

MANAGEMENT- INFORMATIE OV-TAXI LEIDSE REGIO

1^e en 2^e kwartaal 2006

Samenwerkingsorgaan Holland Rijnland /
Bestuurscommissie OV-taxi leidse regio
(op basis gegevens van Connexion Taxi Services)

september 2006
vastgesteld 15 september 2006

INHOUDSOPGAVE

Bladzijde

A ALGEMEEN GEDEELTE

1	Inleiding	3
2	Gebruik OV-taxi leidse regio	3
3	Stiptheid ruitvoering	3
4	Klachtenoverzicht	4
5	Telefonische bereikbaarheid reservecentrale	4
6	Gebruik en inrichting ophaalpunten	5
7	Afgifte en inwisseling tegoedbonnen	5
8	Conclusie	6

B INHOUDELIJK GEDEELTE (inclusief overzichten)

1	Aantal vervoerpashouders	7
2	Aantal vervoerspassen t.o.v. het aantal inwoners per gemeente	7
3	Aantal vervoerde (betalende) personen (ritten)	8
4	Gemiddeld aantal betaalde zones per rit	9
5	Gemiddeld aantal betaalde zones per gemeente	9
6	Gemiddeld aantal betaalde zones per pashouder per gemeente	10
7	Aantal personen als gratis begeleider	10

Bijlagen:

Bijlage 1:	Percentage vervoerspassen t.o.v. de inwoners per gemeente
Bijlage 2:	Rittenoverzicht OV-taxi leidse regio 2006
Bijlage 3:	Rittenoverzicht OV-taxi leidse regio 2005
Bijlage 4:	Overzicht betaalde zones t.o.v. aantal ritten OV-taxi leidse regio (per gemeente) 2006
Bijlage 5:	Aantal personen als gratis begeleider

Management informatie

1^e en 2^e kwartaal 2006

A ALGEMEEN GEDEELTE

1 Inleiding

Sinds 2004 wordt twee maal per jaar een rapportage uitgebracht over de OV-taxi leidse regio, een collectief vraagafhankelijk vervoersysteem. In deze rapportage zijn gegevens opgenomen over het gebruik en de kwaliteit van het systeem. Tevens worden vergelijkingen gemaakt met de cijfers uit eerdere kwartalen.

In februari 2007 verschijnt de laatste rapportage over de OV-taxi leidse regio. Met ingang van de nieuwe contractperiode, vanaf begin 2007, zal CVV-systeem een nieuwe naam krijgen, te weten Regiotaxi.

De kenmerken van het systeem zullen nagenoeg ongewijzigd blijven.

Begin 2006 is een zgn. mysteryguest onderzoek uitgevoerd waarbij voor de vervoerder onbekende klanten de kwaliteit van het vervoer in brede zin (inclusief ritreservering etc.) beoordeelden. Het eindoordeel van het onderzoek luidde als volgt. Het voortraject, reservering van de rit, informatievoorziening en bevestiging, is door de mysteryguests gemiddeld met een 8 gewaardeerd. De rit zelf, tijdsduur en veiligheid, met het cijfer 7,5. De klantvriendelijkheid van de chauffeurs werd met het gemiddelde cijfer 7 beloond.

2 Gebruik van de OV-taxi leidse regio

In het eerste kwartaal van 2006 is het gebruik van de OV-taxi leidse regio gedaald tot gemiddeld 454 ritten per dag. *(In hetzelfde kwartaal van 2005 waren dit nog 481 ritten, derhalve een daling van 5,5 %.)* In het tweede kwartaal van 2006 daalde het gemiddelde per dag tot 417. *(In hetzelfde kwartaal van 2005 was dit nog 444, in dat jaar was daar dus ook reeds sprake van een daling ten opzichte van het jaar daarvoor).*

Het aantal OV-gebruikers (niet-pashouders) daalde in het eerste kwartaal met 10,4% ten opzichte van dezelfde kwartaal in 2005.

In het eerste halfjaar van 2006 werden 78.827 ritten uitgevoerd, *waarvan 5.801 (7,4 %) door OV-gebruikers.* In dezelfde periode van 2005 waren dit er 83.702, *waarvan 7.902 (9,4 %) door OV-gebruikers,* derhalve een daling van het totale aantal ritten van 5,8%.

Bij de start van de nieuwe contractperiode en daarmee samenhangend de wijziging van de naam zal op verschillende manieren aandacht worden gevraagd voor het CVV-systeem in de regio. Hierbij zal met name aandacht worden besteed aan de OV-gebruiker. Met folders, advertenties, flyers etc. zal het CVV systeem, de Regiotaxi, onder de aandacht van bestaand en nieuwe klanten worden gebracht.

3 **Stiptheid rituitvoering**

Op tijd (met inachtneming van de afgesproken gemiddelde (maximale) instaptijd van 5 minuten):

1^e kwartaal 2006:

januari 96,61 %

februari 96,40 %

maart: 94,71 %

ofwel gemiddeld in het eerste kwartaal van 2006: 95,91 %

in het eerste kwartaal van 2005: 95,18 %

2^e kwartaal 2006:

april 94,82 %

mei 94,14 %

juni 94,12 %

ofwel gemiddeld in het tweede kwartaal van 2006 94,36 %

in het tweede kwartaal van 2005 94,53 %

De afgesproken kwaliteitsnorm is minimaal 95 %.

Dit houdt in dat deze kwaliteitsnorm in het tweede kwartaal net niet is behaald. Connexion Taxi Services heeft inmiddels adequate maatregelen genomen waardoor de norm in de maand juli wel weer is gehaald.

4. **Klachtenoverzicht**

De belangrijkste door de vervoerder ontvangen klachten in het 1^e en 2^e kwartaal van 2006 zijn:

Inhoud klacht:	jan	feb	mrt	1^e kwart.	apr	mei	jun	2e kwart.
het op tijd rijden	19	16	27	62	29	31	14	74
Geen taxi verschenen	6	7	8	18	9	5	5	19
Verkeerd bedrag	16	5	4	24	9	2	3	14

In het 1^e kwartaal van 2006 werden in totaal 224 klachten ingediend. In het 2^e kwartaal van 2006 verminderde dit aantal tot 186. Ten opzichte van het aantal ritten in beide kwartalen betekent dit respectievelijk 5,5 pro mille en 4,9 pro mille, derhalve iets boven dan wel rond de landelijk gehanteerde norm van 5 per 1000 ritten.

5 **Telefonische bereikbaarheid reserveercentrale**

Het servicelevel voor de telefonische bereikbaarheid van / afhandeling door de reserveercentrale van de OV-taxi leidse regio (na 90 seconden beantwoord) in het eerste kwartaal van 2006 was:

januari : 95 %

februari : 92 %

maart : 90 %

Gemiddeld derhalve 92,33 % ; in het eerste kwartaal van 2005 was het gemiddelde 95,40 %.

In het tweede kwartaal van 2006 was dit servicelevel:

april : 91 %
mei : 93 %
juni : 92 %

Gemiddeld derhalve 92 %; in het tweede kwartaal van 2005 was het gemiddelde 95,6%.

Door personeelsverloop en ziekte binnen het callcenter is het serviceniveau ten aanzien van de telefonische bereikbaar achtergebleven bij het vereiste niveau. Inmiddels zijn maatregelen genomen om ook dit niveau weer tot een acceptabel niveau te brengen. In de maand juli was weer sprake van het gewenste serviceniveau van 95%.

6 Gebruik ophaalpunten

Zoals bekend zijn er sinds juni 2003 drie ophaalpunten voor de OV-taxi, t.w.:

- in de Breestraat te Leiden, schuin tegenover het Stadhuis (nabij de bushaltes);
- achter het station Leiden Centraal;
- nabij de Winkelhof te Leiderdorp.

Hiermede is beoogd, dat de klant en de chauffeur van de OV-taxi elkaar eenvoudiger kunnen treffen op plaatsen waar sprake is van een onoverzichtelijke situatie, meerdere uitgangen etc. en dat misverstanden over de exacte ophaalplaats worden voorkomen. Hiermee worden zgn. loosritten voorkomen en daarmee ergernis bij en klachten van de klant.

Het gemiddeld gebruik per maand van de drie ophaalpunten is in onderstaand overzicht aangegeven:

<u>Ophaalpunt</u>	<u>1^e halfjaar 2006</u>	<u>(2^e halfjaar 2005)</u>
a. Breestraat	107 x	130 x
b. Centraal Station	162 x	98 x
c. de Winkelhof	66 x	66 x

Bij het ophaalpunt Breestraat is de terugloop van het gebruik niet geheel te verklaren. Een van de redenen is in ieder geval de algemene teruggang in het gebruik van de OV-taxi. Het gebruik van de ophaalpunten houdt hiermee gelijke tred. Hieraan is de gehele vermindering echter niet toe te schrijven. Bij de inzet van extra communicatiemiddelen aan het begin van de volgende contractperiode zal hier eveneens aandacht aan worden besteed.

De ogenschijnlijke toename van het gebruik van het ophaalpunt bij Leiden Centraal is deels het effect van een bijgestelde, nu juiste, toerekening van de ritten. Tot medio vorig jaar werden alleen de ritten waarbij sprake was van vertrekkende passagiers bij dit ophaalpunt vermeld. Sinds augustus 2005 is dit gecorrigeerd en worden tevens de ritten waarbij passagiers worden gebracht toegeschreven aan dit ophaalpunt. Bovenstaande vergelijking geeft derhalve een enigszins vertekend beeld.

Een punt van aandacht blijft de situering van het ophaalpunt nabij Leiden Centraal. Alle reguliere taxi's staan aan de voorzijde / stadzijde van het station. Het ophaalpunt voor de OV-taxi aan de andere zijde, de zeezijde. Dit leidt tot verwarring bij passagiers waardoor CTS geconfronteerd wordt met een hoger percentage loosritten bij dit punt en het gebruik van dit punt naar alle waarschijnlijkheid achter blijft. De OV-taxi is immers een alternatief voor de treintaxi die niet meer vanaf Leiden Centraal rijdt.

7 Afgifte en inwisseling tegoedbonnen

Sinds medio 2003 krijgen klanten waarvan de rit niet volgens de afgesproken tijd (inclusief marges) wordt uitgevoerd, een tegoedbon voor 1 zone. De vervoerder houdt zich bij het uitreiken van de bonnen uitstekend aan de overeengekomen afspraken.

Klanten wisselen de tegoedbonnen gedurende het gehele jaar voor ritten in. Een toename van ingewisselde bonnen vindt plaats aan het einde van het jaar wanneer de tegoeden van Wvg-geïndiceerde klanten op dreigen te raken.

Alle sinds 2003 uitgereikte tegoedbonnen dienen deze contractperiode te worden ingewisseld. De tegoedbonnen zijn, ongeacht de keuze voor een vervoerder, vanaf 1 januari 2007 niet meer geldig. Klanten van de OV-taxi leidse regio zullen hiervan schriftelijk (de Wvg-geïndiceerde klanten) en via flyers in de auto's in kennis worden gesteld.

8 Conclusie

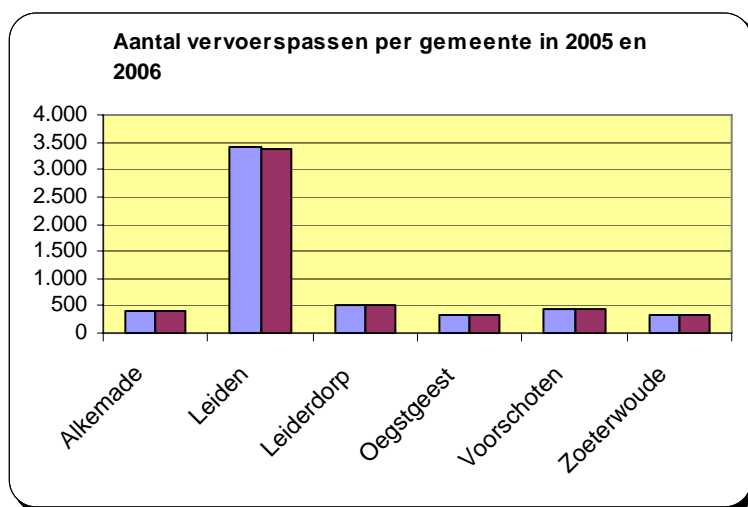
Al met al kan worden geconcludeerd, dat in het eerste halfjaar van 2006:

- het gebruik teleurstellend is gedaald; ten opzichte van dezelfde periode in 2005 met een percentage van 5,8%;
- ten opzichte van 2005 het absoluut aantal OV-gebruikers (niet-pashouders) spectaculair is gedaald met gemiddeld 29%
- de stiptheid van de rituitvoering gedurende dit halfjaar gemiddeld 95,14% is, dus boven het gestelde afgesproken percentage van 95;
- het aantal ingediende klachten is gedaald van 311 in het vierde kwartaal van 2005 naar 224 in het eerste kwartaal 2006
- de telefonische bereikbaarheid van de reserveercentrale als redelijk is te kwalificeren;
- het gebruik van de drie ophaalpunten in het eerste halfjaar van 2006 goed is te noemen en ten minste gelijke tred houdt met het gebruik van de OV-taxi;
- de afgifte van tegoedbonnen door de chauffeurs bij het te laat ophalen naar tevredenheid verloopt;
- in zijn geheel genomen dit vervoersproduct op een adequate wijze wordt geleverd.

B INHOUDELIJK GEDEELTE (inclusief overzichten)

1 Aantal vervoerspashouders

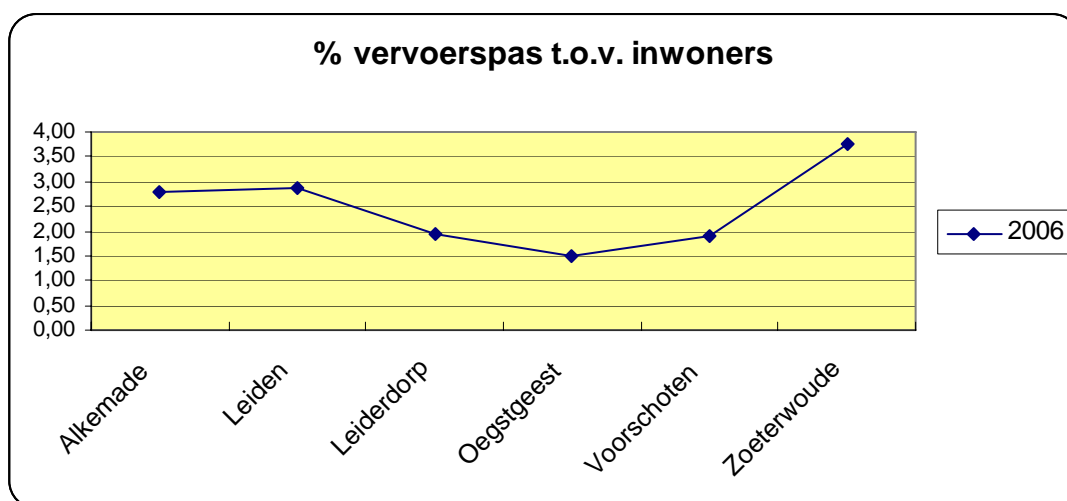
In de jaarrapportage over 2005 is geen vergelijking gemaakt tussen het aantal vervoerspashouders in het voorgaande jaar. Dit had te maken met een opschoningsactie in de administratie. Deze is eind 2004 afgerond en onderstaand is wederom een vergelijking van het aantal verstrekte vervoerspassen ten opzichte van het vorige jaar opgenomen. Uitgegaan wordt van de opgave gedaan door CTS (Connexion Taxi Services).



(Zie ook bijlage 1).

2 Aantal vervoerspassen ten opzichte van het aantal inwoners per gemeente

Uit de hieronder opgenomen grafiek blijkt, dat in de gemeente Zoeterwoude procentueel gezien de meeste inwoners de beschikking hebben over een vervoerspas, namelijk 3,7 % van het aantal inwoners. De achterliggende reden is de vestiging van het woon- en dagcentrum Swetterhage in die gemeente. Het laagste aantal pashouders per inwoner heeft de gemeente Oegstgeest met een percentage van 1,5. Het gemiddelde percentage van het totaal in de regio is 2,5.



(zie voor het totale overzicht bijlagen 1,2 en 3)

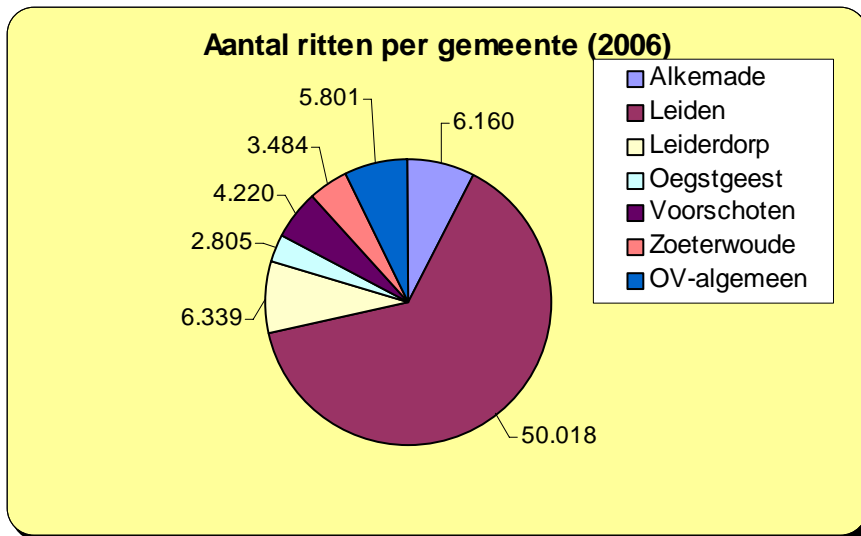
3 Aantal vervoerde (betalende) personen (ritten)

Zoals blijkt uit het overzicht in bijlage 2 is het aantal ritten in het tweede kwartaal ten opzichte van het eerste kwartaal van 2006 met 8 % gedaald. Dit heeft onder meer te maken met de maand april waarin 5 weekeinden evenals Pasen vielen. Op deze dagen wordt beduidend minder gebruik gemaakt van de OV-taxi. In 2005 was er in het tweede kwartaal sprake van een daling ten opzichte van het eerste kwartaal.

(Als we spreken over ritten of vervoerde betalende personen betekent dit, dat per betalende persoon is geteld, ook al zitten er gedurende de rit meerdere mensen in één OV-taxi. Gratis begeleiders, kinderen onder de 4 jaar etc. worden dus niet meegerekend.)

Uit het overzicht in bijlage 2 blijkt tevens, dat het gemiddeld aantal betalende personen per dag in de maand juni 2006 is gedaald tot een nog niet eerder gehaald aantal van 397 per dag. Ter vergelijking, in de maand juni 2005 was dit aantal 423 en in de maand juni 2004 was het gemiddelde nog 475 per dag.

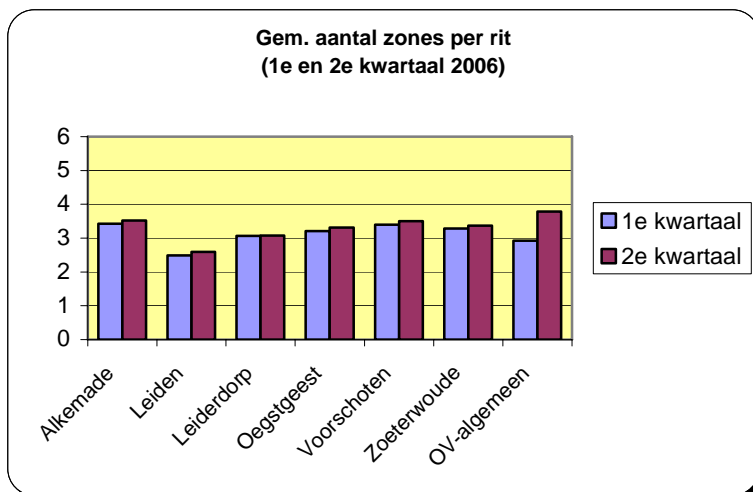
Het aantal OV-gebruikers (dus de niet-Wvg-vervoersgerechtigden) daalde in het eerste en tweede kwartaal spectaculair en wel 29% ten opzichte van dezelfde kwartalen in 2005.



(zie voor het totaaloverzicht de bijlagen 2 en 3)

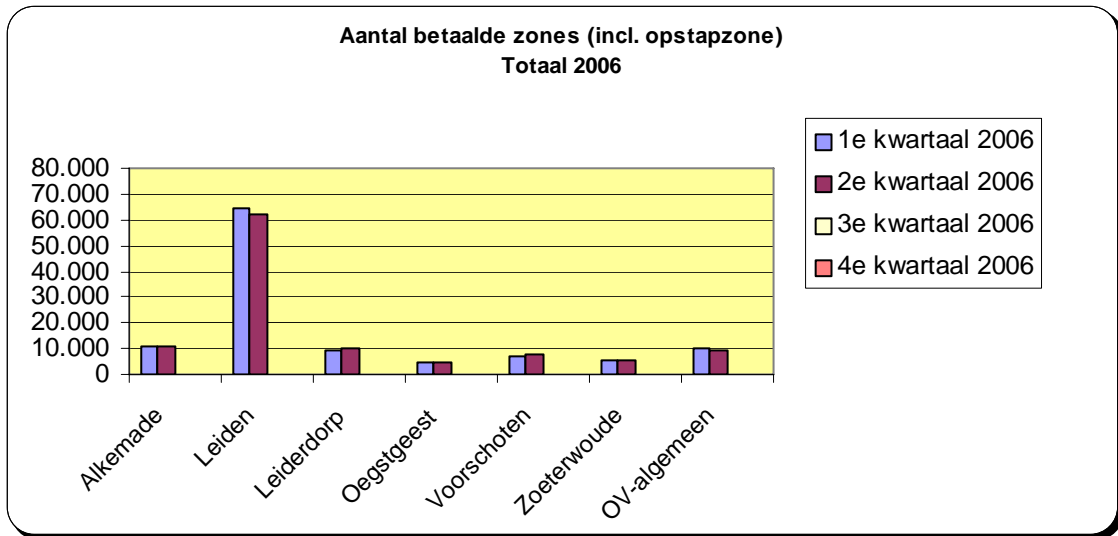
4 Gemiddeld aantal betaalde zones per rit

Uit onderstaande grafiek blijkt, dat in het eerste en tweede kwartaal van 2006 respectievelijk pashouders uit Voorschoten en Alkemade gemiddeld genomen de langste rit maakten, te weten respectievelijk 3,5 en 3,5 zones per rit (incl. de opstapzone). De langste ritten werden echter gemaakt door niet pashouders, OV-reizigers, te weten 3,79 zones per rit in het tweede kwartaal. Zoals te verwachten maken de Leidse pashouders gemiddeld de kortste rit en wel respectievelijk 2,5 en 2,6 zones. Het regiogemiddelde in het eerste en tweede kwartaal was respectievelijk 2,75 en 2,9



5 Gemiddeld aantal betaalde zones per gemeente

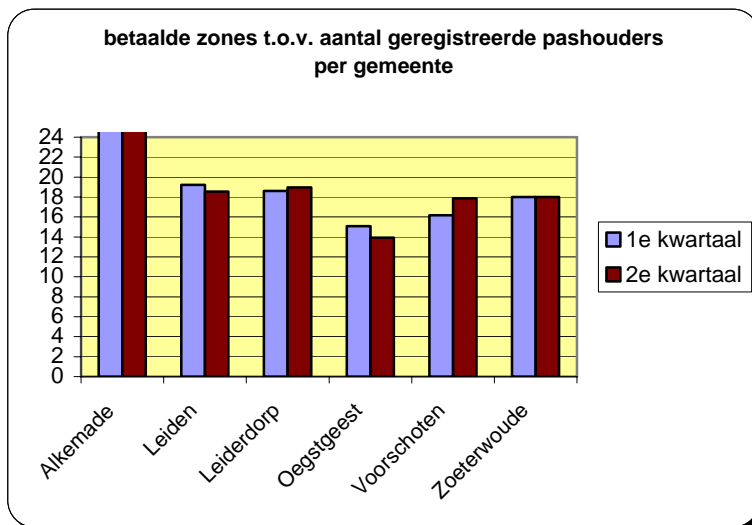
Hieronder is in de grafiek weergegeven het aantal betaalde zones (inclusief opstapzones) in het eerste en tweede kwartaal per gemeente.



(zie ook bijlage 4)

6 Gemiddeld aantal betaalde zones per pashouder per gemeente

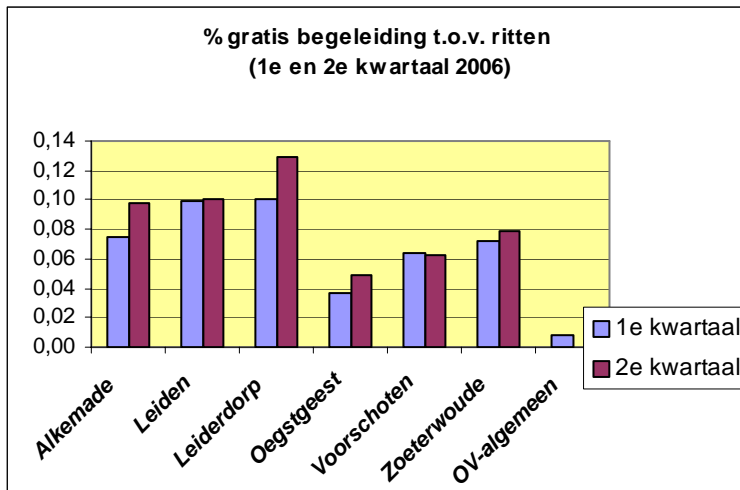
In onderstaande grafiek komt tot uitdrukking dat in het eerste en tweede kwartaal van 2006 in Alkemade gemiddeld per pashouder voor respectievelijk 27,10 en 27,64 zones is betaald. Het laagste gemiddelde aantal van deze twee kwartalen valt in Oegstgeest te constateren, en wel voor respectievelijk 15,10 en 13,92 zones gemiddeld per pashouder.



(zie het overzicht op bijlage 4)

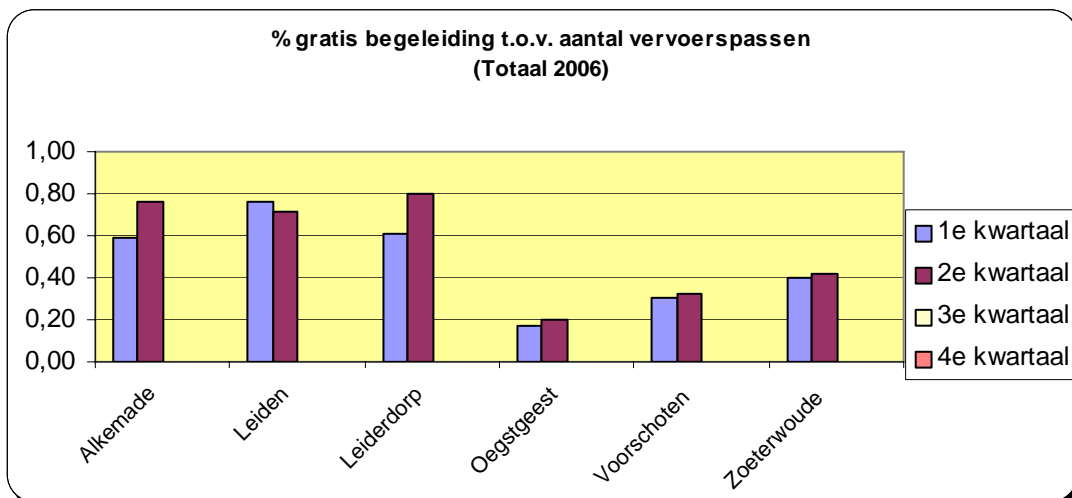
7 Aantal personen als gratis begeleider

In onderstaande grafiek is het percentage gratis begeleidingen ten opzichte van het aantal ritten te zien. In vorige rapportages viel reeds het hoge percentage in de gemeente Leiderdorp op. Ook nu is dat het geval echter op de voet gevolgd door de gemeenten Alkemade en Leiden.



De volgende grafiek geeft een geheel ander beeld, namelijk van het percentage gratis begeleidingen ten opzichte van het aantal uitgegeven vervoerspassen in iedere gemeente van de Leidse Regio.

Daaruit blijkt, dat de pashouders in de gemeente Leiden in het eerste kwartaal en pashouders uit Leiderdorp in het tweede kwartaal van 2006 relatief het meest gebruik maakten van gratis begeleiding op medische indicatie. Uit voorgaande rapportages blijkt dat dit meestal het geval was in Leiden. Bij de pashouders in Oegstgeest vindt in het beide kwartalen het minst gratis begeleiding plaats).



I

BIJLAGEN

Bijlage 1

Percentage vervoerspassen t.o.v. de inwoners per gemeente

	2005			2006		
	Aantal pas- houders	inwoners	%	Aantal pas- houders	inwoners	%
Alkemade	404	14501	2,79	391	14512	2,69
Leiden	3.406	118563	2,87	3365	118069	2,85
Leiderdorp	504	26154	1,93	518	25990	1,99
Oegstgeest	322	21309	1,51	315	21809	1,44
Voorschoten	430	22712	1,89	428	22887	1,87
Zoeterwoude	319	8509	3,75	322	8501	3,79
	5.385	211748	2,54	5339	211768	2,52

Bijlage 2
rittenoverzicht OV-taxi leidse regio 2006

rittenoverzicht OV-taxi leidse regio 2006								
PLAATS	<i>Aantal ver-gemiddeld aantal voers- ritten per maand</i>		JAN	FEB	MRT	APRIL	MEI	JUNI
	<i>passen in 2006</i>	<i>in 2005 (afge- rond)</i>						
Alkemade	391	909	1.131	936	1.025	980	1.075	1.013
Leiden	3.365	8.720	8.702	8.181	9.063	8.470	8.201	7.401
Leiderdorp	518	997	1.082	970	1.093	1.070	1.173	951
Oegstgeest	315	502	487	472	522	422	459	443
Voorschoten	428	623	656	633	746	711	699	775
Zoeterwoude	322	549	570	547	648	627	543	549
OV-algemeen	205	1.219	1.150	1.047	1.230	811	773	790
<i>Subtotaal Wvg</i>	<i>5.544</i>	<i>12.300</i>	<i>12.628</i>	<i>11.739</i>	<i>13.097</i>	<i>12.280</i>	<i>12.150</i>	<i>11.132</i>
TOTAAL		13.519	13.778	12.786	14.327	13.091	12.923	11.922
gem. per dag			444	457	462	436	417	397
(zones)			37.967	35.036	39.371	37.511	37.315	35.044
(gem. zones per rit)			2,76	2,74	2,75	2,87	2,89	2,94

	% ritten	% passen	1e kwar-	2e kwar-
			taal	taal
Alkemade	7,81	7,05	3.092	3.068
Leiden	63,45	60,70	25.946	24.072
Leiderdorp	8,04	9,34	3.145	3.194
Oegstgeest	3,56	5,68	1.481	1.324
Voorschoten	5,35	7,72	2.035	2.185
Zoeterwoude	4,42	5,81	1.765	1.719
OV-algemeen	7,36	3.416	3.427	2.374
<i>Subtotaal Wvg</i>				
TOTAAL			40.891	37.936
gem. per dag			454	417
(zones)			112.374	109.870
(gem. zones per rit)			2,75	2,90

Voorschoten	4,61	7,71	1.851	1.881	1.692	2.057
Zoeterwoude	4,06	5,72	1.516	1.717	1.523	1.826
OV-algemeen	9,01		4.510	3.392	3.042	3.680
TOTAAL			43.254	40.448	36.703	41.817
gem. per dag			481	444	399	455
(zones)			117.215	113.366	103.104	116.181
(gem. zones per rit)			2,71	2,80	2,81	2,78

Bijlage 4

Overzicht betaalde zones t.o.v. ritten OV-taxi leidse regio (per gemeente) 2006

Overzicht BETAALDE ZONES t.o.v. aantal ritten OV-taxi leidse regio (per gemeente) 2006						
PLAATS	JAN	FEB	MRT	APRIL	MEI	JUNI
Alkemade	3.873	3.151	3.572	3.403	3.963	3.440
Leiden	21.703	20.288	22.653	21.807	21.084	19.534
Leiderdorp	3.289	2.986	3.364	3.271	3.611	2.938
Oegstgeest	1.585	1.497	1.673	1.405	1.520	1.460
Voorschoten	2.236	2.158	2.529	2.470	2.374	2.801
Zoeterwoude	1.861	1.796	2.138	2.098	1.823	1.876
OV-algemeen	3.420	3.160	3.442	3.057	2.940	2.995
TOTAAL	37.967	35.036	39.371	37.511	37.315	35.044
PLAATS	1e kwartaal	gem. aantal zones t.o.v. zones geregistr. per rit	2e kwartaal	gem. aantal zones t.o.v. zones per geregistr. rit		
Alkemade	10.596	3,43	27,10	10.806	3,52	27,64
Leiden	64.644	2,49	19,21	62.425	2,59	18,55
Leiderdorp	9.639	3,06	18,61	9.820	3,07	18,96
Oegstgeest	4.755	3,21	15,10	4.385	3,31	13,92
Voorschoten	6.923	3,40	16,18	7.645	3,50	17,86
Zoeterwoude	5.795	3,28	18,00	5.797	3,37	18,00
OV-algemeen	10.022	2,92		8.992	3,79	
TOTAAL	112.374	2,75		109.870	2,90	