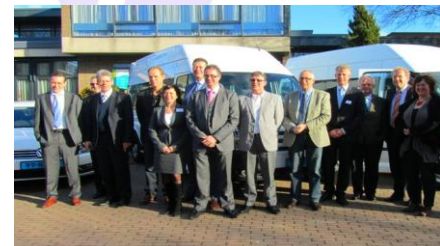


**R**THR

01 januari 2011, 01:00u.

De eerste rit van Regiotaxi Holland Rijnland (RTHR) was een feit en hiermee ook een hele nieuwe periode in het CVV-vervoer in het grootste gedeelte van Holland Rijnland. Jarenlang reed Connexxion Taxi Services de Regiotaxi in de Leidse Regio en de Biosgroep in de Bollenstreek, maar de nieuwe contractperiode werd gegund aan De Vier Gewesten, met als daadwerkelijke vervoerders A-Tax de Vries Taxi BV, Taxi Brouwer BV, Taxibedrijf Hogenboom BV. De bedrijven Van Asselt Vervoersbedrijf BV en Van der Laan BV zorgen voor opvang bij een heel groot aanbod van ritten en zullen als de Regiotaxi Holland Rijnland op termijn ook in de Rijnstreek zou gaan rijden daar voor uitvoering van het vervoer gaan zorgen. In de gemeente Katwijk was helemaal nog geen sprake van Regiotaxivervoer; daar reed de Belbus.



Hoe is deze overgang verlopen, hoeveel mensen maken nu gebruik van de Regiotaxi en wat kan er nog met de voorgaande jaren vergeleken worden..? De eerste half-jaarrapportage zal deze vergelijkingen volledig maken, maar hier volgt een eerste indruk van de start van RTHR.

### **S**tatus van deze nieuwsbrief

Deze nieuwsbrief is gebaseerd op de managementinformatie die door De Vier Gewesten is geleverd. De afgelopen maanden heeft nog bijstelling van de geleverde en te leveren informatie plaatsgevonden. Ondanks dat De Vier Gewesten daarin alle medewerking heeft verleend kan het zijn dat over het eerste kwartaal nog sprake is van een enkele onvolkomenheid. Dit zal echter in zeer beperkte mate het geval zijn en in de managementrapportage over het eerste halfjaar 2011 worden gecorrigeerd.

### **O**vergang naar een andere vervoerder: De Vier Gewesten

Geen groene wagens meer, maar spierwitte. Met een nieuw logo. Online boeken gaat via een andere website. Een groter vervoersgebied, 12 Holland Rijnlandgemeenten (voor de Rijnstreekgemeenten rijdt de Rijnstreekhopper).

Een voor alle reizigers toegankelijk systeem. Verzamelde tegoedbonnen van de afgelopen jaren hadden een 'houdbaarheidsdatum' en moesten vóór eind januari ingewisseld zijn. Hoeveel er achter de schermen ook plaatsvond, voor de klant zullen dít de voornaamste veranderingen zijn geweest die aan de overgang vastzaten. Sommige klanten zullen wel wat opstartproblemen hebben gemerkt, mn. bij de reserverings- en servicetelefoon, maar ook deze problemen waren snel verholpen. Klachten blijven echter altijd welkomte signalen: wanneer niemand van een probleem op de hoogte is, zal er ook niets aan gedaan kunnen worden.

### **H**oeveel mensen maken gebruik van de REGIOTAXI

In het eerste kwartaal van 2011 maakten 70.747 passagiers gebruik van de Regiotaxi, op een aantal van 67.223 ritten.

Hier bovenop nam nog eens 3.251 keer een gratis begeleider plaats in de Regiotaxi, was er sprake van 248 meereizenden, 46 kinderen mochten in totaal gratis mee en 42 keer werd de cliënt vergezeld door zijn/haar hulphond (SoHo-hond).

Met de cijfers waar we over beschikken, kan een beperkte vergelijking gemaakt worden, tov. het eerste kwartaal van 2010.

Uitgesplitst per gemeente geeft dit de volgende cijfers:

	Pashouders 2011	1 <sup>e</sup> kwartaal 2011		1 <sup>e</sup> kwartaal 2010	Stijging/Daling tov. 2010
OV-Algemeen	195	4.077	6,06%	3.257	+25,18%
<i>Wmo-gebruikers</i>					
Hillegom	751	5.346	7,95%		
Kaag & Braassem	609	3.571	5,31%	3.444	+3,69%
Katwijk	638	1.877	2,79%		
Leiden	3.335	22.841	33,98%	21.585	+5,82%
Leiderdorp	570	3.541	5,27%	2.804	+26,28%
Lisse	560	3.181	4,73%		
Noordwijk	773	5.555	8,26%		
Noordwijkerhout	552	4.809	7,15%		
Oegstgeest	373	1.973	2,94%	1.477	+33,58%
Teylingen	860	7.267	10,81%		
Voorschoten	436	1.955	2,91%	1.704	+14,73%
Zoeterwoude	313	1.230	1,83%	1.293	-4,87%
<b>Totaal</b>	<b>9.019</b>	<b>67.223</b>	<b>100,00%</b>		

1 <sup>e</sup> kwartaal 2011	Gratis begeleiding	Meereizenden	Kinderen	SoHo-honden
OV-Algemeen	9	216	25	0
<i>Wmo-gebruikers</i>				
Hillegom	90	3	6	3
Kaag & Braassem	283	2	0	0
Katwijk	102	0	0	19
Leiden	1.967	2	9	8
Leiderdorp	324	2	2	0
Lisse	33	7	0	0
Noordwijk	41	8	0	4
Noordwijkerhout	28	1	1	0
Oegstgeest	91	0	0	0
Teylingen	56	8	1	1
Voorschoten	104	1	2	7
Zoeterwoude	123	0	0	0
<b>Totaal</b>	<b>3.251</b>	<b>248</b>	<b>46</b>	<b>42</b>

In alle Leidse regiogemeenten stijgt het vervoer, met uitzondering van Zoeterwoude, waar een lichte daling waarneembaar is. Van de Duin- en Bollenstreekgemeenten zijn over 2010 helaas geen cijfers beschikbaar waarmee het huidige vervoer vergeleken kan worden.

Stiptheid	1 <sup>e</sup> kwartaal 2011	2010
Januari	96,86%	<b>95,35%</b>
Februari	97,65%	
Maart	98,10%	
<b>Gemiddeld</b>	<b>97,54%</b>	

## Hoe stipt rijdt de REGIOTAXI

In het eerste kwartaal van 2011 en van Regiotaxi Holland Rijnland werd gemiddeld 97,54% van

de reizigers op tijd op bestemming afgeleverd. Het vervoerscontract stelt dat een minimum van 95% verplicht is; hier wordt dus ruimschoots aan voldaan.

## Ophaalpunten van de REGIOTAXI

De regio kent drie ophaalpunten voor de Regiotaxi; een vierde zit momenteel in de planning en wel op het Bevrijdingsplein te Leiden. De ophaalpunten zijn ingericht om de chauffeur en de passagier elkaar eenvoudiger te 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 2011
Breestraat, Leiden	127/12
Centraal Station, Leiden	30/4
Het Winkelhof, Leiderdorp	55/5
Bevrijdingsplein, Leiden	

Het gebruik van de ophaalpunten bij station Leiden Centraal en de Winkelhof blijft nog achter vergeleken bij de vorige contractperiode. Samen met de vervoerder zal gekeken worden naar de mogelijke redenen hiervoor en hoe het gebruik weer gestimuleerd kan worden.

Ook actuele cijfers over de loosritten zullen in de halfjaarlijkse rapportage worden opgenomen.

## Klachten over de REGIOTAXI

In het eerste kwartaal van 2011 werden in totaal 190 klachten ingediend. De klachten worden rechtstreeks bij de vervoerder ingediend en daarnaast regelmatig bij de gemeenten, ISD en de regio. De uitsplitsing naar soort klachten in de kolom hiernaast betreft de tot eind maart over het algemeen afgehandelde klachten (138 stuks). Een aantal is zeer recent door de vervoerder ontvangen en wordt nog verwerkt.

Van deze klachten werden er 113 gegrond verklaard door A-Tax de Vries, de overige 25 zijn onbekend of momenteel nog in behandeling.

Verreweg de meeste klachten hebben betrekking op de ophaal- en of aankomsttijd, waarbij de klantenservice onderscheid maakt tussen 'Te laat opgehaald', 'Te laat opgehaald, te laat op bestemming' en 'Te laat op bestemming'.

In het eerste kwartaal werden 1.730 personen met 1.638 ritten later opgehaald dan de maximale 15 minuten speling die het Regiotaxi-systeem kent.

Volgens het bestek dienen klachten binnen 10 werkdagen afgehandeld te zijn; op het moment van telling waren er 54 klachten die buiten deze marge vielen. Het gemiddelde ligt op 9,42 dagen

## Telefonische bereikbaarheid van de REGIOTAXI

Conform het vervoerscontract dienen telefoongesprekken binnen 90 seconden beantwoord te zijn. De regio kan zich erin vinden wanneer dit voor 95% van de gesprekken geldt.

In de kolom hiernaast staat vermeld hoe lang de gemiddelde wachttijd was voordat een gesprek daadwerkelijk werd gevoerd.

Doordat de klantenservice in januari werd overvoerd met vragen, duurde de wachttijd die maand langer dan de maanden daarna.

Een enkele keer gebeurt het nog dat de wachttijd langer is dan gewenst.

Inhoud klacht	1 <sup>e</sup> kwartaal 2011
Te laat opgehaald	47
Klacht chauffeur	20
Geen voertuig	20
Te laat opgehaald, te laat op bestemming	16
Overig	14
Verkeerd voertuig	11
Call-center wachttijd	4
Te vroeg opgehaald	3
Te laat op bestemming	2
Attitude agent	1

	1 <sup>e</sup> kwartaal 2011
Januari	48 seconden
Februari	36 seconden
Maart	16 seconden
<b>Gemiddeld</b>	<b>33 seconden</b>

Er zijn in de eerste 3 maanden 1.638 ritten te laat gekomen. Het aantal tegoedbonnen dat inmiddels in het eerste kwartaal is ingewisseld, bedraagt **249**. Overigens is van de geboden mogelijkheid om nog tot en met januari 2011 tegoedbonnen uit de vorige contractperiode in te dienen nauwelijks gebruik gemaakt.

## **T**erugbelservice

Sedert eind 2009 is het experiment met de warme-terugbelservice voor de gemeenten in de Leidse Regio onder de hoede van Connexion Taxi Services van start gegaan. Dit was toen nog een optionele dienst. Voor de huidige contractperiode is een dergelijke service als verplichting in het bestek opgenomen. Tegenwoordig wordt iedereen persoonlijk gebeld door de chauffeur dat de taxi in aantocht is, tenzij specifiek is aangegeven dat men hier geen prijs op stelt. In verband met beperking van de tijd dat de klant bij de deur moet wachten en het voorkomen van loosritten wordt van harte aanbevolen van deze service gebruik te maken.

## **V**oordelen van de REGIOTAXI

De Regiotaxi biedt vervoer van deur tot deur, 24 uur per dag en 7 dagen per week vanuit Hillegom, Kaag en Braassem, Katwijk, Leiden, Leiderdorp, Lisse, Noordwijk, Noordwijkerhout, Oegstgeest, Teylingen, Voorschoten en Zoeterwoude. Vanuit deze gemeenten kunnen 5 zones gereisd worden. Een retourrit buiten het grondgebied van deze 12 gemeenten, dient tegelijkertijd met de heenreis geboekt te worden. Dit in verband met concurrentie met soortgelijke systemen in de aangrenzende regio's. Na de vijfde OV-zone is verder reizen zonder overstappen dan ook mogelijk; hiervoor wordt dan een kilometertarief (per gezelschap) gehanteerd.

## **A**lgemene 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 uw gemeente (afdeling Wmo) verkrijgbaar.

- ★ 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; een rit kan 'betaald' worden met alleen bonnen of een combinatie van bonnen en geld.
- ★ De chauffeur helpt, indien nodig, bij het in- en uitstappen.

Beide folders zijn uiteraard ook te downloaden: <http://www.hollandrijnland.net>. Op de homepage treft u een knop aan om direct naar de pagina's van de Regiotaxi te gaan. 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: [www.rthr.nl](http://www.rthr.nl).