



**Betreft: Advies inzake de Nota van Uitgangspunten voor de Regiotaxi Holland Rijnland.
Uitgebracht d.d. 12 januari 2010 door de Adviesraad WMO Leiden.**

1. De Regiotaxi Holland Rijnland is bedoeld als aanvullend op het openbaar vervoer en dus ook te gebruiken door anderen dan Wmo-geïndiceerden.

Onduidelijk is de relatie tot het reguliere openbaar vervoer en de ontwikkelingen die daarin plaatsvinden.

Gemist wordt een beschouwing over de relatie tussen dit vraagafhankelijk vervoer en de rest van het openbaar vervoer, zoals neergelegd in de Structuurvisie Openbaar Vervoer. Deze visie leidt immers tot veranderingen in de toegankelijkheid van het openbaar vervoer. Daarnaast is er de vraag naar de relatie tussen de Regiotaxi en de OV-visie Holland-Rijnland. In hoeverre zijn de in die visie aangekondigde veranderingen (zoals dunnere buslijnen) van invloed op de Regiotaxi?

reactie College

In de OV-visie Holland Rijnland is aangegeven dat door de keuze om lijnen te bundelen tot hoogwaardige vervoerassen, er wellicht hiaten kunnen ontstaan, waar zogeheten niveau 4 ontsluiting (men leze CVV) als aanvulling wenselijk is. In de OV-visie is gesteld dat er adhoc maatregelen kunnen worden genomen zoals het instellen van een nieuwe buurtbuslijn of lijntaxi naar het dichtstbijzijnde OV-knooppunt, maar dat het de voorkeur verdient om aan te sluiten bij een regionaal geïntegreerd en kwalitatief aanvullend vervoersysteem voor Holland Rijnland. De OV-visie spreekt zich dus uit over een voorkeur voor aansluiten bij wat er al is in plaats van de eventuele hiaten op te vullen met ad-hoc maatregelen. Deze lijn kan ons College in algemene zin onderschrijven.

Wij begrijpen uw behoefte aan een beschrijving van de samenhang tussen de OV-visie Holland Rijnland en de Regiotaxi. De Nota van Uitgangspunten is wellicht hiervoor alleen niet de geëigende plek, omdat dit geen algemeen visiedocument is, maar concreet bedoeld is als een gericht stuk voorafgaand aan het bestek..

De onduidelijkheid werkt ook door in de gehanteerde tarieven. Er wordt in de nota een tarief gehanteerd dat niet overeen komt met het OV-tarief, dat wettelijk wordt vastgesteld. Waarom die keuze?

reactie College

In de Nota wordt gesproken over een OV-tarief, waarmee het tarief bedoeld wordt dat elke reguliere klant in de Regiotaxi betaalt. Dit schept mogelijk verwarring omdat deze niets van doen heeft met de tarieven voor Openbaar Vervoer. De voor Wmo-cliënten gehanteerde tarieven van € 0,50 respectievelijk € 0,35 per zone komen overigens wel overeen met het landelijke strippenkaarttarief.

2. In de nota worden de uitgangspunten weergegeven die als basis dienen voor een later op te stellen bestek. Dit bestek komt volgens de huidige planning alleen ter informatie naar de gemeenten terug.

De Adviesraad vindt dit onvoldoende. Deze aanbesteding is van groot belang omdat op basis hiervan mogelijk een contract gaat gelden van 6 jaar. De Adviesraad wijst erop dat in de huidige praktijk heel veel klachten zijn over het functioneren van de Regiotaxi. Die klachten zijn bij de vervoerder en bij de gemeenten bekend. Bij het aanbieden van de nota van uitgangspunten ter advisering had daarom verwacht mogen worden, dat zou zijn ingegaan op die klachten. Verder had dan aangegeven moeten

worden in hoeverre de nieuwe aanbesteding ervoor gaat zorgen dat tenminste een belangrijk deel van die klachten zal worden weggenomen. De Adviesraad heeft een dergelijke beschouwing node gemist. Wij vragen daarom de gemeente hier alsnog op in te gaan.

reactie College

De klachten over de huidige Regiotaxi Leidse regio gaan veelal over de ophaal/aankomsttijden van de taxi. De klachten hebben niet zozeer te maken met de gestelde eisen daaromtrent (de in de Nota van uitgangspunten genoemde normen zijn dezelfde als van de huidige Regiotaxi), maar meer over het stimuleren van de te contracteren vervoerder om zich aan deze eisen te houden. .

Voor het beeld: de Regiotaxi was in 1^{ste} en de kwartaal van 2009 in 96% van de gevallen op tijd en in 4% van de gevallen niet. Het streefpercentage is 95% en indien dit streefpercentage niet gehaald wordt, treedt er een boete in werking. Ons college is voorstander van het behouden van een dergelijk incentive richting de te contracteren vervoerder.

Om bovenaangegeven reden wil de Adviesraad ook het bestek ontvangen en betrokken zijn bij het schrijven ervan. Die betrokkenheid kan goed tot uitdrukking komen door de inschakeling van de Klankbordgroep Regiotaxi. In een gesprek met de bestekschrijvers kunnen nog detailopmerkingen worden ingebracht en kan worden vastgesteld of punten die in vorige bestekken goed geregeld waren ook in het nieuwe bestek in voldoende mate terugkeren. De Adviesraad wil voorts expliciet kunnen vaststellen of zijn adviezen in voldoende mate zijn verwerkt. Zo dit niet het geval blijkt te zijn kan hij alsnog besluiten tot een ongevraagd advies.

reactie College

Wij ondersteunen uw oproep om de regionale Wmo-adviesraden en de bestaande klankbordgroep Regiotaxi Leidse Regio nauw te betrekken bij het opstellen van het bestek en zullen dit ook adviseren aan Holland Rijnland.

De Adviesraad wijst er tevens op dat bij de gunning van het contract niet de prijs doorslaggevend zal mogen zijn maar vooral op kwaliteit moet worden gelet.

reactie College

Wij zijn met u van mening dat er een goede balans moet zijn tussen prijs en kwaliteit als gunningscriteria.

De Adviesraad zou graag zien dat er na 1 en 2 jaar vanaf de inwerkingtreding van het contract een duidelijke evaluatie van het functioneren van de Regiotaxi wordt gemaakt en dat die evaluatie ook aan de Wmo-adviesraden wordt gezonden.

reactie College

Uw oproep om de nieuwe Regiotaxi Holland Rijnland tussentijds te evalueren vinden wij heel verstandig en wij zullen dit ook adviseren aan Holland Rijnland.

3. In hoofdstuk 2 (Kaders Regiotaxi Holland Rijnland) wordt in par. 2.3 de zeven aspecten van de Wmo-regelingen genoemd.

De Adviesraad is van mening dat dit deel irrelevant is voor een vervoerder die wenst in te schrijven op het bestek.

De regelingen worden doorgaans op gemeentelijk niveau ingevuld en zijn dus niet uniform. De vervoerder heeft slechts als opdracht te vervoeren. Hoe de kosten voor het vervoer van een in het kader van de Wmo-geïndiceerde worden verrekend is een zaak tussen de vervoerde en de gemeente.

De Adviesraad adviseert om in het bestek de prijsstelling en afwikkeling van betaling helder te maken voor de cliënt. Er mag geen kostenverhoging plaatsvinden als gevolg van verschillen tussen de gemeenten.

reactie College

Wij zijn met u van mening dat de aspecten van de Wmo-regelingen van de diverse gemeenten niet zo relevant zijn voor de vervoerder. Deze Nota van Uitgangspunten is dan ook in eerste instantie bedoeld voor bestuurders en gemeenteraden. He bestek zal vooral gericht zijn op de potentiële vervoerder. De prijsstelling en afwikkeling van betaling voor Wmo-cliënten in de Leidse regio zal in de nieuwe situatie niet anders zijn als die nu is voor de Regiotaxi Leidse Regio.

4. In par. 3.9 wordt in de 3^e alinea gesteld dat de vervoerder voor “een degelijke klachtenprocedure” dient te zorgen. Deze klachtenprocedure behoeft de goedkeuring van de opdrachtgever en dient bij de inschrijving te worden overlegd. We wijzen op eisen waaraan een klachtenprocedure moet voldoen zoals o.a. beschreven bij Kennisplatform Verkeer en Vervoer. De Adviesraad wenst vóór aangaan van de overeenkomst inzage in de klachtenregeling en de mogelijkheid daarover advies uit te brengen. Het belang van een goede klachtenprocedure wordt mede ingegeven door het gestelde in punt 3.

Tevens adviseert de Adviesraad dat ter controle op het aantal en de aard van de ingediende klachten deze in kopie naar de gemeente worden gestuurd waar de klager domicilie heeft.

Tenslotte dient ook de klankbordgroep Regiotaxi kennis te kunnen nemen van omvang en aard van de klachten, daarover een oordeel te kunnen uitspreken en dit oordeel ter kennis te kunnen brengen aan de Wmo-adviesraden. De Adviesraad vindt het belangrijk dat de klankbordgroep zich expliciet kan uitspreken over de klachtenprocedure. In de afgelopen jaren vormden zij immers “het geweten” van de consumenten.

reactie College

Wij onderschrijven het belang dat u hecht aan een goede klachtenregeling en zullen Holland Rijnland vragen om de mogelijkheid te bezien om de regionale Wmo-adviesraden en de bestaande klankbordgroep Regiotaxi Leidse Regio nauw te betrekken bij het opstellen van een klachtenregeling.

5. In de inleiding van hoofdstuk 3 (Uitgangspunten Programma van Eisen) wordt in de 3^e alinea gesteld dat de looptijd van het contract 4 jaar zal zijn, en de mogelijkheid wordt opgehouden het contract uit te breiden.

Gezien de ervaringen met het huidige systeem adviseert de Adviesraad de duur van het initiële contract te stellen op 4 jaar, dit met behoud van de reeds voorgestelde bonus/malus regeling, doch in het contract een clause op te nemen die het mogelijk maakt het contract tussentijds te ontbinden wanneer de vervoerder structureel niet aan de in het bestek gestelde eisen voldoet.

De Adviesraad gaat er verder vanuit dat bij de beoordeling van de offerte de financiële draagkracht van de aanbieder wordt meegewogen. Dit ter voorkoming van het wegvallen van Regiotaxivervoer in geval van surseance van betaling of faillissement van de vervoerder.

reactie College

Wij onderschrijven uw advies op dit punt en gaan er vanuit dat tussentijdse contractontbinding bij slecht functioneren en het beoordelen van de financiële draagkracht van de aanbieder standaard-elementen zullen zijn in respectievelijk contract en bestek.

6. Onderstaand volgen een aantal opmerkingen over details in de Uitgangsnota ter aanscherping van de bestekseisen en het Programma van Eisen. De Adviesraad wijst nadrukkelijk op het volgende:

Onderstaande lijst is zeker niet uitputtend. Daarom wil de Adviesraad een gesprek met de gemeente over de beleidsmatige uitgangspunten en een gesprek met de bestekschrijvers om detailopmerkingen te kunnen inbrengen. Voorts zijn punten die reeds goed geregeld zijn in vorige bestekken hier niet genoemd. In een gesprek met de bestekschrijvers zullen deze punten nog wel de revue moeten passeren.

a. Bij par. 2.2 onder 2 (betaling):

Dit punt als volgt aan te vullen:

Als er klanten zijn die een zodanige beperking hebben dat zij niet in staat zijn contant te betalen, dient voor hen een regeling te worden ontworpen die bij hun beperking past. Deze regeling komt dan voor deze groep klanten in de plaats van de hoofdregel dat contant betaald dient te worden.

Reactie College:

Gesteld kan worden dat mensen die niet zelf kunnen betalen over het algemeen de mogelijkheid hebben om een begeleider mee te kunnen nemen,. Tevens kan in specifieke gevallen een individuele vervoersvoorziening (taxivergoeding) worden aangeboden.

b. Bij par. 2.2 onder 9 (De rijtijden):

Er wordt gesteld dat de rijtijd 7 dagen per week is tussen tenminste 06.00 tot 24.00 uur. Voor een nachtrit (een rit tussen 24.00 uur en 06.00 uur) geldt een toeslag.

Onduidelijk is wanneer het nachttarief ingaat. Vraag is of het nachttarief ook gaat gelden als een rit vóór 24.00 uur is besteld doch door omstandigheden uitloopt tot na 24.00 uur. Als kloktijd wordt radiogecontroleerde tijd geadviseerd.

Reactie College:

Het nachttarief geldt van 24.00 uur tot 06.00 uur. Bepalend voor wanneer het nachttarief ingaat, is het tijdstip waarop de rit wordt besteld. Dus voor 24.00 uur besteld betekent geen nachttarief.

c. Bij par. 2.3 onder Aspect 3 (Werken met OV-zones):

Ook in het CVV zal gewerkt gaan worden met de OV-chipkaart. Het vervoer met de Regiotaxi gaat van deur tot deur. Betekent dit dat er in de taxi een mogelijkheid voor in- en uitchecken dient te komen?

Verder dient, werkend met de OV-chipkaart, het aantal gereden zones op de kaart te worden geregistreerd, tenzij zeker kan worden gesteld dat registratie van het aantal gereden kilometers niet duurder is dan betalen voor het aantal gereden zones.

Voorts dient rekening te worden gehouden dat een grote groep gebruikers (met name ouderen) geen empathie heeft met de moderne betaalsystemen. De bestaande betaal-systemen dienen derhalve gehandhaafd te worden (zie ook onder a).

Reactie College:

Vooralsnog zal de chipkaart alleen in het reguliere OV worden ingevoerd. De regiotaxi wordt als taxivervoer aangemerkt. Voor dit type vervoer is de chipkaart voorlopig nog niet aan de orde. Indien de chipkaart ook voor het CVV gaat gelden, gaan wij er vanuit dat in- en uitchecken in de taxi plaatsvindt, dat de zones zo goed mogelijk worden omgerekend naar kilometers en dat deze omrekening voor reizigers zover mogelijk budgettair neutraal uitpakt.

d. Bij par. 3.2 2^e alinea (Aanmelden van ritten):

De Adviesraad wijst u erop, dat op sheet 24 van de op 23 november 2009 gegeven PowerPoint presentatie, gebruik van Visicom door doven en slechthorenden als mogelijkheid werd gegeven. Dit dient dan ook als mogelijkheid van aanmelden van ritten opgenomen te worden.

Reactie College:

Zoals nu ook het geval is, zal in het nieuwe bestek worden opgenomen dat Visicom of vergelijkbaar systeem door doven en slechthorenden als mogelijkheid moet kunnen dienen voor het aanmelden van ritten.

e. Bij par. 3.1 3^e alinea (aanmelden van ritten) :

Het aantal bestemmingen aan te vullen met verpleeghuizen, doktersposten, huisartsen, grote winkelcentra, kerken, dienstencentra, aanleunwoningen en zwembaden.

Reactie College:

Er wordt nu gewerkt met een synoniemenlijst. Dit is een lijst met adressen van plaatsen die door veel mensen worden bezocht of adressen waar veel mensen bij elkaar wonen. Om de lijst overzichtelijk te houden wordt deze regelmatig geactualiseerd op basis van de vraag naar ritten. In het nieuwe bestek zal de synoniemenlijst als eis worden opgenomen.

f. Bij par. 3.3 (Ophalen en brengen):

In de 4^e alinea wordt waarschijnlijk bedoeld het tijdstip waarop de taxi aankomt op het besteladres. Zoals het er nu staat, lijkt het dat de tijd van aankomst op de bestemming wordt gegeven.

Reactie College:

Wij gaan er met u van uit dat het inderdaad om het aankomen van de taxi op het besteladres gaat.

g. Bij par. 3.4 (Combineren en omrijden):

In de 2^e alinea wordt gesteld dat de omrijdfactor niet meer mag zijn dan 1,6 maal de kortste route. De Adviesraad heeft dan de vraag wiens kortste route bepalend is wanneer er al meer dan één passagier wordt vervoerd? En hoe kan de klant controleren of wordt voldaan aan de omrijdfactor?

Reactie College:

In de voorlichting naar de klant wordt het aspect van het gezamenlijk vervoerd worden met een omrijdtijd vermeld. Het aantal zones wordt bepaald bij het boeken van de reis en wordt bepaald door het vertrek- en bestemmingsadres.

Ons inziens geldt het omrijdfactor voor elke passagier individueel. De klant kan in ieder geval bijhouden of hij niet meer dan een half uur langer onderweg is dan normaal..

h. Bij par. 3.5 (Personeel en materieel):

In de 1^e alinea dient aangevuld te worden dat het rijdend personeel naast de gestelde eisen ook bekend moet zijn met de lokale situatie (moet het wegennet in de regio kennen inclusief de afhaalpunten van onder par. 3.1 3^e alinea en onder e. hierboven genoemde instellingen.)

In de 1^e alinea wordt gesteld dat het personeel dient te helpen bij in- en uitstappen.

De chauffeur dient echter maatwerk te leveren: indien een klant slecht ter been is, dient die klant bij de deur te worden opgehaald en bij aankomst ook bij de deur te worden "afgeleverd". Tijdens het lopen van en naar de deur dient de chauffeur de klant zo nodig te ondersteunen.

Voorts dient te worden opgegeven hoe lang een chauffeur nadat hij is aangekomen op het besteladres, tenminste moet wachten op zijn passagier.

In de 2^e alinea wordt gesteld dat de voertuigen herkenbaar dienen te zijn als Regiotaxi; ze moeten ook herkenbaar zijn als voertuigen uitgevoerd voor rolstoelvervoer.

Niet alleen rolstoelen moeten in het voertuig worden vastgezet doch ook scootmobielen en rollators. Er zijn echter modellen scootmobielen die niet zijn uitgerust met beugels voor vastzetten in het voertuig. De chauffeur dient in voorkomend geval te weigeren de scootmobiel te vervoeren. De Regiotaxivoertuigen dienen naast brandblussers steeds uitgerust te zijn met ruithamers / riemsnijders en een adequaat gevulde EHBO-koffer.

Reactie College:

Een dergelijke kwalificatie als harde eis in het bestek opnemen betekent dat een aantal vervoerders niet zullen (kunnen) inschrijven en wordt ook aanbestedingstechnisch waarschijnlijk juridisch niet getolereerd. Het streven, om bijvoorbeeld zoveel mogelijk mensen met lokale kennis aan te nemen, kan wel als aanbeveling worden opgenomen in het bestek. Het College zal uw suggestie naar Holland Rijnland meenemen.

De andere suggesties zoals u die doet ten aanzien van de eisen aan de bekwaamheid van de chauffeur zullen we laten meenemen bij het maken van het bestek.

i. Bij par. 3.7 (Klantenpassen):

De Adviesraad WMO Leiden constateert dat in de Nota niets is opgenomen over de vormvereisten waaraan de pas moet voldoen. Daarom adviseert de raad u deze vereisten in het bestek te doen opnemen (Wet Bescherming Persoonsgegevens, niet namaakbaar, geen adres, alleen woonplaats, wel of geen foto etc.). Tevens adviseert de Adviesraad u de gebruiksduur van de pas gelijk te laten lopen met de contractduur van de vervoerder. Ook vraagt de raad zich af of de klantenpas van speciale doelgroepen (Wmo-geïndiceerden) een speciale code krijgt en zij daardoor direct kunnen afrekenen volgens de voor hen geldende tarieven.

Reactie College:

In vorige bestek stond vermeld welke informatie er op de pas moet staan. Dit zal volgens ons ook in het nieuwe bestek moeten worden aangegeven.

j. Bij par. 3.8 (Reizigerstarieven) (4^e alinea):

Er dient speciale voorlichting te worden gegeven aan de mantelzorgers/begeleiders die passagiers met een Wmo-indicatie of OV-begeleiderskaart voor begeleiding vergezellen (zie ook m).

Reactie College:

Indien de huidige informatievoorziening aan mantelzorgers/bgeleiders als ontoereikend wordt beschouwd, dan zullen wij aan Holland Rijnland vragen om deze informatievoorziening samen met de vervoerder te verbeteren.

k. Bij par. 3.8 (Reizigerstarieven) (5^e alinea):

Voor Wmo-geïndiceerden dient geen onderscheid op leeftijd te worden gemaakt; hiervoor dient één tarief te gelden.

Reactie College:

Het onderscheid tussen Wmo-er jonger dan 65 jaar en ouder dan 65 jaar is bestaand beleid en sluit aan bij het onderscheid dat via het strippenkaarttarief nu bij het gewone Openbaar Vervoer wordt gemaakt. Wij zijn op dit moment geen aanleiding om dit onderscheid te wijzigen.

l. De regeling voor begeleiders (medisch, sociaal, mantelzorger) moet goed omschreven zijn. De Adviesraad adviseert om de voor begeleiding geïndiceerde een begeleiderpas te geven, waarna de begeleider dan gratis meekan en ook terug zonder de geïndiceerde.

Reactie College:

De mogelijkheid een begeleider mee te nemen staat geregistreerd bij de vervoerder en is bekend als er een rit geboekt wordt. Het verstrekken van een aparte pas voor begeleiders die niet op naam staat van een begeleider, geeft ons inziens veel mogelijkheden van misbruik. Over het algemeen zal een begeleider de klant ook buiten de taxi moeten begeleiden.

m. Bij par. 4.3 (Verrekening via gemeentelijke BackOffice):

Indien een deelnemende gemeente voor speciale doelgroepen een speciale regeling wil instellen, dient die regeling zodanig te worden gesteld dat gebruikers van deze regeling geen declaratie bij de BackOffice behoeven in te dienen om een gemaakte rit met de Regiotaxi vergoed te krijgen.

Nadere specificatie van die doelgroepen is noodzakelijk. De regeling dient zo veel mogelijk gelijk te worden getrokken met die van de Wmo-geïndiceerden.

Reactie College:

Het klantentarif en de gereduceerde tarieven voor Wmo-geïndiceerden zijn voor alle gemeenten gelijk en zijn de enige drie tarieven die in de Regiotaxi zullen worden gehanteerd. Dit ook vanwege de hanteerbaarheid voor de vervoerder.

Harmonisatie van doelgroepen en tarieven was het streven bij het gezamenlijk aanbesteden van de Regiotaxi voor heel Holland Rijnland. Indien echter gemeenten ook andere doelgroepen gereduceerd willen laten reizen (zoals de Duin en Bollenstreek-gemeenten) tegen eventueel een ander tarief dan dat van de Wmo-cliënten, dan is dat de uiteindelijke beleidsvrijheid en beleidskeuze van die gemeenten. Derhalve is bepaald dat het verschil tussen de klantprijs en het eventuele speciale tarief voor aanvullende doelgroepen een zaak is tussen gemeente én de klant en niet voor de vervoerder.

Adviesraad WMO Leiden
12 januari 2010