

REACTIE AIM OP MARKTCONSULTATIE 2017 VALYS

Hierbij ontvangt u de reactie van het Aanbestedingsinstituut Mobiliteit (AIM) op de vragen gesteld in de marktconsultatie voor het Valys vervoer. Daar waar de vragen niet relevant waren voor het AIM (aangezien het AIM geen marktpartij of vervoerder is) is er geen antwoord opgenomen.

Vragen over actuele ontwikkelingen

1. Welke actuele en toekomstige ontwikkelingen zijn naar uw mening van invloed op de opdracht die VWS voornemens is uit te zetten? En hoe zijn deze ontwikkelingen van invloed? *Door verschillende opdrachtgevers van lokale vervoerssystemen wordt meer en meer gedacht in multimodale vervoersoplossingen waarbij voornamelijk gekeken wordt naar een bundeling van Openbaar Vervoer en doelgroepenvervoer. In dunbevolkte gebieden worden dun bezette OV-lijnen meer en meer vervangen door andere bestaande systemen zoals bijvoorbeeld Regiotaxi en leerlingenvervoer. De multimodale vervoersoplossingen kunnen zowel lijngebonden als vraag-gestuurd zijn. Het multimodale denken omvat naast aanvullend openbaar vervoer ook het 'feederen' door kleinschalige eenheden (taxibusjes) op het reguliere openbaar vervoer zoals bijvoorbeeld NS en streekvervoer. De mobiliteitsvoorzieningen zullen door deze ontwikkeling naar verwachting fijnmazig kunnen blijven worden. Ook in het huidige BRV wordt gebruik gemaakt van de lokale of regionale regiotaxi. Genoemde ontwikkelingen zullen niet bij alle opdrachtgevers cq. regio's op het gelijke niveau plaatsvinden. De kleinschalige collectieve voorzieningen zullen lokale of hoogstens regionale ritten blijven bieden. Een regio-overschrijdende voorziening voor personen met een mobiliteitshandicap zal ook in de toekomst landelijk geregeld moeten worden. Gemeentelijk of regionaal inkopen van lange afstandsvervoer zou zo'n voorziening duurder maken.*

Vragen over de aanbesteding

2. Bent u van plan in te schrijven op deze mogelijke aanbesteding? Kunt motiveren waarom wel of waarom niet? Kunt u eventuele breekpunten formuleren?
Niet van toepassing

3. Welke mogelijkheden ziet u voor het opdelen van de opdracht in percelen, bijvoorbeeld in regio's of doelgroepen? En welke voor- of nadelen ziet u bij het opdelen van de opdracht in percelen?
Het opdelen in percelen zal niet ten goede komen aan de efficiency van het systeem (het leidt tot minder combinatiemogelijkheden en ritten kunnen minder makkelijk tussen vervoerders onderling worden uitgewisseld). Valys kenmerkt zich door langere ritafstanden (bovenregionaal) en indien het vervoer opgedeeld wordt dan bestaat het reële risico dat de bezettingsgraad (verhouding bezette versus lege kilometers van het voertuig) gaat dalen. Een daling van de bezettingsgraad heeft direct consequentie voor de kostprijs van een vervoerder.



4. Bent u voornemens aan te bieden in combinatie of via hoofd-onderaanneming? Zo ja, met welke partijen?

Gezien de omvang van Valys zal geen vervoerspartij in Nederland in staat zijn die de totale uitvoering van het vervoer in eigen beheer te doen. Het verzorgingsgebied is Nederland van Maastricht tot Delfzijl en van Dinxperlo tot Vijfhuizen. Om meerdere redenen lijkt het onverstandig om vóór definitieve gunning te vragen met welke onderaannemers zal worden ingeschreven. Deze vraag kan wel in een toetsing fase aan de orde komen.

Vragen over de kwaliteit van de dienstverlening en innovatie

5. Op welke wijze kunt u voorzien in de specifieke behoeften van de BRV-gebruikers?

Niet van toepassing.

6. Welke knelpunten ziet u op dit punt en hoe zouden deze kunnen worden voorkomen of opgelost?

Bij ketenreizen zijn meerdere partijen zoals NS, stad- en streekvervoer en de contracthouder Valys betrokken. Om een goede afstemming te bevorderen is er een rol voor het ministerie van VWS in samenwerking met het ministerie van I&M als coördinator in het belang van de reiziger aan te bevelen.

7. Welke ideeën heeft u bij een kwalitatief goede dienstverlening en het borgen van de kwaliteit en wat zou u anders doen in relatie tot de huidige opzet van het BRV? Zijn hierin verschillen tussen de verschillende deelpopulaties die gebruik kunnen maken van het BRV?

Zie eerder verstuurde reactie van AIM op het oude bestek en de eerder toegestuurde algemene aanbevelingen van het AIM.

8. Hoe kunnen we kwaliteit verbeteren t.a.v. meenemen hulpmiddelen, reserveringstijd, omrijdtijd? Welke andere verbeteringen ziet u nog meer?

Goede registratie aan de voorkant (intake) over de behoeftes van de eindgebruiker. Daarnaast dienen de indicatiestellingen actueel gehouden te worden.

9. Welke mogelijkheden ziet u op het gebied van innovatie (digitaal en niet-digitaal) voor het verhogen van de kwaliteit van de dienstverlening en/of een efficiëntere inrichting van het doelgroepenvervoer?

Een efficiëntere inrichting van het systeem zou kunnen worden gerealiseerd door de vraag naar de mobiliteit te sturen naar de dalperiode van het doelgroepenvervoer. Het sturen dient dan gepaard te gaan met incentives voor de gebruikers van Valys. Hierbij valt te denken aan tariefdifferentiatie of het toekennen van spits- en dalkilometers. Voor de uitvoering zijn dan minder voertuigen nodig en kan het rijdend personeel meer zekerheid en contracten met meer uren worden geboden waardoor de kwaliteit zal toenemen.



10. Op welke wijze kunnen innovatieve pilots – bijvoorbeeld op het gebied van lokale-regionale samenwerking - naast de reguliere uitvoering van het BRV een plek krijgen zonder kwaliteitsverlies voor de cliënt?

Zie de opmerking bij 1 en 3. In de regio's waar de integratie van OV en doelgroepenvervoer vorm heeft gekregen kunnen i.s.m. tussen de contracthouder van Valys en de regionale overheden, en i.o.m. cliëntorganisaties, mogelijkheden voor pilots worden gezien. Voorbeelden waarbij opdrachtgevers van OV en doelgroepenvervoer samenwerken zijn Publiek Vervoer Groningen Drenthe of de systemen in de provincie Gelderland.

Vragen over ketenreizen

11. Welke ideeën heeft u bij het bevorderen van ketenreizen bij de reizigers en welke rol ziet u voor uzelf hierin?

Bij Valys vrij reizen en Valys begeleid reizen betaalt de aanvrager nog altijd het reguliere OV tarief van € 0,20 voor de trein. Hierbij kan wel een begeleider worden meegenomen. Een reguliere treinreiziger kan echter gedurende de daluren 40 % korting krijgen.

Voorstel: geef deze korting gedurende de daluren ook minimaal aan de Valys reiziger. Dit kan ook voordelen opleveren voor het taxibedrijf omdat het voor-en na traject dan ook vaak buiten de spits valt.

12. Welke rol ziet u hierin voor de OV-bedrijven en de NS in het bijzonder? Kunt u dit toelichten?

Meewerken aan voorstel vraag 11. Dit kan de vervoersvolume tijdens de daluren verhogen zonder de inzet van extra capaciteit. Daarnaast ten algemene: samenwerking met de contracthouder Valys en het inleven in en het faciliteren van de doelgroep. Het faciliteren van de doelgroep heeft niet alleen te maken met de benodigde infrastructuur (lift, lage instap, hulpverlening etc) maar ook het stimuleren van de doelgroep door uitingen op websites en folders van de mogelijkheden van ketenreizen met behulp van Valys. Zie ook de opmerking bij 6.

13. Welke mogelijkheden ziet u voor de Aanbestedende Dienst om ketenritten bij de opdrachtnemer te stimuleren?

De Aanbestedende Dienst zal niet alleen een prognose van het aantal ketenritten in de contractperiode moeten uitvragen maar ook een bonus/malus op de daadwerkelijke prestatie dienen te zetten. Zonder incentive/sanctie wordt een prognose door een aanbieder wel erg vrijblijvend.

Vragen over (geografische) afbakening

14. Hoe staat u tegenover de gehanteerde 5-zonegrens? Zijn er volgens u alternatieven?

De verrekeneenheid in het Openbaar Vervoer is de kilometer. Gezien het gehanteerde uitgangspunt van ketenreizen is het te overwegen om de 5-zonegrens om te zetten naar een afstand gebaseerd op kilometers (bijv. 25 of 30 kilometers). De looptijd van het contract (zie



punt 19) en de technologische ontwikkeling met betrekking tot betaling in het OV geven ruimte om tijdens de contractperiode tot een integraal betaalmiddel te komen voor alle gebruikte modaliteiten. Alternatieven zijn de huidige OV-chipkaart, Smartphone en/of bankpas.

15. Voor bewoners van grensregio's is soms het vervoeren tot buiten de landsgrenzen gewenst. In hoeverre is het mogelijk om binnen BRV, vervoer buiten de landsgrenzen te bieden (op welke wijze en onder welke voorwaarden)?

Worden gemiddeld duurdere kilometers, de ritten naar en van het buitenland. Immers vermindering van de combinatiemogelijkheden leidt tot een hoger tarief. Een Valysrit naar het buitenland zal naar verwachting vaker leeg retour of leeg heen.

Vragen over de prijs

16. In welke gegevens heeft u minimaal inzicht nodig om een goede aanbieding te kunnen doen? Over welke jaargangen dienen deze gegevens betrekking te hebben? Waarom heeft u deze gegevens nodig?

- *aantal ritten*
- *gemiddelde ritlengte*
- *verdeling ritten over de weekdays en over de uren van de dag*
- *aantal calls (ritaanvraag, informatie, betaling)*
- *rittenbak over een bepaalde representatieve periode*
- *aantal pashouders hoog PKB en laag PKB*
- *gemiddelde snelheid*
- *aantal gebruikers met rolstoel*
- *aantal gebruikers met een speciale indicatie en een opsplitsing naar soort indicatie*
- *huidige combinatiegraad oftewel totale passagier kilometers versus de voertuigkilometers*

Deze gegevens over de Jaargangen 2016 en 2017 geven. Genoemde kerncijfers zijn voor vervoerders nodig om de kostprijs zorgvuldig te kunnen bepalen.

17. In hoeverre hebben volumewijzingen - door markt- of beleidsontwikkelingen - invloed op de kostprijs in de branche en hoe zou dit kunnen doorwerken in de vergoeding voor de opdrachtnemer?

Het vervoersvolume heeft bij vraagafhankelijk vervoer een grote invloed op de combinatiemogelijkheden en daarmee op de kostprijs per beladen kilometer (met name de indirecte kosten zoals overhead en callcenter). Indien het volume drastisch afneemt dan zal dit ook effecten hebben op de te behalen efficiency van de uitvoering ten aanzien van materieel en rijdend personeel. Lagere volumes hebben nadelige consequenties voor de combinatiegraad en de bezettingsgraad van het voertuig. Voor het bepalen van de vergoeding voor de opdrachtnemer kan gewerkt worden met een staffel met betrekking tot het volume van het aantal te verrijden ritten. Zie hiervoor ook de eerder verstuurdde aanbevelingen van het AIM.



18. Welke aspecten zijn van belang voor het bepalen van een reële vergoeding voor het BRV?
Zie 16.

19. Wat is voor u een minimale en wenselijke looptijd van de overeenkomst en welk effect verwacht u van de duur van de looptijd op de prijs en kwaliteit van de inschrijvingen?
Valys is verreweg het grootste contract in de taxisector en kent gezien naast het volume meerdere complexe aspecten. Daarom, en gezien de kosten die moeten worden gemaakt in automatisering en andere voorbereidingen, verdient het aanbeveling om het contract af te sluiten voor 5 jaar met tweemaal een optionele verlengingsperiode van elk 2 jaar.

20. Hoe zou een bonus malus regeling volgens u het best kunnen worden vormgegeven? Kunt u een voorbeeld geven van een eerlijke bonus malus regeling zowel qua opzet als qua uitvoering?

Een bonus malus is altijd een goede stimulans voor de opdrachtnemer.

Belangrijke items die hierbij vooral moeten meespelen zijn:

- *stiptheid*
- *uitkomst van onafhankelijk klanttevredenheidsonderzoek*
- *realisatie van het aantal ketenreizen*
- *uitkomst van MTO direct betrokken personeel*
- *aantal klachten via onafhankelijk meldpunt*

Overige vragen

21. Welke risico's ziet u ten aanzien van de voorbereiding van de aanbesteding, de aanbesteding, de implementatie en de uitvoering van de opdracht?

- *te korte implementatietijd veroorzaakt door bezwaar op gunning*
- *faillissement van opdrachtnemer*
- *faillissement van onderaannemers*
- *krimpende budgetten*

22. Op welke wijze zouden deze risico's beperkt kunnen worden?
Zie de eerder toegestuurde algemene aanbevelingen van het AIM.

23. Welke overige suggesties en opmerkingen heeft u?
Geen.

