

i6037



Datum

20 januari 2021

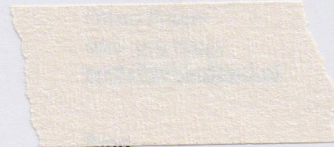
Zaaknummer

2020-000444

Onderwerp

Adviesaanvraag NvU *haltetaxiRRReis*

Inlichtingen bij



1 van 1

ROCOV Gelderland
T.a.v. de heer J. Kruithof
Stekkenberg 73
6561 XG GROESBEEK

Geachte heer Kruithof,

Hierbij sturen wij u de nota van uitgangspunten voor de *haltetaxiRRReis* toe. Deze nota van uitgangspunten is door Gedeputeerde Staten op 19 januari 2021 vastgesteld.

Wij vragen het ROCOV om advies op deze nota van uitgangspunten. Uw advies kunnen wij vervolgens meenemen bij het opstellen van een programma van eisen.

Graag ontvangen wij uw advies uiterlijk voor 15 maart 2021. Dit zodat deze input nog tijdig verwerkt kan worden in het programma van eisen.

Alvast hartelijk dank voor uw advies.

Met vriendelijke groet,
Gedeputeerde Staten van Gelderland



Commissaris van de Koning

Secretaris

Bijlage(n)


- Nota van Uitgangspunten *haltetaxiRRReis*

Markt 11 | 6811 CG Arnhem
Postbus 9090 | 6800 GX Arnhem

026 359 99 99
post@gelderland.nl
www.gelderland.nl

BNG Bank Den Haag
NL74BNGH0285010824
BIC-code BNG Bank: BNGHNL2G

Btw-nummer: NL001825100.B03
KvK-nummer: 51468751

 **provincie
Gelderland**

Nota van Uitgangspunten

Datum

19 januari 2021

Zaaknummer

2020-000444

Blad

1 van 21

Aan

Gedeputeerde Staten

Kopie aan

Uitvoering Werken – OV-oost

Van

Programmering – Mobiliteit

Onderwerp

Nota van Uitgangspunten *haltetaxiRRReis*

haltetaxi **RRReis**

Datum
19 januari 2021

Zaaknummer
2020-000444

Blad
2 van 21

Inhoud

1	INLEIDING	4
1.1	1.1. Aanleiding	4
1.2	Doel en inhoud van deze Nota van Uitgangspunten	5
1.2.1	Doel	5
1.2.2	Inhoud	6
2	Basisprincipes	7
2.1	Verbinden	7
2.2	Veranderen	8
2.3	Vergroenen	8
3	Kenmerken	9
3.1	Wat is een <i>haltetaxiRRReis</i> ?	9
3.2	Welke rit kan ik maken?	9
3.3	Wat zijn de openingstijden?	10
3.4	Moet ik lang wachten bij de halte?	10
3.5	Hoe kan je reserveren?	10
3.6	Hoe kan ik betalen?	11
3.7	Wat kost een rit?	11
3.8	Hoever van tevoren moet je reserveren?	11
3.9	Hoeveel personen mogen er mee?	11
3.10	Hoe zien de haltes eruit?	11
3.11	Welke voertuigen worden ingezet?	12
3.12	Kan ik met een rolstoel mee?	12
3.13	Welke hulpmiddelen mag ik meenemen?	12
3.14	Ik ben te laat, wat nu?	12
3.15	Ik wil mijn rit annuleren, kan dat?	12
3.16	Kan ik mijn geld terugvragen als de <i>haltetaxiRRReis</i> te laat is?	13
3.17	OV-toets: hoe gaat dit in zijn werk?	13
4	Afwegingen	14
4.1	Afweging halte-hub	14

Datum

19 januari 2021

Zaaknummer

2020-000444

Blad

3 van 21

4.2	Afweging halte-halte	15
4.2.1	Halte – halte toegelicht	15
4.2.2	Optie voor extra haltes.....	16
4.2.3	OV-toets geeft grip op kosten.....	16
4.2.4	Andere mogelijkheden voor kostenbeheersing	16
4.3	Afwegingen rond aansluitingen.....	16
4.4	Afweging rond openingstijden	17
4.5	Afweging rond reserveringsopties	17
4.6	Afweging rond medereizigers	19
4.7	Afweging rond tarieven.....	19
4.8	Afweging rond halteplaatsing.....	19
4.9	Afweging rond betaalmethoden	20
4.10	Afweging rond geld-terug-regeling	20
4.11	Afweging rond open data principes.....	20

Datum
19 januari 2021

Zaaknummer
2020-000444

Blad
4 van 21

1 INLEIDING

1.1 1.1. Aanleiding

Eind 2021 eindigt ons mandaat aan de zes Gelderse regio's voor de uitvoering van deeltaxivervoer, bedoeld als vangnet voor het openbaar vervoer (ov-vangnet). Daarom is nu besluitvorming nodig over de opvolger van het ov-vangnet en de wijze van organisatie. Besluitvorming zorgt voor duidelijkheid richting betrokken partners en voor waarborging van dit vervoer per 1 januari 2022.

De beleidsmatige aanleiding is het GS-besluit van 16 juni 2020, aangevuld met een politieke wens die bij ons is ontstaan tijdens het doorlopen van een proces met de zes regio's. Er is ook een praktische aanleiding. Namelijk de behoefte om het probleem op te lossen dat de doelstelling (ov-vangnet als voor- en natransport openbaar vervoer) met het huidige ov-vangnet onvoldoende wordt behaald. Dit komt doordat het momenteel lastig te gebruiken is als voor- en natransport.

Het bestaande beleid en bijbehorende doelstelling staat in onze Visie voor een bereikbaar Gelderland. De bestuurlijke juridische context betreft de Wet personenvervoer 2000 (WP2000) met daarin regels omtrent het openbaar vervoer (OV), besloten busvervoer en taxivervoer.

Onze bevoegdheid voor het verzorgen van het deeltaxivervoer, waaronder het huidige en toekomstige ov-vangnet, blijkt onder meer uit het bepalen van het deeltaxivervoer beleid en jaarlijkse vaststelling van reizigerstarieven. Deeltaxivervoer mag niet concurreren met het OV, een wettelijke taak die wij eveneens uitvoeren.

De opvolger van het ov-vangnet draagt de productnaam *haltetaxiRRReis*. In de onlangs vastgestelde *Visie voor een bereikbaar Gelderland* omschrijven wij dit vervoer als volgt:

Reiziger centraal

Ons vertrekpunt is de reiziger. Hoe kunnen we de reiziger verleiden en steunen om de slimste en schoonste keuzes te maken bij zijn of haar reis? Uitgangspunt is dat iedere Gelderlander bereikbaar is en beschikt over de mogelijkheden om zijn/haar woon-, werk- en recreatiebehoeften in te vullen. Dat betekent niet dat elke reiziger in Gelderland overal meerdere alternatieven heeft. Wel dat elke reiziger een passende vorm van vervoer tot zijn of haar beschikking heeft. In stedelijke gebieden benutten we de mogelijkheden van openbaar vervoer. En in minder-stedelijke gebieden kijken we naar de mogelijkheden om per fiets of auto richting de dichtstbijzijnde hub te gaan. Een hub is een knooppunt waar mensen een overstap kunnen maken naar een andere vorm van vervoer en verbinding.

Gemeenten zijn verantwoordelijk voor doelgroepenvervoer (vooral Wmo-vervoer). Samen met hen bekijken we hoe we mensen met een (lichte) beperking, die niet beschikken over een Wmo-indicatie, toch een passende vorm van vervoer kunnen aanbieden. We blijven deeltaxivervoer

(het huidige OV-vangnet) aanbieden en verder verbeteren. Dit vervoer is bedoeld als voor- en natransport van het openbaar vervoer (OV). Voor- en natransport gebeurt bij voorkeur lopend of fietsend. Maar de deeltaxi is een goede alternatieve vorm van vervoer. Met deze taxivorm worden alle plekken in Gelderland ontsloten waar geen (buurt)bus en trein komt. Soms delen reizigers een voertuig. Hubs vormen de verbinding tussen een deeltaxi en het openbaar vervoer. De deeltaxi doet daarom treinstations en bus knooppunten aan. Van en naar hubs vindt vervoer plaats op een duurzame wijze. Reizigers krijgen bericht wanneer zij opgehaald worden. Ze kunnen een reis boeken op zowel vertrek- als aankomsttijd. Iedereen die in staat is met het openbaar vervoer te reizen kan en mag meereizen, ook als de reiziger bijvoorbeeld in een rolstoel zit. De deeltaxi verbindt mensen in Gelderland met het openbaar vervoer netwerk. De ene keer voor een lokale reis, de andere keer voor een (inter-)nationale reis.

1.2 Doel en inhoud van deze Nota van Uitgangspunten

1.2.1 Doel

Deze Nota van Uitgangspunten, waarin op hoofdlijnen een aantal inhoudelijke en aanbesteding technische keuzes worden gemaakt, vormt de beleidsmatige basis voor het opstellen van een Programma van Eisen (PvE), aanbestedingsleidraad en bestek. Vervolgens kan de Europese aanbesteding worden gestart om te komen tot een regiecentrale (die zelf het vervoer organiseert). Deze stappen zijn erop gericht, dat de *haltetaxiRRReis* van start gaat op 1 januari 2022.

De productnaam *haltetaxiRRReis* sluit naadloos aansluit op het brede OV-platform *RRReis* in de provincies Flevoland, Gelderland en Overijssel. Goede afstemming en samenhang met het lijn gebonden openbaar vervoer (OV) is van belang. Hierdoor ontstaat er één samenhangend Gelders mobiliteitssysteem, dat voor de reiziger duidelijk te herkennen en eenvoudig te gebruiken is.

De *haltetaxiRRReis* moet ten minste het volgende omvatten:

- Het systeem moet samenhang krijgen met het OV-netwerk (voor- en natransport openbaar vervoer) en haltes bedienen waar geen OV-lijndienst rijdt. Daarvoor is het volgende van belang:
 - Een eenvoudig en betaalbaar systeem;
 - Een inclusief systeem en eenduidigheid in heel Gelderland;
 - Parallelliteit met OV moet worden voorkomen;
 - Halte-halte en halte-hub vervoer sluit aan bij het OV, zolang het aanvullend is en niet overlappend met OV;
 - Invulling van de rol als voor- en natransport OV;
 - Financieel beheersbaar en toekomst vast vervoersysteem;
 - Elke halte wordt bediend gedurende de OV-openings tijden: allereerst door regulier OV, maar als dat niet beschikbaar is door de *haltetaxiRRReis*.

Datum

19 januari 2021

Zaaknummer

2020-000444

Blad

6 van 21

- Innoveren vanaf de start:
 - Betere actuele informatievoorziening naar de reiziger (statusupdates);
 - Integratie met gebruiksvriendelijke OV-reisplanners. In ieder geval via de reisplanner van *RRReis* en de *RRReis*-app, waar een reiziger kan plannen, boeken en betalen;
 - Het kunnen boeken met bewaking van een OV-aansluiting.
- Verduurzamen: zero emissie, bij voorkeur per 1-1-2022;
- Een slagvaardige en wendbare organisatie.

1.2.2 Inhoud

Hoofdstuk 2 geeft een overzicht van de basisprincipes die ten grondslag liggen aan *haltetaxiRRReis*. Daarna presenteert hoofdstuk 3 de belangrijkste kenmerken ervan. In hoofdstuk 4 is aangegeven welke afwegingen bij deze kenmerken horen.

2 Basisprincipes

In de *Visie voor een bereikbaar Gelderland* staat onze missie beschreven om de reiziger te verleiden om de slimste en schoonste keuzes te maken door te verbinden, te veranderen en te vergroenen. Hieronder lichten wij toe hoe deze principes van toepassing zijn op het nieuwe vervoerssysteem *haltetaxiRRReis*.

2.1 Verbinden

Een belangrijke bouwsteen in de visie is het realiseren van kwalitatief hoogwaardige overstappunten: hubs. Het gaat hierbij om treinstations, belangrijke busknooppunten en Park and Ride (P+R) locaties. Wij voorzien, als concessieverlener van het regionale openbaar vervoer (OV), een prominente rol voor hubs. Hubs als schakels in een ketenreis gebruik makend van openbaar vervoer en voor- en natransport OV. Bij voorkeur actief (lopen en fietsen), maar ook de *haltetaxiRRReis* hoort daarbij.

Het primaire doel van *haltetaxiRRReis* is het verzorgen van voor- en natransport op het OV via halte tot hub vervoer (en andersom). Hierdoor ontstaat een sterke verbinding met het snelle en frequente OV-netwerk. Wij constateren dat het huidige OV-vangnetsysteem onvoldoende wordt gebruikt zoals beoogd: als verlengstuk van het OV. Met de *haltetaxiRRReis* wordt beter invulling gegeven aan de oorspronkelijke doelstelling van het OV-vangnet als voor- en natransport van het openbaar vervoer. Door extra haltes toe te voegen in minder goed ontsloten gebieden, worden ook kleinere woonkernen, buurtschappen en bedrijventerreinen verbonden. Daardoor wordt de bereikbaarheid en toegankelijkheid van het Gelderse OV-netwerk verder vergroot.

Het doel (naast het bedienen van hubs) is het opzetten van een Gelders halte tot halte vervoerssysteem in combinatie met een OV-toets (wordt in volgende hoofdstukken nader toegelicht). Daarnaast is *haltetaxiRRReis* er om vervoer mogelijk te maken op plekken waar geen OV beschikbaar is. Daarmee wordt een duidelijke stap gezet naar een meer toekomstgericht vervoerssysteem, waarbij het OV-vangnet een waardevolle en logische aanvullende functie op het OV-netwerk vormt. Halte-halte vervoer maakt het vervoerssysteem begrijpelijk voor reizigers, zorgt voor meer mogelijkheden voor- en natransport OV (veel meer haltes om over te stappen ten opzichte van hubs) en biedt reizigers een mooie aanvulling in gebieden waar het OV-netwerk onvoldoende aanwezig is.

Wij hebben de ambitie om actieve mobiliteit (lopen en fietsen) verder te stimuleren. Daarbij gaan we er in beginsel vanuit dat de groep die in staat is om het voor- en natransport lopend of met de fiets af te leggen, dit ook voornamelijk zal doen. Stimuleringsmaatregelen voor actieve mobiliteit horen daarbij. Maar wanneer lopen of fietsen om wat voor reden dan ook niet mogelijk of minder aantrekkelijk is, dan is de *haltetaxiRRReis* een goed alternatief voor iedereen die met het reguliere ov kan en mag reizen ('mag' in verband met psychische beperking).

Datum
19 januari 2021

Zaaknummer
2020-000444

Blad
8 van 21

De *haltetaxiRRReis* is een succes wanneer het systeem een goede toegevoegde waarde vormt, als aanvulling op het reguliere OV-netwerk en actieve mobiliteit (lopen en fietsen). Bedoeld om de duurzame bereikbaarheid van Gelderland verder te stimuleren. Dit zal via monitoring worden afgemeten aan vooraf vastgestelde criteria, zoals klanttevredenheid en het gebruik van *haltetaxiRRReis* tijdens een ketenreis (samengestelde reis). Een voorbeeld van een ketenreis is: vanuit huis lopen naar een halte in de buurt – opstappen in de *haltetaxiRRReis* – aankomst bij een hub, overstappen in een OV-lijnbus – uitstappen bij een halte en lopen naar de eindbestemming.

2.2 Veranderen

De verwachtingen van mensen worden hoger ten aanzien van digitale serviceverlening. Mobiliteit zal op termijn als dienst aangeboden worden (internationaal heet dit Mobility-as-a-Service: MaaS). Daarbij kunnen vervoeropties via mobiele applicaties vaker gecombineerd met elkaar gepland, geboekt en betaald kunnen worden. Wij hebben de afgelopen jaren meerdere pilots gefaciliteerd, waaruit gebleken is dat nieuwe technologische ontwikkelingen tot meer innovatie, kwaliteit en een hogere tevredenheid kunnen leiden.

Uit recentelijk onderzoek (zoals onze 'Quickscan Brengflex in OV-vangnet') is bijvoorbeeld gebleken dat positieve elementen van de pilot Brengflex (zoals extra service-elementen via een app) kunnen helpen om *haltetaxiRRReis* te versterken. Daarnaast dat dat vervoer naar verwachting versterkt worden door aanpassing van spelregels die beter afgestemd zijn op de behoeften van reizigers. Denk hierbij bijvoorbeeld aan de spelregels van het systeem zoals vooraanmeldtijd, omrijdmarges, openingstijden en de mate van garantie op aanbod. De ervaringen van de pilots en van het huidige OV-vangnet gebruik vormen samen belangrijke input voor de nieuwe uitgangspunten voor een modern *haltetaxiRRReis* vervoersysteem dat klaar is voor de toekomst.

2.3 Vergroenen

Stimuleren van gedeelde mobiliteit zoals openbaar vervoer (OV) en actieve mobiliteit dragen bij aan duurzamere mobiliteit in Gelderland. Met *haltetaxiRRReis* bouwen wij verder aan een toekomstvast OV-systeem en daarmee ook aan een duurzamer mobiliteitssysteem. Daarbij streven wij op een zo kort mogelijke termijn naar zero emissie (elektrisch aangedreven) vervoer.

In de OV-concessies voor het busvervoer hebben wij ons als opdrachtgever gecommitteerd aan de doelstelling uit het *Bestuursakkoord Zero Emissie Regionaal Openbaar Vervoer Per Bus* (2016), waarmee in 2030 al het Gelderse busvervoer emissieloos is. Daarnaast zien wij elk nieuw contract als een kans om verdere vergroening te stimuleren. Zero emissie is daarom ook ons streven bij het organiseren van *haltetaxiRRReis*.

3 Kenmerken

In dit hoofdstuk worden de kenmerken van het *haltetaxiRRReis* vervoersysteem gepresenteerd. Het beeld wordt daarbij zo veel mogelijk neergezet vanuit het perspectief zoals reizigers het per 2022 gepresenteerd krijgen. Vervolgens worden in hoofdstuk 4 de afwegingen bij onderstaande kenmerken toegelicht.

3.1 Wat is een *haltetaxiRRReis*?

Zowel inwoners als bezoekers kunnen in Gelderland gebruikmaken van *haltetaxiRRReis* op plekken waar geen (buurt)bus of trein komt. Je wordt met een duurzaam (elektrisch aangedreven) voertuig vanaf een halte naar de hub of andere halte gebracht die het best in jouw reis past, zodat je vanaf die plaats verder kunt reizen met het openbaar vervoer (of andersom). Indien er op basis van een OV-toets blijkt dat er voor bepaalde verplaatsingen tussen haltes geen adequaat OV-aanbod is met het OV-lijdienstvervoer, dan kan er met de *haltetaxi* ook gereisd worden tussen haltes.

Een hub is een treinstation of groot busknooppunt in Gelderland of net daarbuiten, waar verschillende vormen van vervoer samenkomen en waar je een overstap kunt maken naar een andere vorm van vervoer. Hubs voldoen aan bepaalde kwaliteitscriteria en zijn goed bereikbaar: te voet, per (deel-)fiets, (deel-)auto, (deel-)taxi, bus en/of trein. Het kan voorkomen dat je de reis in de *haltetaxiRRReis* deelt met andere reizigers.

Wij zijn ons er van bewust dat reizen niet ophouden aan de provinciegrens. Daarom nemen wij ook de belangrijkste hubs net buiten Gelderland mee. Denk aan hubs zoals de stations Zwolle, Deventer, Mook-Molenhoek, 's-Hertogenbosch, Gorinchem, Rhenen, Veenendaal en Goor.

Haltes liggen wel altijd in OV-concessiegebieden van de provincie Gelderland. Haltes zijn alle treinstations, alle (buurt-)bushaltes en goedgekeurde specifieke nieuwe haltes voor *haltetaxiRRReis* (daar waar het zinvol is deze toe te voegen op basis van criteria, zoals verderop beschreven).

3.2 Welke rit kan ik maken?

Iedereen die zelfstandig kan en mag reizen met het openbaar vervoer op momenten en/of locaties waar het lijn gebonden OV niet in voorziet, kan ervoor kiezen om een rit maken met *haltetaxiRRReis*. Hiermee kan je vanaf een vertrekhalte naar de hub reizen (en andersom) en van halte tot halte indien dat op basis van een OV-toets mogelijk blijkt.

Vanaf elke hub kan naar alle haltes (op basis van de OV-toets) gereisd worden en andersom, zolang deze tussen 2 en 15 kilometer vanaf een hub liggen. Hiermee voedt *haltetaxiRRReis* het openbaar vervoer en worden ketenreizen bevorderd. Indien uit een OV-toets blijkt dat er geen gebruik gemaakt kan worden van het OV-netwerk in een ketenreis, kan er gereisd worden van halte tot halte. Dit sluit aan bij de volgende passage uit onze *Visie voor een bereikbaar Gelderland*: "Met deze taxivorm worden alle plekken in Gelderland ontsloten waar geen (buurt)bus en trein komt."

3.3 Wat zijn de openingstijden?

De *haltetaxiRRReis* rijdt op de volgende tijden, die aansluiten bij de openingstijden van het OV:

- Maandag tot en met vrijdag van 06:00 uur tot 01:00 uur;
- Zaterdag, zondag en op officiële feestdagen van 08:00 uur tot 01:00 uur.

Let op! Hierbij geldt dat 01:00 uur het laatste moment is dat je kunt vertrekken vanaf een halte of hub en 01:00 ook het laatste moment is dat je kan aankomen op een halte of hub. Als je voor 9.00 uur 's ochtends bij een halte of hub wilt aankomen of vertrekken, dien je een dag eerder vóór 22:00 uur te reserveren.

3.4 Moet ik lang wachten bij de halte?

Je dient een rit eerst te reserveren. Daarbij kun je kiezen of je op een bepaalde tijd wilt aankomen, of juist op een bepaalde tijd wilt vertrekken. De aansluitende treinen en bussen bij een halte of hub worden bij het boeken duidelijk aangegeven via de reisplanner van *RRReis* en de *RRReis*-app, of door de telefooncentrale van *RRReis*.

Je ontvangt een tijdvenster waarbinnen je zal worden opgehaald. Hierover ontvang je steeds nauwkeurigere updates naarmate de ophaaltijd dichterbij komt. Dit gaat per (web-)app, sms of telefonisch (geautomatiseerd). Omrijden om iemand anders op te halen, gebeurt alleen wanneer jouw uiterste aankomsttijd niet in gevaar komt. Het voertuig zal nooit meer dan 20 minuten omrijden vanwege medereizigers.

3.5 Hoe kan je reserveren?

Een rit aanvragen kan via de reisplanner van *RRReis* en de *RRReis*-app, of telefonisch. Maak je voor het eerst een rit? Dan dien jij jezelf eenmalig aan te melden. Voor een telefonische reservering vragen we een vergoeding bovenop de standaard belkosten. De extra vergoeding voor telefonisch reserveren is onderdeel van het tarievenplan, dat in een later stadium ter besluitvorming aan Gedeputeerde Staten wordt voorgelegd samen met het tariefstelsel.

Reserveer de vertrek- en aankomsthalte(s) of -hub. Vervolgens de gewenste aankomst- of vertrektijd. Binnen enkele seconden wordt een OV-toets uitgevoerd en wordt berekend, hoe laat je wordt opgehaald. Het kan zijn dat je alternatieve tijden krijgt aangeboden, die rond het gewenste tijdstip liggen (rekening houdend met de eventuele aansluiting). Dan pas beslis jij, of je de *haltetaxiRRReis* bestelt of niet. Via de reisplanner van *RRReis* en de *RRReis*-app, of telefonisch kan je meteen je reis plannen, boeken en betalen. Er wordt gebruik gemaakt van een 'mobiliteit als dienst' (mobility-as-a-service, MaaS) applicatie, conform landelijke afspraken.

Na bevestiging word je in de app via notificaties, per SMS of telefonisch op de hoogte gehouden met meerdere statusmeldingen van de rit, die (naarmate het ophaalmoment dichterbij komt) steeds nauwkeuriger worden. Op deze manier hoeft je dus nooit heel lang van tevoren bij een halte te

wachten. Je betaalt op basis van de reisafstand direct bij reserveren, of in de *haltetaxiRRReis* bij de chauffeur.

3.6 Hoe kan ik betalen?

Je kunt op de volgende manieren afrekenen:

- Via de reisplanner van *RRReis* en de *RRReis*-app, zodra dit technisch mogelijk is;
- (Contactloos) pinnen;
- Creditcard;
- Automatische incasso.

In de *haltetaxiRRReis* kan niet betaald worden met contant geld of een OV-chipkaart. Het studentenreisproduct is niet geldig, net als OV-kortingsacties. OV-begeleiderskaarten zijn niet geldig. In de toekomst kunnen hier mogelijk andere keuzes in gemaakt worden.

3.7 Wat kost een rit?

Wij gaan uit van een reizigersbijdrage van 2 tot 2,5 keer het reguliere OV-tarief. Op basis van monitoring en evaluatie kan hierop worden bijgestuurd, bijvoorbeeld om de totale kosten van *haltetaxiRRReis* te beheersen. Kinderen tot en met 11 jaar reizen gratis mee (tot een maximum van 2) met een betalende begeleider van minimaal 18 jaar.

Het tarievenplan wordt in een later stadium ter besluitvorming aan Gedeputeerde Staten wordt voorgelegd. Aan tariefuitspraken in deze Nota van Uitgangspunten kunnen geen rechten worden ontleend.

3.8 Hoever van tevoren moet je reserveren?

Je kan op elk moment een rit reserveren, er geldt géén minimale vooraanmeldtijd. Echter, als je zeker wilt zijn van een rit, dien je de rit twee uren van tevoren te reserveren (dit kan in de toekomst aangepast worden naar bijvoorbeeld 1 uur).

Het kan wel zijn (als het bijvoorbeeld druk is) dat je alternatieve tijdstippen krijgt aangeboden waaruit je kunt kiezen. Je kunt tot maximaal drie weken vooruit reserveren. Twee dagen voor de geplande reis wordt een herinnering gestuurd.

3.9 Hoeveel personen mogen er mee?

Je kunt tot maximaal acht personen reserveren per account, waarvan maximaal twee rolstoelgebruikers. Wil je met meer mensen reizen, dan dient iemand anders in de groep een aparte reservering te maken. Degene die reserveert dient te betalen namens de groep en dit eventueel zelf te verrekenen met zijn medereizigers.

3.10 Hoe zien de haltes eruit?

De *haltetaxiRRReis* komt op alle bestaande haltes in OV-concessiegebieden van de provincie Gelderland. Gemeenten die daarbuiten vallen (zoals drie Utrechtse gemeenten in de huidige

situatie) kunnen deelnemen aan *haltetaxiRRReis*, wanneer er overeenstemming is bereikt over de bekostiging van deze service. Hierover worden nog gesprekken gevoerd.

Daarnaast komt de *haltetaxiRRReis* op enkele belangrijke overstappunten (hubs) net buiten Gelderland, waar ook (regulier lijn gebonden) OV komt. Daarnaast zijn er ook specifieke *haltetaxiRRReis* haltes mogelijk: door ons goedgekeurde extra haltes. Iedere halte is als zodanig herkenbaar met een duidelijk fysiek haltebord en een verharde ondergrond.

3.11 Welke voertuigen worden ingezet?

De *haltetaxiRRReis* wordt voor het overgrote deel gereden door personenauto's, soms door achtpersoons busjes. Voor mensen met een beperking zijn rolstoelbussen beschikbaar. Voor al deze voertuigen is zero emissie de norm. Rolstoelbussen zijn standaard leverbaar, maar de aanschafprijs ligt nog erg hoog. Daarnaast is de exploitatie nog kostbaar vanwege de nog beperkte actieradius.

3.12 Kan ik met een rolstoel mee?

Indien je afhankelijk bent van een rolstoel, wordt een rolstoeltoegankelijke bus ingezet. Dit dien je wel minimaal twee uur van tevoren aan te vragen. Een scootmobiel is (net als in OV-lijnbusen) niet toegestaan.

3.13 Welke hulpmiddelen mag ik meenemen?

Scootmobielen en fietsen zijn niet toegestaan in de *haltetaxiRRReis*. Vouwfietsen en rolstoelen zijn wel toegestaan. Het is omwille van de veiligheid uiteindelijk aan de chauffeur om te beoordelen welke bagage mee mag.

3.14 Ik ben te laat, wat nu?

Je dient er in eerste instantie altijd zelf voor te zorgen dat je op tijd klaar staat.

Wanneer het bijvoorbeeld toch niet lukt door een vertraagde trein of bus, kan het helaas voorkomen dat je een aansluiting op de *haltetaxiRRReis* mist. De chauffeur wacht dan zolang het mogelijk is en zolang er hierdoor geen andere reizigers extra vertraging oplopen. Wanneer de chauffeur zelf te laat is, neemt hij contact met je op.

De centrale die de reis heeft aangenomen neemt in alle (vertrags-)gevallen contact met je op, ook om een alternatieve reisoptie te bespreken. Indien je vaker dan twee keer niet komt opdagen, is een mogelijke consequentie dat je een tijdje alleen nog maar kan reserveren als je vooruit betaalt. We waarschuwen je wel even van tevoren. Uiteraard houden we er zoveel mogelijk rekening mee, of de oorzaak niet een vertraagde bus of trein is geweest.

3.15 Ik wil mijn rit annuleren, kan dat?

Ja, ritten kunnen tot een uur van tevoren zonder consequenties worden afgemeld. Heb je vooraf betaald? Dan wordt dit bedrag binnen 24 uur terugbetaald.

3.16 Kan ik mijn geld terugvragen als de *haltetaxiRRReis* te laat is?

Ja, je hebt recht op teruggave van de helft of het hele bedrag, afhankelijk van de hoeveelheid vertraging die je hebt.

- De reiziger kan 50% korting op het reizigerstarief aanvragen bij ritten die geboekt zijn op aankomsttijd, met een vertraging op de aankomsttijd van 11 tot 30 minuten;
- De reiziger kan 50% korting op het reizigerstarief aanvragen bij ritten die geboekt zijn op vertrektijd, met een vertraging op de vertrektijd van 11 tot 30 minuten;
- De reiziger kan 100% korting aanvragen bij ritten die geboekt zijn op aankomsttijd, met 30 minuten of meer vertraging op de aankomsttijd;
- De reiziger kan 100% korting aanvragen bij ritten die geboekt zijn op vertrektijd, met 30 minuten of meer vertraging op de vertrektijd.

Het terugvragen werkt het meest eenvoudig via de reisplanner van *RRReis* en de *RRReis*-app, waarin je actief met een notificatie wordt gewezen op deze mogelijkheid indien de situatie zich voordoet. Van deze regeling kan afgeweken worden bij uitzonderlijke omstandigheden, die buiten de macht van de vervoerder liggen. Deze situaties worden duidelijk vermeld in het nog op te stellen vervoerreglement.

3.17 OV-toets: hoe gaat dit in zijn werk?

Elke halte-halte ritaanvraag doorloopt onopgemerkt (zeer snel) een geautomatiseerde OV-toets. Daarna krijg je meteen het advies om het OV te nemen, of voor een *haltetaxiRRReis* te kiezen. In beide gevallen krijg je een voorstel voor een reisplanning.

Er geldt er een verplicht OV-advies:

- a. Wanneer er binnen 60 minuten vanaf de gewenste vertrektijd en vertrekhalte een (buurt)bus of trein vertrekt;
- b. Wanneer de maximale reistijd met het openbaar vervoer niet meer bedraagt dan de directe reistijd van de *haltetaxiRRReis* plus 20 minuten omrijdtijd. Wanneer een OV-reis langer dan 20 minuten duurt ten opzichte van een rit per *haltetaxiRRReis*, wordt de *haltetaxiRRReis* aangeboden als alternatief.

Het reisbereik van de *haltetaxiRRReis* is minimaal 2 kilometer en maximaal 15 kilometer.

4 Afwegingen

In het vorige hoofdstuk zijn de kenmerken van *haltetaxiRRReis* gepresenteerd. In dit hoofdstuk zijn waar nodig afwegingen weergegeven, die de keuze voor de kenmerken heeft bepaald.

4.1 Afweging halte-hub

Om meer aansluiting te creëren op het openbaar vervoer (OV) en OV-reizigers een herkenbaarder vervoer te bieden, is gekozen voor halte tot hub en hub tot halte vervoer. Dit wordt in deze paragraaf toegelicht, waarna in de volgende paragraaf de afweging voor halte tot halte vervoer wordt toegelicht.

- Halte tot hub vervoer (en andersom) versterkt de ketenreis (samengestelde reis), waarbij een deel van de reis bestaat uit openbaar vervoer. Dit maakt het een wezenlijk ander product dan deur tot deur vervoer, zoals het huidige OV-vangnet;
- Met een halte tot hub systeem (en andersom) wordt een duidelijke stap gezet naar een meer toekomstgericht vervoersysteem als voor- en natransport van het OV. Daarbij nemen we afscheid van kenmerken die tot nu toe vooral voortkomen uit een systeem, dat is ontworpen voor reizigers met bijzondere ondersteuningsbehoeften en voor verplaatsingen van deur tot deur. Hierdoor sluit de *haltetaxiRRReis* beter aan op de kenmerken van het reguliere OV;
- Er wordt geen deur tot hub vervoer (en andersom) aangeboden. Dit komt de snelheid ten goede waarmee reizigers vervoerd kunnen worden. De reiziger zal namelijk klaarstaan bij de halte en hoeft niet vanuit huis te komen. Dit zorgt voor een snelle instap op de halte en een efficiëntere uitvoering;
- Halte tot hub vervoer (en andersom) vermindert omrijdbewegingen, bijvoorbeeld door woonwijken om bij een adres te komen. Hierdoor zijn minder kilometers nodig en gaat de gemiddelde snelheid omhoog;
- De verminderde omrijdbewegingen door woonwijken zorgt voor een hogere kwaliteit voor een medereiziger, wanneer een rit gecombineerd wordt;
- Er kunnen extra haltes bijgeplaatst worden als deze zijn goedgekeurd, om loopafstanden voor reizigers acceptabel te houden. Deze mogelijkheid wordt verderop in dit hoofdstuk toegelicht onder 'Optie voor extra haltes'. Dit kost relatief weinig inspanning, alleen een haltebord plaatsen en de gps-coördinaten opnemen in het systeem. Iedereen mag suggesties doen voor extra haltes, maar de provincie bepaalt uiteindelijk of ze worden toegevoegd. Suggesties kunnen in het aanloopproces van de *haltetaxiRRReis* en ook tijdens de contractduur worden ingebracht;
- Haltes zijn flexibeler dan huisadressen: je kunt haltes (tijdelijk) weghalen, toevoegen, verleggen, als daar (exploitatie) argumenten voor zijn. Bijvoorbeeld wegwerkzaamheden, congestiegevoelige locaties, evenementen, of snellere routes. Daarnaast als er argumenten zijn voor een betere klantbeleving. Zo kan beter gestuurd worden in de exploitatie.

In de basis gaat de provincie uit van vervoer van haltes tot hubs (en andersom), waarmee een goede aansluiting op het openbaar vervoer ontstaat. Hierdoor wordt toegewerkt naar een zo compleet mogelijk Gelders mobiliteitssysteem.

4.2 Afweging halte-halte

Aanvullend op het voor- en natransport van openbaar vervoer, is halte tot halte vervoer in combinatie met een OV-toets ook mogelijk via de *haltetaxiRRReis*. Hiermee wordt een duidelijke stap gezet naar een meer toekomstgericht vervoersysteem. Op deze wijze houden we het systeem begrijpelijk en voorzien we nog breder in het voor- en natransport (naast hubs, ook overstap mogelijk bij alle OV-haltes). Tevens bieden we een mooie aanvullende reisoptie in gebieden die (op bepaalde tijden) niet worden bediend door het OV.

4.2.1 Halte – halte toegelicht

Halte tot halte vervoer is een oplossing waarbij je van een willekeurige halte naar een willekeurige halte binnen de minimale en maximale afstand kan reizen, mits er geen goed OV-alternatief voor handen is. Dit moet blijken uit de OV-toets. Hierna lichten we de afwegingen uitvoeriger toe:

- Halte-halte vervoer is goed uitlegbaar aan de reiziger, omdat het eenvoudiger en eenduidiger is dan halte-hub vervoer. Bij halte-halte vervoer hoeven gebruikers namelijk niet het verschil te weten tussen een hub en een halte, een hub is namelijk een soort halte;
- Daarnaast is er geen voorkennis vereist over welke vertreklocaties en bestemmingen wel of niet deel uitmaken van het vervoersysteem. Alle haltes zijn namelijk onderdeel van het systeem en kunnen gebruikt worden op het moment dat er geen goed OV-alternatief is;
- De halte is een algemeen bekend OV-kenmerk. Een halte sluit beter aan op het OV-vervoersysteem en op onze filosofie dan een huisadres: deur. Deze 'deur' behoort meer tot het domein van de zorg. Het past bij het doelgroepenvervoer (vooral vervoer in het kader van de Wet maatschappelijke ondersteuning: Wmo), een gemeentelijke wettelijke taak;
- Halte-halte vervoer biedt veel meer overstapmogelijkheden op het OV-netwerk dan halte-hub, omdat (naast hubs) ook op alle haltes een potentiële overstap op een bus mogelijk is;
- Halte-halte vervoer biedt naast de voor- en natransportfunctie, een grotere aanvullende rol op het OV dan halte-hub. Dat komt doordat er ook directe kriskras-reizen geboden worden tussen haltes, daar waar geen goed OV-alternatief is. Het kan daarmee vervoermogelijkheden bieden in gebieden die een 'witte vlek' vormen in het OV-netwerk. Halte-halte vervoer kan in die gebieden een betere verbinding maken met het omliggende OV, in vergelijking tot halte-hub. Het draagt daarmee bij aan ons doel: "Dit vervoer is bedoeld als voor- en natransport van het openbaar vervoer (OV)." en "Met deze taxivorm worden alle plekken in Gelderland ontsloten waar geen (buurt)bus en/of trein komt.";
- OV-haltes en (op termijn) extra *haltetaxiRRReis* haltes worden via 'open data' bronnen en een apart koppelvlak al goed ontsloten. Daardoor zijn ze vindbaar in alle bekende reisinformatiesystemen. Haltes worden bij (dienstregeling-)wijzigingen ook aangepast in

de data door de OV-vervoerders. Dit maakt het beheer van haltes eenvoudiger en beperkt het risico op menselijke fouten;

- Halte-halte vervoer zorgt voor een snellere instap ten opzichte van deur-deur vervoer, omdat de reiziger al klaar staat. Het vraagt wel om een actievere houding van de reiziger. Het ophalen bij een huisadres kost vaak enkele minuten meer per rit. Halte-halte ritten kunnen strakker oftewel efficiënter ingepland worden.

4.2.2 Optie voor extra haltes

Naast het bestaande OV-haltenetwerk, kan het wenselijk zijn om extra *haltetaxiRRReis* haltes toe te voegen. Hiervoor voorzien we de uitgangspunten:

1. Afstand tot openbaar vervoer: Vanaf een vertrekadres kan een extra halte worden voorgedragen, indien er geen OV-halte is gelegen binnen 1.500 meter afstand;
2. Aantal inwoners binnen de bebouwde kom: Een wijk, buurt(schap) of dorp met minimaal 250 inwoners kan een extra halte voordragen.

De provincie beoordeelt de voorgedragen extra haltes (akkoord, niet akkoord). Bij een akkoord, wijst de gemeente in samenspraak met de provincie vervolgens de plek aan: een veilige plek om in- en uit de haltetaxi te kunnen stappen.

4.2.3 OV-toets geeft grip op kosten

De OV-toets 'knop' kan 'strenger' en 'losser' gedraaid worden. Zo kan tijdens de looptijd, het *haltetaxiRRReis* aanbod beter worden afgestemd op gewenste doelstellingen, waaronder het bewaken van bijbehorend financiële kader. Door het aantal minuten ten opzichte van een OV-alternatief of de omrijdfactor iets te verhogen of te verlagen, kunnen de reisopties die een klant aangeboden krijgt worden bijgesteld (op een relatief elegante wijze 'achter de schermen').

4.2.4 Andere mogelijkheden voor kostenbeheersing

Daarnaast is het tarief als vraagsturingsinstrument een belangrijke 'knop' om kosten van het vervoersysteem te kunnen beheersen. De reizigersbijdrage zal 2 tot 2,5 keer het OV-tarief bedragen. Deze tarieven zijn niet in beton gegoten en kunnen in de loop van de tijd worden aangepast. Andere toepasbare instrumenten zijn bijvoorbeeld spits/dal differentiatie, vroegboekorting, meereiskorting, en andere instrumenten om de beladingsgraad en efficiëntie van de planning te vergroten.

4.3 Afwegingen rond aansluitingen

Het is vooral de bedoeling dat de *haltetaxiRRReis* een vorm van voor- en natransport voor het reguliere openbaar vervoer vormt. Daarom is het noodzakelijk om op aankomsttijd te kunnen boeken bij een rit van halte naar hub. Eventuele marge voor de vervoerder zit in dit geval voor deze aankomsttijd. Dit moet de reiziger zoveel als mogelijk garantie geven om de aansluiting op de hub of halte te halen. De vervoerder kan het niet halen van een aansluiting nooit helemaal voorkomen door onvoorziene gebeurtenissen.

Bij een reis vanaf een hub naar een halte is het van belang dat er een vertrektijd geboekt kan worden. De trein of bus van een reiziger zal namelijk niet voor een bepaalde tijd aankomen, maar heeft mogelijk wel wat vertraging. De eventuele marge voor de vervoerder zit in dit type reis dus juist na de geboekte vertrektijd. Dit moet de reiziger zoveel mogelijk garantie geven de aansluiting op de hub of halte te halen.

Het is niet ondenkbaar dat er op sommige vervoerrelaties die wat dikker zijn, wel gekozen wordt om een 'virtuele' dienstregeling te hanteren 'achter de schermen', die bepalend is voor de aangeboden opties aan de reiziger. Voor de reiziger is er echter geen dienstregeling zichtbaar.

De verantwoordelijkheid voor een goede aansluiting op het reguliere openbaar vervoer ligt deels bij de reiziger zelf. Net als een voetganger of fietser, die de vertrek- en aankomsttijd afstemt op de dienstregeling van trein of bus. Daarnaast kan er sprake zijn van vertragingen van trein of bus. De reiziger moet de reis op tijd boeken en ook enige marge houden in de eigen planning, om zo voldoende tijd te houden om een aansluiting te halen.

Daarnaast moet de chauffeur uiteraard op tijd zijn. De uitvoerende partij krijgt een prikkel om zo stipt mogelijk te rijden en aansluitingen te borgen. Via de reisplanner van *RRReis* en de *RRReis*-app, of de telefooncentrale krijgen reizigers goed inzicht in de te halen aansluiting.

4.4 Afweging rond openingstijden

Het uitgangspunt van het *haltetaxiRRReis* systeem is om vooral te voorzien in het voor- en natransport van de openbaar vervoerreiziger. Het is daarom van belang dat het systeem qua bedieningstijden goed aansluit op het OV. De haltetaxi rijdt daarom tussen 6:00 en 1:00 uur.

In de weekenden rijdt er met name in de vroege ochtend op veel locaties in Gelderland nog geen openbaar vervoer (OV). Daarom wordt er voor gekozen om op zaterdag en zondag pas vanaf 8:00 uur te rijden. Op vakantie- en feestdagen gelden afwijkende openingstijden. Hierbij wordt zoveel mogelijk meebewogen met de tijden van het OV.

Uitgangspunten voor openingstijden zijn:

- Maandag tot en met vrijdag van 6:00 uur tot 1:00 uur;
- Zaterdag, zondagen van 8:00 uur tot 1:00 uur;
- Afwijkende tijden op feestdagen, vergelijkbaar met het OV.

Hierbij geldt dat 1:00 uur het laatste moment is dat je kunt vertrekken vanaf een halte of hub. Als je voor 9.00 uur 's ochtends bij een halte/hub wilt aankomen of vertrekken, dien je een dag eerder vóór 22:00 uur te reserveren wanneer je zeker wilt zijn van je reis. Daarna geldt: vol is vol.

4.5 Afweging rond reserveringsopties

Er kan op de volgende manieren geboekt worden: via de reisplanner van *RRReis* en de *RRReis*-app, of telefonisch. Vanwege de betere servicemogelijkheden en mogelijke doorontwikkelingen, wil de

Datum
19 januari 2021

Zaaknummer
2020-000444

Blad
18 van 21

provincie een duidelijke focus leggen op het boeken via de reisplanner van *RRReis* en de *RRReis*-app. Telefonisch reserveren wordt wel aangeboden, maar blijft duidelijk de secundaire optie vanwege de kosten van een telefooncentrale.

Bij de marktintroductie zal de *RRReis*-app, de boventoon voeren in de communicatie. De app zal ook zodanig ontworpen moeten worden, dat hij makkelijk te gebruiken is: ook voor mensen die doorgaans minder digitaal vaardig zijn. Voor het reserveren per telefoon worden meerkosten in rekening gebracht. Het kunnen boeken met een platform specifiek (native) app via een smartphone is vereist en wordt in sommige systemen al toegepast. Omdat dit een belangrijke basis is voor veel servicetoepassingen, stellen wij hier stevige eisen aan.

De reisplanner van *RRReis* en de *RRReis*-app zijn medio december 2020 al gelanceerd voor het openbaar vervoer in Flevoland, Gelderland en Overijssel. Hier kan het haltetaxi vervoersysteem in worden geïntegreerd. Zo ontstaat er één reis app voor heel Gelderland. Specifieke functionaliteiten die wij belangrijk vinden voor een succesvolle uitvoering van *haltetaxiRRReis* zijn in ieder geval: actuele reisinformatie, inzicht in eigen reishistorie, klachtenafhandeling, direct kunnen boeken op basis van actueel aanbod, realtime statusupdates en doen van betalingen. Daarnaast het aan kunnen maken van een gepersonaliseerde omgeving die je reisvereisten of -voorkeuren onthoudt.

De service voor de reiziger is beter wanneer deze op de hoogte wordt gehouden door middel van correcte en actuele notificaties over de aankomsttijd. Daarnaast over welk type voertuig van welke vervoerder de reiziger ophaalt. Als deze service goed wordt uitgevoerd, kan er een groter ophaalvenster gehanteerd worden. Dit betekent dat notificaties voor de reiziger wel correct moeten zijn. Wanneer een reiziger niet op tijd bij de halte staat, dient de chauffeur de reiziger te bellen.

Uitgangspunten voor ritreserveringen zijn:

- Reizigers moeten een 'account' hebben (gratis via, meerprijs via telefoon): minimaal naam en telefoonnummer. Overige *RRReis* specifieke kenmerken en persoonsgegevens zijn optioneel, kenmerken kunnen ook bij ritreservering worden opgegeven en hoeven geen verplicht onderdeel van het klantprofiel te zijn;
- Alle reizigerskenmerken uniform vastleggen conform het CROW *Woordenboek Reizigerskenmerken*;
- De *RRReis*-app als centrale platform voor de intake / ritreservering;
- De *RRReis*-app wordt als eerste reserveringsoptie aangeboden aan reizigers;
- De *RRReis*-app faciliteert web-bookingen;
- Telefonisch via één provinciebreed *RRReis* (haltetaxi) nummer;
- Bij telefonisch reserveren worden meerkosten in rekening gebracht;
- Mobility-as-a-service (MaaS) waardige condities (o.a. koppeling landelijke TOMP-API) om koppeling met andere platforms en reisplanners mogelijk te maken.

4.6 Afweging rond medereizigers

Gezien het feit dat de *haltetaxiRRReis* met taxivoertuigen gereden zal worden, is de maximale groepsgrootte acht personen. Om dit te faciliteren is het per account mogelijk om acht personen tegelijk te boeken. Deze ritten moeten vooraf betaald worden en dienen dezelfde start- en eindlocatie te hebben. Reizigers die reizen in een groep krijgen geen groepskorting, om de administratieve verwerking en controle niet onnodig complex te maken. Om diezelfde reden is de OV-begeleiderskaart niet geldig.

4.7 Afweging rond tarieven

Het halte tot hub vervoer (en andersom) en halte tot halte vervoer krijgt een tariefstelling van 2 tot 2,5 maal het reguliere OV-tarief. Hierbij wordt een relatief hoger instaptarief gehanteerd ten opzichte van het ov tarief. Dit hogere instaptarief wordt gehanteerd om extreem korte ritten te ontmoedigen. Deze tariefstelling is onderdeel van het tarievenplan dat in een later stadium ter besluitvorming aan Gedeputeerde Staten wordt voorgelegd.

Bij een online boeking en betaling van een gecombineerde OV-vangnet/OV-reis, komt het opstaptarief van de *haltetaxi* automatisch te vervallen. De reguliere OV-tarieven verschillen tussen de verschillende OV-concessies binnen de provincie Gelderland. De tariefstelling van *haltetaxiRRReis* wordt gebaseerd op een gemiddelde van de basistarieven van de verschillende OV-concessies binnen de provincie.

4.8 Afweging rond halteplaatsing

De bestaande reguliere haltes dienen te voldoen aan de richtlijnen die gelden voor het reguliere openbaar vervoer. De extra haltes voor de *haltetaxi* (waar geen OV komt) worden minimaal voorzien van een haltebord. Daarnaast moet er sprake zijn van een verkeersveilige, verharde situatie om te kunnen halteren.

Als er geen haltekom is en er niet gehalteerd kan worden zonder overig verkeer te hinderen, dan stopt de chauffeur verderop waar dit wel kan. Wanneer dat nodig is kan de chauffeur de reiziger op de hoogte stellen van de veranderde ophaallocatie. Wanneer in de praktijk blijkt dat op een halte vaker niet veilig gehalteerd kan worden, dan kijken de vervoerder en provincie samen met de wegbeheerder (meestal een gemeente) naar een meer geschikte locatie voor de halte.

Voor extra *haltetaxiRRReis* haltes is het niet noodzakelijk om aan de richtlijnen te voldoen voor het reguliere OV. De vloot zal voor het overgrote deel bestaan uit personenauto's, daarnaast uit achtpersoons- of rolstoelbusjes. Al deze voertuigen hebben geen baat hebben bij een opgehoogd busperron.

4.9 Afweging rond betaalmethoden

Het betalen met een OV-chipkaart klinkt aantrekkelijk, maar wordt niet geëist van de inschrijvende partijen. Deze betalingsmethode drijft de kosten op voor de uitvoerder en lijkt op dit moment nog zeer complex voor de (taxi)partijen die niet aangesloten zijn bij Trans Link Systems (TLS).

Daarnaast wordt de OV-chipkaart mogelijk binnen een aantal jaren gefaseerd vervangen door een nieuwe betaalwijze. Dit maakt dat het geen aantrekkelijke investering is voor inschrijvende partijen. Het studentenreisproduct wordt niet geaccepteerd, omdat hierin een groot risico schuilt dat de capaciteit van het systeem overmatig belast wordt, zonder dat daar opbrengsten tegenover staan. Daarbij is de doelgroep studenten in meerderheid goed in staat om te fietsen.

4.10 Afweging rond geld-terug-regeling

Kritieke prestatie-indicatoren (KPI's) zoals stiptheid en betrouwbaarheid hebben veel impact op de reisbeleving van de klant. Daarom zijn wij voorstander van een prikkel bij de vervoerder die de klant ook direct merkt: een geld-terug-regeling die actief wordt aangeboden en met zo min mogelijk inspanning van de reiziger geactiveerd kan worden.

Uiteindelijk is het reizigerstarief maar een deel van de opbrengst voor de vervoerder die niet bij een incident, maar wel bij structurele vertragingen gaat meetellen. Voor de reiziger is teruggave van de incidentele bijdrage direct van waarde.

Voor stiptheid gelden de volgende uitgangspunten:

- Bij 95% van de ritten is de werkelijke vertrektijd maximaal 10 minuten voor de afgesproken vertrektijd. De werkelijke aankomsttijd maximaal 10 minuten na de afgesproken aankomsttijd;
- De aankomsttijd wordt bepaald door bij de vertrektijd, de directe reistijd op te tellen (plus congestietoeslag);
- Is de werkelijke vertrektijd/ aankomsttijd (op basis van de gelogde tijden) meer dan 20 minuten na de afgesproken tijd, dan is de rit voor de reiziger gratis. Dit kan alleen wanneer er digitaal betaald is en de administratieve verwerking digitaal plaatsvindt. De financiële consequenties hiervan voor de opdrachtgever dan wel opdrachtnemer moeten nader worden uitgewerkt en vastgelegd. De chauffeur heeft hierin geen rol.

4.11 Afweging rond open data principes

Met de ontwikkeling van 'mobiliteit als dienst' (mobility-as-a-service: MaaS) binnen mobiliteit, zal er de komende jaren mogelijk veel veranderen in de wijze waarop het aanbod van mobiliteit aan de klant wordt aangeboden. De in medio december 2020 gelanceerde *RRReis*-app biedt al MaaS-mogelijkheden zoals vinden, plannen, boeken en betalen van een reis. Het aanbod van *haltetaxiRRReis* en het contract waarmee dit wordt georganiseerd, moet klaar zijn om in de nabije toekomst meer MaaS functionaliteiten in te passen.

Datum

19 januari 2021

Zaaknummer

2020-000444

Blad

21 van 21

Wanneer derden het vervoersaanbod van *haltetaxiRRReis* willen opnemen in hun reisinformatie diensten voor eindgebruikers, dan verstrekt de contractant de noodzakelijke reisinformatie. Derden dienen aan de hand van de verstrekte informatie ten minste de eindgebruiker te kunnen informeren over de reis- en/of boekingsmogelijkheden van de haltetaxi en de bijbehorende tarieven. Deze informatie is dan open, onbeperkt en op een gemakkelijke wijze beschikbaar.

De mobiliteitscentrale stelt transparante voorwaarden op voor het gebruik van de API (application programming interface) door derden en legt deze ter goedkeuring voor aan de opdrachtgever. Een API is een verzameling definities op basis waarvan een computerprogramma kan communiceren met een ander programma of onderdeel. Indien beschikbaar, dienen de formats gebaseerd te zijn op bestaande (inter-)nationale standaarden, zoals de nationale TOMP API.

Via de reisplanner van *RRReis* en de *RRReis*-app moet de reiziger per 2022 minimaal een *haltetaxiRRReis* kunnen vinden, plannen, boeken en betalen. Daarnaast dient de contractant voor de uitvoering van *haltetaxiRRReis* in staat te zijn en/of volledig mee te werken aan het delen van noodzakelijke data en informatie met derden (zoals MaaS-dienstverleners) door middel van gestandaardiseerde API (zover beschikbaar).

haltetaxi **RRReis**