

### Hoeveel mensen maken gebruik van de REGIOTAXI

In het eerste kwartaal van 2009 maakten 38.949 betalende passagiers gebruik van de Regiotaxi, op een aantal van 36.029 ritten. Ten opzichte van hetzelfde kwartaal in 2008 betekent dit een daling van 2,83%; vergeleken met het voorgaande kwartaal (4<sup>e</sup> kwartaal 2008) betekent dit een stijging van 3,95%. De grootste daling is waar te nemen in het OV-gebruik (-18,65%), ooit de grootste stijger in het gebruik.

Met deze relatief lage daling wordt een trend doorbroken, waarbij de gemiddelde daling per jaar rond de 6 à 7% schommelde. Hoewel sommige verschillen per gemeente groot zijn, zijn er ook percentages bij die te verwaarlozen zijn.

Uitgesplitst per gemeente geeft dit de volgende cijfers:

Doelgroep	Pashouders 2008	1 <sup>e</sup> kwartaal 2009		1 <sup>e</sup> kwartaal 2008		Stijging/Daling tov. 2008
OV-Algemeen		3.057	8,48%	3.758	10,14%	-18,65%
<i>Wmo-gebruikers</i>						
Kaag & Braassem	439	2.635	7,31%	2.821	7,61%	-6,59%
Leiden	3.278	22.647	62,86%	22.909	61,79%	-1,14%
Leiderdorp	547	3.252	9,03%	3.186	8,59%	+2,07%
Oegstgeest	302	1.235	3,43%	1.242	3,35%	-0,56%
Voorschoten	406	1.672	4,64%	1.783	4,81%	-6,22%
Zoeterwoude	321	1.531	4,25%	1.379	3,72%	+11,02%
<b>Totaal</b>	<b>5.293</b>	<b>36.029</b>	<b>100,00%</b>	<b>37.078</b>	<b>100,00%</b>	<b>-2,83%</b>

Doelgroep	4 <sup>e</sup> kwartaal 2008
OV-Algemeen	3.234
<i>WVG-gebruikers</i>	
Kaag & Braassem	2.625
Leiden	21.017
Leiderdorp	3.382
Oegstgeest	1.200
Voorschoten	1.684
Zoeterwoude	1.518
<b>Totaal</b>	<b>34.660</b>

Gemiddeld waren er in het 1<sup>e</sup> kwartaal 433 betalende passagiers per dag. In het 1<sup>e</sup> kwartaal van 2008 waren dit er 443. De passagiers betaalden in het eerste kwartaal van 2008 in totaal voor 101.476 zones (incl. de opstapzone). In hetzelfde kwartaal van 2008 waren dit 104.128 zones, een daling van 2,55%.

Waar in deze nieuwsbrief wordt gesproken over de gemeente Kaag & Braassem, worden de kernen van de voormalige gemeente Alkemade bedoeld: Kaag, Nieuwe Wetering, Oud Ade, Oude Wetering, Rijpwetering en Roelofarendsveen.  
 In de kernen van de voormalige gemeente Jacobswoude, wordt momenteel nog gebruik gemaakt van de Rijnstreek-hopper.

Stiptheid	1 <sup>e</sup> kwartaal 2009	1 <sup>e</sup> kwartaal 2008
januari	97,23%	96,51%
februari	96,26%	96,95%
maart	95,58%	95,05%
<b>Gemiddeld</b>	<b>96,33%</b>	<b>96,17%</b>

## Hoe stipt rijdt de REGIOTAXI

In het eerste kwartaal van 2009 reed gemiddeld 96,33% van de taxi's op tijd. Het vervoerscontract stelt dat een

	4 <sup>e</sup> kwartaal 2008
oktober	94,95%
november	94,98%
december	95,00%
<b>Gemiddeld</b>	<b>94,98%</b>

minimum van 95% verplicht is. Het behaalde percentage ligt in lijn met hetzelfde kwartaal een jaar geleden en is zeker een verbetering van het magere vierde kwartaal in 2008.

In cijfers uitgedrukt wordt dit percentage vertaald naar 1.428 personen van het totale aantal van 38.949 reizigers die niet binnen de marge van 15 minuten zijn 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 <sup>e</sup> kwartaal 2009	1 <sup>e</sup> kwartaal 2008
Breestraat, Leiden	306/16	233/8
Centraal Station, Leiden	141/18	15/2
Het Winkelhof, Leiderdorp	179/1	236/12

	4 <sup>e</sup> kwartaal 2008
Breestraat, Leiden	210/6
Centraal Station, Leiden	118/6
Het Winkelhof, Leiderdorp	247/8

Over de ophaalpunten zelf: de ophaalpunten bij de Breestraat en de Winkelhof willen weliswaar fluctueren in het gebruik, uiteindelijk is dit behoorlijk stabiel. Het ophaalpunt bij Leiden Centraal blijft op wonderbaarlijke wijze schommelen: ondanks diverse verplaatsingen steeg het gebruik aanvankelijk; zonder verdere aanleiding is dit in de loop van 2009 weer naar beneden geschoten. Het gebruik van dit punt zal dan ook nauwlettend gevolgd worden, om te zien óf en hoe eventueel herstel zich zal inzetten en welke redenen er achter deze schommelingen zitten. Uit de klachten is dit niet af te leiden.

Het eerste kwartaal zag een aantal van 1.002 loosritten (2,6% van het totaal aantal ritten). Het afgelopen jaar schommelde dit percentage rond de 3%, nu is waar te nemen dat dit langzaam aan het terugzakken is richting 2%. Interessant is dan ook de vraag of de maatregelen die Connexxion momenteel uitvoert om de loosritten terug te dringen, ook hier daadwerkelijk hun weerslag in vinden. Connexxion gaat momenteel verder op deze ingezette koers, oa. door met adressen waar de loosritten veel voorkomen in overleg te gaan.

### Klachten over de REGIOTAXI

In het eerste kwartaal van 2009 werden in totaal 103 klachten via Connexxion ingediend op een totaal van 36.029 ritten (2,9 ‰). 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 65 gegrond verklaard door Connexxion, 23 ongegrond en van 15 is het eindresultaat onbekend.

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

443 personen werden tussen de 1 en 7 minuten te laat opgehaald. 925 personen werden tussen 8 en 44 minuten te laat opgehaald. 59 personen moesten langer dan 45 minuten wachten (gemiddeld 57 minuten).

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

Inhoud klacht	1 <sup>e</sup> kwartaal 2009
Ophaal- of aankomsttijd	41
Taxi niet geweest	22
Ritprijs/ Betaling	13
Boekingsfout	10
Reistijd	4
Gedrag chauffeur	3
Staat en soort voertuig	3
Informatievoorziening agent	2
Overig	2
Klachtafhandeling	1
Foutief adres	1
Gedrag telefoonagent	1

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

Als één van de voornaamste oorzaken van te-laatrijten werd door Connexxion het afgelopen jaar aangegeven dat het vinden van chauffeurs op de krappe arbeidsmarkt moeizaam verliep. Momenteel is dit probleem, agv. de veranderende financiële omstandigheden in de wereld, goddeels opgelost. Ook is in december 2008 een nieuwe onderaannemer gaan rijden voor de Regiotaxi.

### Telefonische bereikbaarheid van de REGIOTAXI

De telefonische bereikbaarheid lag in het eerste kwartaal op een zeer goed niveau: 99% van de gesprekken werden binnen 90 seconden beantwoord. Sedert het laatste kwartaal is deze al heel acceptabel, met uitzondering van een niet-verklaarbare dip in december 2008. De lijn van kwaliteitsverbetering die Connexxion op het NCC heeft ingezet sinds medio 2008 lijkt hiermee zijn vruchten af te werpen.

	1 <sup>e</sup> kwartaal 2009	1 <sup>e</sup> kwartaal 2008
januari	97%	99%
februari	100%	100%
maart	99%	95%
<b>Gemiddeld</b>	<b>99%</b>	<b>98%</b>

	4 <sup>e</sup> kwartaal 2008
oktober	99%
november	99%
december	87%
<b>Gemiddeld</b>	<b>95%</b>

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 boven de 80% van het totale aantal te-laatrijten.

### 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. 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.