

Gebruik van de Regiotaxi

In het derde kwartaal van 2015 maakten **83.147 passagiers** gebruik van de Regiotaxi, op een totaal aantal van **77.717 ritten**.

4.839 keer reisde hierbij een **gratis begeleider** mee, waren er nog eens **456 betalende meereizenden**¹, reden er **63 kinderen**² mee en de **SoHo-hond** ging **135 keer** mee in de Regiotaxi.

Uitgesplitst per gemeente geeft dit de volgende cijfers:

	Pashouders 2015 ³	3 ^e kwartaal 2015		3 ^e kwartaal 2014	Stijging/Daling tov. 2014
OV-Algemeen	623	7.677	9,88%	9.222	-16,75%
RS soc. beugel.		747	0,96%	872	-14,33%
<i>Wmo-gebruikers</i>					
Alphen a/d Rijn	2.582	12.827	16,50%	12.065	+6,32%
Hillegom	691	3.288	4,23%	3.866	-14,95%
Kaag & Braassem	512	2.985	3,84%	2.855	+4,55%
Katwijk	875	2.232	2,87%	2.008	+11,16%
Leiden	3077	19.559	25,17%	21.045	-7,06%
Leiderdorp	738	4.168	5,36%	3.947	+5,60%
Lisse	566	2.071	2,66%	2.803	-26,11%
Nieuwkoop	873	3.379	4,35%	3.598	-6,09%
Noordwijk	749	3.712	4,78%	4.006	-7,34%
Noordwijkerhout	514	2.235	2,88%	2.770	-19,31%
Oegstgeest	507	2.419	3,11%	2.466	-1,91%
Rijnwoude ⁴	435	2.169	2,79%	2.083	+4,13%
Teylingen	892	4.409	5,67%	4.769	-7,55%
Voorschoten	628	2.643	3,40%	2.427	+8,90%
Zoeterwoude	251	1.197	1,54%	926	+29,27%
Totaal	13.890	77.717	100,00%	81.728	-4,91%

Aantal uitgevoerde ritten 3^e kwartaal 2015 in verhouding tot 2014

¹ De meereizenden tellen in feite als volwaardig reiziger mee, aangezien zij ook voor hun rit betalen, maar worden apart geadmineistreerd.

² De kinderen die geregistreerd staan, zijn kinderen onder de 4 jaar en reizen gratis mee.

³ Stand op 01-10-2015.

⁴ Rijnwoude wordt vooralsnog apart in de administratie meegenomen, voor zover het pashouders van voor de fusie betreft.

In de gemeenten die zijn aangesloten bij de ISD⁵ is per 1 januari 2015 een hogere eigen bijdrage geïntroduceerd: € 1,00 per zone voor reizigers jonger dan 65 jaar; € 0,70 cent voor reizigers van 65 jaar en ouder. Dit lijkt, gelet op bovenstaande cijfers, zijn weerslag te hebben in de vervoersaantallen, die in deze gemeenten het scherpst dalen vergeleken met vorig jaar. Daarnaast zijn gemeenten scherper gaan letten op AWBZ-vervoer in de Regiotaxi (dit is niet toegestaan) en deze ritten eruit te filteren.

3e kwartaal 2015	Vervoerde personen	Gratis begeleiding	Meereizenden	Kinderen	SoHo-honden
OV-Algemeen	7.996	26	284	4	9
RS soc. begel.	747	---	---	0	0
<i>Wmo-gebruikers</i>					
Alphen a/d Rijn	13.164	312	0	24	25
Hillegom	3.502	200	14	0	0
Kaag & Braassem	3.160	166	6	0	3
Katwijk	2.479	203	0	2	44
Leiden	21.765	2116	74	14	16
Leiderdorp	4.413	245	0	8	0
Lisse	2.214	143	0	5	0
Nieuwkoop	3.476	95	2	2	0
Noordwijk	3.973	221	36	2	4
Noordwijkerhout	2.409	174	0	0	0
Oegstgeest	2.699	262	18	0	0
Rijnwoude	2.222	35	0	1	18
Teylingen	4.635	208	16	0	2
Voorschoten	2.954	307	4	0	0
Zoeterwoude	1.339	126	2	1	14
Totaal	83.147	4.839	456	63	135

Het kopje RS Soc. Begel. is kort voor *Rijnstreek Sociale Begeleiding*. Alle Wmo-gerechtigden uit Alphen aan den Rijn mogen tijdens 20 retourritten een sociaal begeleider meenemen. De sociale begeleiders die als gezelschap meereizen - dus niet als medisch begeleider - reizen als OV reiziger, maar betalen het Wmo-tarief. Deze situatie is alleen van toepassing op deze gemeente.

⁵ Hillegom, Lisse, Noordwijk, Noordwijkerhout en Teylingen

Stiptheid rituitvoering

	Persoon op tijd	%-ge	Persoon te laat	%-ge
Juli	26.061	96,66%	900	3,34%
Augustus	25.570	95,65%	1.162	4,35%
September	28.479	96,69%	975	3,31%
Totaal	80.110	96,33%	3.037	3,67%

Tenminste 95% van de reizigers dient binnen de gestelde marges opgehaald en vervoerd te worden, zo luiden de eisen in het vervoerscontract.

In het derde kwartaal werd gemiddeld **96,33%** van de reizigers op tijd opgehaald, waardoor ruimschoots aan de vereisten wordt voldaan.

Gebruik ophaalpunten

De ophaalpunten van de Regiotaxi 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.

Momenteel zijn er in totaal vijf ophaalpunten:

- ✗ **in de Breestraat te Leiden;**
- ✗ **bij het Station Leiden Centraal (zeezijde);**
- ✗ **nabij de Winkelhof te Leiderdorp;**
- ✗ **het Bevrijdingsplein te Leiden;**
- ✗ **Winkelcentrum de Aarhof te Alphen aan den Rijn.**

Het totale gebruik van de ophaalpunten wordt in onderstaande tabel weergegeven. Het eerste getal geeft het aantal ritten weer, het tweede het aantal loosmeldingen op dit punt.

	Breestraat		Stationsplein		Winkelhof		Bevrijdingsplein		Aarhof	
Juli	53	1	74	0	115	1	67	0	281	2
Augustus	90	2	117	4	99	0	71	1	328	5
September	91	1	84	1	123	1	76	1	347	7

Loosritten

Wanneer er wel een taxi besteld is, maar de chauffeur en klant treffen elkaar niet, wordt gesproken over een loosrit. In het derde kwartaal werden er, respectievelijk **311, 318 en 336 loosritten** gereden, ca. **1,24%** op het totaal aantal ritten. Dit is een stabiel cijfer.

Klachten

In het derde kwartaal van 2015 werden in totaal **47 klachten** ingediend. De klachten worden meestal rechtstreeks bij de vervoerder ingediend, maar dit kan ook bij de gemeenten, ISD, Participe en de regio.

Van deze 47 klachten werden er **26 gegrond** verklaard, **4 ongegrond** en **3 gedeeltelijk gegrond**. **14 klachten** stonden nog **open**. Ongegronde klachten ontstaan veelal wanneer de 'spelregels' van de Regiotaxi niet bekend zijn bij de klant. In het eerste halfjaar van 2015 is er een grote mailing verzonden naar zorginstellingen, huisartsen, buurtschappen, etc. om de spelregels opnieuw onder de aandacht te brengen.

Inhoud klacht	3e kwartaal 2015
Te laat opgehaald	13
Te laat opgehaald, te laat op bestemming	9
Geen voertuig	7
Klacht chauffeur	4
Te vroeg opgehaald	4
Boekingsfout	5
Verkeerd voertuig	2
Te laat opgehaald icm. verkeerde combinatie	2
Attitude telefonie	1

Volgens het bestek dienen klachten binnen 10 werkdagen afgehandeld te zijn; binnen deze 3 maanden lag het gemiddelde op 8 dagen.

Tilnormen

In de Regiotaxi is het toegestaan uw handbagage mee te nemen en de chauffeur zal u behulpzaam zijn met het inladen hiervan. Er gelden echter grenzen aan het gewicht dat een chauffeur maximaal mag tillen; deze liggen rond de 20 kg.

De chauffeur heeft het recht te weigeren te zware bagage in de taxi te tillen, evenals bagage die te groot is en daardoor niet veilig vervoerd kan worden.

Telefonische bereikbaarheid

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.

	3e kwartaal 2015
Juli	47 seconden
Augustus	57 seconden
September	1 minuut 45
Gemiddeld	70 seconden

Lange wachttijden september

De maand september valt in dit kwartaal op door een gemiddelde wachttijd van bijna 2 minuten. Navraag bij de vervoerder leerde dat er zaken zijn misgegaan bij de overname van UPC door Ziggo. Momenteel worden maatregelen getroffen om de 0900-nummers bij een andere provider onder te brengen waardoor deze problemen tot het verleden moeten gaan behoren.

Gratis-ritkaarten

Er zijn in het derde kwartaal **1.578 gratis zones** verreden met gebruik van **gratis ritkaarten**; de klanten ontvangen deze wanneer de taxi te laat is en/of hun ingediende klacht gegrond wordt verklaard.

Terugbelservice

Iedere klant wordt, in principe, persoonlijk gebeld door de chauffeur wanneer de taxi in aantocht is, tenzij specifiek is aangegeven dat men hier geen prijs op stelt. Dit laatste geval 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. Dit geldt ook voor de retourrit.

NB. De chauffeur beschikt niet zelf over het telefoonnummer van de klant; de gesprekken worden gevoerd via de centrale.

Voordelen

De Regiotaxi biedt vervoer van deur tot deur, 24 uur per dag en 7 dagen per week vanuit Alphen aan den Rijn, Hillegom, Kaag en Braassem, Katwijk, Leiden, Leiderdorp, Lisse, Nieuwkoop, Noordwijk, Noordwijk-erhout, Oegstgeest, Teylingen, Voorschoten en Zoeterwoude. Vanuit deze gemeenten kunnen 5 zones gereisd worden. Een retourrit buiten het grondgebied van deze 14 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 ook mogelijk; hiervoor wordt dan een kilometertarief (per gezelschap) gehanteerd.

Algemene informatie

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.

Beide folders én de folder over het deursterhaltevervoer zijn uiteraard ook te downloaden via <http://www.hollandrijnland.nl/regiotaxi>. 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, 7 dagen per week 24 uur per dag).

Voor meer informatie kunt u bellen met de klantenservice: **0900 – 20 22 369** (lokaal tarief. Op werkdagen van 9.00 tot 17.00 uur).

Ook kunt u online uw reservering plaatsen: www.rthr.nl.

- Bij vervoer van max. 2 personen 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 kort 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 gewenst, bij het in- en uitstappen.