

Gebruik van de Regiotaxi

Het kwartaal van 2014 zag **87.453 passagiers** gebruik maken van de Regiotaxi, op een totaal van **81.728 ritten**.

Hierbij reisde er **5.157 keer** een **gratis begeleider** mee, zaten er **396 betalende meereizenden** naast, reden er **73 kinderen** onder de vier jaar gratis mee en ook de **SoHohond** ging **172 keer** mee in de Regiotaxi.

| | Pashouders 2014 ¹ | 3 ^e kwartaal 2014 | | 3 ^e kwartaal 2013 ² | Stijging/Daling tov. 2013 |
|------------------------------|---------------------------------|------------------------------|----------------|--|------------------------------|
| OV-Algemeen | 505 | 9.222 | 11,28% | 7.372 | +25,08% |
| RS soc. beugel. | | 872 | 1,07% | 186 | +368,82% |
| <i>Wmo-gebruikers</i> | | | | | |
| Alphen a/d Rijn ³ | 1.969 | 12.065 | 14,76% | 11.093 | +8,76% |
| Hillegom | 641 | 3.866 | 4,73% | 4.418 | -12,49% |
| Kaag & Braassem | 546 | 2.855 | 3,49% | 3.002 | -4,90% |
| Katwijk | 802 | 2.008 | 2,46% | 2.296 | -12,54% |
| Leiden | 3.140 | 21.045 | 25,75% | 21.872 | -3,78% |
| Leiderdorp | 652 | 3.947 | 4,83% | 4.220 | -6,47% |
| Lisse | 521 | 2.803 | 3,43% | 3.377 | -17,00% |
| Nieuwkoop | 785 | 3.598 | 4,40% | 3.377 | +6,54% |
| Noordwijk | 704 | 4.006 | 4,90% | 4.486 | -10,70% |
| Noordwijkerhout | 515 | 2.770 | 3,39% | 3.201 | -13,46% |
| Oegstgeest | 455 | 2.466 | 3,02% | 2.465 | +0,04% |
| Rijnwoude ⁴ | 439 | 2.083 | 2,55% | 2.755 | -24,39% |
| Teylingen | 830 | 4.769 | 5,84% | 5.918 | -19,42% |
| Voorschoten | 551 | 2.427 | 2,97% | 2.450 | -0,94% |
| Zoeterwoude | 286 | 926 | 1,13% | 1.362 | -32,01% |
| Totaal | 12.836 | 81.728 | 100,00% | 84.885 | -3,84% |

Aantal uitgevoerde ritten 3^e kwartaal 2014 in verhouding tot 2013

¹ Aantallen per 30-09-2014

² Het deur-sterhaltevervoer dat in deze periode werd gereden (186 ritten) is in dit overzicht niet meegenomen, omdat dit is beëindigd.

³ Zowel bij Alphen aan den Rijn als bij de OV ritten is sprake van een extra stijging in verband met de toetreding van Boskoop tot de Regiotaxi.

⁴ Rijnwoude wordt vooralsnog apart in de administratie meegenomen.

Het kopje RS Soc. Begeel. 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.

| 3 ^e kwartaal 2014 | Vervoerde personen | Gratis begeleiding | Meereizenden | Kinderen | SoHo-honden |
|------------------------------|--------------------|--------------------|--------------|-----------|-------------|
| OV-Algemeen | 9.738 | 143 | 302 | 22 | 71 |
| RS soc. begeel. | 809 | 0 | --- | 0 | 0 |
| <i>Wmo-gebruikers</i> | | | | | |
| Alphen a/d Rijn | 12.315 | 200 | 6 | 17 | 44 |
| Hillegom | 4.124 | 258 | 0 | 4 | 0 |
| Kaag & Braassem | 3.126 | 253 | 14 | 0 | 4 |
| Katwijk | 2.224 | 191 | 0 | 0 | 25 |
| Leiden | 23.374 | 2251 | 69 | 19 | 9 |
| Leiderdorp | 4.171 | 224 | 0 | 7 | 0 |
| Lisse | 2.967 | 164 | 0 | 0 | 0 |
| Nieuwkoop | 3.678 | 80 | 0 | 0 | 0 |
| Noordwijk | 4.213 | 201 | 0 | 0 | 6 |
| Noordwijkerhout | 2.996 | 226 | 0 | 0 | 0 |
| Oegstgeest | 2.747 | 278 | 3 | 0 | 0 |
| Rijnwoude | 2.172 | 78 | 0 | 1 | 11 |
| Teylingen | 5.049 | 278 | 2 | 0 | 0 |
| Voorschoten | 2.607 | 180 | 0 | 3 | 0 |
| Zoeterwoude | 1.078 | 152 | 0 | 0 | 0 |
| | | | | | |
| Totaal | 87.453 | 5.157 | 396 | 73 | 172 |

Stiptheid ruitvoering

| | Persoon op tijd | %-ge | Persoon te laat | %-ge |
|---------------|-----------------|---------------|-----------------|--------------|
| Juli | 27.442 | 94,96% | 1.457 | 5,04% |
| Augustus | 26.607 | 94,97% | 1.410 | 5,03% |
| September | 29.072 | 95,20% | 1.465 | 4,80% |
| Totaal | 83.121 | 95,05% | 4.332 | 4,95% |

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

In dit derde kwartaal komt dit uit op **95,05%**.



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;
- ✗ nabij de Winkelhof te Leiderdorp;
- ✗ het Bevrijdingsplein te Leiden;
- ✗ Winkelcentrum de Aarhof te Alphen aan den Rijn.



In dit derde kwartaal hebben zich twee wijzigingen voorgedaan.

Het ophaalpunt bij Station Leiden is naar de zeezijde verplaatst (ter hoogte van Lebkov: zie de foto's op deze pagina), in combinatie met een standplaats voor de zonetaxi van de NS.

Bij de herinrichting van de Breestraat is de bushalte een klein stukje verplaatst; het ophaalpunt is navenant meeverhuist en is nu te vinden tegenover het Leidse Stadhuis.



| | Breestraat | | Stationsplein | | Winkelhof | | Bevrijdingsplein | | Aarhof | |
|------------------|------------|----------|---------------|----------|------------|----------|------------------|----------|------------|----------|
| Juli | 9 | 1 | 112 | 4 | 92 | 3 | 95 | 1 | 242 | 1 |
| Augustus | 0 | 0 | 99 | 4 | 138 | 1 | 104 | 6 | 331 | 5 |
| September | 11 | 0 | 107 | 0 | 111 | 1 | 87 | 0 | 239 | 2 |
| Totaal | 20 | 1 | 318 | 8 | 341 | 5 | 286 | 7 | 812 | 8 |

Gebruik van de ophaalpunten en losritten op dit punt

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.

De lage aantallen op de Breestraat laten zich uiteraard verklaren door de werkzaamheden alhier. Voor de reiziger heeft het in de praktijk weinig gevolgen gehad. De meesten die gebruik maken van dit punt zijn frequente reizigers en wisten zelf alternatieve locaties aan te dragen.

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 **411**, **344** en **332 loosritten** gereden, ca. **1,33%** op het totaal aantal ritten, hetgeen een, in verhouding, laag percentage is.

Klachten

In het derde kwartaal van 2014 werden in totaal **21 klachten** ingediend. Meestal worden de klachten rechtstreeks bij de vervoerder ingediend, maar dit kan ook via de gemeenten, de ISD en Participe en Holland Rijnland.

Van deze 21 klachten werden er **15 gegrond** verklaard, **2 ongegrond** en **2 gedeeltelijk gegrond** en **2 klachten** stonden nog **open**. Ongegronde klachten ontstaan veelal wanneer de 'spelregels' van de Regiotaxi niet bekend zijn bij de klant.

| Inhoud klacht | 3 ^e kwartaal 2014 |
|--|------------------------------|
| Te laat opgehaald, te laat op bestemming | 6 |
| Te laat opgehaald | 3 |
| Geen voertuig | 3 |
| Klacht chauffeur | 2 |
| Boekingsfout | 2 |
| Te lange combinatie | 2 |
| Verkeerd voertuig | 1 |
| Te laat opgehaald voor retourrit | 1 |
| Klacht chauffeur over klant | 1 |

Ook dit kwartaal hebben verreweg de meeste klachten betrekking op het niet op tijd rijden van de taxi.

Volgens het bestek dienen klachten binnen **10 werkdagen** afgehandeld te zijn. Dit is dit kwartaal helaas niet na te gaan: door een systeemfout bleven een aantal klachten openstaan, terwijl ze reeds afgehandeld waren.

Gratis ritkaarten

Wanneer een klacht gegrond is, wordt de klant gecompenseerd met een gratis ritkaart, goed voor één zone (incl. opstapzone). Deze kunnen ook worden gespaard en gebruikt voor een rit van maximaal 5 zones.

In het derde kwartaal hebben de reizigers **1.786 zones** op deze manier gratis verkregen.

Telefonische bereikbaarheid

Telefoongesprekken dienen binnen **90 seconden** beantwoord te worden. Wanneer dit in 95% van de van de gesprekken lukt, is dit binnen de marges.

| | 3 ^e kwartaal 2014 |
|-----------|------------------------------|
| Juli | 50 seconden |
| Augustus | 42 seconden |
| September | 65 seconden |
| Gemiddeld | 52 seconden |

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.

- 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 nodig, bij het in- en uitstappen.