

**MANAGEMENT-INFORMATIE**  
**REGIOTAXI**  
**CONCEPT**

1<sup>E</sup> EN 2<sup>E</sup> KWARTAAL 2011



**INHOUDSOPGAVE****BLADZIJDE**

1. Inleiding .....	3
2. Gebruik van de Regiotaxi .....	4
Ritten.....	4
Personen .....	5
Meereizenden, gratis begeleiders, kinderen .....	7
SoHo-honden.....	7
Zones .....	7
Vervoersplassen .....	8
3. Stiptheid ruitvoering .....	10
Loosritten .....	10
Warme terugbelservice .....	11
4. Klachten en –afhandeling .....	12
Afhandeling .....	13
5. Telefonische bereikbaarheid.....	14
6. Gebruik ophaalpunten .....	15
7. Afgifte en inwisseling tegoedbonnen .....	18
8. Top vertrek- en bestemmingsadressen .....	19
9. Trivia .....	20
10. Conclusie .....	21
Add. I    Rittengebruik over de jaren .....	22
Add. II.I Rittenoverzicht Regiotaxi 2011 .....	26
Add. II.II Overzicht betaalde zones t.o.v. aantal ritten .....	28

## Management informatie Eerste en tweede kwartaal 2011

### 1. Inleiding

2011.

Een nieuwe concessie, een nieuw begin.

Na een jaar van voorbereiden verreed op 1 januari 2011, om 01:00u. de Regiotaxi Holland Rijnland zijn eerste rit. Twee regio's zijn intussen samengevoegd en de taxi's van Connexion Taxi Services en de Biosgroep zijn verruild voor die van de Vier Gewesten Personenvervoer, met A-Tax de Vries, Taxi Brouwer en Taxi Hogenboom als uitvoerende taxibedrijven.

Er waren veel vragen aan het begin vanuit de klant, maar al na een week begint deze stroom telefoontjes op te drogen en is de administratie grotendeels op orde. Vele duizenden reizigers vinden hun weg met de Regiotaxi en voor het eerst sinds jaren is er een kentering zichtbaar in het steeds weer dalende aantal reizigers. Hoewel vergelijkingsmateriaal niet voor de volle 100% beschikbaar is, lijken de cijfers die voorhanden zijn positief en opvallend: de vergelijkingscijfers zijn afkomstig van de Leidse Regio; het systeem is hier onveranderd gebleven, maar desondanks is de toename van het aantal reizigers duidelijk zichtbaar.

Ook de gewenste kwaliteit wordt iedere keer behaald, soms zelfs ruim; een prestatie van formaat.

Uiteraard zijn er ook dingen misgegaan en klachten ingediend.

Deze vormen dan ook een vast agendapunt in het overleg tussen Holland Rijnland en de Vier Gewesten en de afhandeling van de klachten wordt op de voet gevolgd.

Klachten zijn daarbij ook welkomte signalen: pas als bekend is dat iets niet goed loopt, kan er actie op ondernomen worden.

Klachten kunnen eenvoudig worden ingediend met de klachtenkaart die iedere klant met een (Wmo- of OV-)pas thuis heeft ontvangen, of in de Regiotaxi en op het gemeentehuis beschikbaar zijn.

Ook nu geldt weer dat zowel de opdrachtgever als de vervoerder hun uiterste best zullen doen om de Regiotaxi een goed functionerend systeem voor alle klanten te laten en blijven zijn.



Zonekaart van de Regiotaxi

## 2. Gebruik van de Regiotaxi

### Ritten

In het eerste kwartaal van 2011 werden er met de Regiotaxi gemiddeld 739 ritten per dag gemaakt; in het tweede kwartaal 733 ritten per dag.

Met de beschikbare cijfers kan er een beperkte vergelijking gemaakt worden hoe het vervoer is ontwikkeld vergeleken met een jaar geleden. Helaas zijn hiervoor alleen de cijfers van de (voormalige) Leidse Regio beschikbaar.

Doelgroep	Pashouders 2011	1 <sup>e</sup> kwartaal 2011		1 <sup>e</sup> kwartaal 2010	Stijging/Daling tov. 2010
OV-Algemeen	200	4.077	6,06%		
<i>Wmo-gebruikers</i>					
Hillegom	770	5.346	7,95%		
Kaag & Braassem	615	3.571	5,31%	3.444	+3,69%
Katwijk	683	1.877	2,79%		
Leiden	3372	22.841	33,98%	21.585	+5,82%
Leiderdorp	580	3.541	5,27%	2.804	+26,28%
Lisse	572	3.181	4,73%		
Noordwijk	790	5.555	8,26%		
Noordwijkerhout	567	4.809	7,15%		
Oegstgeest	378	1.973	2,94%	1.477	+33,58%
Teylingen	885	7.267	10,81%		
Voorschoten	441	1.955	2,91%	1.704	+14,73%
Zoeterwoude	316	1.230	1,83%	1.293	-4,87%
<b>Totaal</b>	<b>9.969</b>	<b>67.223</b>	<b>100,00%</b>		<b>+8,67%</b>

Aantal uitgevoerde ritten 1<sup>e</sup> kwartaal 2011 met beperkte vergelijking 2010

Doelgroep	Pashouders 2011	2 <sup>e</sup> kwartaal 2011		2 <sup>e</sup> kwartaal 2010	Stijging/Daling tov. 2010
OV-Algemeen	200	4.613	6,92%		
<i>Wmo-gebruikers</i>					
Hillegom	770	5.462	8,19%		
Kaag & Braassem	615	3.476	5,21%	3.704	-6,15%
Katwijk	683	2.579	3,87%		
Leiden	3372	22.240	33,36%	20.104	+10,62%
Leiderdorp	580	3.588	5,38%	2.850	+25,89%
Lisse	572	3.119	4,68%		
Noordwijk	790	5.646	8,47%		
Noordwijkerhout	567	4.366	6,55%		
Oegstgeest	378	1.926	2,89%	1.464	+31,56%
Teylingen	885	6.701	10,05%		
Voorschoten	441	1.861	2,79%	1.731	+7,51%
Zoeterwoude	316	1.092	1,64%	1.179	-7,38%
<b>Totaal</b>	<b>9.969</b>	<b>66.669</b>	<b>100,00%</b>		<b>+10,15%</b>

Aantal uitgevoerde ritten 2<sup>e</sup> kwartaal 2011 met beperkte vergelijking 2010

Sinds de aanvang van het nieuwe jaar en het nieuwe systeem is het totaal van de ritten flink toegenomen; het eerste kwartaal is zelfs nagenoeg exact terug op het niveau van het eerste kwartaal in 2007 (in vergelijking met de beschikbare cijfers). Opvallende gemeenten in de overzichten zijn Leiderdorp en Oegstgeest waar het vervoer met een kwart of meer is gegroeid en Zoeterwoude waar een scherpe daling waar te nemen is. Gelet op de grootte van de gemeente blijft het procentuele aandeel van Katwijk ook achter op wat verwacht zou mogen worden. Hier is de Regiotaxi echter helemaal nieuw en zal een tijd van gewinning afgewacht moeten worden. Ook was sprake van een overgangperiode in de toekenning van vervoersbudgetten aan het begin van 2011.

Toch is de stijging van het gebruik opvallend te noemen.

Voor inwoners van de Leidse Regio is er heel weinig veranderd, aangezien het nieuwe systeem gebouwd is op het model zoals dat al jaren hier rijdt. In cijfers gemeten zijn de aantallen reizigers bijna terug op het niveau van 2006, het jaar waarin de Regiotaxi in zijn huidige vorm van start ging.

Heel veel meer conclusies zijn er niet te trekken na een eerste half jaar met het nieuwe systeem. Onder Addendum I (pag. 22) treft u het verloop per gemeente over de afgelopen jaren aan, ofwel een begin van de curve, wanneer geen oudere cijfers voorhanden zijn.

### Personen

Nog interessanter dan het aantal ritten, is het aantal personen dat daadwerkelijk vervoerd wordt. Ook het te-laatpercentage wordt berekend aan de hand van het aantal vervoerde personen en niet het aantal ritten.

In totaal werden er in het eerste en tweede kwartaal van 2011 70.750 en 71.341 personen vervoerd; ook hier kan een beperkte vergelijking tov. 2010 gemaakt worden.

Doelgroep	1 <sup>e</sup> kwartaal 2011		1 <sup>e</sup> kwartaal 2010	Stijging/Daling tov. 2010
OV-Algemeen	4.301	6,08%		
<i>Wmo-gebruikers</i>				
Hillegom	5.441	7,69%		
Kaag & Braassem	3.856	5,45%	3.772	+2,23%
Katwijk	1.985	2,80%		
Leiden	24.819	35,08%	23.971	+3,54%
Leiderdorp	3.869	5,47%	3.126	+23,77%
Lisse	3.223	4,56%		
Noordwijk	5.604	7,92%		
Noordwijkerhout	4.837	6,84%		
Oegstgeest	2.064	2,92%		
Teylingen	7.331	10,36%		
Voorschoten	2.067	2,92%	1.603	+28,95%
Zoeterwoude	1.353	1,91%	1.849	-26,83%
<b>Totaal</b>	<b>70.750</b>	<b>100,00%</b>		<b>+4,79%</b>

Doelgroep	2 <sup>e</sup> kwartaal 2011		2 <sup>e</sup> kwartaal 2010	Stijging/Daling tov. 2010
OV-Algemeen	5.037	7,06%		
<i>Wmo-gebruikers</i>				
Hillegom	5.673	7,95%		
Kaag & Braassem	3.798	5,32%	4.079	-6,89%
Katwijk	2.871	4,02%		
Leiden	24.548	34,41%	22.368	+9,75%
Leiderdorp	3.896	5,46%	3.142	+24%
Lisse	3.182	4,46%		
Noordwijk	5.759	8,07%		
Noordwijkerhout	4.429	6,21%		
Oegstgeest	2.017	2,83%		
Teylingen	6.888	9,66%		
Voorschoten	2.037	2,86%	1.606	+26,84%
Zoeterwoude	1.206	1,69%	1.898	-36,46%
<b>Totaal</b>	<b>71.341</b>	<b>100,00%</b>		<b>+7,71%</b>

Naast deze personen stapten ook nog meereizenden, gratis begeleiders en kinderen in de Regiotaxi. De meereizenden tellen in feite als volwaardig reiziger mee, aangezien zij ook voor

hun rit betalen; de kinderen die geregistreerd staan, zijn kinderen onder de 4 jaar en reizen gratis mee.

Worden al deze personen nog meegeteld, dan komen we voor het eerste kwartaal op 74.296 ritten, in het tweede kwartaal op 75.988. Totaal van het aantal mensen dat in het eerste halfjaar in een Regiotaxi plaatsnam, komt hiermee uit op **150.284**.

Doelgroep	2 <sup>e</sup> kwartaal 2011				1 <sup>e</sup> kwartaal 2011			
	Mee-reizenden	Gratis begeleiding		Kinderen	Mee-reizenden	Gratis begeleiding		Kinderen
		Aantallen	% tov. aantal ritten			Aantallen	% tov. aantal ritten	
OV-Algemeen	336	81	1,76%	23	216	9	0,22%	25
<i>Wmo-gebruikers</i>								
Hillegom	23	188	3,44%	11	3	90	1,68%	6
Kaag & Braassem	2	319	9,18%	0	2	283	7,92%	0
Katwijk	0	269	10,43%	0	0	102	5,43%	0
Leiden	0	2.282	10,26%	10	2	1.967	8,61%	9
Leiderdorp	0	308	8,58%	1	2	324	9,15%	2
Lisse	0	57	1,83%	0	7	33	1,04%	0
Noordwijk	0	104	1,84%	2	8	41	0,74%	0
Noordwijkerhout	0	63	1,44%	2	1	28	0,58%	1
Oegstgeest	0	92	4,78%	0	0	91	4,61%	0
Teylingen	0	187	2,79%	0	8	56	0,77%	1
Voorschoten	0	172	9,24%	1	0	104	5,32%	2
Zoeterwoude	0	114	10,44%	0	0	123	10,00%	0
<b>Totaal</b>	<b>361</b>	<b>4.236</b>	<b>6,35%</b>	<b>50</b>	<b>249</b>	<b>3.251</b>	<b>4,84%</b>	<b>46</b>

*Aantallen meereizenden, gratis begeleiders en kinderen die gratis meegaan*

### SoHo-honden

Nog een opmerkelijke verschuiving die waar te nemen is sinds de start van het nieuwe systeem is het aantal SoHo-honden dat een ritje maakt met de Regiotaxi.

Stond dit aantal in de vorige contractperiode elke maand vrijwel gelijk aan nul, nu is te zien dat de trouwe viervoeters regelmatig hun baas of bazin mogen vergezellen in de taxi.

Doelgroep	1 <sup>e</sup> kwartaal 2011	2 <sup>e</sup> kwartaal 2011
OV-Algemeen	0	0
<i>Wmo-gebruikers</i>		
Hillegom	3	0
Kaag & Braassem	0	1
Katwijk	19	36
Leiden	8	25
Leiderdorp	0	0
Lisse	0	11
Noordwijk	4	9
Noordwijkerhout	0	0
Oegstgeest	0	0
Teylingen	1	0
Voorschoten	7	4
Zoeterwoude	0	0
<b>Totaal</b>	<b>42</b>	<b>86</b>

*Aantal SoHo-honden per kwartaal*

### Zones

In het eerste kwartaal van 2011 werden er 205.727 zones gereisd, in het tweede kwartaal stond de teller op 208.430 zones. Omgerekend naar ritten betekent dit dat er respectievelijk 3,06 en 3,13 zones per rit gereisd werd, gemiddeld 3,09 zones per rit (incl. opstapzones), tegen 2,91 per rit in 2010.

Doelgroep	1 <sup>e</sup> kwartaal 2011		2 <sup>e</sup> kwartaal 2011	
OV-Algemeen	13.719	3,36	16.580	3,59
<i>Wmo-gebruikers</i>				
Hillegom	20.070	3,75	20.578	3,77
Kaag & Braassem	13.096	3,67	12.910	3,71
Katwijk	5.902	3,14	8.350	3,24
Leiden	58.230	2,55	58.074	2,61
Leiderdorp	11.070	3,13	10.767	3,00
Lisse	10.896	3,43	11.013	3,53
Noordwijk	16.871	3,04	17.741	3,14
Noordwijkerhout	16.548	3,44	15.391	3,53
Oegstgeest	6.531	3,31	6.341	3,29
Teylingen	21.777	3,00	20.277	3,03
Voorschoten	6.591	3,37	6.463	3,47
Zoeterwoude	4.426	3,60	3.945	3,61
<b>Totaal</b>	<b>205.727</b>	<b>3,06</b>	<b>208.430</b>	<b>3,13</b>

*Aantal verreden zones en de gemiddelden per rit*

### **Vervoerspassen**

Het aantal vervoerspassen dat door de gemeenten wordt uitgegeven, is al sinds lang een stabiel cijfer met niet meer dan natuurlijke schommelingen hierin.

Procentueel gezien hebben de gemeenten Hillegom, Noordwijk, Noordwijkerhout en Zoeterwoude het hoogste aantal inwoners met een vervoerspas; dit is eenvoudig te verklaren door de aanwezigheid van gespecialiseerde zorginstellingen in deze gemeenten: de Weeligenberg, Willem van den Bergh, het Raamwerk en Swetterhage.

Oegstgeest, Voorschoten en, met name, Katwijk komen erg laag uit.

	2011	% inwoners	2010	2009	2008	2007	2006
OV-Algemeen	200						
Hillegom	770	3,76%					
Kaag & Braassem	615	2,40%	574	441	425	396	391
Katwijk	683	1,10%					
Leiden	3.372	2,88%	3.266	3.269	3.369	3.350	3.365
Leiderdorp	580	2,19%	570	546	546	540	518
Lisse	572	2,56%					
Noordwijk	790	3,11%					
Noordwijkerhout	567	3,65%					
Oegstgeest	378	1,67%	338	305	295	292	315
Teylingen	885	2,47%					
Voorschoten	441	1,88%	416	406	411	406	428
Zoeterwoude	316	3,89%	304	320	323	313	322
<b>Totaal</b>	<b>9.969</b>	<b>2,59%</b>					

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

Maar een meer opvallende uitkomst is dat van de ca. 10.440 uitgegeven passen (*stand juni*) slechts 35% gebruikt wordt om met de Regiotaxi te reizen. Al in de vorige contractperiode werd waargenomen dat veel mensen de pas hebben "voor de zekerheid," maar er geen daadwerkelijk gebruik van maken.

De 35% die de pas wel gebruikt, maakt er daarentegen geregeld gebruik van; slechts 3,5% maakt er maar één rit per maand mee, de overige gebruikers 2 of meer ritten per maand.

	<i>jan</i>	<i>feb</i>	<i>mrt</i>	<i>apr</i>	<i>mei</i>	<i>juni</i>	
>20 ritten	152	134	186	135	137	119	1,40%
>10 ritten	491	492	579	498	492	462	5,00%
>5 ritten	782	792	823	821	865	826	8,10%
4 ritten	431	455	441	475	466	520	4,60%
3 ritten	246	223	225	263	238	264	2,40%
2 ritten	891	920	962	980	1.041	1.012	9,60%
1 rit	338	329	358	401	375	381	3,60%
0 ritten	6.402	6.514	6.465	6.613	6.704	6.856	65,30%
<b>Totaal</b>	<b>9.733</b>	<b>9.859</b>	<b>10.039</b>	<b>10.186</b>	<b>10.318</b>	<b>10.440</b>	

*Aantallen ritten gemaakt door Wmo-pashouders*

### 3. Stiptheid rituitvoering

	Januari	Februari	Maart	April	Mei	Juni	Totaal
Rit op tijd	21.094	20.730	23.763	21.911	21.877	20.899	<b>130.274</b>
Rit te laat	680	498	460	375	826	794	<b>3.633</b>
Rit te vroeg	0	0	0	0	0	0	<b>0</b>
Persoon op tijd	22.134	21.749	25.140	23.411	23.474	22.290	<b>138.198</b>
Persoon te laat	718	524	488	406	903	881	<b>3.920</b>
Persoon te vroeg	0	0	0	0	0	0	<b>0</b>

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

Momenteel bestaat er onduidelijkheid over de wijze waarop de te-vroegritten worden geadministreerd. In een bepaalde interpretatie kan dit leiden tot stijging van onderstaande te-laatpercentages, waarbij de maand januari de 5% overstijgt.

Deze interpretatie wordt nog nader overlegd met De Vier Gewesten.

Bovenstaande cijfers omgezet naar percentages brengt ons dan tot het volgende:

<i>Te Laat/Vroeg</i>	Januari	Februari	Maart	April	Mei	Juni
Ritten	3,12%	2,35%	1,90%	1,68%	3,64%	3,66%
Personen	3,14%	2,35%	1,90%	1,70%	3,70%	3,80%
<b>2010</b>						
Ritten	4,68%	3,16%	4,25%	<b>5,44%</b>	3,85%	4,24%
Personen	4,73%	3,27%	4,13%	<b>5,51%</b>	4,12%	4,55%

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

De Regiotaxi dient maandelijks een minimaal kwaliteitsniveau te halen, waarbij 95% van het aantal vervoerde personen op tijd – dus binnen de toegestane marges van 15 minuten te vroeg / 15 minuten te laat – moet worden opgehaald.

Dit percentage wordt in het eerste half jaar van het nieuwe contract ogenschijnlijk moeiteloos gehaald; zelfs de eerste maanden, waarin toch sprake was van een periode van gewenning, wordt de 5% te laat niet overschreden.

#### **Loosritten**

Het kan voorkomen dat chauffeur en klant elkaar om wat voor reden dan ook niet treffen. In dit geval wordt gesproken over een loosrit. Over het eerste half jaar zijn de volgende cijfers beschikbaar.

Loosritten	Totaal ritten	Totaal loosritten	Percentage
Januari	21.774	781	3,59%
Februari	21.227	706	3,32%
Maart	24.222	671	2,77%
April	22.286	628	2,82%
Mei	22.700	633	2,79%
Juni	21.683	588	2,71%
<b>Totaal</b>	<b>133.892</b>	<b>4.007</b>	<b>2,99%</b>

*Loosritten tov. ritaantallen*

Met name in de eerste maanden is het percentage erg hoog; de klantenservice is dan ook direct begonnen met het nabellen van loosritten, wat redelijk effectief is gebleken. Eén opvallende oorzaak die genoemd kan worden, zijn klanten die een aantal taxi's bestellen, waarna ze "wel zien met welke ze meegaan". Ook ritten waarvoor de Regiotaxi niet de juiste vervoersvorm is, zijn een grote oorzaak (denk hierbij aan klanten die in een ziekenhuis niet bij

de centrale ingang wachten, maar opgehaald willen worden op de afdeling waar ze behandeld zijn). Het gaat hier niet om gedeeld deur-deur-vervoer maar individueel vervoer.

### *Warme terugbelservice*

In juni 2009 is in de Leidse Regio het experiment met de "warme" terugbelservice begonnen. Hierbij worden de klanten persoonlijk gebeld door de chauffeur met de mededeling dat hij naar de klant onderweg is. Dit systeem beviel zo goed dat het voor het nieuwe systeem als eis in de besteksvoorwaarden is opgenomen.

Even waren er wat opstartproblemen, waarbij een hoop klanten afgemeld stonden voor de terugbelservice. Dit is aangepast, tenzij door de klant specifiek is aangegeven dat ze het niet op prijs stellen gebeld te worden.

NB! De chauffeur beschikt niet zelf over het nummer van de klant. Het contact met de klant maken loopt via de centrale.

#### 4. Klachten en -afhandeling

In het 1<sup>e</sup> kwartaal werden 137 klachten ingediend, in het 2<sup>e</sup> kwartaal 133, wat uitkomt op een totaal van 270 klachten over het eerste half jaar.

Aard:	jan	feb	mrt	apr	mei	juni
<b>Taxi</b>						
Te laat opgehaald	25	7	15	12	18	21
Te laat opgehaald, te laat op bestemming	8	2	6	4	7	
Te laat opgehaald, te vroeg op bestemming						
Te laat opgehaald, op tijd op bestemming					1	
Te laat opgehaald voor retourrit						
Te vroeg opgehaald	1	2		1	1	
Te laat op bestemming		2				2
Taxi niet gekomen						
Ophaaltijd						
Combinatie						
Reistijd						
Loosmelding						
Betaling						
Ritprijs						
Terugbelservice						
Foutief ophaal/bestemmingsadres						
Rijgedrag						
Klacht chauffeur	6	3	11	2	6	6
Geen voertuig	12	2	6	4	4	6
Verkeerd voertuig	2	6	3	4	6	9
Staat van het voertuig						
<b>Callcenter/Klantenservice</b>						
Callcenter wachttijd	2	2				
Klachtafhandeling						
Reserveringsfout						
Verwerking debiteurgegevens						
Informatievoorziening agent						
Attitude agent	1					
<b>Klant</b>						
Spelregels						
Geen klacht; informatievraag						
Overig*	8	5	1	4	11	4
<b>TOTAAL gegrond:</b>	<b>62</b>	<b>23</b>	<b>25</b>	<b>29</b>	<b>49</b>	<b>42</b>
<b>TOTAAL ongegrond:</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
<b>TOTAAL onbekend:</b>						
<b>TOTAAL open:</b>	<b>0</b>	<b>7</b>	<b>17</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>
<b>Gem. afhandeltijd</b>	<b>13,37</b>	<b>3,15</b>	<b>11,74</b>	<b>8,47</b>	<b>2,12</b>	<b>0,96</b>
<b>Afhandeling &gt; 2 weken</b>	<b>34</b>	<b>2</b>	<b>18</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Aantal ritten:</b>	<b>25.549</b>	<b>23.590</b>	<b>26.295</b>	<b>22.286</b>	<b>22.700</b>	<b>22.703</b>

*Aard van de ingediende klachten*

\* De klachten die zijn geschaard onder het kopje 'Overig' zijn nog nader bekeken en bleken de volgende klachten te omvatten:

Verkeerde boeking (12); Combinatie(s) (3); Te laat opgehaald (icm. andere klachten) (3); Ritprijs (2); Bereikbaarheid call-center (2); Indicatie(s) (2); Warme terugbelservice (1); Informatievoorziening agent (1); Loosrit (1); Overig (4).

Veel van de ingediende klachten zijn door de klantenservice gegrond verklaard. De nieuwe rol in Regiotaxi Holland Rijnland moest hier nog even vorm krijgen, wat zich laat aflezen in de gemiddelde afhandeltijd van de klachten (voor januari geldt hier extra bij dat de klantenservice heel veel vragen over het nieuwe systeem te verwerken heeft gekregen).

De top 5 van klachten wordt aangevoerd door 'Te laat opgehaald': 98 klachten, 36,43% van het totaal, gevolgd door een gedeelde tweede plek voor 'Klacht chauffeur' en 'Geen voertuig,' beide 34 maal. 'Overig' volgt hier direct op met 33 klachten (Zie voor een nadere hierop bij de asterisk). 30 en 27 klachten kwamen er tenslotte in de categorieën 'Verkeer voertuig' en 'Te laat opgehaald, te laat op bestemming'.

Bij het ingaan van de nieuwe contractperiode krijgen alle nieuwe klanten bij hun Wmo- of OV-pas een klantenreactiekaart toegezonden en zijn alle taxi's standaard voorzien van reactiekaarten die kunnen worden ingevuld om een klacht in te dienen; deze kaarten zijn tevens op ieder gemeentehuis en bij de ISD Bollenstreek beschikbaar.

Dit is ook terug te zien in de wijzen van klachten indienen.

Medium	Aantal	Percentage
Post/Reactiekaart	142	53%
Telefoon	117	43%
E-mail	8	3%
Onbekend	3	1%
<b>Totaal</b>	<b>270</b>	<b>100%</b>

*Wijze van klachtindiening*

### ***Klachtenafhandeling***

De klachtenafhandeling wordt door Holland Rijnland zeer nauwlettend in de gaten gehouden en de klachtenoverzichten zijn een vast agendapunt bij het maandelijks overleg met De Vier Gewesten.

De klanten van wie de klacht gegrond wordt verklaard, dat is het merendeel van de klagers, ontvangt een excuusbrief met één of meerdere tegoedbonnen. Een uitzonderlijke situatie die in het begin van het jaar speelde, was dat door niet altijd even goed bijgehouden bestanden, reeds overleden mensen alsnog een pas ontvingen. Hoewel deze fout niet aan de vervoerder toe te schrijven is, is er vanuit het bedrijf voor gekozen de nabestaanden van deze mensen persoonlijk op te zoeken voor excuses en een bosje bloemen.

## 5. Telefonische bereikbaarheid

Alle telefoongesprekken die binnenkomen, dienen binnen 90 seconden beantwoord te worden; wanneer dit voor 95% van de gesprekken lukt, kan Holland Rijnland zich hierin vinden.

	Januari	Februari	Maart	April	Mei	Juni	Totaal
Ingekomen	15.163*	16.079	18.076	17.211	17.566	16.521	<b>100.616</b>
Beantwoord	13.750	15.121	16.970	16.386	16.741	15.945	<b>94.913</b>
Beantwoord ná 90 sec.	165	117	152	89	104	75	<b>702</b>
Gemiddelde wachttijd	0,48	0,36	0,38	0,31	0,33	0,27	<b>0,35</b>
<b>% beantwoord in 90 sec.</b>	<b>98,91%</b>	<b>99,27%</b>	<b>99,10%</b>	<b>99,48%</b>	<b>99,41%</b>	<b>99,55%</b>	<b>99,26</b>
	<i>2010</i>	<i>100%</i>	<i>100%</i>	<i>100%</i>	<i>99%</i>	<i>100%</i>	<i>99,83%</i>

*Aantallen ingekomen telefoontjes en wijze van afhandeling*

\* De eerste week van januari is hierin niet meegenomen. De telefooncentrale werd in deze eerste dagen overspoeld met vragen en gesprekken over het nieuwe systeem die een onevenredig beslag op de capaciteit legden.

Hoewel er nog wel klachten binnenkomen over het call-center, bevindt de gemiddelde wachttijd zich op 35 seconden.

Over de 5.703 telefoontjes die voortijdig door de klant opgehangen worden, zijn niet alle cijfers bekend; indicatief kan gezegd worden dat de gemiddelde tijd waarna iemand het bellen opgeeft, varieert van 6 seconden tot 7 minuten, maar gemiddeld geeft men het 27 seconden de kans.

Overigens is in juni door de klantenservice ontdekt dat klanten die bellen via Tele2 een probleem met de bereikbaarheid van het 0900-nummer kunnen ervaren; ergens in de koppeling hiertussen loopt het spaak.

Dit is nu tijdelijk ondervangen door deze mensen een ander (lokaal) nummer van de vervoerder te laten bellen; dit is dan nog steeds tegen lokaal tarief.

## 6. Gebruik ophaalpunten

Al sinds juni 2003 maakt de Regiotaxi gebruik van drie ophaalpunten; nog in 2011 zal er een vierde gerealiseerd worden op het Bevrijdingsplein te Leiden.

Momenteel zijn er ophaalpunten:

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

Deze ophaalpunten hebben als doel om klant en chauffeur van de Regiotaxi elkaar op drukke en/of onoverzichtelijke locaties eenvoudiger te laten treffen en misverstanden over de exacte ophaalplaats te voorkomen. Daarbij kunnen reizigers gebruik maken van een verkorte vooraanmeldtijd van dertig minuten.

In het contract bestaat de mogelijkheid om naast de huidige drie nog maximaal 3 andere ophaalpunten in het leven te roepen; zoals gezegd is de vierde reeds in de planning op het Leidse Bevrijdingsplein.

Via de Klankbordgroep is een oproep gedaan om suggesties hiervoor aan te dragen; hier zijn echter (nog) geen locaties uit voortgekomen die direct de noodzaak voor een ophaalpunt behoeften.

Het gemiddeld gebruik van de drie ophaalpunten in 2011 is per maand in onderstaand overzicht aangegeven. Eerst ziet u het aantal ritten en daarachter het aantal loosritten op dit punt.

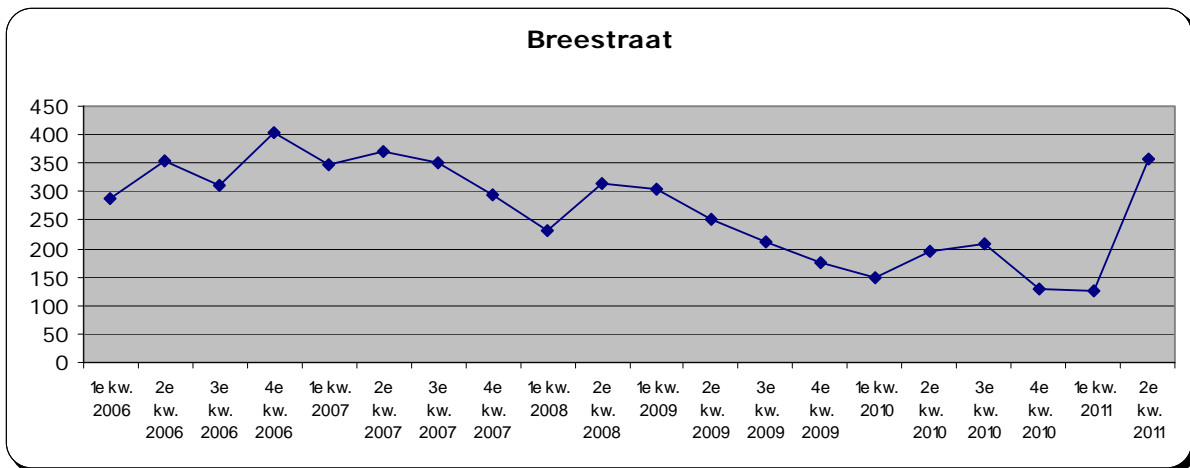
*Hierbij dient opgemerkt te worden dat de cijfers over de eerste drie maanden nog geen correct beeld weergeven; dit was een gewenningsperiode in de wijze van administreren voor De Vier Gewesten. De cijfers van de laatste drie maanden zijn wel waarheidsgetrouw.*

	Januari		Februari		Maart		April		Mei		Juni	
Breestraat	25	3	46	5	56	4	102	9	117	10	140	9
Stationsplein	6	0	17	2	7	2	83	7	72	1	72	4
Winkelhof	10	2	19	2	26	1	62	6	73	2	68	0

*Gebruik van de ophaalpunten en loosritten op dit punt*

### Ophaalpunt Breestraat

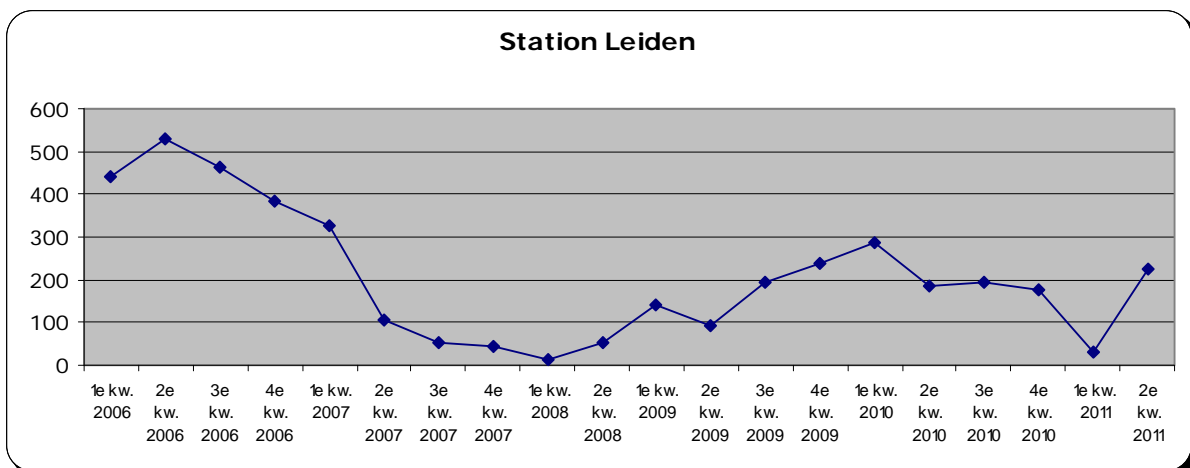
Wanneer de cijfers over de eerste drie maanden even buiten beschouwing gelaten worden, is het gebruik van dit ophaalpunt ten minste hoopvol te noemen. Wel is het aantal loosritten op dit punt nog hoog, rond de 8%. Vermoed wordt dat dit toch gelegen is in het feit dat het ophaalpunt bij een bushalte is aangelegd, waardoor men wellicht geneigd zal zijn alsnog op de bus te stappen en de bestelde taxi te laten voor wat hij is. De vervoerder is bezig hier een oplossing voor te bedenken.



Grafische weergave gebruik ophaalpunt Breestraat over de jaren 2006-2011

### Ophaalpunt Station Leiden Centraal

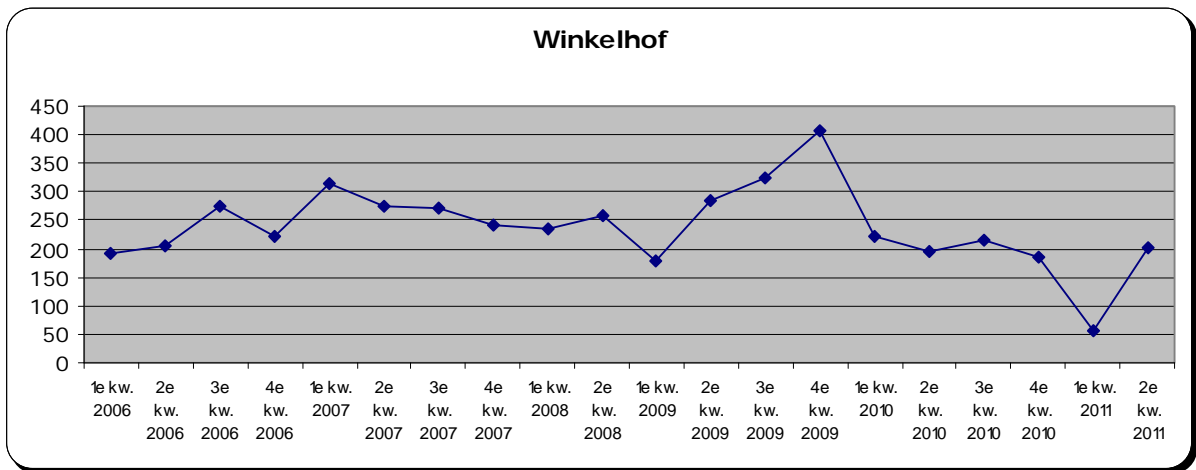
Ook het gebruik van het ophaalpunt op het station, lijkt enig herstel door te maken. Hoewel voor dit punt nog steeds opgaat dat de huidige locatie nog niet de meest optimale is. Het stationsgebied blijft echter nog geruime tijd in ontwikkeling wat niet bijdraagt aan een stabiele situatie voor het ophaalpunt.



Grafische weergave gebruik ophaalpunt Station Leiden over de jaren 2006-2011

### Ophaalpunt de Winkelhof, Leiderdorp

Het ophaalpunt bij de Winkelhof is lang jarenlang een stabiel punt in gebruik met goede cijfers. En ook in deze nieuwe periode lijkt hier weinig aan te veranderen, terwijl ook de loosritten op dit punt beperkt zijn.



*Grafische weergave gebruik ophaalpunt Winkelhof over de jaren 2006-2011*

## 7. Afgifte en inwisseling tegoedbonnen

Wanneer de taxi te vroeg of te laat arriveert, krijgt de klant van de chauffeur een tegoedbon voor één zone uitgereikt. Klanten die geen tegoedbon hebben gekregen en een – terecht - klacht indienen krijgen de bon alsnog bij de afhandeling van hun klacht toegezonden. De bonnen mogen gespaard worden voor een rit van maximaal 5 zones.

Cijfers over de hoeveelheid uitgereikte tegoedbonnen, zijn niet voorhanden. Wel is in te zien hoeveel gratis ritten er zijn uitgevoerd, geplaatst naast het aantal te-laatritten per maand.

	<i><b>Te laat ritten</b></i>	<i><b>Uitgevoerde gratis ritten</b></i>
januari	680	76
februari	498	90
maart	460	83
april	375	138
mei	826	237
juni	794	201

*Aantallen te-laatritten en uitvoering gratis ritten*

## 8. Top vertrek- en bestemmingsadressen

<i>Synoniem</i>	<i>Plaats</i>	<i>jan</i>	<i>feb</i>	<i>mrt</i>	<i>apr</i>	<i>mei</i>	<i>juni</i>	<i>Totaal</i>
LUMC	Leiden	842	811	801	654	643	724	<b>4.475</b>
Rijnland Ziekenhuis	Leiderdorp	649	591	659	603	652	732	<b>3.886</b>
Bernardus verzorgingshuis	Sassenheim	546	567	651	645	596	491	<b>3.496</b>
Diaconessenhuis - Poli	Leiden		202	682	562	597	508	<b>2.551</b>
Diaconessenhuis - Hoofdingang	Leiden	745	542	248	170	228	161	<b>2.094</b>
De Zevensprong	Sassenheim	277	273	350	286	225	387	<b>1.798</b>
Spaarne Ziekenhuis	Hoofddorp	249	223	285	256	341	238	<b>1.592</b>
Rijnlands revalidatiecentrum	Leiden	195	199	261	177	234	203	<b>1.269</b>
Verpleeghuis Overrijn	Leiden	106	149	183	153	173	182	<b>946</b>
Club 58	Leiden	132	172	189	141	152	146	<b>932</b>
Trefpunt	Noordwijk Zh	111	167	140	167	125	65	<b>775</b>
Willem vd Bergstichting	Noordwijk Zh	137	102	73	64	179	184	<b>739</b>
Verpleeghuis Leythenrode	Leiderdorp	35		96	108	258	236	<b>733</b>
Verpleeghuis Zuijdtwijck	Leiden	48	43	120	166	191	111	<b>679</b>
Verpleeghuis De Wilbert	Katwijk Zh	67	118	92	126	148	121	<b>672</b>
De Wieken	Noordwijk Zh	113	136	142	103	88	84	<b>666</b>
Marienhaven	Warmond	99	103	99	73	95	109	<b>578</b>
Halte V&D/Breestraat	Leiden	37	76	94	102	117	141	<b>567</b>
Woon-Zorgcentrum Groot Hoogwaak	Noordwijk Zh	53	60	89	79	109	94	<b>484</b>
Zwembad Bollenbad	Noordwijk Zh	72	74	79	90	76	88	<b>479</b>
Munnekeweij	Noordwijkerhout	43	51	65	176	79	51	<b>465</b>
Hotel Restaurant de Gouden Leeuw	Voorschoten	45	58	73	88	66	105	<b>435</b>
Centraal Station Leiden	Leiden	69	54	62	88	78	75	<b>426</b>
Bloemswaard verzorgingshuis	Hillegom	54	59	60	69	107	75	<b>424</b>
Albert Heijn Winkelhof	Leiderdorp	42	43	61	62	73	68	<b>349</b>
Wijckerslooth verpleeghuis	Oegstgeest	70	58	64	73		65	<b>330</b>
Rijnland ziekenhuis	Alphen aan den Rijn	45	58	70		66	85	<b>324</b>
Keukenhof	Lisse				150	147		<b>297</b>
Den Weeligenberg	Hillegom				85	80	120	<b>285</b>
Verpleeghuis Rijn & Vliet	Leiden		42	70	62	75		<b>249</b>
Zwembad de Wasbeek	Sassenheim	35	44	106				<b>185</b>
Albert Heijn Bevrijdingsplein	Leiden	32			64	76		<b>172</b>
Hotel Sassenheim	Sassenheim		46				58	<b>104</b>
FC Lisse	Lisse	74						<b>74</b>
Jeroen Zorgcentrum	Noordwijk Zh			73				<b>73</b>
Halte Mc Donalds WC Leidschenhage	Leidschendam				65			<b>65</b>
Verpleeghuis Roomburgh	Leiden						57	<b>57</b>
Kennemer Gasthuis-Locatie Zuid	Haarlem		43					<b>43</b>
Woon-zorgcentrum de Robijn	Leiden		42					<b>42</b>

## 9. Trivia

- ✎ Een aardige triviale feitje is het feitje dat er een duidelijk verschil merkbaar is tussen de twee voormalige regio's: in de Duin- en Bollenstreek bestelt men haar ritten ruim van tevoren, in de Leidse Regio bij voorkeur zo kort mogelijk voor de vertrektijd.
- ✎ De bestekseis dat bij Wmo-reizigers vertrek- of bestemmingsadres in de woonplaats moest liggen, is om klantvriendelijke redenen niet langer meer van toepassing.
- ✎ Ook software-matig waren er enige opstartproblemen te bespeuren. Deze zijn inmiddels door de vervoerder opgelost.
- ✎ De Voorschotense onderaannemer MPV participeert niet langer in de Regiotaxi; de ritten in deze omgeving zijn overgenomen door de andere aangesloten vervoerbedrijven.
- ✎ Om het vervoer zo efficiënt mogelijk te laten verlopen is toestemming aan de Provincie gevraagd om van de busbanen gebruik te mogen maken; de Provincie heeft hier echter niet mee ingestemd.
- ✎ Het is in het eerste half jaar een aantal keer voorgekomen dat organisaties vlak voor het aanbreken van een evenement een groot aantal ritten bestellen en hiermee veel druk leggen op de rest van het vervoer. Getracht wordt om dit in onderling overleg voor volgende keren te voorkomen.
- ✎ In tegenstelling tot eerdere jaren hebben diverse klanten het voor dit jaar aan hen toegekende aantal zones al opgemaakt. Zij kunnen nu alleen nog reizen tegen het duurdere OV-tarief.

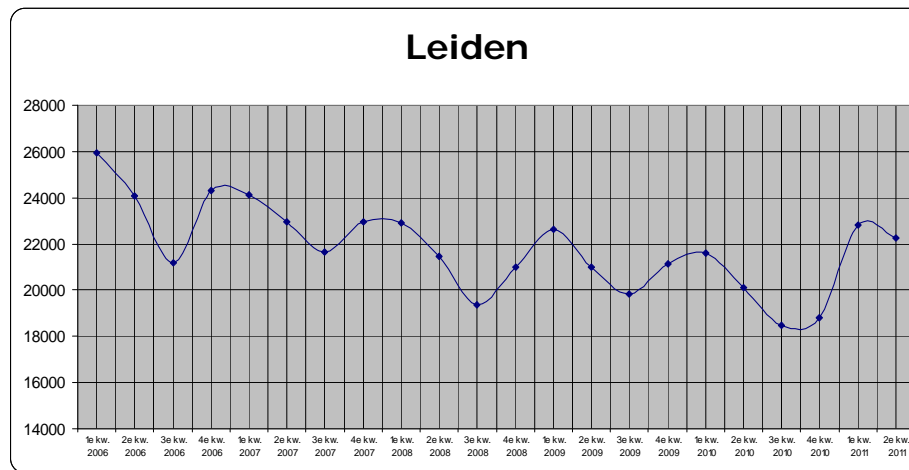
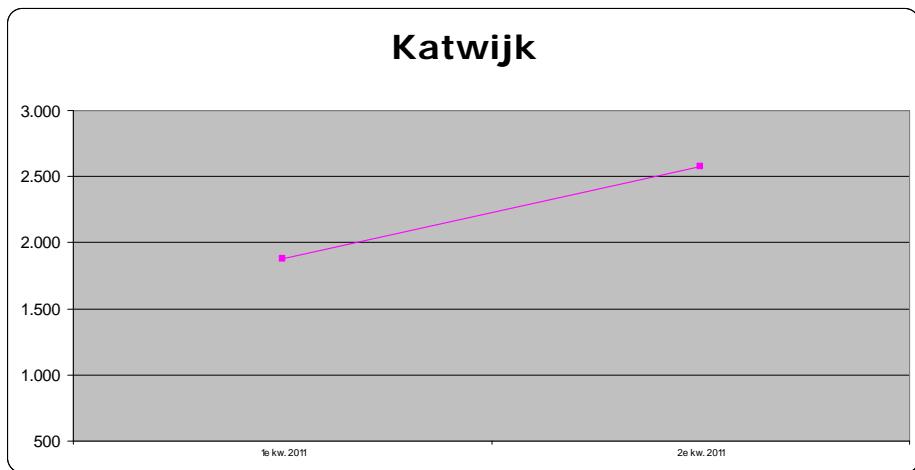
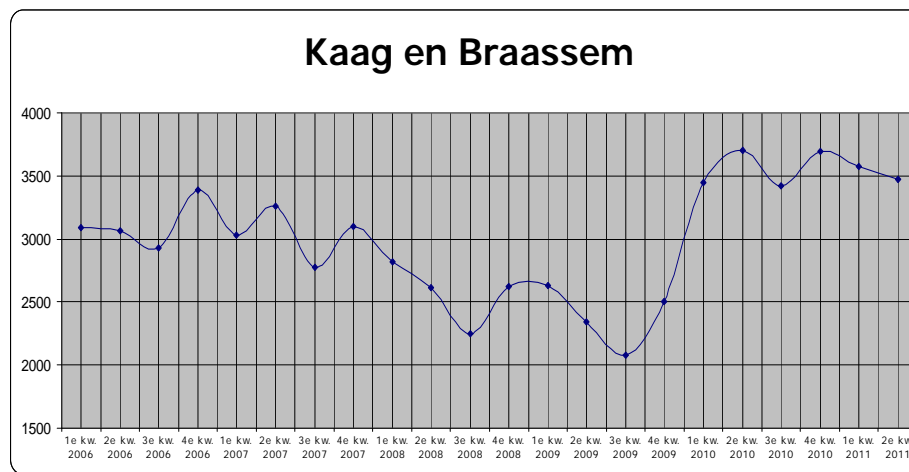
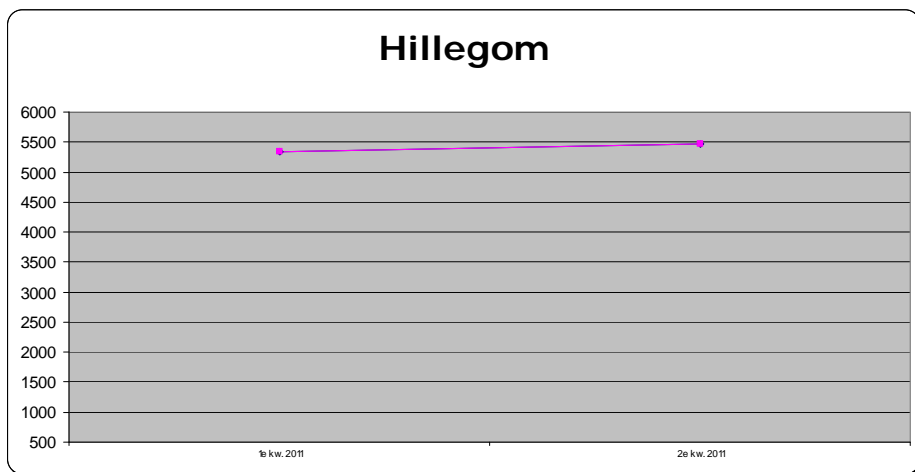
## 10. Conclusie

Samengevat hebben we in het eerste halfjaar van 2011 gezien dat:

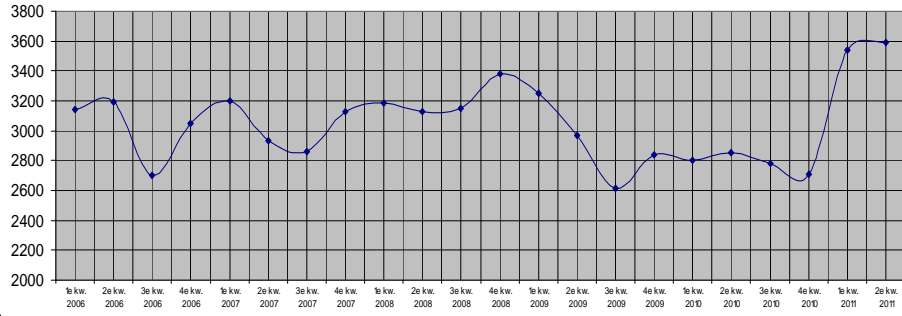
- a. er een duidelijke stijging in zowel het aantal ritten als het aantal reizigers is gekomen;
- b. SoHo-honden frequenter worden meegenomen;
- c. gemiddeld 3 zones per rit (incl. opstapzone) worden gebruikt;
- d. slechts 1/3 van de pashouders daadwerkelijk gebruik maakt van de pas om mee te reizenleiders stabiele cijfers vormen binnen het geheel;
- e. het aantal loosritten nog hoog ligt, gemiddeld 3%;
- f. er zijn in totaal 270 klachten ingediend, waarvan het overgrote merendeel gegrond is verklaard;
- g. de telefonische bereikbaarheid zit goed op het gewenste niveau, al spelen er nog wat technische mankementen;
- h. ook het gebruik van de ophaalpunten is naar tevredenheid. Binnenkort zal een 4<sup>e</sup> ophaalpunt gerealiseerd worden;
- i. hoeveel gratis ritkaarten zijn uitgegeven is niet exact aan te geven. Wel zijn er 825 gratis zones verreden in deze eerste 6 maanden.

Addendum I

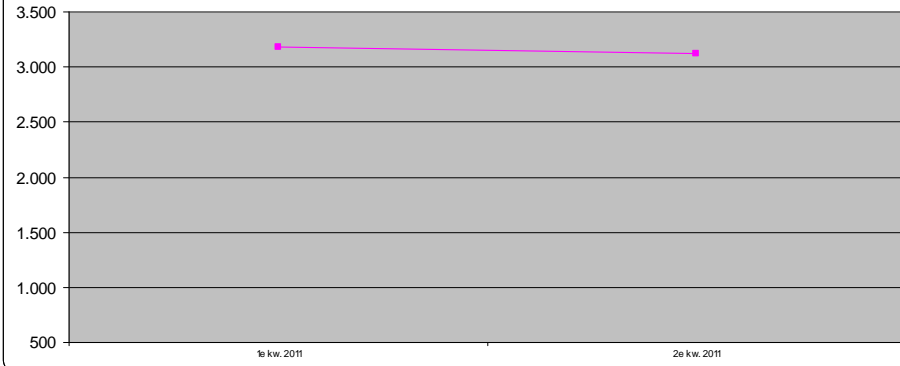
Rittengebruik over de jaren



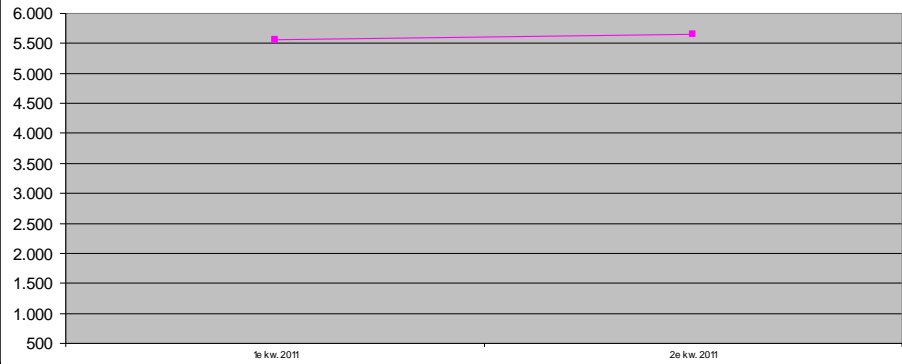
### Leiderdorp



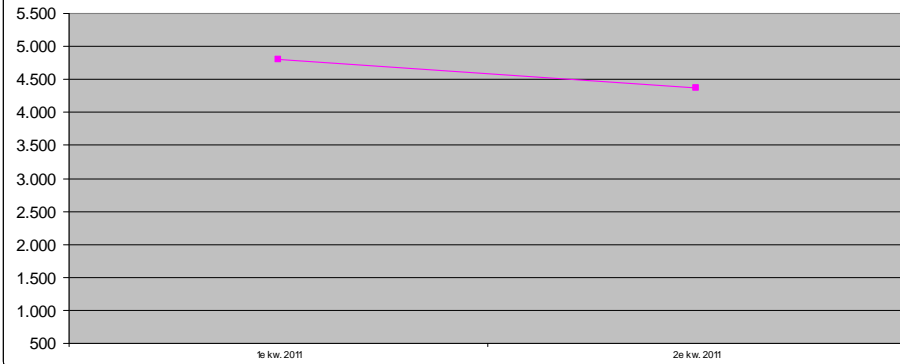
### Lisse



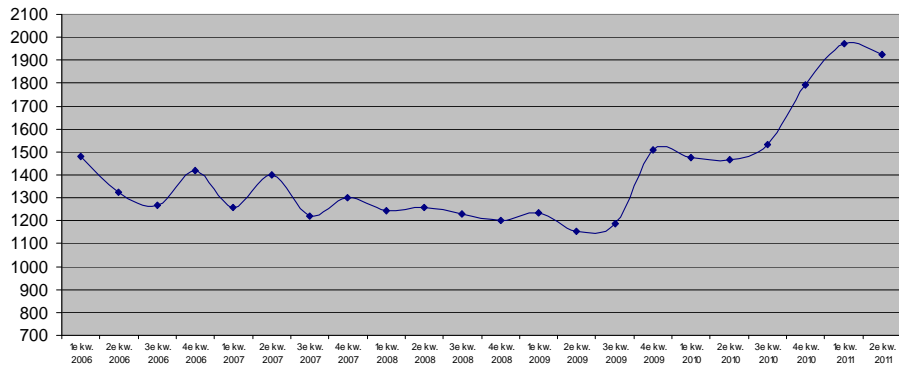
### Noordwijk



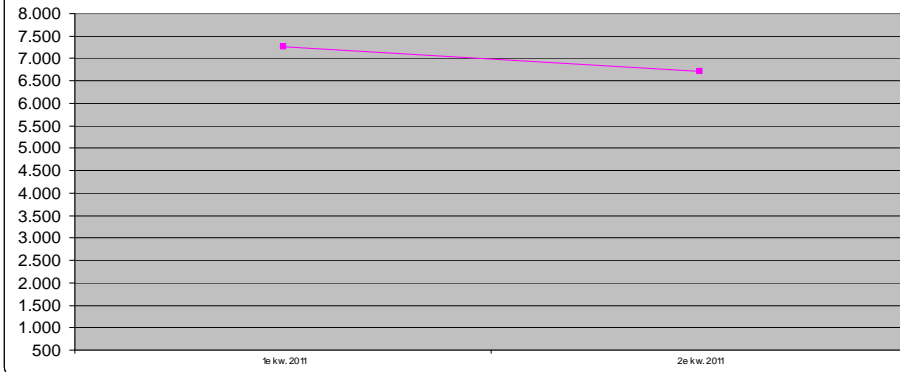
### Noordwijkerhout



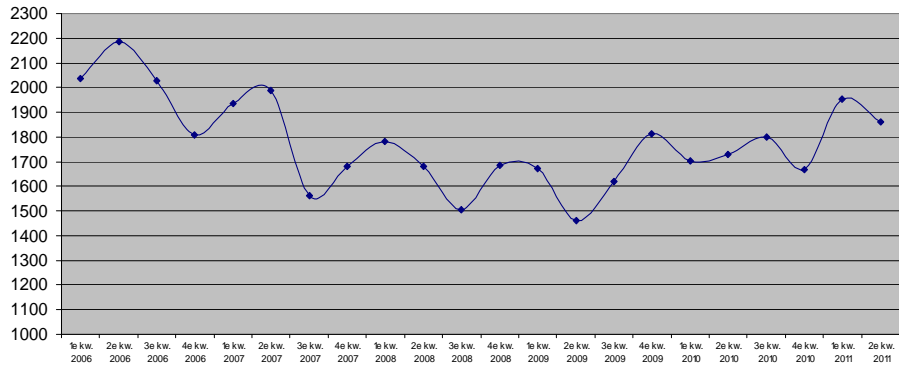
### Oegstgeest



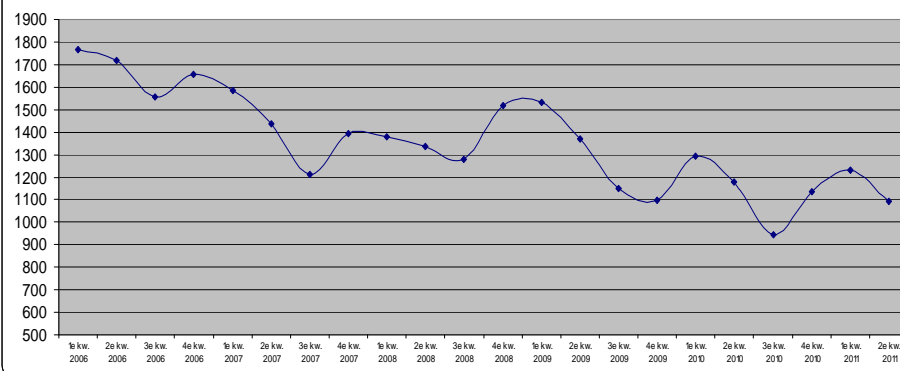
### Teylingen



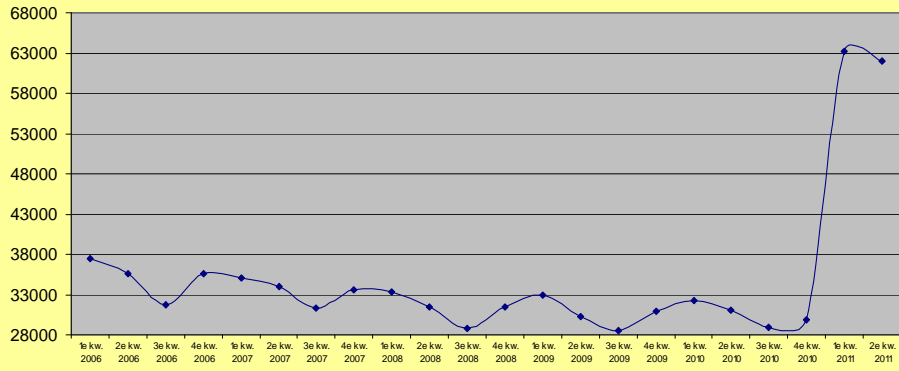
### Voorschoten



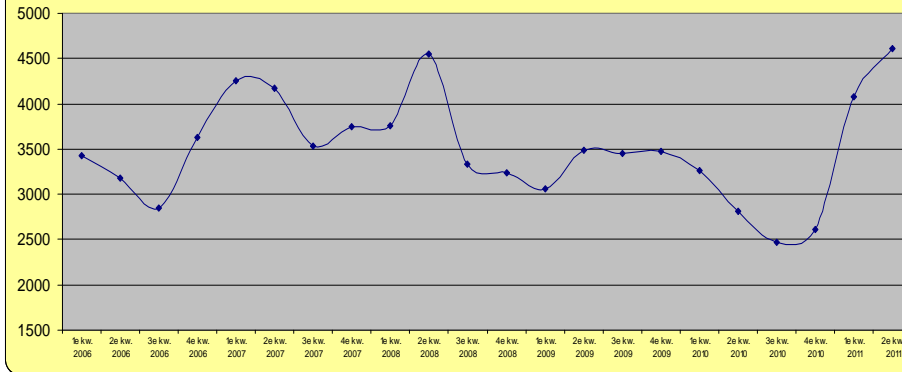
### Zoeterwoude



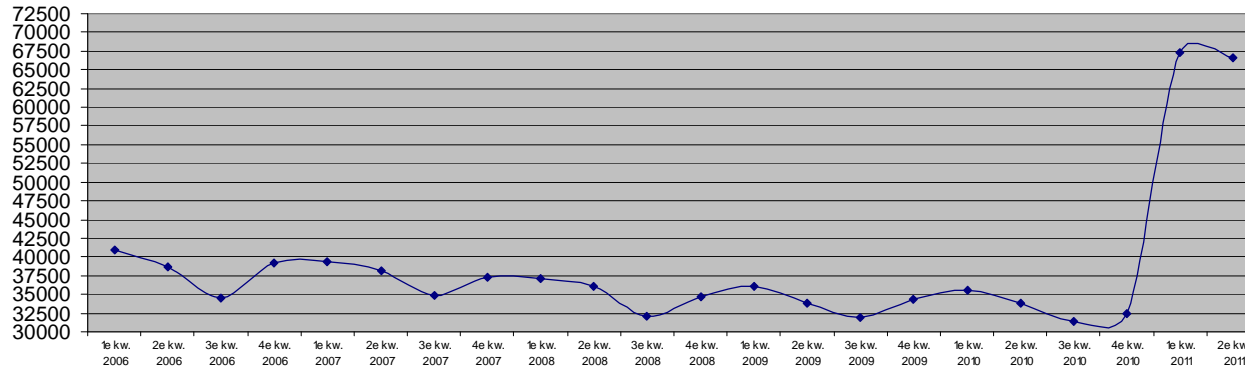
### Wmo-Subtotaal



### OV



### Totaal



**Addendum II.I Rittenoverzicht Regiotaxi 2011**

PLAATS	Aantal vervoerspassen in 2011	gemiddeld aantal ritten per maand in 2010 (afgerond)	JAN	FEB	MRT	APRIL	MEI	JUNI	TOTAAL
Hillegom	770		1.681	1.676	1.989	1.770	1.908	1.784	<b>10.808</b>
Kaag & Braassem	615	1.188	1.162	1.145	1.264	1.164	1.202	1.110	<b>7.047</b>
Katwijk	683		514	546	817	761	898	920	<b>4.456</b>
Leiden	3.372	6.581	7.454	7.176	8.211	7.662	7.536	7.042	<b>45.081</b>
Leiderdorp	580	928	1.159	1.109	1.273	1.148	1.228	1.212	<b>7.129</b>
Lisse	572		1.011	979	1.191	1.054	995	1.070	<b>6.300</b>
Noordwijk	790		1.831	1.723	2.001	1.897	1.976	1.773	<b>11.201</b>
Noordwijkerhout	567		1.566	1.569	1.674	1.430	1.445	1.491	<b>9.175</b>
Oegstgeest	378	522	584	670	719	646	630	650	<b>3.899</b>
Teylingen	885		2.436	2.323	2.508	2.317	2.243	2.141	<b>13.968</b>
Voorschoten	441	575	590	621	744	692	610	559	<b>3.816</b>
Zoeterwoude	316	379	387	412	431	361	394	337	<b>2.322</b>
OV-algemeen	200	930	1.399	1.278	1.400	1.384	1.635	1.594	<b>8.690</b>
<i>Subtotaal Wmo</i>	<i>9.199</i>		<i>20.375</i>	<i>19.949</i>	<i>22822</i>	<i>20902</i>	<i>21.065</i>	<i>20.089</i>	<b><i>125.202</i></b>
<b>TOTAAL</b>	<b>9.399</b>		<b>21.774</b>	<b>21.227</b>	<b>24.222</b>	<b>22.286</b>	<b>22.700</b>	<b>21.683</b>	<b>133.892</b>
gem. per dag			702,38	731,96	781,35	742,86	732,25	722,76	<b>336,82</b>
(zones)			66.085	65.064	74.578	69.267	71.295	67.868	<b>414.157</b>
(gem. zones per rit)			3,03	3,06	3,07	3,10	3,14	3,13	<b>3,09</b>

	% ritten	% passen	1e kwartaal	2e kwartaal
Hillegom	8,07	8,37	5.346	5.462
Kaag & Braassem	5,26	6,68	3.571	3.476
Katwijk	3,32	7,42	1.877	2.579
Leiden	33,66	36,65	22.841	22.240
Leiderdorp	5,32	6,30	3.541	3.588
Lisse	4,70	6,21	3.181	3.119
Noordwijk	8,36	8,58	5.555	5.646
Noordwijkerhout	6,85	6,16	4.809	4.366
Oegstgeest	2,91	4,10	1.973	1.926
Teylingen	10,43	9,62	7.267	6.701
Voorschoten	2,85	4,79	1.955	1.861
Zoeterwoude	1,73	3,43	1.230	1.092
OV-algemeen	6,49	2,17	4.077	4.613
<i>Subtotaal Wmo</i>			<i>63.146</i>	<i>62.056</i>
<b>TOTAAL</b>			<b>67.223</b>	<b>66.669</b>
gem. per dag			738,71	732,62
(zones)			205.727	208.430
(gem. zones per rit)			3,06	3,12

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

PLAATS	JAN	FEB	MRT	APRIL	MEI	JUNI	TOTAAL
Hillegom	6.260	6.267	7.543	6.758	7.103	6.717	<b>40.648</b>
Kaag & Braassem	4.215	4.137	4.744	4.319	4.511	4.080	<b>26.006</b>
Katwijk	1.609	1.682	2.611	2.513	2.941	2.896	<b>14.252</b>
Leiden	18.894	18.332	21.004	19.893	19.678	18.503	<b>116.304</b>
Leiderdorp	3.542	3.492	4.036	3.536	3.658	3.573	<b>21.837</b>
Lisse	3.514	3.345	4.037	3.617	3.545	3.851	<b>21.909</b>
Noordwijk	5.422	5.194	6.255	5.858	6.264	5.619	<b>34.612</b>
Noordwijkerhout	5.392	5.422	5.734	5.004	5.138	5.249	<b>31.939</b>
Oegstgeest	1.919	2.238	2.374	2.167	2.059	2.115	<b>12.872</b>
Teylingen	7.350	7.018	7.409	6.996	6.776	6.505	<b>42.054</b>
Voorschoten	1.990	2.054	2.547	2.405	2.097	1.961	<b>13.054</b>
Zoeterwoude	1.441	1.468	1.517	1.292	1.433	1.220	<b>8.371</b>
OV-algemeen	4.537	4.415	4.767	4.909	6.092	5.579	<b>30.299</b>
<b>TOTAAL</b>	<b>66.085</b>	<b>65.064</b>	<b>74.578</b>	<b>69.267</b>	<b>71.295</b>	<b>67.868</b>	<b>373.509</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
Hillegom	20.070	3,75	26,06	20.578	3,76	26,72
Kaag & Braassem	13.096	3,66	21,29	12.910	3,71	20,99
Katwijk	5.902	3,14	8,64	8.350	3,23	12,22
Leiden	58.230	2,54	17,26	58.074	2,61	17,22
Leiderdorp	11.070	3,12	19,08	10.767	3,00	18,56
Lisse	10.896	3,42	19,04	11.013	3,53	19,25
Noordwijk	16.871	3,03	21,35	17.741	3,14	22,45
Noordwijkerhout	16.548	3,44	29,18	15.391	3,52	27,14
Oegstgeest	6.531	3,31	17,27	6.341	3,29	16,77
Teylingen	21.777	2,99	24,60	20.277	3,02	22,91
Voorschoten	6.591	3,37	14,94	6.463	3,47	14,65
Zoeterwoude	4.426	3,59	14,00	3.945	3,61	12,48
OV-algemeen	13.719	3,36		16.580	3,59	
<b>TOTAAL</b>	<b>205.727</b>	<b>3,06</b>		<b>208.430</b>	<b>3,12</b>	