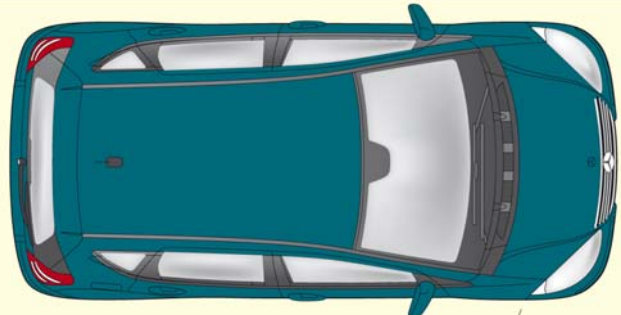







## MANAGEMENT-INFORMATIE REGIOTAXI

### JAAROVERZICHT 2009 INCL. SPECIFICATIE 4<sup>E</sup> KWARTAAL

<b>BERGSLLOT</b>		Datum	Schaal	
		02-09-2005	1:20	
<b>Voertuig</b>	<b>Mercedes</b>			
type:	A-klasse (5-deurs)			
modeljaar:	2004			
specificatie links:	-----			
specificatie rechts:	-----			
specificatie achter:	-----			
<b>Rechts</b>				
XX-en	40 x 11,2 cm			
Connexion	83 x 8,2 cm			
Keurmerk	6 x 18 cm			
<b>Links</b>				
XX-en	40 x 11,2 cm			
Connexion	83 x 8,2 cm			
Keurmerk	6 x 18 cm			
<b>Achter</b>				
Connexion	35 x 3,9 cm			
Tel. nr. met arrows	35 x 3,8 cm			
<b>Voor</b>				
Connexion	35 x 3,9 cm			
Keurmerk	4,5 x 13,5 cm			
				
				

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

## INHOUDSOPGAVE

## BLADZIJDE

1. Inleiding	3
2. Gebruik Regiotaxi	4
Ritten	4
Personen	6
Zones	7
Vervoerspassen	8
Gratis begeleiding	8
3. Stiptheid rituitvoering	10
Loosritten	11
4. Klachtenoverzicht	12
5. Klachtenafhandeling	13
6. Telefonische bereikbaarheid reserveercentrale	14
7. Gebruik ophaalpunten	15
Ophaalpunt Breestraat	15
Ophaalpunt Station Leiden Centraal	16
Ophaalpunt Winkelhof Leiderdorp	16
8. Afgifte en inwisseling tegoedbonnen	18
9. Warme terugbelservice	19
10. Trivia	19
11. Conclusie	20
Add. I Rittengebruik over de jaren	21
Add. II.I Rittenoverzicht Regiotaxi 2008	23
Add. II.II Overzicht betaalde zones t.o.v. aantal ritten	24

# Management informatie

## 1. Inleiding

2009.

Drie jaar na invoering van het Regiotaxi-systeem in de Leidse Regio is het geheel enigszins tot rust gekomen.

Het jaar begon met de inzet van een nieuwe manager die Connexxion binnen de Leidse Regio ging vertegenwoordigen, maar zij bracht veel ervaring mee. Ook is vanuit Connexxion hard gewerkt aan het verbeteren van het systeem, iets dat zich m.n. in de cijfers van de telefooncentrale laat vertalen. Ook is extra aandacht besteed aan de meer persoonlijke afhandeling van klachten.

De cijfers over het jaar zijn in eerste instantie – wederom – lager dan in 2008, maar in het tweede half jaar, herstellen deze zich.



Zonekaart van de Regiotaxi

Er is ook veel gekeken naar zaken die om het systeem van de Regiotaxi benutbaar zijn.

Er is een infokrant (met prijsvraag) verschenen voor de gebruikers van de Regiotaxi; de warme-terugbelservice is ingevoerd, Connexxion gaf aan in de toekomst interesse te hebben in rijden op aardgas. Over de mogelijkheid van tanken van aardgas in de regio is informatie ingewonnen. De mogelijkheid van een extra ophaalpunt in Leiden wordt onderzocht.

Natuurlijk speelde ook de overgang in 2010 van voormalig Jacobswoude naar het Regiotaxi-systeem een belangrijke rol in 2009 en werd tegelijkertijd begonnen met de laatste fase van uitbreiding van het systeem naar de gehele regio, dus inclusief de Duin- en Bollenstreek.

In deze management-rapportage krijgt u een totaalinzicht in de wijze waarop het systeem in 2009 heeft gefunctioneerd.

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

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, werd in 2009 nog gebruik gemaakt van de Rijnstreek-hopper.

## 2. Gebruik van de Regiotaxi

### Ritten

In het laatste kwartaal van 2009 werden er met de Regiotaxi gemiddeld 374 ritten per dag gemaakt. Dit gemiddelde is in december negatief beïnvloed door de slechte weersomstandigheden waardoor minder ritten uitgevoerd werden.

Doelgroep	Pashouders 2009	4 <sup>e</sup> kwartaal 2009		4 <sup>e</sup> kwartaal 2008		Stijging/Daling tov. 2008
OV-Algemeen		3.474	10,1%	3.234	9,3%	+7,4%
<i>Wmo-gebruikers</i>						
Kaag & Braassem	445	2.504	7,3%	2.625	7,6%	-4,6%
Leiden	3.264	21.150	61,5%	21.017	60,6%	+0,6%
Leiderdorp	550	2.836	8,2%	3.382	9,8%	-16,1%
Oegstgeest	314	1.508	4,4%	1.200	3,5%	+25,6%
Voorschoten	411	1.812	5,3%	1.684	4,9%	+7,6%
Zoeterwoude	319	1.095	3,2%	1.518	4,3%	-27,8%
<b>Totaal</b>	<b>5.303</b>	<b>34.379</b>	<b>100%</b>	<b>34.660</b>	<b>100,00%</b>	<b>-0,8%</b>

Aantal uitgevoerde ritten 4<sup>e</sup> kwartaal 2009 t.o.v. 4<sup>e</sup> kwartaal 2008

Doelgroep	1 <sup>e</sup> kwartaal 2009		Stijging/Daling tov. 2008
OV-Algemeen	3.057	8,5%	-18,7%
<i>Wmo-gebruikers</i>			
Kaag en Braassem	2.635	7,3%	-6,6%
Leiden	22.647	62,9%	-1,1%
Leiderdorp	3.252	9,0%	+2,07%
Oegstgeest	1.235	3,4%	-0,56%
Voorschoten	1.672	4,6%	-6,22%
Zoeterwoude	1.531	4,3%	+11,02%
<b>Totaal</b>	<b>36.029</b>	<b>100,00%</b>	<b>-2,83%</b>

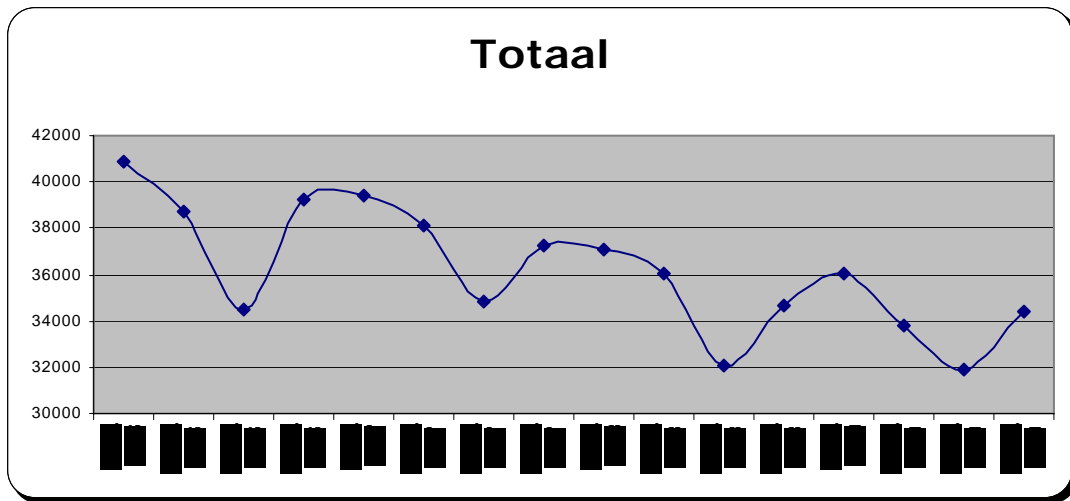
Doelgroep	2 <sup>e</sup> kwartaal 2009		Stijging/Daling tov. 2008
OV-Algemeen	3.491	10,4%	-23,20%
<i>Wmo-gebruikers</i>			
Kaag en Braassem	2.342	6,9%	-10,54%
Leiden	20.980	62,13%	-2,24%
Leiderdorp	2.972	8,8%	-5,08%
Oegstgeest	1.154	3,4%	-8,19%
Voorschoten	1.460	4,3%	-13,09%
Zoeterwoude	1.370	4,1%	+2,54%
<b>Totaal</b>	<b>33.769</b>	<b>100%</b>	<b>-6,27%</b>

Doelgroep	3 <sup>e</sup> kwartaal 2009		Stijging/Daling tov. 2008
OV-Algemeen	3.448	10,8%	+3,32%
<i>Wmo-gebruikers</i>			
Kaag en Braassem	2.080	6,5%	-7,47%
Leiden	19.825	62,1%	+2,47%
Leiderdorp	2.611	8,2%	-17,0%
Oegstgeest	1.188	3,7%	-3,57%
Voorschoten	1.619	5,1%	+7,7%
Zoeterwoude	1.151	3,6%	-10,0%
<b>Totaal</b>	<b>31.922</b>	<b>100,00%</b>	<b>-0,54%</b>

Gemiddeld wordt er over het jaar 2009 een daling waargenomen van 2,7% ten opzichte van 2008, waarbij opvalt dat, ondanks de weersomstandigheden in december, het 3<sup>e</sup> en 4<sup>e</sup> kwartaal in 2009 nagenoeg gelijk zijn aan het jaar daarvoor. De daling in de eerste helft van 2009 kan deels worden teruggevoerd op de recessie.

Het aantal ritten voor OV-gebruik neemt ook met 9,4% af, terwijl het deel OV-ritten wel zeer stabiel blijft, rond de 10%. Deze daling vindt echter geheel plaats in het eerste half jaar van 2009; in het tweede halfjaar is er een stijging waarneembaar t.o.v. het jaar daarvoor.

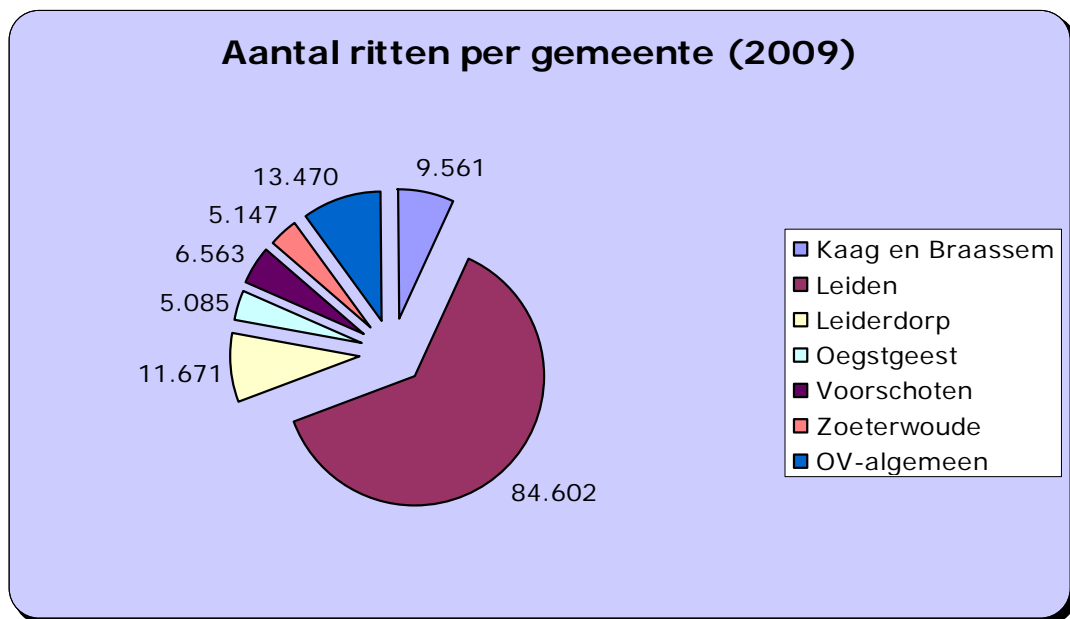
Het totaal-gebruik over de jaren heen geeft het volgende beeld:



Verloop rittenaantal Regiotaxi over de jaren 2006-2009

Aan het einde van het tweede kwartaal is jaarlijks een duik in de curve zichtbaar; de zomer nodigt minder uit tot het gebruik van een systeem als de Regiotaxi en deze trend is dan ook goed zichtbaar over de jaren heen gekeken.

Onder Addendum I (pag. 21) kunt u in eenzelfde grafiek het gebruik van de Regiotaxi per gemeente uitgesplitst zien.



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 te-laattpercentage wordt berekend aan de hand van het aantal vervoerde personen en niet het aantal ritten).

In totaal werden er in 2009 147.591 personen vervoerd, tegenover 163.292 in 2008, een daling van 9,6%.

Opvallend hierbij is dat in de 3<sup>e</sup> kwartalen van 2008 en 2009 het aantal ritten nagenoeg gelijk is, terwijl het aantal reizigers wel daalt met 9,2 procent. Hier is het aantal ritten dus gelijk gebleven, maar met meer individuele reizigers.

De 4<sup>e</sup> kwartalen van beide jaren vertonen ook hier nagenoeg geen verschillen.

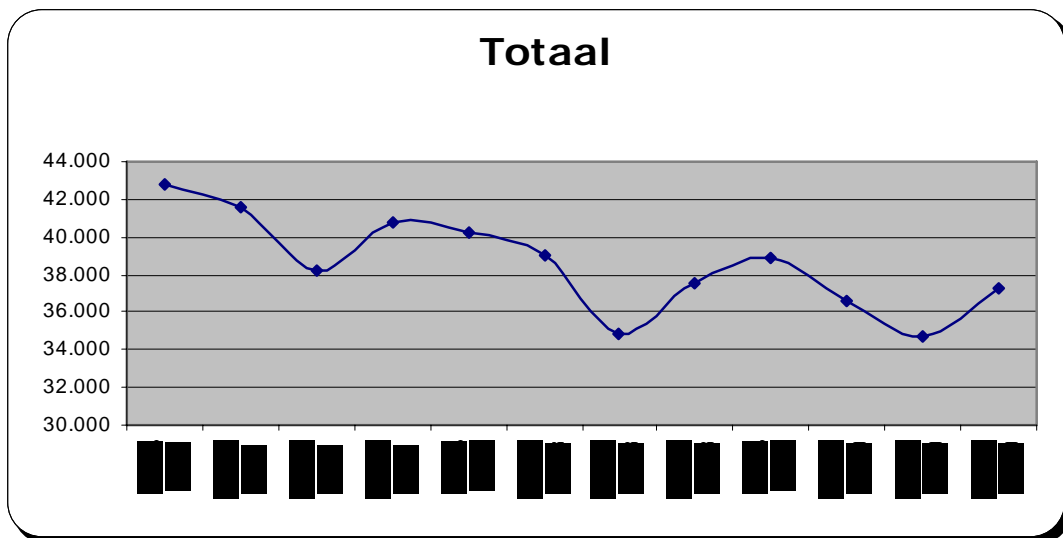
Doelgroep	4 <sup>e</sup> kwartaal 2009		4 <sup>e</sup> kwartaal 2008		Stijging/Daling tov. 2008
	Aantal	%	Aantal	%	
OV-Algemeen	3.100	8,3%	2.831	7,53%	+9,5%
<i>Wmo-gebruikers</i>					
Kaag en Braassem	2.836	7,6%	2.973	7,91%	-4,6%
Leiden	23.508	63,0%	23.354	62,14%	+0,6%
Leiderdorp	3.128	8,4%	3.681	9,80%	-15%
Oegstgeest	1.617	4,3%	1.266	3,37%	+27,7%
Voorschoten	1.949	5,2%	1.802	4,79%	+8,2%
Zoeterwoude	1.183	3,2%	1.676	4,46%	-29,4%
<b>Totaal</b>	<b>37.321</b>	<b>100%</b>	<b>37.584</b>	<b>100%</b>	<b>-0,7%</b>

Aantal vervoerde personen 4<sup>e</sup> kwartaal 2009 t.o.v. 4<sup>e</sup> kwartaal 2008

Doelgroep	1 <sup>e</sup> kwartaal 2009		Stijging/Daling Tov. 2008
	Aantal	%	
OV-Algemeen	2.652	6,8%	-30,8%
<i>Wmo-gebruikers</i>			
Kaag en Braassem	2.988	7,7%	-9,6%
Leiden	24.991	64,2%	-6,8%
Leiderdorp	3.524	9,0%	-3,2%
Oegstgeest	1.320	3,4%	-3,0%
Voorschoten	1.802	4,6%	-15,1%
Zoeterwoude	1.672	4,3%	-2,3%
<b>Totaal</b>	<b>38.949</b>	<b>100%</b>	<b>-9,0%</b>

Doelgroep	2 <sup>e</sup> kwartaal 2009		Stijging/Daling tov. 2008
	Aantal	%	
OV-Algemeen	3.115	8,5%	-16,1%
<i>Wmo-gebruikers</i>			
Kaag en Braassem	2.744	7,5%	-24,8%
Leiden	23.155	63,2%	-9,6%
Leiderdorp	3.267	8,9%	-10,3%
Oegstgeest	1.276	3,5%	-6,2%
Voorschoten	1.579	4,3%	-28,4%
Zoeterwoude	1.512	4,1%	-5,0%
<b>Totaal</b>	<b>36.648</b>	<b>100%</b>	<b>-11,8%</b>

Doelgroep	3 <sup>e</sup> kwartaal 2009		Stijging/Daling tov. 2008
	Aantal	%	
OV-Algemeen	3.080	8,9%	-2,4%
<i>Wmo-gebruikers</i>			
Kaag en Braassem	2.392	6,9%	-20,7%
Leiden	22.019	63,5%	-9,8%
Leiderdorp	2.859	8,2%	-12,0%
Oegstgeest	1.319	3,8%	+0,9%
Voorschoten	1.736	5,0%	+1,3%
Zoeterwoude	1.268	3,7%	-4,6%
<b>Totaal</b>	<b>34.673</b>	<b>100%</b>	<b>-9,2%</b>

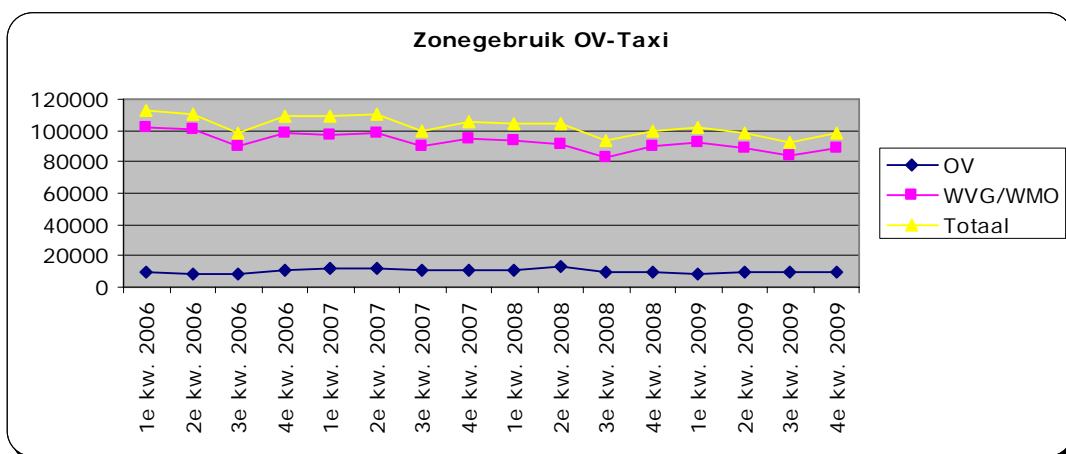


Verloop vervoerde personen Regiotaxi over de jaren 2007-2009

### Zones

In het laatste kwartaal van 2008 werden er 97.953 zones betaald, een daling ten opzichte van hetzelfde kwartaal in 2008 met 1,2%, toen de teller eindigde op 99.105 zones. Hiermee is het laatste kwartaal compleet en zien we dat over heel 2009 in totaal 390.502 zones zijn verreken, waar dit in 2008 400.536 zones waren. Dit betekent dat in 2009 2,6% minder zones verkocht zijn, vergeleken met 2008.

Het zone-verbruik van OV-reizigers is hiermee ditmaal opvallend: 9.060 zones in kwartaal 4 van 2008 en 9.061 in het 4<sup>e</sup> kwartaal 2009. Jaarbreed gezien reizen de OV-gebruikers 36.637 zones, tegen 43.654 in 2008. Dit is een daling van 16,1% vergeleken met 2008.



Verloop zonegebruik over de jaren 2006-2009 uitgesplitst

### Vervoerspassen

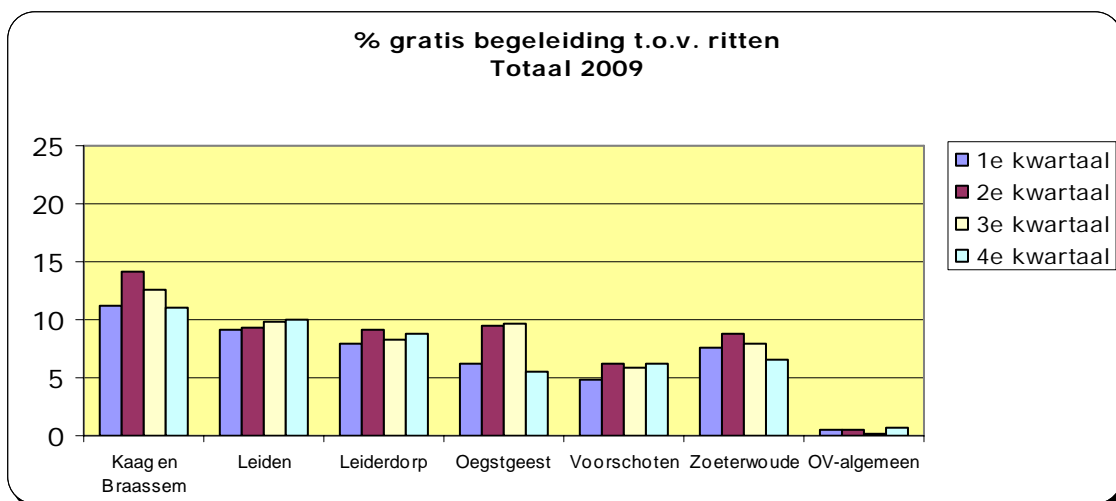
De vervoerspassen die door de gemeenten worden uitgegeven, vormen al een aantal jaar een stabiel cijfer waarin niet meer dan natuurlijke fluctuaties waarneembaar zijn. Ook de percentages passen t.o.v. het aantal inwoners blijft onveranderd. Oegstgeest heeft het laagste aantal passen, wat vermoedelijk veroorzaakt wordt door een relatief hoog aantal inwoners 'in

goeden doen' en in het bezit zijn van een eigen auto. Zoeterwoude haalt als altijd het hoogste percentage, dat waarschijnlijk wordt veroorzaakt door de aanwezigheid van een zorgcentrum voor verstandelijk gehandicapten in deze gemeente.

	2009	% 2009	2008	2007	2006
Kaag en Braassem	445	3,07	429	396	391
Leiden	3.264	2,79	3.364	3.350	3.365
Leiderdorp	550	2,09	543	540	518
Oegstgeest	314	1,40	298	292	315
Voorschoten	411	1,80	413	406	428
Zoeterwoude	319	3,84	323	313	322
<b>Totaal</b>	<b>5.303</b>		<b>5.370</b>	<b>5.297</b>	<b>5.339</b>

*Aantal vervoerspassen 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 al vele jaren stabiel. In 2009 vertonen de cijfers, vergeleken met 2008, wederom geen opmerkelijke verschuivingen.

	2009				2008				Totaal 2009		Totaal 2008	
	1 <sup>e</sup> kw	2 <sup>e</sup> kw	3 <sup>e</sup> kw	4 <sup>e</sup> kw	1 <sup>e</sup> kw	2 <sup>e</sup> kw	3 <sup>e</sup> kw	4 <sup>e</sup> kw		% tov. aantal ritten		% tov. aantal ritten
Kaag en Braassem	295	331	262	275	240	337	233	289	1.163	12,2	1.099	10,85
Leiden	2.075	1.940	1.964	2.128	2.260	1.968	2.008	2.089	8.107	9,6	8.325	9,82
Leiderdorp	257	272	217	249	286	310	258	269	995	8,5	1.123	8,74
Oegstgeest	76	109	114	83	69	63	53	41	382	7,5	226	4,58
Voorschoten	82	91	94	113	134	124	85	87	380	5,8	430	6,47
Zoeterwoude	117	120	92	71	148	121	100	128	400	7,8	497	9,01
OV-Alg.	18	16	8	23	65	20	30	21	65	0,5	136	0,91

*Aantal ritten met gratis begeleiding 2009 t.o.v. 2008/totaal in percentage t.o.v. totaal aantal ritten*

### 3. Stiptheid ruitvoering

	Rit op tijd	Rit te laat	Rit te vroeg	Persoon op tijd	Persoon te laat	Persoon te vroeg
Januari	11.182	311		12.311	350	
Februari	10.813	422		11.880	461	
Maart	12.184	554		13.330	617	
April	10.843	557	2	11.921	633	3
Mei	10.540	560		11.717	614	
Juni	10.133	501		11.185	575	
Juli	9.732	500	2	10.775	563	2
Augustus	9.400	423		10.439	469	
September	10.724	529		11.839	586	
Oktober	10.808	431		11.895	480	
November	11.108	561	2	12.238	626	2
December	10.247	646		11.362	728	
<b>Totaal</b>	<b>127.714</b>	<b>5.995</b>	<b>6</b>	<b>140.892</b>	<b>6.702</b>	<b>7</b>

*Aantal gereden ritten en personen en hoeveel hiervan te laat/vroeg waren*

Bovenstaande cijfers omgezet naar percentages komen we derhalve op het volgende:  
(In dit overzicht zijn de te-vroegritten niet meegenomen, daar zij slechts 0,01% op het totaal behelzen.)

	Rit te laat 2009	Rit te laat 2008	Persoon te laat 2009	Persoon te laat 2008
Januari	2,71%	3,49%	2,76%	3,53%
Februari	3,76%	3,05%	3,74%	3,17%
Maart	4,35%	4,96%	4,42%	4,98%
April	4,91%	4,84%	5,34%	4,85%
Mei	5,05%	8,75%	4,98%	8,64%
Juni	4,71%	11,79%	4,89%	11,70%
Juli	4,88%	4,89%	4,96%	5,06%
Augustus	4,31%	4,87%	4,30%	5,11%
September	4,70%	4,96%	4,72%	4,90%
Oktober	3,83%	4,96%	3,88%	5,05%
November	4,81%	4,95%	4,87%	5,02%
December	5,93%	4,99%	6,03%	5,00%
<b>Totaal</b>	<b>4,69%</b>	<b>5,69%</b>	<b>4,76%</b>	<b>5,91%</b>

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

De Regiotaxi behoort maandelijks een minimaal kwaliteitsniveau te halen: niet meer dan 5% van het aantal vervoerde personen mag te laat op zijn/haar bestemming komen.

Ging dit in 2008 nog moeizaam, in 2009 is er zichtbaar verbetering. Alleen in december wordt dit percentage daadwerkelijk overschreden; hier moet echter bij gesteld worden dat dit is ontstaan in de periode dat het weer erg slecht was en al het verkeer hinder ondervond van sneeuw en gladheid.

Op individueel niveau blijft elke overschrijding echter altijd vervelend, zeker gelet op de voor- naamste doelgroep die vervoerd wordt. In 2009 zijn door Connexxion een aantal maatregelen in gang gezet die er, hopelijk, toe zullen leiden dat te-laattritten nog verder teruggedrongen worden.

Zo is één telefoniste belast met het opbellen van klanten op het moment dat een rit vertraagd dreigt te raken. Ook wordt getracht het aantal loosritten steeds meer terug te dringen; meer hierover onder het desbetreffende kopje.

De nieuw ingevoerde warme-terugbelservice zou, op langere termijn, ook een positief resultaat moeten laten zien hierin. Ook dit onderwerp wordt nader toegelicht in zijn eigen paragraaf.

### **Loosritten**

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

Halverwege het jaar lijken deze maatregelen vruchten af te werpen en daalt het percentage gestaag (m.u.v. de drukke decembermaand, waarbij het ook slecht weer was en taxi's moeilijker op tijd konden rijden).

	Ritaanvragen	Loosmeldingen	% loosmeldingen
Januari	12.466	369	3,0%
Februari	12.134	334	2,8%
Maart	13.635	299	2,2%
April	12.363	362	2,9%
Mei	12.150	367	3,0%
Juni	11.605	350	3,0%
Juli	11.073	265	2,4%
Augustus	10.552	252	2,4%
September	12.109	295	2,4%
Oktober	12.025	248	2,1%
November	12.469	264	2,1%
December	12.349	359	2,9%
<b>Totaal</b>	<b>144.930</b>	<b>3.764</b>	<b>2,6%</b>

*Aantallen en percentages loosritten*

#### 4. Klachtenoverzicht

Hoewel bovenstaande cijfers zich goeddeels binnen de marges bevinden, volgt het aantal ingediende klachten nog niet de verwachting die men hiervan zou hebben.

Dit is spijtig, omdat er alleen actie op een probleem kan worden ondernomen, wanneer dit door de klant wordt aangegeven.

In het 1<sup>e</sup> kwartaal werden 103 klachten ingediend, in het 2<sup>e</sup> kwartaal 130, het 3<sup>e</sup> kwartaal telt 122 klachten en het 4<sup>e</sup> kwartaal 132. Hiermee lijkt dit toch een stabiel cijfer te zijn. Eind 2008 was een grote stijging van het aantal klachten waarneembaar en werd gehoopt dat de vermeende klagensmoetheid onder de reizigers wellicht minder werd.

Aard	Jan 2009	Feb 2009	Mrt 2009	April 2009	Mei 2009	Juni 2009	Juli 2009	Aug 2009	Sept 2009	Okt 2009	Nov 2009	Dec 2009	Tot.
Combinatie													
Ophaaltijd	16	14	11	19	19	30	19	21	23	17	19	20	228
Gedrag chauffeur		1	2	2	3	2	2	4	3	3	4	4	30
Taxi niet gekomen	6	11	5	7	14	8	6	7	5	5	6	9	89
Betaling													
Loosmelding													
Klachtafhandeling		1		2			1	1		1		1	7
Reserveringsfout													
Spelregels									1		1		2
Ritprijs	7	6			3	1	5	1	2	6	4	7	42
Terugbelservice											3	1	4
Verwerking debiteurgegevens													
Soort voertuig	2	1		3		4	1	1	1		3	1	17
Foutief ophaal/bestemmingsadres		1											1
Informatievoorziening agent			2										2
Boekingsfout	3	4	3	2	4	1	3	1	4	1	1	1	28
Attitude agent		1							1				5
Bereikbaarheid NCC											2		2
Staat van het voertuig										1		1	2
Reistijd		2	2	1	2		2	1	1		3	2	16
Veilig Vervoer Klant													
(Kwitantie)bon niet ontvangen						1							1
Terugbetaling						1							1
Geen klacht; informatieaanvraag								1					1
Overig		1	1				1	1	1	1			6
Dubbele betaling													
Gedrag andere medewerker													
Rijgedrag							1						1
Telefonische bereikbaarheid				1						1			2

*Aard van de ingediende klachten*

## 5. Klachtenafhandeling

In 2009 heeft Connexxion haar ingezette lijn inzake klachtenafhandeling Nieuwe Stijl voortgezet. Deze lijn houdt in dat klachten op meer persoonlijke basis worden afgehandeld en minder formeel.

Holland Rijnland houdt de afhandeling zeer nauwlettend in de gaten en de klachtenoverzichten zijn een vast agendapunt bij het maandelijks overleg met Connexxion.

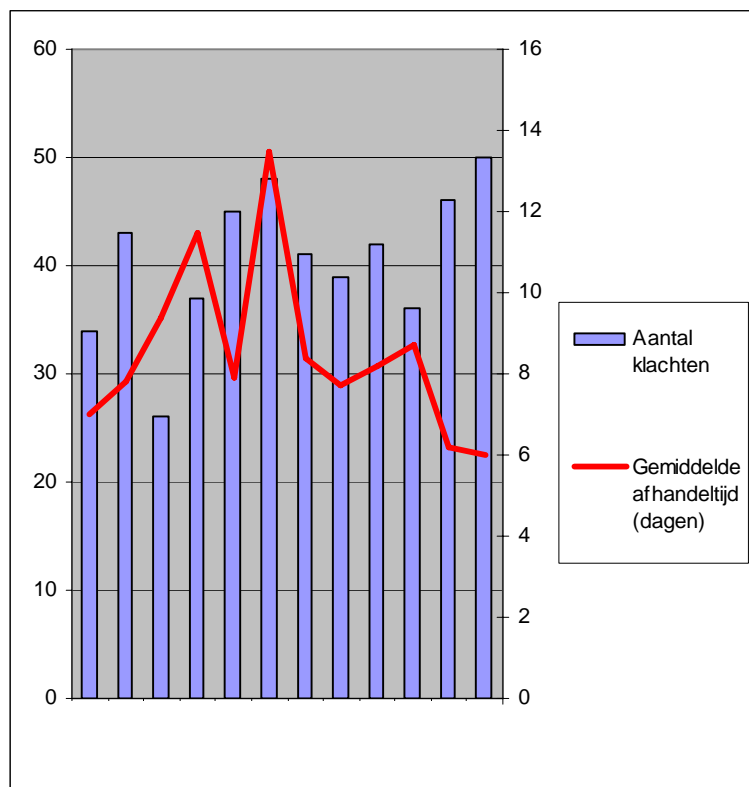
De grafiek hieronder geeft weer hoe snel de klachten bij Connexxion worden afgehandeld. De termijn voor klachtenafhandeling is gesteld op 10 werkdagen, waarbij we zien dat deze twee keer (11,5 en 13,5 dagen) wordt overschreden. Dit is mede het gevolg van de Nieuwe Stijl in klachtafhandeling. Voor deze meer persoonlijk gerichte stijl is vaak aanvullende informatie nodig, waardoor navraag meer tijd vergt.

De gemiddelde afhandeltermijn voor 2009 bedroeg 8,5 dagen.

In de meeste gevallen biedt Connexxion haar excuus aan voor het voorgevallene, nu in een meer persoonlijk opgestelde brief, in veel gevallen gecombineerd met een nadere uitleg van de vervoersvoorwaarden.

Hiernaast wordt meestal een ritkaart aangeboden, waarmee één gratis zone kan worden gereisd. In sommige gevallen wordt een bosje bloemen aangeboden, geld gerestitueerd of ook een vergoeding aangeboden. Dit laatste is het geval wanneer de reiziger aantoonbaar extra kosten voor vervangend vervoer heeft moeten maken.

Connexxion maakt zelf de afweging tussen de diverse compensaties.



Aantal ingediende klachten vs. gemiddelde afhandeltijd

## 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	9.208	9.125	254	7	97%
Februari	8.982	8.949	8	3	100%
Maart	10.018	9.924	87	5	99%
April	9.455	9.402	24	4	100%
Mei	9.940	9.862	20	4	100%
Juni	9.163	9.095	48	4	99%
Juli	8.661	8.595	17	3	100%
Augustus	8.447	8.094	410	16	95%
September	9.638	9.513	91	7	99%
Oktober	9.271	9.222	11	3	100%
November	9.572	9.535	16	3	100%
December	10.994	10.047	1.090	26	89%
<b>Totaal</b>	<b>113.349</b>	<b>111.363</b>	<b>2.076</b>	<b>7</b>	<b>98%</b>

*Aantallen ingekomen telefoontjes en wijze van afhandeling*

Met uitzondering van de decembermaand, schuren de cijfers echter het hele jaar door tegen de 100% aan en alle inspanningen die door Connexxion zijn getroost om dit deel van de organisatie te verbeteren, werpen zichtbaar vruchten af.

De mindere prestatie in december rust op slechts een zestal dagen. Het gaat om de dagen dat sprake was van erg slecht weer, waardoor sprake was van meer telefonische handelingen vanuit zowel de klant als Connexxion richting de klant.

## 7. Gebruik ophaalpunten

Sinds juni 2003 zijn er 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.

Het voornaamste doel van de ophaalpunten is dat chauffeur en klant elkaar eenvoudiger kunnen treffen op onoverzichtelijke locaties. Door chauffeurs wordt dan ook algemeen aangegeven dat de ophaalpunten zeer prettig zijn en goed hun functie vervullen.

Het contract biedt de mogelijkheid om het aantal ophaalpunten met nog maximaal drie uit te breiden. Momenteel wordt, in samenwerking met de gemeente Leiden, onderzocht of een ophaalpunt op het Bevrijdingsplein te Leiden wenselijk is.

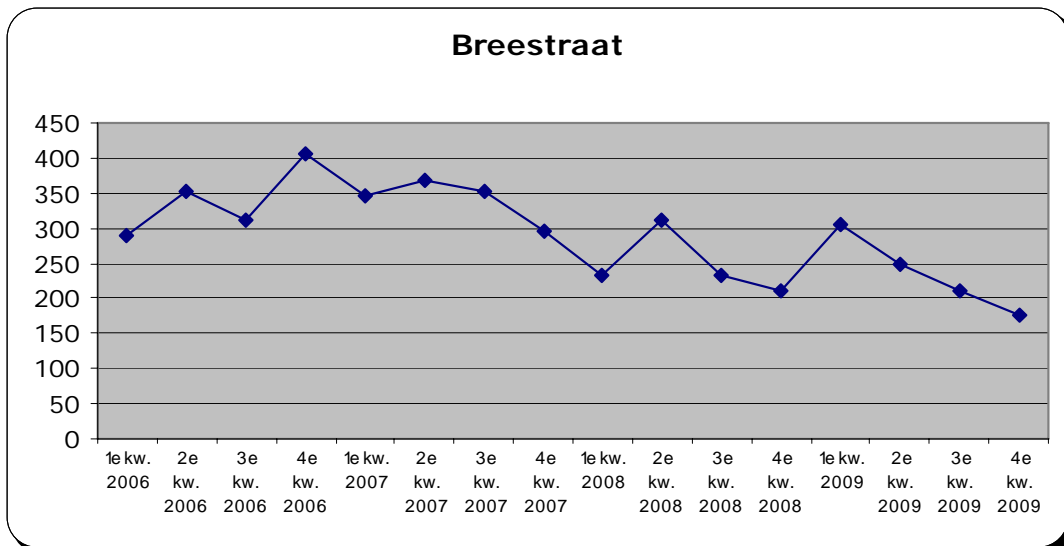
In onderstaand overzicht wordt het gebruik per maand van de drie ophaalpunten weergegeven. Het eerste getal is het aantal ritten; hierachter de loosritten op dit punt.

	Breestraat		Stationsplein		Winkelhof	
Januari	99	7	96	11	52	0
Februari	109	2	38	7	58	0
Maart	98	7	7	0	69	1
April	83	2	9	0	106	4
Mei	87	2	22	8	97	0
Juni	80	4	60	7	82	2
Juli	57	1	68	3	110	6
Augustus	60	0	72	7	79	0
September	95	1	55	3	135	0
Oktober	69	2	83	6	139	4
November	65	5	73	7	132	1
December	41	0	82	3	137	3
<b>Totaal</b>	<b>989</b>	<b>30</b>	<b>230</b>	<b>19</b>	<b>995</b>	<b>41</b>

*Gebruik van de ophaalpunten en loosritten op dit punt*

### Ophaalpunt Breestraat

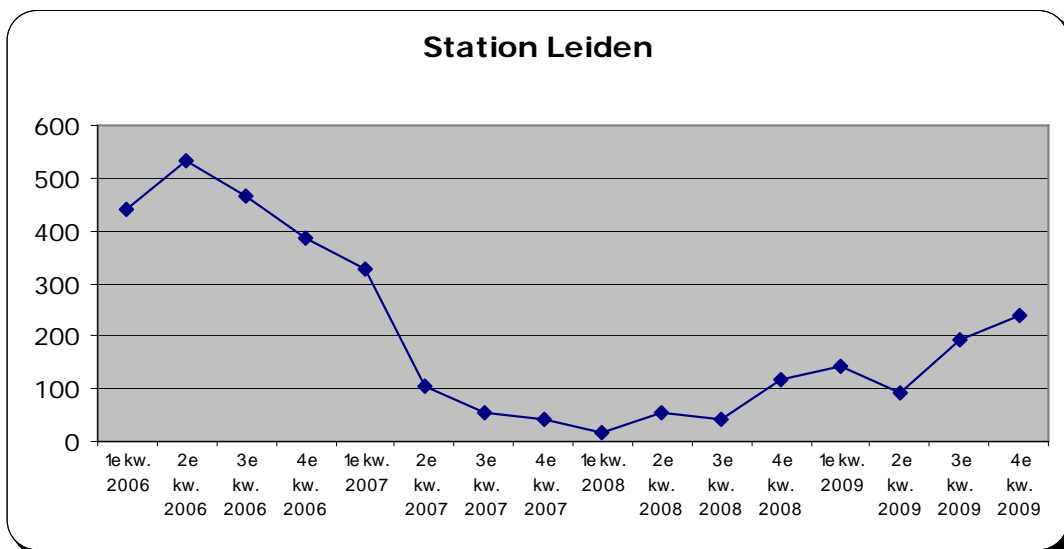
Zeker de laatste maanden neemt het gebruik op dit punt af. Een afdoende verklaring hiervoor is nog niet gevonden. Het aantal loosritten hier is wel stabiel, vergeleken met 2008 en ligt nog steeds op 3%.



*Grafische weergave gebruik ophaalpunt Breestraat over de jaren 2006-2009*

### Ophaalpunt Station Leiden Centraal

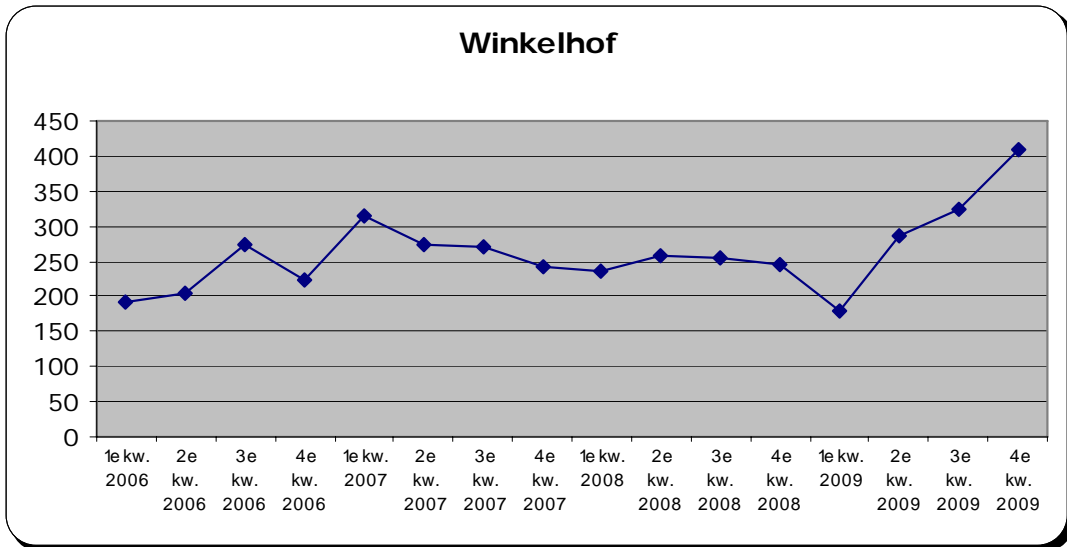
Het gebruik van het ophaalpunt Station Leiden leek in een diep dal gevallen te zijn. Echter bleek bij nader onderzoek dat boekingen op dit punt onder meerdere namen voorkwam in de rapportages. Dit is nu recht getrokken en de cijfers geven nu het daadwerkelijke gebruik weer. Het aantal loosritten is op dit punt echter nog erg hoog: 8,2%. Dit is vooral te wijten aan de onduidelijke situatie ter plaatse. De reguliere taxi's staan voor de mensen die het station uitkomen links gesitueerd, terwijl de Regiotaxi het opstappunt aan de rechterzijde heeft. Het punt is tevens niet optimaal zichtbaar vanaf de stationshal.



*Grafische weergave gebruik ophaalpunt Station Leiden over de jaren 2006-2009*

### Ophaalpunt nabij de Winkelhof te Leiderdorp

Het gebruik van het ophaalpunt bij de Winkelhof in Leiderdorp is al sinds lang zeer stabiel te noemen, hoewel het de laatste tijd meer lijkt aan te trekken. Het aantal loosritten op deze locatie bedraagt 4%.



*Grafische weergave gebruik ophaalpunt Winkelhof over de jaren 2006-2009*

## 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>
<b>Januari</b>	311	226	58	23	80,06%
<b>Februari</b>	461	339	48	34	80,91%
<b>Maart</b>	554	429	43	19	80,87%
<b>April</b>	557	427	42	21	80,43%
<b>Mei</b>	560	412	71	41	80,89%
<b>Juni</b>	501	386	85	19	80,84%
<b>Juli</b>	500	378	72	26	80,80%
<b>Augustus</b>	423	321	89	20	80,61%
<b>September</b>	529	398	77	29	80,72%
<b>Oktober</b>	431	328	78	20	80,74%
<b>November</b>	561	432	82	22	80,93%
<b>December</b>	646	551	109	27	89,47%
<b>Totaal</b>	<b>311</b>	<b>226</b>	<b>58</b>	<b>23</b>	<b>80,06%</b>

*Aantallen te-laattritten en uitreiking/gebruik gratis ritkaarten*

De uitreiking van de bonnen is zeer stabiel, getuige de cijfers en ligt gemiddeld op 80,06%, overeenkomstig de gestelde norm.

De berekening is het percentage van uitgereikte én geweigerde bonnen, t.o.v. het aantal te-laattritten.

## 9. Terugbelservice

In september werd een groot deel van de Regiotaxi's voorzien van de zogeheten 'warme terugbelservice'. Dit systeem maakt het mogelijk voor de klant om door de chauffeur persoonlijk gebeld te worden, wanneer hij/zij onderweg is. Dit in tegenstelling tot de 'koude' service, waarbij een computer de klant vertelt dat de taxi onderweg is, op basis van een schatting hiervan.

Door de hoge kosten van dit systeem en de noodzaak van binnenkort nieuw aan te schaffen boordcomputers – waarvan nog niet duidelijk is of dit systeem hierop aangesloten kan worden – is het nog niet bij alle onderaannemers ingevoerd. Momenteel rijden de taxi's van Connexion en Taxi Hoogeboom hiermee.

Het systeem is medio september van start gegaan. Hierbij is rekening gehouden met een gewenningsperiode van circa 1,5 maand. Om die reden zijn cijfers slechts over de maanden november en december bekend, maar die willen we de lezer toch niet onthouden.

	<i>Koude terugbelservice</i>		<i>Warme terugbelservice</i>		<i>SMS-service</i>		<i>In gesprek</i>		<i>Niet opgenomen</i>	
<b>November</b>	772	28,9%	1.703	63,8%	0	0%	11	0,4%	185	6,9%
<b>December</b>	929	33,1%	1.696	60,4%	0	0%	15	0,5%	169	6,0%
<b>Totaal</b>	<b>1.701</b>		<b>3.399</b>		<b>0</b>		<b>26</b>		<b>354</b>	

*Terugbelservice 'warm' en 'koud' in aantallen en percentages*

## 10. Trivia

- ★ A-Tax de Vries heeft zijn eerste jaar als onderaannemer erop zitten.
- ★ Het eerste half jaar heeft een bus met reclame voor de Regiotaxi door de Leidse Regio gereden.
- ★ Gedurende heel 2009 is voorbereid op de toetreding van de voormalige kernen van Jacobswoude tot de Regiotaxi; tot die tijd werd hier nog gebruik gemaakt van de Rijnstreekhopper. Tot dusver lijkt de overgang geruisloos te zijn gegaan, zonder problemen.
- ★ In 2009 kwam de discussie of het veilig is om iemand in een sportrolstoel te vervoeren. Dit is uitgezocht, maar, hoe spijtig ook voor deze klanten geconcludeerd moest worden dat de constructie van deze rolstoelen niet adequaat genoeg is om een veilig vervoer mee te kunnen garanderen. Een sportrolstoel kan alleen dan vervoerd worden, wanneer de klant een transfer naar een vaste zitplaats kan maken, dan wel dat de stoel uitgerust is met adequate vastzetogen.
- ★ Ook is in 2009 aangevangen met de voorbereidingen voor uitbreiding van het Regiotaxi-gebied met de Duin- en Bollenstreek.
- ★ De Klankbordgroep had het idee geopperd een info-bulletin onder de gebruikers van de Regiotaxi te verspreiden. Dit idee is door Connexion opgepakt en, in samenwerking met Holland Rijnland, uitgewerkt. De krant is in december 2009 verschenen, compleet met prijspuzzel waar vele reacties op gekomen zijn.
- ★ In de loop van het jaar werd door Connexion aangegeven dat zij willen onderzoeken of rijden op aardgas rendabel is. Gebleken is echter dat het aantal vulpunten in de regio nog niet afdoende is om deze wens te realiseren. .
- ★ Het Platform Gehandicapten Leiderdorp, vertegenwoordigd in de Klankbordgroep Regiotaxi is begin 2009 opgeheven.

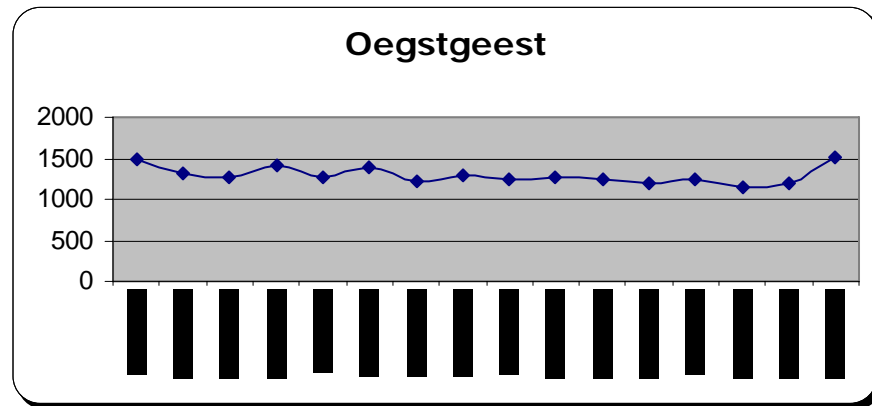
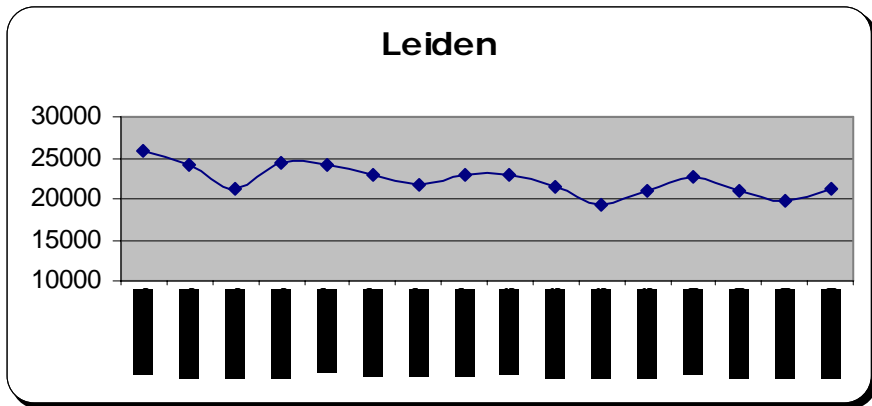
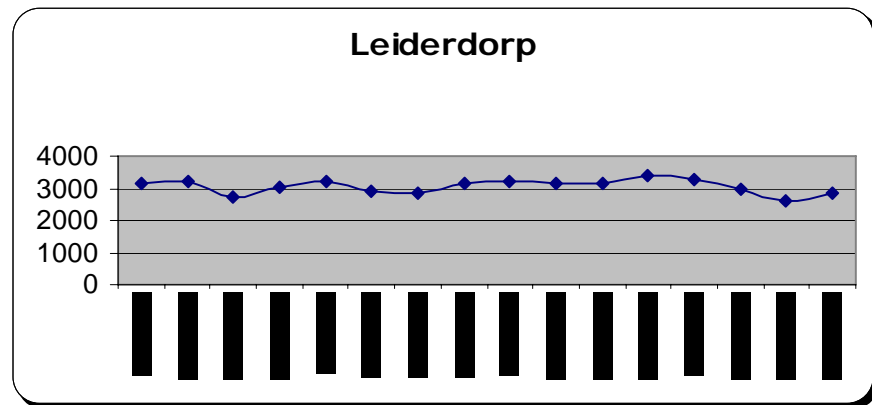
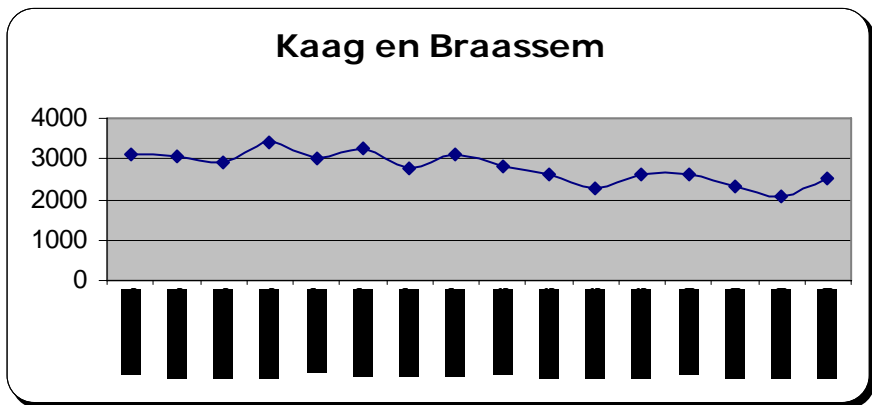
## 11. Conclusie

Samengevat zien we dat over het jaar 2009:

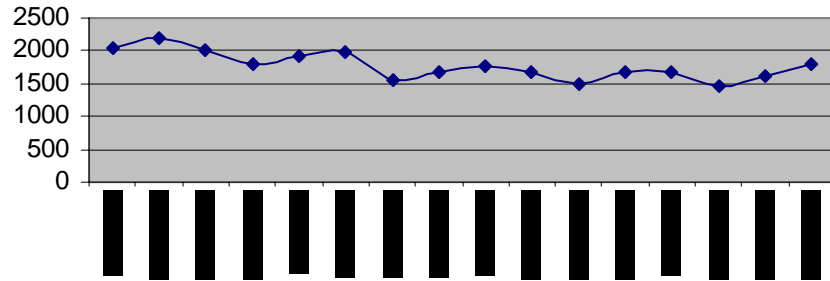
- a. het gebruik, gemeten in aantallen ritten, is afgenomen met 2,7% ten opzichte van 2008; de daling is echter geheel toe te schrijven aan het eerste half jaar van 2009. In het tweede half jaar blijft het gebruik onder Wmo-gebruikers gelijk en stijgt zelfs het aandeel van OV-gebruikers;
- b. het deel OV-gebruikers is gedaald met 9,40%; hun aandeel op het totaal aantal reizigers blijft, zoals ook in de voorgaande jaren, rond de 10-12%. Ook deze daling vindt plaats in het eerste half jaar van 2009, waarna de cijfers zich herstellen;
- 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, het hele jaar door goed blijft, m.u.v. december, waar met name de gladheid de taxi's parten speelde;
- e. afhandeling van de klachten overschrijdt soms de gestelde termijn, maar ligt gemiddeld op 8,5 dagen. Dit is hoger dan in voorgaande jaren en is het resultaat van de nieuwe, persoonlijkere, afwikkeling van de klachten;
- f. de ingezette methodes van Connexxion om de loosritten terug te dringen, lijken voorzichtig hun vruchten af te werpen: enkele maanden lang lukt het om het percentage niet hoger te laten zijn dan 2,1%;
- g. de telefonische bereikbaarheid is het hele jaar door zeer goed te noemen en ligt voortduren rond de 99-100%. Alleen in december veroorzaken een zestal zeer slechte dagen een gemiddelde van 89%;
- h. het gebruik van het ophaalpunten Winkelhof in Leiderdorp is zeer stabiel en wordt goed gebruikt, terwijl de Breestraat een afname lijkt door te maken. De oorzaak van de lage cijfers van het ophaalpunt bij het Station Leiden is achterhaald en hersteld. Het gebruik hier lijkt wat stabielier te worden, hoewel er nog relatief veel loosritten plaatsvinden;
- 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*

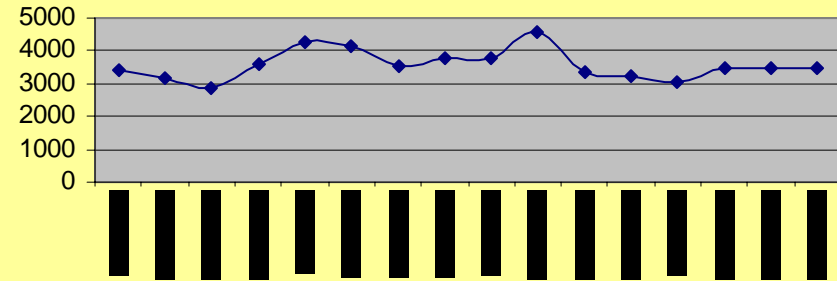
*Rittengebruik over de jaren*



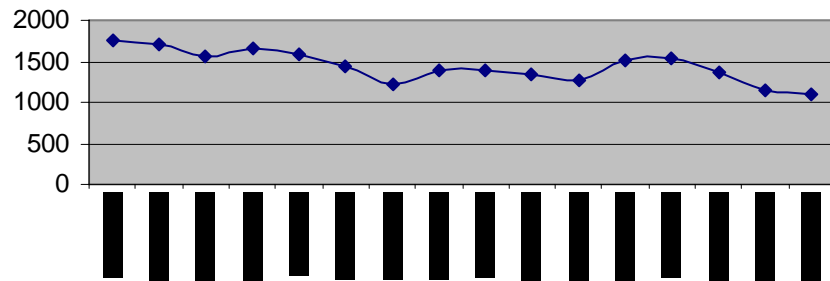
### Voorschoten



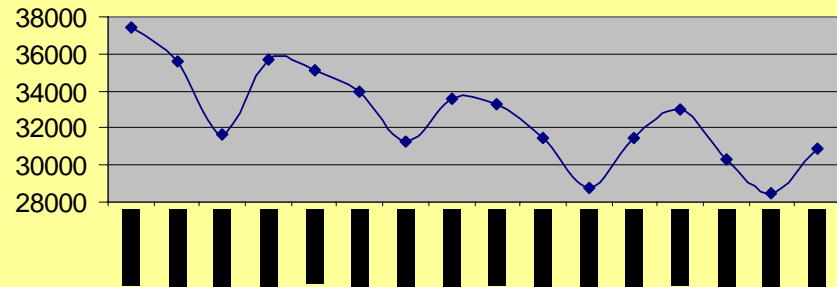
### OV



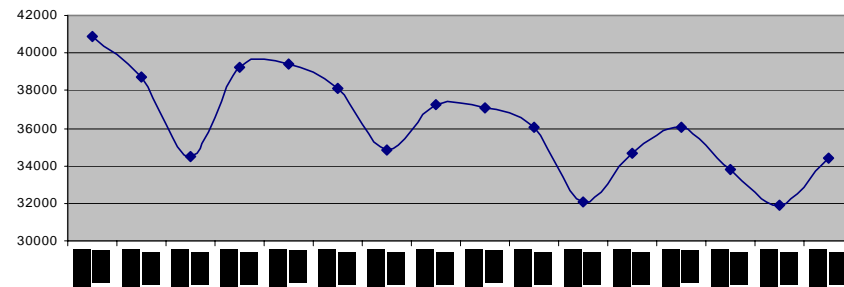
### Zoeterwoude



### Wmo-Subtotaal



### Totaal



**Addendum II.1 Rittenoverzicht Regiotaxi 2009**

PLAATS	<i>gemiddeld aantal</i>														
	<i>Aantal vervoers- passen in 2009</i>	<i>ritten per maand in 2008 (afgerond)</i>	<i>JAN</i>	<i>FEB</i>	<i>MRT</i>	<i>APRIL</i>	<i>MEI</i>	<i>JUNI</i>	<i>JULI</i>	<i>AUG.</i>	<i>SEPT.</i>	<i>OKT.</i>	<i>NOV.</i>	<i>DEC.</i>	<i>TOT.2009</i>
Kaag & Braassem	445	859	785	816	1.034	829	782	731	724	713	643	800	884	820	9.561
Leiden	3.264	7.061	7.464	7.174	8.009	7.280	7.059	6.641	6.332	6.261	7.232	7.010	7.327	6.813	84.602
Leiderdorp	550	1.071	1.065	1.054	1.133	1.061	972	939	862	729	1.020	977	947	912	11.671
Oegstgeest	314	411	380	413	442	367	401	386	349	354	485	531	517	460	5.085
Voorschoten	411	554	526	525	621	496	476	488	587	529	503	611	636	565	6.563
Zoeterwoude	319	459	471	472	588	474	422	474	379	341	431	368	354	373	5.147
OV-algemeen	0	1.240	996	949	1.112	1.090	1.240	1.161	1.207	1.065	1.176	1.087	1.217	1.170	13.470
<i>Subtotaal Wmo</i>	<i>5.303</i>	<i>10.415</i>	<i>10.691</i>	<i>10.454</i>	<i>11.827</i>	<i>10.507</i>	<i>10.112</i>	<i>9.659</i>	<i>9.233</i>	<i>8.927</i>	<i>10.314</i>	<i>10.297</i>	<i>10.665</i>	<i>9.943</i>	<i>122.629</i>
<b>TOTAAL</b>	<b>11.655</b>	<b>11.687</b>	<b>11.403</b>	<b>12.939</b>	<b>11.597</b>	<b>11.352</b>	<b>10.820</b>	<b>10.440</b>	<b>9.992</b>	<b>11.490</b>	<b>11.384</b>	<b>11.882</b>	<b>11.113</b>	<b>136.099</b>	
gem. per dag			377	393	417	387	366	361	337	322	383	367	396	358	373
(zones)			32.359	31.926	37.191	33.557	32.985	31.682	30.835	29.383	32.631	32.494	33.741	31.718	390.502
(gem. zones per rit)			2,77	2,80	2,87	2,89	2,91	2,93	2,95	2,94	2,84	2,85	2,84	2,85	2,87

	<i>1e % ritten</i>	<i>2e % passen</i>	<i>3e kwartaal</i>	<i>4e kwartaal</i>		
Kaag en Braassem	7,03	8,39	2.635	2.342	2.080	2.504
Leiden	62,16	61,55	22.647	20.980	19.825	21.150
Leiderdorp	8,58	10,37	3.252	2.972	2.611	2.836
Oegstgeest	3,74	5,92	1.235	1.154	1.188	1.508
Voorschoten	4,82	7,75	1.672	1.460	1.619	1.812
Zoeterwoude	3,78	6,02	1.531	1.370	1.151	1.095
OV-algemeen	9,90		3.057	3.491	3.448	3.474
<i>Subtotaal Wmo</i>						
<b>TOTAAL</b>			<b>36.029</b>	<b>33.769</b>	<b>31.922</b>	<b>34.379</b>
gem. per dag			396	371	347	374
(zones)			101.476	98.224	92.849	97.953
(gem. zones per rit)			2,82	2,91	2,91	2,85

Addendum II.II Overzicht betaalde zones t.o.v. aantal ritten 2009

PLAATS	JAN	FEB	MRT	APRIL	MEI	JUNI	JULI	AUG.	SEPT.	OKT.	NOV.	DEC.	TOT.2009
Kaag & Braassem	2.670	2.808	3.927	2.999	3.079	2.664	2.733	2.779	2.425	2.947	3.355	2.983	<b>35.369</b>
Leiden	18.890	18.230	20.598	19.035	18.706	17.921	17.316	17.029	18.971	18.215	18.989	17.857	<b>221.757</b>
Leiderdorp	3.341	3.346	3.680	3.390	3.173	3.094	2.847	2.379	3.246	3.200	3.037	2.909	<b>37.642</b>
Oegstgeest	1.209	1.298	1.512	1.315	1.350	1.332	1.186	1.191	1.622	1.763	1.634	1.464	<b>16.876</b>
Voorschoten	1.951	1.793	2.189	1.801	1.698	1.752	2.088	1.883	1.846	2.178	2.271	2.068	<b>23.518</b>
Zoeterwoude	1.597	1.679	2.115	1.797	1.529	1.699	1.447	1.299	1.519	1.337	1.276	1.409	<b>18.703</b>
OV-algemeen	2.701	2.772	3.170	3.220	3.450	3.220	3.218	2.823	3.002	2.854	3.179	3.028	<b>36.637</b>
<b>TOTAAL</b>	<b>32.359</b>	<b>31.926</b>	<b>37.191</b>	<b>33.557</b>	<b>32.985</b>	<b>31.682</b>	<b>30.835</b>	<b>29.383</b>	<b>32.631</b>	<b>32.494</b>	<b>33.741</b>	<b>31.718</b>	<b>390.502</b>

PLAATS	1e kw.	gem. aantal zones per rit	zones t.o.v. geregistr. passen	2e kw.	gem. aantal zones per rit	zones t.o.v. geregistr. passen	3e kw.	gem. aantal zones per rit	zones t.o.v. geregistr. passen	4e kw.	gem. aantal zones per rit	zones t.o.v. geregistr. passen
Kaag en Braassem	9.405	3,57	21,13	8.742	3,73	19,64	7.937	3,82	17,84	9.285	3,71	20,87
Leiden	57.718	2,55	17,68	55.662	2,65	17,05	53.316	2,69	16,33	55.061	2,60	16,87
Leiderdorp	10.367	3,19	18,85	9.657	3,25	17,56	8.472	3,24	15,40	9.146	3,22	16,63
Oegstgeest	4.019	3,25	12,80	3.997	3,46	12,73	3.999	3,37	12,74	4.861	3,22	15,48
Voorschoten	5.933	3,55	14,44	5.251	3,60	12,78	5.817	3,59	14,15	6.517	3,60	15,86
Zoeterwoude	5.391	3,52	16,90	5.025	3,67	15,75	4.265	3,71	13,37	4.022	3,67	12,61
OV-algemeen	8.643	2,83		9.890	2,83		9.043	2,62		9.061	2,61	
<b>TOTAAL</b>	<b>101.476</b>	<b>2,82</b>		<b>98.224</b>	<b>2,91</b>		<b>92.849</b>	<b>2,91</b>		<b>97.953</b>	<b>2,85</b>	