

Hoeveel mensen maken gebruik van de REGIOTAXI

In het derde kwartaal van 2007 maakten 34.811 betalende passagiers gebruik van de Regiotaxi. Ten opzichte van ditzelfde kwartaal in 2006 betekent dit een stijging van 3,0%; tegenover het voorgaande kwartaal in 2007 een daling van 9,58%, die statistisch gezien te verwachten was, gelet op de vakantiemaanden. Bij de vergelijking met 2006 dient opgemerkt te worden dat, evenals in de eerste kwartalen van 2007, het aantal OV-reizigers sterk is toegenomen, dit kwartaal met 67,42% (!) t.o.v. een jaar geleden. Hoewel besloten is dat er geen onderzoek gedaan zal worden naar de achterliggende motieven, mag aangenomen worden dat de uitgebreide informatie-voorziening rond de naamswijziging en de beperkte wijziging van de systeemkenmerken, middels folders en advertenties, aan deze stijging zal hebben bijgedragen.

Uitgesplitst per gemeente geeft dit de volgende cijfers:

Doelgroep	Pashouders 2007	3 ^e kwartaal 2007		3 ^e kwartaal 2006		Stijging/Daling tov. 2006
OV-Algemeen		3.536	10,16%	2.112	6,25%	+ 67,42%
<i>WVG-gebruikers</i>						
Alkemade	396	2.773	7,97%	2.930	8,67%	- 5,36%
Leiden	3.350	21.648	62,19%	21.202	62,74%	+ 2,10%
Leiderdorp	540	2.858	8,21%	2.704	8,00%	+ 5,70%
Oegstgeest	292	1.220	3,50%	1.267	3,75%	- 3,71%
Voorschoten	406	1.563	4,49%	2.027	5,99%	- 22,89%
Zoeterwoude	313	1.213	3,48%	1.554	4,60%	- 21,94%
Totaal	5.297	34.811	100,00%	33.796	100,00%	+ 3,00%

Doelgroep	2 ^e kwartaal 2007
OV-Algemeen	4.174
<i>WVG-gebruikers</i>	
Alkemade	3.262
Leiden	22.946
Leiderdorp	2.936
Oegstgeest	1.401
Voorschoten	1.989
Zoeterwoude	1.437
Totaal	38.145

Gemiddeld waren er in het 3^e kwartaal 379 betalende passagiers per dag. In het 3^e kwartaal van 2006 waren dit er 368. De passagiers betaalden in het derde kwartaal van 2007 totaal voor 100.100 zones (incl. de opstapzone). In hetzelfde kwartaal van 2006 waren dit 98.550 zones, een stijging van 1,57%.

Stiptheid	3 ^e kwartaal 2007	3 ^e kwartaal 2006
juli	95,04%	96,31%
augustus	96,32%	93,46%
september	95,07%	88,88%
Gemiddeld	95,48%	92,88%

Hoe stipt rijdt de REGIOTAXI

In het derde kwartaal van 2007 reed gemiddeld 95,48% van de taxi's op tijd. Het vervoerscontract stelt dat een

	2 ^e kwartaal 2007
april	94,58%
mei	96,40%
juni	95,19%
Gemiddeld	95,39%

minimum van 95% dan ook verplicht is. In de maanden april en januari werd nog een boete opgelegd wegens het niet halen van dit minimum. Hetzelfde kwartaal over 2006 laat een gemiddelde zien van 92,88%.

Ophaalpunten van de REGIOTAXI

In de regio zijn drie ophaalpunten voor de Regiotaxi gerealiseerd. Doel van deze punten is om het voor zowel de chauffeur als de passagier eenvoudiger te maken elkaar te treffen, bijvoorbeeld op locaties waar veel mensen zijn, of waar verwarring kan ontstaan over de exacte locatie; daarnaast geldt bij deze punten een verkorte reserveringstijd van 30 minuten. Gelet op het zeer lage gebruik van het ophaalpunt bij het station Leiden Centraal (aan de LUMC-zijde) is besloten deze te verplaatsen. Hiervoor is een geschikte locatie gevonden aan de voorzijde van het station. De verhuizing heeft hopelijk tot gevolg dat het punt makkelijker te vinden is voor de gebruikers en het gebruik derhalve ook toeneemt.

Het vervoerscontract maakt het tevens mogelijk naast de huidige 3 punten, er nog eens 3 extra in te richten. Zowel de begeleidingsgroep als de klankbordgroep zien hier momenteel nog niet de noodzaak voor; echter in de nabije toekomst, bij het gereedkomen van enkele herstructureringsprogramma's (waaronder de Luifelbaan in Leiden) wordt deze mogelijkheid scherp in het oog gehouden.

Het gebruik van de ophaalpunten wordt in de rechtsstaande tabel weergegeven.

	3 ^e kwartaal 2007	3 ^e kwartaal 2006
Breestraat, Leiden	117	104
Centraal Station, Leiden	18	155
Het Winkelhof, Leiderdorp	91	91

	2 ^e kwartaal 2007
Breestraat, Leiden	123
Centraal Station, Leiden	35
Het Winkelhof, Leiderdorp	91

Klachten over de REGIOTAXI

In het derde kwartaal van 2007 werden in totaal 114 klachten ingediend op 34.811 ritten (3,3 ‰). Verreweg de meeste klachten hadden betrekking op het op tijd rijden van de taxi, zoals ook kan worden teruggevonden in de 'Top 4' van klachten.

Inhoud klacht	3 ^e kwartaal 2007	3 ^e kwartaal 2006
Op tijd rijden	43	84
Ritprijs/Afrekening/Betaling	19	16
Chauffeursgedrag	7	*
Geen taxi	10	14

Wanneer een taxi niet is verschenen, betreft het veelal een losrit, waarbij de taxi wel langs geweest is, maar chauffeur en klant elkaar om eender welke reden niet getroffen hebben.

Inhoud klacht	2 ^e kwartaal 2007
Op tijd rijden	51
Ritprijs/Afrekening/Betaling	12
Chauffeursgedrag	11
Klachtafhandeling	7

* Deze klacht kwam in dit kwartaal niet voor in de 'Top 4'

Telefonische bereikbaarheid van de REGIOTAXI

	3 ^e kwartaal 2007	3 ^e kwartaal 2006
juli	92%	95%
augustus	93%	90%
september	69%	78%
Gemiddeld	84,67%	87,67%

	2 ^e kwartaal 2007
april	89%
mei	86%
juni	81%
Gemiddeld	85,33%

In het tweede kwartaal van 2007 schoot het veelbelovende gemiddelde van de telefonische bereikbaarheid uit het 1^e kwartaal (96,33%) omlaag naar 85,33%. In eerste instantie herstelde de situatie zich weer met 92 en 93% in de eerste 2 maanden hierna, maar september toont nu weer een gemiddelde van 69% van telefoontjes die binnen de 90 seconden beantwoord worden.

Gedurende het eerste kwartaal is bij de start van de Regiotaxi extra aandacht besteed aan de beantwoording van de telefoongesprekken. Tijdens het tweede kwartaal heeft de leiding van het callcenter er voor gekozen alle systemen weer een zelfde behandeling te geven. Voor de Regiotaxi heeft dit tot een grote verslechtering geleid. Connexion Taxi Services is er op gewezen dat conform het vervoerscontract telefoongesprekken binnen 90 seconden beantwoord dienen te zijn. De regio kan zich er in vinden wanneer dit voor 95% van de gesprekken geldt. De percentages waarvan in het tweede kwartaal sprake is zijn echter onaanvaardbaar. Connexion Taxi Services is wederom dringend verzocht actie te ondernemen om weer te komen tot een aanvaardbaar percentage t.a.v. de telefoonbeantwoording.

Voordelen van de REGIOTAXI

De Regiotaxi biedt vervoer van deur tot deur, 24 uur per dag en 7 dagen per week vanuit Alkemade, Leiden, Leiderdorp, Oegstgeest, Voorschoten en Zoeterwoude. Vanuit deze gemeenten kunnen 5 zones gereisd worden – voor Wmo-geïndiceerden geldt dit vanaf de woonplaats. Een retourrit buiten het grondgebied van deze 6 gemeenten, dient tegelijkertijd met de heenreis geboekt te worden. Na de vijfde OV-zone is verder reizen zonder overstappen dan ook mogelijk; hiervoor wordt dan een kilometertarief gehanteerd.

Algemene informatie van de REGIOTAXI

De algemene informatiebrochure van de Regiotaxi kan worden aangevraagd bij het Samenwerkingsorgaan Holland Rijnland, Postbus 558, 2300 AN, Leiden, tel: (071) 52 39 067. Daarnaast is er een speciale brochure met informatie over de Regiotaxi en de Wmo. Deze brochure is bij de regiogemeenten (afdeling Wmo) verkrijgbaar.

Beide folders zijn uiteraard ook te downloaden: <http://www.hollandrijnland.net> onder Verkeer & Vervoer/Regiotaxi.

Hier kunt u tevens de vervoers- en privacyreglementen downloaden.

Een rit is te reserveren via het nummer **0900 – 20 22 368** (lokaal tarief).

Voor meer informatie kunt u bellen met de klantenservice: **0900 – 20 22 369** (lokaal tarief).

Ook kunt u online uw reservering plaatsen.

- ★ Internet voor OV-reizigers: <http://www.cts-portal.nl/cvv/leiden>
- ★ voor Wmo-reizigers: <http://www.cts-portal.nl/wvg/leiden>

- ★ Aanmerkelijk goedkoper dan de gewone taxi;
- ★ Bij de reservering wordt verteld wat de rit precies gaat kosten;
- ★ Reizigers met een OV-begeleiderskaart hoeven niet te betalen voor hun begeleiders;
- ★ Kinderen onder 4 jaar, geleidehonden en kleine huisdieren in een tas worden gratis vervoerd;
- ★ Gratis terugbelservice vlak voor aankomst van de Regiotaxi;
- ★ Een gratis tegoedbon voor één reiszone wanneer de taxi niet binnen de afgesproken ophaaltijd komt. Mits vooraf aangegeven kunnen maximaal 5 bonnen gebruikt worden voor een gratis rit (gedeeltelijke betaling met geld en bonnen is niet mogelijk);
- ★ De chauffeur helpt, indien nodig, bij het in- en uitstappen.