

### Hoeveel mensen maken gebruik van de REGIOTAXI

In het eerste kwartaal van 2008 maakten 37.078 betalende passagiers gebruik van de Regiotaxi. Ten opzichte van hetzelfde kwartaal in 2007 betekent dit een daling van 5,8%; tegenover het voorgaande kwartaal in 2007 een daling van 0,56%.

Hoewel er dus ten opzichte van een jaar geleden sprake is van een daling, is het gebruik in de afgelopen 6 maanden wel redelijk stabiel gebleven.

De explosieve stijging van OV-gebruikers, die in 2007 nog 67,42% mat, is tevens een halt toegevoerd en daalt ten opzichte van een jaar geleden met 11,7%. Maar ook hier geldt dat dit ten opzichte van een kwartaal geleden wel stabiel is met een procentueel te verwaarlozen stijging.

Uitgesplitst per gemeente geeft dit de volgende cijfers:

Doelgroep	Pashouders 2008	1 <sup>e</sup> kwartaal 2008		1 <sup>e</sup> kwartaal 2007		Stijging/Daling tov. 2007
OV-Algemeen		3.758	10,14%	4.254	10,81%	-11,7%
<i>WVG-gebruikers</i>						
Alkemade	422	2.821	7,61%	3.032	7,70%	-7%
Leiden	3.365	22.909	61,79%	24.106	61,23%	-5%
Leiderdorp	549	3.186	8,59%	3.201	8,13%	-0,5%
Oegstgeest	295	1.242	3,35%	1.258	3,20%	-1,3%
Voorschoten	409	1.783	4,81%	1.934	4,91%	-7,8%
Zoeterwoude	324	1.379	3,72%	1.583	4,02%	-12,9%
<b>Totaal</b>	<b>5.364</b>	<b>37.078</b>	<b>100,00%</b>	<b>39.368</b>	<b>100,00%</b>	<b>-5,8%</b>

Doelgroep	4 <sup>e</sup> kwartaal 2007
OV-Algemeen	3.752
<i>WVG-gebruikers</i>	
Alkemade	3.097
Leiden	22.939
Leiderdorp	3.126
Oegstgeest	1.301
Voorschoten	1.680
Zoeterwoude	1.394
<b>Totaal</b>	<b>37.289</b>

Gemiddeld waren er in het 1<sup>e</sup> kwartaal 427 betalende passagiers per dag. In het 1<sup>e</sup> kwartaal van 2007 waren dit er 437. De passagiers betaalden in het eerste kwartaal van 2007 totaal voor 104.128 zones (incl. de opstapzone). In hetzelfde kwartaal van 2007 waren dit 109.306 zones, een daling van 4,73%.

De afgelopen maanden heeft het kunnen voorkomen dat een passagier werd opgehaald door een taxi uit de Goudse Regio (de Rijnstreekhopper). De beheersorganisatie heeft bij Connexxion aangegeven dat dit, conform het bestek, en met het oog op herkenbaarheid en stratenkennis van de chauffeurs, een ongewenste situatie is.

Stiptheid	1 <sup>e</sup> kwartaal 2008	1 <sup>e</sup> kwartaal 2007
januari	96,51%	94,29%
februari	96,95%	95,51%
maart	95,05%	96,67%
<b>Gemiddeld</b>	<b>96,17%</b>	<b>95,49%</b>

## Hoe stipt rijdt de REGIOTAXI

In het eerste kwartaal van 2008 reed gemiddeld 96,17% van de taxi's op tijd. Het vervoerscontract stelt dat een

	4 <sup>e</sup> kwartaal 2007
oktober	96,28%
november	95,10%
december	92,51%
<b>Gemiddeld</b>	<b>94,63%</b>

minimum van 95% dan ook verplicht is. In januari 2007 werd nog een boete opgelegd wegens het niet halen van dit minimum. Hetzelfde kwartaal over 2007 laat een gemiddelde zien van 95,49%.

## Ophaalpunten van de REGIOTAXI

In de regio zijn drie ophaalpunten voor de Regiotaxi gerealiseerd. Doel van deze punten is om het voor zowel de chauffeur als de passagier eenvoudiger te maken elkaar te treffen, bijvoorbeeld op locaties waar veel mensen zijn, of waar verwarring kan ontstaan over de exacte locatie; daarnaast geldt bij deze punten een verkorte reserveringstijd van 30 minuten. Gelet op het zeer lage gebruik van het ophaalpunt bij het station Leiden Centraal (aan de LUMC-zijde) is deze in oktober 2007 verplaatst naar de voorzijde van het station. De verhuizing heeft echter nog niet tot gevolg gehad dat er meer gebruik wordt gemaakt van dit ophaalpunt. Momenteel wordt beraden wat te doen met het punt.

Het vervoerscontract maakt het tevens mogelijk naast de huidige 3 punten, er nog eens 3 extra in te richten. Zowel de begeleidingsgroep als de klankbordgroep zien hier momenteel nog niet de noodzaak voor; echter in de nabije toekomst, bij het gereedkomen van enkele herstructureringsprogramma's (waaronder de Luifelbaan in Leiden) wordt deze mogelijkheid scherp in het oog gehouden.

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 <sup>e</sup> kwartaal 2008	1 <sup>e</sup> kwartaal 2007
Breestraat, Leiden	233/8	347/16
Centraal Station, Leiden	15/2	328/35
Het Winkelhof, Leiderdorp	236/12	314/12

	4 <sup>e</sup> kwartaal 2007*
Breestraat, Leiden	186/6
Centraal Station, Leiden	20/2
Het Winkelhof, Leiderdorp	184/10

\* Over november 2007 is door Connexxion geen opgave gedaan.

## Klachten over de REGIOTAXI

In het eerste kwartaal van 2008 werden in totaal 132 klachten ingediend op 38.824 ritten (3,3 ‰). Verreweg de meeste klachten hadden betrekking op het op tijd rijden van de taxi, zoals ook kan worden teruggevonden in de 'Top 4' van klachten.

Wanneer een taxi niet is verschenen, betreft het veelal een loosrit, waarbij de taxi wel langs geweest is, maar chauffeur en klant elkaar om eender welke reden niet getroffen hebben.

Inhoud klacht	1 <sup>e</sup> kwartaal 2008	1 <sup>e</sup> kwartaal 2007
Op tijd rijden	38	76
Ritprijs/Afrekening/Betaling	16	41
Chauffeursgedrag	12	*
Geen taxi	26	10

Inhoud klacht	4 <sup>e</sup> kwartaal 2007
Op tijd rijden	49
Ritprijs/Afrekening/Betaling	13
Chauffeursgedrag	7
Klachtafhandeling	14

\* Deze klacht kwam in dit kwartaal niet voor in de 'Top 4'

Het eerste kwartaal kent dan ook een aantal van 1.053 loosritten op het totale bestand, een percentage van 2,7%. Connexxion is zelf druk doende oplossingen te vinden voor dit probleem, oa. door met adressen waar de loosritten veel voorkomen in overleg te gaan.

## Telefonische bereikbaarheid van de REGIOTAXI

	1 <sup>e</sup> kwartaal 2008	1 <sup>e</sup> kwartaal 2007
juli	99%	100%
augustus	100%	99%
september	95%	99%
<b>Gemiddeld</b>	<b>98%</b>	<b>99,33%</b>

	4 <sup>e</sup> kwartaal 2007
april	88%
mei	92%
juni	82%
<b>Gemiddeld</b>	<b>87%</b>

Het eerste kwartaal van 2008 kent, evenals in hetzelfde kwartaal in 2007 een zeer mooi resultaat tav. de telefonische bereikbaarheid. Gelet op het feit dat in het voorgaande kwartaal dit gemiddelde nog op 87% lag, is dit zeker een verbetering te noemen. Te hopen valt dat dit resultaat in de kwartalen die nog volgen ook vastgehouden zullen worden. 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. De percentages uit het laatste kwartaal van 2007 waren dan ook onaanvaardbaar en Connexxion Taxi Services is toen dringend verzocht actie te ondernemen om weer te komen tot een aanvaardbaar percentage t.a.v. de telefoonbeantwoording.

## Voordelen van de REGIOTAXI

De Regiotaxi biedt vervoer van deur tot deur, 24 uur per dag en 7 dagen per week vanuit Alkemade, Leiden, Leiderdorp, Oegstgeest, Voorschoten en Zoeterwoude. Vanuit deze gemeenten kunnen 5 zones gereisd worden – voor Wmo-geïndiceerden geldt dit vanaf de woonplaats. 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 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> onder Verkeer & Vervoer/Regiotaxi.

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.