

**Nota** voor burgemeester en wethouders

Team  
DEV-PRO

**Onderwerp**

uitgangspunten aanbesteding routegebonden vervoer

1- Notagegevens		2- Bestuursorgaan	
Notanummer	2018-002225	<input checked="" type="checkbox"/> B & W	08-01-2019
Datum	02-01-2019	<input type="checkbox"/> Raad	--
Programma:		<input type="checkbox"/> Burgemeester	--
09 Jeugd en onderwijs		<b>College van B &amp; W</b>	
Portefeuillehouder Weth. Rorink		- Burgemeester	- Weth. Kolkman
		- Weth. Grijzen	- Weth. Rorink
		- Weth. Verhaar	- Weth. Walder

Besluitenlijst	d.d.	d.d.	d.d.
<input type="checkbox"/> Akkoordstukken	--	<input checked="" type="checkbox"/> Openbaar	08-01-2019
		<input type="checkbox"/> Besloten	--

Routing	d.d.	par.	
programmamanager	21-12-2018	<input checked="" type="checkbox"/> adj.secr.	04-01-2019
Regiemanager	02-01-2019	<input type="checkbox"/> gem.secr.	--
Wethouder	02-01-2019	BIS Openbaar	
		Status	Definitief 2019-01-09

Bijlagen

Uitgangspuntennotitie aanbesteding routegebonden vervoer Apeldoorn, Deventer en Zutphen

B & W d.d.: 08-01-2019

Besloten wordt:

- 1 In te stemmen met de uitgangspuntennotitie aanbesteding routegebonden vervoer;
- 2 bij deze aanbesteding af te wijken van het gemeentelijk SROI-beleid door het percentage te verlagen van 5% naar 2,5%;
- 3 de raadsmededeling vast te stellen;
- 4 de stukken aan te bieden aan de raad;
- 5 de nota en het besluit openbaar te maken.

**Financiële aspecten:**

Financiële gevolgen voor de gemeente?	Nee
Begrotingswijziging	Nee

**Voorstel openbaarmaking conform Wet Openbaarheid Bestuur (Wob)**

- De nota en het besluit openbaar te maken
- De nota en het besluit openbaar te maken vergezeld van bijgaand persbericht
- De nota en het besluit openbaar te maken nadat
- De nota en het besluit openbaar te maken, behalve...
- Het besluit openbaar te maken, maar niet de nota, gelet op artikel:
- De nota en het besluit niet openbaar te maken, gelet op artikel:

**Kennisgeving/ Bekendmaking Awb**

Kennisgeving (publicatie) conform Awb	Nee
---------------------------------------	-----

## ADVIESRADEN:

Moet een van de adviesraden gehoord worden of op de hoogte gesteld?

Nee

## Toelichting

### Inleiding

Op 17 oktober 2018 heeft de gemeenteraad van Deventer, conform uw besluit van 25 september 2018, besloten de dienstverleningsovereenkomst met PlusOV per 1 augustus 2019 niet te verlengen voor het zogeheten routegebonden vervoer (leerlingenvervoer, het vervoer op grond van de Jeugdwet en Wmo dagbesteding), dit vervoer niet meer door PlusOV te laten uitvoeren en dit vervoer Europees aan te besteden. De aanbestedingsprocedure wordt samen met Apeldoorn en Zutphen doorlopen met begeleiding van Adviesbureau Forseti.

Bijgaande uitgangspunten voor Deventer, Apeldoorn en Zutphen (DAZ-gemeenten) zijn het resultaat van consultatie met diverse stakeholder (gemeenteraden, beleidsadviseurs gemeenten, consultants Wmo en leerlingenvervoer, ouders/verzorgers, vakbonden en chauffeurs, zorgaanbieders, scholen en Wmo-adviesraden). In deze uitgangspuntennotitie zijn de uitgangspunten geformuleerd waarmee heldere keuzes kunnen worden gemaakt voor de aanbesteding.

Het uiteindelijke doel is kwalitatief hoogwaardig vervoer te organiseren tegen de juiste kosten, met als resultaat tevreden gebruikers.

In de raadstafel van 12 december 2018 is de raad in de gelegenheid gesteld zijn wensen en bedenkingen over de uitgangspunten te geven. Deze wensen en bedenkingen zijn verwerkt in de uitgangspuntennotitie. In de raadsmededeling staan de paragrafen in de uitgangspuntennotitie genoemd waar de wensen en bedenkingen zijn verwerkt.

Op 19 december 2018 heeft de raad, conform uw besluit van 27 november 2018, besloten de dienstverleningsovereenkomst met PlusOV gedeeltelijk voor alléén voor het vraagafhankelijk vervoer met vier jaar te verlengen.

### Social Return on investment (SROI)

Voorgesteld wordt om bij deze aanbesteding af te wijken van het gemeentelijk beleid en de standaard bepaling van 5% SROI te verlagen naar 2,5% SROI. Dit voorstel komt tegemoet aan de wens van de raad dat SROI niet tot verdringing mag leiden.

Vanuit de markt en FNV wordt sterk afgeraden om 5% van de opdrachtwaarde aan SROI te besteden omdat dit haaks staat op de wens om chauffeurs te behouden voor de vervoerscontracten. Ondanks de aangegeven krapte op de arbeidsmarkt komt het in de praktijk vaak op neer dat een vervoerder een chauffeur inwisselt voor een nieuwe chauffeur zonder ervaring. De SROI-bepaling doet de ambitie om zo min mogelijk chauffeurs te wisselen op routes geweld aan. Ook zijn nu in tijden van krapte op de arbeidsmarkt de kandidaten uit 'de kaartenbak', vaak minder geschikt voor de functie van chauffeur.

In het bestuurlijk overleg PlusOV van 20 december 2018 is ingestemd om de SROI bepaling van 5% te verlagen naar 2,5%. Verder is afgesproken dat de DAZ-gemeenten en de zes gemeenten, die via PlusOV het routegebonden vervoer aanbesteden, elkaar m.b.t. de verdere uitwerking van de SROI componenten zullen blijven informeren.

Op basis van informatie van de regionale SROI-coördinatoren (wat past binnen de kaders en Witboek van het FNV) wordt ingezet op de volgende componenten. Bij het opstellen van de aanbestedingsdocumenten (o.a. Programma van Eisen) wordt dit nog nader uitgewerkt.

- 2,5 % SROI om inzet te stimuleren voor o.a. de persoonlijk begeleiders in de bus
- als gunningscriterium voorwaarden op te nemen zoals genoemd in de Prestatieladder Sociaal

#### Ondernemen (PSO)

- vacatures als eerste melden (als dit juridisch mag) bij de Werkpleinen waaronder DeventerWerk talent

Om van genoemd gemeentelijk 5% SROI beleid af te wijken en te verlagen naar 2,5% wordt hierover een expliciet besluit van uw college gevraagd.

#### Beoogd resultaat

Instemming met de uitgangspuntennotitie aanbesteding routegebonden vervoer die de basis vormen voor de aanbesteding, zodat daarmee het uiteindelijke doel gerealiseerd wordt van kwalitatief hoogwaardig vervoer tegen de juiste kosten met als resultaat tevreden gebruikers. Kwalitatief goed vervoer en dienstverlening heeft prioriteit.

#### Kader

- Leerlingenvervoer
- Wmo
- Jeugdwet

#### Argumenten voor en tegen

Na de ervaringen van de afgelopen jaren, waarbij het routegebonden vervoer was ondergebracht bij de regionale vervoerscentrale PlusOV, gaan we het vervoer voor de inwoners van Deventer anders inrichten en organiseren. De kwaliteit van het routegebonden vervoer door PlusOV was niet goed. Door PlusOV zijn de uitgangspunten efficiencywinst en lagere kosten, alsmede betere kwaliteit niet gerealiseerd. Het vervoer wordt dichterbij de inwoner georganiseerd, waarbij de kwaliteit van de dienstverlening en de meerwaarde van onze inwoners voorop staan. Deze insteek is als rode draad gebruikt voor de consultatie van diverse stakeholders en de uitgangspunten.

- het vervoer kleinschaliger en dichterbij de inwoners organiseren en directe lijnen tussen reiziger, zorgaanbieder en vervoerder. De vervoerder is verantwoordelijk voor de totale uitvoering
- een kwalitatief goede dienstverlening met menselijke maat organiseren. Kwaliteit gaat voor efficiëntie. Dit moet blijken uit een hoge mate van tevredenheid bij alle betrokkenen
- een betere en rechtstreekse communicatie tussen vervoerder, reiziger en gemeenten
- op basis van partnership uitvoering geven aan de contracten
- contracten flexibel inzetten. Gemeenten kunnen individuele inwoners een andere vervoersoplossing bieden als deze beter bij de inwoner past.

#### Marktbenadering en percelen

De gecontracteerde vervoerder is verantwoordelijk voor zowel de planning, het beheer als het vervoer zelf. De opdracht voor Deventer is opgesplitst in twee (2) percelen:

- Perceel 1: vervoer van leerlingen en jeugdigen
- Perceel 2: vervoer van cliënten Wmo-dagbesteding (als terugvaloptie)

Per perceel wordt één (1) vervoerder geselecteerd die verantwoordelijk is voor de totale uitvoering (inclusief planning) van het vervoer.

*Perceel 1:* Door het leerlingenvervoer en jeugdigen in één perceel onder te brengen wordt de vervoerder (net als voor de start met PlusOV) in de gelegenheid gesteld om zelf zoveel mogelijk efficiënte combinaties te maken.

*Perceel 2:* Uitgangspunt is dat de zorgaanbieders voor Wmo-cliënten van en naar dagbestedingslocaties zelf het vervoer regelen. Dit is het meest logische en in de contracten met de zorgaanbieders voor 2019 vastgelegd. Daar waar de zorgaanbieders het vervoer niet zelf kunnen regelen wordt de gecontracteerde vervoerder ingezet (als vangnet c.q. terugvaloptie). Alle zorgaanbieders die een Wmo-overeenkomst voor het jaar 2019 hebben met de gemeente Deventer, hebben ingestemd dat het vervoer van en naar de locaties wordt verzorgd door de

desbetreffende zorgaanbieder. Voor het vervoer zijn met de zorgaanbieders de volgende vaste tarieven afgesproken:

- niet rolstoelgebonden Vervoer: € 13,20 per begeleidingsdag (activiteiten ondersteuning daginvulling)
- rolstoelgebonden Vervoer: € 20,40 per begeleidingsdag (activiteiten ondersteuning daginvulling)

Om de overgang soepel te laten verlopen zal de gemeente vanaf 1 februari 2019 aan alle *nieuwe cliënten* voor ondersteuning activiteiten daginvulling ook de indicatie vervoer koppelen indien dit nodig is. De aanbieders zijn, gezien de gemaakte contractuele afspraken, verplicht om deze nieuwe cliënten te vervoeren van en naar de locaties. *Bestaande cliënten* worden tot 1 augustus 2019 door PlusOV vervoerd van en naar de locaties. Daarna is het aan de zorgaanbieders om dit te organiseren. De kosten van dit vervoer wordt net als bij PlusOV betaald vanuit Wmo-vervoer.

De contracten hebben een looptijd van 4 jaar plus een optie voor 2 x 2 jaar verlenging.

### Kwaliteitseisen

Over het algemeen gelden hiervoor de gangbare eisen. Eisen worden o.a. gesteld aan voertuigen, personeel/chauffeurs, technische apparatuur in de voertuigen, duurzaamheid, SROI, TX keurmerk of gelijkwaardig, klachtenafhandeling en communicatie. Specifiek aandacht is er voor:

#### *Reistijd gemeten in afstand van reiziger*

In het verleden werden maximale reistijden gehanteerd. Dit leidde vaak tot ongewenste effecten dat leerlingen langer in het voertuig zitten dan op basis van de afstand nodig is. In de nieuwe voorwaarden wordt opgenomen dat de individuele rit maximaal 300% mag bedragen van de maximale directe reistijd en dat voor korte ritten binnen de gemeentegrenzen een toegestane reistijd geldt van tenminste 20 minuten.

#### *Social Return on investment (SROI)*

Vanuit de markt en FNV wordt (om bovengenoemde redenen) afgeraden om 5% van de opdrachtwaarde aan SROI te besteden omdat dit haaks staat op de wens om chauffeurs te behouden voor de vervoerscontracten.

In de raadstafel van 12 december 2018 heeft de raad aangegeven dat SROI niet tot verdringing mag leiden.

In het bestuurlijk overleg PlusOV van 20 december 2018 is ingestemd om de SROI bepaling van 5% te verlagen naar 2,5%.

Op basis van informatie van de regionale SROI-coördinatoren (wat past binnen de kaders en Witboek van het FNV) wordt ingezet op de volgende componenten. Bij het opstellen van de aanbestedingsdocumenten (o.a. Programma van Eisen) wordt dit nog nader uitgewerkt.

- 2,5 % SROI om inzet te stimuleren voor o.a. de persoonlijk begeleiders in de bus
- als gunningscriterium voorwaarden op te nemen zoals genoemd in de Prestatieladder Sociaal Ondernemen (PSO) als sociaal component. Hiermee kunnen inschrijvers scoren op duurzame inzet van SROI kandidaten en wordt voorkomen dat kandidaten ontslagen worden en het zgn. "rondpompen van geld" (zoals het FNV dit benoemd) wordt voorkomen. Het sociale component zal bij de gunningcriteria met een redelijke score meetellen. Gemeenten stimuleren hiermee ook lokale vervoersbedrijven om sociaal te ondernemen met een PSO certificaat of het voornemen om dit te gaan doen.
- vacatures als eerste melden (als dit juridisch mag) bij de Werkpleinen waaronder DeventerWerk talent.

Door de SROI coördinatoren is geadviseerd om duurzaamheid niet met SROI te vermengen.

#### *Duurzaamheid*

M.b.t. de duurzaamheid worden gepaste eisen gesteld met een gefaseerde doorgroei naar meer duurzaam

vervoer. Als minimale eis wordt opgenomen dat in te zetten voertuigen moeten voldoen aan de euro 6 norm. In de Cleantech Regio zijn geen specifieke ambities geformuleerd voor het doelgroepenvervoer. Op dit moment loopt een onderzoek naar de mogelijkheden in de aanbesteding. De resultaten hiervan zijn binnenkort beschikbaar en worden meegenomen in het programma van eisen (PvE).

#### *Positie van chauffeurs*

Naast de nieuwe cao-taxi die per 1-1-2019 ingaat zijn er ook regelingen die de positie van taxichauffeurs borgt in bijzondere situaties, zoals bij tussentijdse contractwissel en bij faillissement. Het Sociaal Fonds Taxi ziet toe op de naleving van deze regelingen.

#### *Communicatie*

Van vervoerders wordt gevraagd om goede en traceerbare communicatie met ouders en vervoerders. Daarnaast is van belang een betere en duidelijke werkwijze in het aanmeld- en mutatieproces te hanteren.

#### *Wijze van bekostiging*

Uitgangspunt is een eerlijke prijs. Door vervoerstromen en voertuigtypen beter op de markt te zetten kunnen de tarieven beter afgestemd worden op het aanbod. Ook moet de inschrijver aan kunnen tonen hoe de prijs is opgebouwd. Dit betekent:

- een vergoeding per beladen uur
- een starttarief per route

#### *Gunning*

Inschrijvers worden gegund op basis van de beste prijs-kwaliteitsverhouding, waarbij de kwaliteit zwaarder weegt dan de prijs. Bovendien wordt er een boven- en ondergrens gehanteerd. De ondergrens geldt als minimumprijs, waarbij aangenomen wordt dat uitvoering onder deze prijs onverantwoord is. Het hanteren van een bovengrens moet een prijsopdrijvend effect tegen gaan.

#### *Gezamenlijke aanbestedingsprocedure, mogelijk aparte contracten*

De drie gemeenten zijn gezamenlijk gestart met het opstellen van deze uitgangspuntennotitie. Tijdens de totstandkoming van het document is al duidelijk geworden dat er op onderdelen verschillen zijn tussen de gemeenten. Uitgangspunt is dat deze verschillen kunnen bestaan en de mate waarin verschillen zich voor (gaan) doen mede bepaalt hoe de vervolgstap wordt gezet. Dit kan er toe leiden dat er per gemeente verschillende programma's van eisen worden opgesteld en de vervoerscontracten per gemeente verschillen.

#### *Contractmanagement*

Contractmanagement is belangrijk voor sturing en naleving op het contract. Van belang is in een beheerplan aan te geven hoe de gemeente Deventer hier invulling aan geeft. Ook zullen initiatieven worden gestart om een klankbordgroep/ reizigerspanel op te zetten.

#### *Risico: krappe arbeidsmarkt van chauffeurs en meerdere aanbestedingen*

Naast dat Apeldoorn, Deventer en Zutphen het routegebonden vervoer Europees aanbesteden, voert PlusOV tegelijkertijd ook een aanbesteding voor deze doelgroep uit. Dit betekent dat twee partijen vissen in dezelfde markt en de kans dat de spoeling aan chauffeurs dunner wordt. Op bestuurlijk niveau is afgesproken dat beide partijen zoveel als mogelijk elkaar informeren over de voortgang. De uitgangspunten zijn afgestemd met PlusOV.

### **Extern draagvlak (partners)**

Diverse stakeholders (gemeenteraden, beleidsadviseurs gemeenten, consultants Wmo en leerlingenvervoer, ouders/verzorgers, vakbonden en chauffeurs, zorgaanbieders, scholen en Wmo-adviesraden) is om input gevraagd en deze is meegenomen in de uitgangspuntennotitie.

### **Financiële consequenties**

Het is nog onzeker of de financiële consequenties van de aanbesteding binnen de begroting kunnen worden opgevangen, gelet op de concurrerende markt en de stijgende prijzen van het vervoer (brandstof, btw,

### **Aanpak/uitvoering**

Na vaststelling van deze uitgangspuntennotitie worden het Programma van Eisen en een aanbestedingsleidraad opgesteld. Daarin worden de uitgangspunten nader uitgewerkt. Voorliggende notitie is dermate gedetailleerd dat deze uitwerkingsslag relatief snel gemaakt kan worden. Voor het begeleiden van de verdere aanbestedingsprocedure is een offerte bij Forseti opgevraagd.

Zoals in de raadsmededeling (tijdspad aanbesteding vervoer) van 29 november 2018 staat vermeld is het vervolgproces en de tijdsplanning op hoofdlijnen als volgt:

- 08-01-2019 Vaststellen van de uitgangspuntennotitie door college, inclusief raadsmededeling. De Adviesraad Sociaal Domein Deventer (ASDD) zal worden geïnformeerd.
- januari 2019 Aanbestedingsdocumenten opstellen (oorspronkelijk februari en maart)
- 29-01-2019 Publicatie tendernet (oorspronkelijk begin april)
- 12-03-2019 Sluiting offerte (laatste nota van inlichtingen 10 dagen voor sluiting)
- 13-03-2019 Start beoordeling
- 02-04 of 09-04-2019 Besluitvorming college tot gunning, inclusief raadsmededeling
- 10-04-2019 Voornemen tot gunning - Bezwaartermijn en 'opstart'
- 30-04-2019 Definitieve gunning
- 01-05-2019 Start van de inrichting van het vervoer - in juni: finale toets van de gegevens, routes
- 01-08-2019 Start vervoer

## RAADSMEDEDELING

<b>Onderwerp</b>	Uitgangspunten aanbesteding routegebonden vervoer		
<b>Mededelingennr</b>	2018-002225	<b>Portef.houder</b>	Weth. Rorink
<b>Team</b>	DEV-PRO	<b>BenW-besluit d.d.:</b>	8 januari 2019

### 1. Inleiding: waarom deze mededeling

Het college informeert u over de vaststelling van bijgaande uitgangspunten voor de aanbesteding routegebonden vervoer gemeenten Apeldoorn, Deventer en Zutphen. Op basis van deze uitgangspunten worden een Programma van Eisen (PvE) en een aanbestedingsleidraad opgesteld.

Bijgaande uitgangspunten zijn het resultaat van consultatie met diverse stakeholders (gemeenteraden, beleidsadviseurs gemeenten, consultants Wmo en leerlingenvervoer, ouders/verzorgers, vakbonden en chauffeurs, zorgaanbieders, scholen en Wmo-adviesraden). In deze uitgangspuntennotitie zijn de uitgangspunten geformuleerd waarmee heldere keuzes kunnen worden gemaakt voor de aanbesteding.

In de raadstafel van 12 december 2018 is uw raad in de gelegenheid gesteld uw wensen en bedenkingen over de uitgangspunten te geven. Onderstaande door u aangegeven wensen en bedenkingen zijn verwerkt in de uitgangspuntennotitie (zie onderstaande nadere toelichting) en zijn de basis voor het (nog op te stellen) Programma van Eisen.

- *Kwaliteit blijven afdwingen en grip houden:* zie paragraaf 6.1 uitgangspuntennotitie
- *Samenwerking stoppen als kwaliteit slecht is:* dit is een standaard contractvoorwaarde; na ingebrekestelling kan contract ontbonden worden als onvoldoende verbetering zichtbaar is
- *Vervoerders uitnodigen om eigenaarschap te tonen:* ; door een langere contractduur aan partnerschap werken; zie paragraaf 3.5 uitgangspuntennotitie
- *Social Return on investment (SROI) mag niet tot verdringing leiden:* zie paragraaf 2.5 en paragraaf 4.5 uitgangspuntennotitie
- *Aandacht voor duurzaamheid:* zie paragraaf 4.8 uitgangspuntennotitie
- *Klachtenregeling (1e lijn) en 2e lijn:* zie paragraaf 6.3 uitgangspuntennotitie
- *Waarom heeft Deventer één perceel + reserveperceel:* zie paragraaf 3.4 uitgangspuntennotitie. Door het leerlingenvervoer en jeugdigen in één perceel onder te brengen wordt de vervoerder (net als voor de start met PlusOV) in de gelegenheid gesteld om zelf zoveel mogelijk efficiënte combinaties te maken. Het 2e perceel is bedoeld als terugvaloptie voor Wmo dagbestedingsvervoer.
- *Welke experimenten zijn er? Het is een kwetsbare groep, daar terughoudende mee zijn:* zie paragraaf 3.2 uitgangspuntennotitie. Dit is b.v. een zorginstelling die zelf een busje inzet.
- *Reistijd; is dit conform huidige aanpak?:* zie paragraaf 4.3 uitgangspuntennotitie; de regel wordt aangescherpt en dit heeft een positief effect op de ritten buiten de gemeente.

### 2. Kader

- Leerlingenvervoer
- Wmo
- Jeugdwet

### 3. Kern van de boodschap

De vastgestelde uitgangspuntennotitie aanbesteding routegebonden vervoer vormt de basis voor de aanbestedingsdocumenten zodat daarmee het uiteindelijke doel gerealiseerd wordt van kwalitatief hoogwaardig vervoer tegen de juiste kosten met als resultaat tevreden gebruikers. Kwalitatief goed vervoer en dienstverlening heeft daarbij prioriteit.

#### 4. Nadere toelichting

Op 17 oktober 2018 heeft uw raad besloten de dienstverleningsovereenkomst met PlusOV per 1 augustus 2019 niet te verlengen voor het zogeheten routegebonden vervoer (leerlingenvervoer, het vervoer op grond van de Jeugdwet en Wmo dagbesteding), dit vervoer niet meer door PlusOV te laten uitvoeren en dit vervoer Europees aan te besteden. N.a.v. dit besluit is samen met Apeldoorn en Zutphen de aanbestedingsprocedure doorlopen met begeleiding van Adviesbureau Forseti.

In de raadstafel van 12 december 2018 is uw raad in de gelegenheid gesteld uw wensen en bedenkingen over de uitgangspunten te geven

Na de ervaringen van de afgelopen jaren, waarbij het routegebonden vervoer was ondergebracht bij de regionale vervoerscentrale PlusOV gaan we het vervoer voor de inwoners van Deventer anders inrichten en organiseren. De kwaliteit van het routegebonden vervoer door PlusOV was niet goed. Door PlusOV zijn de uitgangspunten efficiencywinst en lagere kosten, alsmede betere kwaliteit niet gerealiseerd. Het vervoer wordt dichterbij de inwoner georganiseerd, waarbij de kwaliteit van de dienstverlening en de meerwaarde van onze inwoners voorop staat. Deze insteek is als rode draad gebruikt voor de consultatie van diverse stakeholders en de uitgangspunten.

- het vervoer kleinschaliger en dichterbij de inwoners organiseren en directe lijnen tussen reiziger, zorgaanbieder en vervoerder. De vervoerder is verantwoordelijk voor de totale uitvoering
- een kwalitatief goede dienstverlening met menselijke maat organiseren. Kwaliteit gaat voor efficiëntie. Dit moet blijken uit een hoge mate van tevredenheid bij alle betrokkenen
- een betere en rechtstreekse communicatie tussen vervoerder, reiziger en gemeenten
- op basis van partnership uitvoering geven aan de contracten
- contracten flexibel inzetten. Gemeenten kunnen individuele inwoners een andere vervoersoplossing bieden als deze beter bij de inwoner past

#### Marktbenadering en percelen

De gecontracteerde vervoerder is verantwoordelijk voor zowel de planning, het beheer als het vervoer zelf. De opdracht voor Deventer is opgesplitst in twee (2) percelen:

- Perceel 1: vervoer van leerlingen en jeugdigen
- Perceel 2: vervoer van cliënten Wmo-dagbesteding (als terugvaloptie)

Per perceel wordt één (1) vervoerder geselecteerd die verantwoordelijk is voor de totale uitvoering (inclusief planning) van het vervoer.

*Perceel 1:* Door het leerlingenvervoer en jeugdigen in één perceel onder te brengen wordt de vervoerder (net als voor de start met PlusOV) in de gelegenheid gesteld om zelf zoveel mogelijk efficiënte combinaties te maken.

*Perceel 2:* Uitgangspunt is dat de zorgaanbieders voor Wmo-cliënten van en naar dagbestedingslocaties zelf het vervoer regelen. Dit is het meest logische en in de contracten met de zorgaanbieders voor 2019 vastgelegd. Daar waar de zorgaanbieders het vervoer niet zelf kunnen regelen wordt de gecontracteerde vervoerder ingezet (als vangnet c.q. terugvaloptie). Alle zorgaanbieders die een Wmo-overeenkomst voor het jaar 2019 hebben met de gemeente Deventer, hebben ingestemd dat het vervoer van en naar de locaties wordt verzorgd door de desbetreffende zorgaanbieder. Voor het vervoer zijn met de zorgaanbieders de volgende vaste tarieven afgesproken:

- niet rolstoelgebonden Vervoer: € 13,20 per begeleidingsdag (activiteiten ondersteuning daginvulling)
- rolstoelgebonden Vervoer: € 20,40 per begeleidingsdag (activiteiten ondersteuning daginvulling)



Om de overgang soepel te laten verlopen zal de gemeente vanaf 1 februari 2019 aan alle *nieuwe cliënten* voor ondersteuning activiteiten daginvulling ook de indicatie vervoer koppelen indien dit nodig is. De aanbieders zijn, gezien de gemaakte contractuele afspraken, verplicht om deze nieuwe cliënten te vervoeren van en naar de locaties. *Bestaande cliënten* worden tot 1 augustus 2019 door PlusOV vervoerd van en naar de locaties. Daarna is het aan de zorgaanbieders om dit te organiseren. De kosten van dit vervoer wordt net als bij PlusOV betaald vanuit Wmo-vervoer.

De contracten hebben een looptijd van 4 jaar plus een optie voor 2 x 2 jaar verlenging.

#### Kwaliteitseisen

Over het algemeen gelden hiervoor de gangbare eisen. Eisen worden o.a. gesteld aan voertuigen, personeel/chauffeurs, technische apparatuur in de voertuigen, duurzaamheid, SROI, TX keurmerk of gelijkwaardig, klachtenafhandeling en communicatie. Specifiek aandacht is er voor:

#### *Reistijd gemeten in afstand van reiziger*

In het verleden werden maximale reistijden gehanteerd. Dit leidde vaak tot ongewenste effecten dat leerlingen langer in het voertuig zitten, dan op basis van de afstand nodig is. In de nieuwe voorwaarden wordt opgenomen dat de individuele rit maximaal 300% mag bedragen van de maximale directe reistijd en dat voor korte ritten binnen de gemeentegrenzen een toegestane reistijd geldt van tenminste 20 minuten.

#### Social Return on investment (SROI) verplichting van 2,5%

Wij hebben besloten om bij deze aanbesteding af te wijken van het gemeentelijk beleid en de standaard bepaling van 5% SROI te verlagen naar 2,5% SROI. Dit voorstel komt tegemoet aan de wens van uw raad dat SROI niet tot verdringing mag leiden.

Vanuit de markt wordt afgeraden om 5% van de opdrachtwaarde aan SROI te besteden omdat dit haaks staat op de wens om chauffeurs te behouden voor de vervoerscontracten. Ondanks de aangegeven krapte op de arbeidsmarkt komt het in de praktijk vaak op neer dat een vervoerder een chauffeur inwisselt voor een nieuwe chauffeur zonder ervaringen. De SROI-bepaling doet de ambitie om zo min mogelijk chauffeurs te wisselen op routes geweld aan. Ook zijn nu in tijden van krapte op de arbeidsmarkt de kandidaten uit 'de kaartenbak', vaak minder geschikt voor de functie van chauffeur.

In het bestuurlijk overleg PlusOV van 20 december 2018 is ingestemd om de SROI bepaling van 5% te verlagen naar 2,5%. Verder is afgesproken dat de DAZ-gemeenten en de zes gemeenten, die via PlusOV het routegebonden vervoer aanbesteden, elkaar m.b.t. de verdere uitwerking van de SROI componenten zullen blijven informeren.

Op basis van informatie van de regionale SROI-coördinatoren (wat past binnen de kaders en Witboek van het FNV) wordt ingezet op de volgende componenten. Bij het opstellen van de aanbestedingsdocumenten (o.a. Programma van Eisen) wordt dit nog nader uitgewerkt.

- 2,5 % SROI om inzet te stimuleren voor o.a. de persoonlijk begeleiders in de bus
- als gunningscriterium voorwaarden op te nemen zoals genoemd in de Prestatieladder Sociaal Ondernemen (PSO) als sociaal component. Hiermee kunnen inschrijvers scoren op duurzame inzet van SROI kandidaten en wordt voorkomen dat kandidaten ontslagen worden en het zgn "rondpompen van geld" (zoals het FNV dit benoemd) wordt voorkomen. Het sociale component zal bij de gunningcriteria met een redelijke score meetellen. Gemeenten stimuleren hiermee ook lokale vervoersbedrijven om Sociaal te ondernemen met een PSO certificaat of het voornemen om dit te gaan doen
- vacatures als eerste melden (als dit juridisch mag) bij de Werkpleinen waaronder DeventerWerk talent

#### *Duurzaamheid*

M.b.t. de duurzaamheid worden gepaste eisen gesteld met een gefaseerde doorgroei naar meer duurzaam vervoer. Als minimale eis wordt opgenomen dat in te zetten voertuigen moeten voldoen aan de euro 6 norm. In de Cleantech Regio zijn geen specifieke ambities geformuleerd voor het doelgroepenvervoer. Op dit moment loopt een onderzoek naar de mogelijkheden in de aanbesteding. De resultaten hiervan zijn binnenkort beschikbaar en worden meegenomen in het programma van eisen (PvE).

#### *Positie van chauffeurs*

Naast de nieuwe cao-taxi die per 1-1-2019 ingaat zijn er ook regelingen die de positie van taxichauffeurs borgt in bijzondere situaties, zoals bij tussentijdse contractwissel en bij faillissement. Het Sociaal Fonds Taxi ziet toe op de naleving van deze regelingen.

#### *Communicatie*

Van vervoerders wordt gevraagd om goede en traceerbare communicatie met ouders en vervoerders. Daarnaast is van belang een betere en duidelijke werkwijze in het aanmeld- en mutatieproces te hanteren.

#### *Wijze van bekostiging*

Uitgangspunt is een eerlijke prijs. Door vervoerstromen en voertuigtypen beter op de markt te zetten kunnen de tarieven beter afgestemd worden op het aanbod. Ook moet de inschrijver aan kunnen tonen hoe de prijs is opgebouwd. Dit betekent:

- een vergoeding per beladen uur
- een starttarief per route

#### *Gunning*

Inschrijvers worden gegund op basis van de beste prijs-kwaliteitsverhouding, waarbij de kwaliteit zwaarder weegt dan de prijs. Bovendien wordt er een boven- en ondergrens gehanteerd. De ondergrens geldt als minimumprijs, waarbij aangenomen wordt dat uitvoering onder deze prijs onverantwoord is. Het hanteren van een bovengrens moet een prijsopdrijvend effect tegen gaan.

#### *Gezamenlijke aanbestedingsprocedure, mogelijk aparte contracten*

De drie gemeenten zijn gezamenlijk gestart met het opstellen van deze uitgangspuntennotitie. Tijdens de totstandkoming van het document is al duidelijk geworden dat er op onderdelen verschillen zijn tussen de gemeenten. Uitgangspunt is dat deze verschillen kunnen bestaan en de mate waarin verschillen zich voor (gaan) doen mede bepaalt hoe de vervolgstap wordt gezet. Dit kan er toe leiden dat er per gemeente verschillende programma's van eisen worden opgesteld en de vervoerscontracten per gemeente verschillen.

#### *Contractmanagement*

Contractmanagement is belangrijk voor sturing en naleving op het contract. Van belang is in een beheerplan aan te geven hoe de gemeente Deventer hier invulling aan geeft. Ook zullen initiatieven worden gestart om een klankbordgroep/ reizigerspanel op te zetten.

#### *Risico: krappe arbeidsmarkt van chauffeurs en meerdere aanbestedingen*

Naast dat Apeldoorn, Deventer en Zutphen het routegebonden vervoer Europees aanbesteden, voert PlusOV tegelijkertijd ook een aanbesteding voor deze doelgroep uit. Dit betekent dat twee partijen vissen in dezelfde markt en de kans dat de spoeling aan chauffeurs dunner wordt. Op bestuurlijk niveau is afgesproken dat beide partijen zoveel als mogelijk elkaar informeren over de voortgang. De uitgangspunten zijn afgestemd met PlusOV.

#### Financiële consequenties

Het is nog onzeker of de financiële consequenties van de aanbesteding binnen de begroting kunnen worden opgevangen, gelet op de concurrerende markt en de stijgende prijzen van het vervoer (brandstof, btw, afschaffing BPM).

#### Aanpak en vervolg

Zoals in de raadsmededeling (tijdspad aanbesteding vervoer) van 29 november 2018 staat vermeld zijn het vervolgproces en de tijdsplanning op hoofdlijnen als volgt:

- 08-01-2019 Vaststellen van de uitgangspuntennotitie door college, inclusief raadsmededeling. De Adviesraad Sociaal Domein Deventer (ASDD) zal worden geïnformeerd.
- januari 2019 Aanbestedingsdocumenten opstellen (oorspronkelijk februari en maart)
- 29-01-2019 Publicatie tendernet (oorspronkelijk begin april)
- 12-03-2019 Sluiting offerte (laatste nota van inlichtingen 10 dagen voor sluiting)
- 13-03-2019 Start beoordeling
- 02-04 of 09-04-2019 Besluitvorming college tot gunning, inclusief raadsmededeling
- 10-04-2019 Voornemen tot gunning - Bezwaartermijn en 'opstart'
- 30-04-2019 Definitieve gunning
- 01-05-2019 Start van de inrichting van het vervoer - in juni: finale toets van de gegevens, routes
- 01-08-2019 Start vervoer

UITGANGSPUNTENNOTITIE

# Aanbesteding routegebonden vervoer Gemeenten Apeldoorn, Deventer en Zutphen

7 december 2018

**In opdracht van:** gemeenten Apeldoorn, Deventer en Zutphen  
**Projectnummer:** 1601

VERBINDT EN VERBETERT VERVOER



**FORSETI**

**INHOUDSOPGAVE**

<b>1. INLEIDING</b>	<b>4</b>
1.1. Aanleiding	4
1.2. Doel van de aanbesteding	4
1.3. Proces	4
1.4. Leeswijzer	5
<b>2. NAAR EEN STRATEGIE</b>	<b>6</b>
2.1. Strategie op hoofdlijnen	6
2.2. Proces schematisch	7
2.3. Ervaringen afgelopen jaren	8
2.4. Wensen stakeholders voor de nieuwe contracten	9
2.5. Dilemma's	10
<b>3. MARKTBENADERING</b>	<b>12</b>
3.1. Inleiding	12
3.2. Omschrijving dienst	12
3.3. Wijze van aanbesteden en contractering	13
3.4. Marktbenadering en percelen	13
3.5. Contractduur en verlenging	15
<b>4. KWALITEITSEISEN</b>	<b>16</b>
4.1. Inleiding	16
4.2. Minimaal kwaliteitsniveau	16
4.3. Planning, combinaties en reistijd	16
4.4. Vaste structuur in het vervoer	17
4.5. Positie van de chauffeur	17
4.6. Kwaliteit chauffeur	18
4.7. Communicatie en afstemming	19
4.8. Voertuigen en duurzaamheid	19



<b>4.9. Wijze van bekostiging</b>	<b>20</b>
<b>5. GUNNING</b>	<b>22</b>
<b>5.1. Inleiding</b>	<b>22</b>
<b>5.2. Beste Prijs-kwaliteitverhouding</b>	<b>22</b>
<b>5.3. Prijs</b>	<b>22</b>
<b>5.4. Kwaliteit</b>	<b>23</b>
<b>6. CONTRACTMANAGEMENT</b>	<b>24</b>
<b>6.1. Sturing en naleving contract</b>	<b>24</b>
<b>6.2. Betrekken reizigers</b>	<b>25</b>
<b>6.3. Klachtenprocedure</b>	<b>25</b>
<b>6.4. Registratiesysteem</b>	<b>25</b>
<b>7. PLANNING</b>	<b>26</b>
<b>BIJLAGEN</b>	<b>27</b>

Colofon

Copyright 2018 Forseti 's-Hertogenbosch

*Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd en/of openbaar gemaakt door middel van druk, fotokopie, microfilm of op welke andere wijze ook, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever.*

*No part of this book may be reproduced in any form, by print, photoprint, microfilm or any other means without written permission from the publisher.*



## 1. INLEIDING

### 1.1. Aanleiding

Voor u ligt de uitgangspuntennotitie die is opgesteld voor de aanbesteding van het routegebonden vervoer van de gemeenten Apeldoorn, Deventer en Zutphen. Dit omvat het vervoer van leerlingen, Wmo-dagbestedingscliënten en jeugdigen in het kader van de Jeugdwet. De drie gemeenten hebben besloten om per schooljaar 2019-2020 te stoppen met de samenwerking in de gemeenschappelijke regeling PlusOV voor het routegebonden vervoer. Als gevolg hiervan gaan de gemeenten nu zelf een aanbesteding organiseren voor dit vervoer.

### 1.2. Doel van de aanbesteding

Doel van de aanbesteding is het contracteren van één of meerdere vervoerders die zorgen voor een kwalitatief goede uitvoering van het routegebonden vervoer waarover de reizigers tevreden zijn tegen de juiste kosten.

Met de komende aanbesteding gaan de gemeenten het routegebonden vervoer op een andere manier organiseren. De schaal waarop het vervoer in de afgelopen jaren was georganiseerd was te groot. Daarom wordt het vervoer kleinschaliger georganiseerd met als doel dat het vervoer weer dichterbij de burger komt te staan. De vervoerder is verantwoordelijk voor de totale uitvoering. Zij moeten het vervoer kwalitatief beter en met een meer menselijke maat organiseren. Deze nieuwe opzet, die is deze notitie verder is uitgewerkt, leidt tot een hogere mate van tevredenheid onder reizigers en andere direct betrokkenen.

### 1.3. Proces

De drie gemeenten trekken gezamenlijk op in de voorbereiding van deze aanbesteding(en). Zij werken aan het formuleren van goede uitgangspunten, waarmee heldere keuzes worden gemaakt voor de aanbesteding. Deze uitgangspuntennotitie is tot stand gekomen in een proces, waarbij diverse stakeholders input hebben geleverd:

- Verantwoordelijk gemeentelijke bestuurders
- Inhoudelijk betrokken beleidsadviseurs gemeenten Deventer, Zutphen en Apeldoorn
- Wmo-adviesraden
- FNV/CNV en chauffeurs
- Het AIM
- Zorginstellingen
- Scholen
- Ouder(s)/verzorger(s)

Forseti heeft de wensen van gemeenten en de hoofdlijn van de reacties van de stakeholders vertaald in dit document naar concrete uitgangspunten en advies voor de aanbesteding. Veel reacties betreffen concrete aanbevelingen voor te stellen eisen, die een plek moeten krijgen in het Programma van Eisen.

Daarnaast heeft afstemming plaatsgevonden met Plus OV. Reden hiervoor is tweeledig. In de eerste plaats komen twee aanbestedingen in dezelfde regio op hetzelfde moment op de markt. Door de marktbenadering af



te stemmen wordt voorkomen dat een 'concurrentie' plaats vindt tussen twee vervoersystemen. Ten tweede zijn de doelstellingen van de aanbestedingen grotendeels hetzelfde.

#### 1.4. Leeswijzer

Deze notitie is opgedeeld in een aantal hoofdstukken. Het tweede hoofdstuk beschrijft aan de hand van de ervaringen en wensen de strategie voor de aanbesteding op hoofdlijnen. Het derde hoofdstuk geeft aan op welke wijze gemeenten de opdracht in de markt wensen te zetten. Hoofdstuk vier beschrijft een aantal belangrijke kwaliteitsaspecten. Het vijfde hoofdstuk beschrijft op welke wijze de opdrachten gegund kunnen worden. Het belang en de invulling van het contractmanagement staat beschreven in hoofdstuk zes. Tot slot is een planning van het aanbestedingsproces in het zevende hoofdstuk opgenomen.

Daar waar verschillen tussen de gemeenten bestaan, is dit expliciet in dit document aangegeven. Daar waar dit niet staat aangegeven geldt dat het uitgangspunt voor alle gemeenten van toepassing is.





## 2. NAAR EEN STRATEGIE

### 2.1. Strategie op hoofdlijnen

De ervaringen en diverse wensen hebben wij vertaald in een strategie met uitgangspunten voor de aanbesteding. Deze paragraaf vat de hoofdlijn hiervan samen.

#### Hoofdlijn van de strategie

Met de komende aanbesteding gaan de gemeenten het routegebonden vervoer op een andere manier organiseren. De belangrijkste uitgangspunten hiervoor zijn:

- Gemeenten organiseren het vervoer kleinschaliger en dichterbij de burger. De schaal waarop het vervoer de afgelopen jaren georganiseerd was, was te groot. De vervoerder is verantwoordelijk voor de totale uitvoering van het vervoer. Er ontstaat een directe lijn tussen reizigers en ouder(s)/verzorger(s) en de vervoerder.
- Gemeenten zorgen en borgen een kwalitatief goede dienstverlening met een menselijk maat. Inwoners moeten kwalitatief beter vervoer ervaren wat moet blijken uit een hogere mate van tevredenheid bij alle betrokkenen.
- Sturing vindt ten eerste plaats op kwalitatief goed vervoer met een meerwaarde voor de reiziger en daarna op efficiëntie.
- De communicatie tussen vervoerder en reiziger/ouder(s)/verzorger(s) en tussen vervoerder en gemeente verbetert.

#### Marktbenadering

De gemeenten Apeldoorn, Deventer en Zutphen besteden het routegebonden vervoer aan. Dit omvat het vervoer van leerlingen, cliënten Wmo-dagbestedingen en jeugdigen in het kader van de Jeugdwet. Via een Europese openbare aanbestedingsprocedure sluit iedere gemeente zelf contracten af met één of meerdere vervoerders.

De perceelindeling is afgestemd op de vervoerstromen en de wensen van afzonderlijke gemeenten:

- Apeldoorn: 3 percelen
- Deventer: 2 percelen
- Zutphen: 3 percelen

Per perceel selecteren de gemeenten 1 vervoerder, die verantwoordelijk is voor de totale uitvoering (inclusief planning en aansturing) van het vervoer binnen het perceel. De contracten hebben een looptijd van 4 jaar plus een optie voor 2 maal 2 jaar verlenging. Gemeenten kunnen individuele inwoners een andere vervoeroplossing bieden als een andere vervoeroplossing beter bij die inwoner past.

#### Kwaliteitseisen

De uitvoeringskwaliteit van het routegebonden vervoer is voor alle betrokkenen belangrijk. De kwaliteitseisen uit de voorgaande aanbestedingen worden zoveel als mogelijk overgenomen. Voor de nieuwe contracten scherpen gemeenten een aantal eisen aan op basis van de ervaringen. Als minimum kwaliteitsniveau geldt de norm van het TX-keur. Gemeenten stellen daarnaast eisen aan:



- Planning, combinaties en reistijd: De vervoerder plant ritten tot reële routes met een reële (aangescherpte) maximale reistijdnorm, waarbij een reël. Combinaties tussen leerlingen en jeugdigen zijn mogelijk na instemming van gemeenten. De vervoerder hanteert een vaste structuur in de uitvoering van routes.
- Naleving van de Cao-taxi.
- 2,5% inzet SROI bedoeld voor de inzet van begeleiders.
- Goede kwaliteit van chauffeurs en dienstverlening door opleidingen door de vervoerder en gezamenlijke bijeenkomsten georganiseerd met scholen en instellingen.
- Communicatie: Betere en traceerbare communicatie tussen vervoerder en ouders(s)/verzorger(s), eisen over communicatie en afstemming met stakeholders en een betere werkwijze in het aanmeld- en mutatieproces van reizigers.
- Voertuigen: rekening houden met specifieke voertuigeisen voor vervoer Wmo-dagbesteding.
- Gepaste en haalbare duurzaamheidseisen plus een uitdaging aan de markt (gefaseerd) een meer duurzaam aanbod te doen.
- Vergoeding via een beladen uurtarief.

Daarnaast worden eisen gesteld aan aansprakelijkheid, implementatie en klachtenprocedure.

### **Gunning**

Gunning van een perceel vindt plaats op basis van de Beste Prijs-kwaliteitverhouding met een beperkte rol voor de prijs. Er geldt een onder- en bovengrens voor de te offereerde prijs. Inschrijvers dienen tevens een reële kostenonderbouwing aan te leveren. Inschrijvingen worden kwalitatief beoordeeld op de mate waarin inschrijvers:

- een meer duurzaam aanbod doen;
- de communicatie met reizigers/ouders(s)/verzorger(s), opdrachtgever en stakeholders vorm geven;
- voorwaarden opnemen zoals genoemd in de Prestatieladder Sociaal Ondernemen (PSO) als sociaal component (SROI); en
- de wijze waarop werkgeverschap en opleiding via een tevreden chauffeur meerwaarde heeft voor de reiziger.

### **Contractmanagement**

Belangrijk onderdeel van een contract is de sturing die de opdrachtgever geeft richting een opdrachtnemer.

Gemeenten gaan actief controleren en sturen op naleving van het contract en het kwaliteitsniveau:

- Gemeenten sturen zelf actief op een goede start van het vervoer en stellen hiervoor een implementatieplan op.
- Gemeenten voeren professioneel contractmanagement uit en stellen hier een beheerplan voor op.
- Reizigers en stakeholders worden meer betrokken.
- Gemeenten kunnen onderzoeken uitvoeren naar klant- en medewerkerstevredenheid.
- Voor 2e-lijns klachten richten gemeenten een procedure in.

De totstandkoming van de notitie is in de volgende paragrafen toegelicht. In de volgende hoofdstukken zijn de uitgangspunten voor de onderdelen marktbenadering, kwaliteitseisen, gunning en contractmanagement nader uitgewerkt.

## **2.2. Proces schematisch**



Doel van de aanbesteding is het contracteren van één of meerdere vervoerders die zorgen voor een kwalitatief goede uitvoering van het routegebonden vervoer waarover de reizigers tevreden zijn tegen de juiste kosten. Het proces om daar te komen bestaat uit een aantal stappen. Dit hoofdstuk beschrijft de weg naar de nieuwe strategie en uitgangspunten inclusief de gezette stappen, opgehaalde ervaringen en wensen en dilemma's die we onderweg tegenkomen.



Dit document bevat de uitgangspunten waaraan de gemeente zich committeert. Met vaststelling van deze uitgangspunten kan de gemeente aanbestedingsdocumenten opstellen. Het Programma van Eisen (PVE) maakt daar onderdeel van uit. In het PVE vindt een nadere uitwerking plaats van de uitgangspunten naar concrete eisen. Daarnaast is ook de sturing en borging door de gemeente belangrijk op tot goede kwaliteit te komen.

De drie gemeenten zijn gezamenlijk gestart met het opstellen van deze notitie. Tijdens de totstandkoming van het document is al duidelijk geworden dat er op onderdelen verschillen zitten tussen de gemeenten. Uitgangspunt is dat deze verschillen kunnen bestaan en de mate waarin verschillen zich voor (gaan) doen mede bepaalt hoe de vervolgstap wordt gezet.

### 2.3. Ervaringen afgelopen jaren

In de afgelopen jaren heeft PlusOV het routegebonden vervoer verzorgd voor de gemeenten Apeldoorn, Deventer en Zutphen. Bij de aanbesteding van het vervoer zijn destijds gangbare en uitgebreide eisen opgenomen waar de vervoerders aan moesten voldoen. Desondanks ging er in de afgelopen jaren veel mis.

Hieronder staat een aantal punten benoemd die vooral ontvangen zijn tijdens de consultatie van stakeholders:

- De kwaliteit van het vervoer was niet tijdig op orde.
- Chauffeurs hebben hun werk niet behouden bij de overgang van de contracten.
- Het planningssysteem was niet tijdig op orde.
- Gemeenten moesten gegevens dubbel invoeren in Mybility en Cabman.
- Verwerking van indicaties en mutaties verliep niet goed.
- Een groot verloop van chauffeurs en weinig oog voor de kwaliteit van chauffeurs.
- Mutaties werden onvoldoende goed verwerkt.
- De klachtenafhandeling functioneerde onvoldoende.
- De bereikbaarheid van de centrale was niet voldoende.
- Er vonden discussies plaats tussen vervoerders en de vervoercentrale.
- Volgtijdelijke combinaties leerlingenvervoer en dagbestedingsvervoer werkten niet.

Met deze aanbesteding beogen gemeenten te leren van de lessen uit het verleden.

Duidelijk is geworden dat diverse factoren een rol hebben gespeeld bij de ervaringen de afgelopen jaren. Enkele factoren die genoemd zijn in dit proces zijn:

- Het vervoersysteem was te grootschalig opgezet. Het stond te ver van de burgers af.
- De implementatie van de publieke centrale kostte veel tijd en de organisatie was niet tijdig op orde.
- De implementatie van het routegebonden vervoer verliep niet goed, o.a. door fouten in de data.



- De relatie met marktpartijen is verstoord geraakt. PlusOV werd voornamelijk afhankelijk van twee grote vervoerders.
- De werkprocessen waren te ingewikkeld.
- Door de operationele problemen was er onvoldoende monitoring en sturing op de kwaliteit.
- De werking van én de rollen van partijen binnen de klachtenprocedure waren onduidelijk.

## 2.4. Wensen stakeholders voor de nieuwe contracten

De afgelopen periode hebben wij contact gehad met diverse stakeholders. Van hen hebben wij veel verbeterpunten en tips ontvangen. Zij hebben aangegeven welke elementen belangrijk zijn voor kwalitatief goed vervoer:

### Opzet van het vervoersysteem

- Er leeft een brede wens het routegebonden vervoer kleinschaliger te organiseren.
- Gemeenten contracteren afzonderlijk van elkaar vervoerders.
- Langere contractduur met aandacht voor langdurige samenwerking en ontwikkeling van partnerschap.
- De vervoerder verzorgt zelf de planning van het vervoer. Vervoer dichterbij de burger met directe lijnen tussen vervoerder enerzijds en de zorgaanbieders, reizigers en ouder(s)/verzorger(s) anderzijds.
- Maak de aanbesteding toegankelijk voor kleinere vervoerders. Dit kan door de perceelindeling, de te stellen eisen en de verdeling van taken en verantwoordelijkheden tussen gemeenten en de vervoerders zodanig in te richten dat de kleinere lokale en regionale vervoerders geen belemmeringen ervaren in het doen van een inschrijving.
- Combinaties tussen vervoervormen zijn niet altijd haalbaar. Gemeenten moeten combinaties tussen leerlingen en jeugdigen goedkeuren.

### Kwaliteit

- De menselijke maat moet weer terugkomen in het vervoer, waarbij persoonlijke aandacht is.
- SROI moet niet (te) leidend zijn in het contract want dat leidt tot verdringing van de vaste chauffeur.
- De kwaliteit van de chauffeur moet verbeteren door betere opleidingen. Een e-learning cursus is niet voldoende. Chauffeurs moeten affiniteit hebben met de doelgroep en ziektebeelden kunnen herkennen. De vervoerder moet chauffeurs opleiden door goede instructeurs. Vervoerders moeten deze tijd aan hun werknemer vergoeden.
- Betere communicatie over indicaties en mutaties en vastlegging hiervan.
- De chauffeur moet altijd kennismaken met ouder(s)/verzorger(s). Deze tijd is voor de chauffeur werktijd.
- Chauffeurs moeten bij calamiteiten via een druk op een knop in contact komen met de centrale.
- TX-keur is het minimale kwaliteitsniveau waar vervoerders aan moeten voldoen.

### Contractmanagement

- Stel duidelijke afspraken op met reële sanctiemogelijkheden.
- Gemeenten moeten controleren of de vervoerders voldoen aan de gestelde eisen en of zij de extra aangeboden kwaliteit leveren.
- De klachtenprocedure moet verbeteren. Men dient duidelijke afspraken te maken over de rolverdeling met aandacht voor de rol van de gemeenten zelf. Reiziger en chauffeurs moeten hun klacht ook bij een onafhankelijk meldpunt kunnen indienen.



- Er was geen klankbordgroep. Gemeenten moeten een klankbordgroep/panel inrichten waar de vervoerders met chauffeurs aan meewerken.
- Er moet veel aandacht zijn voor goed werkgeverschap, bijvoorbeeld door de tevredenheid van chauffeurs te meten.

## 2.5. Dilemma's

Bij de vertaling van diverse wensen en belangen komen we een aantal dilemma's tegen. Een aantal kaders en uitgangspunten staat namelijk op gespannen voet met elkaar.

- Door meerdere percelen te hanteren kunnen contracten ontstaan met meerdere vervoerders. Daaruit volgt een grotere beheerlast voor gemeenten.
- Met name de kleinere lokale en regionale vervoerders zien hierin een aanzienlijke drempel om zelfstandig in te schrijven op aanbestedingen. Aan de ene kant dragen minimale eisen bij aan een toegankelijke aanbesteding voor kleinere vervoerders. Aan de andere kant komt vanuit de consultatie van stakeholders naar voren dat we eisen eerder verder moeten uitbreiden dan inperken.
- Kleinere ondernemingen voldoen niet allemaal aan TX-Keur. Deze eisen zijn al echter al jaren de minimale norm voor contractvervoer. Het Aanbestedingsinstituut Mobiliteit (AIM) adviseert TX-Keur op te nemen, omdat dit het minimale kwaliteitsniveau van vervoer borgt en opdrachtgevers ontlast in monitoring van zaken die TX monitort.
- Er zijn grote ambities het doelgroepenvervoer meer duurzaam uit te voeren. Er is bestaand een convenant zero emissie doelgroepenvervoer 2025. De gemeenten hebben zich hieraan (nog) niet geconformeerd. De ontwikkelingen op dit terrein gaan snel. Het routegebonden vervoer wordt veelal uitgevoerd door taxibussen en rolstoelbussen. De groen gas varianten worden niet meer geleverd door fabricanten. De mogelijkheden voor zere emissie taxibussen nemen wel toe, al zijn de beperkte reikwijdte en het aantal zitplaatsen (6 ipv 8) beperkende factoren waardoor grootschalige inzet nog niet plaatsvindt. Rolstoelbussen zijn nog niet beschikbaar in zero emissie varianten door het te hoge totale gewicht van het voertuig (door de zware accu). Voor marktpartijen geldt dat zij in verschillende tempo's (kunnen) inspelen op deze ontwikkelingen.
- Vanuit de vakbonden en chauffeurs is een harde roep dat gemeenten zich meer inzetten voor naleving van de Cao en de overgang van personeel. De taxibranche heeft zelf een orgaan dat hierop toeziet: het Sociaal Fonds Taxi (SFT). Het SFT controleert gemiddeld iedere twee jaar taxibedrijven op naleving van de Cao en ziet toe op de naleving van overgang personeel bij een contractwisseling. Dat de markt een beroep doet op de gemeenten is eigenlijk een signaal dat de controles in de markt op dit moment onvoldoende zijn. Het stellen van extra eisen is mogelijk, maar hoe kan en moeten gemeenten dit controleren?
- Gemeentelijk beleid stuurt op de verplichte inzet van Sociale Return on Investment (SROI). In het contractvervoer wordt veelal geëist dat 5% van de opdrachtwaarde wordt besteed aan SROI. Vanuit de markt wordt dit sterk afgeraden omdat dit haaks staat op de wens om chauffeurs te behouden voor vervoercontracten. De kansen en mogelijkheden van SROI hangen ook af van arbeidsmarktomstandigheden. In tijden van krapte op de arbeidsmarkt lijken de kansen groter, maar zijn de kandidaten uit 'de kaartenbak' vaak minder geschikt voor de functie van chauffeur door een hogere uitstroomsnelheid.



### **Kader SROI**

Het gemeentelijke beleid is ook gericht op het inzetten van mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt. Vaak is in contracten opgenomen dat 5% van de opdrachtwaarde wordt besteed aan SROI.

Dit streven staat haaks op de wens om chauffeurs te behouden voor de vervoercontracten. In de praktijk komt het er vaak op neer dat een vervoerder een chauffeur met ervaring inwisselt voor nieuwe chauffeurs zonder ervaring. De krapte op de huidige arbeidsmarkt dwingt vervoerders al creatief te zijn bij het zoeken naar chauffeurs.

Praktijk in het doelgroepenvervoer is dat chauffeurs met ervaring ingewisseld worden voor chauffeurs zonder ervaring. De SROI-regeling doet de ambitie om zo min mogelijk chauffeurs te wisselen op routes geweld aan. Daarnaast vormt SROI een bedreiging voor de baanzekerheid van de chauffeur en een belemmering voor het aanbieden van vaste contracten aan de chauffeurs. Genoemde elementen (minder chauffeurswisselingen, vaste contracten en baanzekerheid) zijn allen elementen. Dit zijn allemaal aspecten die de verschillende gemeenteraden en reizigers hebben aangegeven als onwenselijk in het doelgroepenvervoer. Daarnaast geven de kleinere lokale en regionale vervoerders aan geen ervaring met SROI te hebben en dit als een belemmering te zien voor het doen van een inschrijving.



### 3. MARKTBENADERING

#### 3.1. Inleiding

De marktbenadering is de wijze waarop de gemeenten de totale opdracht in de markt zet. Belangrijke vraagpunten zijn de omvang van de percelen, de mate van toegankelijkheid voor bedrijven en de contractduur van de opdrachten. Hierbij spelen de in paragraaf 2.4 geschetste dilemma's een rol. Gemeenten willen de aanbesteding zo toegankelijk mogelijk houden voor alle marktpartijen.

#### 3.2. Omschrijving dienst

##### **De aanbesteding betreft het routegebonden vervoer**

De aanbesteding betreft de uitvoering van het routegebonden vervoer per taxi voor inwoners uit de gemeenten Apeldoorn, Deventer en Zutphen. Dit vervoer bestaat uit het vervoeren van:

- leerlingen van/naar onderwijsinstellingen;
- Wmo-cliënten van en naar Wmo-dagbestedingslocaties;
- jeugdigen in het kader van de Jeugdwet van en naar zorglocaties.

Voor Deventer geldt dat zorgaanbieders het vervoer van cliënten naar Wmo-dagbestedingslocaties gaan verzorgen.

##### **Vervoerders zijn verantwoordelijk voor de totale uitvoering van het vervoer**

De te contracteren vervoerders zijn ieder binnen het eigen perceel verantwoordelijk voor:

- Het op een (kosten)efficiënte wijze plannen van de ritten binnen de gestelde kwaliteitseisen.
- Het uitvoeren van de ritten binnen de gestelde kwaliteitseisen.
- Het onderhouden van communicatie en afstemming met ouder(s)/verzorger(s), reizigers, mantelzorgers, scholen, zorginstellingen, gemeenten en adviesraden/klankbordgroepen (inclusief de rapportage hiervan).
- Het samenwerken met andere vervoerders om, waar mogelijk, ritten te combineren tussen gemeenten en in de benadering van en communicatie met stakeholders.
- Het aannemen en afhandelen van klachten.

Indien een indiener van een klacht ontevreden is over de wijze van afhandeling van de klacht door de vervoerder kan hij/zij in tweede lijn de klacht indienen bij de betreffende gemeente.

##### **Gemeenten kunnen maatwerk bieden waar mogelijk en kunnen inspelen op nieuwe initiatieven**

De gemeenten willen voor inwoners de beste oplossing kunnen creëren en individueel maatwerk kunnen leveren waar dat gewenst is. Daarnaast moet het vervoer ook (kosten)efficiënt binnen de kwaliteitseisen uitgevoerd kunnen. De gemeenten houden de mogelijkheid open vervoer van reizigers buiten de af te sluiten opdrachten/percelen te houden en elders onder te brengen. Dit kan bijvoorbeeld gaan om:

- Een combinatiemogelijkheid benutten tussen reizigers, die ontstaat als een gemeente een reiziger in een ander perceel plaatst van deze aanbesteding, bij PlusOV of een andere vervoersysteem.
- De inzet van nieuwe experimenten of pilots, waarbij de gemeenten ook open staan voor initiatieven die de vervoerders aandragen.



- Het vervoer van een jeugdige dat qua benodigde dienstverlening en/of locatie beter aansluit bij het vervoer Wmo-dagbesteding.
- Structurele operationele problemen bij het vervoer van een inwoner. In dat geval kan de gemeente voor één of meerdere inwoners een andere vervoeroplossing bieden.
- Stimuleren van zelfredzaamheid, waardoor een reiziger gebruik gaat maken van andere vervoeroplossingen.
- Het organiseren van vervoer door zorgaanbieders. Een gemeente kan besluiten vervoer naar een zorgaanbieder buiten de opdracht te plaatsen.

Dat kan invloed hebben op het aantal vervoervolume. Vervoerders zijn zich bewust van deze mogelijkheid en committeren hun medewerking. Zij kunnen zich niet beroepen op exclusiviteit van het vervoer van bepaalde doelgroepen. Door deze mogelijke ontwikkelingen kan het vervoervolume variëren. Partijen gaan hier naar redelijkheid en billijkheid mee om.

### 3.3. Wijze van aanbesteden en contractering

#### **De opdracht wordt via een Europese openbare aanbestedingsprocedure in de markt gezet**

Omdat de opdrachtwaarde boven de drempel van € 221.000,- ligt, zijn de gemeenten verplicht dit doelgroepenvervoer aanbesteden. Gemeenten kiezen voor een Europese openbare aanbestedingsprocedure. Deze procedure wordt door de gemeenten gezamenlijk uitgevoerd. Dat heeft een voordeel voor zowel de gemeenten als voor vervoerders. Gemeenten kunnen gezamenlijk aanbestedingsdocumenten opstellen en één procedure doorlopen. Marktpartijen hebben te maken met slechts één procedure en dus minder belasting.

In de aanbestedingsdocumenten is ruimte om afwijkende wensen tussen gemeenten op te nemen. De gemeenten sluiten vervolgens zelfstandig contracten af met de winnende vervoerders. Hierdoor behouden gemeenten hun vrijheid, maar profiteren wel van een gezamenlijk inkooptraject. Gedurende de looptijd van de overeenkomst biedt het altijd nog de mogelijkheid om elkaar op te zoeken bij (uitvoerings)vraagstukken over het vervoer.

### 3.4. Marktbenadering en percelen

Forseti heeft een vervoeranalyse uitgevoerd. Op basis daarvan hebben wij voorstellen gedaan voor de te hanteren perceelindeling. Dit is een belangrijk onderdeel van de marktbenadering.

#### **Gemeenten contracteren ieder apart een vervoerder per perceel**

Gemeenten delen in het vervoer bepaalde bestemmingen. Zij hebben de keuze of zij met elkaar willen samenwerken door percelen te delen om zo optimale efficiëntie te realiseren in routes. Wij schatten in dat de efficiëntievoordelen hiervan beperkt zijn. In de huidige contracten bij PlusOV bestaan combinaties tussen gemeenten vooral uit reizigers uit één van de drie grote gemeenten samen met reizigers uit een omliggende kleinere gemeente. De onderlinge afstand tussen Apeldoorn, Deventer en Zutphen is in veel gevallen te groot om binnen de toegestane individuele reistijd combinaties te maken. Daar waar combinaties wel haalbaar zijn kunnen deze ook buiten percelen om 'verzilverd' worden, door in de contracten op te nemen dat gemeenten uit (kosten)efficiëntieoverwegingen een reiziger in een ander perceel mogen plaatsen én dat vervoerders hier verplicht aan mee moeten werken. Deze contracteringsstrategie kan als nadeel hebben dat de kosten licht hoger liggen, dan wanneer gemeenten gezamenlijk zouden contracteren.





Om combinatiemogelijkheden optimaal mogelijk te maken contracteert een gemeente één vervoerder per perceel. Door het hanteren van meerdere percelen per gemeente betekent dit dat er meerdere vervoerders gecontracteerd kunnen worden waar de gemeente gedurende de contractperiode mee gaat samenwerken.

#### **Het vervoer is per gemeente opgedeeld in meerdere percelen**

Afhankelijk van de omvang van het vervoer én het type vervoer wordt binnen de gemeente het vervoer al dan niet opgedeeld in percelen:

- Voor het vervoer van leerlingen en jeugdigen geldt dat bij een gemeente in meer of minder mate duidelijk een onderscheid zichtbaar is tussen vervoerstromen die binnen de eigen gemeente plaatsvinden en het vervoer naar bestemmingen buiten de gemeente(n). Daarom wordt voorgesteld per gemeente één of twee percelen te creëren voor vervoer van leerlingen en jeugdigen.
- De uitvoering van het vervoer van en naar een dagbestedingslocatie ondervindt soms hinder doordat voertuigen volgtijdelijk worden ingezet voor leerlingen- en dagbestedingsvervoer. Dat is niet altijd het geval, bijvoorbeeld als de dagbesteding om 10:00 uur start. Door dit vervoer in een apart perceel op te nemen kan de gemeente duidelijke en andere eisen stellen aan dit vervoer. Bijvoorbeeld aan de in te zetten voertuigen.
- Iedere gemeente heeft nadrukkelijk een eigen wens over de wijze van verdeling van de opdracht in eventuele percelen.

#### Apeldoorn:

- Perceel 1: Vervoer van leerlingen en jeugdigen over korte afstand. Dit omvat in ieder geval het vervoer binnen de eigen gemeente plus vervoer naar locaties binnen een straal van 15 kilometer. Daardoor vallen locaties in Wilp, Emst, Hoenderloo en Voorst hier ook onder.
- Perceel 2: Vervoer van leerlingen en jeugdigen over lange afstand zijnde alle overige bestemmingen (niet vallend onder perceel 1).
- Perceel 3: Vervoer van cliënten Wmo-dagbesteding.

Toelichting: De vervoeromvang van Apeldoorn is dermate groot dat het verstandig is meerdere percelen te hanteren. Op die manier kunnen inschrijvers in hun tariefstelling beter rekening houden met de verschillende afstanden. Voor het vervoer van cliënten Wmo-dagbesteding kan de gemeente in een apart perceel aparte en specifiekere eisen opnemen. Tevens kan dit volume de komende jaren afnemen. Dat risico is beter beheersbaar als dit vervoer in een apart perceel is ondergebracht.

#### Deventer:

- Perceel 1: Vervoer van leerlingen en jeugdigen.
- Perceel 2: Vervoer van cliënten Wmo-dagbesteding (als terugvaloptie).

Toelichting. Perceel 1: De vervoeromvang van Deventer is minder groot dan Apeldoorn. De noodzaak van meerdere percelen is daarom minder aanwezig. Perceel 2 hantert de gemeente als terugvaloptie. Uitgangspunt is dat de zorgaanbieders voor Wmo-cliënten van en naar dagbestedingslocaties vanaf 1-8-2019 zelf het vervoer aanbieden en regelen.

#### Zutphen

- Perceel 1: Vervoer van leerlingen, jeugdigen over korte afstand. Dit omvat in ieder geval het vervoer binnen de eigen gemeenten plus vervoer naar locaties binnen een straal van 10 kilometer. Dit perceel omvat ook het vervoer van cliënten Wmo-dagbesteding.



- Perceel 2: Vervoer van leerlingen en jeugdigen naar locaties ten zuiden en oosten van Zutphen over een afstand van meer dan 10 kilometer. Het is mogelijk dat er een beperkt aantal Wmo dagbestedingsvervoer reizigers worden ondergebracht in dit perceel.
- Perceel 3: Vervoer van leerlingen en jeugdigen naar locaties ten noorden en westen van Zutphen over een afstand van meer dan 10 kilometer. Het is mogelijk dat er een beperkt aantal Wmo dagbestedingsvervoer reizigers worden ondergebracht in dit perceel.

Toelichting: De gemeente Zutphen heeft de wens meerdere percelen te hanteren. Door meerdere en kleinere percelen te hanteren is de toegankelijkheid voor kleinere bedrijven gecreëerd. De gemeente wil bovendien met tenminste twee vervoerders contracten afsluiten. In de percelen 2 en 3 wordt een beperkt aantal Wmo-dagbestedingsreizigers vervoerd. Dit zijn de uitzonderingen uit de Wmo-dagbesteding die verder weg dagbesteding hebben. Momenteel gaat het om 3 reizigers (Lochem, Ede, Hengelo).

### 3.5. Contractduur en verlenging

#### **De contractperiode bestaat uit 4 basisjaren en 2 maal 2 verlengingsopties**

Gemeenten sluiten contracten die meerjarige samenwerking mogelijk maken. De af te sluiten contracten starten op 1 augustus 2019. Het daadwerkelijke vervoer van leerlingen start na de zomervakantie op maandag 19 augustus (regio zuid), maandag 26 augustus (regio noord) of maandag 2 september (regio midden).

De contracten hebben een looptijd van 4 jaar tot en met 31 juli 2022. Dit is een gangbare contractduur. De gemeenten kunnen de contracten met 2 maal 2 jaar verlengen. Er is sprake van een wederzijdse verlenging, waarbij sprake is van een redelijke opzegtermijn. De maximale contractuur is acht jaar.

In contracten wordt een boetebeding en voorwaarden voor mogelijke ontbinding opgenomen.

#### **Er is een wachtkamerregeling**

Gemeenten sluiten een wachtkamerregeling af met de nummer 2 per perceel om de continuïteit in het vervoer te garanderen. De gemeenten kunnen deze vervoerder beroepen als de gecontracteerde vervoerder de opdracht niet langer kan uitvoeren. Deze overeenkomst heeft een geldigheid van 2 jaar, waarbij in overleg kan worden besloten om deze overeenkomst na deze termijn te verlengen.



## 4. KWALITEITSEISEN

### 4.1. Inleiding

De uitvoeringskwaliteit van het routegebonden vervoer is voor alle betrokkenen belangrijk. In het Programma van Eisen staan de kwaliteitseisen waar de totale uitvoering van de vervoerders aan moet voldoen. De kwaliteitseisen uit de voorgaande aanbestedingen worden zoveel als mogelijk overgenomen.

Vanuit de ervaringen de afgelopen jaren en de ronde langs stakeholders is gebleken dat aanscherping van eisen gewenst is als het gaat om toegestane combinaties, opleidingen chauffeurs, procedures bij mutaties en communicatie tussen partijen. De verdere concretisering van deze eisen vindt plaats bij de vertaling van uitgangspunten naar concreet uitgewerkte eisen in het Programma van Eisen.

### 4.2. Minimaal kwaliteitsniveau

#### Vervoerders zijn in het bezit van het TX-Keurmerk

Het TX-Keurmerk is een door de taxibranche zelf geïntroduceerd, gedragen en beheerd keurmerk. Het stelt diverse eisen aan vervoerders die regelmatig worden getoetst. Het eisenpakket wordt aangepast als daar aanleiding voor is. Dit keurmerk biedt gemeenten een zekerheid dat gecontracteerde vervoerders voldoen aan een minimaal kwaliteitsniveau.

### 4.3. Planning, combinaties en reistijd

#### De vervoerder plant de ritten tot reële routes

De vervoerder heeft de taak efficiënte routes te plannen en de vaste ophaaltijden te communiceren naar de reizigers of diens ouder(s)/verzorger(s). De chauffeur dient voldoende tijd te hebben om reizigers onderweg te begeleiden bij het in- en uitstappen zodat iedereen tijdig op zijn of haar bestemming arriveert.

#### De maximaal toegestane reistijd hangt mede af van de individuele reistijd van de reiziger

Vervoerders kunnen zelf individuele ritten combineren. Gemeenten stellen een limiet aan de toegestane individuele reistijd (in het voertuig) van een reiziger. De huidige norm (zie tabel) kent een aantal nadelen:

- Individuele reizigers kunnen ten opzichte van hun directe reistijd alsnog lang in het voertuig zitten.
- De grens tussen de verschillende norm is zwart-wit en doet geen recht aan de individuele situatie.

Afbakening	Maximale reistijd
Binnen gemeente	45 min
Buiten gemeente, binnen regio huidig PlusOV	60 min
Verder weg	90 min

Aan de huidige normen worden twee extra regels toegevoegd om te borgen dat reizigers onnodig lang onderweg zijn:

- De individuele reistijd is maximaal 300% ten opzichte van de directe reistijd.



- Voor korte ritten in de interne percelen geldt voor een minimaal toegestane reistijd van ten minste 20 minuten.

*Voorbeeld: de individuele reistijd bedraagt 15 minuten. Op basis van de huidige regels mag de leerling maximaal 60 minuten onderweg zijn. Toepassing van de norm limiteert de maximale reistijd op 45 minuten.*

De borging van de maximale reistijd vereisen gerichte sturing van de gemeenten hierop, bijvoorbeeld door een duidelijke norm, duidelijke criteria, een daarbij passende vergoedingssystematiek op te nemen. En daarnaast controles hierop uit te voeren door de gemeenten.

#### **Combinaties tussen vervoer van leerlingen en jeugdigen zijn toegestaan na instemming gemeenten**

Er is veel overlap in locaties en tijdstippen tussen het vervoer van leerlingen en jeugdigen. De ervaring leert dat er ook veel verschillen zijn tussen deze groepen, waardoor combinaties niet altijd geschikt zijn. De vervoerder mag gemeenten een voorstel doen om ritten te combineren. De gemeenten toetsen dit voorstel en besluiten of de vervoerder toestemming krijgt de reizigers te combineren.

#### **4.4. Vaste structuur in het vervoer**

##### **De vervoerder hanteert een vaste structuur in de uitvoering van routes**

Voor een deel van de reizigers van het routegebonden vervoer is het hebben van een vaste chauffeur gewenst. De realiteit is vaak dat ouder(s)/verzorger(s) een vaste chauffeur verwachten en dat de vervoerder niet in staat is een vaste chauffeur te leveren. Dat vraagt om herziening en verduidelijking van deze regel. Daarbij speelt mee dat in het vervoer steeds meer sprake is van afwijkende bestemmingen en tijdstippen in het vervoer. Bovendien treden veranderingen op in de arbeidsmarkt waardoor een chauffeurs bijvoorbeeld geen vijf dagen in de week werkt.

De volgende reële eisen worden voorgesteld:

- Voor cluster 4 scholen en een indicatie voor individueel vervoer geldt dat een vervoerder maximaal twee vaste chauffeurs in een vaste structuur inzet op één route.
- Voor overige scholen geldt dat de vervoerdere maximaal drie vaste chauffeurs inzet op een route (in een week).
- Indien de uitvoering door omstandigheden gaat afwijken van de regelmaat, informeert de vervoerder vooraf de ouder(s)/verzorger(s) en zorg voor overdracht van relevante informatie aan de invalchauffeur.

#### **4.5. Positie van de chauffeur**

De overgang van chauffeurs bij contracten biedt ruimte voor discussie en interpretatieverschillen. In beginsel stelt de markt hier zelf regels voor op en ziet het Sociaal Fonds Taxi toe op naleving van de Cao en de overgang van personeel. De markt heeft zelf nieuwe regels opgesteld per 1 januari 2019 die bestaande lacunes oplost, meer duidelijkheid biedt en lacunes in de huidige regels.

##### **De nieuwe Cao Taxi borgt de positie van de chauffeur beter bij overgang van contracten**

Op 1 januari 2019 gaat de nieuwe Cao Taxi in. Onderdeel daarvan is de OPOV-regeling. Deze regeling stelt eisen aan de overgang van personeel. Kenmerken van de nieuwe regeling:

- Meer duidelijkheid, zodat minder discussie is over de juiste naleving van de regeling.
- Uitgangspunt is dat het personeel het werk volgt.



- Bij de overgang krijgt de chauffeur een aanbod op basis van het aantal gewerkte uren in plaats van het aantal contracturen. Het SFT deelt deze informatie bij een aanbestedingsprocedure.

Naast de OPOV-regeling zijn twee nieuwe regeling toegevoegd die de overgang van personeel borgen in een aantal bijzondere situaties.

- Er geldt nieuwe regeling voor overgang van personeel bij een tussentijdse contractwisselingen, de OPBC.
- Er geldt een nieuwe regeling bij faillissementen (RBF).

#### **Gemeenten eisen naleving van de Cao, maar zijn voor borging afhankelijk van het SFT**

Gemeenten maken de naleving van de Cao Taxi en de drie bovenstaande regelingen onderdeel van het contract. Daarmee kunnen zij naleving door de vervoerder via de contractuele eisen beter afdwingen. Tevens hebben gemeenten de mogelijkheid bij niet-naleving van de Cao Taxi (het SFT beoordeelt dan 'onvoldoende') sancties op te leggen en eventueel een contract te ontbinden.

Het Sociaal Fonds Taxi ziet toe op naleving van de Cao Taxi, inclusief op bovenstaande regeling. Wij adviseren gemeenten terughoudend te zijn met het opnemen van aanvullende regels, omdat deze ook nageleefd en gecontroleerd moeten worden. De gemeenten hebben daarvoor niet de instrumenten in huis dit goed te controleren.

#### **Er geldt een 2,5% verplichting voor SROI**

Het gemeentelijke beleid is gericht op het inzetten van mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt. Voor de contracten geldt in beginsel een verplichting om 5% van de opdrachtwaarde te besteden aan SROI. Deze SROI-bepaling doet de ambitie om zo min mogelijk chauffeurs te wisselen op routes geweld aan. Ook zijn nu in tijden van krapte op de arbeidsmarkt de kandidaten uit 'de kaartenbak', vaak minder geschikt voor de functie van chauffeur. Daarom worden de volgende uitgangspunten opgenomen:

- Er geldt een 2,5 % SROI-eis om o.a. inzet te stimuleren voor de persoonlijk begeleiders in de bus.
- De vervoerder meldt vacatures (als dit juridisch mag) als eerste bij de Werkpleinen waaronder DeventerWerk talent .
- Bij de gunningcriteria voorwaarden op te nemen zoals genoemd in de Prestatieladder Sociaal Ondernemen (PSO) als sociaal component.

Bij het opstellen van de aanbestedingsdocumenten (o.a. Programma van Eisen) wordt dit nog nader uitgewerkt.

## **4.6. Kwaliteit chauffeur**

Vanuit diverse bronnen is aangegeven dat een deel van de chauffeurs onvoldoende capabel is in de omgang met reizigers en/of dat de opleidingen tot onvoldoende kwaliteit leiden. Gemeenten stellen daarom meer concretere eisen aan de kwaliteit van de chauffeur

#### **De chauffeurs hebben voldoende affinitet met de verschillende doelgroepen en kunnen op passende wijze omgaan met voorkomende beperkingen en ziektebeelden**

De vervoerder kan hier zelf invulling aan geven. Gemeenten vinden de output belangrijker dan hoe dit gebeurt. TX-Keur stelt hier voorwaarden aan, die als ontwikkelpunt door de branche worden herzien.

#### **Vervoerder werkt samen met gemeenten, scholen en instellingen om chauffeurs aanvullend te trainen**



Scholen en zorginstellingen werken graag mee aan het verfijnen van de kwaliteiten van de chauffeurs. De vervoerder borgt dat alle chauffeurs minimaal 1 maal per jaar aanwezig zijn op een specifieke bijeenkomst waar verdieping van en hoe om te gaan met beperkingen en ziektebeelden centraal staan. Vervoerder en chauffeurs moeten hier medewerking aan verlenen. Gemeenten vergoeden deze tijd aanvullend.

#### 4.7. Communicatie en afstemming

Binnen het vervoer gaat er vaak iets fout in de communicatie tussen gemeenten, vervoerder en ouder(s)/verzorger(s). Daarom stellen gemeenten concretere eisen hieraan en dagen zij de vervoerder uit in de gunningcriteria hieraan extra invulling te geven.

##### **Betere en traceerbare communicatie met ouder(s)/verzorger(s)**

Communicatie tussen vervoerder en ouder(s)/verzorger(s) is een belangrijk onderdeel in de kwaliteitsbeleving.

Als eis wordt daarom opgenomen:

- De kennismaking tussen ouder(s)/verzorger(s) vindt fysiek plaats en is controleerbaar. De ouders ondertekenen hiervoor een formulier. De vervoerder ontvangt voor het leerlingenvervoer een extra rit vergoed voor de kennismaking.
- De vervoerder faciliteert een communicatiesysteem waarin de communicatie over mutaties en klachten tussen gemeente, ouder(s)/verzorger(s) en de vervoerder is vastgelegd en traceerbaar is.
- Bij mutaties door de vervoerder in de vaste structuur informeert de vervoerder de ouders(s)/verzorger(s).

##### **Meer concrete eisen over communicatie en afstemming met stakeholders**

Communicatie en afstemming tussen vervoerder en stakeholder is een belangrijk onderdeel. Als eis wordt daarom opgenomen:

- Verplichting om twee maal per jaar contact te hebben met de scholen en zorglocaties in het vervoer.
- In samenspraak met scholen en instellingen gericht bijeenkomsten te organiseren die bijdragen aan een verbetering van wederzijds begrip en de kwaliteit van het vervoer. Vervoerder en chauffeurs moeten hieraan medewerking verlenen. Gemeenten stellen hier een vaste vergoeding per chauffeur voor beschikbaar voor de aanwezigheid van chauffeurs op basis van het aantal uren aanwezigheid.

##### **Betere en duidelijke werkwijze in het aanmeld- en mutatieproces**

Gemeenten melden een reiziger aan bij de vervoerder via een online communicatie- en klantbeheersysteem, inclusief eventuele indicaties en bijzonderheden voor het vervoer.

Een veelgehoorde klacht is dat mutaties niet goed verwerkt worden door de centrale. Op dit moment werken de gemeenten met een eigen klantbeheersysteem. In het PVE wordt een passage opgenomen dat de gemeenten het aanmeldings- en mutatieproces zo kunnen richten als zij wensen. De vervoerder moet hier haar medewerking aan verlenen.

#### 4.8. Voertuigen en duurzaamheid

##### **Voertuigen Wmo-dagbesteding zijn afgestemd op de eisen die doelgroepen stellen**

Cliënten van het Wmo-dagbestedingsvervoer stellen hogere eisen aan de in te zetten voertuigen. In het PVE nemen gemeenten concretere eisen op aan de toegankelijkheid van het voertuig.



### **Gemeenten stellen gepaste en haalbare eisen aan duurzaamheid**

Gemeenten hebben de ambitie het routegebonden vervoer meer duurzaam te organiseren. Voor de uitvoering van routes zetten vervoerders verschillende type voertuigen in: taxipersonenauto, taxibus en rolstoelbus. De mate waarin deze voertuigen in duurzame varianten beschikbaar zijn verschilt per voertuigtype. Daarbij moet rekening worden gehouden met investeringen die nodig zijn voor de inzet van elektrische voertuigen. De ontwikkelingen en dilemma's (zie paragraaf 2.5) maken dat voor deze aanbesteding reële eisen gesteld worden. Gemeenten denken op dit moment aan het stellen van gepaste eisen, maar ook gefaseerd doorgroeien naar meer duurzaam vervoer::

- Als minimale eis op te nemen dat in te zetten voertuigen moeten voldoen aan de euro 6 norm.
- Het onderdeel duurzaamheid In de gunning op te nemen, waarbij de vervoerder per type voertuig per schooljaar kan aangeven hoeveel ritten worden uitgevoerd met verschillende type voertuigen.

Gemeenten gaan marktpartijen hier aan houden en na gunning controles uitvoeren.

### **Regionaal onderzoek duurzaamheid**

De gemeenten hebben zich regionaal georganiseerd in de Cleantech Regio (CTR). Via de CTR worden de duurzaamheidsambities van de regio nagestreefd. De CTR heeft op dit moment geen voor het doelgroepenvervoer gespecificeerde ambities. Dat betekent niet dat er geen ambities zijn, maar de vertaling van de meer generieke ambities van de CTR zijn (nog) niet vertaald naar concrete eisen en wensen die opgenomen kunnen worden in een bestek voor de aanbesteding van het routegebonden vervoer. Het resultaat hiervan wordt eind december verwacht.

Regionaal vindt op dit moment onderzoek plaats naar de mogelijkheden voor duurzaamheid in de aanbesteding. In dit onderzoek worden drie varianten nader uitgewerkt. Op basis van dit onderzoek en advies van EV Consult kunnen bovenstaande eisen en wensen nader ingevuld worden. De resultaten zijn eind december 2018 beschikbaar.

## **4.9. Wijze van bekostiging**

### **Aansluiten bij kostenstructuur vervoerder**

Van belang is dat de uiteindelijke contractering en uitvoering, en het proces daar naar toe, past binnen het financiële kader dat iedere gemeente heeft. Uitgangspunt is een eerlijke prijs voor de vervoerders.

Door de vervoersstromen en voertuigtypen in verschillende opdrachten op de markt te zetten kunnen de tarieven beter afgestemd worden op het aanbod. Bovendien moet de inschrijver aan kunnen tonen hoe de prijs is opgebouwd.

### **De vervoerder ontvangt een vergoeding per beladen uur**

De vergoedingssystematiek met een prijs per beladen uur doet recht aan de belangen van opdrachtgever en opdrachtnemer en is een gebruikelijke systematiek in de branche. Dit is een gebruikelijke en bekende systematiek in de markt.

De voorgestelde vergoeding aan de vervoerder bestaat uit een aantal componenten:

- Een vergoeding per beladen uur op basis van een te offeren beladen uurtarief op basis van de voorgerecalculeerde reistijd volgens routeplanner EasyTravel (de meest recente versie), waarbij rekening wordt gehouden met instaptijd.



- Een starttarief per route. Dit tarief wordt in het PVE vastgelegd.

Deze systematiek biedt vervoeder geen onnodige risico's, bijvoorbeeld als een gemeente bepaalt dat een leerling individueel vervoerd moet worden of als een route in een andere volgorde moet worden gereden. De systematiek vereist dat gemeenten vervoerders controleren (bijv op de maximale reistijd en het voorkomen van 'rondjes rijden') of sturen op efficiëntie van routes.

Indien een gemeente een leerling uit een andere gemeenten opneemt in één van haar percelen geldt dat de vervoerder voor de hele rit de tarieven hanteert uit zijn contract. Verdeling van de kosten over de kosten vindt als volgt plaats:  $(\text{individuele directe reistijd} / \text{som van alle individuele reistijden}) * \text{ritkosten}$ .





## 5. GUNNING

### 5.1. Inleiding

Tijdens de gunningsfase vindt de selectie plaats van de winnende vervoerder(s). Gunningcriteria moeten het onderscheidend vermogen van bedrijven ten opzichte van elkaar naar boven brengen.

### 5.2. Beste Prijs-kwaliteitverhouding

**Gunning van een perceel vindt plaats op basis van de Beste Prijs-kwaliteitverhouding met een beperkte rol voor de component 'prijs'**

De gemeente gunt een perceel aan de inschrijver met de Beste Prijs-kwaliteitverhouding (BPKV). Er geldt geen maximum per inschrijver aan het aantal te winnen percelen.

Naast de prijs wegen ook andere kwaliteitsaspecten mee in de beoordeling van de inschrijvingen. Voorgesteld wordt om de kwaliteit substantieel zwaarder te laten wegen dan de component prijs. De exacte verhouding wordt opgenomen in de aanbestedingsdocumenten. Op deze manier krijgt de component prijs een minder dominante rol in de beoordeling. Hierdoor hebben marktpartijen minder een prikkel tegen een (te) lage prijs in te schrijven.

### 5.3. Prijs

**Er geldt een onder- en bovengrens voor de te offereen prijs**

Voor deze aanbesteding geldt een onder- en bovengrens voor de te offereen reële prijs.

De reële ondergrens is bedoeld om te voorkomen dat inschrijvers te lage tarieven offereren. De ondergrens geldt als echte minimumprijs, waarbij gemeenten aannemen dat uitvoering onder deze grens onverantwoord is. Dat wil niet zeggen dat iedere vervoerder voor dit tarief kan rijden. Dat hangt mede af van zijn bedrijfsvoering en van de inzetmogelijkheden van voertuigen op andere contracten.

De bovengrens is bedoeld om een eventueel prijsopdrijvend effect te voorkomen. Door het hanteren van een bandbreedte kan het aantal te winnen punten aan de onder- en bovengrens gerelateerd worden.

**Inschrijvers offereen een reële prijs en leveren hiervoor een kostprijsonderbouwing aan**

Voor de percelen Wmo-dagbestedingsvervoer en het Jeugdwetvervoer vereist de AmvB Wmo dat een reële prijs tot stand komt met aanbieders. Dit kan door vooraf een prijs vast te leggen, een minimale reële ondergrens op te nemen of achteraf om een uitgewerkte onderbouwing te vragen (en deze te controleren). Voor deze aanbesteding dienen inschrijvers een kostprijsonderbouwing in te leveren bij de offerte. Doordat we werken met een beladen uurtarief is het niet goed mogelijk de mate van reëel aan de voorkant vast te stellen.



## 5.4. Kwaliteit

Alle noodzakelijke eisen worden opgenomen in het Programma van Eisen (PVE). Binnen het gunningscriterium kwaliteit vragen gemeenten de inschrijvers hun onderscheidend vermogen ten opzichte van elkaar te tonen.

### **Inschrijvers worden beoordeeld op de mate waarin zij invulling geven aan duurzaamheid en een aantal kwalitatieve gunningscriteria die direct van invloed zijn op de uitvoering van de opdracht**

De volgende onderdelen zijn het voorstel voor de gunningscriteria kwaliteit en worden in het aanbestedingsdocument nader uitgewerkt:

- Duurzaamheid: De wijze waarop de inschrijver (gefaseerd) vorm geeft aan de wens de de gemeenten het vervoer duurzamer uit te voeren dan in PVE is opgenomen. Voldoen aan de minimumeis uit het PVE levert geen score op. Hoe duurzamer de inschrijving, hoe hoger de score van de inschrijver op dit onderdeel.
- SROI. De wijze waarop inschrijver duurzame inzet van SROI kandidaten realiseert en wordt voorkomen dat andere kandidaten ontslagen worden.“
- Communicatie vanuit de vervoerder naar en tussen:
  - Reizigers binnen de verschillende doelgroepen/ouder(s)/verzorger(s);
  - Opdrachtgever, bijvoorbeeld over incidenten in het vervoer;
  - Overige stakeholders..
- Beschrijving van de concrete beloftes die de inschrijver doet over werkgeverschap en opleidingen en de wijze waarop dit via de tevredenheid en uitstraling van de chauffeur meerwaarde heeft voor de kwaliteitsbeleving van de reiziger binnen deze opdracht.



## 6. CONTRACTMANAGEMENT

### 6.1. Sturing en naleving contract

#### **Gemeenten voeren professioneel contractmanagement uit en stellen hiervoor een beheerplan op**

Belangrijk onderdeel van een contract is de sturing die de opdrachtgever geeft richting een opdrachtnemer. Dit begint al in de implementatieperiode en loopt over in het contractmanagement gedurende de gehele looptijd van de opdracht. Tijdige en juiste sturing dragen bij aan een goede start van het vervoer en een blijvend goed kwaliteitsniveau. Door diverse partijen, niet alleen direct uit de branche (AIM, SFT, KNV), maar ook buiten de branche (SEO) wordt het belang hiervan benadrukt. Daaruit blijkt dat diverse partijen aangeven dat de taximarkt contractmanagement door de opdrachtgever nodig heeft voor het creëren van een eerlijke markt met een level playing field.

Wij adviseren nu – bij de inrichting van het contract - al na te denken op welke wijze de gemeenten gaan toezien op de naleving van de gestelde eisen en de aangeboden kwaliteit. In een beheerplan werken gemeenten uit op welke wijze zij invullen geven aan het contractmanagement: waar zijn taken belegd, wanneer vinden welke controles en acties plaats en welke inspanning is daarvoor nodig?

Aandachtspunten:

- Doordat de gemeenten zelf (weer) opdrachtgever worden, dienen het contractmanagement en de uitvoering binnen de (eigen) organisatie belegd te worden en dient hiervoor voldoende capaciteit te zijn. Dit kunnen gemeenten ook samen organiseren.
- De vergoedingssystematiek vraagt om een sturing en controle vanuit de opdrachtgever op zo efficiënt mogelijke routes. De vervoerder dient maandelijks een toelichting op de factuur aan te leveren. Deze factuur dient gecontroleerd te worden om te kunnen bepalen of er sprake is van rechtmatigheid.
- Voor de situatie dat gemeenten elkaars reizigers overnemen in een perceel geldt dat partijen daarover afspraken maken over de verdeling van de kosten.
- De vervoerder moet meewerken aan de levering van gegevens die nodig zijn voor goed contractmanagement. Het verdient aanbeveling in de aanbestedingsdocumenten exact aan te geven welke gegevens de inschrijvers dient aan te leveren en wanneer. Gezien de ontwikkeling kan het raadzaam zijn ook in te zetten op realtime data-uitwisseling.
- Kwaliteitscontroles op de uitvoering. Houdt de vervoerder zich aan de afspraken qua duurzaamheid? (zoals controles op kenteken, opleidingseisen en op locatie).
- Klachten: Hoe ontvangt de gemeente inzicht in de klachten? Hoe werken vervoerder en gemeente samen als er escalaties zijn in het vervoer? Hoe richt de gemeente haar verantwoordelijkheid in als er escalaties zijn in het vervoer?
- Kwaliteitsbeleving: De reizigers, ouders/verzorgers en stakeholders kunnen veel goede input leveren ook tijdens de uitvoering. (zie ook 6.2).

#### **Gemeenten sturen actief op een goede start van het vervoer en stelt hiervoor een implementatieplan op**

De overgang van vervoercontracten blijkt een risico voor de kwaliteit van het vervoer. De implementatie is cruciaal voor een goede start. Hiervoor dient voldoende tijd, aandacht en capaciteit te zijn. Aandachtspunten bij de implementatie zijn:



1. Communicatieplan (met name tijdige communicatie naar ouders/verzorgers).
2. Voertuigen en chauffeurs (Zeker ook in relatie tot duurzaamheid).
3. Uitwisseling gegevens (aanleveren vervoersvraag door gemeenten, aanleveren planning door vervoerders).

In dit proces hebben zowel gemeenten als vervoerder een rol. De gemeenten nemen een actieve rol in richting vervoerders om een tijdige en goede start te borgen.

## 6.2. Betrekken reizigers

### **Gemeenten kunnen jaarlijks onderzoek uitvoeren naar tevredenheid onder reizigers en chauffeurs**

Vanuit de stakeholdersconsultatie wordt het belang van onderzoek naar de tevredenheid aangegeven. In het PVE wordt daarom opgenomen:

- Vervoerder moet medewerking verlenen aan de uitvoering van een onafhankelijk klanttevredenheidsonderzoek dat de gemeenten kunnen organiseren.
- Vervoerder en chauffeurs moeten medewerking verlenen aan de uitvoering van een medewerkerstevredenheidsonderzoek. Door in dit onderzoek een aantal concrete vragen stellen aan chauffeurs blijkt hoe de vervoerder het werkgeverschap heeft georganiseerd, maar kan tevens ook worden opgemaakt of de vervoerder aan een aantal concrete eisen uit het PVE voldoet.

Met deze bepaling heeft de gemeente de mogelijkheid dergelijke onderzoeken uit te voeren.

### **Gemeenten betrekken de ervaringen van reizigers**

Uit de gesprekken met stakeholders is naar voren gekomen dat reizigers en betrokkenen een klankbordgroep missen voor het routegbonden vervoer. In het verleden heeft deze wel bestaan. De gemeenten gaan een vorm van reizigersbetrokkenheid organiseren. De invulling hiervan kan bijvoorbeeld belegd worden bij bestaande organen of bij een nieuw in te richten reizigerspanel.

## 6.3. Klachtenprocedure

### **Gemeenten werken een klachtenprocedure nader uit**

De klachtenprocedure ligt primair bij de vervoerder. Reizigers en chauffeurs geven aan dat zij een plek missen waar zij volledig onafhankelijk hun klacht kunnen indienen. Reizigers ontvangen eerst een reactie van de vervoerder. Voor de situatie dat de indiener ontevreden is met de oplossing van de vervoerder creëert de gemeente een procedure voor 2<sup>e</sup>-lijns klachten. Deze procedure kan mogelijk ook gebruikt worden voor klachten van chauffeurs.

## 6.4. Registratiesysteem

### **Gemeenten kunnen een eigen registratiesysteem inzetten**

Het is mogelijk een eigen registratie- en communicatiesysteem in te richten en te gebruiken. Hierdoor zijn de gemeenten niet afhankelijk van de vervoerders voor de beschikbaarheid van informatie en kunnen de gemeenten zelf de contracten beter managen. Daarnaast is er de kans dat er meerdere vervoerders zullen zijn waardoor gemeenten / reizigers mogelijk met meerdere systemen worden geconfronteerd. Er hoeft op dit moment geen keuze gemaakt te worden, maar het is een mogelijkheid in het PVE hierover al wel de afspraken op te nemen waaraan een inschrijver moet voldoen op het moment dat de gemeenten kiezen voor een eigen registratie- en communicatiesysteem.



## 7. PLANNING

Na vaststelling van deze uitgangspuntennotitie stellen gemeenten het Programma van Eisen op en een aanbestedingsleidraad. Daarin worden de uitgangspunten nader uitgewerkt. Voorliggende notitie is dermate gedetailleerd dat deze uitwerkingslag relatief snel gemaakt kan worden.

Het vervolgproces kent op hoofdlijnen de volgende planning:

<b>Wat?</b>	<b>Wanneer?</b>
Publicatie Tendered	29 januari 2019
Sluiting aanbesteding	12 maart 2019
Voorlopige gunning	10 april 2019
Definitieve gunning	30 april 2019
Start vervoer	Vervoer dagbesteding / jeugd: 1 augustus 2019 Vervoer leerlingen: 24 augustus of 2 september 2019



## BIJLAGEN





**FORSETI**

**VERBINDT EN VERBETERT VERVOER**

Europalaan 28d • 5232 BC 's-Hertogenbosch • (073) 523 10 60 • [info@forseti.nl](mailto:info@forseti.nl) • [www.forseti.nl](http://www.forseti.nl)