

MANAGEMENT-INFORMATIE REGIOTAXI

1^E EN 2^E KWARTAAL 2009



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

September 2009, definitieve versie

INHOUDSOPGAVE

BLADZIJDE

| | |
|--|----|
| 1. Inleiding | 3 |
| 2. Gebruik Regiotaxi | 4 |
| Ritten | 4 |
| Zones | 6 |
| Vervoersplassen | 7 |
| 3. Stiptheid rituitvoering | 8 |
| Loosritten | 8 |
| Warme terugbelservice | 8 |
| 4. Klachtenoverzicht | 10 |
| 5. Klachtenafhandeling | 11 |
| 6. Telefonische bereikbaarheid reserveercentrale | 12 |
| 7. Gebruik ophaalpunten | 13 |
| 8. Afgifte en inwisseling tegoedbonnen | 15 |
| 9. Trivia | 15 |
| 10. Conclusie | 16 |
| | |
| Add. I Rittengebruik over de jaren | 17 |
| Add. II.I Rittenoverzicht Regiotaxi 2008 | 18 |
| Add. II.II Overzicht betaalde zones t.o.v. aantal ritten | 19 |

Management informatie

Eerste en tweede kwartaal 2009

1. Inleiding

2009.

In het derde jaar na de invoering van de Regiotaxi als CVV-systeem in de Leidse Regio heeft Connexxion enkele personele wisselingen toegepast. Hierbij stond de aandacht van het product als totaal, op tijd rijden, telefonische bereikbaarheid en tijdige en correcte klachtenafhandeling voorop.

Een aantal van de beloftes van de vervoerder is in de afgelopen maanden ingelost. De wijzigingen hebben o.a. geleid tot een forse verbetering van de telefooncentrale.

Ook het kwaliteitspercentage mbt. het op tijd ophalen van de klant worden in het eerste halfjaar gehaald. Tevens is door de Bestuurscommissie besloten tot het invoeren van de zogeheten warme terugbelservice. Meer hierover vindt u in deze rapportage.

In deze management-rapportage krijgt u inzicht in de wijze waarop het systeem in het 1^e halfjaar van 2009 heeft gefunctioneerd.

De Regiotaxi is en blijft maatwerk en altijd kán er hierbij iets fout gaan.

De Regiotaxi kampt hierdoor echter nog steeds met een imago-probleem. Zaken die verkeerd gaan worden nu eenmaal breder uitgemeten dan die, die goed gaan.

Ten tweede blijft het een hardnekkig misverstand dat bij veel mensen nog altijd leeft: het idee dat het een systeem is voor enkel ouderen en minder-validen. Niets is minder waar. Ook discogangers en 40-ers die uit eten gaan kunnen van dit vervoer gebruik maken. Veilig thuiskomen, zelfs met een drankje op. De Regiotaxi kan dan als BOB fungeren.

Zowel de opdrachtgever als de vervoerder zullen hun uiterste best blijven doen om de Regiotaxi een goed functionerend systeem voor alle klanten te laten en blijven zijn.



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.

2. Gebruik van de Regiotaxi

Ritten

In het eerste kwartaal van 2009 werden er met de Regiotaxi gemiddeld 396 ritten per dag gemaakt. In het tweede kwartaal lag dit op een gemiddelde van 371 ritten per dag.

| Doelgroep | Pashouders 2009 | 1 ^e kwartaal 2009 | | 1 ^e kwartaal 2008 | | Stijging/Daling tov. 2007 |
|-----------------------|-----------------|------------------------------|----------------|------------------------------|----------------|---------------------------|
| OV-Algemeen | | 3.057 | 8,5% | 3.758 | 10,14% | -18,7% |
| <i>Wmo-gebruikers</i> | | | | | | |
| Kaag en Braassem | 441 | 2.635 | 7,3% | 2.821 | 7,61% | -6,6% |
| Leiden | 3.269 | 22.647 | 62,9% | 22.909 | 61,79% | -1,1% |
| Leiderdorp | 546 | 3.252 | 9,0% | 3.186 | 8,59% | +2,07% |
| Oegstgeest | 305 | 1.235 | 3,4% | 1.242 | 3,35% | -0,56% |
| Voorschoten | 406 | 1.672 | 4,6% | 1.783 | 4,81% | -6,22% |
| Zoeterwoude | 320 | 1.531 | 4,3% | 1.379 | 3,72% | +11,02% |
| Totaal | 5.287 | 36.029 | 100,00% | 37.078 | 100,00% | -2,83% |

Aantal uitgevoerde ritten 1^e kwartaal 2009 t.o.v. 1^e kwartaal 2008

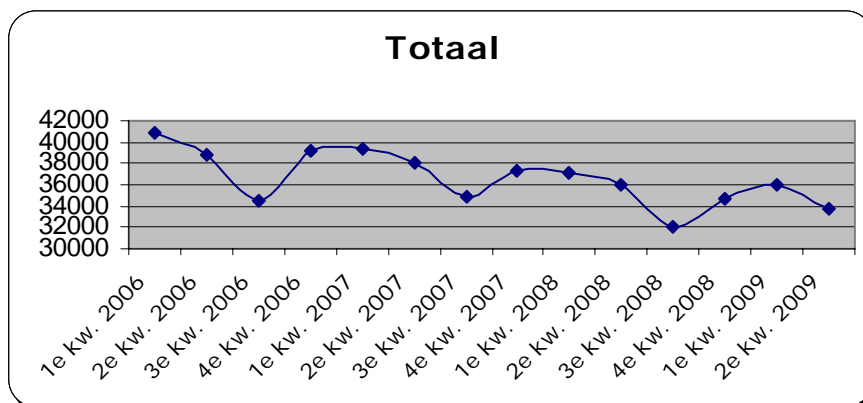
| Doelgroep | Pashouders 2008 | 2 ^e kwartaal 2009 | | 2 ^e kwartaal 2008 | | Stijging/Daling tov. 2007 |
|-----------------------|-----------------|------------------------------|-------------|------------------------------|-------------|---------------------------|
| OV-Algemeen | | 3.491 | 10,4% | 4.546 | 12,62% | -23,20% |
| <i>Wmo-gebruikers</i> | | | | | | |
| Kaag en Braassem | 441 | 2.342 | 6,9% | 2.618 | 7,26% | -10,54% |
| Leiden | 3.269 | 20.980 | 62,13% | 21.461 | 59,57% | -2,24% |
| Leiderdorp | 546 | 2.972 | 8,8% | 3.131 | 8,69% | -5,08% |
| Oegstgeest | 305 | 1.154 | 3,4% | 1.257 | 3,49% | -8,19% |
| Voorschoten | 406 | 1.460 | 4,3% | 1.680 | 4,66% | -13,09% |
| Zoeterwoude | 320 | 1.370 | 4,1% | 1.336 | 3,71% | +2,54% |
| Totaal | 5.287 | 33.769 | 100% | 36.029 | 100% | -6,27% |

Aantal uitgevoerde ritten 2^e kwartaal 2009 t.o.v. 2^e kwartaal 2008

Gemiddeld wordt er over het eerste half jaar een daling waargenomen van 4,52% ten opzichte van hetzelfde tijdvak in 2008.

Waar het OV-gebruik in de laatste jaren vrij stabiel leek, valt op dat in het eerste half jaar van 2009 een gemiddelde daling van 21% waar te nemen valt.

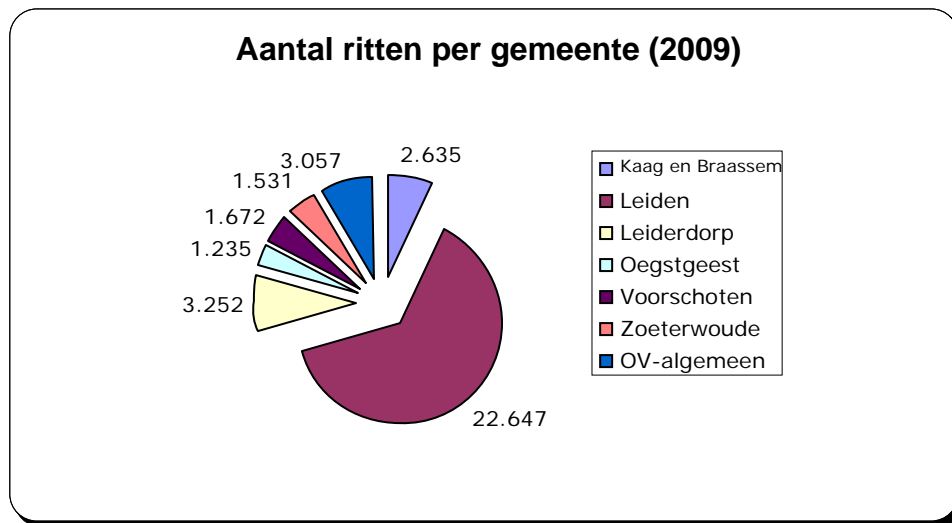
Het totaalgebruik – grafisch weergegeven – geeft dan het volgende beeld:



Verloop rittenaantal Regiotaxi over de jaren 2006-2008

Aan het einde van het tweede kwartaal was de start van de zomerperiode, waar gewoonlijk minder gebruik wordt gemaakt van dergelijke systemen, merkbaar. Deze trend zet zich meestal tot in augustus voort. Daarna is er weer sprake van een toename van het aantal ritten, zoals bovenstaande grafiek ook aantoont. Overigens wordt er bij veel systemen in het land een teruggang van het aantal ritten waargenomen. Een aantoonbare reden is hiervoor niet aan te geven.

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



Verdeling totaal aantal ritten per gemeente

Zones

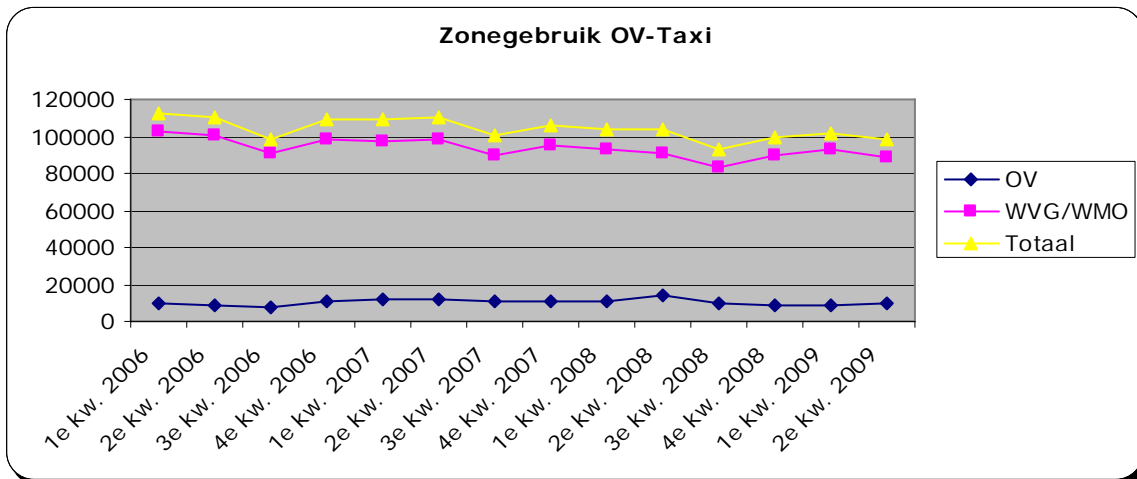
In het eerste kwartaal van 2009 werden er 101.476 zones betaald, een daling ten opzichte van 2008 met 2,55%, waar de teller eindigde op 104.128 zones.

Het tweede kwartaal telt in totaal 98.224 betaalde zones, tegenover 104.307 zones in hetzelfde kwartaal een jaar eerder, oftewel een daling van 5,83%.

Deze daling loopt, zoals is af te lezen, gelijk met de daling van het aantal ritten dat is afgelegd. Het aantal gemiddelde zones blijft echter wel gelijk met resp. 2,82 zones per rit in het 1^e kwartaal, 2,91 in het 2^e (in 2008: 2,81 en 2,91 voor de twee kwartalen.)

Voor wat betreft het zone-verbruik van OV-reizigers kunnen we melden dat 2009, evenals de rittenaantallen, beduidend lager liggen dan een jaar geleden: 8.643 zones in 2009, tegenover 10.749 zones in 2008. In het tweede kwartaal was de daling nog forser: 13.670 zones in 2008, tegenover 9.890 zones in 2009.

In 2007 werd geconcludeerd dat het OV-gebruik van de Regiotaxi in de lift zat. In 2008 daalt het gebruik eerst, om daarna weer fors toe te nemen. Des te verwonderlijker is het dan ook om de huidige daling waar te nemen. Een directe oorzaak kan hier op het moment nog niet voor aangewezen worden, maar zal na deze conclusie scherper in de gaten gehouden worden.



Verloop zonegebruik over de jaren 2006-2008 uitgesplitst

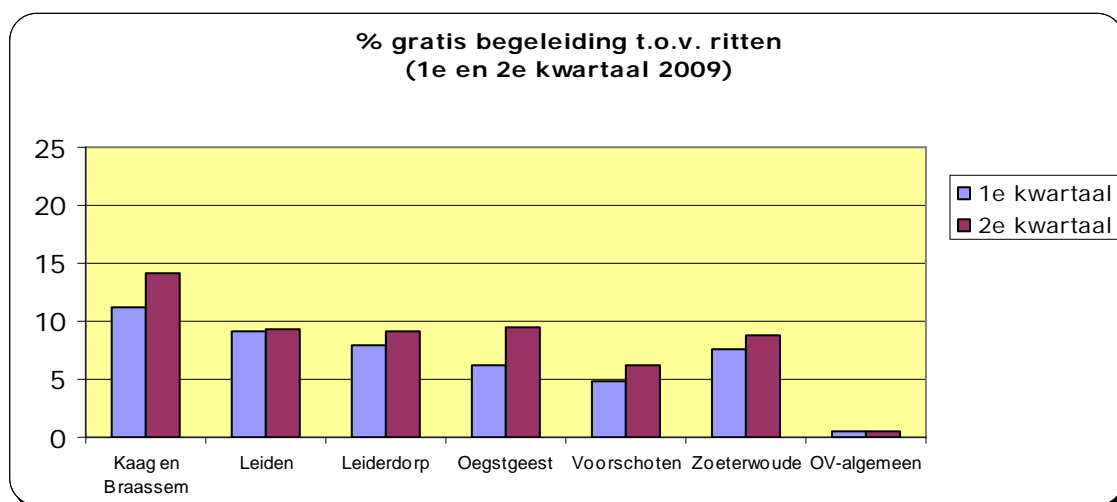
Vervoerspassen

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

| | 2009 | % 2009 | 2008 | 2007 | 2006 |
|------------------|----------------|-------------|--------------|--------------|--------------|
| Kaag en Braassem | 441 | 3,05 | 425 | 396 | 391 |
| Leiden | 3.269 | 2,80 | 3.369 | 3.350 | 3.365 |
| Leiderdorp | 546 | 2,07 | 546 | 540 | 518 |
| Oegstgeest | 304,5 | 1,36 | 295 | 292 | 315 |
| Voorschoten | 406 | 1,78 | 411 | 406 | 428 |
| Zoeterwoude | 320 | 3,85 | 323 | 313 | 322 |
| Totaal | 5.286,5 | 2,50 | 5.369 | 5.297 | 5.339 |

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 behoorlijk stabiel te noemen en de cijfers vertonen t.o.v. 2008 geen opmerkelijke verschuivingen.

| | 2009 | | 2008 | | Totaal 2009 | | Totaal 2008 | |
|------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------|----------------------|-------------|----------------------|
| | 1 ^e kw | 2 ^e kw | 1 ^e kw | 2 ^e kw | | % tov. aantal ritten | | % tov. aantal ritten |
| Kaag en Braassem | 295 | 331 | 240 | 337 | 626 | 12,58 | 577 | 10,69 |
| Leiden | 2.075 | 1.940 | 2.260 | 1.968 | 4.015 | 9,20 | 4.228 | 9,52 |
| Leiderdorp | 257 | 272 | 286 | 310 | 529 | 8,50 | 596 | 9,44 |
| Oegstgeest | 76 | 109 | 69 | 63 | 185 | 7,74 | 132 | 5,29 |
| Voorschoten | 824 | 914 | 134 | 124 | 173 | 5,52 | 258 | 7,45 |
| Zoeterwoude | 117 | 120 | 148 | 121 | 237 | 8,20 | 269 | 9,90 |
| OV-Alg. | 18 | 16 | 65 | 20 | 34 | 0,50 | 85 | 1,10 |

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

3. Stiptheid rituitvoering

| | Januari | Februari | Maart | April | Mei | Juni | Totaal |
|------------------|---------|----------|--------|--------|--------|--------|---------------|
| Rit op tijd | 11.182 | 10.813 | 12.184 | 10.843 | 10.540 | 10.133 | 65.695 |
| Rit te laat | 311 | 422 | 554 | 557 | 560 | 501 | 2.905 |
| Rit te vroeg | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | | 2 |
| Persoon op tijd | 12.311 | 11.880 | 13.330 | 11.921 | 11.717 | 11.185 | 72.344 |
| Persoon te laat | 350 | 461 | 617 | 633 | 614 | 575 | 3.250 |
| Persoon te vroeg | 0 | 0 | 0 | 3 | | | 3 |

Aantal gereden ritten en personen en hoeveel hiervan te laat waren

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

| <i>Te Laat/Vroeg</i> | Januari | Februari | Maart | April | Mei | Juni |
|----------------------|---------|----------|-------|-------|--------------|---------------|
| Ritten | 2,71% | 3,76% | 4,35% | 4,91% | 5,05% | 4,71% |
| Personen | 2,76% | 3,74% | 4,42% | 5,34% | 4,98% | 4,89% |
| 2008 | | | | | | |
| Ritten | 3,49% | 3,05% | 4,96% | 4,84% | 8,75% | 11,79% |
| Personen | 3,53% | 3,17% | 4,98% | 4,85% | 8,64% | 11,70% |

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

In de vervoersovereenkomst is afgesproken dat een minimaal kwaliteitsniveau van 95% behaald dient te worden.

Loosritten

Het kan voorkomen dat chauffeur en klant elkaar om eender welke wijze mislopen. In dit geval wordt gesproken over een loosrit. Om deze zo ver mogelijk terug te dringen, wordt door Connexxion de klant opgebeld wanneer sprake is van een loosrit. Verder houdt Connexxion bij of er bepaalde locaties zijn waar in verhouding veel loosritten plaatsvinden. Wanneer dit bijvoorbeeld instellingen wordt hiermee contact gezocht om de situatie te verduidelijken. Wanneer het om een ophaalpunt gaat zoals bij Leiden Centraal wordt in onderling overleg gekeken of hiervoor een oplossing gevonden kan worden.

| | Januari | Februari | Maart | April | Mei | Juni | Totaal |
|-----------------|---------|----------|--------|--------|--------|--------|---------------|
| Ritaanvragen | 12.466 | 12.134 | 13.635 | 12.363 | 12.150 | 11.605 | 74.353 |
| Loosmeldingen | 369 | 334 | 299 | 362 | 367 | 350 | 2.081 |
| % loosmeldingen | 3,0% | 2,8% | 2,2% | 2,9% | 3,0% | 3,0% | 2,8% |

Aantallen en percentages loosritten

Warme terugbelservice

Om de service van de Regiotaxi verder te verbeteren, en ook om het aantal loosritten terug te brengen, is eind juni een experiment met de zogeheten warme terugbelservice begonnen. Voorheen werden de klanten door een geautomatiseerd systeem gebeld, wanneer de taxi ongeveer zou moeten arriveren. In dit systeem werd geen rekening gehouden met oponthoud zoals geopende bruggen, filevorming etc. Nu wordt de klant door de chauffeur persoonlijk gebeld, wanneer deze bijna bij de klant is. Klanten hebben dan nog even de tijd om zich voor vertrek gereed te maken.

De klanten kunnen zelf aangeven of ze gebruik willen maken van deze service.

Overigens doen twee van de onderaannemers in verband met de technische installatie van dit systeem, en de daarmee verbonden kosten, niet mee aan dit systeem.

In de volgende rapportage kunnen wij hopelijk de eerste ervaringen met dit systeem meedelen. Met Connexion is na een half jaar een evaluatie van het systeem afgesproken.

4. Klachtenoverzicht

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

In het 1^e kwartaal werden 104 klachten ingediend, in het 2^e kwartaal 129.

Om deze cijfers goed te kunnen interpreteren, volgt hier nogmaals het schema van §3.

| | Januari | Februari | Maart | April | Mei | Juni | Totaal |
|------------------|---------|----------|--------|--------|--------|--------|---------------|
| Rit op tijd | 11.182 | 10.813 | 12.184 | 10.843 | 10.540 | 10.133 | 65.695 |
| Rit te laat | 311 | 422 | 554 | 557 | 560 | 501 | 2.905 |
| Rit te vroeg | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | | 2 |
| Persoon op tijd | 12.311 | 11.880 | 13.330 | 11.921 | 11.717 | 11.185 | 72.344 |
| Persoon te laat | 350 | 461 | 617 | 633 | 614 | 575 | 3.250 |
| Persoon te vroeg | 0 | 0 | 0 | 3 | | | 3 |

Aantal gereden ritten en personen en hoeveel hiervan te laat waren

| Aard | Januari 2009 | Februari 2009 | Maart 2009 | April 2009 | Mei 2009 | Juni 2009 |
|--------------------------------------|-----------------|------------------|---------------|---------------|-------------|--------------|
| Combinatie van ritten | | | | | | |
| Ophaaltijd/Aankomsttijd | 16 | 14 | 11 | 19 | 19 | 30 |
| Gedrag chauffeur | | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 |
| Taxi niet gekomen | 6 | 11 | 5 | 7 | 14 | 8 |
| Klachtafhandeling | | 1 | 1 | 2 | | |
| Reserveringsfout | | | | | | |
| Ritprijs | 7 | 6 | | | 3 | 1 |
| Soort voertuig | 2 | 1 | | 3 | | 4 |
| Foutief ophaal/bestemmingsadres | | 1 | | | | |
| Informatievoorziening telefoon-agent | | | 2 | | | |
| Boekingsfout | 3 | 4 | 3 | 2 | 4 | 1 |
| Attitude telefoon-agent | | 1 | | | | |
| Staat van het voertuig | | | | | | |
| Reistijd | | 2 | 2 | 1 | 2 | |
| (Kwitantie)bon niet ontvangen | | | | | | 1 |
| Geen klacht; informatieaanvraag | | | | | | |
| Dubbele betaling | | | | | | 1 |
| Terugbetaling | | | | | | |
| Verwerking pasaanvraag | | | | | | |
| Rijgedrag | | | | | | |
| Telefonische bereikbaarheid | | | | | | |
| Overig | | 1 | 1 | | | |

Aard van de ingediende klachten

5. Klachtenafhandeling

Klachten die worden ingediend, worden afgehandeld op basis van een vastgesteld klachtenprotocol. Holland Rijnland houdt deze afhandeling zeer nauwlettend in de gaten en de klachtenoverzichten zijn een vast agendapunt bij het maandelijks overleg met Connexxion.

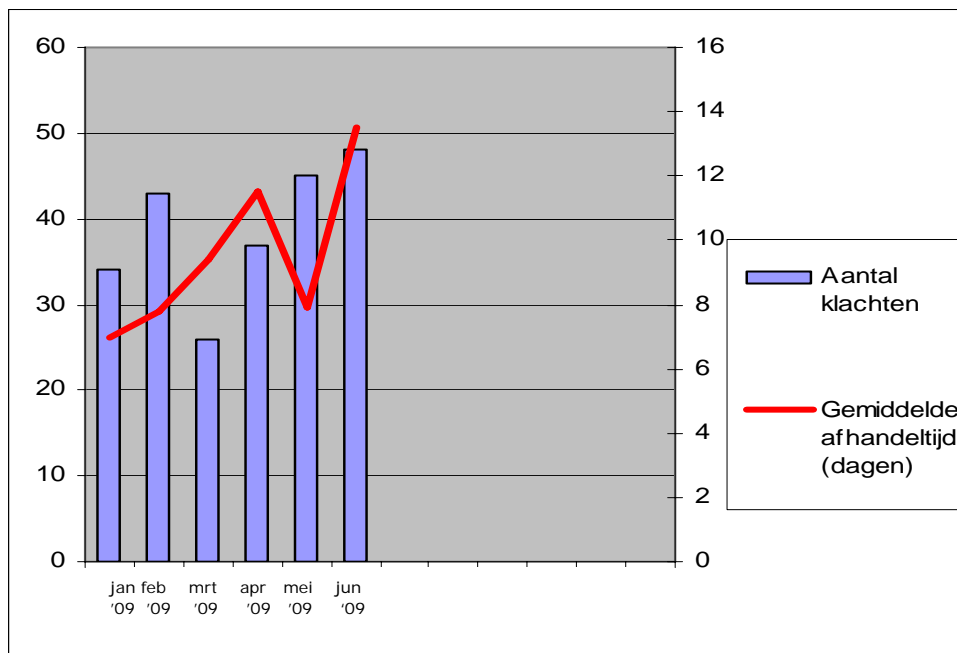
Connexxion heeft overigens verbeteringen doorgevoerd in het klachtensysteem. Een klant die klaagt, krijgt een persoonlijke brief terug, waarin specifiek wordt ingegaan op de aard van de klacht en de wijze van afhandeling. Dit is een van de verbeteringen die Connexxion het afgelopen half jaar heeft doorgevoerd. De beheersorganisatie ontvangt op verzoek enkele antwoordbrieven waardoor de kwaliteit van de brieven kan worden gevolgd.

De grafiek hieronder geeft weer hoe snel de klachten bij Connexxion worden afgehandeld. Ter vergelijking: de termijn die is gesteld hiervoor staat op 10 dagen, over het 1^e en 2^e kwartaal deed Connexxion er gemiddeld 9,6 dagen over. In 2008 werd dit gedaan in 3,1 dag, maar opgemerkt moet worden dat de afhandeling toentertijd nog een veel gestandaardiseerder proces was.

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

Hiernaast wordt 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 de afweging tussen de diverse compensaties (wanneer bloemen, wanneer een ritkaart).



Aantal ingediende klachten vs. gemiddelde afhandeltijd

6. Telefonische bereikbaarheid reservecentrale

Alle inkomende telefoongesprekken dienen binnen 90 seconden beantwoord te worden, hoewel de regio zich erin kan vinden, wanneer dit slaagt voor 95% van de gesprekken.

| | Januari | Februari | Maart | April | Mei | Juni | Totaal |
|-------------------------|------------|-------------|------------|-------------|-------------|------------|---------------|
| Ingekomen | 9.208 | 8.982 | 10.018 | 9.455 | 9.940 | 9.163 | 37.663 |
| Beantwoord | 9.125 | 8.949 | 9.924 | 9.402 | 9.862 | 9.095 | 37.400 |
| Beantwoord ná 90 sec. | 254 | 8 | 87 | 24 | 20 | 48 | 373 |
| Gemiddelde wachttijd | 7 sec. | 3 sec. | 5 sec. | 4 sec. | 4 sec. | 4 sec. | 5 sec. |
| % beantwoord in 90 sec. | 97% | 100% | 99% | 100% | 100% | 99% | 99% |
| <i>2008</i> | <i>99%</i> | <i>100%</i> | <i>95%</i> | <i>93%</i> | <i>90%</i> | <i>72%</i> | <i>91%</i> |

Aantallen ingekomen telefoontjes en wijze van afhandeling

Over de resultaten van de telefooncentrale kan alleen maar gezegd worden dat de inspanningen die Connexion zich getroost heeft om verbetering in het product te brengen, tot zeer goede resultaten hebben geleid.

7. Gebruik ophaalpunten

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

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

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

Het vervoerscontract biedt de mogelijkheid het aantal ophaalpunten met maximaal drie uit te breiden. Wanneer hier aanleiding toe is, vindt hierover overleg met Connexxion Taxi Services plaats over eventuele wenselijke plaatsen. Met name de plaatsen waar sprake is van veel loosmeldingen kunnen hierin betrokken worden; hier zou sprake kunnen zijn van een onduidelijke situatie. Momenteel onderzoekt Connexxion of het wenselijk is om bij het winkelcentrum Vijf Meiplein / Bevrijdingsplein een ophaalpunt te maken. Naar en van deze locatie worden relatief veel ritten uitgevoerd.

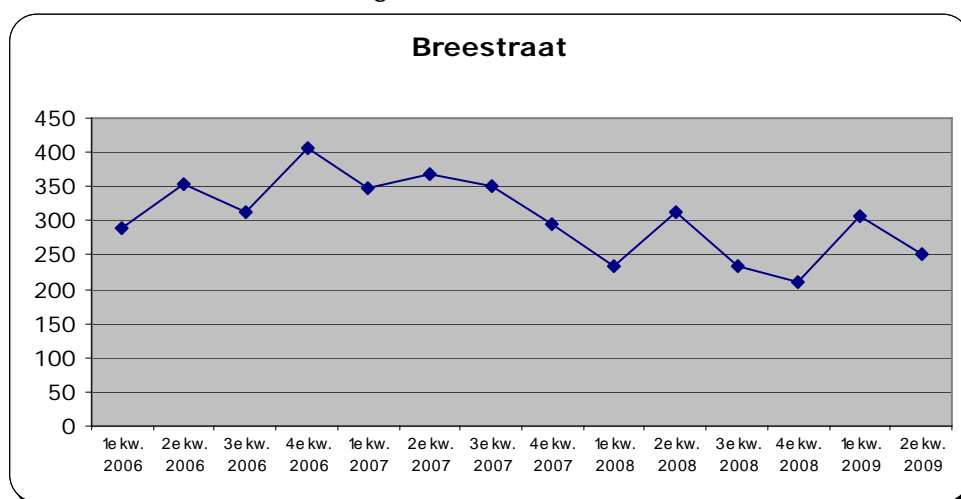
Het gemiddeld gebruik per maand in 2008 van de drie ophaalpunten is in onderstaand overzicht aangegeven. Weergegeven wordt het aantal ritten + daarachter het aantal loosritten op dit punt.

| | Januari | | Februari | | Maart | | April | | Mei | | Juni | |
|---------------|---------|----|----------|---|-------|---|-------|---|-----|---|------|---|
| Breestraat | 99 | 7 | 109 | 2 | 98 | 7 | 83 | 2 | 87 | 2 | 80 | 4 |
| Stationsplein | 96 | 11 | 38 | 7 | 7 | 0 | 9 | 0 | 22 | 8 | 60 | 7 |
| Winkelhof | 52 | 0 | 58 | 0 | 69 | 1 | 106 | 4 | 97 | 0 | 82 | 2 |

Gebruik van de ophaalpunten en loosritten op dit punt

Ophaalpunt Breestraat

Gebruik van het ophaalpunt in de Breestraat kan eigenlijk als niet anders dan stabiel bestempeld worden, zoals ook onderstaande grafiek aantoont.



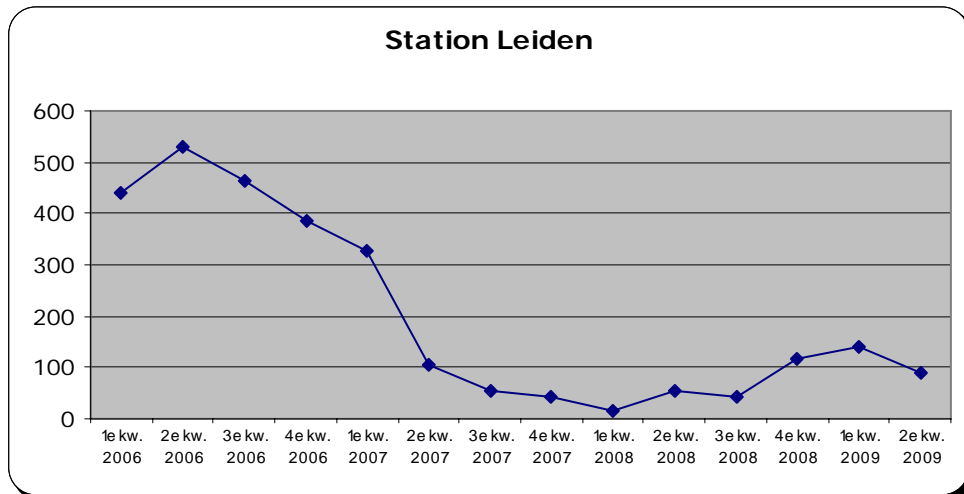
Grafische weergave gebruik ophaalpunt Breestraat over de jaren 2006-2009

Ophaalpunt Station Leiden Centraal

Sinds 2007 is het gebruik van dit ophaalpunt in een vrije val terecht gekomen.

Het punt was allereerst gesitueerd aan de achterkant van het station. Door de bouwwerkzaamheden aldaar was de locatie voor dit ophaalpunt niet te handhaven en is het naar de

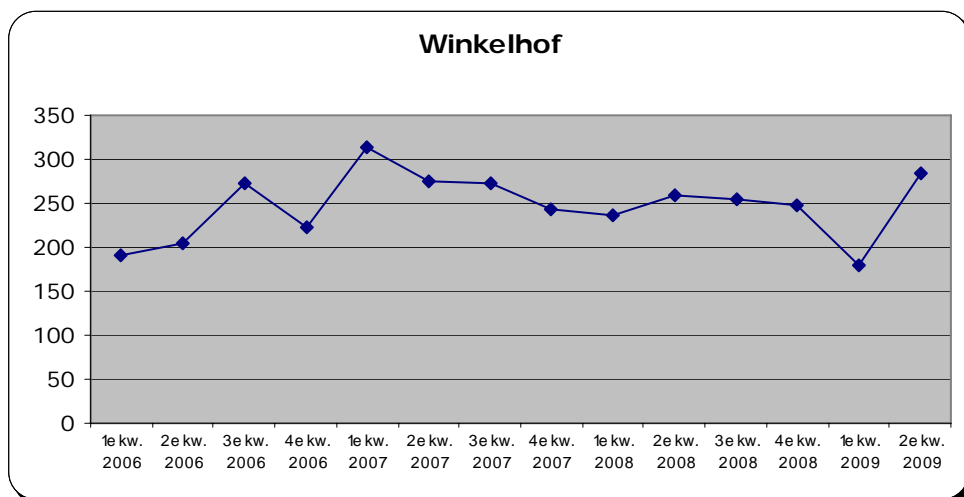
voorzijde van het station verhuist. Hierna leek het nog een hele tijd bergafwaarts te gaan met dit punt, totdat bleek dat in de cijfers bij Connexxion dit punt soms niet als één locatie wordt geadmistreerd. Omdat het een omvangrijk gebied is, bleken er meerdere synoniemen voor in gebruik te zijn, zodat de cijfers dramatischer leken dan ze in werkelijkheid zijn. Momenteel wordt nog onderzocht hoe de werkelijke aantallen voor dit ophaalpunt berekend moeten worden.



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

Ophaalpunt nabij de Winkelhof te Leiderdorp

De Winkelhof is al geruime tijd een zeer stabiel punt voor wat het gebruik betreft; het aantal loosritten ligt hier ook op een zeer laag aantal.



Grafische weergave gebruik ophaalpunt Winkelhof over de jaren 2006-2009

8. Afgifte en inwisseling tegoedbonnen

Sinds 1 maart 2003 krijgen klanten voor ritten die te laat worden uitgevoerd tegoedbonnen voor één zone uitgereikt. De afgifte vindt voor het overgrote deel door de chauffeurs in de taxi plaats. Klanten die geen tegoedbon uitgereikt hebben gekregen en een – terecht - klacht indienen krijgen de bon alsnog bij de afhandeling van hun klacht toegezonden. Het is mogelijk bonnen te sparen voor een rit van maximaal 5 zones.

Het 1e halfjaar van 2009 geeft het volgende beeld t.a.v. uitgereikte tegoedbonnen:

| | <i>Te laat ritten</i> | <i>Uitgereikte kaarten</i> | <i>Uitgevoerde gratis ritten</i> | <i>Geweigerde gratis ritkaarten</i> | <i>Percentage</i> |
|----------|------------------------------|-----------------------------------|---|--|--------------------------|
| januari | 311 | 226 | 58 | 23 | 80,06% |
| februari | 461 | 339 | 48 | 34 | 80,91% |
| maart | 554 | 429 | 43 | 19 | 80,87% |
| april | 557 | 427 | 42 | 21 | 80,43% |
| mei | 560 | 412 | 71 | 41 | 80,89% |
| juni | 501 | 386 | 85 | 19 | 80,84% |

Aantallen te-laatritten en uitreiking/gebruik gratis ritkaarten

De norm ligt hiermee gemiddeld op 80,70%, overeenkomstig de gestelde norm.

9. Trivia

- Vanaf 2010 zal het voormalige Jacobswoude zich ook aansluiten bij de Regiotaxi, zodat in geheel Kaag en Braassem een gelijk systeem komt.

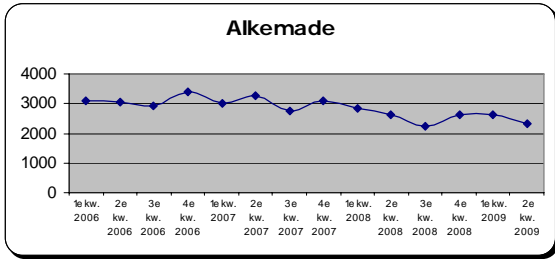
10. Conclusie

Samengevat hebben we in het eerste halfjaar van 2009 gezien dat:

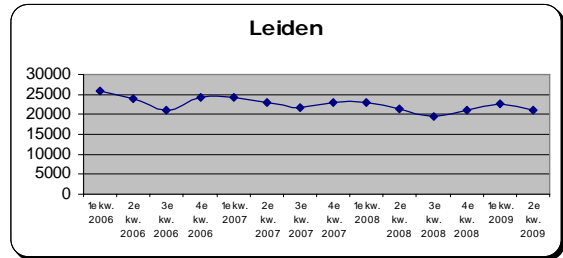
- a. het gebruik is afgenomen met 6,27% ten opzichte van 2008;
- b. het OV-gebruik hierbij de grootste daler blijkt, met 21% afname;
- c. het aantal zones, dat per rit gereisd wordt, het aantal vervoersplassen en de gratis begeleiders stabiele cijfers vormen binnen het geheel;
- d. het kwaliteitsniveau van de Regiotaxi, voor wat betreft de stiptheid, zich het gehele eerste halfjaar op een goed niveau bevindt;
- e. afhandeling van de klachten geschiedt binnen de gestelde termijn, gemiddeld 9,6 dagen;
- f. de telefonische bereikbaarheid is gedurende het eerste half jaar goed tot zeer goed te noemen;
- g. het gebruik van de ophaalpunten Winkelhof en Breestraat is stabiel en op een goed gemiddelde. Het ophaalpunt bij het Station Leiden dient cijfermatig verder onder de loep genomen te worden, vooraleer een helder oordeel gevormd kan worden;
- h. afgifte van de gratis ritkaarten door de chauffeurs bij te laat ophalen voldoet aan de gestelde norm;

Addendum I

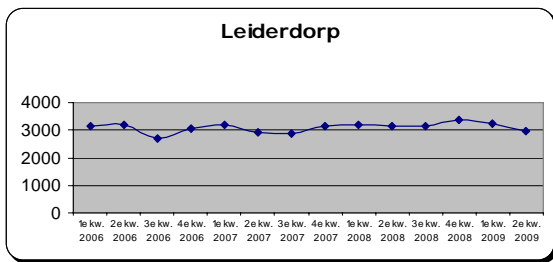
Rittengebruik over de jaren



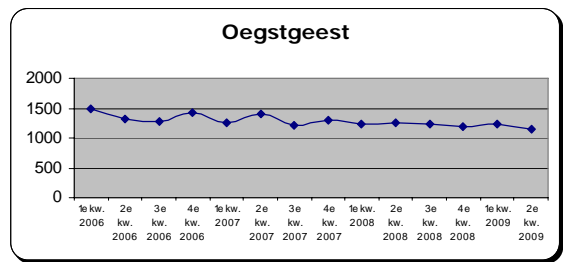
Gebruik Regiotaxi over de jaren 2006-2009: Kaag en Braassem



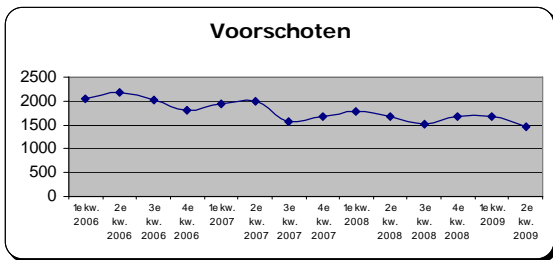
Gebruik Regiotaxi over de jaren 2006-2009: Leiden



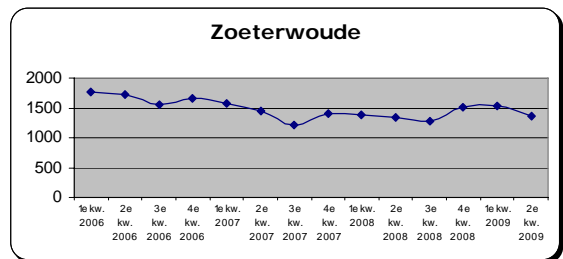
Gebruik Regiotaxi over de jaren 2006-2009: Leiderdorp



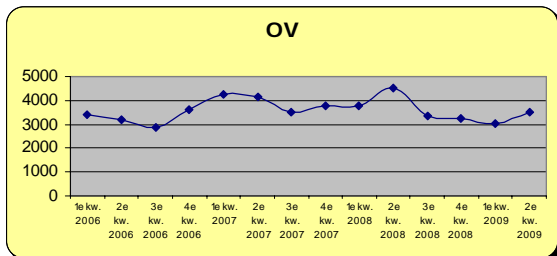
Gebruik Regiotaxi over de jaren 2006-2009: Oegstgeest



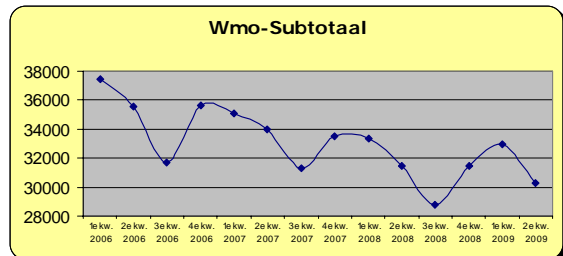
Gebruik Regiotaxi over de jaren 2006-2009: Voorschoten



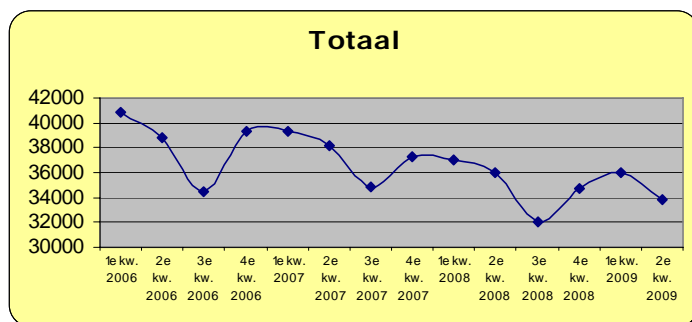
Gebruik Regiotaxi over de jaren 2006-2009: Zoeterwoude



Gebruik Regiotaxi over de jaren 2006-2009: OV



Gebruik Regiotaxi over de jaren 2006-2009: WMO



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

| PLAATS | JAN | FEB | MRT | APRIL | MEI | JUNI | JULI | TOT.2009 |
|-----------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|----------------|
| Kaag & Braassem | 2.670 | 2.808 | 3.927 | 2.999 | 3.079 | 2.664 | 2.670 | 18.147 |
| Leiden | 18.890 | 18.230 | 20.598 | 19.035 | 18.706 | 17.921 | 18.890 | 113.380 |
| Leiderdorp | 3.341 | 3.346 | 3.680 | 3.390 | 3.173 | 3.094 | 3.341 | 20.024 |
| Oegstgeest | 1.209 | 1.298 | 1.512 | 1.315 | 1.350 | 1.332 | 1.209 | 8.016 |
| Voorschoten | 1.951 | 1.793 | 2.189 | 1.801 | 1.698 | 1.752 | 1.951 | 11.184 |
| Zoeterwoude | 1.597 | 1.679 | 2.115 | 1.797 | 1.529 | 1.699 | 1.597 | 10.416 |
| OV-Algemeen | 2.701 | 2.772 | 3.170 | 3.220 | 3.450 | 3.220 | 2.701 | 18.533 |
| TOTAAL | 32.359 | 31.926 | 37.191 | 33.557 | 32.985 | 31.682 | 32.359 | 199.700 |

| PLAATS | <i>gem. aantal zones</i> | | <i>gem. aantal zones</i> | |
|-----------------|----------------------------------|---------------------------|----------------------------------|---------------------------|
| | <i>1e kw. per rit</i> | <i>2e kw. per rit</i> | <i>1e kw. per rit</i> | <i>2e kw. per rit</i> |
| Kaag & Braassem | 9.405 | 3,57 | 8.742 | 3,73 |
| Leiden | 57.718 | 2,55 | 55.662 | 2,65 |
| Leiderdorp | 10.367 | 3,19 | 9.657 | 3,25 |
| Oegstgeest | 4.019 | 3,25 | 3.997 | 3,46 |
| Voorschoten | 5.933 | 3,55 | 5.251 | 3,60 |
| Zoeterwoude | 5.391 | 3,52 | 5.025 | 3,67 |
| OV-Algemeen | 8.643 | 2,83 | 9.890 | 2,83 |
| TOTAAL | 101.476 | 2,82 | 98.224 | 2,91 |