

# **Regiotaxi Holland Rijnland**

*Nota van Uitgangspunten – kaders voor de besteksfase*

*Concept 16 april 2016 t.b.v. Dagelijks Bestuur*

*Bijlage 1 bij voorstel*

# Inhoudsopgave

<b>1</b>	<b>INLEIDING</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>KADERS REGIOTAXI HOLLAND RIJNLAND</b>	<b>5</b>
2.1	Doelstelling	5
2.2	Kaders voor de aanbesteding	5
2.3	Aspecten van de WMO-regelingen	6
<b>3</b>	<b>UITGANGSPUNTEN PROGRAMMA VAN EISEN</b>	<b>8</b>
3.1	Reisgebied en openingstijden	8
3.2	Aanmelden van ritten	9
3.3	Ophalen en brengen	9
3.4	Combineren en omrijden	10
3.5	Personeel en materieel	10
3.6	Vervoerscentrale en administratie	10
3.7	Klantenpassen	111
3.8	Reizigerstarieven	111
3.9	Overig	122
<b>4</b>	<b>FINANCIËN</b>	<b>144</b>
4.1	Reizigerstarieven en subsidie	144
4.2	Beheerskosten	144
4.3	Verrekening via gemeentelijke back-office	155
4.4	Inschatting van de kosten per gemeenten	155
<b>5</b>	<b>VERVOLGFASEN</b>	<b>177</b>
5.1	Besluitvormingsfase Nota van Uitgangspunten	177
5.2	Naar een volwaardig bestek	177
5.3	Vaststelling bestek en aanbestedingsfase	177
<b>6</b>	<b>FAQ</b>	<b>188</b>

# 1 Inleiding

Voor u ligt de Nota van Uitgangspunten voor Regiotaxi Holland Rijnland, een systeem voor Collectief Vraagafhankelijk Vervoer (CVV) waarvan de contractperiode per januari 2017 in Holland Rijnland in gaat.

Regiotaxi is een vorm van deeltaxi vervoer. Een groot deel van de reizigers in dit Regiotaxisysteem zijn reizigers die een vervoersindicatie hebben in het kader van de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO). De Regiotaxi Holland Rijnland rijdt in de 14 bij Holland Rijnland aangesloten gemeenten (Alphen aan den Rijn, Hillegom, Kaag en Braassem, Katwijk, Leiden, Leiderdorp, Lisse, Nieuwkoop, Noordwijk, Noordwijkerhout, Oegstgeest, Teylingen, Voorschoten<sup>1</sup> en Zoeterwoude). Daarnaast is de Regiotaxi vooralsnog ook een vorm van Openbaar Vervoer waar iedereen gebruik van kan maken.<sup>2</sup>

Regiotaxi Holland Rijnland is als deel van het Openbaar Vervoer (OV) een uitwerking van de OV-visie Holland Rijnland en is te beschouwen als een aanvulling op het bestaande OV.

## Geschiedenis

Sinds 2013, na de aansluiting van de Rijnstreekgemeenten bij de regiotaxi Holland Rijnland, is sprake van één regionaal dekkend CVV-systeem.

De afgelopen jaren 2014-2016 is onderzoek gedaan naar mogelijkheden voor het behalen van efficiencywinst in het doelgroepenvervoer. In 2015/2016 is dit onderzoek begeleid door het onderzoeksbureau Panteia en afgerond met de nota "Tweede fase onderzoek doelgroepenvervoer Holland Rijnland, Aanbevelingen". Het overgrote deel van de aanbevelingen zal de komende jaren op sub-regionaal niveau uitgewerkt worden. Onderdeel hiervan is het realiseren van lokale initiatieven die als alternatief kunnen dienen voor onder andere de Regiotaxi. Hierbij kan onder meer gedacht worden aan een belbus, (uitbreiding) vrijwilligers vervoer, inzet kleine duurzame voertuigen, etc. Daarnaast loopt er sinds begin 2016 een provinciaal onderzoek naar mogelijke samenvoeging van de onderste laag van het Openbaar Vervoer (onrendabele lijnen, buurtbussen en belbussystemen) met onderdelen van het doelgroepenvervoer. Het gaat dan om klanten die, rekening houdend met hun beperking, gebruik kunnen maken van het steeds toegankelijker wordende Openbaar Vervoer.

Het nieuwe contract van Regiotaxi Holland Rijnland zal een looptijd van 2 jaar hebben met de mogelijkheid van een verlenging van 2 tot maximaal 4 jaar.<sup>3</sup>

---

<sup>1</sup> Medio mei 2016 is bekend of de gemeente Voorschoten blijft deelnemen aan dit systeem.

<sup>2</sup> Dit CVV systeem zal in ieder geval de eerste twee jaar van deze contractperiode een OV systeem zijn. Voorzetting nadien is afhankelijk van de subsidiering van de OV-ritten en het beheerssysteem door de provincie

<sup>3</sup> Hiervoor vindt in de besteksfase nog een juridische check plaats.

## **Vorming van bestek**

Gezien het aflopen van het huidige contract van de Regiotaxi kan de uitkomst van het provinciale onderzoek niet afgewacht worden. Rekening houdend met de noodzakelijk zeer strakke planning om tot invoering per 1 januari 2017 te komen, heeft het Dagelijks Bestuur van Holland Rijnland opdracht gegeven de aanbesteding van een nieuwe contractperiode voor een CVV systeem voor de gehele regio te starten.

Deze Nota van Uitgangspunten is het eerste product in dit traject. De Nota van Uitgangspunten vormt het kader voor het bestek, geeft alle essentiële onderdelen van het bestek en is samengesteld op basis van het eerdere Programma van Eisen uit het contract aangevuld met aanbevelingen die voortgekomen zijn uit het onderzoek doelgroepenvervoer. E.e.a. na consultatie van ambtelijke vergenwoordigingen van de 14 gemeenten.

## **Opbouw van de Nota van Uitgangspunten**

In hoofdstuk 2 van deze Nota vindt u de kaders van het nieuwe Regiotaxi systeem met onder andere de doelstelling.

Hoofdstuk 3 geeft de uitgangspunten voor het Programma van Eisen, het hart van het toekomstige bestek. Dit hoofdstuk is dan ook te zien als een soort lichte versie van de vervoerkundige eisen van het bestek. Ontdaan van alle technische details, geeft dit hoofdstuk een heldere beschrijving hoe het vervoer er straks uit moet gaan zien.

Hoofdstuk 4 geeft het financiële kader van het bestek. Hierin komt de systematiek aan de orde over de te hanteren reizigerstarieven in de taxi.

Hoofdstuk 5 geeft tenslotte een beschrijving van de vervolgfases. Dit hoofdstuk geeft onder meer aan wat er na de vaststelling van deze Nota van Uitgangspunten gebeurt.

De Nota sluit in hoofdstuk 6 af met een Frequently Asked Questions (FAQ) met antwoorden op veel gestelde vragen.

## **Over deze versie van de Nota van Uitgangspunten**

Deze versie van de Nota van Uitgangspunten wordt op 28 april 2016 ter besluitvorming voorgelegd aan het Dagelijks Bestuur van Holland Rijnland. Na vaststelling van de Nota van Uitgangspunten en met inachtneming van eventuele verzoeken om wijzigingen/aanvullingen door de gemeentelijke WMO-raden heeft deze versie een formele status.

## 2. Kaders Regiotaxi Holland Rijnland

### 2.1 Doelstelling

Refererend aan het besluit van het Dagelijks Bestuur van Holland Rijnland van 31 maart 2016 is het volgende kader van toepassing.

De aanbesteding van Regiotaxi Holland Rijnland heeft als doel om per 1 januari 2017 te komen tot een nieuw contract voor een regionaal dekkend CVV-systeem (gecombineerd voor WMO-/ en vooralsnog aanvullend OV) met waar wenselijk lokale of subregionale invulling. Daarbij is het aspect van duurzaamheid een belangrijk element voor de nieuwe contractperiode.

### 2.2 Kaders voor de aanbesteding

In 2014-2016 heeft een projectgroep samengesteld uit vertegenwoordigers vanuit gemeenten en Regio gewerkt aan een inventarisatie van de vervoerstromen, -regelingen en aanvullende afspraken die actueel zijn in het kader van het doelgroepenvervoer in brede zin. Hierbij zijn tevens de verschillende vervoersaspecten van een CVV systeem en aanvullende uitgangspunten voor de nieuwe contractperiode in kaart gebracht. Een van de conclusies uit dit onderzoek is dat gemeenten in Holland Rijnland unaniem van mening zijn dat het sociaal recreatief WMO-vervoer (de Regiotaxi Holland Rijnland) de afgelopen jaren naar tevredenheid heeft gefunctioneerd en voor de komende jaren regionaal aanbesteed moet worden. In de tussentijd zullen verschillende andere aanbevelingen verder uitgewerkt worden. Dat zal mogelijk ook effect hebben op de vervoersomvang voor dit contract.

Voor de aanbesteding is een aantal kaders gesteld gebaseerd op de aanbevelingen uit de rapportage.

Dit leidt tot de volgende kaders voor de aanbesteding:

1. Regiotaxi Holland Rijnland is voor iedereen toegankelijk. Het is een OV-systeem<sup>4</sup> maar anders dan 'dienstgeregeld' is het geheel 'vraagafhankelijk'.
2. Iedereen die van Regiotaxi Holland Rijnland gebruik maakt betaalt een klantbijdrage aan de vervoerder in de taxi. De hoogte van de klantbijdragen kan per gemeente of cluster van gemeenten verschillen. Per doelgroep in het vervoer kan sprake zijn van een verschillend tarief, dat wil zeggen het reguliere OV tarief en twee WMO-tarieven (onder en vanaf 65 jaar). Het van toepassing zijnde tarief kan direct in de taxi betaald worden of per incasso worden voldaan. Indien betalen per pin mogelijk is strekt dat tot aanbeveling.

---

<sup>4</sup> Dit CVV systeem zal in ieder geval de eerste twee jaar van deze contractperiode een OV systeem zijn. Voorzetting nadien is afhankelijk van de subsidiering van de OV-ritten en het beheerssysteem door de provincie.

3. De aanbesteding van Regiotaxi Holland Rijnland zal in principe niet leiden tot noodzakelijke aanpassingen van gemeentelijke WMO-regelingen. Een gemeente is echter vrij om de WMO-regeling aan te passen indien een specifieke lokale invulling daar toe leidt.
4. Een rit geboekt op vertrektijd met Regiotaxi Holland Rijnland moet minimaal een uur vooraf worden gereserveerd. Er geldt dan een speling van maximaal een kwartier rondom de afgesproken ophaaltijd. Ritten die worden geboekt op aankomsttijd dienen 2 uur van te voren gereserveerd te worden. In dat geval heeft de reiziger de garantie dat hij niet te laat zal arriveren (aankomstspeling van een kwartier vooraf tot het afgesproken aankomsttijdstip).

*De opdrachtgever overweegt de vooraanmeldtijd van ritten naar 4 uur van te voren te verlengen. Dit om de combinatiemogelijkheden in de taxi te vergroten. De inschrijver wordt daarom verzocht in zijn offerte deze optie separaat te offren. Hierbij wordt hij tevens verzocht een voorstel te doen hoe om te gaan met ritten van locaties zoals Ziekenhuizen waarvoor het tijdstip van de retourrit niet van te voren is in te schatten en waar een lange wachttijd niet wenselijk is.*

5. Er wordt afgerekend volgens de oude OV zone-systematiek: een opstapzone plus het aantal gereisde zones. WMO-cliënten kunnen van het systeem gebruik maken tegen een gereduceerd tarief. Dit kan per gemeente of cluster van gemeenten verschillend zijn.
6. Het vervoergebied van Regiotaxi Holland Rijnland beslaat vijf OV-zones vanaf het vertrekadres, met de mogelijkheid meer te rijden (in hetzelfde voertuig) tegen een afwijkend marktconform tarief.
7. Regiotaxi Holland Rijnland rijdt van deur tot deur, aangevuld met een aantal ophaalpunten.
8. De rijtijd van Regiotaxi Holland Rijnland is 7 dagen per week, in ieder geval van 6.00 tot 24.00 uur en optioneel, 24 uur per dag. Dit hangt af van de aanbidding door de vervoerder. Voor een nachtrit geldt een toeslag per zone, ook voor de opstapzone.

## **2.3 Aspecten van de WMO-regelingen**

In het in de vorige paragraaf genoemde eindrapport met aanbevelingen van het onderzoek naar efficiencywinst in het doelgroepenvervoer (maart 2016) worden diverse aanbevelingen waar onder voor het WMO- vervoer gedaan. Onderstaand wordt hiermee rekening gehouden.

Dit leidt tot de volgende kaders op enkele aspecten (hierbij kan per aspect voor een lokale invulling worden gekozen):

### Aspect 1: Vervoerswaarde

In alle WMO-verordeningen wordt bij het verstrekken van de vervoersvoorziening uitgegaan van een vervoersbudget. In de nota met aanbevelingen wordt

aanbevolen op basis van een noodzakelijke vervoerbehoefte het vervoersbudget te bepalen. Daarbij kan sprake zijn van een lage, middel of hoge vervoerbehoefte. Het maximale budget komt uit op 1750 tot 2000 kilometers (afhankelijk van de gemeente).

#### Aspect 2: Werken met OV-zones

Er wordt gewerkt met OV-zones waarbij altijd een opstapzone in rekening gebracht wordt.

#### Aspect 3: Tegemoetkoming CVV

Jaarlijks kennen gemeenten een maximale tegemoetkoming voor WMO-geïndiceerden in zones per persoon per jaar toe. Het aantal zones per WMO-geïndiceerde varieert per gemeente tot een maximum van 384/ 450 zones (inclusief opstapzone) per jaar. Deze aantallen komen overeen met gemiddeld 1750/2000 kilometer. Als in een jaar deze zones zijn opgemaakt, reist de WMO-geïndiceerde verder met de Regiotaxi tegen het hogere OV-tarief<sup>5</sup> zolang dit van toepassing is. Het hier genoemde aantal zones/kilometers komt overeen met de hoge vervoerbehoefte zoals vermeld in de vorige paragraaf.

#### Aspect 4: Aangepaste vergoeding voor WMO-cliënten met scootmobiel

In een deel van de gemeenten geldt dat WMO-geïndiceerden die ook een scootmobiel of andere vervoervoorziening in het kader van de WMO ontvangen, dat zij een percentage van 50% van de regulier toe kennen zones, per jaar krijgen.

#### Aspect 5: Aangepaste vergoeding voor echtgenoten

Echtparen die allebei WMO-geïndiceerd zijn krijgen ieder een eigen op maat te indiceren budget van zones.

#### Aspect 6: Eigen bijdrage gebruik CVV

WMO-geïndiceerden dienen een eigen bijdrage in de taxi betalen.

Per 1 januari 2016 is dat voor geïndiceerden tot 65 jaar € 0,73 per zone en bedraagt de bijdrage € 0,48 voor WMO-geïndiceerden boven de 65.

In de gemeenten in de Bollenstreek (Hillegom, Lisse, Noordwijk, Noordwijkerhout en Teylingen wordt momenteel een hogere klantbijdrage gevraagd namelijk € 1,00 voor WMO-geïndiceerden tot 65 en € 0,70 voor WMO-geïndiceerden van 65 jaar en ouder.

Voor de komende contractperiode kunnen gemeenten zelfstandig de klantbijdragen per categorie per jaar vaststellen. Deze worden uiterlijk 1 november van het jaar vooruitlopend op het jaar waarvoor de klantbijdrage geldt, via het samenwerkingsorgaan gecommuniceerd aan de vervoerder. Gemeenten kunnen ook zelfstandig of in clusterverband beslissen een van de categorieën te laten vervallen. Hiervoor gelden dezelfde termijnen.

---

<sup>5</sup> Het voortbestaan van het OV tarief hangt van de besluitvorming door de Provincie Zuid-Holland medio 2018.

### 3. Uitgangspunten Programma van Eisen

Dit hoofdstuk geeft per categorie de uitgangspunten voor het samen te stellen Programma van Eisen. Dit hoofdstuk is te zien als een soort lichte versie van de vervoerkundige eisen van het bestek en geeft een beknopte en heldere beschrijving hoe het vervoer er per januari 2017 uit gaat zien.

Het Programma van Eisen heeft als rode lijn een aansturing op functionele eisen (niet op output). Daarbij ligt het in de bedoeling om innovatie van het vervoerproduct te stimuleren. Hierbij staat het aspect duurzaamheid voorop. In de uiteindelijke besteksfase zal de beoordeling van de verschillende aanbiedingen plaatsvinden op basis van prijs, kwaliteit en innovatie.

De looptijd van het contract zal 2 jaar zijn (van 1 januari 2017 tot en met 31 december 2018).

Bij goed functioneren bestaat de mogelijkheid het contract te verlengen met een periode van 4x 1 jaar of 2 x 2 jaar<sup>6</sup> (van januari 2019 tot en met december 2022 (maximaal)).

#### 3.1 Reisgebied en openingstijden

Klanten van Regiotaxi Holland Rijnland kunnen reizen vanaf het grondgebied van de 14 gemeenten in Holland Rijnland. Indien er sprake is van een retourrit (vanaf een locatie buiten het grondgebied van de 14 gemeenten) moet deze rit bij de heenrit geboekt worden.

Klanten kunnen maximaal 5 zones reizen vanaf de OV-zone waarin de reis aanvangt. Bij overschakeling naar de OV-chipkaart zal de maximale afstand van 5 zones vervangen worden door een vergelijkbaar aantal kilometers.

Klanten zijn altijd in de mogelijkheid om verder te reizen dan 5 OV-zones. Er wordt in dat geval door de vervoerder na de 5<sup>e</sup> zone een marktconform vastgesteld tarief gevraagd. Dit tarief wordt per kilometer berekend voor een of meer klanten die gezamenlijk de reis maken (dus niet per persoon). De vervoerder zal hier een tarief voor bepalen wat hij helder communiceert aan de klanten. Dit tarief valt buiten het contract van de Regiotaxi Holland Rijnland.

De openingstijden van Regiotaxi Holland Rijnland (tijden waarop ritten kunnen aanvangen) is 7 dagen per week, in ieder geval van 6.00 tot 24.00 uur. Inschrijvers worden gevraagd een 24-uursopenstelling aan te bieden. Afhankelijk van de kosten zal deze optie afgenomen worden of niet.

---

<sup>6</sup> Hiervoor vindt in de besteksfase nog een juridische check plaats.



### 3.2 Aanmelden van ritten

Het vervoer omvat twee soorten ritten:

- a) Ritten met een opgegeven vertrektijd: deze dienen minimaal 1 uur van te voren worden aangemeld.
- b) Ritten met een opgegeven aankomsttijd: deze dienen minimaal 2 uur van te voren worden aangemeld.

Ritten kunnen tot een jaar van tevoren aangemeld worden. Aanmelding van ritten kan telefonisch plaatsvinden of via een registratiemodule op de website van de vervoerder. Aanmelden van ritten per fax is niet toegestaan. Voor mensen met een visuele handicap bestaat de mogelijkheid via Visicom of een vergelijkbare toepassing een rit te boeken.

Bij het aanmelden van ritten dient de klant het vertrek- en aankomstadres op te geven. Als service naar de reiziger heeft de vervoerder een groot aantal bestemmingen in zijn bestand opgenomen waarbij de klant alleen de naam van de bestemming hoeft op te geven en geen volledig adres hoeft te weten. Tot deze bestemmingen behoren in ieder geval: alle treinstations, huidige opstappunten (van de Regiotaxi Holland Rijnland), gemeentehuizen, ziekenhuizen en verzorgingshuizen in de 14 gemeenten.

*De opdrachtgever overweegt de vooraanmeldtijd van ritten naar 4 uur van te voren te verlengen. Dit om de combinatiemogelijkheden in de taxi te vergroten. De inschrijver wordt daarom verzocht in zijn offerte deze optie separaat te offren. Hierbij wordt hij tevens verzocht een voorstel te doen hoe om te gaan met ritten van locaties zoals ziekenhuizen waarvoor het tijdstip van de retourrit niet van te voren is in te schatten en waar een lange wachttijd niet wenselijk is.*

### 3.3 Ophalen en brengen

Bij ritten met een opgegeven vertrektijd ligt de daadwerkelijke ophaaltijd tussen -15 en +15 minuten rondom de opgegeven vertrektijd.

Bij ritten met een opgegeven aankomsttijd ligt de daadwerkelijke aankomsttijd tussen -15 en 0 minuten rondom de opgegeven aankomsttijd.

Mocht de daadwerkelijke ophaaltijd of aankomsttijd buiten deze marges liggen, dan ontvangt de klant van de chauffeur een tegoedbon voor een rit van één zone (waarbij de mogelijkheid bestaat om meerder tegoedbonnen te gebruiken voor een langere rit en de rit te betalen met een combinatie van bonnen en contant geld).

Er wordt gewerkt met een terugbelservice (persoonlijk, zgn. warme terugbelservice) waarbij de klant circa 10 minuten van te voren een melding krijgt van het exacte tijdstip van aankomsttijd van de rit.

### **3.4 Combineren en omrijden**

Vervoerder kan ritten combineren waarbij meerdere reizigers in een voertuig rijden. Vervoerder kan dit doen bij Regiotaxiritten onderling maar kan ook Regiotaxiritten combineren met ritten uit eigen vervoer.

Bij het combineren geldt een omrijdfactor van 1,6 ten opzichte van de kortste route. Dat wil zeggen dat het aantal kilometers van de daadwerkelijke route maximaal 60% hoger mag liggen dan de kortste route over de openbare weg. Daarnaast geldt als eis dat iemand nooit langer dan een half uur extra reistijd kan hebben.

### **3.5 Personeel en materieel**

Vervoerder beschikt over deskundig rijdend personeel in het bezit van een chauffeurspas en dat correct gekleed gaat, Nederlands spreekt en servicegericht is. Het personeel helpt de klant altijd bij het in- en uitstappen. Al het rijdend personeel is in bezit van een geldig EHBO-diploma en goed op de hoogte van de vernieuwde CVVR (Code Veilig Vervoer Rolstoelinzittenden).

Alle in te zetten voertuigen moeten voldoen aan alle relevante wettelijke eisen en bepalingen, waaronder veiligheidsgordels, een brandblusser, etc. Voertuigen dienen herkenbaar te zijn als voertuig van Regiotaxi Holland Rijnland (volgens vastgesteld logo). Vervoerder dient voldoende voertuigen in te zetten waarmee reizigers met een rolstoel en scootmobiel vervoerd kunnen worden. Rolstoelen moeten altijd volgens de vernieuwde CVVR-eisen vastgezet worden.

### **3.6 Vervoerscentrale en administratie**

De vervoerder heeft de beschikking over een vervoerscentrale en dient dit aan te tonen in zijn offerte. De vervoerscentrale handelt de aanmelding van ritten (per telefoon en via de website) af, plant het vervoer, coördineert het vervoer op straat en treedt op in noodsituaties.

Naast het aanmelden van ritten, verzorgt de vervoerscentrale het in algemene zin geven van informatie aan (potentiële) reizigers van Regiotaxi Holland Rijnland.

De vervoerscentrale beschikt over voldoende personeel (ook in piektijden) waardoor de klant die belt nooit langer dan 60 seconden hoeft te wachten voordat hij persoonlijk te woord wordt gestaan. Voor het telefoonnummer van de klantenservice geldt dat de wachttijd niet langer dan 3 minuten mag zijn.

Alle communicatie met de vervoerscentrale dient traceerbaar te zijn. Dit wil zeggen dat alle ritreserveringen (via telefoon en website) tot 2 jaar na dato bewaard dient te blijven.

### 3.7 Klantenpassen

Reizigers kunnen een klantenpas aanvragen bij de vervoerder waarbij de vervoerder een kostenvergoeding van maximaal € 5,00 (vast bedrag voor de gehele contractperiode) per pas kan vragen. Voor het reizen tegen het WMO-tarief is een klantenpas verplicht.

Met betrekking tot klantenpassen zijn er drie groepen reizigers:

1. reguliere OV-klantenpassen
2. klantenpassen voor WMO-geïndiceerden
3. reizigers die reizen zonder klantenpas

De klantenpas bestaat uit een fysieke pas die de klant binnen 2 weken na aanvraag krijgt thuisgestuurd. Klanten met een klantenpas dienen de klantenpas bij aanvang van de rit altijd aan de chauffeur te tonen die de klantenpas door een kaartlezer in het voertuig haalt.

Naast individuele aanvragen voor klantenpassen, kunnen organisaties ook collectief klantenpassen aanvragen voor een bepaalde groep. Dit is in ieder geval van toepassing op de 14 gemeenten die voor de start van Regiotaxi Holland Rijnland de bestanden met WMO-geïndiceerden aan de vervoerder leveren. De vervoerder kan dan zorgen voor tijdige verzending van de klantenpassen voor WMO-geïndiceerden (waarbij de kosten van de passen – max. € 5 per pas (vast bedrag voor gehele contractperiode) - bij de gemeenten in rekening wordt gebracht). Ook kan gedacht worden aan gemeenten die een reguliere klantenpas voor bepaalde doelgroepen aanvragen of aan bedrijven en organisaties die voor hun klanten of personeel klantenpassen aanvragen.

### 3.8 Reizigerstarieven

De volgende soorten tarieven (alle tarieven incl. 6% btw) zijn van toepassing in de taxi:

- a) WMO-tarief 65 en ouder
- b) WMO-tarief tot 65 jaar
- c) OV-tarief (€ 2,70 per zone, het tarief dat in 2016 geldt in de Regiotaxi Holland Rijnland).
- d) Voor een nachtrit (met een afgesproken ophaaltijd tussen 01.00 en 06.00 uur) wordt een toeslag van € 1,-- per zone betaald.
- e) Markttarief (een tarief per kilometer per taxirit - niet per reiziger maar voor het voertuig zoals bij een gewone straattaxirit).

De aangesloten gemeenten dan wel clusters van gemeenten bepalen jaarlijks de klantbijdrage voor WMO-geïndiceerde reizigers. Hierbij bestaat de mogelijkheid dat (clusters van) gemeenten gedurende het contract beslissen geen leeftijdsverschil meer toe te passen. Zij communi-

ceren dit uiterlijk 1 november van het jaar voorafgaand aan het jaar waarin de bijdragen gelden via de regio aan de vervoerder. Het OV-tarief wordt in samenspraak tussen regio en provincie vastgesteld.

De eerste twee tarieven zijn voor WMO-geïndiceerden geldig binnen het door de gemeente vastgestelde maximum aantal zones (dit kan een variabel aantal zones per persoon per jaar zijn). Het laatste tarief wordt hier buiten beschouwing gelaten omdat verrekening van dit tarief geheel tussen vervoerder en reiziger plaats vindt. Dit maakt ook geen deel uit van het Regiotaxi-contract.

Reizigers in het bezit van een OV-begeleiderskaart of een WMO-indicatie voor begeleiding hoeven niet te betalen voor hun begeleiders. Ook kinderen onder de 4 jaar, SOHO- en geleidehonden en kleine huisdieren (in een tas) kunnen gratis meereizen.

### **3.9 Overig**

De vervoerder zorgt voor een degelijke en overzichtelijke ritadministratie die aan een aantal specifieke voorwaarden voldoet. Tot deze voorwaarden – die verder in het bestek gegeven worden – horen in ieder geval voorwaarden waardoor de punctualiteit van rituitvoering goed door de opdrachtgever te monitoren is.

Na afloop van elke kalendermaand levert de vervoerder in een afgesproken format managementinformatie en/of ritdata van de betreffende maand op. Dit wordt gedaan volgens een door de opdrachtgever te specificeren format.

De vervoerder zorgt voor een degelijke klachtenprocedure die hij duidelijk communiceert naar de reizigers. Deze klachtenprocedure dient een goede procedurele afhandeling van de klacht te waarborgen en een goede inhoudelijke afhandeling van de klacht te garanderen. Tevens dient de klachtenprocedure duidelijk aan te geven dat de klant altijd de mogelijkheid heeft een klacht in te dienen bij de Geschillencommissie Taxivervoer, onderdeel van de Stichting Geschillencommissies voor Consumentenzaken ([www.degeschillencommissie.nl/consumenten](http://www.degeschillencommissie.nl/consumenten)). De opdrachtgever krijgt digitaal inzage in het klachtensysteem van de inschrijver. Hierin worden alle klachten opgenomen en de wijze van afhandeling inclusief de doorlooptijd weergegeven.

Vervoerder dient in zijn aanbieding aan te geven hoe hij om gaat met een aantal thema's. Het is hierbij de uitdrukkelijke intentie van de opdrachtgever om de inschrijvers innovatieve concepten te laten voordragen. Het gaat hierbij om de volgende thema's:

1. verdere verbetering van het vervoersproduct, vooral op het gebied van stiptheid van de rituitvoering en informatievoorziening (marketing) aan de reizigers;
2. duurzame (voertuig)technologieën;
3. re-integratie van inwoners van Holland Rijnland die momenteel geen werk hebben.

4. Het toepassen van Social Return strekt tot aanbeveling. E.e.a. binnen de voorwaarden t.a.v. het personeel zoals die in het bestek worden opgenomen.

## 4. Financiën

### 4.1 Reizigerstarieven en subsidie

Zoals in paragraaf 3.8 beschreven staat, betaalt de reiziger een tarief aan de vervoerder. Afhankelijk van de situatie betaalt hij een WMO-tarief (voor WMO-geïndiceerden) of een tarief voor overige reizigers. Het WMO-tarief valt uiteen in een tarief voor mensen onder de 65 jaar (65 -) en mensen van 65 jaar en ouder (65 +).

De reizigerstarieven dekken slechts een deel van de kosten. De vervoerder ontvangt de reizigerstarieven direct van de reizigers.

Het verschil tussen de kostprijs en de klantbijdrage (per reizigerszone) van WMO-geïndiceerde klanten ontvangt de vervoerder van de gemeenten. Zij ontvangen hiervoor een factuur van de vervoerder.

Voor de OV-reizigers betaalt de provincie Zuid-Holland via de regio het verschil. Holland Rijnland ontvangt hiervoor een factuur van de vervoerder.

In de aanbesteding wordt de vervoerder gevraagd een kostprijs af te geven. Dit bedrag mag niet lager dan € 5,00 zijn en niet hoger dan € 8,00<sup>7</sup> excl. BTW. De gedachte achter deze bandbreedte is om hele lage en hele hoge aanbieders uit te sluiten. Op deze wijze kunnen onder meer prijsvechters met een te laag kwaliteitsniveau uitgesloten worden.

### 4.2 Beheerskosten

Voor een kwalitatief goed vervoer is het belangrijk om vanuit de opdrachtgever het toekomstige Regiotaxicontract goed te beheren. Onder dit contractbeheer vallen onder andere:

- regelmatig (1x per maand) afstemmingsoverleg met de vervoerder;
- het samenstellen en analyseren van managementinformatierapportages;
- het verzorgen van publiciteit, communicatie en marketing;
- het berekenen en toedelen van malussen;
- het berekenen en toedelen van boetes indien de kwaliteit van het vervoer onvoldoende is.

Holland Rijnland is verantwoordelijk voor het contractbeheer van de Regiotaxi. Dit is in de gemeenschappelijke regeling opgenomen. Als tegemoetkoming voor de beheerskosten draagt de Provincie Zuid-Holland ten minste de eerste twee

---

<sup>7</sup> Er zal in ieder geval sprake zijn van een bandbreedte. Bij degene die het bestek gaat opstellen zal deze bandbreedte o.b.v. actuele informatie mogelijk worden bijgesteld.

jaar van de contractperiode € 45.000 per jaar bij<sup>8</sup>. Vanuit de begroting van de Holland Rijnland zal daarbij minimaal € 45.000 per jaar gereserveerd worden.

### **4.3 Verrekening via gemeentelijke back-office**

Naast bovenstaande tarievenstructuur staat het elke gemeente vrij om tarieven voor specifieke doelgroepen te hanteren.

Indien een gemeente tarieven voor specifieke doelgroepen wil hanteren, is een randvoorwaarde om hier een gemeentelijke back-office voor in te richten. Middels een factuur van de vervoerder aan de gemeente wordt het verschil tussen klanttarief en kostprijs in rekening gebracht. Dit geldt uiteraard alleen voor het geval de kostprijs hoger is dan de klantbijdrage.

### **4.4 Inschatting van de kosten per gemeenten**

De financiële consequenties van de Regiotaxi Holland Rijnland per januari 2017 zijn niet volledig te overzien. In maart 2016 is een onderzoek afgerond naar mogelijk te bereiken efficiencywinst binnen het doelgroepenvervoer. Hierbij zijn meer vervoerstromen betrokken dan alleen het sociaal-recreatieve vervoer (de Regiotaxi). Het gaat om leerlingen-, dagbestedings-, SW- en Jeugdvervoer. Uit dit onderzoek zijn diverse aanbevelingen naar voren gekomen die de subregio's (Leidse Regio, Duin- en Bollenstreek en de Rijnstreek) de komende tijd verder uit gaan werken. Bijvoorbeeld het inzetten van lokale initiatieven op het gebied van vervoer en het strikter indiceren van cliënten kunnen gevolgen hebben voor het aanbod in de regiotaxi. Voor nadere uitwerking wordt verwezen naar de rapportage van Panteia "Tweede fase doelgroepenvervoer Holland Rijnland, Aanbevelingen". Deze rapportage is te vinden op de website van Holland Rijnland onderdeel: het portefeuillehoudersoverleg Maatschappij van 16 maart 2016. Inschrijver dient rekening te houden met de gevolgen van de gewijzigde indicatiestelling, invoering van lokale initiatieven als alternatief voor een deel van het Regiotaxivervoer en een sterk verbeterde toegankelijkheid van het Openbaar Vervoer.

Voor de toekenning van de aantallen zones zijn sommige gemeenten in 2016 reeds gestart met een striktere indicatiestelling.

In onderstaande tabel staat het gebruik van de Regiotaxi over het eerste kwartaal van 2015 én 2016 opgenomen. Deze tabel kan slechts gezien worden als leidraad. Wanneer gemeenten meer van de aanbevelingen uit de rapportage van Panteia gaan doorvoeren en het Openbaar Vervoer steeds meer als voorliggende vervoervoorziening wordt aangewezen zal het aantal zones/ritten verder afnemen.

Ook de provincie Zuid-Holland is recent gestart met een onderzoek naar eventuele samenvoeging van een deel van het doelgroepenvervoer met de zgn. dunne lijnen in het Openbaar Vervoer. Hierdoor kunnen ook wijzigingen in het

---

<sup>8</sup> De provincie zal in 2017 de bijdrage aan de beheerskosten van CVV systemen in Zuid-Holland in heroverweging nemen.

Openbaar Vervoer plaatsvinden. Dit kan gevolgen hebben voor het gebruik van de Regiotaxi zeker waar het gaat om de OV-ritten. Mogelijk verdwijnen die na 2018 volledig uit dit systeem. E.e.a. is afhankelijk van de besluitvorming van de provincie Zuid-Holland over de financiële bijdrage aan de beheerskosten én de OV-ritten in de Regiotaxi.

Gemeente	Inwoners (01-01- 2015)	Pashouders (2015)	Reizigers- zones (1e kwartaal 2015)	Reizigers- zones (1 <sup>e</sup> kwartaal 2016)
Alphen aan den Rijn	107.407	2.954	53.349	57.027 <sup>9</sup>
Hillegom	21.096	694	14.012	12.325
Kaag en Braas- sem (1)	25.524	521	11.378	12.545
Katwijk	63.629	845	8.570	9.521
Leiden	121.579	3.132	58.124	56.098
Leiderdorp	26.816	721	13.461	13.473
Lisse	22.536	549	9.001	7.632
Nieuwkoop	27.117	838	14.695	15.647
Noordwijk	25.605	746	13.652	13.362
Noordwijkerhout	16.054	518	9.399	8.258
Oegstgeest	23.001	490	8.249	8.426
Teylingen	35.655	851	16.886	15.373
Voorschoten	25.142	606	9.529	8.955
Zoeterwoude	8.111	282	4.670	4.409
OV-reizigers		601	23.044	22.988
<b>TOTAAL</b>	<b>549.272</b>	<b>14.348</b>	<b>268.019</b>	<b>266.039</b>

<sup>9</sup> Alphen aan den Rijn is inclusief sociale begeleiding. Of deze manier van reizen in 2017 en verder gehanteerd blijft worden is nog onbekend. Toename van het aantal zones is tevens te wijten aan de aansluiting van Boskoop per 1 juli 2015 bij het WMO-vervoer van de gemeente Alphen aan den Rijn.



## **5. Vervolgfases**

### **5.1 Besluitvormingsfase Nota van Uitgangspunten**

Zoals reeds in hoofdstuk 1 gesteld, wordt deze Nota van Uitgangspunten op 28 april 2016 ter besluitvorming aan het Dagelijks Bestuur van Holland Rijnland voorgelegd.

In de tussentijd zullen de 14 gemeenten de Nota van Uitgangspunten naar verwachting aan hun WMO-raden voorleggen.

Gezien de zeer korte doorlooptijd zal direct gestart worden met het opstellen van het bestek.

### **5.2 Naar een volwaardig bestek**

Parallel aan het traject om de Nota van Uitgangspunten vast te stellen zal vanaf medio mei 2016 gewerkt worden aan het bestek. Eind juni is een conceptbestek beschikbaar dat juridisch gecheckt wordt. In juni/juli 2016 wordt dit bestek verder vervolmaakt tot een volwaardig bestek met alle technisch-juridische aspecten en het tijdpad van de aanbestedingsprocedure.

### **5.3 Vaststelling bestek en aanbestedingsfase**

Het bestek wordt vertrouwelijk ter informatie aan de gemeentebesturen gezonden.

Het bestek wordt vervolgens tevens vertrouwelijk op 7 juli 2016 ter besluitvorming aangeboden aan het Dagelijks Bestuur van Holland Rijnland.

In juli 2016 kan het bestek vervolgens gepubliceerd worden waarna inschrijvers een offerte kunnen opstellen en indienen. Gunning van het contract is voorzien rond 1 oktober 2016. Per begin januari 2017 gaat de nieuwe Regiotaxi Holland Rijnland daadwerkelijk rijden.

## 6 FAQ

In deze FAQ (Frequently Asked Questions) vindt u een antwoord op enkele veel gestelde vragen.

### 1. Regiotaxi's, wat zijn dat nu precies?

Regiotaxi's rijden in veel regio's in Nederland in aanvulling op en ter vervanging van reguliere buslijnen. Deze taxi's en busjes kennen geen dienstregeling en lijnen. Ze zijn duurder dan de bus, maar goedkoper dan een gewone taxi. Bijna alle Regiotaxi's in Nederland staan ook open voor mensen met een fysieke beperking die geen gebruik kunnen maken van het reguliere openbaar vervoer. Deze reizigers maken gebruik van de Regiotaxi met een vervoersindicatie in het kader van de Wet Maatschappelijke Ondersteuning. Zij betalen doorgaans een lager tarief. De provincie Zuid-Holland besluit in 2017 of zij de OV-ritten in de Regiotaxi blijft subsidiëren. Wanneer dit niet het geval is zal dit type vervoer uit de Regiotaxi verdwijnen.

### 2. Ik heb wel eens van CVV gehoord, wat is dat dan?

CVV is de meer formele naam van de Regiotaxisystemen. CVV staat voor Collectief Vraagafhankelijk Vervoer.

### 3. Voor wie rijdt de Regiotaxi Holland Rijnland

Regiotaxi Holland Rijnland is bestemd voor de inwoners van de 14 gemeenten in Holland Rijnland (Alphen aan den Rijn, Hillegom, Kaag en Braassem, Katwijk, Leiden, Leiderdorp, Lisse, Nieuwkoop, Noordwijk, Noordwijkerhout, Oegstgeest, Teylingen, Voorschoten<sup>10</sup> en Zoeterwoude. Het systeem is toegankelijk voor WMO-geïndiceerden en OV-reizigers<sup>11</sup>.

### 4. Is straks de OV-chipkaart geldig in Regiotaxi Holland Rijnland?

Of de OV-chipkaart straks geldig is in Regiotaxi Holland Rijnland hangt onder meer af van het moment dat andere Regiotaxisystemen overgaan op de OV-chipkaart en wat de provincie Zuid-Holland precies besluit over de invoering van de OV-chipkaart in de regio. In het contract met de vervoerder zal in ieder geval duidelijk komen te staan dat hij als het zover is moet meewerken aan de invoering van de OV-chipkaart en welke voorwaarden precies gelden.

### 5. Wat wil Holland Rijnland met het openbaar vervoer in de regio?

Het onderzoek van de provincie naar mogelijke combinatie in het doelgroepenvervoer met het Openbaar Vervoer heeft in Holland Rijnland de discussie op gang gebracht over de rol van Holland Rijnland t.a.v. de onderste laag van het

---

<sup>10</sup> Afhankelijk van besluitvorming eind mei zal Voorschoten wel/niet deelnemen aan dit CVV systeem.

<sup>11</sup> Het voortbestaan van het OV tarief hangt van de besluitvorming door de Provincie Zuid-Holland medio 2018.

OV. Die discussie zal de komende tijd gevoerd worden. Holland Rijnland heeft haar de OV-visie deze vormen van aanvullend vervoer als vierde laag in het OV opgenomen.

## **6. Toegankelijkheid, hoe zit het daarmee?**

De afgelopen jaren is hard gewerkt aan het zo optimaal toegankelijk maken van het Openbaar Vervoer. Bijna al het busmaterieel is toegankelijk en ook bij een groot deel van de bushaltes is dat het geval. Van de bussen in het concessiegebied waar Holland Rijnland onder valt kan één rolstoel per keer gebruik maken. Regiotaxi Holland Rijnland is 100% toegankelijk.

## **7. Wat zijn de gevolgen van het recent uitgevoerde onderzoek doelgroepenvervoer voor de Regiotaxi**

Het onderzoek naar mogelijke efficiencywinst in het doelgroepenvervoer is gestart in het kader van de drie decentralisatie in het Sociaal Domein. Op 31 maart jl. heeft het Dagelijks Bestuur kennis genomen van een rapportage met aanbevelingen over mogelijke wijzigingen in het doelgroepenvervoer. Bij de uitwerking van de aanbevelingen zal blijken welke daadwerkelijk leiden tot terugloop van het aantal ritten in de Regiotaxi. Hierbij valt onder meer te denken aan een striktere indicatiestelling van WMO-geïndiceerde reizigers waarbij de gemeenten onder andere kijken of klanten op een andere wijze kunnen voorziening in hun vervoerbehoefte. Ook het Openbaar Vervoer wordt steeds toegankelijker. Hierdoor zullen reizigers die voorheen in aanmerking zouden komen voor een WMO-vervoervoorziening nu worden doorverwezen naar het OV. Een andere mogelijkheid is dat gemeenten meer lokale initiatieven gaan ontwikkelen of stimuleren.