

# Koersdocument aanbesteding doelgroepenvervoer 2023

## Inhoud

1.	Inleiding	3
1.1	Overeenkomsten lopen af	3
2.	Uitleg termen en kenmerken huidige vervoersstromen	4
3.	Visie op doelgroepenvervoer	5
4.	Evaluatie huidige situatie	5
4.1	Knelpunten afgelopen contractperiode	5
4.1.1	Advies over het dataknooppunt	6
4.1.2	Advies over onderaanneming en onder-onderaanneming	6
4.2	Realisatie voornemens in afgelopen contractperiode	6
4.3	Implementatie van komende contracten	7
5.	Uitgangspunten voor de inkoop van het vervoer	8
5.1	Gezamenlijk aanbesteden	8
5.1.1	Advies over hoe aan te besteden	9
5.2	In percelen aanbesteden	9
5.2.1	Algemeen	9
5.2.2	Aanbesteden in percelen op grond van vervoersstromen per gebied	10
5.2.3	Advies voor de perceelindeling van het <b>incidenteel maatwerkvervoer en callcenter</b>	10
5.2.4	Onderaanneming in het incidenteel maatwerkvervoer	11
5.2.5	Maximale reisafstand binnen het incidenteel maatwerkvervoer	11
5.2.6	Advies voor de perceelindeling van het <b>structurele, route gebonden vervoer</b>	11
5.2.7	Onderaanneming in het structurele, route gebonden vervoer	12
5.2.8	Maximum aantal te winnen percelen	12
5.3	Tarieven / Tarief uitvraag	12
5.3.1	Advies over de tarieven en manier van uitvragen	12
5.4	Contractduur	13
5.4.1	Advies over contractduur	13
5.5	Duurzaamheid	13
5.5.1	Advies over duurzaamheid	14
5.6	SROI	14
5.7	Innovatie binnen deze aanbesteding	14
6.	Risico's en randvoorwaarden	14
7.	Planning	15
	Bijlage 1 Vervoersysteem gemeente Borne	16

Bijlage 2 Omzet per gemeente	17
Bijlage 3 Samenvatting visie: Samen op weg; Twentse visie op vervoer onder gemeentelijke verantwoordelijkheid	18
Bijlage 4 Evaluatie regionale visie (2019)	22
Bijlage 5 Onderbouwing 15% efficiencywinst op incidenteel maatwerkvervoer	23

# 1. Inleiding

Dit koersdocument aanbesteding doelgroepenvervoer 2023 is opgesteld door de kernwerkgroep die bezig is met de voorbereiding van de aanbesteding doelgroepenvervoer. Er is input gevraagd en gekregen vanuit de leden van het (regionale) Ambtelijk Overleg doelgroepenvervoer. Het doel van dit document is om de lokale colleges te informeren welke keuzes bij de aanbesteding van het doelgroepenvervoer worden voorgesteld en waarom. In dit koersdocument staan de uitgangspunten voor de nieuwe inkoop van het doelgroepenvervoer. Na instemming van de colleges van de deelnemende gemeenten worden die vervolgens nog uitgewerkt in een bestek voor de aanbesteding.

## 1.1 Overeenkomsten lopen af

Op 1 juli 2017 zijn overeenkomsten afgesloten voor maatwerkvervoer (incidenteel maatwerkvervoer, leerlingenvervoer en vervoer naar dagbesteding en jeugdhulplocaties) voor een periode van 3 jaar met 3 x 1 optioneel verlengingsjaar. Alle optie jaren zijn gelicht en dus lopen op 30 juni 2023 deze overeenkomsten af.

Dit zijn de percelen in de huidige contractperiode:

Perceel 1 - gemeenten Enschede, Haaksbergen en Losser

Perceel 2 - gemeente Hengelo

Perceel 3 - gemeente Almelo

Perceel 4 - gemeenten Hellendoorn, Twenterand en Wierden

Perceel 5 - gemeente Oldenzaal

Perceel 6 - gemeente Hof van Twente

Perceel 7 - gemeente Dinkelland

Perceel 8 - gemeente Tubbergen

De overeenkomst voor het callcenter voor het incidenteel maatwerkvervoer (voorheen Regiotaxi) loopt ook af op 30 juni 2023 en zou nog 2 keer met 1 jaar verlengd kunnen worden. Deze overeenkomst is gesloten tussen één inschrijver en 11 Twentse gemeenten.

Er wordt voor gekozen om de contracten voor het maatwerkvervoer en het contract voor het callcenter met 1 maand te verlengen, tot 1 augustus 2023. Hier kiezen we voor zodat leerlingen lopende het schooljaar niet te maken krijgen met een wisseling in vervoerder/ chauffeurs. Dit brengt stabiliteit en structuur, iets wat veel van deze leerlingen nodig hebben.

In principe is er geen mogelijkheid tot verlenging omdat alle optie jaren zijn gelicht, maar op grond van artikel 2.163b van de Aanbestedingswet kunnen de overeenkomst maatwerkvervoer en de raamovereenkomst voor vervoer naar verder weg gelegen locaties verlengd worden. Dit artikel bevat een regeling voor kleine wijzigingen op grond waarvan deze opdracht zonder nieuwe aanbestedingsprocedure kan worden gewijzigd. Het bedrag van deze verlenging is lager dan 10% van de waarde van de oorspronkelijke overheidsopdracht en daarom toegestaan.

Er zal een nieuwe aanbesteding gehouden moeten worden om nieuwe overeenkomsten voor het doelgroepenvervoer te kunnen afsluiten. Dit geldt voor het merendeel van de Twentse gemeenten en kan:

- a. Gezamenlijk met andere Twentse gemeenten
- b. Zelfstandig.

De gemeenten Hof van Twente, Rijssen-Holtén, Almelo en Borne hebben ervoor gekozen om zelfstandig aan te besteden of bestaande contracten te verlengen en nemen geen deel aan de gezamenlijke aanbesteding. In bijlage 1 wordt het vervoerssysteem van de gemeente Borne uitgelegd.

Gezien de financiële omvang van de opdracht moeten gemeenten het doelgroepenvervoer en het callcenter Europees aanbesteden. Zie bijlage 2 voor de financiële omvang per gemeente.

## 2. Uitleg termen en kenmerken huidige vervoersstromen

Doelgroepenvervoer: verzamelnaam voor incidenteel maatwerkvervoer, leerlingenvervoer en vervoer naar dagbesteding en jeugdhulplocaties.

Incidenteel maatwerk vervoer (voorheen Regiotaxi). Kenmerken van dit vervoer zijn:

- Vraagafhankelijk, kriskras vervoer, voornamelijk sociaal-recreatief vervoer, vaak pas kort voor uitvoering aangevraagd. Een deel bestaat ook uit wekelijks repeterende ritten die voor de lange termijn worden geboekt (noteer-/vaste ritten).
- Chauffeurs zijn flexibel, gericht op veel verschillende reizigers en gewend te werken met een ophaalmarge (qua tijd).
- Efficiency wordt gestimuleerd door ritten zoveel mogelijk over een totaal gebied te combineren, om het leeg rijden te beperken. Combineren van reizigers in het voertuig is wel mogelijk, maar levert minder (efficiëntie) op dan volgtijdelijk combineren (de bezettingsgraad in een voertuig in Twente is gemiddeld 1,2 personen per voertuig).
- Belangrijkste taken bij deze vorm van vervoer zijn: boeken en plannen van ritten, innen eigen ritbijdrage van de reizigers en binnen de gestelde marges ritten uitvoeren. Boeken en plannen van ritten wordt nu regionaal uitgevoerd door het callcenter. Inning van de eigen ritbijdrage wordt in de huidige situatie voor de meeste percelen door de vervoerder uitgevoerd en in één perceel door een externe partij.

Leerlingenvervoer en vervoer naar dagbesteding en jeugdhulplocaties. Kenmerken van dit vervoer zijn:

- Structureel vervoer.
- Vervoer naar of vanaf één locatie waar (speciaal) onderwijs of zorg wordt aangeboden (= route gebonden vervoer).
- Chauffeurs rijden vaak met vaste reizigers op vaste routes.
- Efficiency wordt vooral gestimuleerd door zoveel mogelijk de reizigers te combineren die naar één locatie moeten. De bezettingsgraad in een voertuig voor leerlingenvervoer en dagbesteding is in Twente ongeveer 7 van de 8 mogelijke reizigers per bus. Bij vervoer naar jeugdhulplocaties zijn de combinatiemogelijkheden beperkter omdat er minder kinderen naar dezelfde locatie worden vervoerd en omdat het vaak aan de zorgaanbieders wordt overgelaten op welke dagdelen de zorg verleend wordt.
- Belangrijkste taken bij deze vorm van vervoer zijn: mutaties van personen en ritten, het goed vastleggen van locaties en tijden en efficiënt blijven combineren. In de huidige situatie wordt dit uitgevoerd door de vervoerders.

Dataknooppunt (DKP). Het Dataknooppunt is een in opdracht van de gemeenten ingericht softwaresysteem waarin alle relevante data die essentieel zijn voor het incidenteel maatwerkvervoer worden vastgelegd (de verwachting was dat ook de data voor de andere vervoersstromen hierin zouden worden vastgelegd, dat is niet gebeurd, zie hoofdstuk 4 van dit koersdocument). Partijen die betrokken zijn bij de uitvoering van het incidenteel maatwerkvervoer moeten hun data real-time delen, ophalen en verzenden via het Dataknooppunt.

Callcenter. Het callcenter verzorgt ritreserveringen voor ritten in het incidenteel maatwerkvervoer en geeft deze door aan de vervoerders. Ook berekent het callcenter de eigen ritbijdrage van reizigers.

### 3. Visie op doelgroepenvervoer

De in 2015 opgestelde en in 2019 geëvalueerde regionale visie “Samen op weg, Twentse visie op vervoer onder gemeentelijke verantwoordelijkheid” geeft in hoofdlijnen richting aan de wijze waarop het doelgroepenvervoer ontwikkeld wordt. Het gaat hier om vervoersoplossingen die passen bij de eigen kracht van onze inwoners (specifiek inwoners met een ondersteuningsbehoefte) en die het gebruik van het openbaar vervoer maximaal stimuleren. Anno 2022 is deze visie nog actueel en staan we nog steeds achter de uitgangspunten die hierin staan opgenomen. Dit kwam naar voren uit de verkennende brainstormsessies die eind 2021 zijn gehouden met de deelnemers van het (regionale) Ambtelijk Overleg doelgroepenvervoer. Deze visie vormt daarom wederom het kader voor de nieuwe aanbesteding. Een samenvatting van deze visie is opgenomen in bijlage 3 en in bijlage 4 staan de conclusies van de evaluatie (uit 2019) van deze visie.

De regionale visie kent drie uitgangspunten:

- Mensen doen mee naar vermogen;
- Inzetten op eigen kracht;
- Het vervoer beter en slimmer organiseren.

De doelen voor het doelgroepenvervoer zijn:

1. Passende mobiliteit voor de inwoners van de gemeenten waarbij de reiziger meedoet naar vermogen op basis van eigen verantwoordelijkheid.
2. Het vervoer is dynamisch, flexibel, kwalitatief goed en beheersbaar om de noodzakelijke continue verandering in volume en vorm van de mobiliteitsoplossingen te kunnen opvangen;
3. Reizigers, vervoerders, gemeenten en stakeholders zoals zorgaanbieders, scholen en de provincie werken hierin nauw samen.
4. Het vervoer wordt kostenefficiënt en duurzaam georganiseerd.

### 4. Evaluatie huidige situatie

Uit de in 2019 uitgevoerde evaluatie van de regionale visie op doelgroepenvervoer kwam naar voren dat de implementatie van de nieuwe overeenkomsten goed is verlopen. Het aantal klachten over het doelgroepenvervoer is (nog steeds) heel beperkt. Ook is gebleken uit een marktconsultatie (mei 2022) met zorginstellingen en scholen dat ze over het algemeen heel tevreden zijn over de uitvoering van het doelgroepenvervoer.

#### 4.1 Knelpunten afgelopen contractperiode

In de afgelopen contractperiode (vanaf 1 juli 2017 tot en met heden) zijn we tegen een aantal knelpunten aangelopen. De grootste noemen we hieronder puntsgewijs.

- In de beginperiode van het contract zijn er problemen geweest rondom de inning van de eigen ritbijdrage van de reizigers:
  - Het was de bedoeling dat de vervoerders de eigen bijdrage zelf zouden innen, maar de tekst uit de aanbesteding was niet helder. Na een juridische procedure is bij één perceel de inning van de eigen ritbijdrage een taak van de gemeente geworden (welke vervolgens is belegd bij een derde partij). Bij de overige percelen ligt dit bij de vervoerders.
  - Er zijn destijds geen afspraken gemaakt over het debiteurenrisico, met als gevolg discussies tussen vervoerders en de gemeenten.
- De implementatie van het dataknooppunt (DKP) is moeizaam verlopen en is niet geheel geworden wat we ervan hadden verwacht. Zo worden alleen de (rit)data van het incidenteel maatwerkvervoer hierin bijgehouden, en niet, zoals verwacht, ook de (rit)data van de andere vervoersstromen. Ook de factuurcontrole die via het DKP zou verlopen is op dit moment niet volledig operationeel. Doordat de overige vervoersstromen niet in het DKP zijn opgenomen, is er

te weinig data beschikbaar voor analyses van het doelgroepenvervoer en de doorontwikkeling van alternatieve vervoersoplossingen.

- De plannen die in de visie op het doelgroepenvervoer zijn genoemd voor reductie van kilometers zijn onvoldoende tot uitvoer gebracht in de afgelopen jaren.
- De ritten voor individueel (leerlingen)vervoer en vervoer naar verder weg gelegen locaties zijn zonder tarieven in een raamovereenkomst opgenomen. Daar zijn naderhand discussies over ontstaan met vervoerders, omdat er geen inzicht was in hoeverre deze ritten individueel of met meerdere leerlingen in het voertuig werden uitgevoerd.
- Vooral in perceel 4 (perceel Wierden, Hellendoorn, Twenterand) is sprake van onderaanneming en onder-onderraanneming. Vooral onder-onderraanneming blijkt in de praktijk soms lastige situaties te veroorzaken. Doordat gewerkt wordt over meerdere schijven, zijn de communicatielijnen te lang en is de eindverantwoordelijkheid niet altijd duidelijk (genoeg).
- Gezamenlijk contractmanagement is niet voldoende van de grond gekomen zodat vervoerders niet altijd zijn aangesproken op de gestelde doelen in het contract.

#### 4.1.1 Advies over het dataknooppunt

Advies is om het huidige DKP per 1 augustus 2023 (aansluitend bij de startdatum van de nieuwe contracten) te vervangen omdat:

- De ambities die er waren vanuit het DKP zijn niet waargemaakt:
  - De huidige functionaliteit is beperkt tot alleen incidenteel maatwerkvervoer.
  - De software is de verbindende en dus ook extra schakel in het proces en levert extra kwetsbaarheid op. Loopt de software vast, dan ligt het vervoer stil.
  - Managementinformatie en factuurcontrole zijn pas nu enigermate beschikbaar, maar biedt ten opzichte van alternatieve systemen beperkte functionaliteit.
  - De kosten zijn relatief hoog en niet 100% te managen.
- Er zijn alternatieven op de markt met meer functionaliteit tegen lagere kosten. Hoewel ook de vervoerder/ hoofdaannemer alle data verzamelt, is het gewenst om alle gegevens die te maken hebben met de financiële afwikkeling en contractnakoming real-time en onafhankelijk van vervoerders vast te leggen.

De inkoop van dit vervangende systeem wordt niet meegenomen in deze aanbesteding. Het is een middel om data ten aanzien van doelgroepenvervoer vast te leggen, te analyseren en te controleren en deze aanbesteding is sec bedoeld voor de inkoop van doelgroepenvervoer.

#### 4.1.2 Advies over onderaanneming en onder-onderraanneming

In deze aanbesteding wordt opgenomen hoe onderaanneming geregeld dient te worden.

- De hoofdaannemer is en blijft altijd verantwoordelijk;
- Onderaannemers moeten voldoen aan dezelfde eisen als de hoofdaannemer;
- Onderaannemers mogen pas ingezet worden na toestemming van gemeente(n) (dit geldt wanneer de inzet van een onderaannemer een structureel karakter heeft);
- Communicatielijnen moeten duidelijk beschreven worden;
- Het werken met onder-onderraannemers wordt niet geaccepteerd.

#### 4.2 Realisatie voornemens in afgelopen contractperiode

In de afgelopen contractperiode zijn de volgende positieve ontwikkelingen en initiatieven van de grond gekomen, gebaseerd op/ voortkomend uit de regionale visie op doelgroepenvervoer:

- Er zijn een aantal voorliggende alternatieven bedacht voor het geïndiceerde doelgroepenvervoer. Zo is ANWB Automaatje inmiddels bij de meeste gemeenten geïmplementeerd. In een aantal gemeenten wordt (binnen de Wmo en het leerlingenvervoer) het gebruik van een elektrische fiets gestimuleerd en één van de vervoerders heeft de Noaberhopper geïmplementeerd.

- Er nemen acht Twentse gemeenten deel aan de MaaS pilot Twente met de nieuw ontwikkelde Goan app, deze loopt tot in oktober 2022 en is daarna landelijk opschaalbaar.
- In de gemeente Twenterand wordt gewerkt met een persoonlijk vervoersontwikkelingsplan per leerling, dat is een groot succes. Andere gemeenten nemen hier voorbeeld aan en gaan ook bezig met de implementatie hiervan binnen het leerlingenvervoer.
- De gezamenlijke aanbesteding binnen Twente heeft geleid tot een regionale aanpak voor die inwoners aangewezen zijn op doelgroepenvervoer. Dat heeft rust en duidelijkheid gegeven. Zo hebben ze nu voor al hun vervoer dezelfde vervoerder. Voorheen was vervoer naar dagbesteding geregeld via zorginstellingen.
- Ook op ambtelijk niveau trekken we regionaal op om dezelfde lijn richting vervoerders te hanteren. Ten tijde van de coronacrisis is bijvoorbeeld op regionaal niveau een staffelmethode ontwikkeld voor de betaling van de wél gereden ritten (geldend voor 2021 en 1e helft 2022). Hierin beweegt de prijs mee met het vervoersvolume, zodat we niet elke keer terug hoefden naar de onderhandelingstafel met vervoerder. Dit brengt efficiencyvoordeel voor zowel gemeente als vervoerder.
- De vervoersstromen (herkomsten/bestemmingen, aantallen en ritlengtes) in het incidenteel maatwerkvervoer, het leerlingenvervoer en het vervoer naar dagbesteding en jeugdhulplocaties zijn voor de nieuwe aanbesteding inzichtelijk (bij de vorige aanbesteding was lang niet alles in beeld). Dit biedt kansen ten aanzien van de efficiency/ combinatiegraad van de ritten in de regio.
- De huidige contracten zijn voor een groot gedeelte afgesloten met Twentse taxibedrijven zodat er werkgelegenheid in Twente is behouden en gecreëerd.

#### 4.3 Implementatie van komende contracten

Als de ambities om te veranderen hoog zijn, zoals bij doelgroepenvervoer, is actief contractmanagement en –beheer erg belangrijk om de gestelde doelen te behalen. Dit is onvoldoende uit de verf gekomen in de huidige contractperiode door diverse oorzaken. Niet alle onderdelen die vervoerders in hun aanbiedingen hadden beschreven zijn actief opgepakt en verder uitgewerkt. Vervoerders hadden mooie plannen gemaakt om het vervoersvolume te laten dalen, maar omdat dit in de aanbesteding niet SMART (genoeg) was uitgevraagd (specifiek, meetbaar, acceptabel, realistisch, tijdgebonden), was contractmanagement en -beheer hierop erg lastig. Voor de nieuwe contractperiode willen we de plannen die vervoerders indienen ook daadwerkelijk tot uitvoer laten komen. De uitvraag ten aanzien van de rol van vervoerder moet SMART beschreven worden zodat we de contracten goed kunnen monitoren en beheren. Zo kunnen we dan ook beleidsinhoudelijk monitoren en bijsturen waar nodig en houden we zicht op onder andere het door ontwikkelen richting voorliggende voorzieningen (eventueel in samenwerking met provincie).

Daarnaast waren we de afgelopen jaren in de contractimplementatie en in de verdere uitwerking van de voornemens uit de visie afhankelijk van een te kleine groep collega's die zich ingezet hebben voor de doorontwikkeling van het doelgroepenvervoer. We verwachten in de nieuwe contractperiode inzet vanuit alle deelnemende gemeenten, of we maken afspraken dat een klein aantal collega's tegen een vergoeding bepaalde taken uitvoeren. Vanuit het AO vervoer is hiervoor een werkgroep geformeerd.

Als we in de komende contractperiode grote stappen willen kunnen maken, dan moet regionaal het belang van contractmanagement en contractbeheer worden onderkend en er ook door alle gemeenten actief op worden ingezet. Niet alleen binnen de eigen gemeente, maar juist ook op en in samenhang met de regionale onderdelen. Alleen dan bereiken we het optimale voordeel van het gezamenlijk optrekken.

Dit betekent ook dat de komende contractperiode gesprekken met vervoerders regionaal gedeeld worden om te voorkomen dat eisen uit het bestek anders geïnterpreteerd worden en daardoor uit elkaar gaan lopen. Gezamenlijk contractmanagement en afstemming tussen gemeenten is daarvoor

belangrijk. Een afvaardiging vanuit het Ambtelijk Overleg doelgroepenvervoer bekijkt hoe we dit (regionaal) kunnen gaan beleggen.

## 5. Uitgangspunten voor de inkoop van het vervoer

De uitgangspunten voor de aanbesteding van het doelgroepenvervoer zijn de uitgangspunten zoals opgenomen in de regionale visie op doelgroepenvervoer. Voor deze aanbesteding wordt dit als volgt vertaald:

- In de contracten moet ruimte zijn voor transformatie en nieuwe initiatieven binnen het doelgroepenvervoer. We verwachten daarin een actieve rol van de vervoerder.
- We zoeken gezamenlijk met alle stakeholders naar optimale combinatiemogelijkheden voor het verminderen van het aantal vervoerskilometers. De (deels nieuwe) perceelindeling moet de efficiency van het vervoer bevorderen (zie verderop in dit hoofdstuk).
- Verminderen van de administratieve lasten en verminderen van de complexiteit in de uitvoering voor zowel gemeenten als vervoerders.
- Meerjarige afspraken maken met maximale flexibiliteit. Meerjarige afspraken zijn nodig om het vervoer te kunnen verduurzamen en de arbeidsmarktpositie van chauffeurs te borgen. Daarbij hebben meerjarige afspraken ook een positief gevolg voor cliënten: het biedt rust. Ook zijn gemeenten door meerjarige afspraken in staat om een goede relatie met vervoerder op te bouwen en het doelgroepenvervoer door te ontwikkelen.
- Het vervoer wordt van deur tot deur ingekocht, net als in de huidige situatie.

### 5.1 Gezamenlijk aanbesteden

De huidige overeenkomsten zijn afgesloten voor de gemeenten Almelo, Dinkelland, Enschede, Haaksbergen, Hellendoorn, Hengelo, Hof van Twente, Losser, Oldenzaal, Tubbergen, Twenterand en Wierden. Aan deze nieuwe aanbesteding nemen, zoals gezegd, de gemeenten Almelo en Hof van Twente geen deel meer.

#### Voordelen van gezamenlijk (regionaal) aanbesteden:

- Gezamenlijk, op regionaal niveau, aanbesteden is efficiënter omdat niet elke gemeente afzonderlijk een aanbesteding hoeft te regelen. Een werkgroep bereidt voor en andere gemeenten kunnen input leveren. Voorwaarde is wel om aan de voorkant de werkgroep het commitment mee te geven. Dit document is daar onder andere voor bedoeld.
- Kennis delen en samen (door)ontwikkelen biedt voordelen. Andersom geldt ook: niet optimaal samenwerken heeft een prijsverhogend effect. De ambtelijke capaciteit kan op deze manier goed benut worden want niet iedere ambtenaar hoeft overal alles van te weten, dat scheelt inzet.
- Meer volume in een aanbesteding betekent betere prijzen dan wanneer een gemeente lokaal aanbesteedt.
- Door slimme perceelindeling in Twente kan maximaal worden ingezet op efficiëntie zodat verwachte prijsstijgingen zo veel mogelijk worden beperkt.
- Voor inschrijvers is het makkelijker om op één aanbesteding in te schrijven, in plaats van op meerdere aanbestedingen.
- Doelgroepenvervoer vindt daarnaast bijna altijd plaats over gemeentegrenzen heen, wat het logisch(er) maakt om samen te werken en gezamenlijk aan te besteden.
- Gezamenlijk contractbeheer en –management is efficiënter dan ieder voor zich én het geeft duidelijkheid richting vervoerders.
- Doorontwikkeling provincie: de provincie is momenteel bezig om de Openbaar Vervoer-concessie opnieuw aan te besteden. Zij wil kijken of de uitvoering van het doelgroepenvervoer in Twente mogelijkheden biedt. Om die reden is gezamenlijk aanbesteden en gezamenlijk optrekken in de doorontwikkeling van het doelgroepenvervoer van strategisch belang, zodat ook het gesprek met de provincie vanuit een gezamenlijk vertrekpunt kan worden gevoerd.



### Nadelen van gezamenlijk (regionaal) aanbesteden

Er is binnen de aanbesteding minder ruimte voor invulling per gemeente. Dit kan echter ondervangen worden door per perceel of per gemeente aanvullende eisen op te nemen. Daarnaast kunnen gemeenten in de lokale beleidsplannen aanvullende regels stellen voor het doelgroepenvervoer.

Het advies is om het aantal eisen per perceel of per gemeente zo beperkt mogelijk te houden zodat inschrijvers niet bij elke gemeente te maken hebben met andere eisen want dat is inefficiënt en werkt daarmee een prijsverhoging in de hand. Ook voor gezamenlijk contractmanagement is het beter om de eisen zoveel mogelijk gelijk te houden.

#### 5.1.1 Advies over hoe aan te besteden

- Besteed gezamenlijk (regionaal) aan waarbij wordt uitgegaan van uniforme eisen voor alle deelnemende gemeenten, zodat er zo min mogelijk op lokaal niveau gedifferentieerd wordt.
- Het moet niet mogelijk zijn om tussentijds (deels) uit de aanbesteding/ het nieuwe contract te stappen; alle aangehaakte gemeenten maken de looptijd conform gezamenlijk overeengekomen eisen af. Alleen op deze wijze is het vervoersvolume voldoende gegarandeerd, zodat de vervoerder voldoende ruimte heeft om te investeren in duurzame voertuigen, zonder dat dit een aanzienlijk prijsverhogend effect heeft.
- Neem daarnaast de mogelijkheid op om lopende het contract een pilot/ samenwerking met bijvoorbeeld de provincie aan te gaan in de vorm van een algemene vervoersvoorziening.
- Ga in gesprek met de provincie.

## 5.2 In percelen aanbesteden

### 5.2.1 Algemeen

De inkoop van het doelgroepenvervoer kan in percelen worden aanbesteed op grond van de vervoersstromen en/of per gebied. Het aantal percelen is bepalend voor het aantal vervoerders dat een overeenkomst kan krijgen. Eén vervoerder voor al het doelgroepenvervoer is het meest efficiënt en maakt het contractmanagement relatief gemakkelijk. Echter, dit betekent ook dat gemeenten afhankelijk(er) worden van deze ene vervoerder: overstappen wordt bij calamiteiten bijvoorbeeld veel moeilijker en de concurrentie wordt uit de markt gedrukt. Ook hebben kleine, vaak lokale, vervoerders veel minder kans om (zelfstandig) in te kunnen schrijven.

Het contracteren van meerdere vervoerders heeft als voordeel dat die afhankelijkheid van één vervoerder (logischerwijs) niet of in ieder geval veel minder bestaat omdat het risico op het wegdrukken van concurrentie uit de markt kleiner is. Ook kunnen gemeenten makkelijker overstappen in het geval van calamiteiten, krijgen lokale vervoerders meer ruimte en mogelijkheden om in te schrijven en worden risico's beter gespreid over meerdere vervoerders.

In het Twentse inkoopbeleid is opgenomen dat we rekening houden met lokale aanbieders en het MKB. Het werken met lokale vervoerders biedt voordelen op het gebied van:

- Geografische kennis van de regio;
- het dialect dat zorgt voor herkenbaarheid en een lagere drempel;
- het in stand houden van regionaal ingebedde werkgelegenheid.

In deze aanbesteding houden we hier rekening mee, met name door de wijze waarop de percelen worden ingedeeld en de regels die we in deze aanbesteding opnemen omtrent onderaanneming (zie hierna).

### 5.2.2 Aanbesteden in percelen op grond van vervoersstromen per gebied

Zoals hierboven al is gezegd, het doelgroepenvervoer kan in percelen op grond van vervoersstromen worden aanbesteed. Vervoersstromen zijn echter niet zomaar te combineren. Er moet met de volgende zaken rekening gehouden worden:

- Er zijn grote verschillen in de kenmerken van de verschillende vervoersstromen binnen het doelgroepenvervoer. Er is bijvoorbeeld bijna geen synergie tussen het (vraagafhankelijk) incidenteel maatwerkvervoer (regiotaxi) en het structurele, route gebonden vervoer (leerlingenvervoer, vervoer naar dagbesteding en vervoer naar jeugdhulplocaties). Met andere woorden: de logistieke combineerbaarheid van beide types vervoer is beperkt. Dit is ook bevestigd door vervoerders tijdens de marktconsultatie (april 2022). Bij de uitvraag naar de percelen was de mening van de vervoerders over het algemeen dat het incidenteel maatwerkvervoer in één perceel kan. Ten aanzien van het structurele, route gebonden vervoer is de voorkeur van de vervoerders dit in (de huidige) percelen aan te besteden.
- Verder is er verschil in het type chauffeurs. Een regiotaxi chauffeur is gewend te werken met 'kwartiertje voor, kwartiertje na' en veel verschillende reizigers. Een chauffeur van het structurele, route gebonden vervoer moet zich houden aan vaste tijden en biedt de kwetsbare reizigers stabiliteit in de vorm van "elkaar goed kennen".
- Bij de verschillende soorten vervoer wordt ook op een andere manier efficiëntie gehaald. Voor het incidenteel maatwerkvervoer geldt: hoe meer ritten om met elkaar te combineren, hoe efficiënter. Omdat het vertrekadres én de bestemming van de reizigers verschillen, is het efficiënt combineren in het voertuig nauwelijks mogelijk. Dit is anders voor het structurele, route gebonden vervoer, waar meerdere reizigers naar hetzelfde adres worden gebracht of van hetzelfde adres vertrekken. Voor het structurele, route gebonden vervoer geldt: hoe meer reizigers van of naar één adres, hoe efficiënter.
- Voor alle vervoersstromen geldt dat de kwaliteitseis, dat de extra reistijd van de reiziger niet te lang mag zijn, een belangrijke beperkende factor voor de combineerbaarheid is. In het belang van de reizigers zullen we dit wel weer inbouwen in de eisen in het bestek.

Het is logisch om ook in Twente te kiezen voor een model waarbij de meeste efficiency wordt gerealiseerd.

Meer achtergrond is te lezen bij het CROW. Het CROW is een kennisplatform voor verkeer en vervoer. Het CROW heeft een goede analyse gemaakt van de situatie rond het doelgroepenvervoer in Nederland. Zie daarvoor <https://www.crow.nl/crow-doelgroepenvervoer/wat-is-doelgroepenvervoer>

### 5.2.3 Advies voor de perceelindeling van het incidenteel maatwerkvervoer en callcenter

Besteed het incidenteel maatwerkvervoer en de callcentertaken aan in één perceel; dit betekent één opdrachtnemer voor alle deelnemende gemeenten. Dit in tegenstelling tot het routegebonden vervoer (zie 5.2.6). Wij komen tot dit advies op basis van onderstaande:

- Op basis van een simulatie van de gegevens uit september 2021 is de verwachting dat één perceel voor alle deelnemende Twentse gemeenten een efficiencyvoordeel heeft van ongeveer 15% van het aantal kilometers in het incidenteel vervoer (voor onderbouwing zie bijlage 5). Let op: dit betekent niet dat de kosten met datzelfde percentage zullen dalen, aangezien een prijsstijging wordt verwacht. Wel wordt de prijsstijging hiermee zo laag mogelijk gehouden.
- Ritaanname, ritplanning, rituitvoering en berekening en inning van eigen ritbijdrage in één contract om:
  - Kwaliteit voor de klant te bevorderen. Communicatie gaat over minder schijven en er zijn geen "wij" tegen "zij" discussies.
  - Meer mogelijkheden om te combineren dus efficiënter (ook eventueel last minute).
  - Contractmanagement simpel te houden.
  - De herkenbaarheid en eenduidigheid van het incidenteel maatwerkvervoer in Twente overeind te houden. Zo kunnen we met één telefoonnummer blijven werken.

Callcenter en rituitvoering in één hand is aantoonbaar goedkoper. De gemeenten in Twente die niet (meer) meedoen met het huidige incidenteel maatwerkvervoer-contract (Borne, Almelo en

Hof van Twente) en die de callcentertaken bij de vervoerder hebben ondergebracht, blijken significant beter uit te zijn. De redenen hiervoor zijn:

- De softwarepakketten van taxibedrijven hebben zonder uitzondering de callcenterfunctie al standaard in de software. Die software is altijd nodig om ritten van andere contracten van het bedrijf aan te nemen. Er zijn daarom geen extra software-kosten voor de callcenter functie nodig.
  - Ieder taxibedrijf heeft al eigen medewerkers om ritten aan te nemen voor andere contracten. De combinatie met de ritaanname voor incidenteel maatwerkvervoer biedt daarom schaalvoordelen.
  - Bij een apart aanbesteed callcenter zal de tijd die is nodig is voor onderlinge afstemming en voor het oplossen van problemen tussen callcenter en vervoerder(s) altijd meer zijn dan bij een integrale aanbesteding van callcenter. Je communiceert immers binnen hetzelfde bedrijf, vaak in dezelfde ruimte en vervoer.
- Als al het incidenteel maatwerkvervoer in één perceel zit, kunnen we de provincie Overijssel eventueel een alternatief voor het OV bieden waar het OV dreigt weg te vallen of waar nu nog geen OV is, met één dienst voor de deelnemende gemeenten. Er bestaat een idee om gebruik te maken van de lege stoelen in het incidenteel maatwerkvervoer om de “onderkant” van de OV-markt in de buitengebieden goedkoper en wellicht beter te kunnen bedienen.

#### 5.2.4 Onderaanneming in het incidenteel maatwerkvervoer

Voor *het incidenteel maatwerkvervoer* wordt de eis opgenomen dat de hoofdaannemer minimaal 30% van de ritten zelf moet rijden. De rest mag worden uitbesteed aan andere vervoerder (onderaannemers). Omdat de hoofdaannemer ook een deel zelf moet rijden, houdt/ krijgt hij feeling met de Twentse markt. De verwachting is dat de hoofdaannemer er niet voor kiest om alles zelf te gaan rijden, maar dat inzet van andere vervoerders (onderaannemers) noodzakelijk zal zijn. Hier ligt samenwerking met lokale partijen voor de hand voor de hoofdaannemer.

#### 5.2.5 Maximale reisafstand binnen het incidenteel maatwerkvervoer

De maximale reisafstand (enkele rit) voor het gebruik van het incidenteel maatwerkvervoer beperken we tot 25 kilometer vanaf de woning in plaats van de huidige 30 kilometer. Dit betreft een zeer beperkt aantal ritten (2,3% of minder), maar brengt wel hoge administratieve lasten met zich mee. Voor ritten vanaf 25 kilometer kunnen cliënten (ook tegen gereduceerd tarief) gebruik maken van Valys (het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS) is opdrachtgever van Valys). Uit jurisprudentie blijkt dat het begrip “lokaal verplaatsen” door gemeenten verschillend ingevuld mag worden. Vervoersafstanden vanaf het woonadres tussen 12 en 25 kilometer komen in het land voor. Gezien het grote landelijke gebied van Twente en het feit dat er een “gat” zou ontstaan tussen Valys en het incidentele maatwerkvervoer bij een kortere maximale reisafstand dan 25 kilometer (enkele ritafstand), adviseren wij om niet lager te gaan zitten dan 25 kilometer.

#### 5.2.6 Advies voor de perceelindeling van het **structurele, route gebonden vervoer**

Besteed al het structurele, route gebonden vervoer (leerlingenvervoer, vervoer naar dagbesteding en jeugdhulplocaties) aan in de volgende perceelindeling, waarbij herkomsten die in één geografisch gebied bij elkaar liggen in één perceel worden gecombineerd:

- vervoer vanuit Hellendoorn, Twenterand en Wierden
- vervoer vanuit Oldenzaal, Dinkelland en Tubbergen
- vervoer vanuit Enschede, Hengelo, Haaksbergen en Lossier

Uit de gehouden marktconsultaties is gebleken dat er op deze manier in het structurele, routegebonden vervoer de meeste volgtijdelijke combinaties te maken zijn. Met andere woorden: het vervoer naar dagbesteding en vervoer naar jeugdhulplocaties wordt in aansluiting op het leerlingenvervoer gereden. Op deze manier bereiken we de grootste efficiency in dit vervoer waardoor verwachte prijsstijgingen zo klein mogelijk worden gehouden.

### 5.2.7 Onderaanneming in het structurele, route gebonden vervoer

Ook voor het structurele, routegebonden vervoer geldt dat de hoofdaannemer minimaal 30% van het vervoer (per perceel) zelf moet rijden. Voor het overige deel mogen andere vervoerder (onderaannemers) worden ingezet.

### 5.2.8 Maximum aantal te winnen percelen

In deze aanbesteding zijn 4 percelen te winnen (1 perceel voor al het incidentele maatwerkvervoer en 3 percelen voor het structurele, routegebonden vervoer). Een hoofdaannemer kan maximaal 2 percelen winnen. Doel hiervan is de concurrentie in de markt in stand te houden.

## 5.3 Tarieven / Tarief uitvraag

Verschillende soorten vervoer vragen om verschillende tarieven. Hoe beter inschrijvers hun aanbieding kunnen calculeren, hoe minder risico ze lopen en hoe lager de risico-opslag in hun aangeboden tarief zal zijn. Hierbij geldt:

- Niet alle vervoersstromen in deze aanbesteding hebben dezelfde kostenstructuur.
- Tarieven moeten passen bij de kostenstructuur van het vervoer.
- Om een rit te starten zijn er altijd een standaard aantal handelingen die uitgevoerd moeten worden: een rit moet aangenomen en gepland worden, chauffeur en voertuig moeten worden toegewezen en het voertuig moet naar het startadres. De lengte van een rit maakt hierbij niet uit: die kosten zijn gelijk voor elke rit. Een starttarief per rit is daarom reëel (voor alle vervoersstromen binnen het doelgroepenvervoer).
- Tarieven moeten de efficiency van de vervoerder stimuleren om zo de kosten voor de gemeenten optimaal te krijgen. Die efficiency bestaat uit de voertuigen zo goed mogelijk vullen en dus zo weinig mogelijk lege kilometers laten rijden.
  - Tarieven per uur of per voertuig prikkelen de vervoerder niet tot efficiency. Sterker nog, hoe minder efficiënt, des te meer uren en dus meer vergoeding. NB: dit geldt niet voor vervoer naar verder weg gelegen locaties, waar we kiezen voor een beladen uurtarief omdat het risico van een kilometertarief voor de vervoerders in de spits bij deze afstanden groot is. Efficiency wordt gewaarborgd omdat de gemeenten per locatie mee beslissen of dit tarief wordt toegepast en wie in het voertuig gecombineerd kunnen worden.
  - Tarieven per reizigerskilometer stimuleren de vervoerder om bijvoorbeeld beter te combineren.
  - Eenvoudige, simpele tarieven zoals per rit of lumpsum bedragen per maand leveren risico's op voor de vervoerder waarbij dit zal worden verdisconteerd in het tarief.
  - Er moeten verschillende tarieven worden uitgevraagd voor leerlingenvervoer en vervoer naar dagbesteding en vervoer naar jeugdhulplocaties gezien de verschillende kenmerken van deze vervoersstromen, zoals de hoeveelheid mutaties en de combinatie-mogelijkheden.
  - De mogelijkheden voor het uitvragen van tarieven voor individuele ritten of ritten met 2 reizigers in het structurele vervoer, wordt in de aanbesteding verder uitgewerkt.

### 5.3.1 Advies over de tarieven en manier van uitvragen

- Tarief per vervoersstroom uitvragen, dus vier tarieven: voor incidenteel maatwerkvervoer, leerlingenvervoer, vervoer naar dagbesteding en vervoer naar jeugdhulplocaties.
- Werken met starttarief en kilometerprijs per inzittende .
- Aparte tarieven (of percentages op de reguliere kilometerprijs) uitvragen voor individueel vervoer.
- Er worden afspraken gemaakt over meereizenden/ kinderen /medische begeleider etc. (dit geldt voor het incidenteel maatwerkvervoer).

- Voor het vervoer naar verder weg gelede locaties vragen we een beladen uurtarief uit (in plaats van kilometertarief).

## 5.4 Contractduur

Op grond van de volgende ontwikkelingen is het raadzaam om langdurige contracten af te sluiten:

- Voor het verduurzamen van het vervoer is het belangrijk dat de vervoerder voldoende tijd heeft om zijn investering terug te verdienen.
- Langlopende contracten bieden de kans om innovatieve vormen van vervoer (verder door) te ontwikkelen.
- Door langlopende contracten kan ook op andere gebieden een innovatief project opgestart worden. Bijvoorbeeld: inschrijvers uitdagen om op innovatieve wijze de arbeidsvoorwaarden van de chauffeurs te verbeteren, zoals een uitbreiding van het aantal uren.
- Door langlopende contracten kan de arbeidsmarktpositie van chauffeurs langjarig worden geborgd.
- Langlopende contracten bieden zekerheid voor cliënten, maar ook voor de vervoerders (wat een gunstig effect heeft op de prijs).
- Tot slot: aanbesteden kost veel tijd. Ook om die reden zijn langlopende contracten efficiënter.

### 5.4.1 Advies over contractduur

Sluit een contract af voor 5 jaar met de mogelijkheid om 5 keer met één jaar te verlengen. Verlengen kan ook met meerdere jaren mits de totale contractduur van 10 jaar niet wordt overschreden.

Na de looptijd van vijf jaar moeten alle gemeenten gezamenlijk besluiten of de overeenkomst voor zowel het incidenteel maatwerkvervoer als het structurele, route gebonden vervoer (dus al het doelgroepenvervoer) verlengd worden. Hierbij moeten alle gemeenten besluiten om te gaan verlengen. Als er één gemeente niet wil verlengen betekent dit dat alle gemeenten stoppen. Het is in deze constructie niet mogelijk om als gemeente(n) of per perceel apart te besluiten om te verlengen of uit te stappen in verband met de prijsstelling die gebaseerd is op het aanbestede vervoersvolume. Op deze manier houden we het risico voor vervoerders zo laag mogelijk, wat een positieve uitwerking heeft op de tariefstelling.

Om een planning van een eventuele nieuwe aanbesteding te kunnen halen is afgesproken om na 3 jaar gezamenlijk te evalueren en al dan niet te besluiten tot verlenging

## 5.5 Duurzaamheid

Landelijk hebben een aantal gemeenten, marktpartijen en andere organisaties, zoals de Vereniging van Nederlandse Gemeenten, Koninklijk Nederlands Vervoer en Gemeentelijk Netwerk voor Mobiliteit en Infrastructuur een bestuursakkoord afgesloten om te komen tot volledig uitstootvrij doelgroepenvervoer in 2025. Vervoerders, voertuigleveranciers en andere sectororganisaties steunen deze ontwikkeling en hebben dat vastgelegd in een convenant.

Uitgangspunt in deze aanbesteding is dat er vanaf het tweede jaar van de overeenkomst 25% van de declarabele kilometers zero-emissie gereden wordt (vanaf de start is niet haalbaar voor vervoerders die nu nog geen tot weinig zere-emissie voertuigen hebben, in verband met de huidige levertijden van voertuigen en de aan te leggen infrastructuur voor het opladen van zero-emissie voertuigen; daarbij is het ook niet duurzaam wanneer vervoerders de niet zero-emissie voertuigen versneld zouden moeten afschrijven vanwege de duurzaamheidseisen die wij stellen).

Niet zero-emissie voertuigen moeten minimaal voldoen aan de Euro6 norm. Inschrijvers krijgen de mogelijkheid om zich te onderscheiden doordat er een gunningscriterium duurzaamheid opgenomen wordt, waarbij inschrijvers meer punten kunnen krijgen als zij eerder starten en met een hoger percentage zero-emissie voertuigen. Er wordt rekening gehouden met lokale/ regionale ondernemers door het zwaartepunt voor zero-emissie voertuigen in 2025 te leggen, zodat de vervoerders tijd hebben om voertuigen aan te passen. Door het zwaartepunt in 2025 (daar zijn de

meesten punten te halen bij dit gunningscriterium) te leggen wordt mede aansluiting gevonden bij het landelijk convenant voor zero-emissie vervoer.

#### 5.5.1 Advies over duurzaamheid

Kies voor een ingroeimodel voor wat betreft duurzaamheid en bied inschrijvers de mogelijkheid om zich op duurzaamheid te onderscheiden door een gunningscriterium over duurzaamheid toe te voegen.

### 5.6 SROI

Conform regionaal SROI Beleid wordt een SROI-percentage van 5% uitgevraagd. In de huidige contracten wordt meer dan 5% gerealiseerd. In de aanbesteding nemen we dit als gunningscriterium op: een hoger SROI-percentage levert meer punten op voor inschrijver. Controle op de invulling van de SROI verplichting vindt regionaal plaats.

### 5.7 Innovatie binnen deze aanbesteding

In deze aanbesteding van het doelgroepenvervoer worden gunningscriteria (wensen) geformuleerd waarop inschrijvers het verschil kunnen maken. Te denken valt hierbij aan:

- Klantbeleving
- Veiligheid
- Duurzaamheid
- Maatschappelijk verantwoord ondernemen
- Personeelsbeleid
- Zelfredzaamheid en zelfstandigheid van de reiziger
- Alternatieve efficiëntere vormen van vervoer

Dit wordt verder uitgewerkt in het bestek van de aanbesteding. Daarnaast wordt rekening gehouden met doorontwikkelingen in het doelgroepenvervoer en er zal ruimte zijn binnen de overeenkomsten om reizigers naar alternatieve vervoersvormen door te leiden.

## 6. Risico's en randvoorwaarden

Gedurende de aanbestedingsprocedure en de contractperiode zijn er enkele risico's en randvoorwaarden waar rekening mee gehouden dient te worden:

- Prijsverhogingen/ marktsituatie: de omstandigheden in de wereldmarkt zijn mede door de oorlog in Oekraïne onzeker. Er is sprake van sterke inflatie waardoor onder andere de prijzen voor brandstoffen en grondstoffen sterk gestegen zijn. Daarnaast hebben de vervoerders door de Coronapandemie financieel zware jaren gehad. Deze ontwikkelingen zullen naar alle waarschijnlijkheid leiden tot een hogere tariefstelling.
- AVG: er is sprake van uitwisseling van persoonsgegevens. Daarom wordt er een verwerkerovereenkomst gesloten met de gecontracteerde aanbieders. Indien noodzakelijk maakt ook een DPIA (Data protection impact assessment) onderdeel uit van de te sluiten overeenkomst. Een DPIA is een instrument om vooraf de privacyrisico's van een gegevensverwerking in kaart te brengen en om maatregelen te kunnen nemen om de risico's te verkleinen.
- Procedures: in deze markt is het niet ongebruikelijk dat inschrijvers in beroep gaan tegen de gunning. Met name voor de huidig gecontracteerde inschrijvers biedt dit de mogelijkheid om de looptijd van de overeenkomst en daarmee inkomsten te verlengen. In de planning is rekening gehouden met mogelijke procedures.
- Personeel: In de marktconsultatie hebben inschrijvers aangegeven dat het werven van voldoende chauffeurs steeds lastiger wordt. Door meer spreiding van het vervoer zou dit gedeeltelijk opgelost kunnen worden. Ook kan er worden gedacht aan innovatieve concepten om het werk van chauffeur aantrekkelijker te maken, bijvoorbeeld door meer zekerheid in uren en duur van

de arbeidsovereenkomst te bieden. Daarnaast is het aannemelijk dat de lonen stijgen om aantrekkelijk te blijven voor potentiële werknemers.

- Levering voertuigen: na gunning is er een implementatieperiode opgenomen waarin inschrijvers voldoende voertuigen kunnen bestellen. Gezien de schaarste op grondstoffengebied is het voorstelbaar dat voertuigen niet tijdig geleverd kunnen worden. Vervoerders kunnen als er onvoldoende beschikbaarheid is van nieuwe voertuigen, tijdelijk nog rijden met de oude voertuigen.
- Toenemende vraag. De druk op het vervoer in het algemeen neemt op dit moment toe. Het tekort aan chauffeurs, in combinatie met de toenemende vraag (door onder andere vergrijzing en toename van het aantal mensen met een beperking) zijn hier de oorzaak van.

## 7. Planning

Start periode	Uiterste Datum	Activiteit
01-05-2022	31-08-2022	Opstellen concept inkoopplan (koersdocument)
31-08-2022	06-09-2022	Bespreken koersdocument met AO
06-09-2022	13-09-2022	Concept college-advies opstellen
13-09-2022	20-09-2022	Besluitvorming door colleges: Instemmen met Koersdocument Meedoen in gezamenlijke aanbesteding? Mandaat verlenen aan gemeente die aanbestedende dienst is
31-07-2022	06-12-2022	Uitwerking aanbestedingsleidraad en gunningscriteria
15-10-2022	01-11-2022	Toetsen aanbestedingsleidraad en gunningscriteria bij stakeholders ("marktconsultatie 2 <sup>e</sup> ronde")
	07-12-2022	Publicatie via Negometrix
07-12-2022	-11-2022	Inschrijvers kunnen vragen stellen over de aanbestedingsstukken, vragen worden gebundeld in een nota van inlichtingen. Er zijn 2 rondes.
	22-11-2022	A-team geeft antwoord op gestelde vragen
	06-12-2022	Inschrijvers kunnen vragen stellen over gegeven antwoorden op 1e vragenronde
	13-12-2022	A-team geeft antwoord op gestelde vragen
	06-03-2023	Indiening van offertes door inschrijvers. Evt nog tijd opgenomen voor extra NVI
	14-2-2023	A-team beoordeelt inschrijvingen
	10-2-2023	De kwalitatieve beoordeling bestaat uit het lezen van de documenten die door inschrijvers geupload zijn bij de gunningscriteria. In eerste instantie beoordelen leden van het beoordelingsteam de inschrijvingen individueel. Op een later moment worden de beoordelingen gezamenlijk besproken en is er een mogelijkheid om de beoordeling aan te passen. Eventueel ook interview of presentatie door inschrijvers in deze termijn.
	14-2-2023	Na de kwalitatieve evaluatie wordt ook de prijs meegenomen in de beoordeling en wordt per perceel duidelijk aan welke inschrijver de opdracht gegund kan worden.
	14-2-2023	Inschrijvers ontvangen bericht met motivatie op basis waarvan zij de opdracht (voorlopig gegund krijgen)
	24-2-2023	Gegunde inschrijvers dienen bewijsstukken aan te leveren
	06-3-2023	Inschrijvers hebben de mogelijkheid om in deze periode in beroep te gaan tegen de voorlopige gunning
	06-3-2023	Inschrijvers ontvangen bericht met daarin vermeld dat de opdracht definitief gegund wordt.

## Bijlage 1 Vervoersysteem gemeente Borne

Het vervoerssysteem zoals gemeente Borne deze kent, is qua specificaties voor de client heel vergelijkbaar met het incidentele maatwerkvervoer in Twente.

### *Wat is anders?*

- Het systeem is toegankelijk voor iedereen. Niet geïndiceerde reizigers betalen meer en rechtstreeks aan de vervoerder. Dit is duurder voor niet geïndiceerde reizigers dan het OV.
- Callcenter en vervoer zitten bij hetzelfde bedrijf.
- Managementinformatie, klachtafhandeling, klanttevredenheidsonderzoek wordt door de vervoerder zelf gedaan

### *Wat is wezenlijk?*

De uitvoerder van het contract is taxi Brookhuis. Omdat Brookhuis ook het aansluitende perceel van de Regio Twente heeft biedt dat combinatiemogelijkheden. Dat is belangrijk voor het tarief dat Brookhuis kon bieden. Mocht bij de nieuwe aanbesteding in Twente het vervoer gegund worden aan een andere vervoerder, dan valt dit voordeel weg. Dat heeft bij een nieuwe aanbesteding van het vervoerssysteem van Borne gevolgen.

### *Positieve elementen van het systeem Borne:*

- Callcenter en vervoer in één hand is voor de kwaliteit aantoonbaar beter:
  - Communicatie gaat over minder schijven;
  - Er zijn geen “wij” tegen “zij” discussies;
  - Contractbeheer is eenvoudiger.

### *Nadelen van het systeem Borne:*

- Het ontbreekt aan functiescheiding tussen uitvoering en controle. De vervoerder levert realtime en web-based zelf de managementinformatie, doet zelf de klachtafhandeling, doet zelf de medewerkers en klanttevredenheid. Op basis van de door de vervoerder geleverde informatie controleert de gemeente de facturen, klachtafhandeling etc. Of ritten daadwerkelijk zijn uitgevoerd is nauwelijks te controleren. De vervoerder kan immers als databeheerder altijd ritten als uitgevoerd vastleggen los van het feit of dit werkelijk zo is.
- De toegang voor iedereen. Het is een alternatieve vorm van openbaar vervoer die niet aansluit bij wat de provincie graag wil met de onderkant van de markt. De provincie wil graag voor de onderkant van de markt samenwerken met de Twentse gemeenten door gebruik te maken van de lege stoelen met een product dat past bij het ov-beleid met zoveel mogelijk één uitstraling naar de reiziger en één punt waar een Twentse reiziger vraagafhankelijke OV ritten kan aanvragen. Alleen dan kan de provincie meebetalen. Deze vorm van OV voor iedereen past niet bij de toekomstige plannen van de provincie en zal niet door de provincie meegefinancierd worden.
- De gemeentelijke schaal. Dit project werkt beter gemeentelijke schaal dan op regionale schaal.
  - Eén callcenter en één vervoerder per gemeente voor de hele regio leidt zeker tot efficiencyverlies.
  - Onduidelijkheid bij reizigers: nu is er één systeem en één telefoonnummer voor de meeste Twentse gemeenten.
  - Eén callcenter en één vervoerder voor de hele regio maakt behoudens één alle overige regionale vervoerders kansloos.
  - Mag een vervoerder met onderaannemers werken is het concept weer wezenlijk anders.

**Conclusie:** op regionale schaal heeft het model “Borne” te veel nadelen en wordt daarom niet geadviseerd.



## Bijlage 2 Omzet per gemeente

<b>Gemeente</b>	<b>Omzet per jaar</b>
Dinkelland	€ 1.200.000
Enschede	€ 3.200.000
Haaksbergen	€ 800.000
Hellendoorn	€ 2.000.000
Hengelo	€ 2.000.000
Losser	€ 700.000
Oldenzaal	€ 1.000.000
Tubbergen	€ 1.000.000
Twenterand	€ 2.100.000
Wierden	€ 900.000

## Bijlage 3 Samenvatting visie: Samen op weg; Twentse visie op vervoer onder gemeentelijke verantwoordelijkheid

### 1. Context, aanleiding, wat staat ons te doen?

#### 1.1 Aanleiding

Directe aanleiding tot het opnieuw bezien van deze visie is de nieuwe aanbesteding van het gemeentelijke doelgroepenvervoer. Het huidige contract loopt per 1 juli 2023 af (met uitzondering van het contract voor Hof van Twente) en dus moet er opnieuw worden ingekocht. De Twentse gemeenten hebben daarom de in 2015 geschreven en in 2019 geëvalueerde regionale visie op doelgroepenvervoer erbij gepakt zodat ook de komende jaren gewerkt kan worden aan de uitdagingen die er nog liggen.

#### 1.2 De huidige visie

In september 2015 kwamen veertien Twentse gemeenten tot één gezamenlijke visie op vervoer. Deze visie kende drie uitgangspunten:

- Mensen doen mee naar vermogen;
- Inzetten op eigen kracht;
- Het vervoer beter en goedkoper organiseren.

#### 1.3 Opdracht

De verkennende brainstormsessies die eind 2021 zijn gehouden met de deelnemers van het Ambtelijk Overleg vervoer, hebben uitgewezen dat we anno 2022 nog steeds achter deze uitgangspunten kunnen staan. We gaan daarom ongewijzigd op deze uitgangspunten door. De eerder gemaakte keuzes zijn dus mede bepalend voor de manier waarop de nieuwe inkoop wordt vormgegeven.

#### 1.4 Huidige inrichting mobiliteit Twente

Op mobiliteitsgebied bestaat het landschap momenteel uit openbaar vervoer en doelgroepenvervoer. In navolgende paragrafen schetsen we de inrichting van dit landschap na 1 januari 2015.

##### 1.4.1 Openbaar vervoer in Twente

Openbaar vervoer is personenvervoer dat openbaar toegankelijk is en dat aangestuurd wordt door het Rijk en de Provincie. Iedereen die dat wil en kan mag van de vervoersdienst gebruik kan maken. Dit wordt gerealiseerd met bus- en treinverbindingen. In Twente zijn Keolis, Arriva en de NS de uitvoerders van het reguliere OV. De genoemde uitvoerders zijn opbrengstverantwoordelijk. Daarmee worden zij gestimuleerd om inwoners te activeren gebruik te maken van de door hen aangeboden vervoersdiensten.

In de afgelopen jaren is er in Nederland, en dus ook in Twente, vanuit het Rijk en de Provincie veel geïnvesteerd in de fysieke toegankelijkheid van het openbaar vervoer. Bushaltes zijn verhoogd en bussen zijn dermate aangepast waardoor instappen gemakkelijker is geworden. Daarnaast zijn bussen voorzien van oprijplaten en rolstoelplekken waardoor bussen ook voor rolstoelgebruikers beter bruikbaar zijn geworden. Ook informatie over de route is zowel visueel als auditief duidelijker en dynamischer geworden. Er zijn allerlei apps op de markt gekomen die reizigers helpen hun reis te plannen en soms ook te betalen.

##### 1.4.2. Gemeentelijke verantwoordelijkheden vanuit wettelijk kader

Gemeenten hebben op grond van de wet bepaalde verantwoordelijkheden om mensen ondersteuning te bieden bij hun mobiliteit als zij dit niet op eigen kracht kunnen invullen. Dit betreft

de: Wmo 2015, de Jeugdwet, de Wet op het primair onderwijs, de Wet op expertisecentra, de Wet op het voortgezet onderwijs en de Wet op passend onderwijs. Zoals eerder aangegeven lopen de contracten voor 11 Twentse gemeenten op 1 juli 2023 af. Alleen Hof van Twente kan haar huidige contract voor het regiotaliervoer nog verlengen.

#### 1.4.3. De Regiotaxi: incidenteel maatwerkvervoer Wmo

In Twente is er sinds de overdracht van de beheerfunctie van provincie naar gemeenten in 2017 een "gesloten" regiotali-systeem met alleen Wmo-vervoer. Hoewel het regiotaliervoer inhoudelijk van kleur veranderde, bleef de naam "Regiotali Twente" in gebruik. De opbouw van de ritprijs op kostprijsniveau bestaat voor Regiotali Twente sinds 2017 uit twee componenten: een deel dat de reiziger moet betalen en een deel dat de gemeente betaalt. Het deel dat de reiziger betaalt is naar juridische maatstaven vergelijkbaar met regionale ov-chipcardtarieven en het deel dat de gemeente betaalt is afhankelijk van de uitkomsten van de aanbesteding. In Twente is dit momenteel een prijs per persoon per kilometer. Inwoners reizen naar behoefte. Dit betekent dat de kosten stijgen al naar gelang het gebruik van het incidenteel maatwerkvervoer toeneemt. Voor een aantal Twentse gemeenten geldt dat in 2017 getracht is een grote vervoersconsumptie te beperken door de gelijktijdige invoering van een persoonlijk vervoersbudget van maximaal 1.500 km. p.p.

#### 1.4.4. Overig doelgroepenvervoer

Hieronder valt het leerlingenvervoer, het dagbestedingsvervoer en het jeugdwetvervoer. Ook deze vervoersvormen zijn na 2015 ondergebracht in de regionale raamwerkovereenkomst en moeten opnieuw worden ingekocht.

#### 1.4.5. Doelgroepenvervoer en landelijke trends

Wij vinden het nog steeds belangrijk dat we in onze visie nadrukkelijk blijven aansluiten bij de ontwikkelingen die ook door de landelijke overheid worden uitgedragen zoals:

1. Meer gebruikmaken van regulier vervoer;
2. Meer vrijwilligers inzetten en gebruikmaken van initiatieven uit de samenleving;
3. Meer doelmatigheid realiseren binnen het contractvervoer onder andere door
  - doelgroepen te combineren
  - slim (regionaal) ritten te combineren
  - aanvangstijden dagbesteding, sociale werkplaatsen en speciaal onderwijs beter op elkaar aan te laten sluiten.

## 2. Toekomstvisie geïndiceerd gemeentelijk vervoer

Op basis van de ontwikkelingen die we beschreven in hoofdstuk 1, aangevuld met de informatie die de 12 Twentse gemeenten hebben verzameld en met elkaar op de diverse heidagen hebben gedeeld, herbevestigen we in dit hoofdstuk onze regionale toekomstvisie op geïndiceerd gemeentelijk vervoer.

### 2.1 Streefbeeld 2030: zoveel mogelijk reizen als ieder ander

Waar willen wij naar toe? Wij streven naar een situatie waarin ook burgers met een mobiliteitsbeperking zich in Twente vrij en zelfstandig kunnen verplaatsen. Zichtbaar en gelijkwaardig als ieder ander reizen ze 'inclusief' met het OV, waarmee ze de meeste bestemmingen in Twente kunnen bereiken.

Wij realiseren ons dat dit voor Twentenaren met een complexe vervoersvraag niet zal lukken. Zij kunnen gebruik maken van geïndiceerde gemeentelijke vervoer dat passende kwaliteit biedt. Dit vervoer richten we adequaat en efficiënt in. Waarbij combinaties ontstaan tussen verschillende vervoersstromen en doelgroepen.

Omdat het OV niet altijd en niet overal rijdt, kent Twente naast het OV in 2030 een scala aan andere vervoersoplossingen zoals commerciële taxi's, vrijwilligersvervoer, pendeldiensten, deelmobiliteitsmogelijkheden (Go-Share, Noaberhopper) etc.

We streven naar vervoersoplossingen die passen bij de flexibiliteit en eigen kracht van mensen. Dit vraagt om een algemene en brede kijk op mobiliteit. Om de vervoersvraag zo efficiënt en zo goedkoop mogelijk op te lossen is een integrale blik noodzakelijk. Dit vraagt van zowel de Twentse gemeenten als de betrokken organisaties en hun bezoekers, bewoners en leerlingen, een bijdrage.

## 2.2 De vervoersvormen

We onderscheiden drie vervoersvormen waarmee in Twente invulling wordt gegeven aan de mobiliteitsbehoefte van mensen:

1. Eigen vervoer: verplaatsingen met eigen middelen, zoals de fiets, scooter, auto of door gebruik te maken van het sociale netwerk en/of commerciële alternatieven zoals straattaxi's, de Noaberhopper, Go-share etc.
2. Door de overheid georganiseerd openbaar vervoer: algemene voorzieningen zoals de bus en de trein.
3. Door de overheid geïndiceerd vervoer: vervoer dat pas gebruikt kan worden op het moment dat een onderzoeksprocedure is doorlopen met als uitkomst een indicatie of toelating.

### 2.2.1 Eigen kracht waar het kan, maatwerk waar het moet

Voor de invulling van de vervoersbehoefte zijn mensen primair zelf verantwoordelijk. Gemeenten zijn lokaal verantwoordelijk voor de manier waarop ze de eigen kracht van mensen willen betrekken en stimuleren bij het zoeken naar passende oplossingen. Maar door meer te kijken naar wat mensen wel kunnen in plaats van wat ze niet kunnen en mensen meer in hun eigen kracht te zetten (gesteund door de mensen om hen heen), kan een antwoord gevonden worden op de invulling van de vervoersbehoefte.

Bij het vergroten van de eigen kracht speelt ook het sociaal netwerk een belangrijke rol. Als mensen niet geheel zelfstandig in hun vervoersbehoefte kunnen voorzien is de eerstvolgende stap dat ze samen met hun sociale omgeving zoeken naar oplossingen. Een belangrijke stap die alle gemeenten daarin moeten maken, is om initiatieven te stimuleren die erop gericht zijn het sociale netwerk te vergroten.

Ook vanuit de samenleving kunnen initiatieven en oplossingen ontstaan die voorzien in de vervoersbehoefte van mensen. Te denken valt aan het inzetten van ov-ambassadeurs, MEE op weg, Go-ov, SmartCab etc. We vinden het belangrijk om het gebruik van oplossingen die ontstaan in de samenleving te stimuleren en te faciliteren. Om zo eigen kracht in te zetten waar het kan en maatwerk waar het moet!

Gemeenten kijken bij het oplossen van de vervoersbehoefte van hun inwoners dus in eerste instantie naar de eigen kracht en welke mogelijkheden inwoners zelf hebben. Daarna in hoeverre gebruik kan worden gemaakt van algemene voorzieningen zoals het reguliere OV. Pas als deze vervoersmogelijkheden geen oplossing bieden komt het geïndiceerde vervoer in beeld. Geïndiceerd vervoer is alleen beschikbaar voor mensen die niet zelf (volledig) in een vervoersoplossing kunnen voorzien noch (volledig) gebruik van kunnen maken van openbaar vervoer.

We houden de koers aan om te streven naar minder geïndiceerd vervoer en meer inclusief vervoer. Twentenaren met een lichte mobiliteitsbeperking gebruiken al steeds vaker het OV dat met de jaren toegankelijker wordt. En we blijven de inclusieve deelmobiliteit en vrijwilligersvervoer ook de komende jaren stimuleren.

### 2.2.2 Een efficiënt, adequaat en duurzaam vervoerssysteem

Alleen daar waar mensen tegen grenzen aanlopen (financieel, fysiek of verstandelijk) moet de gemeente ondersteuning bieden. Voor mensen met een geïndiceerde structurele en incidentele vervoersvraag bieden we een maatwerkoplossing. De vormgeving van de maatwerkoplossing wordt door de deelnemende Twentse gemeenten gezamenlijk opgepakt om zo optimaal gebruik te kunnen maken van combinatie mogelijkheden in de vervoersstromen

Gezien de ontwikkelingen in het vervoer zullen de kosten voor deze dienstverlening aanzienlijk stijgen. Bundeling van logische vervoersstromen in tijd en/of doelgroepen blijft hierdoor noodzakelijk. Dit vraagt om nog betere regionale afstemming van de productformules. Wanneer verschillende doelgroepen of vervoersstromen volgtijdelijk of gelijktijdig worden gecombineerd, levert dit doelmatigheidswinst op. De mate waarin combinaties mogelijk zijn, hangt mede samen met de vraag welk serviceniveau gewenst is.

## Evaluatie - Samen op weg

'Twentse visie op vervoer'

### Conclusie



- Er is hard gewerkt - maatwerkvervoer loopt goed.
- Er is nog veel te doen - de ontwikkeling (transformatie) moet vorm krijgen.
- Er zijn **ontwikkelmogelijkheden**, waaronder:
  - Verbetering huidige overeenkomsten;
  - Governance;
  - (Lokale) contractmanagement;
  - Dataknooppunt & MaaS pilot;
  - Kennis van visie & doorontwikkeling bij alle betrokkenen

### Opties

**A**

Optiejaren **NIET** lichten na aflopen van huidige overeenkomsten per 2020

**B**

Optiejaar lichten met 1 jaar

**C**

Optiejaar lichten met 1 jaar & intentie uitspreken voor 3 jaren

### Advies

- Te kiezen voor **OPTIE C**.
- Argumentatie:

Kiezen voor **doorontwikkeling**

Blijf van **vertrouwen** in onderlinge samenwerking & met vervoerder

**Ruimte** om ná 1 jaar alsnog *niet* te lichten als niet wordt voldaan aan de verwachtingen

Tijd en ruimte voor de uitvoering van de **innovatieplannen**, hierdoor meer **kans van slagen**

- Vervolgacties:

1. Huidig kerngroep opdracht geven voor advies governance. Oplevering: 10 juli 2019
2. Ontwikkelen van Plan van Aanpak - uitwerking van de aanbevelingen door de nieuwe governance. Oplevering: 1 november 2019

## Bijlage 5 Onderbouwing 15% efficiencywinst op incidenteel maatwerkvervoer

Om te onderzoeken wat de aantoonbare meerwaarde is van één perceel voor Regiotaxi in Twente, hebben we alle ritten van de maand september 2021 (14.153 ritten) van de hele regio geoptimaliseerd in een simulatie. Bij die simulatie hebben we de spelregels vormgegeven voor één groot Twents perceel met de huidige deelnemende gemeenten. De uitkomsten hebben we vergeleken met een simulatie waarbij we de huidige drie percelen hebben genomen met de huidige spelregels.

De simulatie is gedaan met behulp van software (TRC). De software is geschikt voor real-time planning en simulaties op basis van gedefinieerde uitgangspunten.

Het resultaat is een gesimuleerde vergelijking. De praktijk is altijd iets minder optimaal door de invloed van weer en wegwerkzaamheden. Vergelijking tussen de simulatie vooraf en praktijk achteraf geven een verschil van 2% tot 5%. Die bandbreedte bleek ook te gelden voor het verschil tussen simulatie en werkelijkheid voor de percelen van de regio Twente voor die maand.

De efficiency wordt uitgedrukt in twee waarden:

- Beladingsgraad: het aantal kilometers dat een voertuig met passagiers rijdt ten opzichte van het totaal aantal kilometers dat een voertuig moet rijden.
- Combinatiegraad: het gemiddeld aantal passagiers dat in het voertuig is als het beladen is.

De vermenigvuldiging van beide waarden is een maat voor de efficiency = efficiencygraad.

De resultaten zijn als volgt:

	één perceel	drie percelen
beladingsgraad	0,62	0,56
combinatiegraad	1,19	1,15
efficiencygraad	0,74	0,64

Eén perceel is in deze simulatie 14.59% efficiënter. Daarbij moeten we rekening houden met een bandbreedte tussen 2% en 5%. De werkelijke uitkomst ligt grof gezegd tussen de 9% en 20%. Te zien is ook dat de beladingsgraad een belangrijkste bijdrage levert aan de verbetering van de efficiency.