten en samen voorkomen dat er sprake is van verdringing.
- Goede contacten met verantwoordelijken bij desbetreffende gemeenten. Samen plannen maken om hele groepen tegelijk aan een baan te helpen en hierin te begeleiden/opleiden. Een

goede werving is essentieel omdat niet iedereen geschikt is voor dit werk. Voor de kwaliteit is het erg belangrijk niet iedereen hiervoor in te zetten.

Bijlage 1: Marktconsultatiedocument

(vanaf volgende pagina weergegeven)

Hoff van Hollantlaan 6
5243 SR Rosmalen
tel. 073 - 5231060



Memo

Aan : -
Cc. : -
Van : Forseti
Betreft : Marktconsultatie Wmo-vervoer Limburg
Datum : 27-10-2015
Kenmerk : -

Inleiding

Vanaf 2013 werken 32 Limburgse gemeenten (met uitzondering van Mook en Middelaar; deze gemeente sluit aan bij Nijmegen) samen aan de ontwikkeling van toekomstbestendig doelgroepenvervoer. Hieraan ligt een aantal aanleidingen ten grondslag:

1. Het huidige doelgroepenvervoer is versnipperd georganiseerd.
2. De afgelopen jaren hebben gemeenten nieuwe taken gekregen vanuit de decentralisaties jeugdzorg, AWBZ en participatie. De functie vervoer wordt daardoor uitgebreid. Doelgroepenvervoer omvat het vervoer voor Wmo (nu ook Regiotaxi), leerlingen, WsW en vanaf 1 januari 2015 AWBZ (extramuraal en jeugd).
3. De voornoemde decentralisaties gaan in het algemeen gepaard met een beperking van beschikbare middelen.
4. Per 11 december 2016 loopt de concessie voor het openbaar vervoer en doelgroepenvervoer in Limburg af. De Provincie Limburg besteedt het openbaar vervoer (OV) aan; Regiotaxi Wmo wordt niet meer door de provincie aanbesteed. Gemeenten zijn dus vanaf 11 december 2016 verantwoordelijk voor de organisatie en uitvoering van bovengenoemd doelgroepenvervoer.

De samenwerkende 32 Limburgse gemeenten hebben de visie dat zij door middel van samenwerking in het doelgroepenvervoer een antwoord kunnen bieden op de uitdagingen zoals voorgaand benoemd.

De samenwerkende gemeenten willen:

- Iedere doelgroep passend en tijdig vervoer bieden.
- Continu werken aan kwaliteitsverbetering.
- Hierbij aansluiten bij al ingezette kanteling in het sociale domein, bevorderen zelfredzaamheid burger, burenhulp en het zo veel als mogelijk gebruik maken van algemeen (voor iedere burger) toegankelijke voorzieningen
- Bevorderen dat burgers optimaal deelnemen aan samenleving, ook door SROI (social return on investment)

- Vervoersuitgaven beheersbaar houden, ook met oog op duurzaamheid.
- Vervoer kunnen blijven garanderen binnen de gemeentelijke begrotingen.

De noodzakelijke organisatie wordt op dit moment ontwikkeld en opgezet. Het is o.a. de bedoeling dat vervoerstromen op termijn zoveel mogelijk gebundeld en volgtijdelijk gepland worden, om een zo groot mogelijke efficiëntie in het vervoer te bereiken. De mobiliteitsorganisatie regelt alle aspecten van het vervoer, inclusief planning, maar niet het vervoer zelf. Dit vervoer moet gecontracteerd worden bij meerdere vervoerders.

Binnen de nieuwe samenwerking wordt nu de mobiliteitscentrale (volgens regiemodel) voorbereid. Het operationeel regievoeren over vervoer in een publieke organisatie zien de gemeente als één van de sturingsinstrumenten om de ambities te bereiken.

Het werkmotto van de organisatie in ontwikkeling is:

Via slim vervoer maatschappelijk blijven verbinden

Prioriteit heeft nu het continueren van het Wmo-vervoer vanaf 11 december 2016, vanwege het eindigen van de huidige concessies. In latere jaren zullen andere doelgroepen vervoersstromen worden toegevoegd.

Scheiding regie en uitvoering

Gemeenten hebben ervoor gekozen een scheiding aan te brengen tussen regie en planning (operationele regie) enerzijds en de uitvoering van het vervoer anderzijds. De operationele regie en planning wordt uitgevoerd door een nog op te zetten mobiliteitscentrale die valt onder publiekrechtelijke eindverantwoordelijkheid. Deze centrale verzamelt de vervoeraanvragen voor meerdere vervoerssystemen, plant en zet de ritten uit bij één of meerdere vervoerders. Door de scheiding tussen regie en uitvoering kunnen op termijn diverse vervoervormen worden aangestuurd door de vervoercentrale. De scheiding in regie en uitvoering betekent ook een andere manier van contracteren van vervoerders. Zij doen niet meer de planning maar leveren enkel chauffeurs en vervoermiddelen. De beleidstaken blijven de verantwoordelijkheid van de gemeenten. De mobiliteitscentrale biedt de juiste instrumenten om ambities op gebied van kwaliteit, beheersbaarheid en toepassen van de kanteling in het vervoer op gemeenteniveau te kunnen realiseren.

Marktconsultatie

De start van de aanbesteding van het Wmo-vervoer voor Limburg is voorzien voor begin 2016. Voorafgaand aan de aanbesteding wordt een marktconsultatie gehouden. Deze consultatie is enerzijds bedoeld om taxivervoerders te informeren over de gemaakte keuzes en anderzijds om ze een aantal inhoudelijke vragen te stellen.

Alle geïnteresseerden worden uitgenodigd schriftelijk te reageren op de vragen die als bijlage bij dit consultatiedocument zijn gevoegd. Daarnaast nodigt de opdrachtgever mogelijk 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.

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

Doel

Het doel van de marktconsultatie is tweeledig:

1. Allereerst willen we de markt graag informeren en meenemen in de plannen en keuzes die de Limburgse gemeenten maken voor het doelgroepenvervoer. Met de marktconsultatie willen we marktpartijen actief betrekken.
2. Voor de aanbesteding van het vervoer willen we graag concrete vraagpunten voorleggen aan de markt. De input die marktpartijen geven gebruiken we in de voorbereiding van de aanbesteding vervoer.

Contact

Het contact voor deze marktconsultatie loopt via e-mailadres:

secretariaat@doelgroepenvervoerlimburg.nl of telefonisch vanaf 2 november 2015 via nummer; 046-4574711.

Indienen van uw reactie op de marktconsultatie kan uitsluitend via het vermelde E-mailadres. De gemeenten laten zich bij deze marktconsultatie inhoudelijk begeleiden door Forseti.

Uitgangspunten

Uitgangspunt is een openbare schriftelijke consultatie. Hiermee wordt voorkomen dat de opdrachtgever antwoorden onjuist interpreteert. De mogelijkheid wordt opengehouden om, afhankelijk van de resultaten, in een latere fase verdiepende gesprekken te voeren en/of een bijeenkomst te organiseren bijvoorbeeld om de resultaten toe te lichten.

De gemeenten zijn voornemens de uitvoering van het vervoer door middel van een Europese openbare aanbesteding 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).

Om de consultatie 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. 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.

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 mogelijk enkele marktpartijen uit voor een verdiepend gesprek. In het kort bestaat deze procedure uit twee stappen:

- Verzamelen van schriftelijke reacties van marktpartijen op de in deze marktconsultatie gestelde vragen, zowel schriftelijk als door middel van interviews.
- Verslaglegging van mogelijke verdiepende interviews.

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

Via een separate brief zijn zo veel mogelijk taxi-ondernemingen die rijden in Limburg geattendeerd op deze publicatie.

Indienen vragenlijst en verslag

De uiterste termijn voor het indienen van de vragenlijst is 4-12-2015 12.00 uur via het e-mailadres: secretariaat@doelgroepenvervoerlimburg.nl.

Nadat de geïnteresseerde partijen de vragen uit het marktconsultatiedocument hebben beantwoord en de eventuele interviews zijn afgerond wordt het verslag van de marktconsultatie gepubliceerd op TenderNed.

Context doelgroepenvervoer Limburg

Het vervoer in het kader van de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (Wmo) is in Limburg voorheen door de provincie gelijktijdig met het OV aanbesteed. De provincie heeft recent het OV opnieuw aanbesteed maar dan zonder het gemeentelijk Wmo vervoer. De OV concessie gaat 11 december 2016 in. Dat betekent dat de gemeenten op die datum een alternatief moeten hebben voor het Wmo vervoer (regiotaxi).

Gemeenten zijn naast het Wmo vervoer ook verantwoordelijk voor leerlingenvervoer, WSW vervoer, vervoer in het kader van de jeugdwet en dagbesteding vervoer (voorheen AWBZ vervoer). Deze vervoersvormen tezamen worden doelgroepenvervoer genoemd. Een deel hiervan kent vaste tijden (ge-regeld vervoer) zoals het leerlingenvervoer, WSW vervoer en dagbesteding. Een ander deel rijdt vraagafhankelijk, namelijk het Wmo vervoer.

Ten aanzien van de organisatie van de verschillende vervoersvormen is duidelijk dat gemeenten verantwoordelijk zijn voor verreweg het grootste deel van het doelgroepenvervoer. Een klein deel van het regiotaxi vervoer (voor de vrije reiziger) valt momenteel onder de verantwoordelijkheid van de provincie. Het in omvang beperkte WSW vervoer valt onder de verantwoordelijkheid van de werkinstellingen. Voor het dagbestedingsvervoer is naast het vervoer dat valt onder de regeling Wmo-bg ook sprake van vervoer van met name intramurale cliënten in het kader van de WIZ. Ook dit vervoer valt onder de verantwoordelijkheid van de instellingen.

De gemeenten zijn bezig om de toekomstige organisatie van het Wmo vervoer vorm te geven. Daarbij betrekken zij (op termijn) ook de andere vormen van doelgroepenvervoer. De kansen om het geheel efficiënter te organiseren zijn in beeld gebracht. Daartoe zijn meerdere samenwerkingsvormen en

modellen beschouwd.

Ontwikkelperspectieven, ambities en uitgangspunten

De gemeenten werken sinds medio 2013 aan de toekomst van het doelgroepenvervoer. Daarin is gekeken naar een aantal belangrijke ontwikkelingen voor gemeenten met name ingegeven door de decentralisaties en daarmee gepaard gaande financiële opgave:

- Meer aandacht voor zelfredzaamheid (fiets, lopen, toegankelijk OV) en bijdrage vanuit de samenleving (vrijwilligersvervoer, nabuurschap). Beide onder de noemer: kanteling.
- Voor maatwerk richting de klant is verdere integratie tussen vervoersvormen noodzakelijk.
- Meer oog voor kansen en belang van verdere integratie doelgroepenvervoer en OV.
- De gevolgen van ontwikkelingen zijn nog ongewis: dit vraagt om flexibiliteit.

Dit heeft geresulteerd in twee vastgestelde ontwikkelperspectieven: voor Noord- en Midden Limburg en voor de regio Zuid-Limburg. De rode draad in deze ontwikkelperspectieven bestaat uit twee ambities:

Kanteling: optimaliseren zelfredzaamheid en sociale omgeving in mobiliteit.

De belangrijkste vorm is een groter beroep doen op de zelfredzaamheid van mensen rondom mobiliteit, bijvoorbeeld door (meer) gebruik te maken van de fiets, OV of eigen (aangepast) vervoer en door in eerste instantie de sociale omgeving te benutten. Collectieve en individuele vervoervoorzieningen hebben hierbij een vangnetfunctie, wanneer de eerste twee stappen geen uitkomst bieden. Gemeenten bepalen in hun beleid de mate waarin zij de zelfredzaamheid van mensen rondom mobiliteit doorvoeren.

Een andere mogelijkheid is het anders omgaan met de locatiekeuze van zorg en onderwijs door activiteiten slimmer te organiseren en waar mogelijk (afhankelijk van beleid en keuzes van gemeenten en instellingen) cliënten gebruik laten maken van activiteiten dichterbij hun eigen omgeving ofwel vervoer voorkomen.

De insteek is om het kwaliteits- en voorzieningenniveau op gebied van sociale activiteiten en mobiliteit te blijven garanderen, maar ook betaalbaar te houden.

Efficiënter doelgroepenvervoer.

Dit is gericht op het bij elkaar brengen van de plannings van verschillende vervoersystemen en/of het meer volgtijdelijk combineren van vervoersvormen. In de gewenste situatie worden verschillende vervoersvormen zoals Wsw vervoer, leerlingvervoer en WMO-dagbestedingsvervoer in tijd achter elkaar uitgevoerd, waardoor minder voertuigcapaciteit nodig is. De toepassing hiervan leidt tot minder vervoerbewegingen.

Om te sturen op de best passende vervoeroplossing voor de klant (kanteling) en een hogere efficiency in de uitvoering kiezen gemeenten voor een organisatiemodel met daarin scheiding tussen regie op de vervoersvormen (door een mobiliteitscentrale) en de uitvoering van het vervoer. In de huidige situatie is dit in zeer beperkte mate het geval, waardoor slimme combinaties tussen vervoersvormen niet of nauwelijks mogelijk zijn.

Om optimaal invulling te geven aan de ambities hebben gemeenten de volgende gezamenlijke uitgangspunten gedefinieerd:

- Flexibiliteit: de precieze gevolgen van de ontwikkelingen zijn nog onzeker en vragen daarom om flexibiliteit in de organisatie van vervoer. Dit geldt voor het OV en het doelgroepenvervoer; er is daarom behoefte aan 'mee-ademende' contracten.
- Bijdrage aan kanteling en substitutie naar OV: de zelfredzaamheid van mensen bevorderen, door hen (meer) te sturen richting OV, gebruik van fiets of eigen vervoer en benutting van de sociale omgeving. Ook sturing op gebruik van activiteiten dichterbij de eigen woonomgeving ofwel vervoer voorkomen.

- Beheersing kosten en kwaliteit tijdens contractperiode: optimaal grip op de kosten en uitvoeringskwaliteit voor gemeenten en mogelijkheden tot aanscherping.
- Mogelijkheid voor inbrengen vervoeroplossingen vanuit kleinschalige particuliere/maatschappelijke initiatieven.
- Kansen voor MKB: ook kleine ondernemers moeten de mogelijkheid hebben om zelfstandig ritten aan te nemen en uit te voeren.
- Een verdere integratie tussen OV en doelgroepenvervoer. Dit vraagt om goede afstemming tussen gemeenten en de provincie.
- Duurzaamheid: bijdrage aan duurzame mobiliteit door middel van een efficiëntere inzet van voertuigen zijn er minder voertuigbewegingen nodig.
- Sturing: mogelijkheden om in het organisatiemodel bestuurlijk invloed uit te kunnen oefenen.
- De huidige bevoegdheden en verantwoordelijkheden van gemeenten in het doelgroepenvervoer niet veranderen. Gemeenten blijven verantwoordelijk voor hun eigen indicatiestelling en blijven daarin ook beleidsvrijheid houden.
- Gemeenten bekijken voor iedere klant en vervoersvraag welke vervoeroplossing het beste passend is (maatwerk).
- Gemeenten streven naar een verdere integratie tussen verschillende vormen en –regelingen in het doelgroepenvervoer waar mogelijk.

Bijlage: vragenlijst

Thema 1: Algemene ontwikkelingen

- Welke ontwikkelingen ziet u aan de vraagkant van het vervoer, specifiek binnen het contractvervoer?
- Welke ontwikkelingen ziet u aan de aanbodkant van het vervoer, specifiek binnen het contractvervoer?
- Welke ontwikkelingen en innovaties ziet u in het vervoer zelf, specifiek op het vlak van voertuigtechnologie en op het vlak van chauffeurs?
- Welke gevolgen heeft de introductie van het regiemodel in Limburg voor uw bedrijfsvoering en de mogelijke inschrijving op de aanbesteding van het vervoer?

Thema 2: Procedure en contractueel

- Wat zijn voor- en nadelen van een korte en lange contractduur en wat is volgens u een acceptabele minimale contractuele looptijd?
- Hoeveel implementatie tijd heeft u nodig na gunning?
- Hoe kijkt u aan tegen bonus/malus regelingen binnen de vervoercontracten onder het regiemodel?
- Welke risico's en suggesties met betrekking tot het aanbestedingstraject wilt u meegeven?
- Wat zijn breekpunten als gevolg waarvan u mogelijk niet inschrijft op de aanbesteding?

Thema 3 Inrichting van het regiemodel

- Wat heeft u als vervoerder in het systeem nodig van de mobiliteitscentrale om de kwaliteit van de uitvoering van het vervoer te borgen?
- Hoe zou u door de mobiliteitscentrale aangestuurd willen worden?
- Wat is volgens u van belang voor een goede relatie tussen de centrale en vervoerders?
- Wat zijn volgens u eenvoudig meetbare KPI's (prestatie indicatoren) op basis waarvan de kwaliteit van het vervoer vastgesteld kan worden?
- Welke ideeën heeft u bij het bevorderen van de kanteling binnen het vervoer?
- Welke mogelijkheden ziet u in het maken van combinaties tussen verschillende vormen van doelgroepenvervoer?
- Hoe kijkt u aan tegen het 'omgekeerd' factureren waarbij de mobiliteitscentrale de te factureren bedragen voor de vervoerders opstelt?
- Wat is er volgens u nodig om het contante betalingen in de voertuigen overbodig te maken?
- Op welke wijze kunt / wilt u de gemeenten mogelijk ondersteunen in het ontwikkelen van de mobiliteitscentrale?

Thema 4: inkoop van vervoer

- Welke type voertuigen kunnen het beste worden ingezet om op termijn voor meerdere reizigersgroepen vervoer uit te voeren naast de taxipersonenauto, 8 persoonsbus (transit) en 8 persoons rolstoelbus? Denk bijvoorbeeld aan kleine rolstoelvoertuigen (Caddy) en de lagevloerminibus.
- Op welke wijze zou de opdrachtgever volgens u moeten contracteren?
- Is volgens aanbieders een vergoeding op basis van uurinzet voldoende of dient er in de vergoeding ook een component kilometervergoeding voor enkel beladen kilometers of alle kilometers aanwezig te zijn? Graag uw motivatie bij het antwoord.
- Hoe kan de opdrachtgever volgens aanbieders de ritten het beste verdelen over meerdere vervoerders?
- Welke gegevens / informatie heeft u minimaal nodig om een goede aanbidding te kunnen doen?

- Welke risico's ziet u als vervoerder in de data communicatie tussen u als vervoerder en de toekomstige mobiliteitscentrale?
- Hoe ziet u de data aanlevering aan de mobiliteitscentrale, direct via de voertuigen of via de eigen centrale?
- Welke risico's ziet u bij het uitvoeren van de opdracht die van invloed is op de prijs?
- Welke risico's zien aanbieders bij het uitvoeren van de opdracht die van invloed zijn op kwaliteit?
- Wat is er volgens u van belang om in de nieuwe wijze van contracteren nog steeds een goede werkgever te blijven voor de chauffeurs?

Thema 5 Duurzaamheid

Er ligt een Rijksbrede opgave CO2 reductie/ fijnstof en voor de toekomst van onder andere het vervoer kan hier op innovatieve wijze inhoud aan worden gegeven.

- Welke kansen ziet u voor het vervoer om bij te dragen aan de brede opgave ten aanzien van duurzaamheid?
- Welke eisen op het vlak van duurzaamheid en milieu zijn reëel te stellen aan de in te zetten voertuigen en welke kansen zijn er om te groeien naar meer?
- Welke mogelijkheden ziet u voor de inzet van waterstof taxivoertuigen en elektrische taxi's?
- Welk ontwikkelpad voorziet u als marktpartij voor duurzaam vervoer?

Thema 6 Social return

De opdrachtgever heeft als doelstelling om mensen met een relatief grote afstand tot de arbeidsmarkt duurzaam aan het werk te krijgen. Onder social return wordt voor deze opdracht verstaan dat de opdrachtnemer een bijdrage levert aan het bieden van werkgelegenheid aan de doelgroep.

- Hoe denkt u invulling te kunnen geven aan social return in deze opdracht?
- Welke kansen en/of bedreigingen ziet u in social return?
- Hoe kijkt u aan tegen mogelijke verdringing op de arbeidsmarkt?
- Wat heeft u nodig van de opdrachtgevende gemeenten bij de invulling van social return?

Bijlage 2: Marktpartijen

De volgende marktpartijen hebben schriftelijk gereageerd op de aankondiging op Tendered:

- DVG Personenvervoer
- Munckhof
- CNG Net
- Willemsen de Koning
- Claessens
- TC&O
- Taxibedrijf Rob Janzen
- Taxi van Dijk
- Noot Personenvervoer
- Taxi Nelissen
- Taxi van Bommel
- Schreurs Personenvervoer

De volgende marktpartijen zijn uitgenodigd voor een gesprek:

- DVG Personenvervoer
- Willemsen de Koning
- Claessens
- Taxi Nelissen
- Taxi van Bommel
- Schreurs Personenvervoer
- Taxi van Loo