

Keuzes en afwegingen in contract Doelgroepenvervoer regio IJssel Vecht+

Was in het vorige contract:	Wordt in het nieuwe contract:	Afwegingen hierbij:
<u>Integraal contract RV en VAV:</u> Bij het vorige contract was routegebonden en vraagafhankelijk vervoer opgenomen in 1 contract en dus per perceel belegd bij 1 vervoerder.	Bij de nieuwe indeling is er geen integraal contract voor routegebonden en vraagafhankelijk vervoer, dit zijn nu aparte vervoersproducten (zie boven).	- Meer ruimte voor lokale vervoerders (m.n. bij taxivervoer) - Keuze aan de inwoner met welke vervoerder gereisd wordt (en niet de gemeente die bepaalt). - Geen meerwaarde van samenvoegen (bleek in praktijk én in marktconsultatie)
<u>Perceelindeling:</u> In het vorige contract 3 percelen: Perceel 1: Zwolle (Munckhof) Perceel 2: Dalfsen, Ommen, Olst-Wijhe (Munckhof) (tot 1-1-2025 ook Hardenberg) Perceel 3: Kampen, Staphorst en Zwartewaterland (DVG)	In het nieuwe contract is het vervoer opgedeeld in 10 percelen. Deze percelen zijn: Perceel 1: Routevervoer Olst-Wijhe Perceel 2: Routevervoer Ommen & Dalfsen Perceel 3: Routevervoer Kampen, Zwartewaterland & Staphorst (KZS) Perceel 4: Routevervoer naar Haren (Gn.) en omgeving + exoten Perceel 5: Routevervoer Zwolle Taxi Perceel 6: Routevervoer Zwolle Bus Perceel 7: Gym/Zwemvervoer Kampen Perceel 8: Taxivervoer Olst-Wijhe Perceel 9: Taxivervoer Dalfsen Perceel 10: Taxivervoer Kampen, Zwartewaterland & Staphorst (KZS) <i>In de perceelindeling is het vraagafhankelijk vervoer van Zwolle en Ommen niet opgenomen, omdat deze gemeenten dit inkopen door middel van open house.</i>	- Scheiding routegebonden vervoer en vraagafhankelijk vervoer (Taxivervoer) leidt tot meer percelen. - Veranderingen van behoeftes en verschillende keuzes op lokaal niveau leidt tot nieuwe producten (bv inzet grote bussen) - Gevolgen van veranderingen en keuzes op lokaal niveau beïnvloeden niet meteen de hele regio. - Percelen die behapbaar zijn voor lokale vervoerders (MKB).

Keuzes en afwegingen in contract Doelgroepenvervoer regio IJssel Vecht+

		- Balans tussen efficiency en ambtelijke inzet op contractbeheer.
<u>Duurzaamheid</u> In het vorige contract was een duurzaamheidseis opgenomen van 100%.	In het nieuwe contract is een meer realistische duurzaamheidseis opgenomen van 70% (d.w.z. minimaal 70% van het totaal aantal kilometers moet gereden worden met Zero Emissie (ZE) voertuigen). Uitzondering hierop vormt het grote bus vervoer (perceel 6 en 7). Aan deze 70% eis, koppelen we de volgende bonus / malus regeling: • Bonus bij > 70% ZE • Malus van 2% van de maandvergoeding bij < 70% ZE • Boete van 3% van de vergoeding als % ZE tussen de 60% en 70% is. • Boete van 15% van de vergoeding als % ZE lager is dan 60%.	- 100% ZE bleek in de praktijk niet haalbaar. Dit leidde tot veel discussies met vervoerders en vroeg daarmee veel inzet van contractmanagement. - Het aandeel rolstoelbussen is op dit moment ca. 30% van het totaal. De eis minimaal 70% ZE is dus al behoorlijk ambitieus. - ZE rolstoelbussen hebben nog geen actieradius die geschikt is voor inzet in het Doelgroepenvervoer. - Alle vervoer dat niet ZE plaatsvindt, stellen we minimaal de Euro 6 norm. - De bonus/malus regeling geeft mogelijkheden om meer inzet op dit vlak te belonen, maar ook om een sturend instrument te hebben bij onvoldoende naleven van deze eis.
<u>Afrekensystematiek leerlingenvervoer</u> In het huidige contract krijgt de vervoerder in het routevervoer een	Voorstel is nu vervoer afrekenen zoals gereden wordt, d.w.z. een starttarief en een tarief per beladen kilometer.	- De huidige systematiek geeft een bepaald risico voor vervoerder. Vervoerders schrijven zich in op volume, maar lopende de

Keuzes en afwegingen in contract Doelgroepenvervoer regio IJssel Vecht+

vergoeding per reiziger per maand.		contractperiode wijzigt het volume én de bijbehorende reisafstand. - De nieuwe systematiek is duidelijker en eerlijker qua systematiek - Vervoerders hebben dit zelf ook aangegeven bij de marktconsultatie.																				
<u>Gunningscriteria</u>	Percelen 1 t/m 5 De Inschrijvingen op perceel 1 tot en met 5 worden beoordeeld aan de hand van onderstaande gunningscriteria en puntenverdeling: <table><tr><th>Gunningscriterium</th><th>Weging/maximale score</th></tr><tr><td>Prijs</td><td>40 punten</td></tr><tr><td>Communicatie met de opdrachtgever</td><td>15 punten</td></tr><tr><td>Communicatie met de overige stakeholders</td><td>15 punten</td></tr><tr><td>Interview</td><td>10 punten</td></tr><tr><td>Rust & regelmaat</td><td>20 punten</td></tr><tr><td></td><td>Totaal 100 punten</td></tr></table> Perceel 6 & 7 Perceel 6 en 7 worden ieder gegund op Prijs. Voor dit perceel gelden geen kwalitatieve gunningscriteria. Perceel 8, 9 en 10 De Inschrijvingen op perceel 8, 9 en 10 worden beoordeeld aan de hand van onderstaande gunningscriteria en puntenverdeling: <table><tr><th>Gunningscriterium</th><th>Weging/maximale score</th></tr><tr><td>Prijs</td><td>50 punten</td></tr><tr><td>Communicatie met de opdrachtgever</td><td>20 punten</td></tr></table>	Gunningscriterium	Weging/maximale score	Prijs	40 punten	Communicatie met de opdrachtgever	15 punten	Communicatie met de overige stakeholders	15 punten	Interview	10 punten	Rust & regelmaat	20 punten		Totaal 100 punten	Gunningscriterium	Weging/maximale score	Prijs	50 punten	Communicatie met de opdrachtgever	20 punten	- In de marktconsultatie geven vervoerders aan een verschil op kwaliteit te kunnen maken t.o.v. andere inschrijvers. Die ruimte willen we geven - Communicatie is essentieel. Door dit als gunningscriterium op te nemen dagen we vervoerders uit tot het uiterste te gaan op dit onderdeel - De vaste chauffeur is gezien de marktomstandigheden geen reële eis meer. We weten dus dat we niet op alle routes altijd de “luxe” van een vaste chauffeur kunnen waarmaken. We vragen de branche via de gunningssystematiek om aan te geven hoe ze hier mee omgaan in de uitvoering van het vervoer, rekening
Gunningscriterium	Weging/maximale score																					
Prijs	40 punten																					
Communicatie met de opdrachtgever	15 punten																					
Communicatie met de overige stakeholders	15 punten																					
Interview	10 punten																					
Rust & regelmaat	20 punten																					
	Totaal 100 punten																					
Gunningscriterium	Weging/maximale score																					
Prijs	50 punten																					
Communicatie met de opdrachtgever	20 punten																					

Keuzes en afwegingen in contract Doelgroepenvervoer regio IJssel Vecht+

	<table><tr><td>Communicatie met de Reiziger</td><td>20 punten</td></tr><tr><td>Klachtenproces</td><td>10 punten</td></tr><tr><td></td><td>Totaal 100 punten</td></tr></table>	Communicatie met de Reiziger	20 punten	Klachtenproces	10 punten		Totaal 100 punten	houdende met verschillen tussen verschillende reizigers(groepen). - Perceel 7 is Gym- en Zwemvervoer van Kampen. Keuze om die te gunnen op prijs is aan Kampen. Perceel 6 is grote bussen Zwolle. We kopen nu een uitgetuigd product, vandaar gunning op prijs. Alle kwaliteitselementen nemen we mee in de inkoop van de bijbehorende begeleiding.
Communicatie met de Reiziger	20 punten							
Klachtenproces	10 punten							
	Totaal 100 punten							
<u>Grip op data</u> Op dit moment is de vervoerder degene die de ritdata bijhoudt en hierover beschikt.	We willen de data in eigen beheer houden, hiervoor wordt in regionaal verband een apart software systeem aangeschaft. Zodat alle ritdata real time kan worden bijgehouden en wij zelf in control zijn van de data.	- Onjuiste data en ontbreken van (rit)gegevens hebben in het verleden tot veel discussies geleid met vervoerders en zelfs tot opleggen van boetes. - Met data in eigen beheer kunnen we (beter) sturen en monitoren op kpi's zoals stiptheid, bezettingsgraad, kosten etc. -						
<u>Klachtenafhandeling</u> Op dit moment is de klachtenafhandeling bij de vervoerder zelf belegd. Behalve voor Zwolle, daar	Voor Zwolle geldt dat hier geen verandering in zit, de klachtenafhandeling blijft belegd bij Zorgbelang. Voor de andere gemeenten geldt dat zij dit vanaf nu beleggen bij de vervoerder.	- In Zwolle is dit belegd bij Zorgbelang, zij doen ook de klachtenafhandeling sociaal domein breed. Deze dienstverlening bevalt goed						

Keuzes en afwegingen in contract Doelgroepenvervoer regio IJssel Vecht+

is dit belegd bij een externe partij (Zorgbelang).		en Zwolle wil hier geen wijzigingen in aanbrengen. - Andere gemeenten kiezen ervoor dat de vervoerder eerste aanspreekpunt is voor de klacht, eerste belanghebbende is om de klacht op te lossen en deze op te lossen voordat deze escaleert. De gedachte is dat wanneer een inwoner oneens blijft, de klacht escaleert en bekend wordt bij de gemeente. - In het verleden was er verschil van inzicht tussen een vervoerder en gemeenten over wanneer een klacht een klacht is en wanneer een melding. Dat mag een vervoerder nu zelf oplossen en zorgen dat een klacht of melding niet escaleert.
<u>Bonus-Malus</u> In het vorige contract was geen bonus-malus regeling opgenomen.	- In het nieuwe contract is een bonus-malus regeling van toepassing bij de volgende onderdelen: - o Duurzaamheid - o Stiptheid - o Beoordeling in KTO	- Toevoegen van bonus/malus is gedaan om meer instrumenten ter beschikking te hebben om op naleving van gemaakte afspraken te kunnen toezien, daar op te kunnen acteren. - De bonus kan de vervoerder uitdagen zijn best te doen.

Keuzes en afwegingen in contract Doelgroepenvervoer regio IJssel Vecht+

		- De bonus-malus regeling geeft een sturingsinstrument om extra inzet te belonen en bij tekortschieten een malus toe te passen. Dit maakt dat er direct een consequentie kan worden verbonden bij onvoldoende inzet, Zonder meteen een ingebrekestelling te sturen cq, een traject tot ontbinding van de overeenkomst te moeten starten - Vervoerders zijn ook vaak actief bij andere opdrachtgevers. In geval van schaarste zijn wij als opdrachtgever dus ook direct in concurrentie met andere opdrachtgevers (bijvoorbeeld om de inzet van de chauffeurs die er zijn. Een bonus/malus regeling kan in die gevallen een instrument zijn om de schaarse chauffeurs aan de eigen opdracht te binden.
<u>Vraagafhankelijk Wmo vervoer: instaptijden en beltijden</u> Huidige situatie:	Het Taxivervoer dient het gehele jaar, zeven dagen per week te worden aangeboden. Op maandag tot en met donderdag dagelijks van 07:00 uur (eerste instapmoment) tot 23:00 uur (laatste instapmoment). Op vrijdagen moet het vervoer aangeboden worden van 07:00 uur tot 24:00 uur (laatste instapmoment).	- We hebben de ritdata geanalyseerd en er bleek in de praktijk zeer beperkt gebruikt gemaakt te worden van bellen en ritten op de

Keuzes en afwegingen in contract Doelgroepenvervoer regio IJssel Vecht+

Voor perceel 1 (gemeente Zwolle) geldt: Het vervoer wordt het gehele jaar, zeven dagen per week aangeboden van 6.00 uur tot 02.00 uur. Voor de eindtijd geldt dat de reiziger om 02.00 uur op het bestemmingsadres moet kunnen zijn. Reserveren op vertrektijd kan tot 01:30 uur als gewenste vertrektijd. De centrale van de vervoerder is het gehele jaar, zeven dagen per week telefonisch bereikbaar van 6.00 uur tot 02.30 uur. De website dient 24 uur per dag, alle dagen van het jaar bereikbaar te zijn voor informatie en reserveringen. Voor de overige gemeenten ligt dit net iets minder royaal (vervoer tot 24 uur, bereikbaarheid tot 0.30 uur).	Op zaterdagen en zondagen geldt dat Klanten vanaf 08:00 uur moeten kunnen reizen en tot 24:00 uur (laatste instapmoment). Bellen voor een taxi kan tussen 8.00 en 18.00 uur. Digitaal (via website of app) kunnen 24 uur per dag ritten worden aangevraagd.	hele vroege ochtend en laat in de avond/nacht. - We hebben gekeken wat qua tijden praktisch is als het moet aansluiten op bijv. ziekenhuisafspraken, zwemmen, etc. en hier rekening mee gehouden. - Dit punt is uitgebreid besproken met adviesraden en zij hebben de huidige tijden zelf aangedragen.
--	---	---