

-openbaar-

Nota van Uitgangspunten

Naar een flexibel vervoersysteem voor West-Brabant

- vastgesteld op 13 juli 2022 door de bestuurscommissie KCV -



Versie	Opsteller	Status
0.0	Bureau KCV	Voorbereidend
21-04-2022	Bureau KCV	Tbv projectgroep/beleidscommissie
9-5-2022	Bureau KCV	Tbv projectgroep/beleidscommissie
2-6-2022	Bureau KCV	Tbv Presidium 2 juni
13-7-2022	Bureau KCV	Tbv Bestuurscommissie 13 juli (vertrouwelijk document)
13-07-2022	Bureau KCV	Vastgesteld door bestuurscommissie

Inhoudsopgave

1. INLEIDING	3
1.1. Aanleiding voor en insteek van de aanbesteding	3
1.3. Context en ontwikkelingen	4
1.3.1. Meer maatwerk in het openbaar vervoersysteem noodzakelijk	4
1.3.2. Mobiliteit als dienst en nieuwe vormen van inclusieve mobiliteit bieden kansen	5
1.3.3. In het sociaal domein liggen grote (financiële) opgaven	5
1.4. Doel en opzet van de nota	6
2. FLEX: HUBTAXI, HALTETAXI EN DEURTAXI	7
2.1. Productkenmerken	7
2.2. Overzicht Flex-formules	9
2.3 Mogelijke instroom doelgroepenvervoer	10
3. ORGANISATIE	12
3.1. Aansturingsmodel	12
3.2. Inrichting en verdeling taken en rollen	12
3.2.1 Taken gemeenten en provincie	12
3.2.2 Taken bureau KCV	12
4. KWALITEITSEISEN UITVOERING	16
4.1 Prestatie-indicatoren vervoer	16
4.2 Eisen aan het boekingsplatform	16
4.3 Duurzaamheid en voertuigen	17
4.4. Chauffeurs	18
5. CONTRACTERING	19
5.1. Looptijd contracten	19
5.2. Aanbestedingsprocedure	19
5.3. Uitsluitingsgronden/Selectiecriteria/Geschiktheidseisen	19
5.4 Gunningcriteria	19
5.5 Social return on Investment	20
6. FINANCIEEL KADER	21
7. RISICO'S EN BEHEERSMAATREGELEN	212

1. INLEIDING

1.1. Aanleiding voor en insteek van de aanbesteding

De bestuurscommissie Kleinschalig Collectief Vervoer¹ (KCV) van Regio West-Brabant (RWB) bereidt een aanbesteding van het kleinschalig collectief vervoer in de regio voor. Dit vervoer staat nu bekend als Deeltaxi West-Brabant. Het huidige contract loopt tot 2024 en biedt geen verdere verlengingsmogelijkheden meer. De aanbesteding moet leiden tot een contract voor (in ieder geval) de periode 2024 tot en met 2027. *Flexibiliteit* is het centrale thema in de nieuwe contractperiode. Dit betreft de context waarbinnen het vervoer wordt aangeboden, de mogelijkheid om tijdens “de rit” aan knoppen te draaien en de opties om ander vervoer in de overeenkomst onder te brengen. We willen hier graag samen met de vervoerder invulling aan geven en verwachten dus ook een constructieve en flexibele opstelling van de vervoerder.

Vervoer van mensen met een beperking....

De West-Brabantse gemeenten bieden met Deeltaxi West-Brabant vervoer aan mensen met een beperking, de mensen die vanuit de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) hiervoor een indicatie hebben. In de gehele regio gaat het op dit moment over 34.000 personen, waarvan in 2021 ruim de helft van het systeem gebruik maakte. Pre Corona lag het aantal gebruikers rond de 23.000. Het vervoerssysteem brengt hen van deur naar deur en stelt hen in staat om deel te nemen aan het maatschappelijk leven.

Deeltaxi West-Brabant is een beproefd en veelgebruikt vervoerssysteem (in 2021: 478.000 ritten / pre Corona: ruim 800.000 ritten op jaarbasis) met een gunstige prijskwaliteit verhouding. Gemeenten hechten aan continuering hiervan, zowel qua kwaliteit als qua financiën. De financiële situatie in het sociaal domein is bepaald niet rooskleurig te noemen. Een belangrijke prioriteit binnen deze aanbesteding is dan ook om het vervoer voor mensen met een beperking richting de toekomst betaalbaar te houden.

...gaat deel uitmaken van Flex-vervoer

Ook mensen zonder beperking kunnen van het huidige deur-deur deeltaxivervoer gebruik maken. Tenminste als er geen openbaar vervoer (OV) is of, als dat wel zo is, als ze bereid zijn een hoger tarief te betalen. Eind 2018 hebben Provinciale Staten de visie *Gedeelde mobiliteit is maatwerk* vastgesteld. Daarmee kiezen ze ervoor om breder te kijken naar mobiliteit en de rol van het openbaar vervoer daarbinnen. Belangrijke pijlers van de visie zijn het centraal stellen van de reizigers, inclusiviteit, flexibiliteit van het systeem en het als één overheid samenwerken hieraan. De provincie en de gemeenten hebben deze voorgenomen samenwerking bekrachtigd².

Belangrijk hierbij is het streven naar één vraagafhankelijk vervoerssysteem *Flex*. In Flex worden kleinschalige vraagafhankelijke vormen van gedeelde mobiliteit (de zogenaamde hubtaxi en haltetaxi, in hoofdstuk 2 worden deze toegelicht) gecombineerd georganiseerd met het gemeentelijk Wmo-vervoer en eventuele andere vergelijkbare vervoersstromen.

¹ Hierin werken de 16 West-Brabantse gemeenten en de provincie Noord-Brabant samen.

² Via de Intentieovereenkomst Transitie strategie Gedeelde Mobiliteit (ondertekend in 2019) en de Uitgangspuntennotitie Gedeelde Mobiliteit (ondertekend september 2020).

De gezamenlijke ambitie die provincie en de regiogemeenten hebben geformuleerd, luidt:

We maken samen werk van gedeelde mobiliteit. We zetten ons maximaal in voor een slim en duurzaam systeem van gedeelde mobiliteit in West-Brabant. De reiziger staat centraal met een passend aanbod voor alle reizigers. Zo houden we de regio bereikbaar en kunnen mensen blijven meedoen aan de samenleving.

Met de introductie van hub- en haltetaxi komen er andere reismogelijkheden voor reizigers. Hierdoor wordt meer aansluiting gemaakt met het openbaar vervoersysteem, meer dan bij deur-deur vervoer. Gezamenlijk hebben gemeenten en provincie de ambitie om Wmo-vervoer, hubtaxi, haltetaxi en later mogelijk nog meer kleinschalige vervoersoorten, in het nieuwe Flex-contract onder te brengen en via de samenwerkingsorganisatie, bureau KCV efficiënt met elkaar te organiseren. Dit zal in de toekomst nieuwe kansen bieden voor een meer inclusief aanbod aan de reiziger waarin vanuit één geïntegreerd mobiliteitssysteem meerdere mobiliteitsdiensten met verschillende serviceniveaus aan de reiziger aangeboden worden.

Naast het inclusieve aanbod aan de reiziger is een belangrijk doel om het Wmo-vervoer en ook de vormen van Flex betaalbaar te houden voor de gemeenten en provincie. Hiervoor is het belangrijk om grip te hebben op de kosten en de opbrengsten, om zo adequaat bij te sturen bij (on)voorziene ontwikkelingen.

Vanuit dit vertrekpunt – als bekrachtigd in het voornoemde uitgangspuntendocument – werken gemeenten en provincie sinds 2021 toe naar deze *Nota van Uitgangspunten* voor de aanbesteding van Flex-vervoer West-Brabant. Een belangrijke beslistpunt is het aansturingsmodel. Grofweg zijn er twee varianten:

- Regiemodel: de regiefunctie (het verwerken van ritaanvragen en het uitzetten van ritten naar bedrijven of wagens) wordt gescheiden van de uitvoering van ritten aanbesteed.
- All-in model: één partij (die vervolgens onderaannemers inschakelt) verzorgt zowel de regie als de uitvoering van de ritten.

Eerstgenoemde optie biedt meer flexibiliteit maar kent ook meer risico's op het gebied van kwaliteit en prijs. Omdat nog te weinig inzicht bestond in de mogelijkheden om deze risico's te beheersen, koos de bestuurscommissie er eind 2021 voor om deze aanbesteding nog volgens het all-in model in te steken. Daarbij worden de juridische mogelijkheden benut om in dit aansturingsmodel flexibiliteit in te bouwen. Met een paralleltraject wordt gestreefd naar een volgende aanbesteding (in 2027) volgens het zogenaamde regiemodel. De colleges van B&W en GS hebben zich begin 2022 achter deze aanpak gesteld.

1.3. Context en ontwikkelingen

Voor het Flex-vervoer is een aantal ontwikkelingen relevant. We beschouwen hier kort de belangrijkste.

1.3.1. Meer maatwerk in het openbaar vervoersysteem noodzakelijk

Een aantrekkelijk en modern openbaar vervoernetwerk is een snel en hoogfrequent netwerk, waar via hubs (knooppunten met goede voorzieningen) aansluiting gevonden wordt met voor- en natransportmogelijkheden, zoals (deel-)fietsen, -scooters, -auto's en ook hub- of haltetaxi's. Dit creëert een aanzuigende werking waarmee het openbaar vervoer aantrekkelijker en toekomstbestendiger wordt. Dit sluit ook aan op de belofte in de visie gedeelde mobiliteit, dat reizigers altijd met maximaal 1

overstap de dichtstbijzijnde stations in (in elk geval) Breda, Roosendaal, Bergen op Zoom of 's-Hertogenbosch kunnen bereiken. Deze belofte geldt ook voor reizigers uit de kleinste kernen en buurtschappen omdat het systeem van gedeelde mobiliteit voor iedereen toegankelijk is.

Daar waar reizigersaantallen laag zijn en naar verwachting ook blijven, is een buslijn niet altijd de beste oplossing. Hier is voor Flex een belangrijke rol weggelegd. Flex, in de vorm van hubtaxi en hal-tetaxi, zorgt ervoor dat er een vervoersservice met chauffeur op afroep beschikbaar is. Zo wordt het mogelijk dat ook de 'onrendabele gebieden' goed bereikbaar zijn, door de verbinding te houden met het snelle aantrekkelijke hoofdnetwerk. Alleen wanneer er vraag is, wordt er gereden. Hiermee ontstaat een adequate en meer maatwerk gerichte oplossing voor een beperkte vervoersvraag.

In aanvulling op het systeem van lijngebonden vervoer en Flex speelt ook het Samen-vervoer een belangrijke rol in de visie op gedeelde mobiliteit. Het gaat dan om vrijwilligersinitiatieven en deelmobiliteit. De overheden spelen hier met name een stimulerende en faciliterende rol, maar deze initiatieven moeten vooral vanuit de samenleving en de markt ontstaan.

1.3.2. Mobiliteit als dienst en nieuwe vormen van inclusieve mobiliteit bieden kansen

Waar voorheen de verschillende vormen van mobiliteit volledig los van elkaar functioneerden, zien we een steeds verdergaande integratie tot één mobiliteitssysteem waarin de reiziger een integraal reisadvies krijgt en zijn integrale reis ook kan zoeken, boeken en betalen. Dit wordt ook wel de ontwikkeling naar Mobiliteit als dienst (MaaS: Mobility as a Service) genoemd. In de provinciale visie op gedeelde mobiliteit en visiedocumenten van de gemeenten wordt hierop ingezet. Wanneer de verschillende beschikbare vervoersvormen eenduidiger te vinden, te plannen, te boeken en betalen zijn, wordt het makkelijker om de vervoerswijze te matchen met de juiste persoon op het juiste moment. En wanneer vraagafhankelijk vervoer hier ook goed in opgenomen is, wordt Flex ook interessant voor nieuwe reizigers en/of voor ouderen die hiermee in staat zijn langer zelfstandig van het openbaar vervoer gebruik te maken. Andersom wordt beoogd een breder aanbod van mobiliteit te creëren voor de Wmo-doelgroep. Belangrijk punt hierbij is dat de toepassingen en ontwikkelingen sterk leunen op digitale toepassingen via app's op de smartphone. Binnen Flex zal deze digitalisering ook merkbaar zijn, maar wel met als uitgangspunt dat de diensten ook altijd laagdrempelig te gebruiken zijn voor minder digitaal vaardigen.

1.3.3. In het sociaal domein liggen grote (financiële) opgaven

Steeds meer partijen concluderen dat de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) in zijn huidige vorm niet toekomstbestendig is. Ten gevolge van de vergrijzing en de extramuralisatie neemt de vraag naar ondersteuning vanuit de Wmo toe, terwijl de beschikbare budgetten van gemeenten niet in gelijke mate meegroeien. Hierdoor ontstaat er een toenemende druk op de financiële middelen die gemeenten tot hun beschikking hebben. De gemeenten zijn wettelijk verplicht om een adequate voorziening te bieden. Dit heeft ook zijn weerslag op de maatwerkvoorziening vervoer waar in toenemende mate de betaalbaarheid van de voorziening onder druk staat en gemeenten naar oplossingen zoeken om naar de toekomst toe de ondersteuning te kunnen blijven leveren.

Naar aanleiding van de vraag van de VNG om een advies om de komende jaren tot een andere aanpak te komen om de Wmo toekomstbestendig te maken en ouderen ook in de toekomst passende ondersteuning binnen de Wmo te kunnen bieden, is door het expertiseteam 'Reikwijdte rol gemeenten in de Wmo t.a.v. oudere inwoners met een zorgvraag' in november 2020 een advies uitgebracht. Onlangs heeft staatssecretaris Van Ooijen de Tweede kamer voorgesteld om een houdbaarheidsonderzoek Wmo in 2022 te laten uitvoeren.

1.4. Doel en opzet van de nota

Gemeenten en provincie worden gevraagd een besluit te nemen over hun deelname aan deze gezamenlijke aanbesteding. In deze Nota van Uitgangspunten (NvU) zijn alle hoofdkeuzes voor de inrichting van de aanbesteding(en) van het Wmo/Flex-contract uitgewerkt.

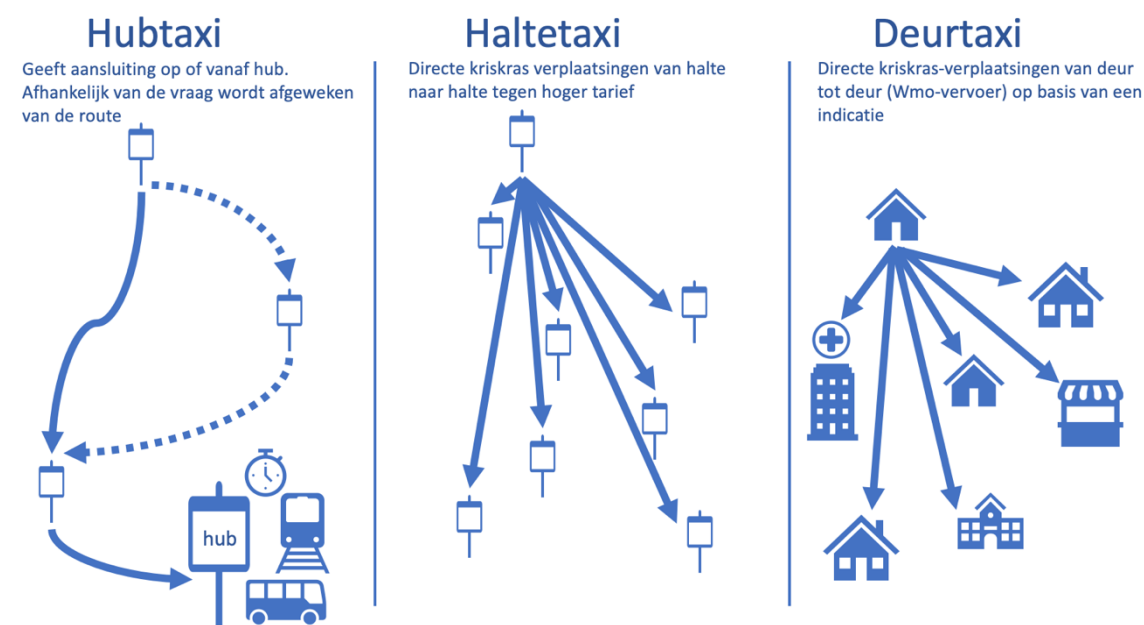
Flex: vormgeving hubtaxi, haltetaxi en deurtaxi	Hoofdstuk 2
De organisatie:	Hoofdstuk 3
- De keuze van het aansturingsmodel	
- Taak- en rolverdeling en governance	
Kwaliteitseisen uitvoering	Hoofdstuk 4
Contractering: De uitgangspunten rond contractering / aanbesteding	Hoofdstuk 5
Financiële kader	Hoofdstuk 6
Risico's en beheersmaatregelen	Hoofdstuk 7

2. FLEX: HUBTAXI, HALTETAXI EN DEURTAXI

2.1. Productkenmerken

Flex gaat bestaan uit verschillende componenten. Ten eerste het halte-halte vervoer in de vorm van hubtaxi en haltetaxi. Hiervoor is de provincie verantwoordelijk. In het nieuwe contract vervangen de hubtaxi en haltetaxi de OV-deurtaxi die nu nog voor vrije reizigers beschikbaar is. De deurtaxi (deur-deurvervoer) is straks alleen nog beschikbaar voor mensen met een Wmo-indicatie, waarvoor de gemeenten aan de lat staan. In dit hoofdstuk gaan we op de verschillende onderdelen in. Gezamenlijk zijn provincie en regio(gemeenten) verantwoordelijk voor de integratie van de verschillende formules.

Binnen Flex zijn op dit moment dus drie basistypen vervoerproducten voorzien met de werktitels hubtaxi, haltetaxi en deurtaxi. Deze producten zijn hieronder schematisch weergegeven.



Hubtaxi en haltetaxi zijn nieuw. Daarom lichten we deze uitgebreider toe. De hoofdlijn van hub- en haltetaxi is al uitgewerkt in het door alle colleges vastgestelde uitgangspuntendocument met de volgende punten als het gaat om flexibel halte-halte vervoer:

- Vanaf elke halte (dit kan ook een nieuwe halte zijn) rijdt de hubtaxi naar een aangewezen overstappunt waarbij de reiziger kan overstappen op bus of trein.
- Deze dienst is dagelijks van 07:00 tot 00:00 beschikbaar vanaf elke halte in West-Brabant.
- Hiervoor moet je reserveren (via een app, website of telefonisch).
- Het tarief van deze dienst is in principe 2,5 keer het ov-tarief.
- Indien (op werkdagen van 07:00 tot 18:00 uur) de hubtaxi de enige optie is om van een halte naar een overstappunt te gaan, dan rijdt deze tegen regulier ov-tarief.
- Naast de hubtaxi bestaat ook de mogelijkheid om een haltetaxi te gebruiken: deze brengt je van je halte naar elke gewenste halte in West-Brabant.
- Ook de haltetaxi reserveer je, waarbij je een kostendekkend tarief betaalt (hierbij moet je denken aan ongeveer 5 keer ov-tarief). Dit is een extra service naast de hubtaxi.

De hub- en haltetaxi zijn nieuwe producten. Het is voor de provincie cruciaal dat gedurende het contract doorontwikkeling mogelijk is om deze producten steeds beter te laten aansluiten op de wensen en kenmerken van de reizigers. Daarnaast moet dit Flex-vervoer ook mee kunnen ademen met de ontwikkelingen in de gedeelde mobiliteit, zoals de OV-concessie en het Samenvervoer. In de aanbesteding moet dus vooral ook ruimte gecreëerd worden opdat deze doorontwikkeling binnen het Flex-contract mogelijk is.

In onderstaande tekst wordt meer in detail ingezoomd op de kenmerken.

Bestaande haltes, extra haltes en overstaphaltes: hoe werkt het?

Alle bestaande haltes (peildatum oktober 2020) West-Brabant zijn onderdeel van het systeem, aangevuld met enkele haltes op plekken waar nu nog geen openbaar vervoer beschikbaar is. In gesprekken met gemeenten zijn al een aantal mogelijke locaties voor extra haltes genoemd. Deze worden getoetst aan de hand van een aantal richtlijnen: afstand ten opzichte van andere haltes (in principe minimaal 2,5 kilometer), het aantal potentiële reizigers (in principe minimaal 75 inwoners in de bewuste kern of buurtschap), verkeersveiligheid, et cetera. De provincie zal elk verzoek voor een extra halte beoordelen vanuit deze richtlijnen en de specifieke omstandigheden.

Eenmaal goedgekeurd worden deze nieuwe haltes onderdeel van de Flex-producten haltetaxi en hubtaxi. Alle bushaltes waar nu of in de toekomst (mogelijk) geen lijn- of buurtbus meer is, worden in principe aangehouden en blijven dus als halte beschikbaar voor hubtaxi en haltetaxi.

Hubtaxi

Bij hubtaxi wordt er onderscheid gemaakt tussen *gewone haltes* en *overstaphaltes*. Een hubtaxirit vindt plaats tussen een gewone halte en een overstaphalte of vice versa. Via de overstaphaltes kan de overstap van of naar een doorgaande lijnbus of trein gemaakt worden. Overstaphaltes zijn bedoeld als logische schakelpunten in een ketenreis en maken een logische verbinding tussen hubtaxi en hoogfrequente buslijnen of treinverbindingen. Er zijn tussen de 30 en 40 overstaphaltes benoemd voor de uitgangssituatie (waarop in de loop der tijd mutaties kunnen plaatsvinden als daar aanleiding voor is). Dit zijn nu meer overstaphaltes dan in eerste instantie in het uitgangspuntendocument werd aangenomen. Op basis van o.a. een simulatie heeft de provincie Noord-Brabant geconstateerd dat het zowel voor de kwaliteit voor de reizigers als voor de kosten, beter is om op meer haltes de overstap te organiseren. Aan iedere gewone halte wordt één of meerdere overstaphaltes gekoppeld waaruit gekozen kan worden. Er kan niet gekozen worden voor andere overstaphaltes.

Een hubtaxirit is niet mogelijk tussen twee *gewone haltes*. Als gewone haltes gelden dat ze binnen West-Brabant liggen. Een enkele overstaphalte kan net buiten het concessiegebied liggen als dit logische ritten mogelijk kan maken van en naar een grotere kern net buiten het concessiegebied, zolang de totale rit binnen de toegestane maximale afstand blijft (zie tabel kenmerken).

Haltetaxi

Met de haltetaxi is het mogelijk om tussen alle haltes in West-Brabant of aansluitende gebieden te reizen, mits de reis niet langer is dan 25 kilometer. De haltetaxi sluit dus wat betreft deze kenmerken aan op het Wmo-vervoer.

Plannen van een reis

De hubtaxi is gericht op de aansluiting met het openbaar vervoer, maar kan in principe ook als aparte reis (zonder combinatie met bus of trein) geboekt worden. De hubtaxi wordt niet meer aangeboden als er op de overstaphalte geen aansluitend openbaar vervoer meer is. Als een reiziger de hubtaxi boekt om over te stappen dan ontvangt de reiziger desgewenst een volledig reisadvies. De reiziger krijgt dan bij een ritaanvraag een advies met een aansluiting op de best passende overstaphalte die een logische route biedt in de totale ketenreis, waarbij de maximale afstand van 8 kilometer in principe niet wordt overschreden. Deze afstand van 8 kilometer is uit onderzoek gebleken als geschikt in

West-Brabant om nagenoeg alle haltes te koppelen aan overstaphaltes om een goede ketenreis te kunnen inrichten, In bijzondere gevallen kan de provincie besluiten om een langere afstand aan te houden.

De haltetaxi is een extra service en sluit niet per se aan op het openbaar vervoer, want de reiziger rijdt hiermee in principe rechtstreeks naar de halte bij zijn eindbestemming.

Tarief

De hubtaxi kost de reiziger 2,5 keer het ov-tarief. Is er op werkdagen tussen 07.00 en tot 18.00 uur geen goed ov-alternatief dan geldt het ov-tarief.-De planner berekent automatisch wanneer er tegen welk tarief gereden wordt.

De haltetaxi is beschikbaar tegen kostprijs. Het exacte tarief wordt nader bepaald (omdat dat afhankelijk is van o.a. het aanbestedingsresultaat). Het tarief van haltetaxi laten we dus afhangen van de tarieven die de markt bij het indienen van de offerte aangeeft.

Omdat het gebruik van deze nieuwe producten nog onzeker is, is het tarief één van de knoppen waar gaandeweg aan gedraaid kan worden.

De studentenkaart is in principe niet geldig.

Uitgangspunten deurtaxi (alleen voor Wmo)

De deurtaxi blijft grotendeels gelijk aan de huidige Deeltaxi West-Brabant. Hierbij gelden de volgende uitgangspunten:

- De tevredenheid van de reiziger blijft op hetzelfde hoge niveau.
- We doen enkele aanpassingen aan de productkenmerken om beter aan te sluiten op de nieuwe Flex-ov producten.
- We behouden flexibiliteit om de vervoerproducten verder te blijven ontwikkelen en te optimaliseren.

2.2. Overzicht Flex-formules

In onderstaande tabel is een overzicht te vinden van alle kenmerken, zoals die nu voorzien worden voor de verschillende Flex-formules. Kenmerken die in de (Wmo) deurtaxi veranderen ten opzichte van de productkenmerken in het huidige contract zijn in de tabel gearceerd weergegeven.

Kenmerken	Hubtaxi	Haltetaxi	Deurtaxi
Reisrelaties	Halte – Overstaphalte (v.v.)	Halte - halte	Deur-deur
Doelgroep	Iedereen	Iedereen	Inwoners met Wmo-vervoerindicatie
Bedieningsgebied	Heel West-Brabant, vanaf alle haltes plus eventuele nieuwe Flex haltes en overstappunten. Een enkele overstaphalte kan net buiten de concessiegrens liggen.	Heel West-Brabant, of aansluitende gebieden vanaf alle haltes plus eventuele nieuwe Flex haltes.	Heel West-Brabant en ring om de regio heen, voor grensgemeenten inclusief een deel van België. Hierbij is altijd minimaal herkomst van of bestemming naar het regiogebied.
Bedienvenster	7.00 – 00.00 alle dagen		7.00 – 00.00 alle dagen (uiterste) vertrektijd van rit valt binnen bedienvenster, aankomst kan later zijn.
Kwaliteit overstap	Boeken kan op aankomsttijd naar overstaphalte en vertrektijd vanaf overstaphalte. Reiziger plant zelf de overstap. Marktpartijen wordt gevraagd welke mate aansluitgarantie realistisch is.	Geen voorwaarden	Op tijd garantie bij ov-overstap.
Boeken op vertrek of aankomst	Naar hub keuze op gewenste aankomsttijd, van hub keuze op gewenste vertrektijd.	Keuze aan de reiziger om op vertrek of aankomst te boeken.	- Keuze aan de reiziger om rit op vertrek- of aankomsttijd in te boeken. - Aankomstgarantie is gekoppeld aan bestemmingen en geldt voor aansluiting op OV, rouw en trouw en theaterbezoek - Gewenste aankomsttijd is mogelijk voor overige bestemmingen

Betaalmogelijkheden	Reizigers kunnen met zelfde betaalmiddel door hele systeem van gedeelde mobiliteit reizen. Bij start in ieder geval online (creditcard, ideal etc), contactloos (NFC) pin en afhankelijk van ontwikkelingen account based ticketing. Geen cash geld mogelijk.		Betaalmogelijkheden voor Flex-ov aanvuld met automatische incasso. Cash uitfaseren.
Boekingsmogelijkheden	App, web en telefonisch		App, web en telefonisch
Rolstoeltoegankelijk	Altijd voertuig op maat o.b.v boeking, in ieder geval personenauto's en rolstoelbussen en mogelijk ook kleine rolstoelvoertuigen.		Altijd voertuig op maat o.b.v boeking, in ieder geval personenauto's en rolstoelbussen en mogelijk ook kleine rolstoelvoertuigen. Daarnaast extra opties afhankelijk van de indicatie (adhv Wordenboek Reizigerskenmerken)
Garantie op aanbod	Er is in principe geen garantie dat de reis op het gewenste tijdstip gemaakt kan worden bij kort van tevoren boeken. De garantie zal gekoppeld worden aan het moment van bestellen. Dit uitgangspunt werken we nader uit in het bestek voor de aanbesteding		Bij boekingen meer dan 4 uur vooraf en bij vertrek ziekenhuis op wens klant. Bij boeking korter dan 4 uur vooraf minimaal één reisoctie binnen 30 min voor of na gevraagde tijdstip.
Minimale vooraanmeldtijd	Dit uitgangspunt werken we nader uit in het bestek voor de aanbesteding		Geen, tot 1 uur vooraf garanties zoals hierboven. Uitzondering voor locaties ziekenhuis waar met kortere vooraanmeldtijd ritgarantie is
Tariefstelling	Altijd beschikbaar tegen 2,5x ov-tarief. Tussen 7:00 en 18:00 op werkdagen tegen lager tarief (ov-tarief) wanneer er geen regulier ov-aanbod is. De wens is om geen opstaptarief te hanteren voor reizigers die overstappen op ov en de reis vooraf betalen.	Altijd beschikbaar tegen kostenprijs (Ca. 5x ov-tarief).	Wmo-tarief bepaald door gemeenten
Parallelliteit met ov-lijnen	Parallelliteit is toegestaan, maar dan geldt het hogere tarief. Dit punt speelt alleen op werkdagen tussen 07.00 en 18.00 uur.	Altijd toegestaan	Niet van toepassing. Wel inbouwen optie invoeren OV-advies.
Ophaal- en afzetvenster	Maximaal 10 minuten voor bestelde tijd bij aankomst op overstaphalte en maximaal 10 minuten later bij vertrek vanaf overstaphalte. Het venster bij de opstaphalte wordt nog verder uitgewerkt.	-15 of +15 minuten / boekingsvenster van maximaal 30 minuten. Nog nader uitwerken	-15 of +15 minuten / boekingsvenster van maximaal 30 minuten
Omrijdmarge	15 minuten	30 minuten	30 minuten
Reisbereik	Mogelijk om van en naar logische nabijgelegen en vooraf bepaalde overstappunten (=hub) te reizen. Dat komt neer op ongeveer maximaal 8 km.	Max 25 km volgens kortste route.	- Max 25 km volgens kortste route. - Boven 25 km Valys. - Puntbestemmingen als maatwerk.

De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de kwaliteit en tijdigheid van de uitvoering, de klanttevredenheid en het zo efficiënt mogelijk inzetten van de beschikbare voertuigen en chauffeurs.

2.3 Mogelijke instroom doelgroepenvervoer

Gemeenten zijn opdrachtgever van andere soorten van kleinschalig collectief vervoer. Denk aan leerlingenvervoer, jeugdwetvervoer, vervoer naar werkvoorziening, dagbesteding. Ook andere partijen organiseren vergelijkbaar vervoer, zoals de zorgverzekeraars en het zorgkantoor. De gedachte ligt voor de hand dat meer combinatie en integratie voordelen moet bieden. Dit is een uitdaging want iedere vervoersstroom kent zijn eigen spelregels wat betreft in te zetten voertuigen, rittenregistratie, chauffeursdiploma's, met begeleiding of niet, vaste routes of kriskrasvervoer. De basis ligt in verschillende wetten met verschillende financieringsregels. In principe zijn er verschillende voordelen te behalen:

- Het vervoer van verschillende doelgroepen in hetzelfde voertuig. De mogelijkheden hiervan worden in zijn algemeenheid als niet zo groot ingeschat omdat de doelgroepen uiteenlopende eisen stellen.

- Volgtijdelijke combinaties waardoor voertuigen en chauffeurs efficiënter ingezet kunnen worden. Denk hierbij aan eerst het vervoer naar werkvoorziening, dan leerlingenvervoer, gevolgd door vervoer naar dagbesteding. Afstemming over starttijden is hierbij gewenst.
- Minder beheerkosten door combinaties van functies op gemeentehuizen.
- Meer klantgemak door bundeling van de organisatie.

De bestuurscommissie wil het graag mogelijk maken dat andere vervoersstromen dan het Wmo-vervoer, meegenomen worden in de aanstaande aanbesteding: bij aanvang van het contract of gedurende de looptijd. Dit vraagt dan uiteraard om een uitwerking in het programma van eisen en het bestek. Dit kan op twee manieren:

- Als zeker is dat een gemeente/organisatie dit wil, dan kan concreet opgenomen worden om welk vervoersvolume het gaat, waaraan het vervoer moet voldoen en hoe de geoffreerde prijs meeweegt in de totale aanbidding.
- Als een partij dit overweegt maar nog niet zeker weet, dan kan in het programma van eisen/bestek de optie genoemd worden en moet beschreven worden hoe dan het proces van prijsvorming verloopt.

Op dit moment is er geen informatie voorhanden waaruit blijkt wat de omvang van de beschreven voordelen van bundeling van vervoersstromen in West-Brabant kan zijn. Binnen de voorbereidings-tijd van de komende aanbesteding is het ook niet mogelijk om daar meer inzicht in te verkrijgen. Dit neemt niet weg dat we hiervoor nu al de mogelijkheden gaan creëren.

Een nader onderzoek naar de potentiële voordelen vindt plaats in het zogenaamde parallelle traject. Dat is het totaal van acties die in de jaren 2024/2025 genomen worden ten behoeve van de volgende aanbesteding. Naast het onderzoek naar bundelingsmogelijkheden wordt hierin ook ingezoomd op de beheersing van risico's in een aanbesteding volgens het regiemodel.

Met oog op een mogelijke bundeling per 2028 adviseert de bestuurscommissie de gemeenten om bij te nemen besluiten over contractverlenging of aanbesteding van ander doelgroepenvervoer dan het Wmo-vervoer, in de komende jaren aan te koersen op een mogelijk eindpunt per (medio) 2028. Een overzicht van contracturen, voor zover nu bekend, gaat mee als bijlage 1 bij deze NvU. Een mooie opmaat naar een brede bundeling kan het tussentijds aanbesteden van doelgroepenvervoer in clusters van gemeenten zijn.

Als gemeenten overwegen per start van het Flex-contract (in 2024) of gedurende dit contract (tot 2028) ander doelgroepenvervoer onder te brengen in dit contract, dan dienen zij dat gelijktijdig met het besluit over deelname aan de aanbesteding voor het Wmo-vervoer, kenbaar te maken.

3. ORGANISATIE

3.1. Aansturingsmodel

Het nieuwe vervoersysteem Flex wordt in West-Brabant georganiseerd volgens het all-in model. De operationele regie wordt hierbij belegd bij de hoofdaannemer. Voor de uitvoering van de ritten mag de hoofdaannemer gebruik maken van onderaannemers.

3.2. Inrichting en verdeling taken en rollen

In onderstaande figuur is een overzicht weergegeven van de taak- en rolverdeling tussen partijen. Daarna worden deze taken en rollen nader uitgewerkt.

gemeente en provincie	bureau KCV	hoofdaannemer
beleidskaders voor het flex-vervoersysteem	beheer contractrelatie	reisadvisering
inclusief tarieven	ontwikkelrol Flex- vervoersysteem	boekings
bepalen en vaststellen uitvoeringskader /	faciliteren samenwerking en overleg alle partijen	planning
opdracht voor KCV	adviesrol richting provincie en gemeenten	dispatching en monitoring
		uitvoering van de ritopdrachten
gemeente:		zorgdragen voor de betaling in het voertuig
toegang / Wmo-indicatiestelling voor de		administratieve afhandeling
productformules flex-deur		klantreactie beheer
		data verzamelen en doorgeven aan bureau KCV
Provincie:		adviesrol richting KCV
overall marktregie op gedeelde mobiliteit		
Strategisch	Tactisch	Operationeel

Hieronder lichten we elke kolom verder toe.

3.2.1 Taken gemeenten en provincie

De individuele gemeenten en provincie zijn en blijven verantwoordelijk voor:

- Het bepalen en vaststellen van de beleidskaders voor Flex, inclusief tariefstrategie. Ieder binnen zijn eigen verantwoordelijkheden: de provincie is verantwoordelijk voor halte-haltevervoer (cq haltetaxi en hubtaxi) en de gemeenten voor deur-deurvervoer (cq Wmo-vervoer).
- Het bepalen en vaststellen van het uitvoeringskader en de opdracht voor beheer en ontwikkeling door bureau KCV.
- De individuele gemeenten zijn verantwoordelijk voor de toegang (Wmo-indicatiestelling) voor de productformule Flex-deur en het klantbeheer (door middel van één gezamenlijk registratiesysteem).
- De provincie is verantwoordelijk voor de overall aansturing en marktregie op gedeelde mobiliteit waar Flex (haltetaxi en hubtaxi) weer onderdeel van is, zoals bijvoorbeeld de afstemming met de ov-concessie (en bijbehorende lijnvoering).

3.2.2 Taken bureau KCV

De beheer- en ontwikkelorganisatie (bureau KCV) voert taken uit op het gebied van beheer, de samenwerking en ontwikkeling.

Wat betreft het *beheer* van het contract voert bureau KCV de volgende werkzaamheden uit:

1. Ziet toe op nakoming van de contractafspraken en verplichtingen en treedt op wanneer de opdrachtnemer onvoldoende presteert.
2. Het kwaliteitsbeheer stoelt op verschillende bronnen (klantbeleving/rit, klantbeleving algemeen, ritdata en informatie over meldingen en klachten). Bureau KCV verzamelt deze data en informeert de gemeenten en provincie over de bevindingen. De opdrachtnemer levert zowel rapportages aan als ruwe data die snel ontsloten kunnen worden via een webbased toepassing, zodat KCV snel in staat is om zelf analyses te maken. De ruwe data zijn middels de zgn. rittenbakken ook ter beschikking voor de gemeenten en de provincie, voor eigen analyses en doeleinden. In

het programma van eisen wordt het rapportageformat en de wijze van data-aanlevering vastgesteld. Bureau KCV doet aan de hand van bevindingen voorstellen voor kwaliteitsverbetering. Het bureau bemiddelt tussen opdrachtnemer en klant als deze niet tevreden is met afhandeling van hun klacht door de opdrachtnemer.

3. Budgetbewaking, financiële rapportage en financiële afhandeling: bij vraagafhankelijk vervoer is het bijzonder belangrijk om grip te hebben op de kosten. De kosten hangen sterk samen met de mate van gebruik. Het is daarom een taak van bureau KCV om te monitoren of de ontwikkeling van de kosten in de pas loopt met de prognoses het beschikbare / begrote budget en daarop te rapporteren. Daarnaast ontwikkelt ze voorstellen gericht op kostenbeheersing. De opdrachtnemer kan hierin ondersteunen.
4. Communicatie over mobiliteitsaanbod en producten: bureau KCV zorgt voor de reguliere communicatie aan klanten over het aanbod binnen Flex en nieuwe ontwikkelingen passend binnen de bredere communicatie van gedeelde mobiliteit. De opdrachtnemer ondersteunt vervolgens weer in de communicatie naar de gebruikers via haar eigen kanalen.

Als het gaat over de *samenwerking* tussen betrokken partijen:

1. Bureau KCV faciliteert het bestuurlijk overleg van de opdrachtgevende gemeenten en provincie en organiseert de relevante ambtelijke overleggen en werkgroepen ter voorbereiding op bestuurlijke behandeling en besluitvorming.
2. Flex biedt vervoer aan diverse groepen. Het is daarom belangrijk de input en ervaringen van de gebruikers te betrekken bij het kwaliteitsbeheer en nieuwe ontwikkelingen. De cliëntvertegenwoordiging is nu geregeld via het Reizigersoverleg Deeltaxi West-Brabant en het Reizigersoverleg Brabant. Bureau KCV organiseert dit.

Ontwikkeling:

1. Bureau KCV bereidt in samenspraak met opdrachtgevers en belanghebbenden de gezamenlijke aanbesteding van het vervoerssysteem voor.
2. Ze doet op eigen initiatief én in opdracht van gemeenten en provincie voorstellen voor én draagt zorg voor de implementatie van nieuwe ontwikkelingen van het vervoerssysteem. Zij doet dit in nauw overleg met de vervoerder. Het is de ambitie van provincie en gemeenten om nieuwe vormen van vervoer in te laten groeien en de producten en services te blijven ontwikkelen en te verbeteren in afstemming met het beleid inzake gedeelde mobiliteit en beleidsontwikkelingen binnen Wmo.
3. Ze formuleert voorstellen over kostenbeheersing en implementeert besluiten die hierover collectief dan wel individueel genomen worden. Kostenbeheersing is een belangrijk onderwerp voor zowel gemeenten als provincie. Het onderzoeken van mogelijkheden is een structurele taak.
4. Bureau KCV formuleert over kwaliteitsverbeteringen en implementeert besluiten die hierover collectief dan wel individueel genomen worden.
5. KCV adviseert de gemeenten en provincie op strategisch en tactisch niveau. Bijvoorbeeld over het -waar mogelijk- stroomlijnen van de indicatiestelling tussen de verschillende gemeenten (vgl. huidige Richtlijn indicatiestelling) met het oog op een soepele uitvoering. Daarnaast geeft ze richting provincie ook inzicht in het gebruik en ervaringen van hub- en haltetaxi zodat hier ook op bijgestuurd kan worden.

Bureau KCV kent een bezetting van 2,9 fte. Inclusief overhead, een werkbudget voor communicatie en voor onderzoek bedragen de kosten € 350.000 per jaar. Over de verdeling van deze kosten is nog geen besluit genomen.

Voor de kosten die worden gemaakt voor deze aanbesteding wordt 1/3 deel door provincie Noord-Brabant betaald, het andere deel wordt betaald vanuit de reserves van KCV.

3.2.3 Taken opdrachtnemer

De taken van de opdrachtnemer liggen op het vlak van:

- Reisadvisering: advies geven over de reismogelijkheden voor de gevraagde verplaatsing van A naar B. Binnen het Wmo-vervoer zijn dit op maat gemaakte reisadviezen op basis van persoonlijke kenmerken en rekening houdend met reis- of mobiliteitsbudgetten.
- Klantinterface en boeking: het organiseren van laagdrempelig plannings- en boekingsproces voor de reizigers via telefoon, web en app en het verder op de hoogte houden van de klant van het proces van boeking tot eindbestemming.
- Dispatching en monitoring: uitsturen van ritopdrachten aan taxivoertuigen en/of -centrales en monitoren van de ritopvolging en de klant hierover informeren.
- Uitvoeren van de toebedeelde ritopdrachten, waarbij eisen gesteld worden aan de uitvoeringskwaliteit van de ritten, de in te zetten voertuigen en chauffeurs.
- Zorgdragen voor de betalingen van de reizigers.
- Leveren van data volgens door de opdrachtgever bepaald protocol.
- Administratieve afhandeling: opslag en beheer van alle operationele data en verzorgen van facturatie met onderaannemers, opdrachtgever en verrekening van alle reizigersbetalingen.
- Klantreactie beheer: aannemen en afhandelen en registreren van alle klantreacties (vragen, meldingen en klachten) die binnenkomen via de verschillende kanalen (telefonisch, web en app).
- Monitoring, controle en bijsturing van de kwaliteit van de uitvoering van het vervoer.

Voor de volgende deeltaken wordt in de uitwerking van het Programma van Eisen bepaald of deze taken bij de opdrachtnemer worden belegd of elders worden georganiseerd:

- Klantbeheer.
- Verstrekken klantpassen (of alternatief), welkomstpakketten aan nieuwe klanten.
- Registratie van klachten. Apart registratie van klachten buiten leverancier?
- Data aanlevering en -registratie richting opdrachtgevers.

Om bovenstaande taken adequaat uit te kunnen voeren dient de opdrachtnemer voldoende uitgerust te zijn met mensen en middelen en de hierbij horende competenties en technische specificaties. Denk hierbij aan o.a. Klantcontactcentrum, klachtafwikkeling, een databeheertool- en warehouse, boekingspakket, planningssoftware, klantinterface inclusief app- en webtoepassingen voor het plannen en boeken, voertuigcommunicatie-platform, voertuigen en een portal voor vervoerders.

Het Flex-vervoer zal zich in de aanbesteding en het daaruit voortkomende contract vooral ook kenmerken door flexibiliteit en doorontwikkeling van de diverse producten en ondersteunende systemen (o.a. MaaS). De opdrachtnemer moet dan ook kunnen meebewegen, meedenken en adviseren in deze omgeving. Zij moet openstaan voor en meewerken aan onderzoek, wijzigingen en pilots.

3.3 Governance/bestuurlijke samenwerking

In de bestuurscommissie Kleinschalig Collectief Vervoer van Regio West-Brabant werken provincie en 16 gemeenten samen. Gemeenten vaardigen ofwel een portefeuillehouder sociaal domein of een portefeuillehouder Mobiliteit af. De afspraken over de doelen, taken, bevoegdheden, stemverhoudingen liggen vast in de Verordening van de bestuurscommissie KCV. De stemverhoudingen variëren

naar gelang het onderwerp en de specifieke verantwoordelijkheden en belangen die hieraan gekoppeld zijn.

De deelnemende overheden besluiten individueel per aanbestedingsperiode of ze meedoen aan een gezamenlijke aanbesteding (“of ze opdracht geven om het vervoer namens hen aan te besteden, te contracteren en het contract te beheren”). Als een dergelijk besluit is genomen, liggen de vervolgbesluiten over de vaststelling van het programma van eisen, het bestek, de nota’s van inlichtingen en de gunning (mits passend binnen het vooraf bepaalde financiële kader) bij de bestuurscommissie KCV (collectieve besluitvorming). De bestuurscommissie besluit ook over een eventuele verlenging van de afgesloten overeenkomst.

De bestuurscommissie kan een presidium instellen dat de vergaderingen van de bestuurscommissie voorbereidt maar ook een aantal, meer op beheer gerichte, bevoegdheden heeft. In praktijk is er steeds een presidium. Voor de nieuwe bestuursperiode moeten instelling, bezetting en taken opnieuw bepaald worden.

3.4 Organisatiekosten

We onderscheiden de volgende kostenposten:

- Reguliere kosten van bureau KCV. Inclusief overhead bedragen de organisatiekosten € 350.000 per jaar. Over de verdeling tussen provincie en gemeenten zijn tot en met 2022 afspraken gemaakt. Over de provinciale bijdrage vanaf 2023 volgt nog overleg.
- Voorbereidingskosten aanbesteding. Dit zijn de kosten van inhuur van externe deskundigheid (juridisch en technisch). De kosten hiervan worden geraamd op € 150.000. Het gemeentelijk deel (2/3) wordt gevonden in de aanwezige reserve KCV. De provincie betaalt 1/3 van de kosten.
- Kosten van communicatiemateriaal en nieuwe passen (indien noodzakelijk) voor huidige klanten (2 x € 100.000, te betalen naar rato van gebruikers, ingerekend in de KCV-begroting 2023).
- Jaarlijks ontwikkelbudget van nog een nader te bepalen bedrag voor hub/haltetaxi vanuit de provinciale Bravo-projectengelden.

4. KWALITEITSEISEN UITVOERING

4.1 Prestatie-indicatoren vervoer

Klanttevredenheid vormt de basisindicator voor de prestatie van de opdrachtnemer. Uitgangspunt is dat de tevredenheid minimaal op hetzelfde niveau blijft als bij het huidige deeltaxivervoer. Het huidige klanttevredenheidsonderzoek (KTO) (pre Corona) vormt hiervoor de referentie voor de klanttevredenheid over de deurtaxi. Voor het haltetaxi- en hubtaxivervoer wordt ook nog gekeken naar aanvullende vragen en methodieken in afstemming op bijvoorbeeld de OV-klantbarometer. Naast de KTO-meting willen we een vorm van continue klanttevredenheidmeting. Met de opdrachtnemer wordt dit nader ingevuld.

In het programma van eisen nemen we kwaliteitsnormen op ten aanzien van:

- Stiptheid
- Aandeel ritten binnen de maximale omrijdmarge
- Aandeel geweigerde ritten / ritten niet uitgevoerd op oorspronkelijk door klant gewenst tijdstip
- Aandeel juist uitgevoerde / gecommuniceerde statusupdates naar de klant (digitaal en terugbel-service)
- Aandeel ritten met volledige en juiste data
- Gemiddelde tijd voor reactie bij telefonische boeking (minimaal gelijk aan huidige normen deeltaxi)
- Storingsvrij beschikbaar zijn van de app en website en de aansluitingen op de MaaS-providers en de informatiediensten
- Percentage meldingen en klachten van klanten
- Percentage adequaat opgevolgde klachten binnen afgesproken tijd.

4.2 Eisen aan het boekingsplatform

Een modern en gebruikersvriendelijk boekingsplatform (via telefoon, app en web) is het visitekaartje van het nieuwe Flex vervoersysteem. Dit is waar de klant binnenkomt en kennismaakt met de voermogelijkheden. Naast het eigen platform draagt de opdrachtnemer zorg voor een goede koppelmogelijkheid met andere reisinformatie- en/of Mobiliteit als dienst-platforms.

We hanteren de volgende uitgangspunten voor het boekingsplatform:

- Het informatie- en reisadvies via de app en het web is volledig digitaal toegankelijk conform de overheidsrichtlijnen voor digitale toepassingen (wet digitale toegankelijkheid, drempelvrij).
- De telefooncentrale, de website en app moeten in staat zijn om meerdere alternatieve reismogelijkheden aan te bieden inclusief de mogelijkheid om dit vanuit een persoonlijk mobiliteitsbudget te beheren. Naast hubtaxi, haltetaxi en deurtaxi zal er geadviseerd over of doorverwezen kunnen worden naar belangrijke andere vervoerssystemen van derden zoals deelsystemen (bijvoorbeeld deelfiets) en vrijwilligersinitiatieven (Samen-initiatieven).
- Het boekingsplatform biedt de mogelijkheid om zowel als reizigers zelf maar ook namens of voor een andere reiziger te boeken. Bijvoorbeeld een dochter die voor moeder of vader boekt.
- Er moet een 'state of the art' native app beschikbaar zijn voor alle gangbare mobiele besturings-systemen (iOS en Android) waarmee de reiziger op gebruikersvriendelijke wijze reisadvies kan vragen (met betrekking tot ov en Flex), ritten kan boeken met hubtaxi, haltetaxi en deurtaxi en real time statusupdates over zijn/haar rit kan krijgen.

- Statusnotificaties, in de vorm van berichtjes op een smartphone, richting de klant zijn bij de nieuwe vervoerproducten essentieel. Ongeacht van de wijze van boeken (app, web of telefonisch) moet de reiziger deze notificaties kunnen ontvangen via push-berichten in een app, via sms of telefonisch via (automatisch) gesproken berichten.
- We streven naar het afschaffen van vervoerpassen. Voor de identificatie van de klant zoeken we een alternatieve oplossing. We onderzoeken de mogelijkheden van deze alternatieve identificatie, in samenspraak met de reizigersvertegenwoordiging.
- De opdrachtnemer is in staat minimaal te voldoen aan de eisen rond data- aanlevering met betrekking tot reisinformatie.
- De opdrachtnemer moet volledig kunnen aansluiten op bestaande landelijke / gangbare koppelstandaarden (nu en toekomstige standaarden) voor MaaS-providers zoals bijvoorbeeld de TOMP-API en Netex.
- Alle ICT- en datatoepassingen voldoen aan de GDPR / AVG wetgeving en richtlijnen.

4.3 Duurzaamheid en voertuigen

Duurzaamheid begint bij zo slim en efficiënt mogelijk organiseren van vervoer; door maximaal gebruik te maken van regulier ov en het Flex-vervoer zo efficiënt mogelijk te plannen. O.a. daarom geven we de opdrachtnemer toestemming om het Flex-vervoer te combineren met vervoer dat hij voor andere opdrachtgevers dan KCV uitvoert. Voorwaarde is uiteraard dat de Flex-reizigers binnen de Flex-specificaties vervoerd worden.

Daarnaast heeft duurzaamheid betrekking op de voertuigen. Uitgangspunt voor Flex is om zo snel mogelijk, op een technologisch en financieel verantwoorde wijze, naar volledig zero emissie te groeien.

Voor Flex geldt dat de provincie en regio zoveel mogelijk in 2025, maar uiterlijk per 1-1-2030 zero emissie willen realiseren. De doelstelling voor zero emissie (rolstoel-)bussen schuiven we door naar uiterlijk 2030 omdat deze nog niet voorhanden zijn. We werken de haalbaarheid hiervan verder uit en nemen hierin dan ook recente ontwikkelingen vanuit de markt mee. Hierbij geldt dat verduurzaming niet ten koste mag gaan van het voorzieningenniveau c.q. de kwaliteit voor de reiziger.

Om Flex goed te kunnen uitvoeren zijn personenauto's en rolstoelbussen nodig. Personenauto's kunnen vanaf de start van het vervoersysteem volledig ZE uitgevoerd worden zonder dat dit leidt tot hogere kosten ten opzichte van voertuigen op diesel of benzine. Voor de rolstoelbussen is dit echter nog niet het geval. Elektrische rolstoelbussen zijn op dit moment en naar verwachting de komende jaren slechts met geringe actieradius van in de praktijk rond de 100 kilometer, beschikbaar. Daarmee hebben deze bussen nu nog niet een realistische exploitatie. De ontwikkelingen staan echter niet stil. In de aanbesteding werken we daarom de mogelijkheid uit om ZE rolstoelbussen, wanneer ze wel beschikbaar zijn, in te laten groeien in contracten. Bij het bepalen van deze strategie is de markt vooraf al geraadpleegd en dit zullen we blijven doen ook voor de verdere uitwerking.

Ten aanzien van het laden van elektrische voertuigen hanteren we de volgende uitgangspunten:

- De verantwoordelijkheid om laden van voertuigen te organiseren (zorgdragen voor laadvoorzieningen) leggen we primair bij de opdrachtnemer. Hij kan dan zelf de in de eigen situatie beste oplossing kiezen en toepassen. Daarbij is het aan de vervoerder om waar mogelijk gebruik te maken van gemeentelijke regelingen.
- Laden met groene stroom stellen we als minimale eis verplicht. We wensen het gebruik van lokaal opgewekte groene stroom.

4.4. Chauffeurs

We houden vast aan alle relevante, reële en actuele eisen aan chauffeurs die op dit moment zijn opgenomen in het contract voor Deeltaxi West-Brabant. Daarbij wordt zoveel mogelijk aangehaakt op eisen vanuit bestaande keurmerken, waar taxibedrijven in algemeenheid aan moeten voldoen (zoals TX-keur). Daarmee zijn de competenties en kwaliteiten van de in te zetten chauffeurs die nodig zijn voor het goed en veilig vervoer van alle in het vervoersysteem voorziene doelgroepen goed geborgd.

5. CONTRACTERING

5.1. Looptijd contracten

We kiezen voor een vaste contractduur van 4 jaar met een mogelijke verlenging van 4 jaar (2 + 1 + 1). De opdrachtnemer zal bij de start moeten investeren in nieuwe voertuigen. Het is verstandig om de vervoerder een contract te bieden waarmee het investeringsrisico al in de initiële contracttermijn zo goed mogelijk afgedekt kan worden. Daarvoor staat in het algemeen een periode van 4 jaar. Met de verlengingsopties creëren we de mogelijkheid dat een vervoerder gedurende het contract nog kan investeren (indien nodig in combinatie met financiële afspraken over kortere afschrijvingstermijnen met de opdrachtgever) in ZE-rolstoelbussen op het moment dat er beter geschikt aanbod van ZE-bussen op de markt beschikbaar is.

5.2. Aanbestedingsprocedure

Voor de aanbesteding kiezen we voor een (klassieke) openbare Europese procedure. Dat is in deze situatie, waarbij we goed in staat zijn een concreet programma van eisen te formuleren, de meest aangewezen vorm. Het Inkoopbureau West-Brabant verzorgt het inkooptechnische deel van deze procedure. Het bestek en het programma van eisen laten we juridisch toetsen. Op onderdelen huren we zo nodig specialistische kennis in.

5.3. Uitsluitingsgronden/Selectiecriteria/Geschiktheidseisen

We hanteren in ieder geval de volgende uitsluitingsgronden

- Geen crimineel verleden, ernstige beroepsfout e.d. – GVA
- Betaling belastingen - verklaring belastingdienst
- Geen surseance - niet failliet – KvK-uittreksel
- Conform CAO – voldoende verklaring Sociaal fonds taxi

We hanteren in ieder geval de volgende als geschiktheidseisen:

- Referentie opdrachten, eventueel inclusief omzeteis
- Beroepsbevoegdheid – vergunning personenvervoer
- Financiële draagkracht - Verzekering
- TX-Keur of gelijkwaardig

5.4 Gunningcriteria

Voor de gunning is de prijs leidend aangezien het onderscheidend vermogen voor vervoerders op kwaliteit beperkt is. We stellen namelijk in het programma van eisen al hoge basiseisen aan de kwaliteit van de uitvoering. Mogelijke onderwerpen waar vervoerders zich op het aspect kwaliteit kunnen profileren:

- De gebruiksvriendelijkheid van app en website voor de klant
- De kwaliteit van het implementatieplan
- Werving, opleiding en begeleiding chauffeurs
- Eventueel verdergaand aanbod op duurzaamheid voertuigen.
- De visie van de inschrijver op het doorontwikkelen van de Flexproducten
- Verbeterpotentieel Klanttevredenheid
- Flexibiliteit om nieuwe producten van doelgroepenvervoer te introduceren en te faciliteren.

De uitwerking van de gunningssystematiek en de invulling van de criteria vindt plaats in de fase van de opstelling van het bestek.

5.5 Social return on Investment

SROI is van toepassing op de opdracht. In de uitwerking van het bestek worden ook de verdere SROI-vereisten uitgewerkt. Daarbij zal bekeken worden in hoeverre SROI-beleid van provincie en gemeenten verschilt. Verder gelden in de uitwerking de volgende aandachtspunten:

- Risico van verdringingseffect van bestaande in dienst zijnde chauffeurs is gezien de huidige arbeidsmarkt te verwaarlozen;
- Wenselijkheid om PSO-certificering (prestatieladder sociaal ondernemen) te eisen in relatie tot de toegankelijkheid van de opdracht. De haalbaarheid van dit laatste onderzoeken we nog tijdens de besteksfase.

6. FINANCIËEL KADER

Bevindt zich in het vertrouwelijk deel van de NvU.

7. RISICO'S EN BEHEERSMAATREGELEN

Er is een aantal risico's te benoemen in het proces van de organisatie van het nieuwe Flex-vervoersysteem. De belangrijkste risico's zijn hier benoemd samen met de acties en/of maatregelen om deze zo goed mogelijk te beheersen.

- Mogelijk besluit één of meer gemeente of de provincie om niet deel te nemen aan aanbesteding en of bijkomende verlengingsopties: het vervoer dat wordt aanbesteed betreft gecombineerd vraagafhankelijk vervoer. Op het moment dat één of meerdere gemeenten niet deelnemen aan de aanbesteding heeft dit een negatief effect op de combinatiemogelijkheden en zullen de kosten voor alle partijen hoger worden. Het is dus een gezamenlijk belang dat alle gemeenten achter de uitgangspunten voor de aanbesteding staan en deelnemen. Dit is zoveel mogelijk geborgd door alle partijen maximaal te informeren en betrekken bij de uitgangspunten in verschillende geplande overlegmomenten en commitment te creëren met het vaststellen van de uitgangspunten.
- Vertraging in de besluitvorming: het tijdsplan voor de aanbesteding is uitgetekend. Om tijdig en zorgvuldig te kunnen starten met de nieuwe contractpartij is het belangrijk om het tijdsplan te blijven volgen. Vertraging in de besluitvorming (bij één of meerdere gemeenten) vormt mogelijk hiervoor een risico voor alle gemeenten. Om dit risico zo goed mogelijk te ondervangen starten we op tijd met de opstelling van bestek en programma van eisen. Verder vindt de besluitvorming over de gunning plaats binnen de bestuurscommissie KCV.
- Geen inschrijvers op de aanbesteding: om dit scenario te voorkomen is het belangrijk in de voorbereiding van de aanbesteding een reële vraag in de markt te zetten en geen risico's bij marktpartijen neer te leggen waar zij zelf onvoldoende invloed op hebben. Een marktconsultatie voorafgaand aan de uitwerking van het bestek kan hierin verstandig zijn.
- Bezwaar en vertraging in de procedure: door onvoorziene omstandigheden kan er vertraging optreden in de aanbestedingsprocedure, bijvoorbeeld door bezwaar tegen het gunningsbesluit. Om de continuïteit van het vervoer voor de reizigers te borgen is voldoende marge in de implementatietijd belangrijk. Indien vertraging groter is, is het belangrijk tijdig afspraken te maken met de huidige contractant om het bestaande contract langer uit te blijven voeren.
- Problemen in de implementatie: de implementatieperiode is belangrijk voor een goede start van het vervoer. Met een reservebank-constructie is te borgen dat in het geval een partij niet in staat is te leveren er relatief snel naar een andere partij geschakeld kan worden.
- Risico op weerstand bij reizigers: om dit te borgen is in het verstandig om gedurende de implementatie vanuit een duidelijke communicatielijn actief te communiceren naar de reizigers over de nieuwe ontwikkelingen en veranderingen. Hiervoor is een aparte communicatie werkgroep denkbaar. Daarnaast ligt er een belangrijke relatie met de marketing en communicatie rondom de merknaam van gedeelde mobiliteit.