

## RAADSINFORMATIEBRIEF – Nr. 2019-131

Aan de leden van de gemeenteraad

**Datum** 18 november 2019  
**Zaaknummer** Z/19/341290 /INT/19/929389  
**Onderwerp** Aanbestedingen Doelgroepvervoer – hervormde visie  
**Portefeuillehouder** Carla Koers-de Graaf

**Contactpersoon** Anke te Lintelo  
**E-mail** A.teLintelo@zevenaar.nl  
**Telefoon** 0316-595111

Geachte leden van de gemeenteraad,

### Inleiding

Met deze raadsinformatiebrieven informeren wij u over de belangrijkste ontwikkelingen en besluiten rondom de aanbesteding doelgroepenvervoer. In de bijlage vindt u de uitgebreide notitie aanbestedingen raadsinformatiebrieven die door de regio Arnhem Nijmegen Vervoersorganisatie is opgesteld. Een samenvatting hiervan leest u in deze raadsinformatiebrieven.

### Kernboodschap

Het afgelopen jaar bent u diverse keren geïnformeerd op onderdelen inzake de aanbesteding. Deze brieven geeft op uw verzoek een totaaloverzicht van de belangrijkste onderdelen van de aanbesteding.

In februari 2019 is het kernteam gestart met het vormgeven van de aanbestedingsdocumenten voor het doelgroepenvervoer. Het kernteam bestaat uit vijf beleidsmedewerkers van diverse gemeenten en de vervoersorganisatie. Binnen gestelde kaders kan men bij het kernteam suggesties inbrengen en vragen stellen. Daarnaast blijft het kernteam na publicatie van de aanbestedingsdocumenten actief om vragen te beantwoorden en om de inschrijvingen op de aanbesteding kwalitatief te beoordelen. De voorlopige gunning is gepland op 23 december 2019. Per 1 augustus 2020 gaat het nieuwe contract voor doelgroepenvervoer in.

Deelbeslissingen betreffende de aanbestedingsdocumenten zijn in besloten bestuursvergaderingen aan bestuurders van de BVO (bedrijfsvoeringsorganisatie) voorgelegd en verwerkt in de aanbestedingsdocumenten. Inmiddels is de EU-publicatie van de bestekken een feit.

De Regionale Adviesraad Doelgroepenvervoer (hierna RAD) is intensief betrokken geweest bij het proces van aanbesteding. Een formeel advies op alle aanbestedingsdocumenten is niet gevraagd omdat de aanbestedingsdocumenten een vertrouwelijk karakter hebben.

Op 20 november 2019 is een raadsinformatieavond gepland. Door deze brieven bent u op de hoogte van de belangrijkste ontwikkelingen en besluitvorming inzake het proces van aanbesteding. Deze brieven kan daarom als basis dienen voor het stellen van vragen.

### Context

- X Actueel maatschappelijk onderwerp/probleem  
☐ Coalitieafspraken  
☐ Motie/amendement/toezegging  
☐ Anders, namelijk

### Inhoudelijke boodschap

In de aanbestedingsprocedure onderscheiden wij drie aanbestedingen:

1. Vraagafhankelijk vervoer;
2. Routevervoer;
3. Callcenter ten behoeve van het vraagafhankelijk vervoer.

Op basis van het RAD gegeven advies zijn specifieke eisen gesteld aan bijvoorbeeld in te zetten voertuigen (duurzaamheid), gevraagde kwaliteiten aan de chauffeurs en overige medewerkers, vergoedingen en monitoring van de prestaties.

De offertes worden beoordeeld op basis van specifieke gunningscriteria:

1. Kwaliteit;
  - De inschrijver dienen voor het route- en vraagafhankelijk vervoer kwaliteitsplannen in te leveren voor implementatie, risicodossier, samenwerkingsplan en personeel praktijktraining;

De inschrijver dient voor het callcenter de volgende kwaliteitsplannen in te leveren voor implementatieplan, risicodossier, samenwerkingsplan en stimuleren van bookingstool en smartphone;
2. Prijs;
  - Inschrijvers met het laagste tarief wordt het hoogste aantal punten toegekend;

Inschrijvers dienen een open calculatie toe te voegen om te marktconformiteit te toetsen.
3. Percelen en perceelindeling (routevervoer en vraagafhankelijk vervoer);
  - De percelen zijn gebaseerd op logistiek samenhangende vervoerstromen. Hierbij is met name gekeken in hoeverre ritte gecombineerd kunnen worden met reizigers. De inzet is zo min mogelijk voertuigen in te zetten waar dat kan binnen de gegeven kaders. Dit is zowel vanuit kostenbeheersing als duurzaamheid een gewenste ontwikkelrichting.
4. Perceeltoekenning en combinatiebeperking;
  - Inschrijvers kunnen zich maximaal voor drie percelen inschrijven. Voor de drie percelen met de grootste financiële omvang (percelen E, H en I) is een combinatie beperking van toepassing;
  - Voor het vraagafhankelijk vervoer kan maximaal één perceel aan één inschrijver worden gegund.
5. MKB, inschrijven als combinatie en onderaanneming;
  - De perceelindeling biedt voldoende kansen om mee te doen voor MKB bedrijven.
6. Duurzaamheid en zero emissie;
  - Als basiseis is van toepassing dat de in te zetten voertuigen ten minste voldoen aan Euro 6 met roetfilter.
7. Tarief, vergoeding en verdeling van kosten;
  - Het tarief en de vergoeding aan vervoerders zijn gebaseerd op feitelijke vervoersinspanningen en niet meer aan het ter beschikking stellen van voertuigen en chauffeur. De verdeling van kosten over gemeenten vindt plaats aan de hand van verdeelsleutels zoals dat nu ook gebeurt. Indexering wordt per 1 januari 2021 toegepast.



8. Bonus/malusregeling;

Er is een bonus/malus regeling opgesteld waarbij de volgende punten beoordeeld worden:

Voor route- en vraagafhankelijk vervoer:

- Het aantal gegronde en verwijtbare klachten en loosmeldingen;
- Punctualiteit;
- Klanttevredenheid (KTO);
- Verwijtbare loosritten;
- Wachttijden telefonie.

Voor het callcenter zijn de volgende onderdelen van toepassing;

- Het aantal gegronde en verwijtbare klachten en loosmeldingen;
- Klanttevredenheid (KTO);
- Verwijtbare loosritten;
- Wachttijden telefonie.

Er zijn voorwaarden verbonden aan het uitkeren van de bonus. Zo moet minimaal het KTO-cijfer zijn behaald, mogen de opgelegde malussen niet hoger zijn dan de bonus en moet minimaal 50% van de bonus worden aangewend als investering/motivatie voor de medewerkers die werkzaamheden uitvoeren voor AVAN.

Voor meer gedetailleerde informatie verwijzen wij u naar de bijlage.

### Communicatie en vervolgproces

#### *Communicatie naar buiten*

Alle partij(en) worden schriftelijk geïnformeerd over de gunning van de contracten. Nadat de contracten gegund zijn wordt op passende wijze gecommuniceerd over de uitkomst van deze aanbesteding. Er wordt een persbericht verstuurd over het doelgroepenvervoer en de gevolgen ervan en inwoners worden geïnformeerd via de gemeentelijke kanalen. In het eerstvolgende persgesprek na vastlegging wordt het proces toegelicht door de betrokken wethouder.

#### *Vervolgproces*

Na gunning van de contracten gaan deze in per 1 augustus 2020.

Met vriendelijke groet,  
burgemeester en wethouders van Zevenaar,



Michel Tromp  
secretaris



Lucien van Riswijk  
Burgemeester

### Bijlagen

1. Z/2019/341290/929357 Aanbestedingen raadsinformatiebrief regionaal



## Inleiding en proces

Het adviesdocument "De toekomst van het doelgroepenvervoer in de regio Arnhem Nijmegen" door de BVO DRAN geaccordeerd op 31 januari jl. betreft de basis voor de aanbestedingsdocumenten. Het betreffende adviesdocument is aan de orde geweest bij de door de BVO georganiseerde miniconferenties en verder besproken in raden. Moties vanuit de raden zijn nader onderzocht. Besluitvorming daarover heeft plaatsgevonden in het AB van de BVO DRAN.

Voor het vormgeven van de aanbestedingsdocumenten is in februari jl. gestart met het "kernteam aanbestedingen". Het kernteam bestond uit beleidsmedewerkers uit vijf gemeenten en de Vervoersorganisatie. In de daarvoor aangewezen gremiawaarin alle beleidsambtenaren plaatshebben, zijn de aanwezigen geïnformeerd en ruimte is geboden voor inbreng.

Ten behoeve van procesbegeleiding is gebruik gemaakt van juridische inkoop deskundigheid van "De Connectie" (bedrijfsvoering organisatie van de gemeenten Arnhem, Renkum en Rheden). Voor beoordeling van inhoudelijk juridische aanbestedingsrechtelijke aspecten is gebruik gemaakt van externe advocaten.

Door de Vervoersorganisatie is de RAD intensief betrokken bij het gehele proces. Conceptdocumenten zijn aan een delegatie van de RAD (regionale adviesraad doelgroepenvervoer) voorgelegd en van hen ontvangen reacties (deels) verwerkt. Een formeel advies op het geheel van aanbestedingsdocumenten was niet mogelijk in het kader van de vertrouwelijkheid van de aanbestedingsdocumenten.

Deelbeslissingen betreffende de aanbestedingsdocumenten zijn in besloten bestuursvergaderingen aan de bestuurders van de BVO voorgelegd en verwerkt in de aanbestedingsdocumenten. In de besloten delen van de bestuursvergaderingen van 29 augustus en 19 september zijn de aanbestedingsdocumenten als geheel voorgelegd en door het bestuur vastgesteld.

Ook na publicatie van de aanbestedingsdocumenten blijft het kernteam actief ten behoeve van de beantwoording van vragen uit de nota's van inlichtingen en voor de kwalitatieve beoordeling van de te ontvangen inschrijvingen.

Inmiddels is de EU-publicatie van de bestekken een feit. Het betreft de volgende drie te onderscheiden aanbestedingen:

- Vraagafhankelijk vervoer (publicatie 9 september jl.)
- Routevervoer (publicatie 9 september jl.)
- Callcenter ten behoeve van het vraagafhankelijk vervoer (publicatie 25 september jl.)

## Planning

Uitgaande van de gepubliceerde planning dienen offertes te zijn ontvangen op 4 november a.s. betreffende het vraagafhankelijk vervoer en het routevervoer. Voor het callcenter is de offertedatum 25 november a.s. Na beoordeling staat de voorlopige gunning gepland op 23 december a.s.

Rekening houdende met de bezwaretermijn staat definitieve gunning gepland op 13 januari 2020.

De ingangsdatum van de overeenkomsten is 1 augustus 2020.

## Contractperiode

De ingangsdatum van de overeenkomsten is 1 augustus 2020. De contractduur is voor de vervoerscontracten totaal 10 jaren waarbij de eerste vier jaren initiële jaren betreffen en verlengingen met telkens 2 jaren mogelijk zijn. Voor het callcenter is sprake van totaal 9 jaren, waarvan 3 jaren initieel en verlengopties van telkens twee jaren.

## Inhoudelijke aspecten, samenvattend

Elke aanbesteding bestaat uit de volgende aanbestedingsdocumenten:

- Een leidraad
- Een programma van eisen (PvE)
- Diverse bijlagen

Qua structuur is de opbouw van de aanbestedingsdocumenten nagenoeg identiek opgebouwd. De leidraad is met name gericht het beschrijven van de procedurele stappen, de geschiktheidseisen en de gunningscriteria. Het programma van eisen gaat in op de feitelijke (inhoudelijke) voorwaarden waaraan de gevraagde dienstverlening dient te voldoen. Hierbij te denken aan de gestelde eisen met betrekking tot in te zetten voertuigen, gevraagde kwaliteiten aangaande chauffeurs en overige medewerkers, vergoedingen en monitoring van de prestaties. Op enkele specifieke onderdelen wordt hierna ingegaan.

## Gunningscriteria

De offertes worden beoordeeld op basis van het gunningscriterium "Beste PKV" (Beste kwaliteit-prijs verhouding). Voor de prijs worden maximaal 600 punten toegekend en voor kwaliteit maximaal 400.

### Kwaliteit (maximaal 400 punten)

Betreffende het vraagafhankelijk vervoer en het routevervoer dient de Inschrijver de volgende kwaliteitsplannen in te dienen:

- Implementatieplan (maximaal 100 punten)
- Risicodossier (maximaal 100 punten)

- Samenverwerkingsplan (maximaal 140 punten)
- Personeel praktijktraining (maximaal 60 punten)

Voor het callcenter dient de inschrijver de volgende kwaliteitsplannen in te dienen:

- Implementatieplan (maximaal 100 punten)
- Risicodossier (maximaal 100 punten)
- Samenverwerkingsplan (maximaal 100 punten)
- Stimuleren bookingstool en smartphone (maximaal 100 punten)

Beoordeling en puntentoekenning vindt plaats door een commissie van 5 personen bestaande uit vertegenwoordigers van betrokken gemeenten, de Vervoersorganisatie en extern deskundigen.

### **Prijs (maximaal 600 punten)**

Aan de Inschrijver met het laagste tarief wordt 600 punten toegekend. De tarieven van de overige Inschrijvers worden hiervan afgeleid door de volgende formule toe te passen:

Tarief laagste Inschrijver / tarief Inschrijver x 600

Inschrijvers dienen een open calculatie toe te voegen ter toetsing van de markconformiteit. Beoordeling hiervan vindt plaats door een commissie van drie personen bestaande uit vertegenwoordigers van de Vervoersorganisatie en een extern deskundige.

### **Percelen en perceelindeling**

Het vervoersgebied omvat de 18 AVAN gemeenten en zelfs ver daarbuiten (in geval van puntbestemming en verre bestemmingen in het kader van leerlingenvervoer).

Het AVAN-gebied is opgedeeld in vervoer percelen, gebaseerd op logistiek samenhangende vervoerstromen. Over het algemeen betreft dit gemeentegrens overschrijdend vervoer. Hierbij is met name gekeken in hoeverre reizigers gelijktijdig combineerbaar zijn, waardoor met een zo laag mogelijke inzet van voertuigen reizigers vervoerd kunnen worden, binnen de gegeven kaders. Zowel uit oogpunt van kostenbeheersing en duurzaamheid een gewenste ontwikkelrichting.

Voor het routevervoer zijn 9 percelen bepaald (A t/m H).

PERCELEN ROUTEVERVOER  
(A t/m D)



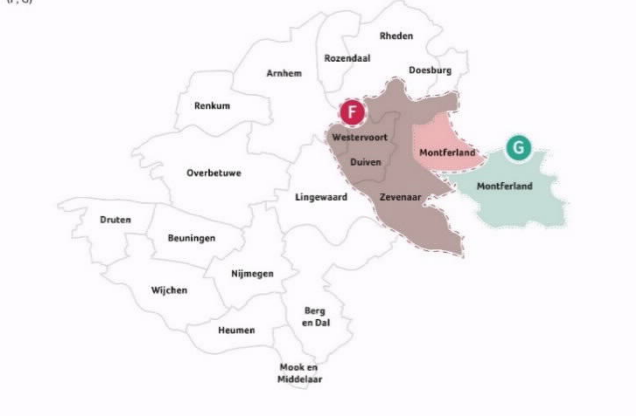
De percelen A t/m D: Betreft een perceelindeling voor de gemeenten ten zuiden van de Waal.

PERCELEN ROUTEVERVOER  
(E, H, I)



De percelen E (gemeenten Over Betuwe en Lingewaard); H de gemeenten Arnhem (ten noorden van de Rijn), Renkum, Rozendaal, Rheden en Doesburg; en I de gemeente Arnhem (ten zuiden van de Rijn).

PERCELEN ROUTEVERVOER  
(F, G)



De percelen F en G waarvan de gemeenten Zevenaar, Duiven, Westervoort en Montferland deel uitmaken.

Voor het vraagafhankelijk vervoer zijn 4 percelen onderscheiden.

Uit logistiek oogpunt is gekozen voor de rivieren als perceelgrens. Perceel 1 betreft alle inwoners ten zuiden van de Waal. Perceel 2 wordt begrensd door de Waal en de Rijn. Perceel 3 alle inwoners ten noorden van de Rijn en de IJssel. En perceel 4 alle inwoners ten zuiden van de IJssel en ten oosten van de Rijn.

PERCELEN VRAAGAFHANKELIJK VERVOER



## Perceeltoekenning en combinatiebeperking

Het aan Inschrijvers toe te kennen percelen is gemaximeerd.

Voor het routevervoer kunnen maximaal 3 percelen aan één Inschrijver worden gegund. Voor de drie percelen met de grootste financiële omvang (percelen E, H en I) is een combinatiebeperking van toepassing. Wordt een van deze percelen gegund dan is het aantal te gunnen percelen aan één Inschrijver gemaximeerd op twee.

Voor het vraagafhankelijk vervoer kan maximaal één perceel aan één Inschrijver worden gegund.

Inschrijvers die voor percelen meedingen, dienen hierbij een voorkeursvolgorde aan te geven. De wijze van toekennen staat uitgebreid omschreven in de aanbestedingsdocumenten.

## MKB, inschrijven als combinatie en onderaanneming

De perceelindeling in combinatie dat partijen gezamenlijk kunnen inschrijven en het toelaten van uitvoering in onderaannemerschap biedt voldoende kans voor MKB bedrijven.

In het kader van onderaannemerschap zijn voorwaarden opgenomen. Ten minste 60% dient de Inschrijver met eigen materieel en personeel uit te voeren. Maximaal 40% mag in onderaanneming worden uitbesteed. Is sprake van uitbesteden dan is de vergoeding aan de onderaannemer ten minste 85% (routevervoer) of 90% (vraagafhankelijk vervoer) van de vergoeding die de Inschrijver ontvangt.



## Duurzaamheid en zero emissie

In het kader van duurzaamheid en zero emissie heeft een marktonderzoek en -consultatie plaatsgevonden. Een van de adviezen was een aanbesteding met ontwikkelbestek met als kern om in samenwerking met vervoerders de transitie naar zero emissie te laten plaatsvinden in de contractperiode. Hiertoe is besloten.

Vanaf de start van het vervoer eisen we ten minste het huidige niveau van duurzaamheid. Deels door het gebruik van Biobrandstoffen (Bio CNG en Biodiesel). Deels door een toename van de inzet van volledig door duurzame elektriciteit/waterstof aangedreven voertuigen (zero emissie voertuigen).

Ons voornemen is om een samenwerking aan te gaan voor de duur van 10 jaren (augustus 2020 t/m juli 2030) te verdelen in een initiële periode van 4 jaren en verlengingsopties (totaal 6 jaren) van telkens twee jaren. Gedurende de contractperiode is onze ambitie om, uiterlijk 1 januari 2030, te komen tot een volledig emissieloos doelgroepenvervoer (van well to wheel).

In de initiële periode (4 jaren) worden daartoe de eerste stappen gezet naar de inzet van volledig zero emissie aangedreven personenauto's. Uiterlijk 1 juni 2023 dient 95% van de productiekilometers gegenereerd door personenauto's aangedreven te worden door elektriciteit of door waterstof.

Als basiseis is van toepassing dat de in te zetten voertuigen ten minste voldoen aan Euro 6 met roetfilter.

## Tarief, vergoeding en verdeling van kosten

Het tarief en de vergoeding aan vervoerders wordt gerelateerd aan de feitelijke vervoersinspanningen en niet meer aan het ter beschikking stellen van voertuigen en chauffeur. De verdeling van kosten over gemeenten vindt plaats aan de hand van verdeelsleutels, zoals die ook nu worden toegepast.

Indexering wordt voor het eerst toegepast per 1 januari 2021 en wordt gebaseerd op NEA/Panteia (vervoer) of CPI (callcenter).

## Bonus/malusregeling

Er is een bonus/malusregeling van toepassing waarbij de volgende onderdelen van invloed zijn betreffende het routevervoer en vraagafhankelijk vervoer:

- Het aantal gegronde en verwijtbare klachten en loosmeldingen
- Punctualiteit
- Klanttevredenheid (KTO)
- Kwaliteit van registreren van vervoersgegevens (data)

Voor het callcenter zijn de volgende onderdelen van toepassing:

- Het aantal gegrond en verwijtbare klachten
- Klanttevredenheid (KTO)
- Verwijtbare loosritten
- Wachttijden telefonie

De bonussen zijn gemaximeerd op 1% van de omzet per jaar per perceel met een maximum van € 35.000,- voor routevervoer en vraagafhankelijk vervoer en € 10.000 voor het callcenter.

Er zijn voorwaarden verbonden aan het uitkeren van de bonus. Zo moet minimaal het KTO-cijfer zijn behaald, mogen de opgelegde malussen niet hoger zijn dan de bonus en moet minimaal 50% van de bonus worden aangewend als investering/motivatatie voor de medewerkers die werkzaamheden uitvoeren voor AVAN.