

Hoeveel mensen maken gebruik van de REGIOTAXI

In het derde kwartaal van 2011 maakten 69.570 passagiers gebruik van de Regiotaxi, op een aantal van 64.867 ritten.

Daarbij reisden nog eens 4.331 keer een gratis begeleider mee, waren er nog eens 317 betalende meereizenden, 61 kinderen reden mee en de SoHo-hond nam 55 keer plaats 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.

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

Uitgesplitst per gemeente geeft dit de volgende cijfers:

	Pashouders 2011	3 ^e kwartaal 2011		3 ^e kwartaal 2010	Stijging/Daling tov. 2010
OV-Algemeen	226	5.723	8,82%		
<i>Wmo-gebruikers</i>					
Hillegom	835	5.121	7,89%		
Kaag & Braassem	643	3.422	5,28%	3.420	-0,05%
Katwijk	783	2.655	4,09%		
Leiden	3.506	20.548	31,68%	18.462	+11,30%
Leiderdorp	613	3.381	5,21%	2.779	+21,66%
Lisse	646	3.430	5,29%		
Noordwijk	862	5.720	8,82%		
Noordwijkerhout	629	3.681	5,67%		
Oegstgeest	401	1.942	3,00%	1.532	+26,76%
Teylingen	992	6.248	9,63%		
Voorschoten	457	1.838	2,83%	1.801	+2,05%
Zoeterwoude	329	1.158	1,79%	944	+22,67%
Totaal	10.696	64.867	100,00%		

3 ^e kwartaal 2011	Gratis begeleiding	Meereizenden	Kinderen	SoHo-honden
OV-Algemeen	115	317	27	1
<i>Wmo-gebruikers</i>				
Hillegom	214	0	4	2
Kaag & Braassem	298	0	1	0
Katwijk	256	0	0	26
Leiden	2267	0	9	10
Leiderdorp	307	0	5	2
Lisse	68	0	2	3
Noordwijk	148	0	2	9
Noordwijkerhout	70	0	2	0
Oegstgeest	94	0	0	0
Teylingen	221	0	2	0
Voorschoten	138	0	7	2
Zoeterwoude	135	0	0	0
Totaal	4.331	317	61	55

Stiptheid	3 ^e kwartaal 2011	2010
Juli	97,83%	94,65%
Augustus	96,02%	
September	94,97%	
Gemiddeld	96,27%	

Hoe stipt rijdt de REGIOTAXI

In het derde kwartaal van 2011 en van de Regiotaxi Holland Rijnland werd gemiddeld 96,27% van

de reizigers op tijd op bestemming afgeleverd. In de voorgaande kwartalen lag dit op 97,54 en 96,94%. Het vervoerscontract stelt dat een minimum van 95% verplicht is; hier wordt dus aan voldaan. Dat het kwaliteitspercentage in september lager is dan in de overige maanden van dit kwartaal, valt toe te schrijven aan een toename van het aantal reizigers en verkeer na de zomervakanties, slechter weer en congestie veroorzaakt door de opbouw van de drie-oktoberfeesten.

Ophaalpunten van de REGIOTAXI

De regio kent drie ophaalpunten voor de Regiotaxi; een vierde zit momenteel nog 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 ^e kwartaal 2011
Breestraat, Leiden	428/16
Centraal Station, Leiden	218/9
Het Winkelhof, Leiderdorp	307/9
Bevrijdingsplein, Leiden	

Wanneer er wel een taxi besteld is, maar de chauffeur treft geen klant aan, wordt gesproken over een loosrit. In het derde kwartaal werden er, respectievelijk, 593, 562 en 528 loosritten gereden, ca. 2,5% op het totaal aantal ritten.

Klachten over de REGIOTAXI

In het derde kwartaal van 2011 werden in totaal 26 klachten ingediend. De klachten worden meestal rechtstreeks bij de vervoerder ingediend, maar dit kan ook bij de gemeenten, ISD en de regio.

Van deze 26 klachten werden er 19 gegrond verklaard en 7 ongegrond. Ongegronde klachten ontstaan veelal wanneer de 'spelregels' van de Regiotaxi niet bekend zijn bij de klant.

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; binnen deze 3 maanden lag het gemiddelde op 1½ dag.

Inhoud klacht	3 ^e kwartaal 2011
Te laat opgehaald	9
Geen voertuig	5
Klacht chauffeur	4
Te laat opgehaald, te laat op bestemming	3
Overig	1
Verkeerd voertuig	1
Te laat op bestemming	1
Klachtafhandeling	1
Reserveringsfout	1

Telefonische bereikbaarheid van de REGIOTAXI

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

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

	3 ^e kwartaal 2011
Juli	23 seconden
Augustus	28 seconden
September	26 seconden
Gemiddeld	26 seconden

Er zijn in het derde kwartaal **1.638** ritten te laat gekomen. Hier tegenover zijn **982** ritten gratis uitgevoerd.

Terugbelservice

Sedert eind 2009 is het experiment met de warme-terugbelservice voor de gemeenten in de Leidse Regio onder de hoede van Connexxion 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. Dit geval laatste betreft meestal klanten die hun telefoonnummer niet kenbaar willen maken. 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.

Voordelen 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.

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 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 voordat de Regiotaxi bij de klant komt;
- ★ 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.