



# Collegebesluit

**Onderwerp: Doelgroepenvervoer: aanbestedingsdocument vervoercentrale**  
**BBV nr: 2015/495782**

## 1. Inleiding

De colleges van de gemeenten Beverwijk, Bloemendaal, Haarlem, Haarlemmerliede en Spaarnwoude, Haarlemmermeer, Heemskerk, Heemstede, Velsen en Zandvoort hebben afgelopen zomer besloten om per 1 januari 2017 gezamenlijk het doelgroepenvervoer aan te besteden en in ieder geval het Wmo-vervoer hierin onder te brengen. Het huidige Wmo-vervoer is onderdeel van een vervoercontract van de Provincie Noord-Holland, dat per 1 januari 2017 wordt beëindigd.

Besloten is het doelgroepenvervoer te gaan organiseren volgens een regiemodel, waarbij de vervoercentrale en het vervoer van elkaar worden gescheiden. In vervolg hierop is op 24 november 2015 de verwervingsstrategie vastgesteld. Het doelgroepenvervoer wordt verworven op basis van één aanbesteding met 2 percelen: perceel 1 voor de vervoercentrale en perceel 2 voor het vervoer), De percelen worden volgtijdelijk in de markt gezet. Perceel 1 is nader uitgewerkt in het nu voorliggende (niet-openbare) aanbestedingsdocument. De uitwerking voor perceel 2 volgt in het 2e kwartaal van 2016.

## 2. Besluitpunten college

1. Het aanbestedingsdocument zoals opgenomen in de bijlage vast te stellen, inclusief het uitgewerkte programma van eisen voor de vervoercentrale, samengesteld door de projectgroep waarin alle gemeenten vertegenwoordigd zijn.
2. Geheimhouding op grond van artikel 86 van de Gemeentewet op te leggen omtrent de (niet-openbare) bijlage van dit besluit (op basis van de gronden in artikel 10, tweede lid aanhef en onder b, e en g van de Wob).
3. Het besluit heeft financiële consequenties maar die blijven zoals eerder afgesproken binnen het huidige budget voor het Wmo-vervoer.
4. Het college zendt dit besluit ter kennisname aan de commissie Samenleving.

## 3. Beoogd resultaat

Het voorzien in een nieuw vervoerssysteem dat per 1 januari 2017 operationeel is voor in ieder geval de gebruikers van het Wmo-vervoer.

## 4. Argumenten

### 4.1 Scheiding vervoercentrale en vervoer

Eerder is besloten het doelgroepenvervoer te organiseren volgens het regiemodel, waarbij een scheiding wordt aangebracht tussen de vervoercentrale en het vervoer. Om een mogelijke belangenverstrengeling tussen de vervoercentrale en de vervoerder te voorkomen, dient de vervoercentrale een onafhankelijke positie te hebben. Gelet hierop mag de uitvoerder van de vervoercentrale geen uitvoering geven aan het vervoer.

De vervoercentrale en het vervoer zullen via één aanbesteding aan marktpartijen worden uitgevraagd, met een splitsing in 2 percelen: perceel 1 voor de vervoercentrale en perceel 2 voor het vervoer. Deze percelen zullen volgtijdelijk in de markt worden gezet. Redenen hiervoor zijn de onafhankelijke positie van de vervoercentrale (één aanbieder kan niet gecontracteerd worden voor vervoercentrale én vervoer), het verschil in implementatietijd voor de vervoercentrale (zes tot acht maanden) en het vervoer (circa 3

maanden) en de wens van de gemeenten om de deskundigheid van de vervoercentrale in te zetten bij de nadere uitwerking van de uitvraag van het vervoer.

De planning voor de aanbesteding van de vervoercentrale en het vervoer voorziet erin dat het nieuwe vervoerssysteem per 1 januari 2017 operationeel is voor in ieder geval de gebruikers van het Wmo-vervoer.

### **HET AANBESTEDINGSDOCUMENT VERVOERCENTRALE**

Beleidsmedewerkers en inkopers van de betrokken gemeenten (waaronder Stichting RIJK) hebben gezamenlijk, met ondersteuning van Forseti, bijgaand aanbestedingsdocument voor de vervoercentrale voorbereid. Hierin zijn de uitgangspunten zoals opgenomen in de eerder vastgestelde verwervingsstrategie uitgewerkt. Stichting RIJK, werkzaam voor 6 van de i.c. deelnemende gemeenten, begeleidt de aanbestedingsprocedure en treedt op als penvoerder voor alle 9 gemeenten.

Onderstaand wordt kort ingegaan op enkele belangrijke (inhoudelijke) onderwerpen uit het aanbestedingsdocument voor de vervoercentrale. Voor de nadere uitwerking wordt verwezen naar dit document (zie bijlage). De uitwerking voor perceel 2 (het vervoer) wordt op een later moment (voorjaar 2016), na gunning van de vervoercentrale, voor besluitvorming voorgelegd.

#### **Europese openbare procedure**

Voor de aanbesteding van de vervoercentrale wordt de Europese openbare procedure gevolgd. Aanbesteder en opdrachtgever zijn de gemeenten Beverwijk, Bloemendaal, Haarlem, Haarlemmerliede en Spaarnwoude, Haarlemmermeer, Heemskerk, Heemstede, Velsen en Zandvoort. Penvoerder is Stichting Rijk.

#### **Beoordeling**

In het aanbestedingsdocument zijn uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen opgenomen. Uitsluitingsgronden hebben betrekking op onder andere fraude, faillissement, betaling van premies). Geschiktheidseisen hebben betrekking op onder andere vakbekwaamheid, financieel en economische draagkracht en kwaliteitsborging.

Wanneer de uitsluitingsgronden niet van toepassing zijn en de inschrijver voldoet aan de geschiktheidseisen, vindt een inhoudelijke beoordeling plaats van de inschrijving. Bij de beoordeling geldt dat het maximaal aantal te behalen punten 100 bedraagt, waarvan 20 voor de prijs en 80 voor de kwaliteit.

#### **Gunning op basis van Economisch Meest Voordelige Inschrijving (EMVI)**

Voor de vervoercentrale zal één aanbieder worden gecontracteerd. Voor de gunning van de vervoercentrale zal het gunningscriterium Economisch Meest Voordelige Inschrijving (EMVI) worden gehanteerd. Dit wil zeggen dat de opdracht wordt gegund aan de aanbieder die de beste prijs-kwaliteitverhouding offreert (aanbieder met het hoogste aantal punten).

#### **Overeenkomst**

Na gunning zal elke participerende gemeente individueel met de inschrijver een (identieke) overeenkomst aangaan. De overeenkomst voor de vervoercentrale zal worden aangegaan voor een periode van vijf jaar met twee maal de mogelijkheid tot een jaar verlenging op basis van wederzijdse instemming.

## **PROGRAMMA VAN EISEN VERVOERCENTRALE**

Uitgangspunt voor het opstellen van het programma van eisen is het handhaven van de systeemkenmerken van de huidige systemen (OV-Taxi in Zuid-Kennemerland en MeerTaxi in Haarlemmermeer) én het huidige kwaliteitsniveau (2015). Reden hiervoor is dat de ervaringen met het huidige Wmo-vervoer over het algemeen goed zijn.

Onderstaand wordt kort ingegaan op enkele belangrijke (inhoudelijke) onderwerpen uit het programma van eisen voor de vervoercentrale. Voor de nadere uitwerking wordt verwezen naar dit document (zie bijlage).

### **Taken vervoercentrale**

De te contracteren vervoercentrale zal de aansturing van het vervoersysteem uitvoeren, onder andere bestaande uit:

- afhandelen van ritaanvragen vraagafhankelijk vervoer;
- afhandelen nieuwe routevervoer opdrachten en mutaties;
- planning van ritten;
- verdelen van ritten over de door de gemeenten gecontracteerde vervoerders.

De vervoercentrale is het aanspreekpunt voor de klanten en heeft tevens een adviserende en ondersteunende functie richting de gemeenten.

### **Eisen aan de vervoercentrale**

In het programma van eisen worden op verschillende onderdelen eisen aan de kwaliteit van de dienstverlening van de vervoercentrale gesteld. Deze eisen betreffen in ieder geval:

- de telefonische bereikbaarheid;
- de digitale bereikbaarheid;
- de terugbelservice;
- het planningssysteem (inclusief software en informatievoorziening (inclusief borging van de privacy));
- de afhandeling van klachten;
- het personeel.

### **OV-advies**

De vervoercentrale kan, op aangeven van een gemeente, een vrijblijvend of bindend OV-advies geven aan reizigers. Het OV-advies houdt in het wijzen op de mogelijkheid om voor de gevraagde verplaatsing geheel of gedeeltelijk gebruik te maken van het openbaar vervoer. Iedere deelnemende gemeente kan zelf nader bepalen of de vervoerscentrale een OV-advies dient te geven aan Wmo-reizigers uit de betreffende gemeente.

### **Doorontwikkeling systeem**

De vervoercentrale wordt gezien als een adviseur van de gemeenten voor wat betreft de doorontwikkeling van het vervoerssysteem. Van de vervoercentrale wordt in dit kader verwacht dat hij de gemeenten adviseert over:

- aanpassingen in systeemkenmerken en/of spelregels ter verhoging van de efficiency en betrouwbaarheid van de dienstverlening;
- het zoeken naar afstemming tussen verschillende vervoervormen;
- de wijze van inkoop van (eventueel aanvullend) vervoer;
- de mogelijke ingroei van andere vervoersvormen;
- andere efficiency- en kwaliteitsverbeteringen.

### **Klachtenprocedure**

In het aanbestedingsdocument is opgenomen dat de gemeenten zorgen voor een gezamenlijk **onafhankelijk klachtenmeldpunt**. Een voorstel hierover wordt op een later moment voor besluitvorming aan de colleges voorgelegd.

De vervoercentrale dient er in ieder geval voor te zorgen dat op de vervoerpassen het telefoonnummer en webadres staat vermeld voor het indienen van een klacht.

### **REGIONALE KLANKBORDGROEP WMO**

Gelet op de regionale samenwerking bij het doelgroepenvervoer en om input op te halen vanuit gebruikersperspectief, is een regionale Wmo-klankbordgroep ingesteld. Leden van de lokale Wmo- en participatieraden participeren hierin. Op meerdere momenten zijn de onderwerpen uit het aanbestedingsdocument (inclusief het programma van eisen) besproken in deze regionale klankbordgroep.

Gelet op de vertrouwelijkheid van het aanbestedingsdocument (inclusief het programma van eisen) is dit document niet integraal gedeeld met de leden van de regionale klankbordgroep. De eerder vastgestelde verwervingsstrategie is wel integraal is gedeeld met de klankbordgroep.

Aandachtspunten die door de leden van de Wmo- en participatieraden zijn ingebracht, o.a. op basis van de verwervingsstrategie en de verstrekte informatie uit het programma van eisen, zijn verwerkt in de nu voorliggende documenten. Voorbeelden hiervan zijn:

- het onafhankelijke klachtenmeldpunt (bij de verdere uitwerking zullen de Wmo raden en klankbordgroepen worden betrokken);
- eisen t.a.v. kwaliteit en klantgerichtheid;
- de vrijheid van gemeenten om de vervoerscentrale al dan niet een OV-advies te laten geven;
- de verhouding prijs – kwaliteit bij de beoordeling.

Het aanbestedingsdocument (inclusief het programma van eisen) zal na publicatie in januari 2017 ter informatie worden verstrekt aan de leden van de klankbordgroep.

### **SAMENWERKING GEMEENTEN**

De i.c. samenwerkende gemeenten gaan de samenwerking vorm geven via een (regionale) netwerkorganisatie. Vanuit deze samenwerking zorgen zij gezamenlijk voor één aanspreekpunt voor de vervoercentrale: de netwerk-regisseur.

Op dit moment wordt een samenwerkingsovereenkomst voorbereid. In deze overeenkomst worden de volgende onderwerpen uitgewerkt:

- de wijze van samenwerking en afstemming tussen de gemeenten;
- de inrichting van de rol als opdrachtgever (inclusief de netwerk-regisseur);
- de uitgangspunten voor toedeling van kosten voor vervoercentrale en vervoer;
- de toe- en uittreding van gemeenten.

De samenwerkingsovereenkomst zal op een later moment (1e kwartaal 2016) voor besluitvorming aan de colleges van de deelnemende gemeenten worden voorgelegd.

## **FINANCIËN**

Bij de eerdere besluitvorming rondom het doelgroepenvervoer is als uitgangspunt opgenomen dat de totale kosten dienen te blijven binnen het bedrag dat de gemeenten nu betalen voor het Wmo-vervoer. Voor de kosten van de vervoercentrale wordt bij de aanbesteding een maximumbedrag gehanteerd.

De financiële vergoeding van de vervoercentrale zal bestaan uit de volgende onderdelen:

- een vaste maandvergoeding voor de vervoercentrale apart voor het vraagafhankelijk vervoer en apart voor het routevervoer;
- een eenmalige implementatievergoeding.

De gemeenten zullen de kosten voor de vervoercentrale verdelen op basis van een nader vast te stellen verdeelsleutel. Afspraken hierover zullen worden opgenomen in de op te stellen samenwerkingsovereenkomst van de gemeenten.

De kosten voor de vervoerscentrale én het vervoer zijn vanaf 2017 in de meerjarenbegroting opgenomen. Vooruitlopend hierop zullen gemeenten in 2016 een implementatievergoeding verschuldigd zijn aan de vervoercentrale. Het gaat hier om een naar verwachting laag bedrag. Bij het besluit tot gunning van de vervoerscentrale zal hiervoor een dekkingsvoorstel worden gedaan. Daarbij zal ook nagegaan worden of deze kosten uit een eerder toegekende provinciale subsidie voor de organisatie van het doelgroepenvervoer kunnen worden gedekt.

### ***4.2 Vertrouwelijkheid documenten vanuit Aanbestedingswet en oplegging geheimhouding.***

Op grond van het bepaalde in artikel 2.57 van de Aanbestedingswet maakt de gemeente documenten die zijn opgesteld in verband met een aanbestedingsprocedure niet openbaar indien die informatie kan worden gebruikt om de mededinging te vervalsen. Deze regeling omtrent de vertrouwelijkheid is stringent en kan niet door gemeentelijke bestuursorganen (college, commissie, raad) worden heroverwogen of opgeheven. Zij zijn er onverkort aan gebonden. Voor de zekerheid wordt naast de regeling omtrent de vertrouwelijkheid van de aanbestedingsstukken de geheimhouding opgelegd op het Aanbestedingsdocument doelgroepenvervoer/vervoercentrale onder toepassing van het bepaalde in artikel 86 van de Gemeentewet op basis van artikel 10 van de Wob, tweede lid aanhef en onder sub b, e en g. De aanbestedingsdocumenten worden geheim gehouden omdat hier informatie in staat waarmee de inschrijvers hun voordeel kunnen doen, waarmee de belangen van de gemeente mogelijk kunnen worden geschaad. De geheimhouding wordt opgeheven na publicatie van de documenten op Tendered.

## **5. Risico's en kanttekeningen**

Mocht de aanbesteding onverhoopt niet tot gunning leiden, dan dient in ieder geval voor het Wmo-vervoer per 1 januari 2017 een oplossing te worden gevonden. Dit omdat per die datum de Provincie stopt met dit vervoer en gemeenten op grond van de Wmo in deze maatwerkvoorziening dienen te voorzien. Het risico hiervan is klein, maar mocht zich dit toch voordoen dan zal in de loop van 2016 (tijdig) een alternatieve voorziening worden ingericht.

## **6. Uitvoering**

### **PLANNING**

De planning voor perceel 1 (de vervoercentrale) is als volgt:

- 04 januari 2016: Publicatie aankondiging opdracht
- 20 januari 2016: Nota van inlichtingen/beantwoording vragen
- 23 februari 2016: Ontvangst offertes
- 06 april 2016: Voorgenomen gunning
- 27 april 2016: Definitieve gunning en het aansluitend sluiten van de overeenkomsten

### **COMMUNICATIE**

Voorafgaand de ingangsdatum van het nieuwe systeem per 1 januari 2017 zullen de gebruikers/burgers (in het laatste kwartaal van 2016) worden geïnformeerd. In het aanbestedingsdocument zijn hier eisen aan gesteld. Na gunning worden met de opdrachtnemer nadere afspraken worden gemaakt ten aanzien van de communicatie met gebruikers/burgers.

### **7. Bijlage**

Niet openbare/vertrouwelijke bijlage:

- Aanbestedingsdocument doelgroepenvervoer/vervoercentrale (vier delen).

Het college van burgemeester en wethouders,

de secretaris

de burgemeester