

## HaltetaxiRRReis

### Vragen en opmerkingen n.a.v. Nota van Uitgangspunten versie 25-02-21

Hfdst	Onderwerp	ROCOV Gelderland	Reactie prov. Gld.
1.1.	Voor- en natransport	<p>Vreemd dat de fiets als middel voor voor- en natransport op het platteland gegeven wordt en dat men aan neemt dat in de stad de bus gebruikt wordt. Zou het niet zo moeten zijn dat in de stad voor veel reizigers de fiets het juiste middel is terwijl op het platteland, waar de afstanden groter zijn, er een oplossing moet komen.</p> <p>Verder wordt er niet gesproken over reizigers die niet in staat zijn anders te reizen dan met het OV (blinden, mensen met slechte conditie enz.) Kortom: Bepaal eerst goed de doelgroep waarvoor dit gedaan wordt.</p> <p>htRRReis is geen inclusief systeem: alleen mensen die in staat zijn met het OV te reizen kunnen en mogen meereizen.</p> <p>Een aantrekkelijk voor- en natransport. Dat is snel, comfortabel en betaalbaar</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Snel wordt naast de mogelijkheden van de bus/auto en van wegen op de route o.m. bepaald door vlot en zo simpel mogelijk kunnen afspreken, simpel eenmalig betalen, kort wachten bij de halte, korte overstapmogelijkheid op de hub, snel informatie zien en informatie of hulp kunnen vragen op de hub.</li></ul> <p>Bij snel behoren ook de verdere natransportmogelijkheden. Zijn dat enkel en alleen maar andere OV-mogelijkheden of zijn er ook deelfietsen, fietsenstallingen, deelauto's voor die plekken waar nauwelijks OV-mogelijkheden aanwezig zijn?</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Comfortabel, naast het goed zitten in de bus/auto, het vlot en simpel afspreken en betalen, het kort wachten ook door water- en toiletvoorziening, schuilmogelijkheden tegen weer- en wind, op de hub informatie en hulp kunnen vragen, ook door mogelijkheden van horeca en enig winkelen om in elk geval je dagelijkse boodschappen gelijk mee te nemen.</li><li>• Betaalbaar of goedkoop? Dat is het normale OV-tarief, inclusief eenmaal het instaptarief. Dan wordt het systeem van haltetaxiRRReis te duur? Dat hangt af van naar welk systeem men kijkt en hoe men daar naar kijkt. Dat is kijken naar het totale systeem van mobiliteit.</li></ul> <p>Bij een zeer aantrekkelijk OV-vervoersysteem (Zie omschrijving aantrekkelijk voor- en natransport) in een steeds dichter en dichter bevolkt gebied kiezen meer mensen naast de fiets en lopen voor het OV-systeem i.p.v. de auto. Geen gezocht naar een parkeerplek</p>	<p><u>Voor- en natransport:</u> Voor het openbaar vervoer zijn verschillende mogelijkheden van voor- en natransport. Binnen steden is het openbaar vervoer beter vertegenwoordigd, waardoor het aannemelijker is dat reizigers in de steden gebruik maken van het openbaar vervoer. In gebieden buiten de steden is het gebruikelijker om met de fiets of auto naar een halte of station te verplaatsen en dan in het openbaar vervoer te stappen. Met <i>haltetaxiRRReis</i> bieden wij hier een extra mogelijkheid, om dicht bij huis een reis te starten.</p> <p><u>Aansluitende mobiliteitsdiensten:</u> Het nieuwe systeem is een aanvulling op het huidige openbaar vervoer binnen Gelderland, vooral bedoeld als voor- en natransport ervan. Dus op de eindbestemming, waar al deelfietsen en -auto's beschikbaar zijn, is een aanvullende mobiliteitsvorm beschikbaar. Op de overige plaatsen waar dit nu niet beschikbaar is, zal dat niet veranderen met de <i>haltetaxiRRReis</i>. Wel zal <i>haltetaxiRRReis</i> een nieuwe mogelijkheid bieden om het laatste deel te overbruggen naar een halte dicht bij de eindbestemming.</p>

		<p>en/of geen parkeergeld. Dus meer opbrengsten in het OV-systeem, mede gefeederd door haltetaxiRRReis en steeds minder uitgaven voor overheden aan wegen en parkeerterreinen. Dan is het OV-vervoerssysteem financieel beheersbaar en toekomstvast.</p> <p>Dus meer financiële ruimte om ook geen telefoonkosten te rekenen. Dat zou je anders ook kunnen zien als een straf voor digibeten: Je hebt je best niet gedaan!</p>	
1.2.1	Doel = aansluiting op OV en OV-vangnet	<p>ROCOV Gld: HaltetaxiRRReis is OV</p> <p>htRRReis krijgt een functie binnen het OV als voor- en natransport en moet bij hubs daarop aansluiten. Ook zou het vervallen buslijnen en -ritten kunnen gaan vervangen. Om die rol te kunnen vervullen zal er een goede afstemming moeten zijn tussen htRRR en het regulier OV (zoals dienstregeling/korte overstaptijden/aansluitgaranties; tarieven/geen dubbel opstaptarief; toepasbaarheid van bestaande kaartsoorten, etc.). Zeker als regulier OV niet voorhanden is of htRRR OV-lijnen of OV-ritten vervangt.</p> <p>HtRRReis wordt niet bij OV-vervoerbedrijven/concessiehouders ondergebracht, maar apart aanbesteed door de provincie. Dat is inclusief regiecentrale. Onduidelijk is of dat een aanbesteding voor de provincie als geheel wordt, of dat er verschillende percelen komen. Wel is duidelijk dat er garanties moeten komen voor een goede afstemming tussen de OV-bedrijven en de regiecentrale(s). Onduidelijk blijft of daarin wordt voorzien in het PvE aanbesteding regiecentrale.</p>	<p>Het nieuwe systeem <i>haltetaxiRRReis</i> is geen openbaar vervoer zoals bedoeld in de WP2000. Het betreft vraagafhankelijk deeltaxivervoer, waarmee voor- en natransport op het reguliere openbaar vervoer georganiseerd wordt.</p> <p>Het is ook niet de bedoeling om met dit systeem (buurt-)buslijnen te vervangen. Het is juist bedoeld als aanvulling daarop. Daarom is het dadelijk ook niet mogelijk om een parallelle reis te boeken aan het openbaar vervoer. Hiervoor wordt een OV-toets toegepast.</p> <p>Bij voor- en natransport is de aansluiting op het vetrekkende en aankomende openbaar vervoer van belang. In het PvE zullen dus ook eisen opgenomen worden, waarmee deze aansluiting mogelijk wordt.</p>
1.2.1	Punten die htRRReis moet omvatten	<ul style="list-style-type: none"> <li>• RRReis = IJssel-Vecht = 3 provincies. Dit product moet aansluiten bij de gehele concessie. Zie ook onder 1.1.1.</li> <li>• RRReis-app én 9292, want dat wordt gebruikt door de reiziger.</li> </ul>	<p>Door het gebruik van een landelijke standaard TOMP-API moet het dadelijk mogelijk zijn dat de <i>haltetaxiRRReis</i> niet alleen in de <i>RRReis</i>-app zichtbaar is, maar ook bij bijvoorbeeld reisplanners als 9292 en NS.</p> <p>Het is echter wel één vervoerssysteem, met deze kenmerken, dat op dit moment alleen beschikbaar zal komen binnen de provincie Gelderland.</p>
2.1	Hubs	<p>P&amp;R locaties als HUB? Waarom zou je uit de auto overstappen op halteRRReis ipv gewoon doorrijden naar de bestemming?</p> <p>Wat is een Hub? Definitie: ...</p>	<p>Zie hiervoor de definities in de 'Visie voor een bereikbaar Gelderland'.</p>
2.1	Klanttevredenheid	<p>Worden ontevreden reizigers die afgehaakt zijn ook meegenomen in het klanttevredenheidonderzoek?</p>	<p>Een klanttevredenheidsonderzoek zal gehouden worden onder de gebruikers van <i>haltetaxiRRReis</i>.</p>



2.2.	Veranderen	We missen hier aansluitgarantie bij overstap op het OV en v.v. Bedenk hierbij dat de wachttijd bij overstap ook redelijk moet zijn (max 10 min., bij voorkeur korter)	Achter de app van <i>RRReis</i> , schuilt de techniek van het bedrijf Turnn. Turnn biedt een white-label MaaS-app, waarbinnen ook een aansluitgarantie is opgenomen. Door gebruik te maken van dit platform komt deze dienst ook beschikbaar voor <i>haltetaxiRRReis</i> .  Vanzelfsprekend met voldoende overstaptijd.
2.3	Vergroenen	Prima, mits geen nadelige gevolgen voor de reiziger.	-
3.2	Welke rit kan ik maken?	Limiet van 2 tot 15 km vanaf een hub. - Voor sommige reizigers is 2 km (of 30 min. lopen) te lang zonder OV. Is dit dan een garantie voor Wmo-classificatie? - limiet van CROW aanhouden, 600m? - Iedere plek in Gelderland zou in principe een HUB binnen 15 km moet hebben, dus een rare limiet.	Een Wmo-indicatie voor vervoer wordt afgegeven door de gemeenten vanuit hun wettelijke taak. Daar gaan wij niet over, want gemeenten bepalen hiervoor hun eigen beleid.  Omdat de provincie bij het voor- en natransport, op openbaar vervoer, in eerste instantie inzet op het stimuleren van lopen en fietsen is gekozen voor minimaal 2 kilometer.
3.3	Openingstijden	Zijn de openingstijden zowel rijtijden (die wel beschreven zijn) als (telefonische) reserveringstijden?	De openingstijden zijn gelijk aan het openbaar vervoer. Voor de reserveringslijn, waar telefonisch een rit geboekt kan worden, zal dit nog nader ingevuld moeten worden. Dit wordt momenteel nog verder uitgewerkt.
3.4	Moet ik lang wachten bij de halte?	Er staat hier over NIETS vermeld, wel wat het systeem is wat gebruikt wordt om de reiziger op de hoogte te houden. - Maximaal 20 min. omrijden is toch wel erg lang, zeker t.o.v. van de geboden afstand (2 tot 15 km)	Dit zal afhankelijk zijn van de planning. Om te voorkomen dat iemand lang staat te wachten bij een halte, wordt de reiziger op de hoogte gehouden over de verwachte aankomsttijd van de <i>haltetaxiRRReis</i> bij de halte. Dit kan via sms, app of telefonisch.  M.b.t. het omrijden, zal deze omrijdvoorwaarde opgenomen worden. Het betreft namelijk een deeltaxi, waarin mogelijk reizigers gecombineerd worden.
3.5	Hoe kan je reserveren?	Als een MaaS-applicatie wordt gebruikt kan er dan ook in één keer voor de totale reis (inclusief bus en/of trein) betaald worden? - "Je hoeft dus nooit lang bij de halte te wachten" Klopt als je thuis zit, maar hoe is dat bij aankomst per bus of trein op een HUB? Hoe lang moet je dan maximaal wachten? - Idem. Uit de Wmo-ervaring maken reizigers zich druk (stress) ook als zij thuis moeten wachten. Hoe "ontflex" je dit naar de reiziger (Reiziger Centraal).	De daadwerkelijke uitwerking van de MaaS-app is nog niet bekend, maar het zal naar verwachting mogelijk worden om de volledige reis te plannen, boeken en betalen. De wijze waarop zal afhankelijk zijn van de te gebruiken app.
	Reserveringsbureau	Hier staat niets over vermeld. Waar moet dat aan voldoen? Juist omdat we met de regiotaxi hebben gezien dat dit juist het	Voor Gelderland zal 1 regiecentrale uitgevraagd worden, waarmee heel Gelderland gedekt is. Het

		<p>kwetsbare punt is van reserveringssystemen.</p> <p>Komt er een regiecentrale in Gelderland of meer. Komt straks elke provincie of een deel van een provincie met een eigen regiecentrale of komt er één voor heel Nederland? Heeft dan elke regiecentrale zijn eigen systeem app. en wijze van vastleggen van gegevens van klanten die van haar diensten gebruik maken? En als elke regiecentrale zijn eigen app. heeft en een reiziger zou voor zijn reis gebruik moeten maken van een regiecentrale in Noord-Holland, werkt die dan weer met een heel ander systeem in de app?. En is de wijze van begeleiding tijdens de reis ingeval van problemen tijdens de uitvoering afkomstig van de regiecentrale in Zuid Holland als je daar toevallig reist of van de regiecentrale waar in Gelderland waar je geboekt hebt?</p>	<p>platform van <i>RRReis</i> zal de ingang worden voor reizigers om hun reis te plannen, boeken en betalen.</p> <p>Voor iedere vervoersaanbieder zal een centraal aanspreekpunt bekend zijn (zo ook in Zuid-Holland). De contactgegevens hiervan worden momenteel al gemeld in diverse MaaS-apps. Een MaaS-app neemt (nog) niet de rol van een centrale over, dus bij problemen met een deel van je rit moet contact opgenomen worden met de betreffende provider. Een MaaS-app koppelt via de TOMP-API de verschillende vervoersvormen.</p>
3.6	Hoe kan ik betalen?	<p>De RRReis-app moet nog flink doorontwikkeld worden (ervaring en toegegeven door de contactpersoon). Hoe lang gaat het dan niet duren voordat hiermee betaald kan worden? De overheid staat immers niet bekend om efficiënte ICT-ontwikkelingen.</p> <p>- Geldigheid van abonnementen. Waarom zouden abonnementhouders waarvoor een buslijn opgeheven wordt niet van hun abonnement gebruik kunnen maken?</p> <p>Om bij voorbaat OV-chipkaart uit te sluiten zonder zelfs maar een idee te hebben van de opvolging is onwenselijk (zo niet asociaal). Of je definieert waar het alternatief van betaling (voor heel OV) aan moet voldoen of je accepteert OV-chipkaart.</p>	<p>Het toestaan van de OV-chipkaart in taxivervoer is een zeer kostbare aangelegenheid. Daarnaast staat de investering niet in verhouding met het gebruik. En wordt de OV-chipkaart langzaam vervangen door andere betaalvormen.</p> <p>De reiziger kan dadelijk met PIN, creditkaart en automatische incasso betalen. Daarmee bieden wij de reizigers meerdere mogelijkheden om te betalen, welke algemeen bekend en dagelijks gebruikt worden.</p> <p>Op dit moment zijn wij met de applicatiebouwer in gesprek over de mogelijkheden van de app en wanneer betalen mogelijk is.</p>
3.7	Wat kost een rit?	<p>Wordt met OV-tarief bedoeld de 2 à 2,5 maal de instapkosten plus 2 à 2,5 maal het kilometertarief voor de actueel gereden kilometers, voor de kilometers via de snelste route of de kilometers die de bus zou rijden?</p> <p>Ritprijs maximaal 2.5 maal de OV prijs, maar is moeilijk te berekenen omdat er vaak niet via OV route gereden wordt. Vooral als het gaat om halte-halte verbinding waarbij de haltes van verschillende lijnen zijn.</p> <p>Bovendien gooit het relatief hoge instaptarief hier ook roet in het eten want daardoor is de prijsopbouw heel anders. En hoe gaat men om met omrijden omdat een andere passagier opgehaald/weggebracht moet worden?</p> <p>De ritprijs is gebaseerd op het gemiddelde van in Gelderland gangbare prijzen. Dit is nu al bekend: noem dit bedrag dan ook!</p>	<p>De kosten van de rit worden berekend op basis van de kortste route, zoals nu ook gebruikelijk is bij het ov-vangnet. Het omrijden om ritten te combineren heeft geen invloed op de ritprijs van de reiziger.</p> <p>Wij gaan nu uit van 2 tot 2,5 keer het reguliere ov-tarief. Dit omdat het een luxere service is dan openbaar vervoer, vanwege een lage combinatiegraad en omdat het op afroep beschikbaar is.</p> <p>Het exacte tarief moet nog bepaald en vastgesteld worden, daarom is dit nu nog niet benoemd in de stukken.</p> <p>Op keuzes in andere provincies gaan wij niet in, omdat de keuze daar ligt en niet bij ons.</p>



		<p>Bij combinatie OV-reis en halteRRReis wordt opstarttarief halteRRRreis niet in rekening gebracht. Prima. Maar wordt bij deze vorm van boeken wel rekening gehouden met abonnementen op het OV-gedeelte? (bv trajectkaarten en/of kortingskaarten, etc)</p> <p>2,5 maal de OV prijs is veel te duur, in de concessie Groningen Drenthe is deze prijs recent verlaagd!</p>	
3.8	Hoe ver van tevoren reserveren?	Twee uur is erg lang, je moet dan echt niets anders kunnen. Heen mogelijk acceptabel, maar op de terugreis kan dat lang wachten betekenen terwijl niet overal een goed onderkomen is. Advies: maximaal 30 min! (Reiziger centraal!)	Zoals aangegeven in de NvU kan op elk moment een rit gereserveerd worden, er geldt géén minimale vooraanmeldtijd. Echter, als je zeker wilt zijn van een rit, dien je de rit twee uren van tevoren te reserveren.
3.9	Hoeveel personen mogen mee?	Bij de Texelhopper kan 1 persoon twee reserveringen maken (groep groter dan 8). Waarom kan dat hier niet?	Dit zal naar alle waarschijnlijkheid bijna niet voorkomen. Daarom houden wij hieraan vast als uitgangspunt.
3.14	Ik ben te laat, wat nu?	Als de oorzaak een aansluiting vanaf ander OV vervoermiddel is en bij de reservering is aangegeven dat dit het geval is, zou de organisatie achter halteRRReis er voor moeten zorgen dat er een oplossing komt, mogelijk te claimen bij de desbetreffende OV-vervoerder (aansluitgarantie, Reiziger centraal is niet Reiziger zoek het maar uit!)	Ons is niet duidelijk wat hier bedoeld wordt. In par. 3.14 staat omschreven hoe om te gaan met een gemiste aansluiting en dat de regiecentrale hier een rol in heeft.
3.16	Geld terugvragen	<p>Dit lost het probleem van de reiziger niet op, zorg voor een goede oplossing! (Reiziger centraal).</p> <p>Eén minuut te laat betekent een gemiste aansluiting. Bij een bus die één maal per uur rijdt betekend dit voor de reiziger een uur te laat!</p> <p>100% geld terug bij 30 minuten te laat. Onder 4.10 staat gratis bij 20 minuten te laat. De reiziger boekt niet voor niets aankomstgarantie. Een marge als voornoemd zou niet van toepassing moeten zijn: niet op tijd, geld terug!</p>	<p>Doormiddel van het gebruiken van de reeds beschikbare applicatie voor aansluitingen kan hierop gestuurd worden.</p> <p>Deze paragraaf omschrijft de mogelijkheden, mocht het toch misgaan met het halen van een aansluiting.</p>
3.17	OV-toets	Wat is de OV-toets voor haltehub? Of, er zijn toch wel haltes waar (bijna) geen OV stopt?	De OV-toets is bedoeld om parallelle reizen met het reguliere openbaar vervoer te voorkomen. Haltes waar 1x per uur openbaar vervoer geboden wordt, is passend bij de vraag. Hier zal de haltetaxi dus niet beschikbaar zijn, behalve als het een aansluiting betreft op deze lijndienst.
4.3	Verantwoordelijk voor goede aansluiting op OV	Dit is cruciaal voor het slagen van halteRRReis, ontzorg de reiziger, houd contact met de OV-vervoerder en pas je aan! Na een teleurstelling neemt de reiziger de auto en word juist NIET	-

		aan milieu en leefbaarheidseisen voldaan!	
4.8	Afweging rond halteplaatsing	<p>Haltes moeten altijd voldoen aan verkeersveilige locatie, zo niet dan op een andere plaats de halte aanleggen!</p> <p>Zijn er al nieuwe haltes in beeld? (bv AZC Wageningen) of wacht men echt het burgerinitiatief af? En hoe moeten zij dit initiatief opstarten? Deze procedure en/of verantwoordelijkheden zijn niet beschreven, waar liggen welke verantwoordelijkheden?</p> <p>Nieuwe haltes zijn bedoeld voor witte vlekken op de OV-kaart. Er wordt al een afstand gehanteerd van minimaal 2 km vanaf een reguliere bushalte/hub om een nieuwe halte te creëren, dus de afstand is per definitie al niet kort. Waarom moeten de korte ritten 'ontmoedigd' worden? En wat is 'kort'?</p>	<p>Op dit moment wordt een interactieve kaart voorbereid waarin alle huidige haltes in beeld gebracht zijn. Daarna wordt bij de regio's en gemeenten gevraagd om op basis van deze kaart extra haltes aan te dragen.</p> <p>Op basis van de aangedragen locaties wordt beoordeeld of een extra halte geplaatst kan worden.</p> <p>M.b.t. de korte ritten verwijzen wij naar ons antwoord bij 1.1 en 3.2.</p>
4.10	Geld-terug-regeling	<p>De rit is gratis bij 20 minuten te laat.</p> <p>Onder 3.16 staat gratis bij 30 minuten te laat.</p> <p>De reiziger boekt niet voor niets aankomstgarantie. Een marge als voornoemd zou niet van toepassing moeten zijn: niet op tijd, geld terug!</p>	<p>Dit komt inderdaad niet met elkaar overeen. Daar zullen wij nog naar kijken.</p>
		<p>Samenvattend:</p> <p>Onduidelijkheden/vragen n.a.v. de NvU:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• De NvU maakt niet duidelijk of htRRReis alleen een Gelders feestje is of dat het ook in Flevoland en Overijssel (toch ook RRReis-provincies) vergelijkbare vervoerssystemen wordt aangeboden</li> <li>• Waar hubs met belangrijke aansluitingen op regulier OV binnen en net buiten Gelderland gaan komen</li> <li>• Waar en hoe nieuwe haltes kunnen worden toegevoegd en hoe htRRR op de halteborden wordt vermeld</li> <li>• Waar en hoe vervallen buslijnen en -ritten kunnen worden toegevoegd aan het systeem</li> <li>• Hoe de aansluitingen bij hubs op regulier OV worden gegarandeerd (ook contacten tussen chauffeurs onderling)</li> <li>• Of er, waar sprake is van vervanging van regulier OV, ook vaste ritten of vertrekpunten kunnen komen (vergelijkbaar met enkele Kolibries)</li> <li>• Wat de tarieven gaan worden. Er komt nog een notitie over de tarieven. We gaan uit van een adviesaanvraag bij het ROCOV.</li> <li>• Of de minimale afstand van de ritten van 2 km blijft of dat daarop kan worden afgeweken (b.v. bij gestrekte lijnen)</li> <li>• Waarom voor telefonische reservering extra kosten in rekening worden gebracht</li> <li>• Waarom ritten minimaal 2 uur voorafgaand moeten zijn</li> </ul>	<p>Zie reacties hiervoor, waarin wij hebben getracht jullie opmerkingen te beantwoorden.</p>



		<p>gereserveerd, i.p.v. 30 minuten?</p> <p>Systeemkenmerken die twijfelachtig zijn voor de functie van htRRReis als de broodnodige aanvulling op het bestaande OV:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• De voorgenomen hoogte van de tarieven. 2 à 2,5 keer het OV-tarief en (waarschijnlijk) dubbel opstaptarief zal het systeem uit de markt prijzen</li> <li>• Diverse OV-abonnementen en kaartsoorten zijn niet geldig in htRRR</li> <li>• Onduidelijk is of er op de hubs sprake zal zijn van aansluitgaranties tussen htRRR en regulier OV</li> <li>• htRRR mag niet gebruikt worden voor afstanden tot 2 km; dus geen aanvulling voor gestrekte lijnen met haltes aan rand dorpen of alternatief vervallen lijnen (zoals in Apeldoorn en in Arnhem).</li> </ul>	
	Adviesorgaan	Komt er een adviesorgaan voor de haltetaxiRRReis?	Dit is nog niet uitgewerkt, maar wij gaan hierover nadenken.
		<p>Ondersteunende documenten:</p> <p>i6063 Mobiliteitshubs landelijk gebied</p> <p>i6065 Mobipunten</p>	