

MANAGEMENT-INFORMATIE REGIOTAXI

JAAROVERZICHT 2008
INCL. SPECIFICATIE 4^E KWARTAAL



Samenwerkingsorgaan Holland Rijnland / Bestuurscommissie Regiotaxi
(op basis van gegevens van Connexxion Taxi Services)

Maart 2009, Vastgestelde versie

INHOUDSOPGAVE

BLADZIJDE

1. Inleiding	3
2. Gebruik Regiotaxi	4
Ritten	4
Personen	6
Zones	7
Vervoerspassen	8
Gratis begeleiding	8
3. Stiptheid rituitvoering	9
Loosritten	9
4. Klachtenoverzicht	11
5. Klachtenafhandeling	13
6. Telefonische bereikbaarheid reserveercentrale	13
7. Gebruik ophaalpunten	14
Ophaalpunt Breestraat	14
Ophaalpunt Station Leiden Centraal	15
Ophaalpunt Winkelhof Leiderdorp	15
8. Afgifte en inwisseling tegoedbonnen	17
9. Trivia	17
10. Conclusie	18
Add. I Rittengebruik over de jaren	19
Add. II.I Rittenoverzicht Regiotaxi 2008	21
Add. II.II Overzicht betaalde zones t.o.v. aantal ritten	22

Management informatie

1. Inleiding

2008.

Het systeem van de Regiotaxi is inmiddels twee jaar operationeel in de Leidse Regio.

Eén jaar waarin het systeem tot gewenning en hiermee tot rust had moeten komen, zodat in 2008 de focus op de diverse verbeterpunten kon komen te liggen.

In plaats van de rust, werd het een turbulent jaar met vele ontwikkelingen.

Vroeg in het jaar echter vond een personele wisseling plaats bij Connexxion, waardoor de Leidse Regio een nieuwe contactpersoon kreeg, wat even een inwerktijd vergde. In de maanden mei en juni volgden de busstakingen in het hele land, die ook voor de Regiotaxi tot gevolgen heeft geleid.

Eén van de onderaannemers is failliet gegaan. Deze ritten werden echter opgevangen door een andere onderaannemer en eind 2008 werd het aantal onderaannemers uitgebreid met een nieuw taxibedrijf, waardoor er meer chauffeurs beschikbaar zijn voor deze regio.

Het ophaalpunt bij Station Leiden is tot twee maal toe verdwenen, a.g.v. werkzaamheden nabij het punt. Zolang deze aanhouden kan dit problemen opleveren en er wordt gezocht naar een structurele oplossing voor dit punt. Gelet op de cijfers in deze rapportage maken de gebruikers dankbaar gebruik van het ophaalpunt, mits er stabiliteit in is.

Voorts is door Connexxion aangegeven dat zij grote moeilijkheden ondervinden bij het werven van personeel, mn. chauffeurs. Desalniettemin is het call-center uitgebreid met nieuwe werknemers; ook deze ontwikkeling is enigszins terug te lezen in de cijfers.

In deze management-rapportage krijgt u een totaalinzicht in de wijze waarop het systeem in 2008 heeft gefunctioneerd.

De opdrachtgever blijft zich hierbij zeer kritisch opstellen tav. het geleverde product.



Zonekaart van de Regiotaxi

2. Gebruik van de Regiotaxi

Ritten

In het laatste kwartaal van 2008 werden er met de Regiotaxi gemiddeld 377 ritten per dag gemaakt.

Doelgroep	Pashouders 2008	4 ^e kwartaal 2008		4 ^e kwartaal 2007		Stijging/Daling tov. 2007
OV-Algemeen		3.234	9,3%	3.752	10,1%	-13,8%
<i>Wmo-gebruikers</i>						
Alkemade	429	2.625	7,6%	3.097	8,3%	-15,2%
Leiden	3.364	21.017	60,6%	22.939	61,5%	-8,4%
Leiderdorp	543	3.382	9,8%	3.126	8,4%	+8,2%
Oegstgeest	298	1.200	3,5%	1.301	3,5%	-7,8%
Voorschoten	413	1.684	4,9%	1.680	4,5%	+0,2%
Zoeterwoude	323	1.518	4,3%	1.394	3,7%	+8,9%
Totaal	5.370	34.660	100,00%	39.368	100,00%	-12%

Aantal uitgevoerde ritten 4^e kwartaal 2008 t.o.v. 4^e kwartaal 2007

Doelgroep	1 ^e kwartaal 2008		Stijging/Daling tov. 2007
OV-Algemeen	3.758	10,14%	-11,7%
<i>Wmo-gebruikers</i>			
Alkemade	2.821	7,61%	-7%
Leiden	22.909	61,79%	-5%
Leiderdorp	3.186	8,59%	-0,5%
Oegstgeest	1.242	3,35%	-1,3%
Voorschoten	1.783	4,81%	-7,8%
Zoeterwoude	1.379	3,72%	-12,9%
Totaal	37.078	100%	-5,8%

Doelgroep	2 ^e kwartaal 2008		Stijging/Daling tov. 2007
OV-Algemeen	4.546	12,62%	+8,91%
<i>Wmo-gebruikers</i>			
Alkemade	2.618	7,26%	-19,74%
Leiden	21.461	59,57%	-6,47%
Leiderdorp	3.131	8,69%	+6,64%
Oegstgeest	1.257	3,49%	-10,28%
Voorschoten	1.680	4,66%	-15,5%
Zoeterwoude	1.336	3,71%	-7%
Totaal	36.029	100%	-5,55%

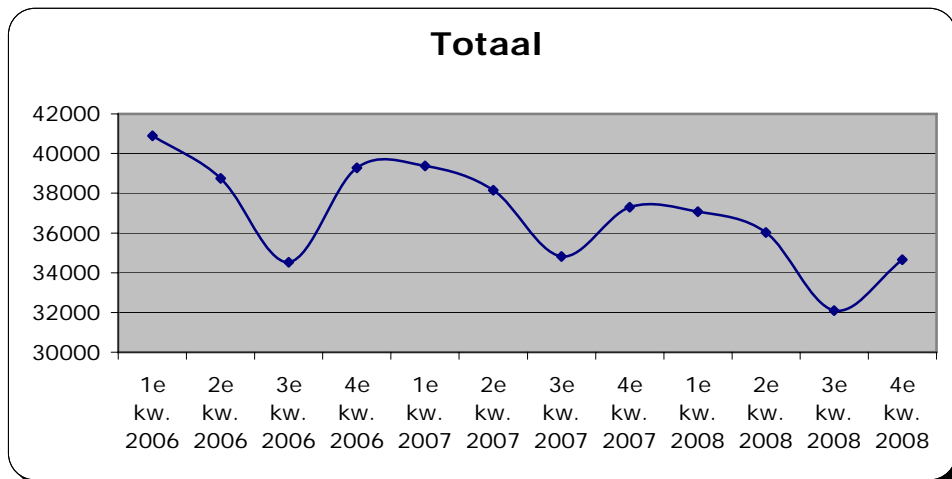
Doelgroep	3 ^e kwartaal 2008		Stijging/Daling tov. 2007
OV-Algemeen	3.337	10,4%	-5,62%
<i>Wmo-gebruikers</i>			
Alkemade	2.247	7,0%	-18,93%
Leiden	19.346	60,3%	-10,63%
Leiderdorp	3.149	9,8%	+10,18%
Oegstgeest	1.232	3,8%	+0,98%
Voorschoten	1.503	4,7%	-3,83%
Zoeterwoude	1.280	4,0%	+5,52%
Totaal	32.095	100%	-7,80%

Gemiddeld wordt er over het jaar 2008 een daling waargenomen van 6,5% ten opzichte van 2007.

Het aantal ritten voor OV-gebruik neemt ook met 5,35% af, terwijl het deel OV-ritten wel gelijk blijft, zo tussen de 10 en 12%.

Deze afname is overigens waarneembaar door het hele land. Mede van invloed hierop zou kunnen zijn dat bushaltes worden aangepast en meer en meer lage-vloerbussen ingezet. Onderzoeken wijzen uit dat wanneer het openbaar vervoer voldoende mogelijkheid biedt, een aanzienlijk deel van de reizigers hier de voorkeur aan geeft, boven de Regiotaxi.

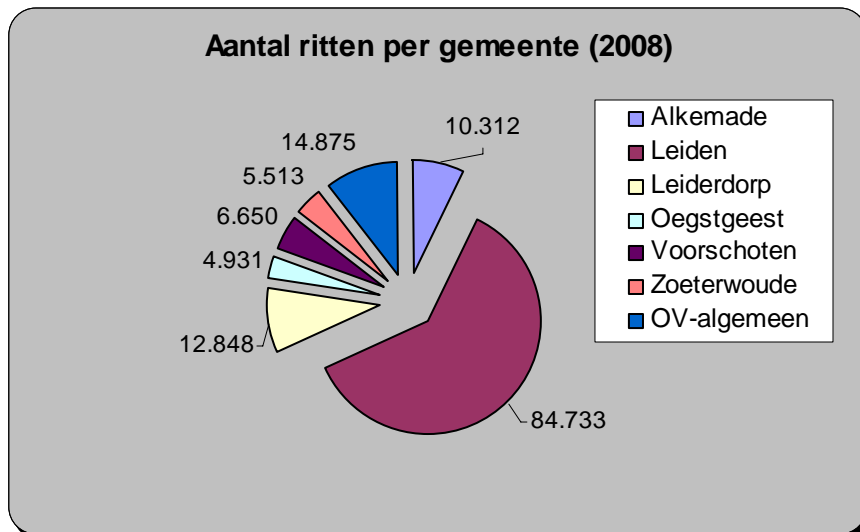
Het totaal-gebruik – grafisch weergegeven – geeft dan het volgende beeld:



Verloop rittenaantal Regiotaxi over de jaren 2006-2008

Aan het einde van het tweede kwartaal was de start van de zomerperiode, waar gewoonlijk minder gebruik wordt gemaakt van dergelijke systemen, merkbaar. Deze trend zet zich meestal tot in augustus voort. Daarna is er weer sprake van een toename van het aantal ritten, zoals bovenstaande grafiek ook aantoont.

Om de cijfers helderder te kunnen interpreteren, treft u onder Addendum I (pag. 16) het verloop over de afgelopen jaren aan. Hierbij kan in gedachten gehouden worden dat het systeem van de Regiotaxi per 01 januari 2007 van start is gegaan. Overigens wijkt dit systeem nauwelijks af van de OV-taxi die voor die tijd in de Leidse Regio reed.



Verdeling totaal aantal ritten per gemeente

Personen

Naast het aantal ritten, is het misschien nog meer van belang te bekijken hoeveel personen er met deze ritten vervoerd werden. (Ook het percentage te-laattritten wordt berekend aan de hand van het aantal vervoerde personen en niet het aantal ritten).

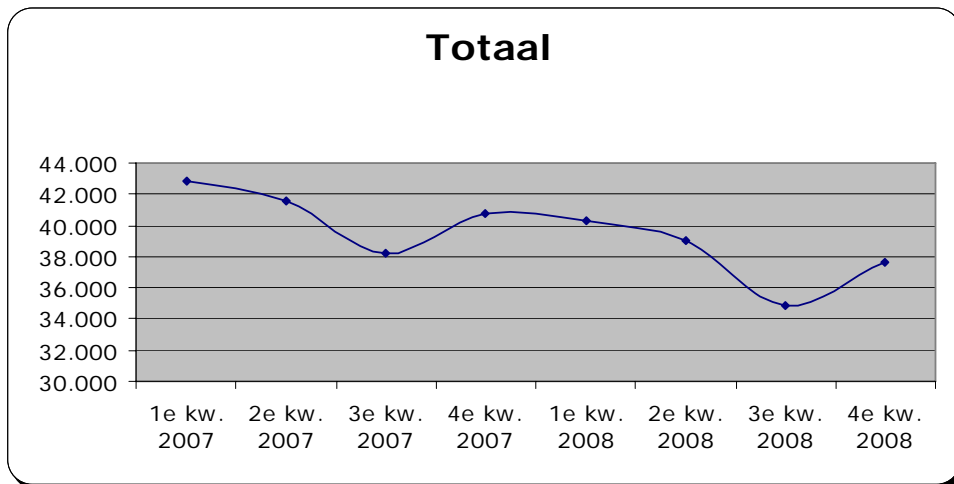
Doelgroep	4 ^e kwartaal 2008		4 ^e kwartaal 2007		Stijging/Daling tov. 2007
OV-Algemeen	2.831	7,53%	3.343	8,21%	-15,32%
<i>Wmo-gebruikers</i>					
Alkemade	2.973	7,91%	3.416	8,39%	-12,97%
Leiden	23.354	62,14%	25.736	63,19%	-9,23%
Leiderdorp	3.681	9,80%	3.479	8,54%	+5,80%
Oegstgeest	1.266	3,37%	1.389	3,41%	-8,86%
Voorschoten	1.802	4,79%	1.814	4,45%	-0,66%
Zoeterwoude	1.676	4,46%	1.553	3,81%	+7,92%
Totaal	37.584	100%	40.730	100%	-7,72%

Aantal vervoerde personen 4^e kwartaal 2008 t.o.v. 4^e kwartaal 2007

Doelgroep	1 ^e kwartaal 2008		Stijging/Daling tov. 2007
OV-Algemeen	3.343	8,30%	-12,83%
<i>Wmo-gebruikers</i>			
Alkemade	3.117	7,74%	-5,72%
Leiden	25.453	63,19%	-5,12%
Leiderdorp	3.520	8,74%	-3,35%
Oegstgeest	1.363	3,38%	+0,15%
Voorschoten	1.944	4,83%	-8,43%
Zoeterwoude	1.540	3,82%	-10,05%
Totaal	40.280	100%	-5,89%

Doelgroep	2 ^e kwartaal 2008		Stijging/Daling tov. 2007
OV-Algemeen	4.111	10,55%	-10,78%
<i>Wmo-gebruikers</i>			
Alkemade	3.048	7,82%	-16,49%
Leiden	23.693	60,79%	-7,49%
Leiderdorp	3.474	8,91%	+6,40%
Oegstgeest	1.346	3,45%	-12,14%
Voorschoten	1.828	4,70%	-17,06%
Zoeterwoude	1.472	3,78%	-7,54%
Totaal	38.972	100%	-6,24%

Doelgroep	3 ^e kwartaal 2008		Stijging/Daling tov. 2007
OV-Algemeen	3.033	8,70%	-3,90%
<i>Wmo-gebruikers</i>			
Alkemade	2.508	7,19%	-16,84%
Leiden	21.574	61,88%	-11,67%
Leiderdorp	3.437	9,86%	+5,82%
Oegstgeest	1.296	3,72%	-0,84%
Voorschoten	1.611	4,62%	-6,0%
Zoeterwoude	1.403	4,02%	+5,57%
Totaal	34.862	100%	-8,72%



Verloop vervoerde personen Regiotaxi over de jaren 2007-2008

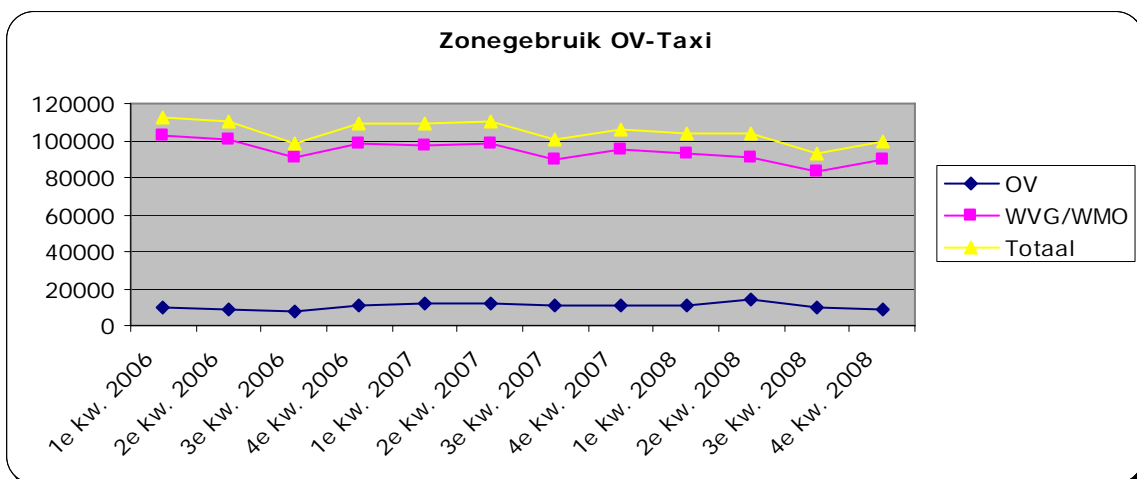
Zones

In het laatste kwartaal van 2008 werden er 99.105 zones betaald, een daling ten opzichte van hetzelfde kwartaal in 2007 met 6,37%, toen de teller eindigde op 105.856 zones.

Hiermee is het laatste kwartaal compleet en zien we dat over heel 2008 in totaal 400.836 zones zijn verreden, waar dit in 2007 425.699 zones waren. Dit betekent dat in 2008 5,84% minder zones verkocht zijn, vergeleken met 2007; 6,77% minder sinds de invoering van de Regiotaxi als CVV-systeem in deze regio.

Het zone-verbruik van OV-reizigers is hiermee ook gedaald van 10.973 zones in kwartaal 4 van 2007 naar 9.060 naar hetzelfde kwartaal een jaar later. Jaarbreed gezien reizen de OV-gebruikers 43.654 zones, tegen 45.892 in 2007. Dit is een daling van 4,88% vergeleken met 2007, maar dit jaar kende dan ook een explosieve groei met 22,5% vergeleken met het jaar daarvoor. Gelet op het jaar waarin de Regiotaxi van start ging, ligt het zone-verbruik nog altijd 16,5% hoger.

In 2007 werd geconcludeerd dat het OV-gebruik van de Regiotaxi in de lift zat. In 2008 daalt het gebruik eerst, om daarna weer fors toe te nemen. Of er nog sprake is van groei onder deze gebruikers, of dat het cijfer zich aan het stabiliseren is, is hieruit lastig te concluderen en zal wellicht duidelijker blijken in de loop van het jaar 2009. Wel is duidelijk geworden dat op momenten dat sprake was van adverteren voor de Regiotaxi, op welke wijze dan ook, het OV-gebruik van het systeem steeg.



Verloop zonegebruik over de jaren 2006-2008 uitgesplitst

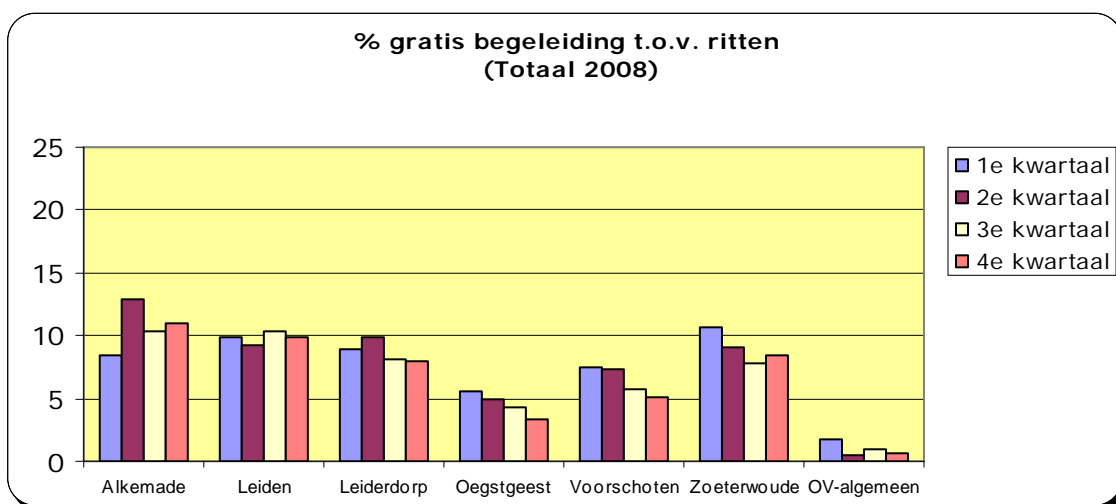
Vervoersplassen

Het aantal vervoersplassen dat door de gemeenten wordt uitgegeven, is al een aantal jaar een stabiel cijfer met niet meer dan natuurlijke fluctuaties. Ook onveranderd zijn de percentages passen t.o.v. het aantal inwoners: Oegstgeest heeft het laagste aantal passen, vermoedelijk door het relatief grote aantal burgers in relatief goeden doen in deze gemeente; Zoeterwoude scoort het hoogst, waarschijnlijk door de aanwezigheid van een zorgcentrum voor verstandelijk gehandicapten in deze gemeente.

	2008	% 2008	2007	2006
Alkemade	429	2,96	396	391
Leiden	3.364	2,85	3.350	3.365
Leiderdorp	543	2,09	540	518
Oegstgeest	298	1,36	292	315
Voorschoten	413	1,80	406	428
Zoeterwoude	323	3,80	313	322
Totaal	5.370		5.297	5.339

Aantal vervoersplassen per gemeente/percentage t.o.v. het aantal inwoners

Gratis begeleiding



Aantal ritten met gratis begeleiding t.o.v. het totaal aantal ritten

Ook het aantal ritten waarbij een gratis begeleider meereist, is behoorlijk stabiel te noemen en de cijfers vertonen t.o.v. 2007 geen opmerkelijke verschuivingen.

	2008				2007				Totaal 2008		Totaal 2007	
	1 ^e kw	2 ^e kw	3 ^e kw	4 ^e kw	1 ^e kw	2 ^e kw	3 ^e kw	4 ^e kw		% tov. aantal ritten		% tov. aantal ritten
Alkemade	240	337	233	289	236	293	212	257	1.099	10,85	998	8,20
Leiden	2.260	1.968	2.008	2.089	2.409	2.368	2.501	2.473	8.325	9,82	9.751	10,64
Leiderdorp	286	310	258	269	409	307	354	326	1.123	8,74	1.396	11,52
Oegstgeest	69	63	53	41	80	101	70	77	226	4,58	328	6,33
Voorschoten	134	124	85	87	152	187	118	124	430	6,47	581	8,10
Zoeterwoude	148	121	100	128	123	128	93	143	497	9,01	487	8,65
OV-Alg.	65	20	30	21	25	37	35	41	136	0,91	138	0,88

Aantal ritten met gratis begeleiding 2008 t.o.v. 2007/totaal in percentage t.o.v. totaal aantal ritten

3. Stiptheid rituitvoering

	Rit op tijd	Rit te laat	Persoon op tijd	Persoon te laat
Januari	11.408	412	12.582	460
Februari	11.121	350	12.258	401
Maart	12.464	412	13.853	726
April	11.527	586	12.765	650
Mei	10.844	1.040	12.027	1.138
Juni	9.940	1.329	10.942	1.450
Juli	9.956	512	11.072	590
Augustus	9.546	*490	10.578	*570
September	10.471	547	11.462	590
Oktober	10.878	568	11.969	636
November	10.861	566	11.992	634
December	10.638	559	11.735	618
Totaal	129.654	7.371	143.235	8.463

Aantal gereden ritten en personen en hoeveel hiervan te laat waren

*In augustus was één van de te-laattritten feitelijk een te-vroegrit.

Tbv. de overzichtelijkheid is deze in de te-laattritten opgenomen.

Bovenstaande cijfers omgezet naar percentages komen we derhalve op het volgende:

<i>Te Laet</i>	Januari	Februari	Maart	April	Mei	Juni
Ritten	3,49%	3,05%	4,96%	4,84%	8,75%	11,79%
Personen	3,53%	3,17%	4,98%	4,85%	8,64%	11,70%
2007						
Ritten	5,71%	4,49%	3,33%	5,40%	3,58%	4,60%
Personen	5,69%	4,53%	3,29%	5,42%	3,60%	4,75%
<i>Te Laet</i>	Juli	Augustus	September	Oktober	November	December
Ritten	4,89%	4,88%	4,96%	4,96%	4,95%	4,99%
Personen	5,06%	5,11%	4,90%	5,05%	5,02%	5,00%
2007						
Ritten	4,96%	3,61%	4,93%	3,78%	4,84%	7,37%
Personen	4,94%	3,68%	4,94%	3,72%	4,90%	7,49%

Percentages te-laattritten gemeten t.o.v. het totale aantal

In de vervoersovereenkomst is afgesproken dat een minimaal kwaliteitsniveau van 95% behaald dient te worden. In het eerste kwartaal wordt dit percentage ook elke maand gehaald. Het tweede kwartaal laat hier andere cijfers zien: in de maanden mei en juni wordt de toegestane 5% ruim overschreden.

Als voornaamste reden hiervoor wordt door Connexxion de busstaking aangegeven, die in deze maanden gaande was. Op de stakingsdagen zou Connexxion door een toegenomen vraag naar de Regiotaxi, alsmede door grotere drukte op de wegen niet aan de minimumeis hebben kunnen voldoen. Connexxion heeft dit echter, naar mening van de regio, onvoldoende kunnen aantonen, waarna is overgegaan tot het opleggen van een boete.

In de maanden die hierop volgen zien we dat Connexxion de marges regelmatig nipt overschrijdt, op tienden van procenten.

Loosritten

Het kan voorkomen dat chauffeur en klant elkaar om eender welke wijze mislopen. In dit geval wordt gesproken over een loosrit. Om deze zo ver mogelijk terug te dringen, is Connexxion in 2008 begonnen met het nabellen van klanten waar, vaker dan gemiddeld, sprake is van een loosrit.

	Ritaanvragen	Loosmeldingen	% loosmeldingen
Januari	12.897	351	2,7%
Februari	12.305	307	2,5%
Maart	14.215	395	2,8%
April	13.055	374	2,9%
Mei	13.155	534	4,1%
Juni	12.591	562	4,5%
Juli	11.338	343	3,0%
Augustus	10.905	364	3,3%
September	11.923	376	3,3%
Oktober	12.439	400	3,2%
November	12.467	410	3,3%
December	12.598	477	3,8%
Totaal	149.888	4.893	3,3%

Aantallen en percentages loosritten

4. Klachtenoverzicht

Dat bovenstaande cijfers over het op tijd komen van de taxi, zich niet in de klachten laat vertalen blijkt wel uit de getallen die hiervoor beschikbaar zijn.

In het 1^e kwartaal werden 132 klachten ingediend, in het 2^e kwartaal 127, exact evenveel als in het 3^e kwartaal; in het 4^e kwartaal zien we het aantal klachten plotseling stijgen naar 174. Hopelijk is dit een voorzichtige doorbraak van de eerder geconstateerde klagensmoetheid onder de reizigers. Alleen wanneer mensen aangeven wat en wanneer er iets misgaat, kan hier concreet actie op ondernomen worden. De komende maanden zal deze ontwikkeling, meer dan toch al wordt gedaan, met interesse worden gevolgd. De ingediende klachten zullen tijdens hun afhandeling ook worden gevolgd door de opdrachtgever.

Om bovenstaande cijfers beter te kunnen interpreteren, volgt hier nogmaals het schema van §3.

<i>Te Laat</i>	Januari	Februari	Maart	April	Mei	Juni
Ritten	3,49%	3,05%	4,96%	4,84%	8,75%	11,79%
Personen	3,53%	3,17%	4,98%	4,85%	8,64%	11,70%
2007						
Ritten	5,71%	4,49%	3,33%	5,40%	3,58%	4,60%
Personen	5,69%	4,53%	3,29%	5,42%	3,60%	4,75%
<i>Te Laat</i>	Juli	Augustus	September	Oktober	November	December
Ritten	4,89%	4,88%	4,96%	4,96%	4,95%	4,99%
Personen	5,06%	5,11%	4,90%	5,05%	5,02%	5,00%
2007						
Ritten	4,96%	3,61%	4,93%	3,78%	4,84%	7,37%
Personen	4,94%	3,68%	4,94%	3,72%	4,90%	7,49%

Aantal gereden ritten en personen en hoeveel hiervan te laat waren

Aard	Jan 2008	Feb 2008	Mrt 2008	April 2008	Mei 2008	Juni 2008	Juli 2008	Aug 2008	Sept 2008	Okt 2008	Nov 2008	Dec 2008	Tot.
Combinatie van ritten			1			1		1	1				4
Ophaaltijd/Aankomsttijd	10	12	16	27	15	14	16	13	31	23	44	26	247
Gedrag chauffeur	4	2	6	6	2	8	3	3	2	7	5	4	52
Taxi niet gekomen	9	10	7		8		8	5	15	13	8	11	94
Klachtafhandeling	9	2	3	5	1	2	2	1	1		1	3	30
Reserveringsfout		3											
Spelregels							1						1
Ritprijs	11	3	4	3	4	3	1		2	1		2	34
Terugbelservice							1					1	2
Soort voertuig			3	3						2			8
Foutief ophaal/bestemmings adres	2				1								3
Informatievoorziening telefonist	1				1				1				3
Boekingsfout	2		5	3	1	3	3	2	5	3	5	4	36
Attitude telefoon-agent	1	2						1	1			2	7
Staat van het voertuig						1	2						3
Reistijd	1								1	2	3	1	8
(Kwitantie)bon niet ontvangen			1										1
Geen klacht; informatieaanvraag	1				1					2			4
Dubbele betaling			1										1
Terugbetaling			1										1
Verwerking pasaanvraag					1								1

6. Telefonische bereikbaarheid reservecentrale

Wanneer iemand de centrale belt om een Regiotaxi te bestellen, dient de telefoon binnen 90 seconden te zijn beantwoord. De regio gaat ermee akkoord, wanneer dit in 95% van de inkomende telefoontjes lukt.

	Ingekomen	Beantwoord	Beantwoord ná 90 sec.	Gemiddelde wachttijd	beantwoord in 90 sec. in %
Januari	9.483	9.445	70	4	99%
Februari	8.966	8.924	28	3	100%
Maart	11.271	10.953	561	16	95%
April	10.173	9.799	642	19	93%
Mei	11.963	10.855	1.107	48	90%
Juni	11.915	10.569	2.918	75	72%
Juli	9.588	8.429	2.455	72	71%
Augustus	9.629	8.566	1.732	55	80%
September	10.135	9.195	1.853	52	80%
Oktober	9.725	9.635	78	6	99%
November	9.826	9.749	59	5	99%
December	10.517	9.863	1.271	34	87%
Totaal	123.191	115.982	12.774	32	89%

Aantallen ingekomen telefoontjes en wijze van afhandeling

Na een zeer fraaie start in het eerste kwartaal, gaat het gemiddelde omlaag naar percentages van 72% en 71% in de maanden juni en juli. Volgens Connexxion heeft dit enerzijds te maken met de busstakingen, waardoor ook het call-center meer dan gebruikelijk te verduren heeft gekregen, anderzijds door vertrek van personeel dat opgevangen moest worden. Dit was in oktober gerealiseerd – getuige ook de cijfers. Het percentage van december laat zich vooralsnog niet verklaren, temeer daar de laagste percentages niet in verband met de feestdagen staan.

7. Gebruik ophaalpunten

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

- ✗ in de Breestraat te Leiden, nabij het Stadhuis;
- ✗ bij het Station Leiden Centraal;
- ✗ nabij de Winkelhof te Leiderdorp.

Met deze ophaalpunten is beoogd dat de klant en de chauffeur van de Regiotaxi elkaar op drukker locaties eenvoudiger kunnen treffen en dat misverstanden over de exacte ophaalplaats worden voorkomen.

Het vervoerscontract biedt de mogelijkheid het aantal ophaalpunten met maximaal drie uit te breiden. Wanneer hier aanleiding toe is, vindt hierover overleg met Connexxion Taxi Services plaats over eventuele wenselijke plaatsen. Met name de plaatsen waar sprake is van veel loosmeldingen kunnen hierin betrokken worden; hier zou sprake kunnen zijn van een onduidelijke situatie.

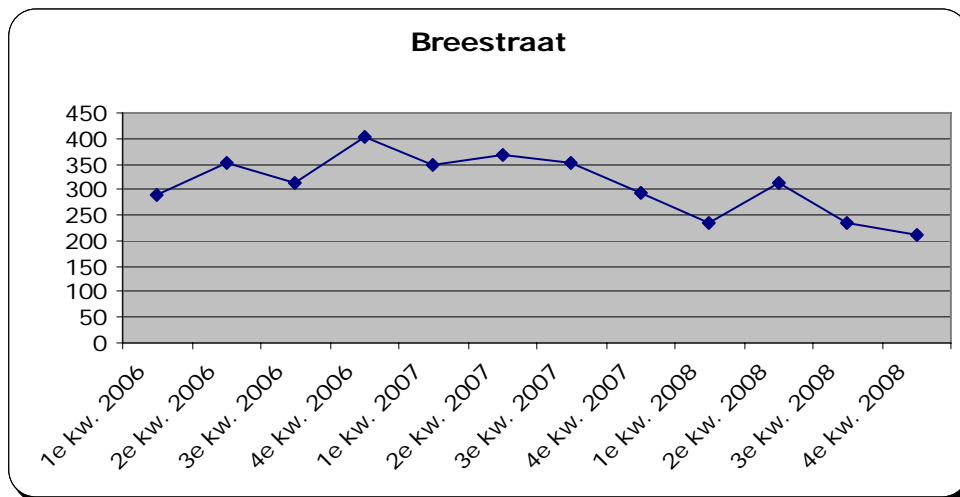
Het gemiddeld gebruik per maand in 2008 van de drie ophaalpunten is in onderstaand overzicht aangegeven. Weergegeven wordt het aantal ritten + daarachter het aantal loosritten op dit punt.

	Breestraat		Stationsplein		Winkelhof	
Januari	90	5	5	0	54	4
Februari	60	1	4	0	100	6
Maart	83	2	6	2	82	2
April	71	0	8	0	90	3
Mei	99	3	11	4	98	6
Juni	143	8	36	10	70	2
Juli	79	1	0	0	82	3
Augustus	72	4	0	0	96	3
September	82	4	42	6	76	4
Oktober	66	2	11	2	83	1
November	69	4	91	2	66	0
December	75	0	16	2	98	7
Totaal	989	30	230	19	995	41

Gebruik van de ophaalpunten en loosritten op dit punt

Ophaalpunt Breestraat

Hoewel het ophaalpunt aan de Breestraat behoorlijk schommelt in gebruik, gekeken naar de maandelijkse cijfers, is het totaalgebruik over de gehele linie genomen, behoorlijk stabiel en voldoet hiermee prima aan zijn doel. Het aantal loosritten op dit punt ligt op de 3%.



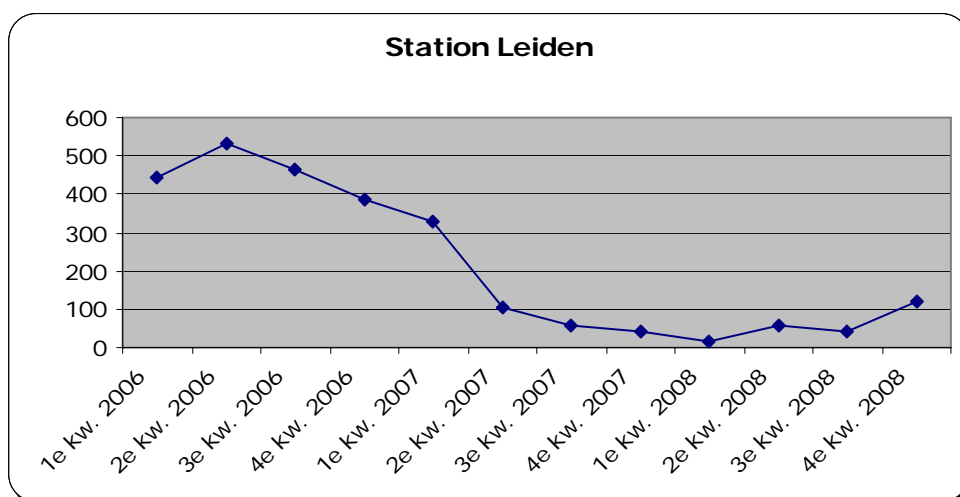
Grafische weergave gebruik ophaalpunt Breestraat over de jaren 2006-2008

Ophaalpunt Station Leiden Centraal

Het ophaalpunt Station Leiden heeft een turbulent anderhalf jaar achter de rug.

In 2007 is het punt verplaatst van de achterzijde van het station naar de voorzijde. Door bouwwerkzaamheden aldaar was deze locatie niet meer te handhaven.

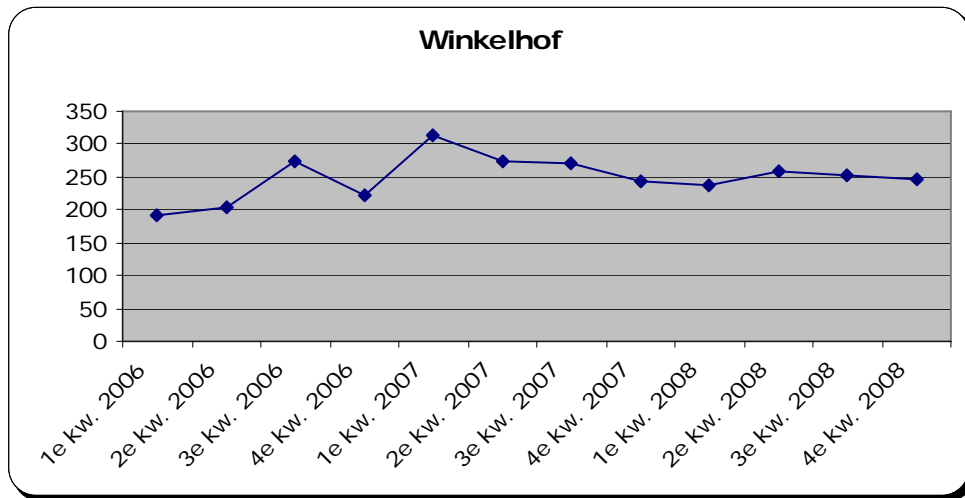
Na de verplaatsing van het punt, is het gebruik ervan in een vrije val terecht gekomen, mede doordat Connexxion-telefonistes de klanten niet wezen op de verplaatsing; halverwege 2008 leek het zich weer enigszins te rehabiliteren, tot het punt in de maand oktober plotseling verdween. Verbouwwerkzaamheden aan de fietsenstalling waar het bord naast geplaatst is, zijn hier waarschijnlijk debet aan. Hier is direct actie op ondernomen, het bord is teruggeplaatst en het punt haalde zelfs een verbazende 91 gebruikers in de maand november. Totdat het bord in december wederom spoorloos verdween. Ook toen is er direct actie geweest en het bord – wederom – teruggeplaatst. De huidige plaatsing wijkt echter af van de oude, staat verder naar achteren en belemmert gebruikers hierdoor om gebruik te kunnen maken van de bankjes en overkapping bij de bushaltes. Wanneer de omstandigheden rond het station gestabiliseerd zijn, zal worden gekeken naar een meer voor de hand liggende plek voor dit veel geplaatste ophaalpunt.



Grafische weergave gebruik ophaalpunt Station Leiden over de jaren 2006-2008

Ophaalpunt nabij de Winkelhof te Leiderdorp

Het gebruik van het ophaalpunt bij de Winkelhof in Leiderdorp is ondertussen ook zeer stabiel te noemen. Het aantal loosritten op deze locatie bedraagt 4,1%.



Grafische weergave gebruik ophaalpunt Winkelhof over de jaren 2006-2008

8. Afgifte en inwisseling tegoedbonnen

Wanneer een rit te laat wordt uitgevoerd, krijgt de klant een tegoedbon uitgereikt waarmee één zone gereisd kan worden. De bonnen kunnen gespaard worden voor een rit van maximaal 5 zones. Het overgrote deel van de bonnen wordt door de chauffeurs zelf uitgereikt. Als dit niet het geval is en klanten dienen een – terecht – klacht in, dan krijgen zij deze alsnog toegezonden bij de behandeling van hun klacht.

Aan het eind van het jaar, wanneer de budgetten op aan het raken zijn, zien we een toename van de inwisseling van bonnen.

De term 'Geweigerde gratis ritkaarten' heeft betrekking op klanten die de kaart niet willen/aannemen.

	<i>Te laat ritten</i>	<i>Uitgereikte kaarten</i>	<i>Uitgevoerde gratis ritten</i>	<i>Geweigerde gratis ritkaarten</i>	<i>Percentage</i>
Januari	412	315	61	20	81,31%
Februari	350	268	59	13	80,29%
Maart	650	498	63	19	79,54%
April	611	469	65	22	80,36%
Mei	1.040	797	90	31	79,62%
Juni	1.329	1.014	83	59	80,74%
Juli	512	398	64	13	80,27%
Augustus	489	371	82	16	79,14%
September	547	421	93	19	80,44%
Oktober	568	434	84	21	80,11%
November	566	433	114	24	80,74%
December	559	429	146	22	80,68%
Totaal	7.633	5.847	1.004	279	80,26%

Aantallen te-laattritten en uitreiking/gebruik gratis ritkaarten

De uitreiking van de bonnen ligt gemiddeld op 80,26%, overeenkomstig de gestelde norm. Berekening hiervan is het percentage van uitgereikte én geweigerde bonnen, t.o.v. het aantal te-laattritten.

9. Trivia

- ✘ In maart 2008 is de site van Connexxion voor Wmo-gebruikers, op instigatie van Holland Rijnland, aangepast aan gebruik door de doelgroep.
- ✘ Connexxion is van start gegaan met het pro-actief bellen van klanten wanneer de taxi verlaat is.
- ✘ Eén van de onderaannemers is in de loop van 2008 jammerlijk failliet gegaan. Eind 2008 is A-Tax er als onderaannemer bij gekomen.
- ✘ In september is bij Connexxion een extra medewerker aangenomen tbv. redactie van de klachten.
- ✘ Na vele suggesties inzake de besteding van het boetebedrag, is besloten dit aan de klanten ten goede te laten komen via de WMO-afdelingen van de gemeenten.
- ✘ Na afloop van 2008 zijn de gemeenten Alkemade en Jacobswoude samengegaan in Kaag & Braassem; de beide kernen houden echter voorsnog hun eigen CVV-systeem.
- ✘ Begin 2008 kon het voorkomen dat Connexxion chauffeurs en materieel uit een andere regio inzette; afgezien van de beperkte kennis van deze omgeving van de chauffeurs.

feurs, is dit ook uit juridisch oogpunt niet toegestaan. Connexxion is hier toentertijd met klem op geweest.

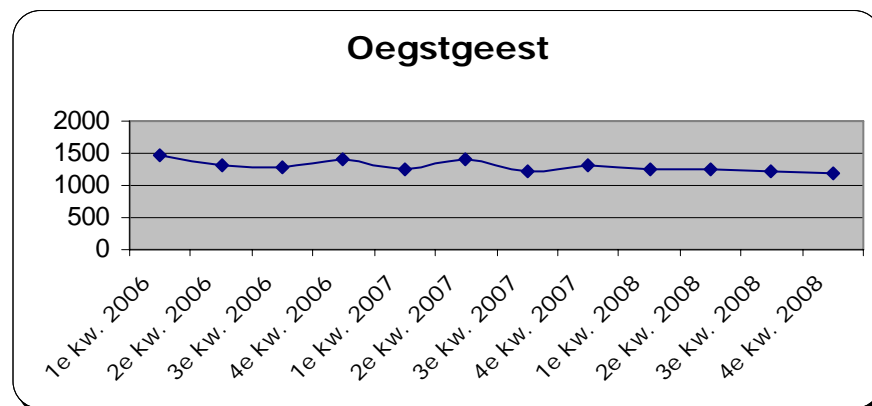
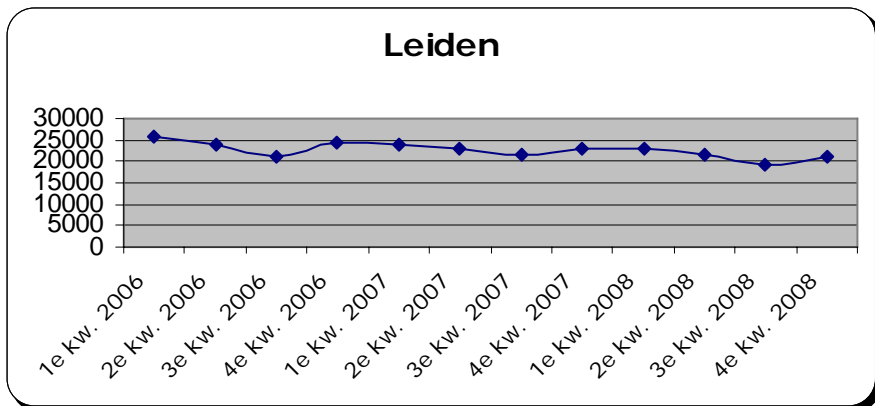
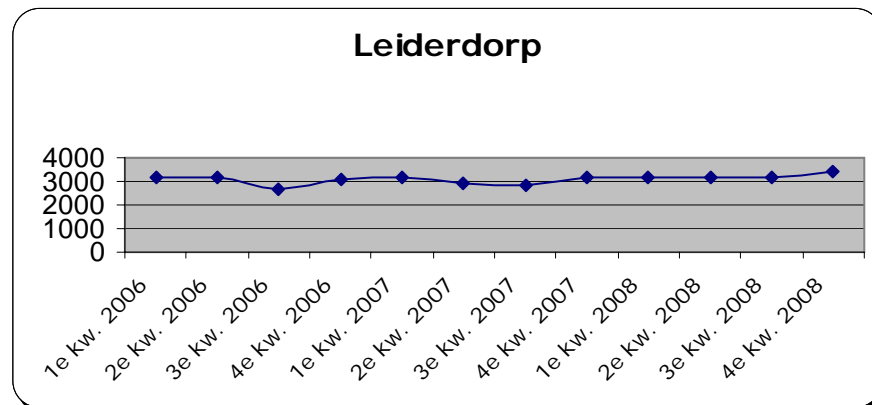
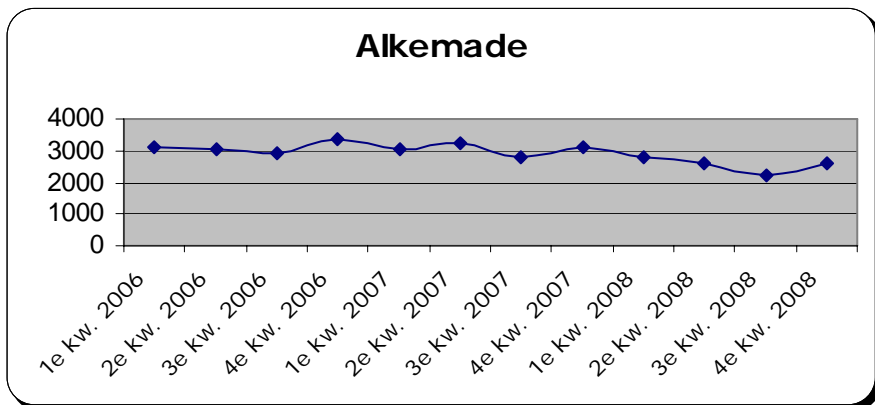
10. Conclusie

Samengevat zien we dat over het jaar 2008:

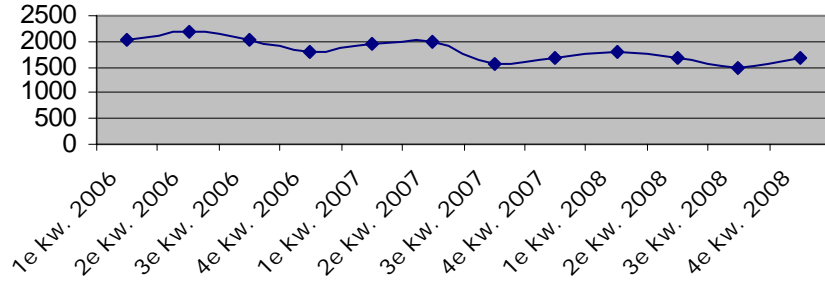
- a. het gebruik, gemeten in aantallen ritten, is afgenomen met 6,5% ten opzichte van 2007;
- b. het deel OV-gebruikers ook evenredig daalt met 5,35%, terwijl het aandeel OV-gebruikers op het totaal stabiel is rond de 10-12%;
- c. het aantal zones, dat per rit gereisd wordt, het aantal vervoersplassen en de gratis begeleiders stabiele cijfers vormen binnen het geheel;
- d. het kwaliteitsniveau van de Regiotaxi, voor wat betreft de stiptheid, goed begon in 2008; in mei en juni kampte men met gevolgen van de landelijke busstakingen. Uiteindelijk is besloten de vervoerder, conform het contract, hier een boete voor op te leggen. In het half jaar dat hierop volgde, schommelde de kwaliteit ook voortdurend op het randje.
- e. afhandeling van de klachten geschiedt binnen de gestelde termijn, gemiddeld 4,5 dagen; Connexxion heeft een extra medewerker in dienst genomen voor de redactie van de klachten;
- f. loosritten blijven, ondanks inspanningen van Connexxion om deze terug te dringen, op 3,3%;
- g. de telefonische bereikbaarheid begint in het eerste kwartaal zeer goed. Hierna gaat het in de stakingsmaanden omlaag en kan het niet anders dan als 'slecht' bestempeld worden. In de maanden hierna worden nieuwe medewerkers in dienst genomen en krabbelt de kwaliteit op, waarna deze in december weer keldert;
- h. het gebruik van de ophaalpunten Winkelhof en Breestraat is stabiel en op een goed gemiddelde. Het ophaalpunt bij het Station Leiden heeft veel te verduren gehad, wat merkbaar is in het gebruik. 2009 zal wellicht enige rust hierin brengen;
- i. afgifte van de gratis ritkaarten door de chauffeurs bij te laat ophalen voldoet aan de gestelde norm;
- j. de kwaliteitseisen die aan het product gesteld worden een doorlopend punt van aandacht zijn zowel voor de vervoerder als voor de regio.

Addendum I

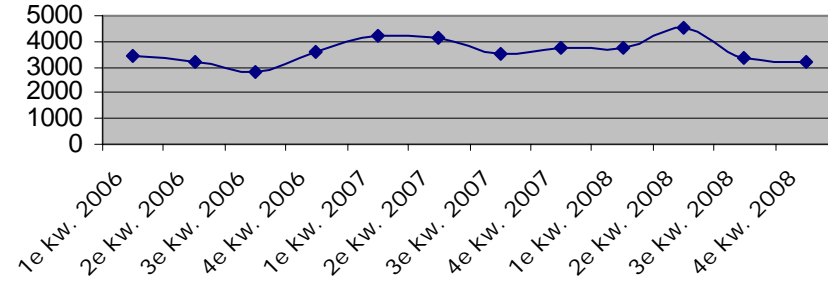
Rittengebruik over de jaren



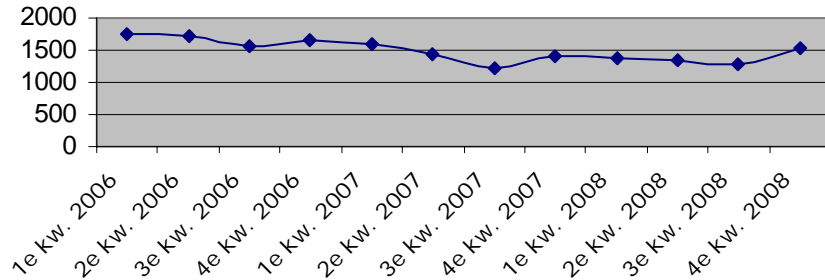
Voorschoten



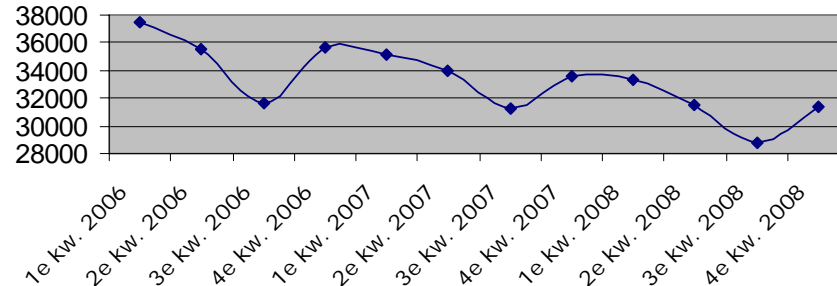
OV



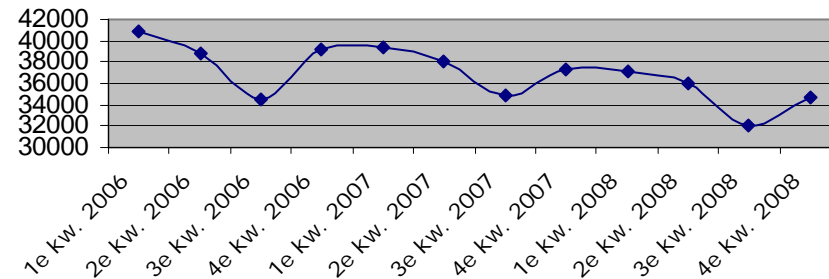
Zoeterwoude



Wmo-Subtotaal



Totaal



Addendum II.I Rittenoverzicht Regiotaxi 2008

PLAATS	gemiddeld aantal ritten per Aantal vervoers- passen in 2008 (afge- rond)		JAN	FEB	MRT	APRIL	MEI	JUNI	JULI	AUG.	SEPT.	OKT.	NOV.	DEC.	TOT.2008
	2007	(afge- rond)													
Alkemade	429	1.014	939	877	1.005	1.007	917	694	738	723	787	884	895	846	10.312
Leiden	3.364	7.637	7.436	7.203	8.270	7.520	7.326	6.615	6.426	6.139	6.781	6.909	7.146	6.962	84.733
Leiderdorp	543	1.010	1.053	1.027	1.106	1.105	1.047	979	1.046	1.069	1.034	1.167	1.126	1.089	12.848
Oegstgeest	298	432	397	403	442	438	403	416	415	388	429	415	390	395	4.931
Voorschoten	413	597	544	567	672	543	603	534	465	482	556	614	526	544	6.650
Zoeterwoude	323	469	438	408	533	505	404	427	399	406	475	489	525	504	5.513
OV-algemeen	0	1.310	1.195	1.197	1.366	1.216	1.467	1.863	1.189	1.017	1.131	1.144	1.033	1.057	14.875
<i>Subtotaal Wmo</i>	<i>5.370</i>	<i>11.159</i>	<i>10.807</i>	<i>10.485</i>	<i>12.028</i>	<i>11.118</i>	<i>10.700</i>	<i>9.665</i>	<i>9.489</i>	<i>9.207</i>	<i>10.062</i>	<i>10.478</i>	<i>10.608</i>	<i>10.340</i>	124.987
TOTAAL	12.469	12.002	11.682	13.394	12.334	12.167	11.528	10.678	10.224	11.193	11.622	11.641	11.397	139.862	
gem. per dag (zones)			387	403	432	411	392	384	344	330	373	375	388	368	383
(gem. zones per rit)			33.542	32.703	37.883	35.223	35.395	33.689	31.173	30.066	32.057	33.195	33.044	32.866	400.836
			2,79	2,80	2,83	2,86	2,91	2,92	2,92	2,94	2,86	2,86	2,84	2,88	2,87

	% ritten	% passen	1e kw.	2e kw.	3e kw.	4e kw.
Alkemade	7,37	7,99	2.821	2.618	2.248	2.625
Leiden	60,58	62,64	22.909	21.461	19.346	21.017
Leiderdorp	9,19	10,11	3.186	3.131	3.149	3.382
Oegstgeest	3,53	5,55	1.242	1.257	1.232	1.200
Voorschoten	4,75	7,69	1.783	1.680	1.503	1.684
Zoeterwoude	3,94	6,01	1.379	1.336	1.280	1.518
OV-algemeen	10,64		3.758	4.546	3.337	3.234
<i>Subtotaal Wmo</i>						
TOTAAL			37.078	36.029	32.095	34.660
gem. per dag (zones)			407	396	349	377
(gem. zones per rit)			104.128	104.307	93.296	99.105
			2,81	2,90	2,91	2,86

Addendum II.II Overzicht betaalde zones t.o.v. aantal ritten

PLAATS	JAN	FEB	MRT	APRIL	MEI	JUNI	JULI	AUG.	SEPT.	OKT.	NOV.	DEC.	TOT.2008
Alkemade	3.085	2.952	3.719	3.761	3.576	2.547	2.624	2.684	2.769	3.084	3.259	2.893	36.953
Leiden	18.910	18.488	21.069	19.339	19.081	17.596	17.179	16.442	17.545	17.973	18.415	18.329	220.366
Leiderdorp	3.347	3.219	3.577	3.438	3.412	3.146	3.209	3.343	3.260	3.688	3.524	3.407	40.570
Oegstgeest	1.216	1.282	1.361	1.485	1.278	1.324	1.319	1.208	1.316	1.265	1.296	1.440	15.790
Voorschoten	1.913	1.927	2.375	1.902	2.127	1.878	1.729	1.826	2.049	2.153	1.887	1.981	23.747
Zoeterwoude	1.571	1.425	1.943	1.799	1.422	1.526	1.405	1.533	1.681	1.766	1.849	1.836	19.756
OV-algemeen	3.500	3.410	3.839	3.499	4.499	5.672	3.708	3.030	3.437	3.266	2.814	2.980	43.654
TOTAAL	33.542	32.703	37.883	35.223	35.395	33.689	31.173	30.066	32.057	33.195	33.044	32.866	400.836

PLAATS	1e kw.	gem. zones aantal t.o.v. zones geregistr. per rit passen		2e kw.	gem. zones aantal t.o.v. zones geregistr. per rit passen		3e kw.	gem. zones aantal t.o.v. zones geregistr. per rit passen		4e kw.	gem. zones aantal t.o.v. zones geregistr. per rit passen	
		per rit	passen		per rit	passen		per rit	passen		per rit	passen
Alkemade	9.756	3,46	22,74	9.884	3,78	23,04	8.077	3,59	18,83	9.236	3,52	21,53
Leiden	58.467	2,55	17,38	56.016	2,61	16,65	51.166	2,64	15,21	54.717	2,60	16,27
Leiderdorp	10.143	3,18	18,68	9.996	3,19	18,41	9.812	3,12	18,07	10.619	3,14	19,56
Oegstgeest	3.859	3,11	12,95	4.087	3,25	13,71	3.843	3,12	12,90	4.001	3,33	13,43
Voorschoten	6.215	3,49	15,05	5.907	3,52	14,30	5.604	3,73	13,57	6.021	3,58	14,58
Zoeterwoude	4.939	3,58	15,29	4.747	3,55	14,70	4.619	3,61	14,30	5.451	3,59	16,88
OV-algemeen	10.749	2,86		13.670	3,01		10.175	3,05		9.060	2,80	
TOTAAL	104.128	2,81		104.307	2,90		93.296	2,91		99.105	2,86	