

Hoeveel mensen maken gebruik van de REGIOTAXI

In het eerste kwartaal van 2010 maakten 38.588 betalende passagiers gebruik van de Regiotaxi, op een aantal van 35.564 ritten. Ten opzichte van hetzelfde kwartaal in 2009 betekent dit een daling van 1,29% van de ritten; vergeleken met het voorgaande kwartaal (4^e kwartaal 2009) betekent dit weer een stijging van 3,45%. Werd in het eerste kwartaal van 2009 een forse daling in het aantal OV-gebruikers waargenomen (18,65%), hetzelfde kwartaal in 2010 stijgt dit met 6,54% ten opzichte van dezelfde maanden in 2009. Vergeleken met het laatste kwartaal is dit weer een daling van 6,2% maar over het algemeen kan gesteld worden dat het OV-gebruik van de Regiotaxi zich, na aanvankelijke stijgingen en dalingen, toch blijft stabiliseren op 9 a 10% van het totaal aantal ritten.

De relatief lage daling in het totale gebruik is al enige tijd waarneembaar en blijft zich voorsnog beperken tot enkele procenten. Desondanks gaat deze voortdurende daling in tegen de, volgens Connexxion, landelijk trend waarbij juist een toename van het Wmo-gebruik kenmerkend is.

Uitgesplitst per gemeente geeft dit de volgende cijfers:

Doelgroep	Pashouders 2010	1 ^e kwartaal 2010		1 ^e kwartaal 2009		Stijging/Daling tov. 2009
OV-Algemeen		3.257	9,16%	3.057	8,48%	+6,54%
<i>Wmo-gebruikers</i>						
Kaag & Braassem	559	3.444	9,68%	2.635	7,31%	+30,70%*
Leiden	3.257	21.585	60,69%	22.647	62,86%	-4,69%
Leiderdorp	564	2.804	7,88%	3.252	9,03%	-13,78%
Oegstgeest	325	1.477	4,15%	1.235	3,43%	+19,60%
Voorschoten	418	1.704	4,79%	1.672	4,64%	+1,91%
Zoeterwoude	316	1.293	3,64%	1.531	4,25%	-15,55%
Totaal	5.439	35.564	100,00%	36.029	100,00%	-1,29%

Doelgroep	4 ^e kwartaal 2009
OV-Algemeen	3.474
<i>Wmo-gebruikers</i>	
Kaag & Braassem	2.504
Leiden	21.150
Leiderdorp	2.836
Oegstgeest	1.508
Voorschoten	1.812
Zoeterwoude	1.095
Totaal	34.379

Gemiddeld waren er in het 1^e kwartaal 391 betalende passagiers per dag. In het 1^e kwartaal van 2009 waren dit er 433. De passagiers betaalden in het eerste kwartaal van 2010 in totaal voor 100.850 zones (incl. de opstapzone). In hetzelfde kwartaal van 2009 waren dit 101.476 zones, een daling van 0,62%

* De grote stijging in Kaag en Braassem kan zich laten verklaren doordat per 2010 de kernen van voormalig Jacobswoude aan het systeem zijn toegevoegd.

In 2009 hadden de kernen van het oude Alkemade een gemiddelde van 2.390,50 ritten. Met de toevoeging van Jacobswoude zijn hier 1.054 ritten aan toegevoegd, wat overeenkomt met 30% van het totaal aantal ritten.

Stiptheid	1 ^e kwartaal 2010	1 ^e kwartaal 2009
januari	95,27%	97,23%
februari	96,73%	96,26%
maart	95,87%	95,58%
Gemiddeld	95,96%	96,33%

Hoe stipt rijdt de REGIOTAXI

In het eerste kwartaal van 2010 reed gemiddeld 95,96% van de taxi's op tijd. Het vervoerscontract stelt dat een

	4 ^e kwartaal 2009
oktober	96,17%
november	95,19%
december	94,07%
Gemiddeld	95,14%

minimum van 95% verplicht is. Het behaalde percentage ligt hiermee in lijn met hetzelfde kwartaal een jaar geleden. Hierbij moet nog rekening worden gehouden met de slechte weersomstandigheden in januari.

In cijfers uitgedrukt wordt dit percentage vertaald naar 1.558 personen van het totale aantal van 38.588 reizigers die niet binnen de marge van 15 minuten zijn opgehaald en 4 reizigers werden te vroeg opgehaald.

Ophaalpunten van de REGIOTAXI

De regio kent drie ophaalpunten voor de Regiotaxi, waar de chauffeur en de passagier elkaar eenvoudiger kunnen treffen, bijvoorbeeld op locaties waar veel mensen zijn, of waar verwarring kan ontstaan over de exacte locatie. Bij deze punten geldt ook nog een verkorte reserveringstijd van 30 minuten.

Het totale gebruik van de ophaalpunten wordt in de rechtsstaande tabel weergegeven. Het eerste getal geeft het aantal ritten weer, het tweede het aantal loosmeldingen op dit punt.

	1 ^e kwartaal 2010	1 ^e kwartaal 2009
Breestraat, Leiden	148/2	306/16
Centraal Station, Leiden	286/22	141/18
Het Winkelhof, Leiderdorp	221/9	179/1

	4 ^e kwartaal 2009
Breestraat, Leiden	175/7
Centraal Station, Leiden	238/16
Het Winkelhof, Leiderdorp	408/8

De daling van het gebruik in de Breestraat is een opvallende, die wellicht te wijten is aan de weersomstandigheden in de eerste maanden van 2010. Ook de Winkelhof kende een plotselinge daling, maar dit is zeer waarschijnlijk te wijten aan het verwarren van synoniemen voor dit ophaalpunt, waardoor niet alle ritten op de juiste plek werden geadmistreerd. Het gebruik van het Stationsplein gaat weer naar een behoorlijk gebruik, al is het aantal loosritten hier opvallend hoog (de ophaalpunten zijn er immers mede om deze te voorkomen). Dat het punt niet gezocht moet worden bij de reguliere taxi-standplaats, blijft dan ook een punt van aandacht om voortdurend aan de klant te blijven communiceren.

Het eerste kwartaal zag een aantal van 783 loosritten (2,4% van het totaal aantal ritten). Het afgelopen jaar heeft Connexxion hard gewerkt om dit terug te brengen naar 2%; dit streven lukt ook zeer wel en het getal van 2,4 is dan ook vooral te wijten aan de maand januari, waarin het percentage op 2,9% lag, agv. de slechte weersomstandigheden. Het streven is dit percentage op maximaal 2% te houden, oa. door met adressen waar loosritten veel voorkomen in overleg te gaan over de oorzaak.

Klachten over de REGIOTAXI

In het eerste kwartaal van 2010 werden in totaal 115 klachten via Connexxion ingediend op een totaal van 35.564 ritten (3,2 ‰). Hiernaast wordt nog regelmatig de gemeente en regio benaderd om klachten in te dienen.

Verreweg de meeste klachten hadden betrekking op het op tijd rijden van de taxi.

Van deze klachten werden er 84 gegrond verklaard door Connexxion, 27 ongegrond en van 4 is het eindresultaat onbekend.

Verreweg de meeste klachten hebben betrekking op de ophaal- en of aankomsttijd.

1.123 personen werden tussen de 1 en 15 minuten te laat opgehaald. 298 personen werden tussen 16 en 30 minuten te laat opgehaald. 85 personen werden tussen 31 en 45 minuten te laat opgehaald en 52 personen moesten langer dan 45 minuten wachten voor de Regiotaxi eraan kwam.

In deze minuten is het kwartier dat de Regiotaxi te laat mag komen, niet meegenomen.

Inhoud klacht	1 ^e kwartaal 2010
Ophaal- of aankomsttijd	31
Taxi niet geweest	22
Ritprijs/ Betaling	20
Staat en soort voertuig	10
Gedrag chauffeur	9
Boekingsfout	6
Reistijd	3
Combinatie	2
Spelregels	2
Klachtafhandeling	2
Informatievoorziening agent	2
Gedrag telefoonagent	2
Overig	1
Bon niet ontvangen	1
Rijgedrag	1

Bij de klachtenafhandeling wordt tegenwoordig door Connexxion meer specifiek op de klacht van de klant ingegaan, en niet meer afgedaan met een standaardbrief.

Ook de afhandeling van de klachten en of de klant hierover tevreden is, wordt tegenwoordig door Connexxion nagebeld (naar eigen opgave betreft het hier over het gehele bedrijf ca. 37.000 telefoontjes per jaar). Klachten worden volgens het gestelde in het bestek voor het overgrote deel binnen 10 werkdagen afgehandeld.

Telefonische bereikbaarheid van de REGIOTAXI

De telefonische bereikbaarheid ligt in het eerste kwartaal op een zeer goed niveau: 100% van de gesprekken wordt binnen 90 seconden beantwoord. Deze lijn is al geruime tijd gaande, ook gelet op de cijfers van het 4^e kwartaal 2009 (waarbij alleen december een jammerlijke dip vertoont, agv. Oncontroleerbare weers-omstandigheden).

De lijn van kwaliteitsverbetering die Connexxion op het NCC heeft ingezet sinds medio 2008 werpt hiermee duidelijk haar vruchten af.

	1 ^e kwartaal 2010	1 ^e kwartaal 2009
Januari	100%	97%
Februari	100%	100%
Maart	100%	99%
Gemiddeld	100%	99%

	4 ^e kwartaal 2009
Oktober	100%
November	100%
December	89%
Gemiddeld	96%

Conform het vervoerscontract dienen telefoongesprekken binnen 90 seconden beantwoord te zijn. De regio kan zich er in vinden wanneer dit voor 95% van de gesprekken geldt.

Wanneer een klant te laat wordt opgehaald, krijgt hij/zij van de chauffeur een ritkaart uitgereikt, waarmee één zone gratis kan worden gereisd. De kaarten kunnen ook worden gespaard voor een rit van maximaal 5 zones. De uitreiking van de kaarten is één van de stabielste cijfers binnen de Regiotaxi en ligt ook in dit kwartaal op 80,70% van het totale aantal te-laatritten.

Terugbelservice

Sedert eind 2009 beschikken de taxi's van de Regiotaxi (met uitzondering van 2 onderaannemers) over de zogeheten warme-terugbelservice. Hierbij wordt de klant niet meer, op basis van een tijdsschatting (via?) door een bandje geïnformeerd dat de taxi onderweg is, het is de chauffeur zelf die de klant belt dat hij in aantocht is.

Ook in geval van file of andere vertragingen kan de chauffeur de klant hiervan op de hoogte brengen.

Zowel klant als chauffeur hebben zich positief uitgelaten over dit systeem en vanuit andere regio's wordt dan ook met een afgunstig oog hiernaar gekeken.

	Ritten	Percentage
Koud	2.582	25,2%
Warm	7.197	70,3%
SMS	0	0%
In gesprek	53	0,5%
Niet opgenomen	405	4%
Totaal	10.237	100%

Voordelen van de REGIOTAXI

De Regiotaxi biedt vervoer van deur tot deur, 24 uur per dag en 7 dagen per week vanuit Kaag & Braassem, Leiden, Leiderdorp, Oegstgeest, Voorschoten en Zoeterwoude. Vanuit deze gemeenten kunnen 5 zones gereisd worden – voor Wmo-geïndiceerden geldt dit vanaf de woonplaats en terug. Een retourrit buiten het grondgebied van deze 6 gemeenten, dient tegelijkertijd met de heenreis geboekt te worden. Na de vijfde OV-zone is verder reizen zonder overstappen dan ook mogelijk; hiervoor wordt dan een kilometertarief (per gezelschap) gehanteerd.

Algemene informatie van de REGIOTAXI

De algemene informatiebrochure van de Regiotaxi kan worden aangevraagd bij het Samenwerkingsorgaan Holland Rijnland, Postbus 558, 2300 AN, Leiden, tel: (071) 52 39 067. Daarnaast is er een speciale brochure met informatie over de Regiotaxi en de Wmo. Deze brochure is bij de regiogemeenten (afdeling Wmo) verkrijgbaar.

Beide folders zijn uiteraard ook te downloaden:

<http://www.hollandrijnland.net>. Op de home-page treft u een knop aan om direct naar de pagina's van de Regiotaxi te gaan.

Hier kunt u tevens de vervoers- en privacyreglementen downloaden.

Een rit is te reserveren via het nummer **0900 – 20 22 368** (lokaal tarief).

Voor meer informatie kunt u bellen met de klantenservice: **0900 – 20 22 369** (lokaal tarief).

Ook kunt u online uw reservering plaatsen.

★ Internet voor OV-reizigers: <http://www.cts-portal.nl/cvv/leiden>

★ voor Wmo-reizigers: <http://www.cts-portal.nl/wvg/leiden>

- ★ Aanmerkelijk goedkoper dan de gewone taxi;
- ★ Bij de reservering wordt verteld wat de rit precies gaat kosten;
- ★ Reizigers met een OV-begeleiderskaart hoeven niet te betalen voor hun begeleiders;
- ★ Kinderen onder 4 jaar, geleidehonden en kleine huisdieren in een tas worden gratis vervoerd;
- ★ Gratis terugbelservice vlak voor aankomst van de Regiotaxi;
- ★ Een gratis tegoedbon voor één reiszone wanneer de taxi niet binnen de afgesproken ophaaltijd komt. Mits vooraf aangegeven kunnen maximaal 5 bonnen gebruikt worden voor een gratis rit (gedeeltelijke betaling met geld en bonnen is niet mogelijk);
- ★ De chauffeur helpt, indien nodig, bij het in- en uitstappen.