

Concurrentie gerichte
dialoog

Programma
Doelgroepenvervoer

Integraal Klantgericht Duurzaam Doelgroepenvervoer

Nationaal Congres
Contractvervoer



TAXI PRO
Het landelijke taxi- en professioneel



KONINKLIJK
NEDERLANDS
VERVOER

- **Arjan Meurs – Programmamanager Doelgroepenvervoer**
- **Jeroen Veenendaal – Projectmanager Inkoop**



Waar hebben we het over

■ Per dag ca. 35.000 Rotterdammers

Doelgroep	Jaarlijkse kosten
AWBZ	6,6
VOM	15,5
WSW	0,6
Leerlingen	7,7
Schoolzwemmen	0,5
Gymnastiek	0,5
Jeugd GGZ	0,2
Participatiewet	0,2
	Totaal ca. 31,8




Verstandelijk beperkt meisje achtergelaten in busje

Door de nieuwsredactie · geplaatst: woensdag 10 september 2014, 16:33 uur | update: donderdag 11 september 2014, 07:00 uur




Binnenland

 Kamerleden bezoeken Mali

'Gooise Meren' fusiegemeente

 Actie door personeel Brink's

 Integriteit ambtenaren in geding

Nederlandse dood in

do 11 sep 2014, 09:37 | lees voor

Chaos bij vervoer van gehandicapte kinderen

door Iris van Deinse

UTRECHT - Er moet een eind komen aan de chaos in het Utrechtse leerlingenvervoer. Klachten over de onprofessionele werkwijze van vervoersbedrijf Klomp Groepsvervoer stapelen zich op. „Ouders raken in paniek. Dit kan zo niet langer”, stelt SP-raadslid Vincent Wijlhuizen.

Gisteren kwam het bedrijf opnieuw in opspraak, nadat een verstandelijk gehandicapt meisje uren achtereen opgesloten in een busje zat. Het meisje werd ontdekt door omwonenden, die de politie inschakelden. De chauffeur dacht dat de bus leeg was. Busjes van Klomp halen en brengen leerlingen met een handicap naar



Foto: Klompgroep.nl

Ouders zijn inmiddels niet meer verbaasd na een eerdere reeks incidenten. „Ik kijk er niet van op”, zegt Daniëlla Krijger, van oudervereniging Balans, een vereniging voor ouders met kinderen met een leer- of gedragsstoornis. „Of het alleen Klomp Groepsvervoer betreft weet ik niet, maar er gaat ontzettend veel mis. Sinds de zorg in gemeenten aanbesteed is, wordt er weinig gelet op kwaliteit. Er wordt gekozen voor de goedkoopste vorm van vervoer.”

“De markt” loopt op het tandvlees

Klomp geeft leerlingenvervoer Veenendaal terug, contract naar WdK

Gepubliceerd op 27-08-2015 om 12:30



BIOS geeft Valys-vervoer terug aan Transvision, vakbond boos

Gepubliceerd op 22-04-2015 om 16:05



Limburgse gemeenten in problemen door faillissement Taxi Van Meurs

Gepubliceerd op 19-05-2015 om 13:50



Diverse Limburgse gemeenten hebben een probleem vanwege het faillissement van Taxi Van Meurs. Die won vorig jaar de aanbesteding van het leerlingenvervoer in Heerlen, Kerkrade en Landgraaf. Het gaat om zo'n 2000 leerlingen, van wie onzeker is of ze volgende week nog wel naar school vervoerd worden.



- Met pas
- ONLINE RESERVEREN
- Zonder pas
- ONLINE RESERVEREN
- Tips en klachten
- INZICHT
- Vervoerreglement
- DOWNLOADEN

taxi Gelderland Home

Lees voor

Ondanks rechterlijk vonnis: Geen vervoer in vier regio's
Willema de Koning heeft het vervoer in 4 regio's gestaakt. Noord Veluwe rijdt wel.

taxi

daardoor afscheid nemen van een flink
ond FNV Taxi.

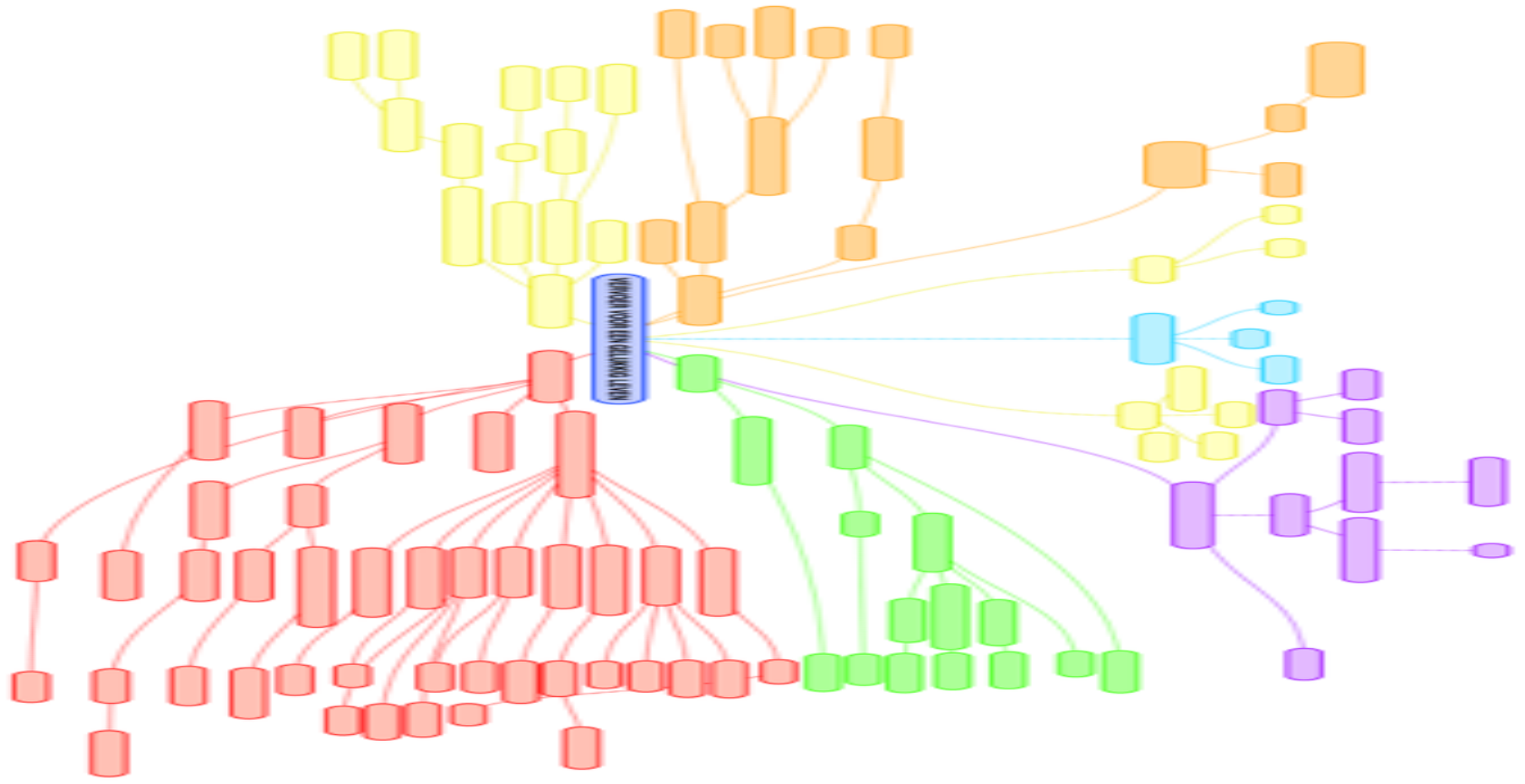


Lessons Learned (marktonderzoek en congressen)

- Branche is intern sterk verdeeld over de toekomst
- “Aanbesteden is maar vervelend”
- Dienstverlening is niet (genoeg) gericht op innovatie
- Hoge mate van competitie
- Lage en/of negatieve marges tot gevolg
- Focus ligt te sterk op kostenreductie. Dit gaat ten koste van de cliënt
- De regiecentrale bestaat al lang!?
- Gemeente Rotterdam koopt het “regelen van de wet en verordeningen” in



Wat voegt het organiseren van vervoer toe?



- **Primair – Belang van de klant voorop:**
 - De cliënt moet centraal staan, het is *zorgbudget*
 - Passend binnen een flexibel budgettair kader
- **Secundair - Raakvlakken**
 - Bijdrage aan Programma “Duurzaam”
 - Bijdrage aan Programma “Langer Thuis”
 - Bijdrage aan Programma “Eenzaamheid”
 - Bijdrage aan Social Return

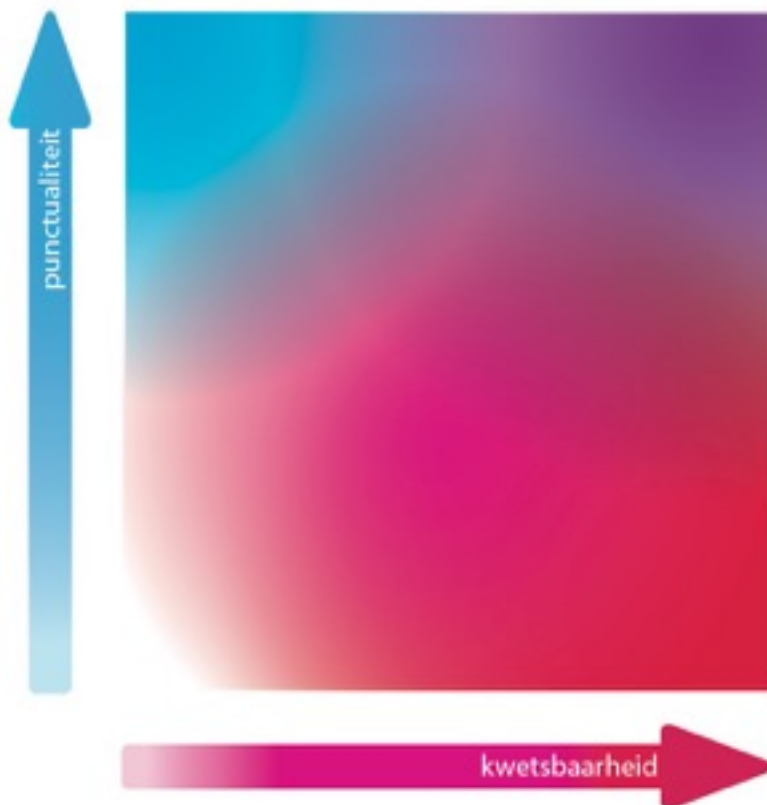


Doelstellingen voor de markt

- **Gebruik maken van uw (brede) deskundigheid**
- **Vertrouwelijke commerciële dialoog met uitzicht op opdracht**
- **Betalen van een faire en winstgevende prijs**
 - Liever de focus op verlaging inzet in combinatie met een gezonde marge (Focus op de "Q" in plaats van de "P")
- **Integreren geheel klantproces in aanbesteding**



De Klant Centraal – 2 elementaire kenmerken



MUZUS

↓
14:30

Expo

Client centraal bij
doelgroepenvervoer
Gemeente Rotterdam

De klant centraal – 4 Persona's

PUNCTUELE PASSAGIER

VEELEISEND
ZELFSTANDIG
OPLOSSINGSGERICHT
GEORGANISEERD
ASSERTIEF
PLANMATIG

"Ik wil de touwtjes in handen hebben."

TYPE BEPERKING
 mentaal
 fysiek
 zintuiglijk

ZICHTBAARHEID BEPERKING

Gemeente Rotterdam
Project Oudgrosennieuw
MEEZUS
© Muzus 2015

BESCHERMDE STRUCTUURBEHOEFTEIGE

EIGENHEIDEN
STRUCTUUR BEGELEID
HERHALING
EIGEN WERELD
STUURS

"Vaste chauffeur, vast route, vaste zitplaats. Met name ook de vulling van de taxi. Dat zijn voor hem belangrijke dingen."

TYPE BEPERKING
 mentaal
 fysiek
 zintuiglijk

ZICHTBAARHEID BEPERKING

Gemeente Rotterdam
Project Oudgrosennieuw
MEEZUS
© Muzus 2015

VERANDERLIJKE ZEKERHEIDZOEKER

WEE DOEN
SOCIAAL
BEINVLOEDBAAR
ONZEKER RUST
PRIKKELBAAR
COMPLEX

"Als ik iemand niet vertrouw dan wil ik er niet mee praten. Dan denk ik: zoek het uit! En knal ik daarna mijn deur dicht."

TYPE BEPERKING
 mentaal
 fysiek
 zintuiglijk

ZICHTBAARHEID BEPERKING

Gemeente Rotterdam
Project Oudgrosennieuw
MEEZUS
© Muzus 2015

GEVARIIEERDE GEZELLIGHEIDZOEKER

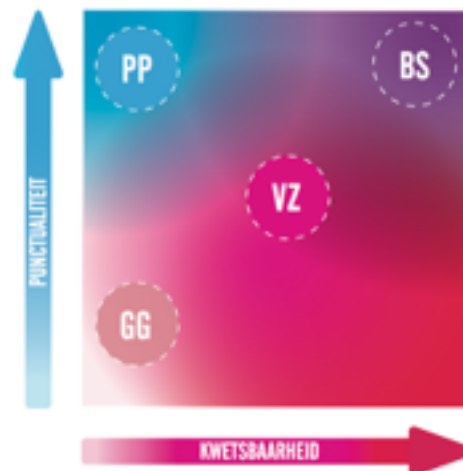
HULPBEHOEVEND
GEDULDIG
SOCIAAL TOLERANT
GESPANNEN

"Als ik maar kom waar ik 'wezen moet.'"

TYPE BEPERKING
 mentaal
 fysiek
 zintuiglijk

ZICHTBAARHEID BEPERKING

Gemeente Rotterdam
Project Oudgrosennieuw
MEEZUS
© Muzus 2015



De klant centraal – De customer journey

Traditionele focus aanbestedingen



Verlegging naar informatievoorziening en communicatie



Van ambitie naar realisatie met dialoogaanbesteding

- **Aanbesteding dienstbaar aan doelen van cliënt, vervoerder én gemeente**
- **Op innovatie gericht**
- **Ruimte voor zij instromers, stimulering combinatievorming**
 - Vervoerders
 - ICT aanbieders
 - Fabrikanten
 - OV ondernemingen
 - Adviseurs
 - Op basis van input en wensen vanuit de cliënt
- **Aanbestedingsprocedure én (duur van) overeenkomst(en) hierop afgestemd – 7 jaar**



Innovatie gericht vs traditioneel



De concurrentie gerichte dialoog schematisch

29 september



3 MARKTONTMOETINGS-DAGEN



Marktonthoetingsdagen – stimulatie consortiavorming

- **22 september – De gebruiker centraal**
 - **15 oktober – Verbinding maken**
 - **24 november – Integrale oplossingen**
-
- **AANMELDEN:**
 - **DOELGROEPENVERVOER@ROTTERDAM.NL**



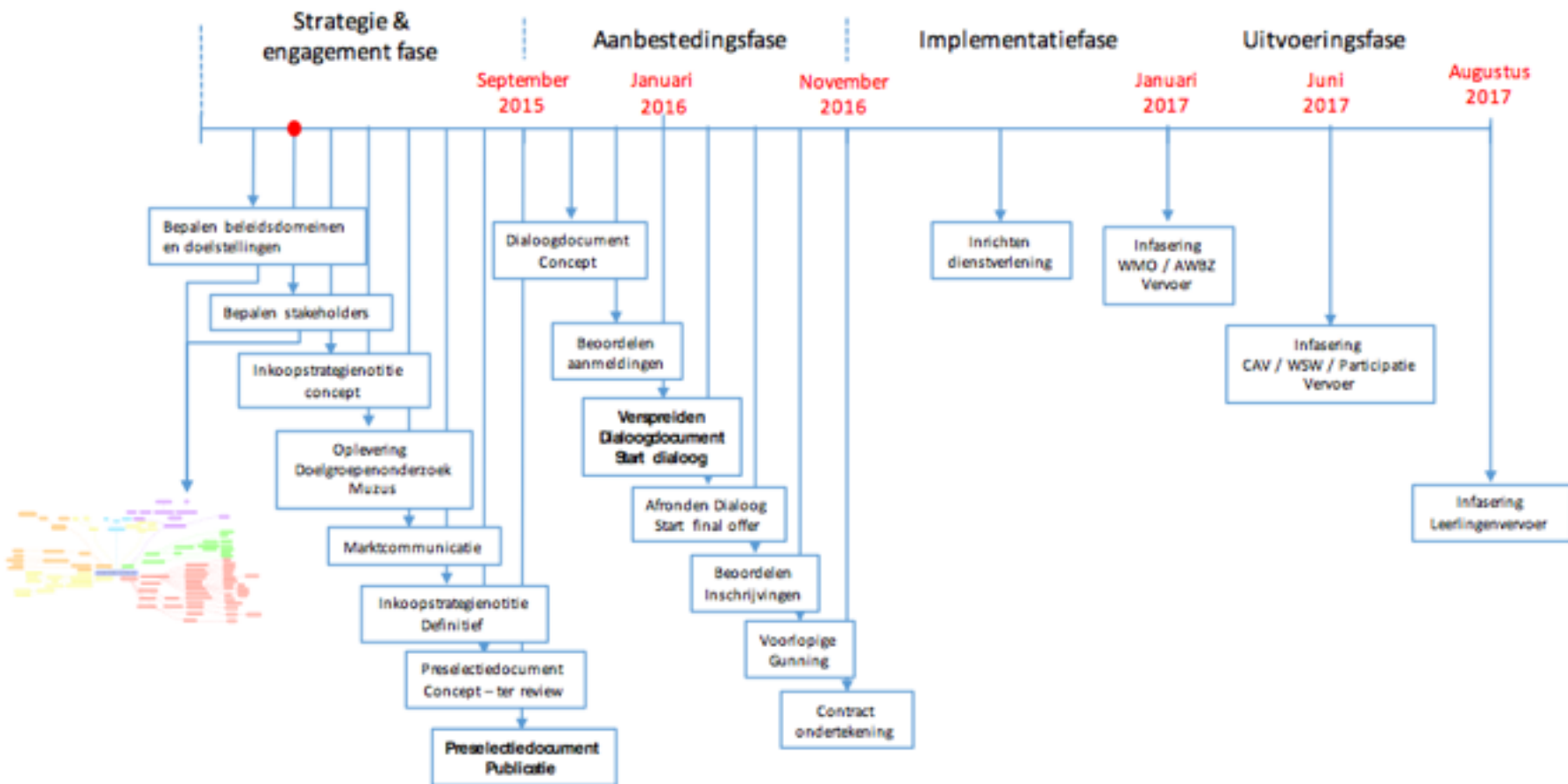
■ 3 traps raket

- **Uitsluitingsgronden** (fraude, valsheid in geschrifte, kvk inschrijving e.d.)
- **Geschiktheidseisen** (aansprakelijkheidsverzekeringen, Vergunning wet persoonsvervoer, Sociaal Fonds Taxi, Referentie (350.000 ritten per jaar (totaal))
- **Selectiecriteria** ((Innovatie)ervaring op dienstverlening binnen het proces van de klant (boeken rit. voorbereiding vertrek, de rit en bestemming)



Globale planning

PLANNING EN ACTIVITEITEN NIEUW DOELGROEPENVERVOER



- **Contracten WMO – vanaf 1 januari 2017 (gefaseerd)**
- **Contracten VOM / WSW – vanaf 1 juli 2017**
- **Contracten leerlingenvervoer – vanaf 1 september 2017**



Bedankt voor uw aandacht

