

## Gebruik van de Regiotaxi

In het eerste kwartaal van 2015 maakten **92.612 passagiers** gebruik van de Regiotaxi, op een totaal aantal van **86.949 ritten**.

**5.108 keer** reisde hierbij een **gratis begeleider** mee, waren er nog eens **466 betalende meereizenden**, reden er **137 kinderen** mee en de **SoHo-hond** ging **115 keer** mee 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.)*

Uitgesplitst per gemeente geeft dit de volgende cijfers:

	Pashouders 2015 <sup>1</sup>	1 <sup>e</sup> kwartaal 2015		1 <sup>e</sup> kwartaal 2014	Stijging/Daling tov. 2014
OV-Algemeen	601	6.949	7,99%	7.162	-2,97%
RS soc. begel.		959	1,10%	868	+10,48%
<i>Wmo-gebruikers</i>					
Alphen a/d Rijn	2.510	14.014	16,10%	12.443	+12,63%
Hillegom	694	3.885	4,47%	4.608	-15,69%
Kaag & Braassem	521	3.075	3,53%	3.311	-7,13%
Katwijk	845	2.445	2,81%	2.511	-2,63%
Leiden	3.132	23.030	26,49%	23.545	-2,19%
Leiderdorp	721	4.540	5,22%	4.581	-0,90%
Lisse	549	2.600	2,99%	3.678	-29,31%
Nieuwkoop	838	3.971	4,57%	4.057	-2,12%
Noordwijk	746	4.461	5,13%	5.311	-16,00%
Noordwijkerhout	518	2.735	3,15%	3.661	-25,29%
Oegstgeest	490	2.603	2,99%	2.497	+4,25%
Rijnwoude <sup>2</sup>	444	2.321	2,67%	2.596	-10,59%
Teylingen	851	5.319	6,12%	6.085	-12,59%
Voorschoten	606	2.785	3,20%	2.527	+10,21%
Zoeterwoude	282	1.257	1,45%	1.283	-2,03%
<b>Totaal</b>	<b>13.747</b>	<b>86.949</b>	<b>100,00%</b>	<b>90.724</b>	<b>-4,16%</b>

Aantal uitgevoerde ritten 1<sup>e</sup> kwartaal 2015 in verhouding tot 2014

<sup>1</sup> Stand op 01-04-2015

<sup>2</sup> 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 ISD<sup>3</sup> is per 1 januari 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.

1e kwartaal 2015	Vervoerde personen	Gratis begeleiding	Meereizenden	Kinderen	SoHo-honden
OV-Algemeen	7.361	44	347	15	4
RS soc. begel.	959	---	---	0	2
<i>Wmo-gebruikers</i>					
Alphen a/d Rijn	14.360	221	0	11	26
Hillegom	4.121	158	4	11	0
Kaag & Braassem	3.225	89	10	0	4
Katwijk	2.771	165	0	0	52
Leiden	25.328	1.455	40	69	9
Leiderdorp	4.832	187	0	13	0
Lisse	2.722	81	0	3	0
Nieuwkoop	4.069	68	0	2	0
Noordwijk	4.713	141	27	0	1
Noordwijkerhout	2.926	130	0	0	0
Oegstgeest	2.834	140	10	0	2
Rijnwoude	2.390	23	0	0	13
Teylingen	5.568	141	20	0	2
Voorschoten	3.038	141	8	13	0
Zoeterwoude	1.395	93	0	0	0
<b>Totaal</b>	<b>92.612</b>	<b>5.108</b>	<b>466</b>	<b>137</b>	<b>115</b>

Het kopje RS Soc. Beigel. is kort voor *Rijnstreek Sociale Begeleiding*: Alle Wmo-gerechtigden uit Alphen aan den Rijn en Nieuwkoop 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 twee gemeenten.

<sup>3</sup> Hillegom, Lisse, Noordwijk, Noordwijkerhout en Teylingen

## Stiptheid rituitvoering

Stiptheid	1 <sup>e</sup> kwartaal 2015	1 <sup>e</sup> kwartaal 2014
Januari	97,68%	96,31%
Februari	97,68%	96,04%
Maart	97,58%	95,41%
<b>Gemiddeld</b>	<b>97,65%</b>	<b>95,92%</b>

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

In het eerste kwartaal werd gemiddeld **97,65%** 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 drukkeren 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.

Opvallend zijn de lage cijfers bij het ophaalpunt bij het station; ondanks meerdere pogingen hier een oorzaak voor te achterhalen, is deze nog niet gevonden.

Momenteel zijn er in totaal vijf ophaalpunten:

- ✗ **in de Breestraat te Leiden;**
- ✗ **bij het Station Leiden Centraal;**
- ✗ **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 de rechts-staande tabel weergegeven. Het eerste getal geeft het aantal ritten weer, het tweede het aantal loosmeldingen op dit punt.

	Breestraat		Stationsplein		Winkelhof		Bevrijdingsplein		Aarhof	
<b>Januari</b>	71	0	41	0	127	1	65	0	295	7
<b>Februari</b>	75	0	55	3	110	0	64	0	282	6
<b>Maart</b>	76	0	54	3	172	0	83	0	310	14

## 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 **399, 317 en 334 loosritten** gereden, ca. **1,25%** op het totaal aantal ritten.

## Klachten

In het eerste kwartaal van 2015 werden in totaal **16 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 16 klachten werden er **13 geground** verklaard, **1 ongegrond** en **1 gedeeltelijk geground**. **1 klacht** stond nog **open**.

Inhoud klacht	1e kwartaal 2015
Te lange combinatie	5
Te laat opgehaald, te laat op bestemming	3
Geen voertuig	2
Te laat opgehaald	2
Klacht chauffeur	1
Te laat op bestemming	1
Verkeerd tarief	1
Werkwijze telefonie	1

Ongegronde klachten ontstaan veelal wanneer de 'spelregels' van de Regiotaxi niet bekend zijn bij de klant.

Volgens het bestek dienen klachten binnen 10 werkdagen afgehandeld te zijn; binnen deze 3 maanden lag het gemiddelde op 5 dagen.

## 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.

NB. Door een storing zijn er over de maand januari geen gegevens beschikbaar.

	1e kwartaal 2015
Januari	n.b.
Februari	47 seconden
Maart	48 seconden
<b>Gemiddeld</b>	<b>47,5 seconden</b>

### Gratis-ritkaarten

Er zijn in het eerste kwartaal **1.146 gratis ritten** 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.

## 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.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, 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](http://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-begeleiders-kaart 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.