

Evaluatie CVV-systemen Provincie Zuid Holland

20 april 2005
Versie 3.0

Evaluatie CVV-systemen Provincie Zuid Holland

Opdrachtgever: Provincie Zuid Holland, afdeling Verkeer en Vervoer, bureau RSV
Contactpersoon: Dennis Woning (070 – 441 8240)

Uitvoering:

Movin Vervoeradvies BV
Librije 5
2907 JA Capelle aan den IJssel
010 – 442 5540
www.movin.nl
info@movin.nl

contactpersoon: Ing. J.O. Pruis (010 – 442 5540)

Datum: 20 april 2005
Versienummer: 3.0
Status: Eindrapportage



Deze pagina is met opzet leeg tbv dubbelzijdig afdrukken

1	Inleiding.....	5
2	Analyse vervoergegevens.....	6
2.1	Inleiding	6
2.2	Opzet van de analyse.....	6
2.3	Molenhopper.....	6
2.3.1	De prognose	6
2.3.2	Realisatie vervoer Molenhopper	7
2.3.3	Realisatie opbrengsten	8
2.3.4	Vervoerrelaties Molenhopper.....	10
2.4	Groene Harthopper.....	13
2.4.1	Prognose	13
2.4.2	Realisatie	13
2.4.3	Vervoercharacteristieken Groene Harthopper 1 ^e kwartaal 2004	14
2.4.4	Vervoerrelaties Groene HartHopper	16
2.4.5	Ontwikkeling vervoer Groene HartHopper.....	18
2.4.6	Opbrengsten Groene HartHopper	18
2.5	Rijnstreekhopper	19
2.5.1	Vervoercharacteristieken Rijnstreekhopper 1 ^e kwartaal 2004	19
2.5.2	Ontwikkeling van het vervoer bij de Rijnstreekhopper	21
2.5.3	De vervoerrelaties van de Rijnstreekhopper.....	22
2.6	OV-taxi Leidse Regio.....	26
2.6.1	Vervoercharacteristieken 1 ^e Kwartaal 2004.....	26
2.6.2	Vervoerrelaties.....	28
2.7	Vergelijking Hoppers en OV-taxi.....	31
2.7.1	Inleiding	31
2.7.2	Gebruik	31
2.7.3	Financiën	36
2.8	Deur-sterhaltevervoer versus vroeger lijndienstvervoer	39
2.8.1	Gebruik	39
2.8.2	Financiën	39
2.8.3	Analyse aanpassing sterhaltevervoer	40
3	Reizigersonderzoek	44
3.1	Inleiding	44
3.2	Doel reizigersonderzoek.....	44
3.3	Opzet van het onderzoek	44
3.4	Realisatie	45
3.4.1	De schriftelijke enquête	45
3.4.2	De telefonische enquête	46
3.5	Enquetevragen	46
3.6	Resultaat schriftelijke enquête.....	47
3.7	Resultaat telefonische enquête	59
3.7.1	Inleiding	59
3.7.2	Resultaten OV-deur-deur en sterhalte	59
3.7.3	Het OV-deur-deur vervoer	61
3.7.4	Het deur-sterhaltevervoer	64
3.7.5	OV-deur-deur en sterhalte	68
3.8	Conclusies en aanbevelingen reizigersonderzoek	71
3.8.1	Conclusies	71
3.8.2	Aanbevelingen	72

1 Inleiding

Sinds enkele jaren rijden op verschillende plaatsen in de provincie Zuid Holland Collectief Vraagafhankelijk Vervoersystemen. Het betreft de volgende 4 systemen waarvoor de Provincie medeopdrachtgever is of financieel betrokken is:

1. Molenhopper (Alblasserwaard-Vijfheerenlanden)
2. Groene Harthopper(Midden Holland)
3. OV-taxi Leidse regio (Leiden en omgeving)
4. Rijnstreekhopper (Rijnstreek)

Naast vervoer van reizigers met een WvG indicatie mogen ook anderen van het deur-deur vervoer gebruik maken. Voor deze reizigers geldt bij de Hoppers wel een ander (hoger) tarief. De Molen-, Groene Hart- en de Rijnstreekhopper kennen daarnaast ook nog vervoer van en naar overstaphaltes van het openbaar vervoer, de zogenaamde sterhaltes. Van en naar deze vastgestelde sterhaltes geldt een tarief dat gelijk is aan het strippenkaarttarief. Bij de Groene Harthopper mogen ouderen die beschikken over een pas van de gemeente tegen een lager tarief gebruik maken van het systeem. Een WvG indicatie is hiervoor niet nodig.

De Rijnstreekhopper en OV-taxi Leidse regio rijden sinds 2001. De Molenhopper en Groene Harthopper zijn medio 2003 gaan rijden. Vanaf 1 januari 2004 is de Provincie ook verantwoordelijk voor de aansturing van het openbaar vervoer in de Leidse Regio. Daardoor is de Provincie nu ook financieel betrokken bij de OV-taxi Leidse Regio.

Aan Provinciale Staten is toegezegd het functioneren van het CVV te evalueren.

De evaluatie richt zich vooral op de volgende drie aspecten:

- het gebruik (vervoerwaarde per doelgroep),
- de mate van tevredenheid van de reizigers,
- het financiële aspect (kosten, opbrengsten, kostenverdeling).

Gebruik

De uitvoeringsorganisaties onderhouden de contacten met de vervoerders en beheren de contracten. Voor de evaluatie van het gebruik zijn door de uitvoeringsorganisaties gegevens over aantal ritten, zones, opbrengsten en kosten aangeleverd. Speciaal wordt aandacht besteed aan het deur-sterhaltegebruik.

Onderzoek klantentevredenheid

Om de tevredenheid van de reizigers te meten zijn in juni 2004 enquêtes gehouden. Hierbij is onderscheid gemaakt in:

- een schriftelijke enquête onder WvG-pashouders
- een telefonische enquête onder de OV-reizigers (deur –deur en sterhaltevervoer)

Financiële aspect

Dit aspect is meegenomen bij de analyse van het gebruik waarbij kosten, opbrengsten en kostendekking zijn berekend en worden gepresenteerd. In dit kader wordt ook een suggestie gedaan voor een (beperkte) aanpassing van het deur-sterhalteconcept.

In deze nota zijn de resultaten van de evaluatie weergegeven.

2 Analyse vervoergegevens

2.1 Inleiding

In het kader van de evaluatie van het CVV is een analyse gemaakt van de vervoeromvang en ontwikkeling van gebruik, kosten en de opbrengsten van het vervoer. Daarbij is aan de hand van door de uitvoeringsorganisaties aangeleverde geaggregeerde vervoer- en kostengegevens een overzicht van een korte periode gemaakt. De gegevens hebben allen betrekking op dezelfde periode, namelijk het eerste kwartaal 2004.

Bij het verstrekken van de gegevens werd direct duidelijk dat elke uitvoeringsorganisatie en vervoerder een eigen registratiemethodiek heeft. Om de gegevens vergelijkbaar te maken was een aantal bewerkingen noodzakelijk. Ook verschilt de definitie van gegevens soms: in het geval van de Rijnstreekhopper werden tot 1-1-2004 bij de categorie OV-deur-deur wagenritten geregistreerd, terwijl bij de overige systemen personenritten (verplaatsingen van personen) werden gebruikt. Dit maakte vergelijking van gegevens niet altijd goed mogelijk.

In onderstaande paragrafen worden per systeem een aantal karakteristieken weergegeven. Daarna worden, grotendeels aan de hand van tabellen en grafieken de kengetallen van de verschillende vervoersystemen gepresenteerd en onderling vergeleken. Omdat er verschillen zijn in de beschikbare gegevens zijn niet alle paragrafen gelijk van opzet.

2.2 Opzet van de analyse

Op basis van beschikbare vervoergegevens is een analyse uitgevoerd van de verschillende CVV systemen. Daarbij is gekeken naar:

- aantal gebruikers per doelgroep per CVV systeem (per maand en jaar)
- kosten per doelgroep en per gebruiker (per maand en jaar)
- opbrengsten per doelgroep en kostendeckingsgraad per doelgroep en project
- de ontwikkeling van de verschillende kengetallen (ritten, zones, opbrengsten, gem. aantal gereisde zones)

De verschillende CVV-systemen zijn op verschillende data van start gegaan. Als laatste zijn de Molenhopper en Groene Harthopper van start gegaan op 1 juli 2003. Bij de vergelijking van de CVV-systemen is gebruik gemaakt van gegevens over het eerste kwartaal van 2004. Indien beschikbaar zijn aanvullend ook gegevens over een langere periode gezien.

2.3 Molenhopper

2.3.1 De prognose

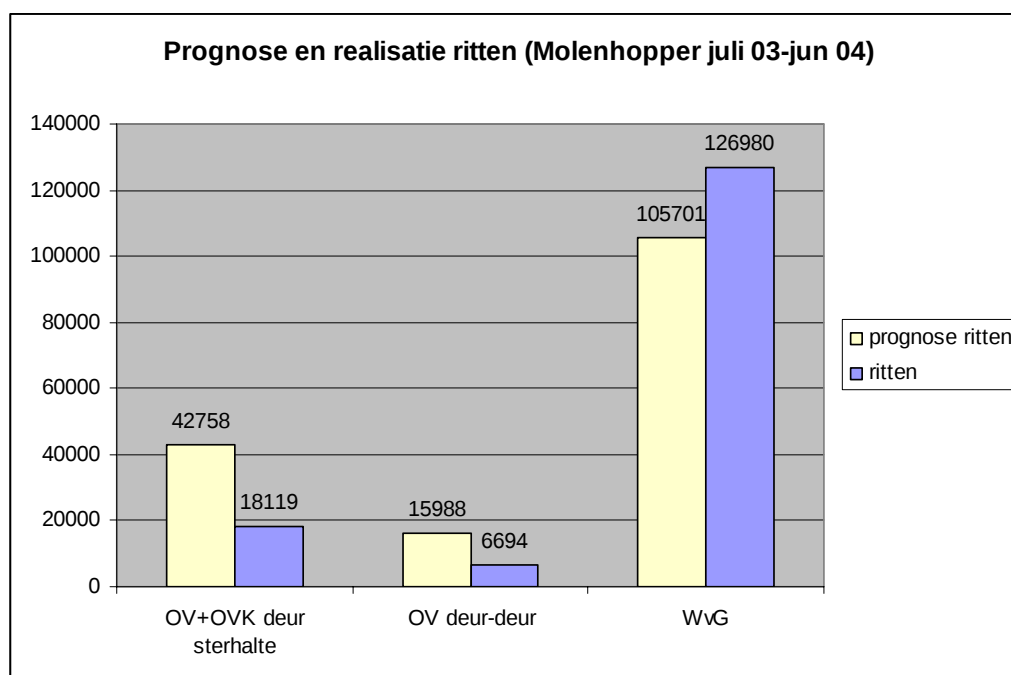
De Molenhopper is op 1 juli 2003 gaan rijden. Bij de voorbereiding van de Molenhopper is een prognose gemaakt van de verwachte vervoeromvang per categorie vervoer. Voor een vergelijking van de realisatie is het prognosesценario 1 gehanteerd. Dit leidt tot onderstaande vergelijking van prognose en realisatie. Er is gebruik gemaakt van gegevens van de periode juli 2003 t/ juni 2004.

<i>prognoses (per jaar) Molenhopper</i>	ritten	realisatie ritten	percentage van prognose
deur-deur OV	15.988	6.694	42%
deur-halte OV	42.758	18.119	42%
deur-deur CVV pashouders	105.701	126.980	120%
deur-deur begeleiders	22.140	?	
totaal ritten	186.587	151.793	81%

reizigersopbrengsten (per jaar)	
deur-deur OV	€ 83.057
deur-sterhalte	€ 33.351
WvG	€ 123.670
begeleiders	€ -
totaal reizigersopbrengsten (jaarbasis)	€ 240.078

In de volgende paragraaf is weergegeven wat het verschil is tussen prognose en realisatie.

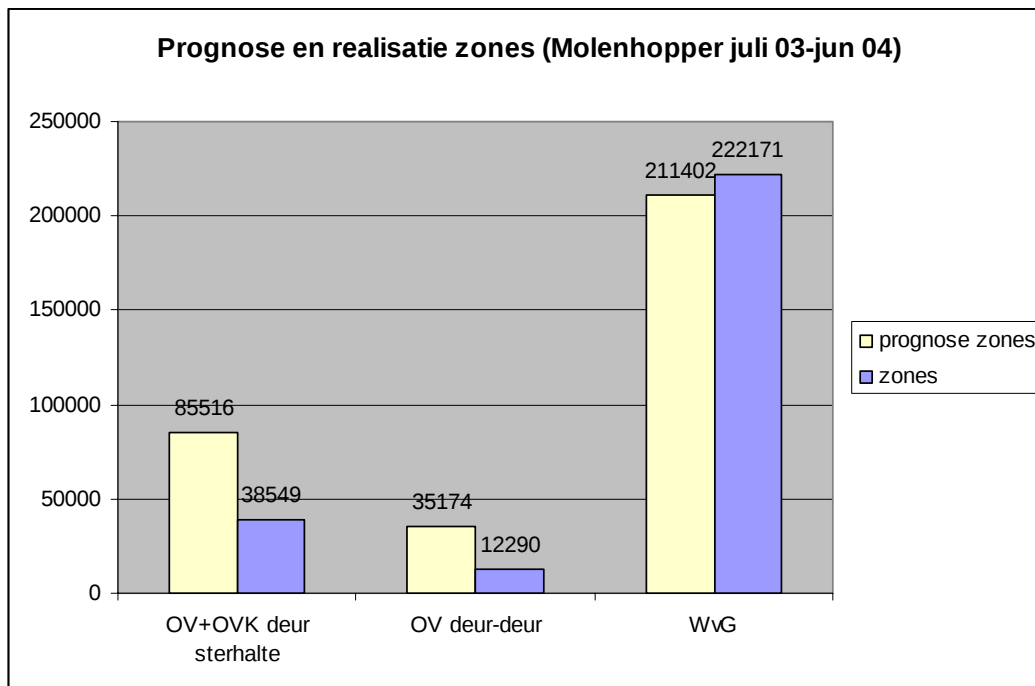
2.3.2 Realisatie vervoer Molenhopper



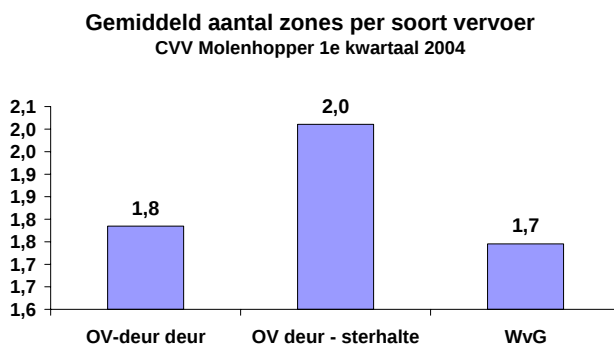
Het aantal ritten bij het deur-sterhaltevervoer en OV-deur-deur vervoer blijft sterk achter bij de prognose: beiden liggen circa 60% onder het niveau van de prognoses. Wanneer voor de prognose van het deur-sterhaltevervoer uitgegaan is van het busvervoer op de vroegere buslijnen is het achterblijven bij de prognose verklaarbaar: bij de Rijnstreekhopper lag het aantal deur-sterhaltegebruikers ook meer dan 50% lager dan het aantal vroegere busreizigers.

Voor het deur-deur vervoer kan een mogelijke verklaring zijn dat de tarieven per zone circa 40% liggen boven het niveau waarop de prognose was gebaseerd. In de enquête (Movin, juni 2004) gaf maar liefst 64% aan **zeer** ontevreden te zijn over het tarief. Men ervaart het dus als duur.

Het aantal ritten in het WvG vervoer ligt echter circa 20% boven de prognose, zij het dat de reizigers kortere ritten maken dan verwacht: Het aantal gereisde zones in het WvG vervoer is goed geschat en lag in het eerste jaar slechts 5% boven de prognose.

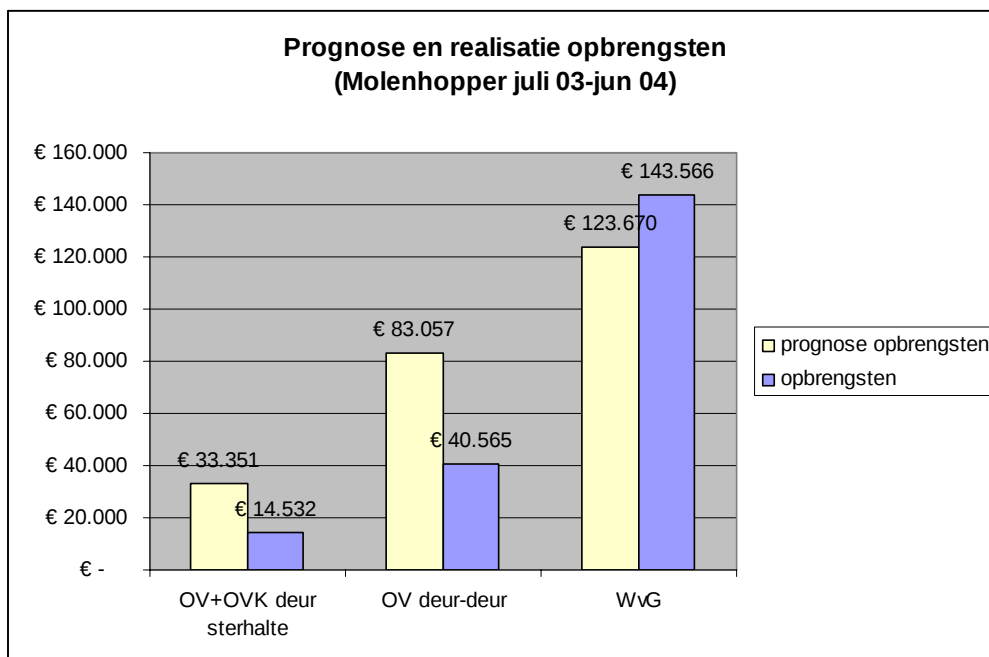


Bij het aantal zones is het beeld bij het deur-sterhaltevervoer iets gunstiger: er wordt namelijk een wat grotere zoneafstand gereisd: de realisatie ligt op circa 45% van de prognose. Bij het deur-sterhaltevervoer ligt het aantal gereiste zones op circa 35% van de prognose. Het vervoer blijft sterk achter bij de prognose. Doordat gemiddeld een minder groot aantal zones wordt gereisd ligt het niveau daarmee, ondanks een circa 20% groter aantal ritten vrijwel op het prognoseniveau. Het gemiddelde aantal zones is weergegeven in onderstaande grafiek.



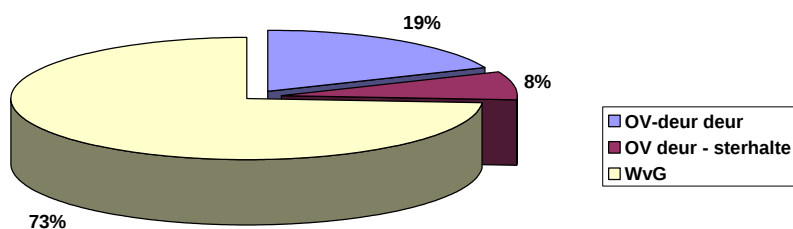
2.3.3 Realisatie opbrengsten

Het beeld bij de opbrengsten is logischerwijs hetzelfde als bij het aantal zones: er wordt immers per zone betaald. De opbrengsten bij het OV deur-deur liggen op bijna de helft van de prognose. Dit is een gevolg van de hogere tarieven dan voorzien: het vervoer ligt immers op circa 35% van de prognose.

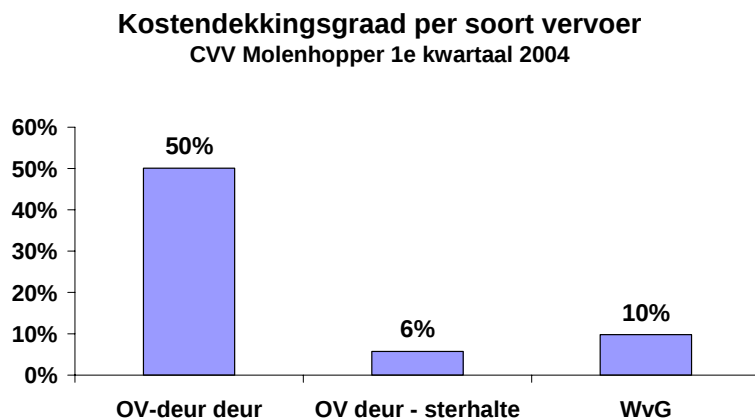


Bij de opbrengsten valt op dat het OV-deur deur 19% van de opbrengsten oplevert, terwijl het aandeel in het aantal gereisde zones slechts 4% is. Dit is een gevolg van het hogere tarief.

Opbrengsten CVV Molenhopper 1e kwartaal 2004



Op basis van de ritvergoeding per zone zijn de exploitatiekosten berekend. Door deze benadering zijn de exploitatiekosten voor alle systemen op dezelfde basis berekend. Hieruit is vervolgens de kostendekkingsgraad bepaald door de opbrengsten te delen door de berekende exploitatiekosten.



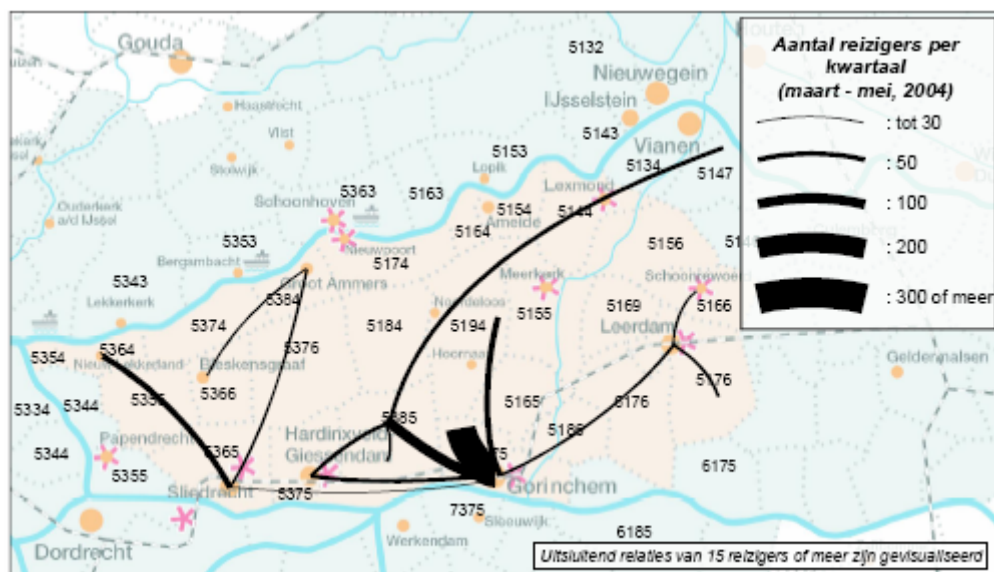
Bij het reguliere openbaar vervoer betaalt de reiziger gemiddeld circa 40% van de kosten. Bedacht moet echter worden dat de kostendekking bij slecht bezette bussen ook zeer laag ligt en dat voor WvG en deur-sterhalte vervoer bewust voor een aantrekkelijk tarief, gelijk aan het ov-tarief, is gekozen. Een waarde van 10% is landelijk gezien een normale waarde voor WvG-vervoer.

2.3.4 Vervoerrelaties Molenhopper

Op basis van de rittenbestanden van het tweede kwartaal 2004 is een analyse gemaakt van de vervoerrelaties. In de voor de analyse gebruikte rittenbestanden zijn alle persoonlijke gegevens verwijderd voordat deze aan ons ter beschikking zijn gesteld voor de analyse. Daarbij zijn de aantallen verplaatsingen tussen ov-zones voor de regio in deze periode in een aantal kaartbeelden gevisualiseerd. Deze analyse is gemaakt voor de drie verschillende vervoercategorieën:

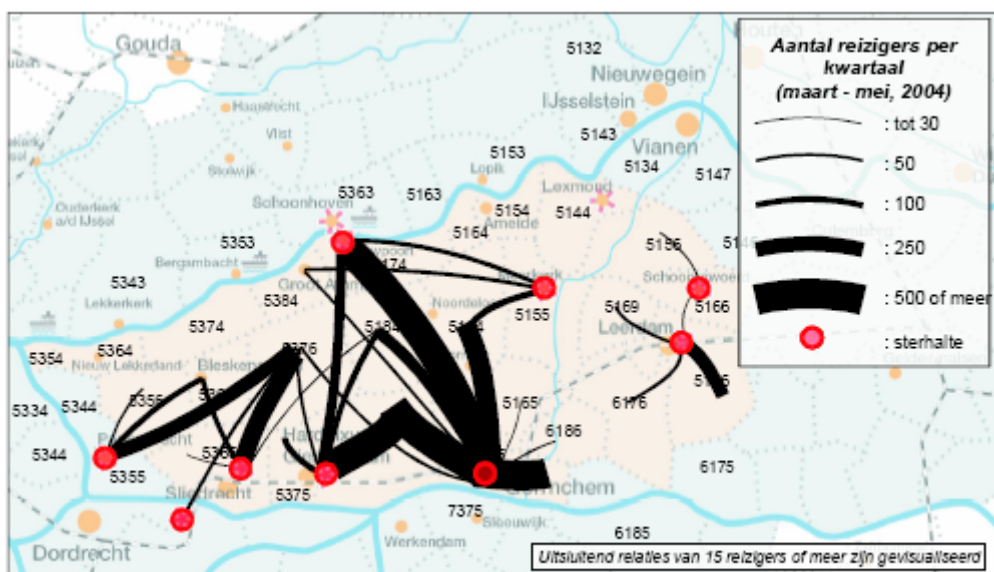
- WvG-vervoer
- OV-deur-deur
- Deur-sterhaltevervoer (gereduceerd en normaal-tarief)

De resultaten worden in onderstaande kaartbeelden achtereenvolgens gepresenteerd.



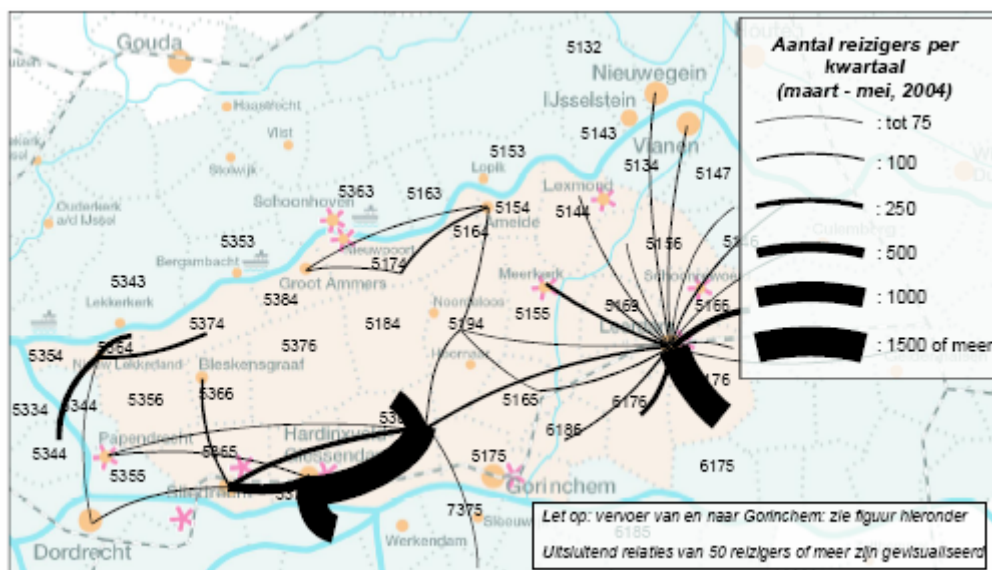
[Aantal passagiers “deur - deur” Molenhopper]

De aantallen zijn over het algemeen klein: alleen binnen Gorinchem is een groter aantal te vinden (circa 100 per maand).



[Aantal passagiers van en naar de sterhaltes Molenhopper]

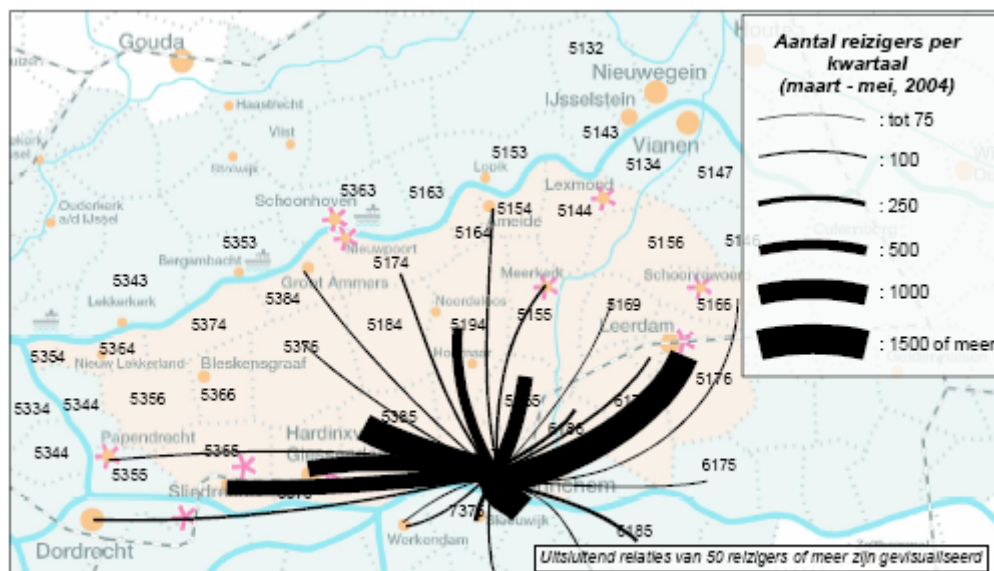
Het sterhaltevervoer kent relatief sterke vervoersstromen tussen Nieuwpoort en Gorinchem en vanuit Giessendam naar Gorinchem en station Hardinxveld-Giessendam. Dit zijn de relaties waar lijndiensten zijn opgeheven. Met 500 reizigers per kwartaal gaat het op deze relaties om circa 20 reizigers per dag (in twee richtingen samen). Bij dit soort geringe aantallen is vraagafhankelijk vervoer, afgezien van het bieden van zeer laagfrequent lijndienstvervoer, het meest efficiënt.



[Aantal passagiers WVG-vervoer, Molenhopper]

Het WvG-vervoer concentreert zich rond Hardinxveld-Giessendam, Gorinchem en Leerdam (NB: Relaties met Gorinchem zijn in bovenstaand kaartje niet weergegeven. Opvallend is het diffuse patroon naar Leerdam. De dikke stroom die bij Leerdam is weergegeven zijn interne verplaatsingen binnen Leerdam.

Het WvG-vervoer is sterk gericht op Gorinchem zoals blijkt uit onderstaand kaartbeeld. Belangrijke bestemmingen zijn centrum en ziekenhuis. Opvallend is ook dat er veel vervoer is van Gorinchem naar Leerdam.



[Aantal passagiers WVG-vervoer, Molenhopper, relaties met Gorinchem]

2.4 Groene Harthopper

2.4.1 Prognose

De prognose zoals die door bureau AVM was opgesteld en in het bestek was vermeld is vermeld in onderstaande tabel (kalenderjaar):

prognoses (per jaar)	ritten	zones
deur-deur OV	31.818	70.000
deur-halte OV	20.000	40.000
deur-deur ouderenpas	139.060	139.060
deur-deur CVV pashouders	120.050	240.100
deur-deur begeleiders	24.010	48.020
totaal ritten	334.938	537.180

2.4.2 Realisatie

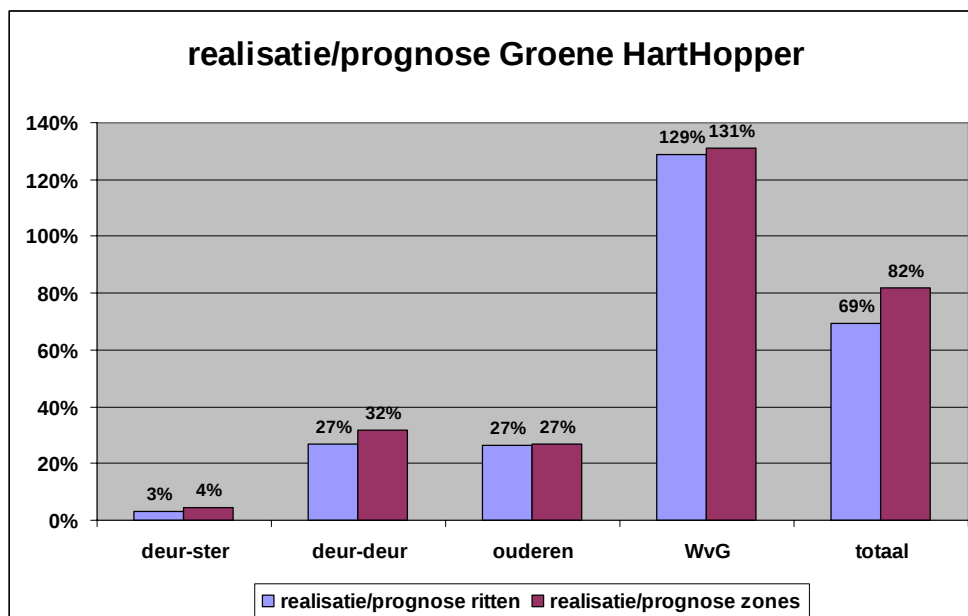
Op basis van de beschikbare vervoergegevens van 7 maanden in 2004 is een jaartotaal voor 2004 geschat. Daarbij is verondersteld dat de ontbrekende 5 maanden gemiddeld dezelfde vervoerwaarde hebben als het gemiddeld van de 7 maanden die wel bekend zijn.

	ritten				
	deur-ster	deur-deur	ouderen	WvG	totaal
prognose	20.000	31.000	139.060	144.500	334.560
jaartotaal 2004 (geschat)	660	8.273	36.931	186.355	232.219

	zones				
	deur-ster	deur-deur	ouderen	totaal WvG	totaal
prognose	40.000	70.000	139.060	288.000	537.060
jaartotaal 2004 (geschat)	1.759	22.198	37.212	377.657	438.826

Uit de realisatie blijkt dat het ouderenvervoer, deur-sterhaltevervoer en OV-deur deur vervoer sterk achterblijven bij de prognoses. Het WvG-vervoer echter is in aantal ritten ruim 30% hoger dan volgens de prognose voorzien was: de prognose was 9 maanden na de start al bijna bereikt. Ook het aantal zones volgt eenzelfde beeld.

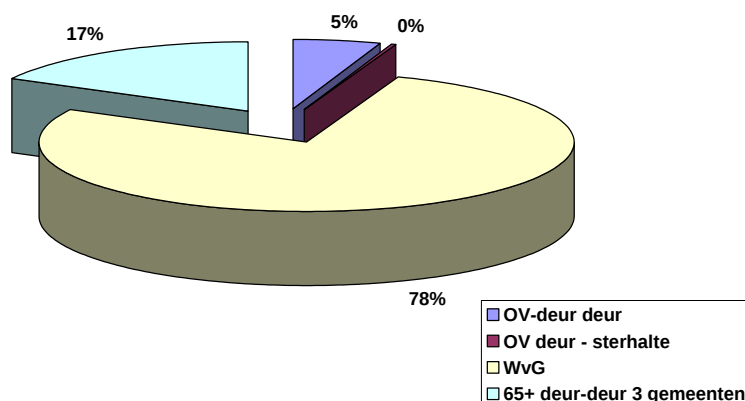
In onderstaande grafiek is weergegeven welk percentage van de prognose wordt gehaald: opvallen is vooral dat het deur-sterhaltevervoer zeer sterk achterblijft: het niveau blijft steken op 3 % van de prognose.



2.4.3 Vervoerkerarakteristieken Groene HartHopper 1^e kwartaal 2004

In deze paragraaf wordt voor de periode januari - maart en aantal vervoerkerarakteristieken aangegeven.

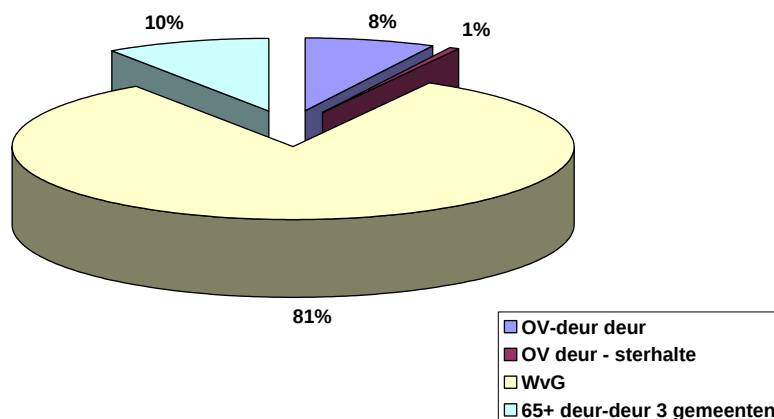
Reizigers CVV Groene Hart Hopper 1e kwartaal 2004



Het OV-vervoer is binnen de Groene HartHopper gering van omvang. Een op de 6 reizigers is 65-plusser die niet geïndiceerd is en maakt gebruik van het ouderenvervoer zoals dat in Schoonhoven, Nieuwerk a/d IJssel en Gouda wordt geboden. Het deur-sterhaltevervoer is vrijwel verwaarloosbaar: minder dan 0,5%. Het deur-sterhaltevervoer is in dit gebied puur aanvullend ingezet en vervangt geen lijndiensten zoals in de Rijnstreek en Alblasserwaard-Vijfheerenlanden. Daarnaast zijn er meer beperkingen in gebruik (tijden en plaatsen waar gereisd mag worden) dan in de andere gebieden en liggen de sterhaltes niet op plaatsen waar reizigers een bestemming hebben, maar alleen bij overstaphaltes op buslijnen. Meestal liggen deze buiten de bebouwde kom waardoor er geen bestemmingen in de directe

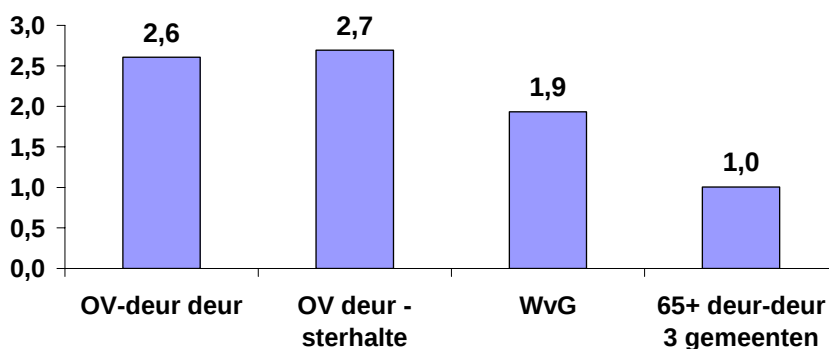
omgeving liggen. Daarmee wordt oneigenlijk gebruik tegengegaan. Tegelijkertijd beperkt het ook het overige gebruik: het gebruik van het sterhaltevervoer.

Zones CVV Groene Hart Hopper 1e kwartaal 2004



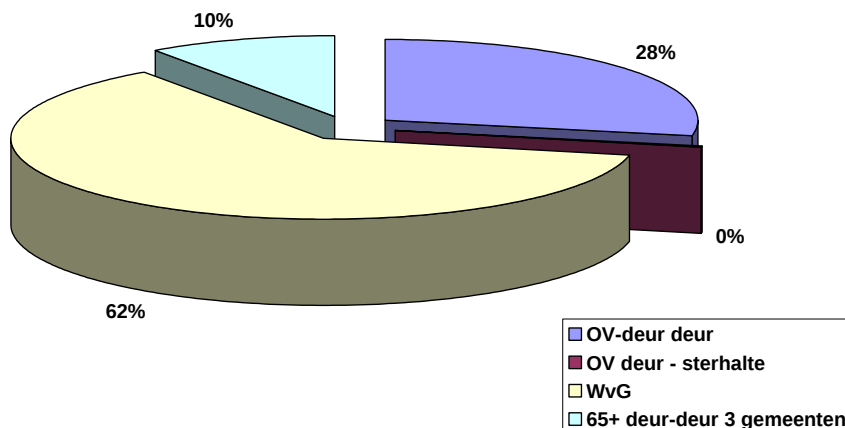
Het aandeel van het 65+ vervoer is in het aantal zones fors lager. Dit is een gevolg van het feit dat men alleen binnen de eigen gemeente mag reizen tegen het speciale tarief waardoor de gemiddelde reisafstand nooit meer is dan 1 zone. Het aandeel gereisde zones bij het deur sterhaltevervoer ligt boven de 0,5% doordat gemiddelde meer zones wordt gereisd. De gemiddelde reisafstand is weergegeven in onderstaande grafiek.

Gemiddeld aantal zones per soort vervoer CVV Groene Hart Hopper 1e kwartaal 2004



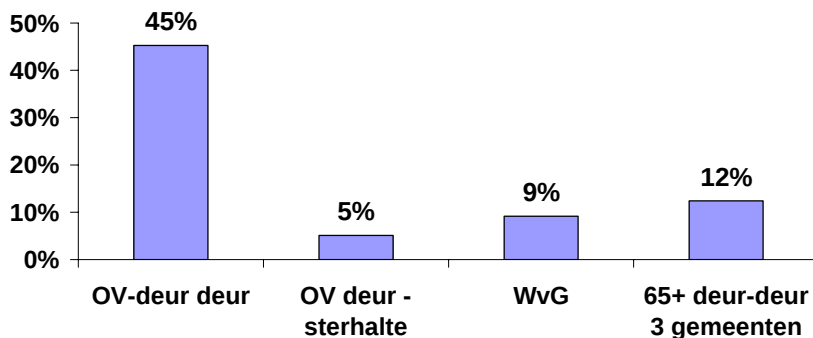
De gemiddelde reisafstand bij het deur-deur en deur-sterhaltevervoer is behoorlijk hoog. Bij de opbrengsten valt op dat het OV-deur deur vervoer 28% van de opbrengsten oplevert, terwijl het aandeel in het aantal gereisde zones slechts 8% is. Dit is een gevolg van het hogere zonetarief (€ 2,20 per zone/opstapzone). Door het lage deur-sterhaltetarief is het aandeel in de opbrengsten minder dan 0,5%.

Opbrengsten CVV Groene Hart Hopper 1e kwartaal 2004



De exploitatiekosten zijn geschat op basis van de optelling van opbrengsten en supplement/bijdrage omdat de werkelijke exploitatiekosten voor dit kwartaal nog niet beschikbaar waren. Deze bedragen zijn vervolgens gebruikt om aan de hand van de gerealiseerde opbrengsten de kostendeckingsgraad te berekenen.

Kostendeckingsgraad per soort vervoer CVV Groene Hart Hopper 1e kwartaal 2004



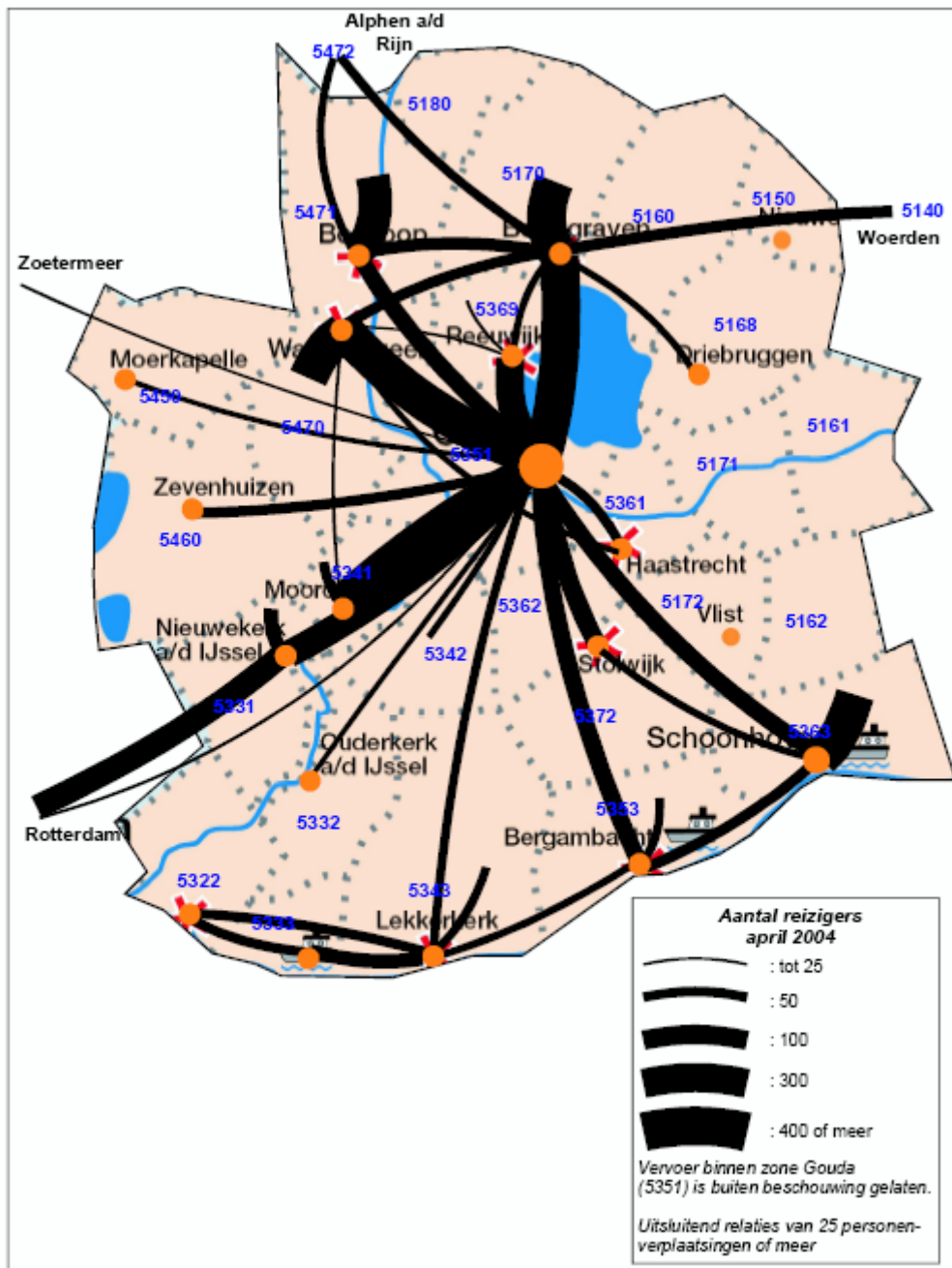
De kostendeckingsgraad ligt in dezelfde orde van grootte als bij de Molenhopper en is vergelijkbaar met het landelijke beeld.

2.4.4 Vervoerrelaties Groene HartHopper

Op basis van het rittenbestand van april 2004 is een analyse gemaakt van de vervoerrelaties. Het rittenbestand is zonder vertrouwelijke persoonsinformatie aan ons ter beschikking gesteld. Daarbij zijn de aantallen verplaatsingen tussen ov-zones voor de regio in deze periode in een aantal kaartbeelden gevisualiseerd. Bij deze analyse is geen onderscheid gemaakt tussen de verschillende categorieën vervoer omdat OV-deur deur en WvG vrijwel hetzelfde beeld geven en het deur-sterhaltevervoer te gering is om zinvol weer

te geven. Het ouderenvervoer valt vrijwel altijd binnen één openbaar vervoerzone. Een uitsplitsing in postcodegebieden is niet verder gemaakt. Meestal leidt dat ook tot een zeer diffuus beeld.

Het resultaat van de analyse is in onderstaand kaartbeeld gepresenteerd.



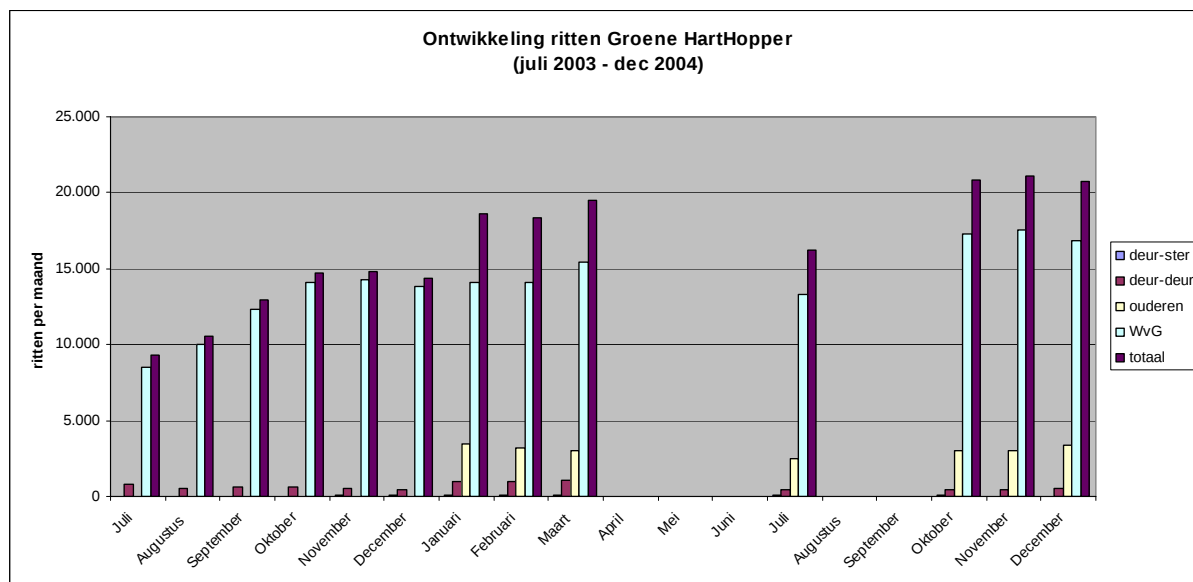
[Aantal passagiers GroeneHartHopper]

Binnen de grotere kernen (Bodegraven, Boskoop, Waddinxveen, Schoonhoven) worden veel verplaatsingen gemaakt. Daarnaast is het vervoer veelal op Gouda gericht waarbij het Groene Hartziekenhuis een belangrijke bestemming is.

2.4.5 Ontwikkeling vervoer Groene HartHopper

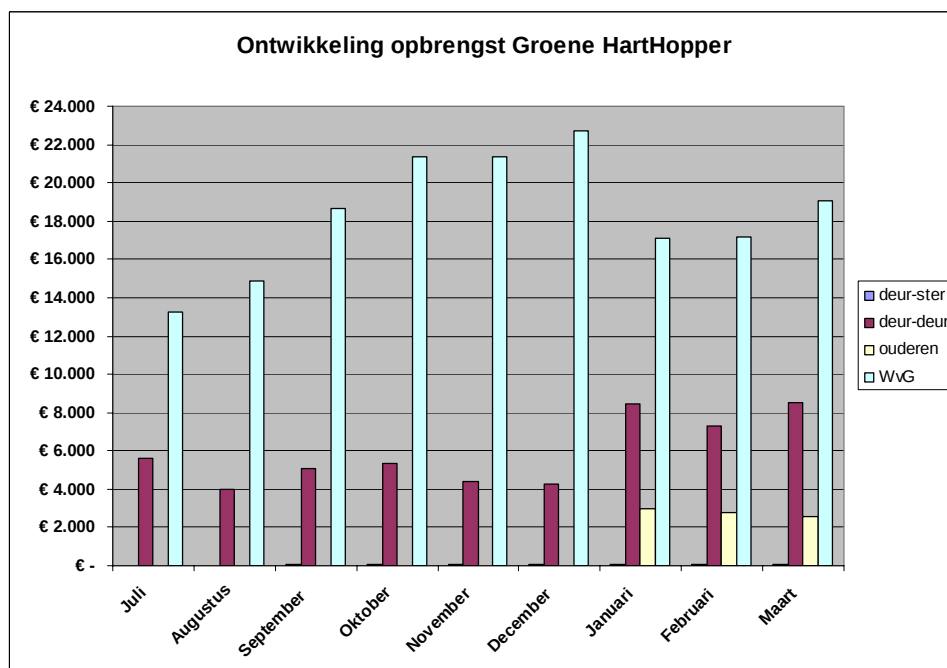
In onderstaande grafiek is de ontwikkeling van het vervoer weergegeven vanaf de start in juli 2003 tot maart 2004.

Het deur-stervervoer is wel gegroeid, maar verwaarloosbaar. Het WvG-vervoer groeide in de periode november – februari 2004 niet meer, het ouderenvervoer manifesteert zich vanaf januari 2004. Het niveau beweegt zich op ruim 20.000 ritten per maand.



2.4.6 Opbrengsten Groene HartHopper

In de opbrengsten is vooral het WvG van belang. Tot 1 januari 2004 werden ouderen zonder CVV-pas bij de WvG-opbrengsten geregistreerd: vandaar dat de WvG-opbrengsten een dip vertonen. Na 1 januari 2004 is dat gecorrigeerd vandaar dat de deur-deur opbrengsten fors stijgen en tegelijkertijd de WvG-opbrengsten lager zijn.

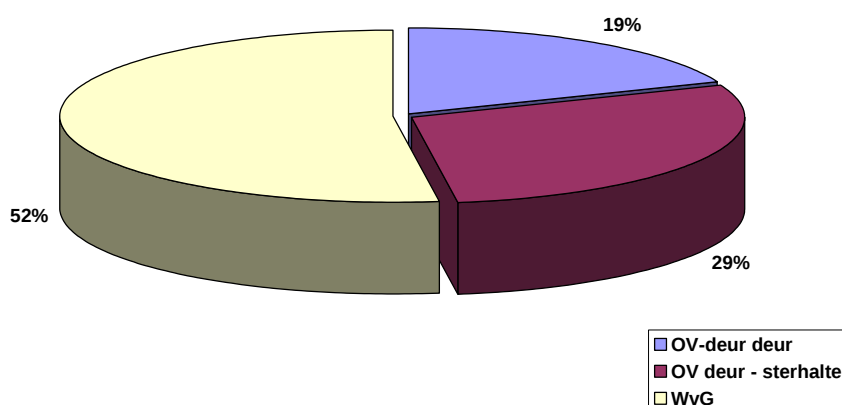


2.5 Rijnstreekhopper

2.5.1 Vervoercharacteristieken Rijnstreekhopper 1^e kwartaal 2004

In deze paragraaf wordt voor de periode januari - maart een aantal vervoercharacteristieken van de Rijnstreekhopper aangegeven.

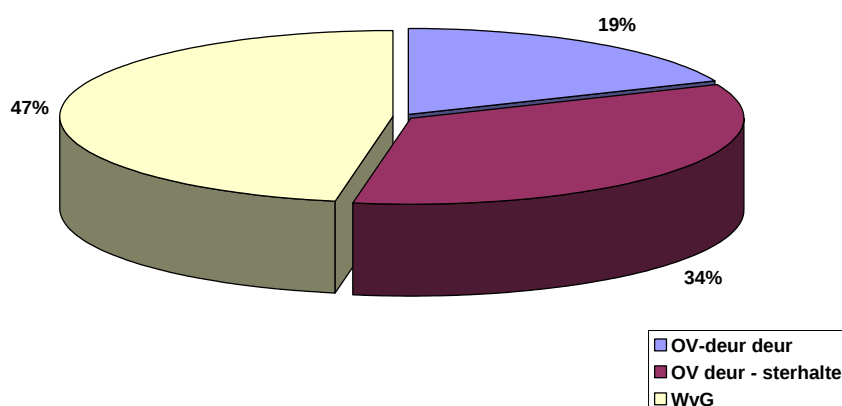
Reizigers CVV RijnstreekHopper 1e kwartaal 2004



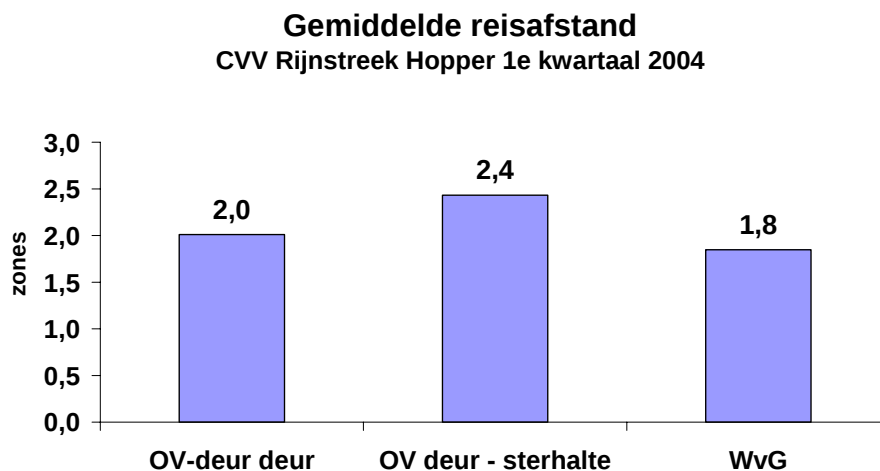
Het OV-vervoer maakt bij de Rijnstreekhopper bijna de helft uit van het aantal reizigers. Ook het sterhaltevervoer is met 29% aandeel erg fors. Dat komt omdat in dit gebied op een aantal relaties slecht bezette OV-lijndiensten zijn vervangen door het sterhaltevervoer met de RijnstreekHopper.

In zones is het aandeel van het sterhaltevervoer circa eenderde doordat de sterhaltereizigers gemiddeld meer zones afleggen.

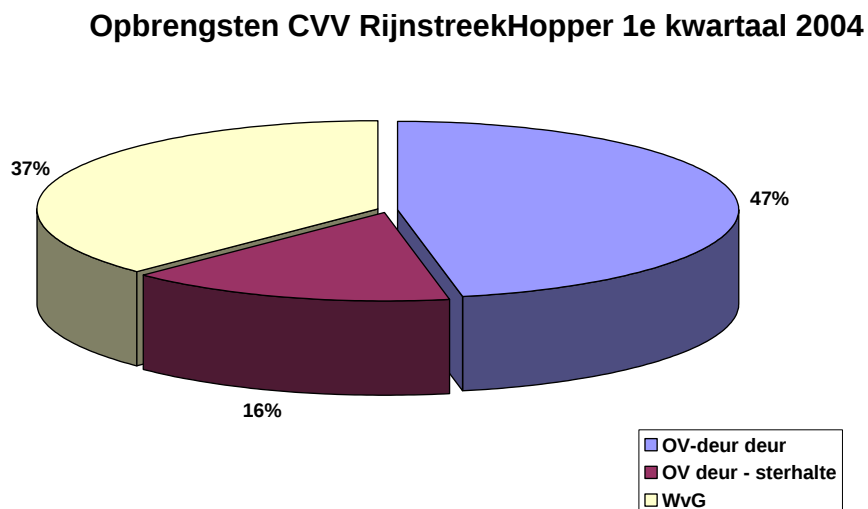
Zones CVV RijnstreekHopper 1e kwartaal 2004



De gemiddelde reisafstand bij het deur-deur en en WvG-vervoer ligt op circa 1,8 tot 2,0 zones (gemiddeld niveau). Het gemiddelde aantal afgelegde zones in het sterhaltevervoer is met 2,4 zones duidelijk hoger.

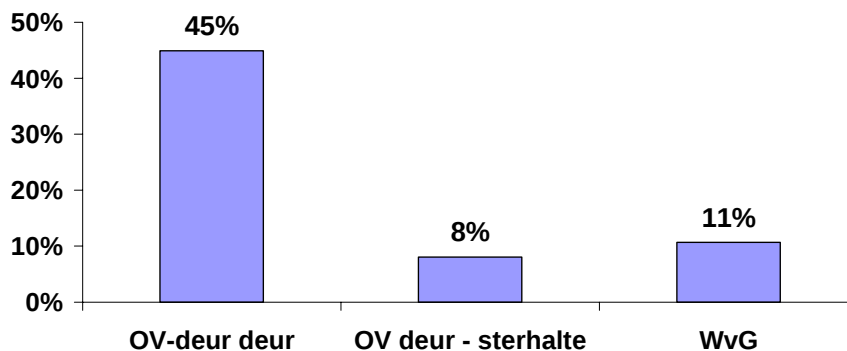


Bij de opbrengsten valt ook hier op dat het OV-deur deur vervoer bij 19% van de zones bijna de helft van de totale opbrengsten oplevert. De opbrengsten van het sterhaltevervoer zijn circa de helft (16%) van het aandeel dat het sterhaltevervoer heeft in het vervoervolume in zones (34%).



De exploitatiekosten zijn geschat op basis van de optelling van opbrengsten en supplement/bijdrage omdat de werkelijke exploitatiekosten op moment van de berekening niet beschikbaar waren. Deze bedragen zijn vervolgens gebruikt om aan de hand van de gerealiseerde opbrengsten de kostendeckingsgraad te berekenen.

Kostendekkingsgraad per soort vervoer CVV Rijnstreek Hopper 1e kwartaal 2004

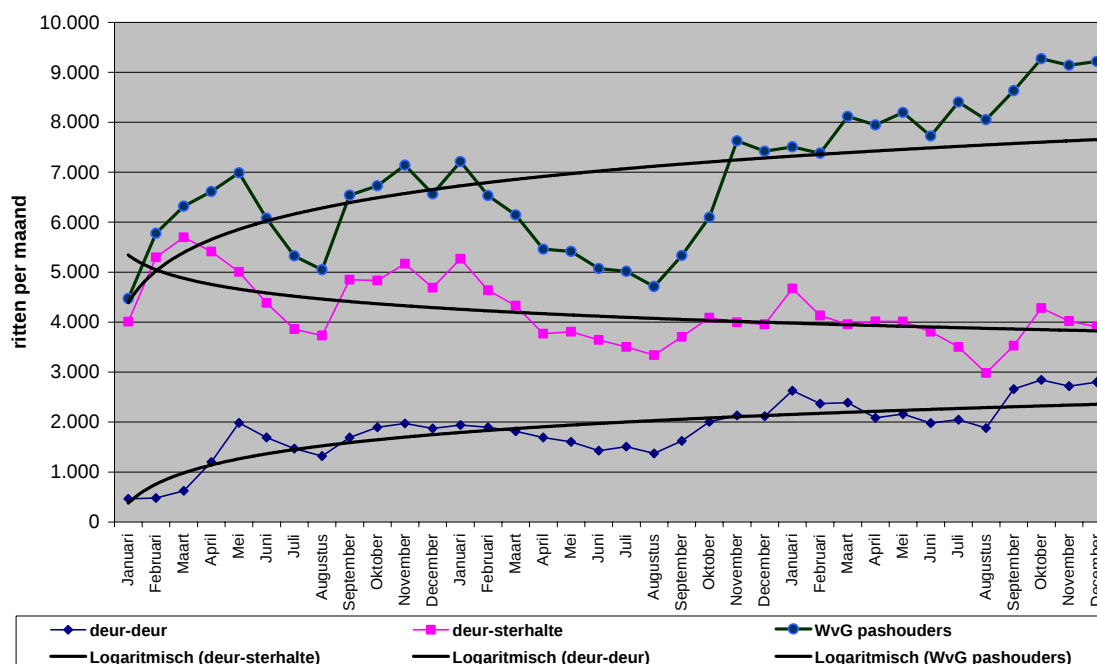


De kostendekkingsgraad ligt in dezelfde orde van grootte als bij de Molenhopper en Groene Harthopper en is vergelijkbaar met het landelijke beeld.

2.5.2 Ontwikkeling van het vervoer bij de Rijnstreekhopper

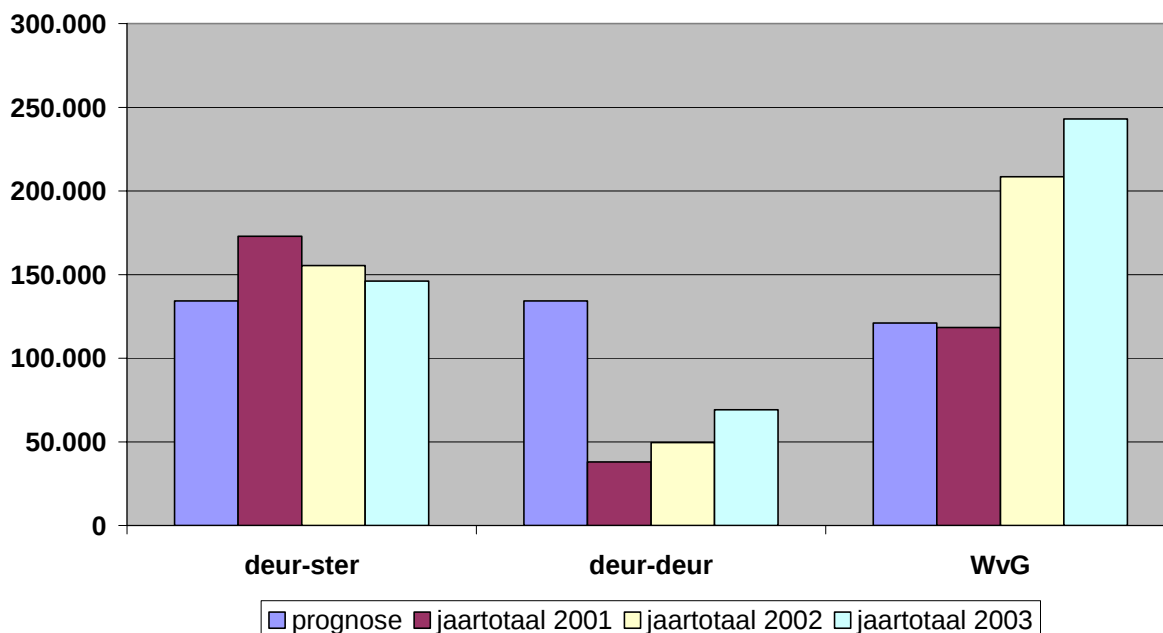
De ontwikkeling van het deur-deur en WvG vervoer is nog steeds stijgend. Het deur-sterhaltevervoer vertoont een dalende tendens zoals blijkt uit onderstaande grafiek waarin de aantalen ritten per maand en de trendlijnen zijn weergegeven..

Ontwikkeling vervoer Rijnstreekhopper (jan 2001 - dec 2003)



Wanneer wordt gekeken naar de ontwikkeling van de ritzones op jaarbasis ontstaat het volgende beeld:

Ontwikkeling ritzones Rijnstreekhopper



Het deur-sterhaltevervoer zit nu nagenoeg op de prognose, het deur-deur vervoer blijft, ondanks groei sterk achter bij de oorspronkelijke prognose en het WvG-vervoer groeide zowel in 2002 als 2003 sterk. Naar verwachting zal het WvG-vervoer nog iets verder groeien en dan stabiliseren. Mede door de maatregelen die worden genomen om de sterke jaarlijkse groei af te remmen (herindicatie WvG-ers en begeleidersindicatie) is de verwachting dat het vervoer in 2005 zal stabiliseren.

2.5.3 De vervoerrelaties van de Rijnstreekhopper

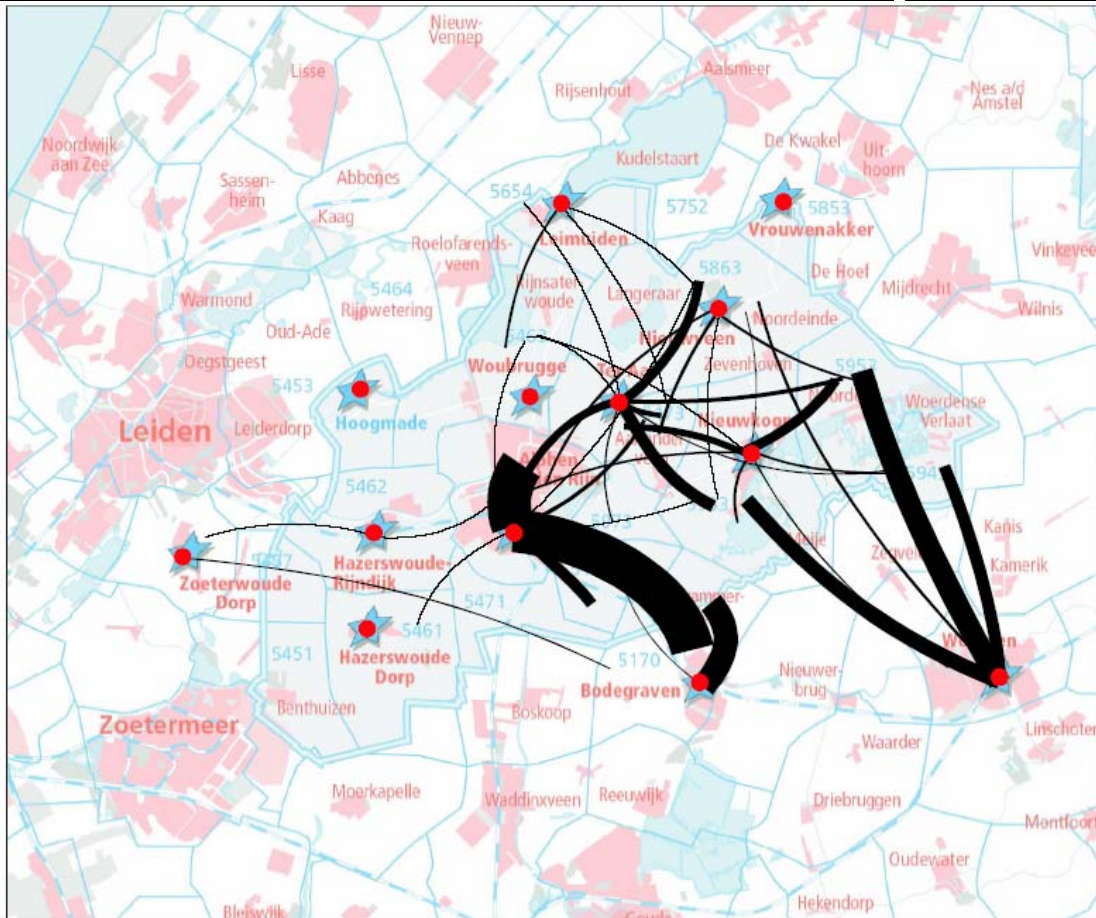
Op basis van de rittenbestanden van het tweede kwartaal 2004 is een analyse gemaakt van de vervoerrelaties. In de voor de analyse gebruikte rittenbestanden zijn alle persoonlijke gegevens verwijderd voordat deze aan ons ter beschikking zijn gesteld voor de analyse.

De aantallen verplaatsingen tussen ov-zones voor de regio in deze periode zijn in een aantal kaartbeelden gevisualiseerd. Binnen Alphen aan den Rijn is een nadere onderverdeling op basis van 4-cijferige postcodes gemaakt. Deze analyse is gemaakt voor de drie verschillende vervoercategorieën:

- WvG-vervoer
- OV-deur-deur
- Deur-sterhaltevervoer (gereduceerd en normaal-tarief)

De resultaten worden in onderstaande kaartbeelden achtereenvolgens gepresenteerd.

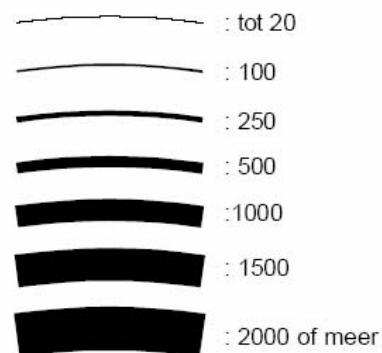
Vervoerrelaties sterhaltevervoer Rijnstreekhopper (totaal 2^e kwartaal 2004)



[Aantal passagiers van en naar de sterhaltes Rijnstreekhopper]

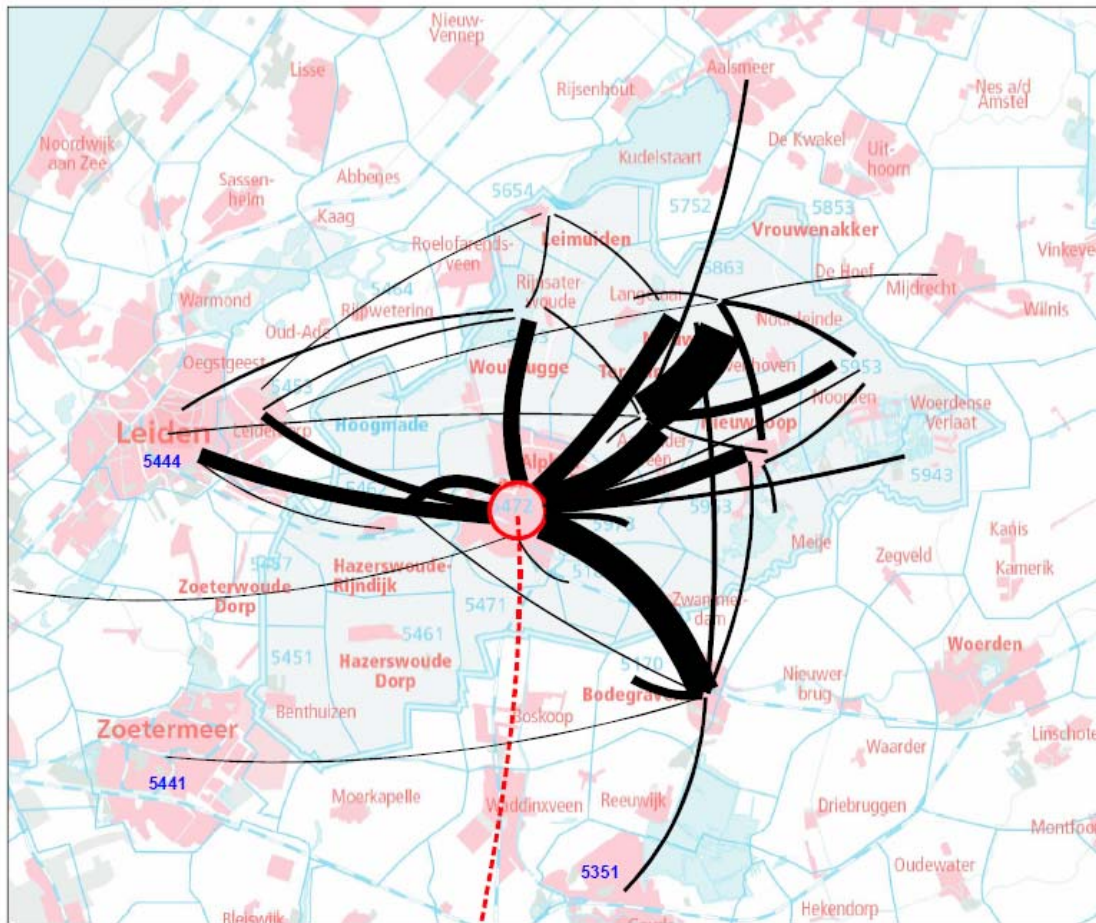


**Aantal reizigers per kwartaal
(maanden april - juni, 2004)**



[Aantal passagiers van en naar de sterhalte Alphen a/d Rijn met postcoderelatie Alphen a/d Rijn]

Vervoerrelaties OV deur-deur Rijnstreekhopper (totaal 2^e kwartaal 2004)

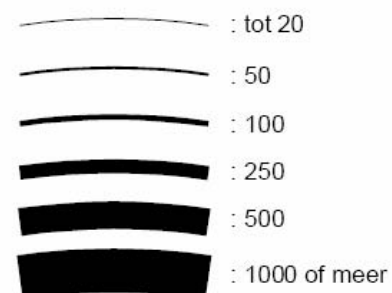


[Aantal passagiers "deur - deur" Rijnstreekhopper]

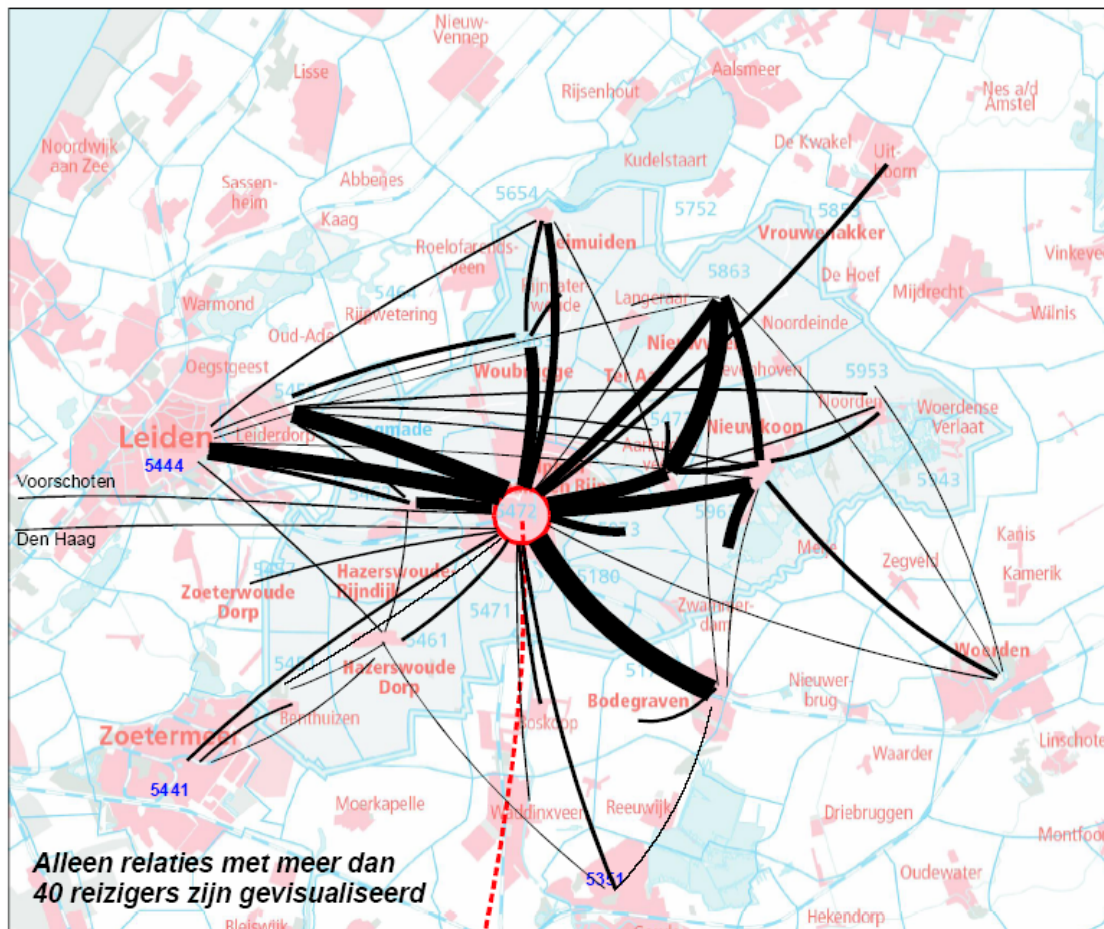


[Aantal passagiers "deur - deur" met beide de postcoderelatie Alphen a/d Rijn]

**Aantal reizigers per kwartaal
(maanden april - juni, 2004)**



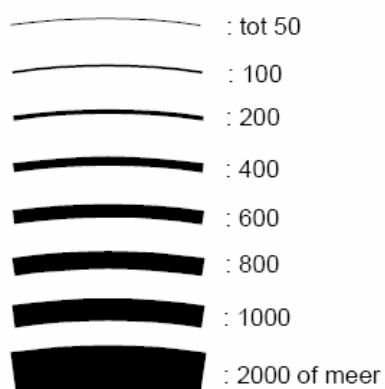
Vervoerrelaties WvG-vervoer Rijnstreekhopper (totaal 2^e kwartaal 2004)



[Aantal passagiers WVG-vervoer, Rijnstreekhopper]



**Aantal reizigers per kwartaal
(maanden april - juni, 2004)**



[Aantal passagiers WVG-vervoer met
beide de postcoderelatie Alphen a/d Rijn]

Duidelijk blijkt dat de vervoersstromen van het deur-sterhalte vervoer nogal afwijken van het WvG en OV-deur-deur vervoer. Het deur-deur vervoer binnen Alphen aan den Rijn kent een belangrijke vervoersstroom vanuit de omgeving Prinses Beatrixlaan naar het ziekenhuis Rijn Noord. In deze wijk wonen relatief veel ouderen.

Bij het WvG-vervoer en OV-deur-deur vervoer valt op dat er ook veel verplaatsingen zijn naar Leiderdorp en Leiden. De ziekenhuizen in deze plaatsen zijn daarbij een belangrijke bestemming. Het WvG-vervoer binnen Alphen aan den Rijn is zo intensief dat het kaartbeeld, ondanks het alleen weergeven van de belangrijkste stromen, niet zo helder meer is. Daarom is voor de overige Hoppers en OV-taxi Leiden afgezien van het in kaart brengen van de vervoersstromen op postcodeniveau. De dikke stromen lopen naar het ziekenhuis, winkelcentrum Ridderhof, centrum en station.

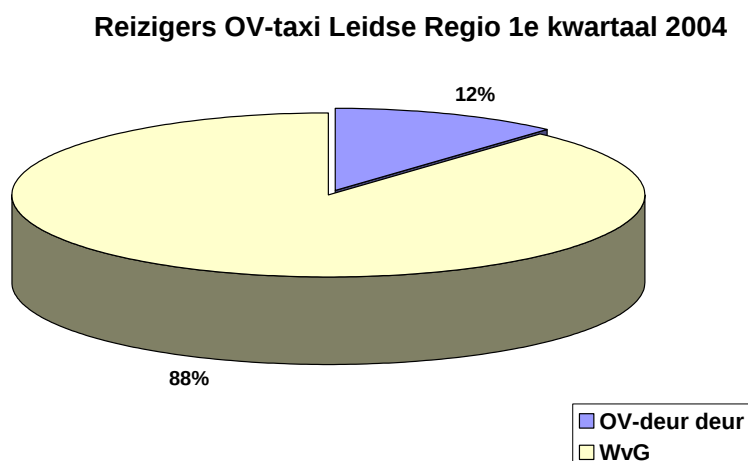
Het sterhaltevervoer is geconcentreerd op de relaties Alphen – Zwammerdam en Zwammerdam – Bodegraven en op de relatie Nieuwkoop – Noorden – Woerden. Op de relatie Nieuwkoop- Woerden rijdt buslijn 101 van Connexxion. Verder rijdt tussen Zegveld en Woerden ook nog BBA-lijn 101. De drie verbindingen rijden in Woerden dezelfde route.

Op basis van deze vervoersstromen is in de volgende paragraaf berekend of een vorm van flexibele lijntaxi wellicht een goedkopere en betere vervanger is van het lijntaxivervoer op deze belangrijkste relaties.

2.6 OV-taxi Leidse Regio

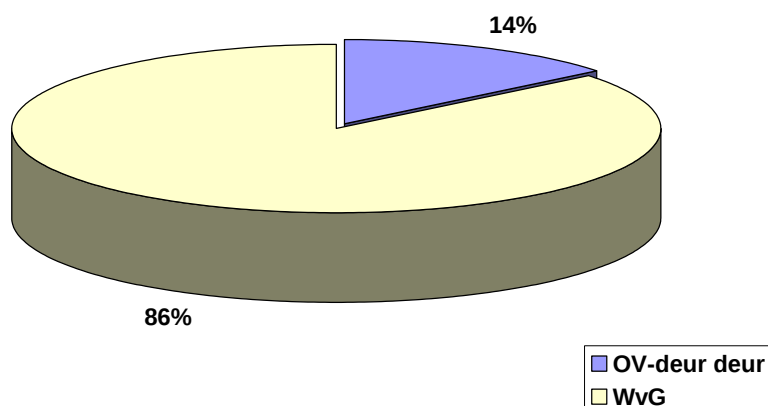
2.6.1 Vervoercharacteristieken 1^e Kwartaal 2004

In deze paragraaf wordt voor de periode januari - maart een aantal vervoercharacteristieken van de OV-taxi Leidse regio aangegeven.



Het WvG-vervoer maakt bijna 90% van het totale aantal reizigers uit. Het deur-deur vervoer is qua omvang bescheiden. De opheffing van treintaxi in Leiden heeft volgens de beheersorganisatie ook geen effect gehad op het aandeel van het OV-deur-deur vervoer. De OV_taxi Leidse Regio kent geen sterhaltevervoer.

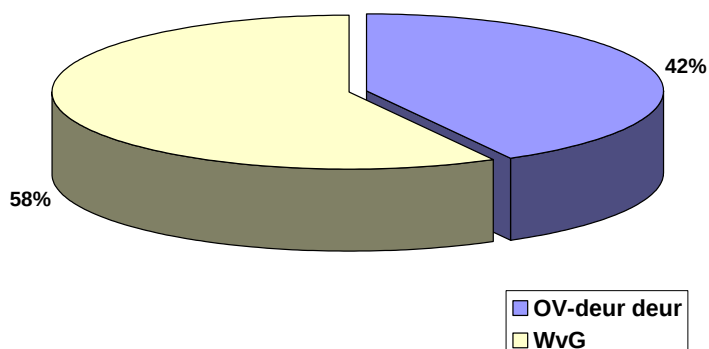
Zones OV-taxi Leidse Regio 1e kwartaal 2004



De verdeling in zones leidt tot een gering verschil in de aandelen van WvG en OV-deur deur vervoer. Het gemiddelde aantal afgelegde zones is bij het OV-deur-deur vervoer hoger (gemiddeld 2,0 zones tegen 1,6 zones bij het WvG-vervoer), maar door het geringe aandeel in het aantal reizigers (12%) is het aandeel in de afgelegde zones (14%) slechts weinig hoger. De gemiddelde reisafstand, gewogen naar de aandelen is 1.7 zones.

Dit OV-taxi Leidse Regio hanteert slechts één tarief per zone. De vervoerder krijgt voor beide categorieën vervoer dezelfde opbrengsten. De reiziger betaalt in feite een deel van de suppletie aan de vervoerder, want de reiziger betaalt (tot een maximum van 380 zones) dezelfde ritprijs als de WvG-pashouders bij de Hoppers, namelijk het reguliere OV-zonetarief. Bij de Hoppers gebeurt dat niet via de opbrengsten, maar wordt voor een Wvg-reiziger een hogere suppletie betaald.

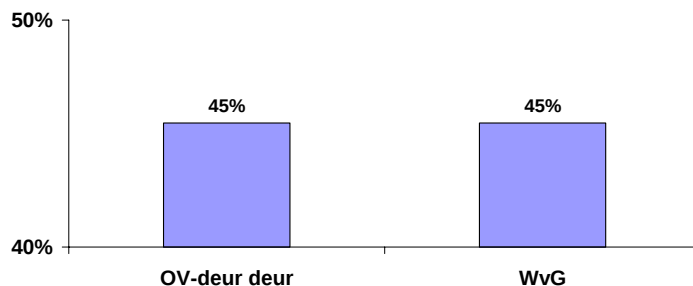
Opbrengsten OV-taxi Leidse Regio 1e kwartaal 2004



De exploitatiekosten volgens opgave van OV-taxi zijn gebruikt om aan de hand van de gerealiseerde opbrengsten de kostendeckingsgraad te berekenen. De beheerskosten van de

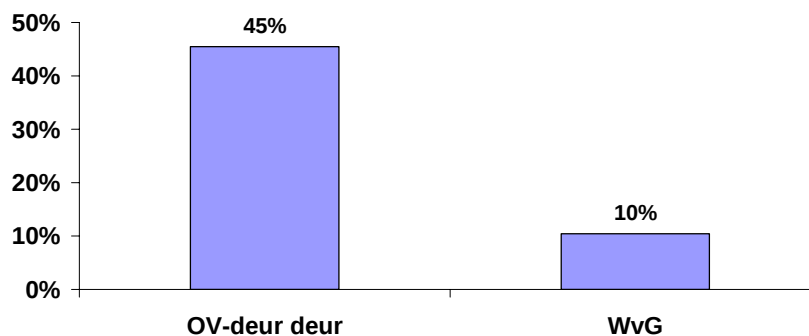
OV-taxi (uitvoeringsorganisatie en marketing/communicatie) zijn in deze berekening niet betrokken.

Kostendekkingsgraad per soort vervoer
OV-taxi Leidse Regio 1e kwartaal 2004



De kostendekkingsgraad zonder correctie voor het bedrag dat de WvG-pashouder vergoed krijgt ligt op 45% omdat beide categorieën dezelfde ritprijs aan de vervoerder afdragen. Bij toepassing van de eigen bijdrage van de WvG-klant ligt de kostendekking op circa 10%, vergelijkbaar met de andere systemen die op 8-11% kostendekking uitkomen.

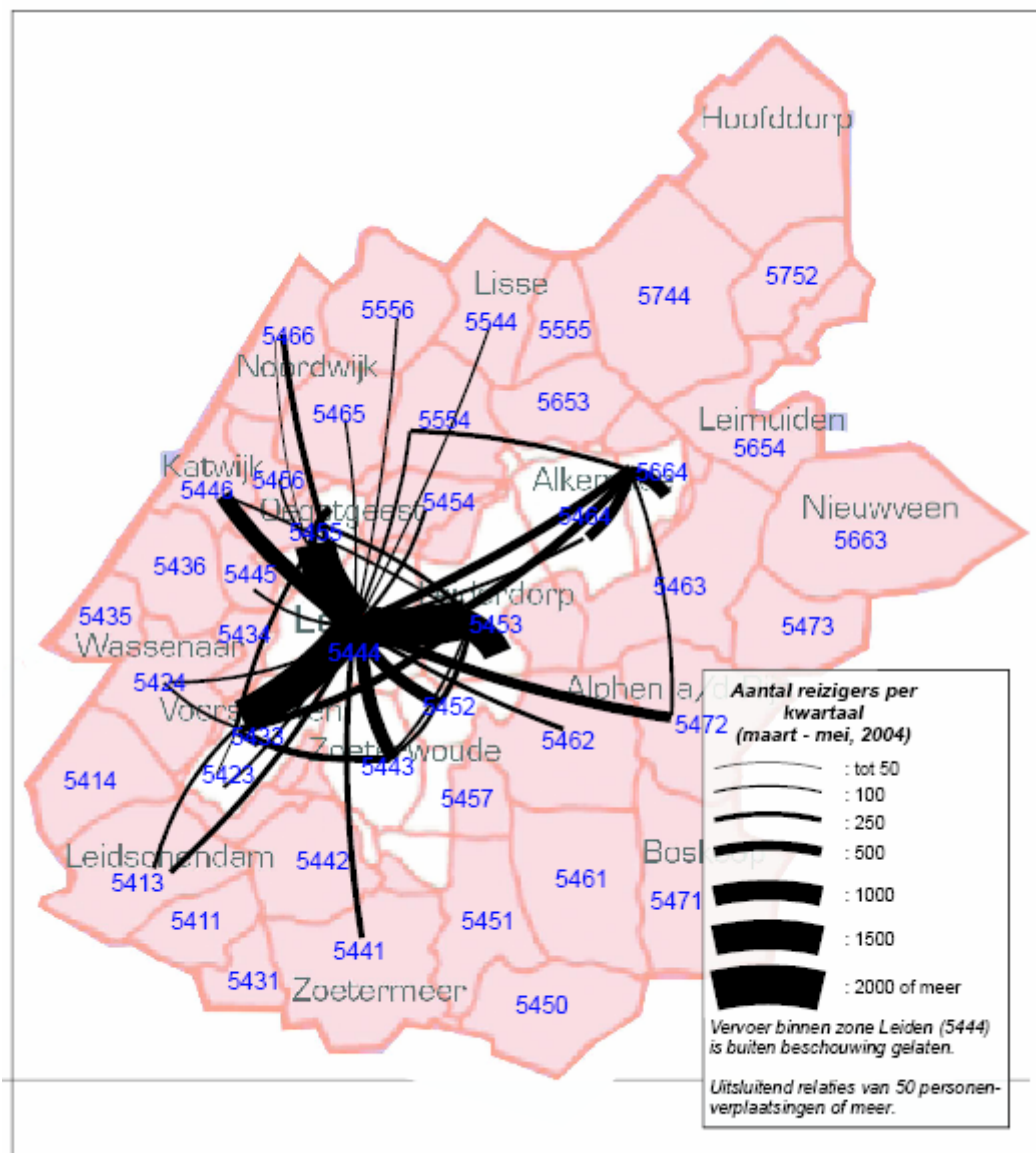
Kostendekkingsgraad per soort vervoer
OV-taxi Leidse Regio 1e kwartaal 2004
(obv eigen bijdrage reizigers)



2.6.2 Vervoerrelaties

Op basis van het rittenbestand van het tweede kwartaal 2004 is een analyse gemaakt van de vervoerrelaties. In de voor de analyse gebruikte rittenbestanden zijn alle persoonlijke gegevens verwijderd voordat deze aan ons ter beschikking zijn gesteld voor de analyse.

Voor de Leidse Regio zijn de aantallen verplaatsingen tussen de ov-zones in deze periode gevisualiseerd. Bij deze analyse is geen onderscheid gemaakt tussen de verschillende categorieën vervoer omdat OV-deur deur en WvG vrijwel hetzelfde beeld geven. De OV-taxi Leidse Regio kent geen sterhaltevervoer. Het resultaat van de analyse is in onderstaand kaartbeeld gepresenteerd.



[Aantal passagiers OV-taxi Leiden]

De relaties binnen de ov-zones zelf zijn buiten beschouwing gelaten gezien het zeer diffuse patroon. De relaties tussen de Ov-zones concentreren zich vooral op de verbindingen van Leiden naar Voorschoten, Leiderdorp en Oegstgeest. Ook binnen en naar de zone Alkemade wordt zowel naar Leiderdorp en Leiden gereisd. Verder zijn Katwijk, Alphen aan den Rijn en Zoeterwoude nog belangrijke bestemmingen vanuit het gebied. De overige relaties kennen 250 of minder verplaatsingen per kwartaal.

2.7 Vergelijking Hoppers en OV-taxi

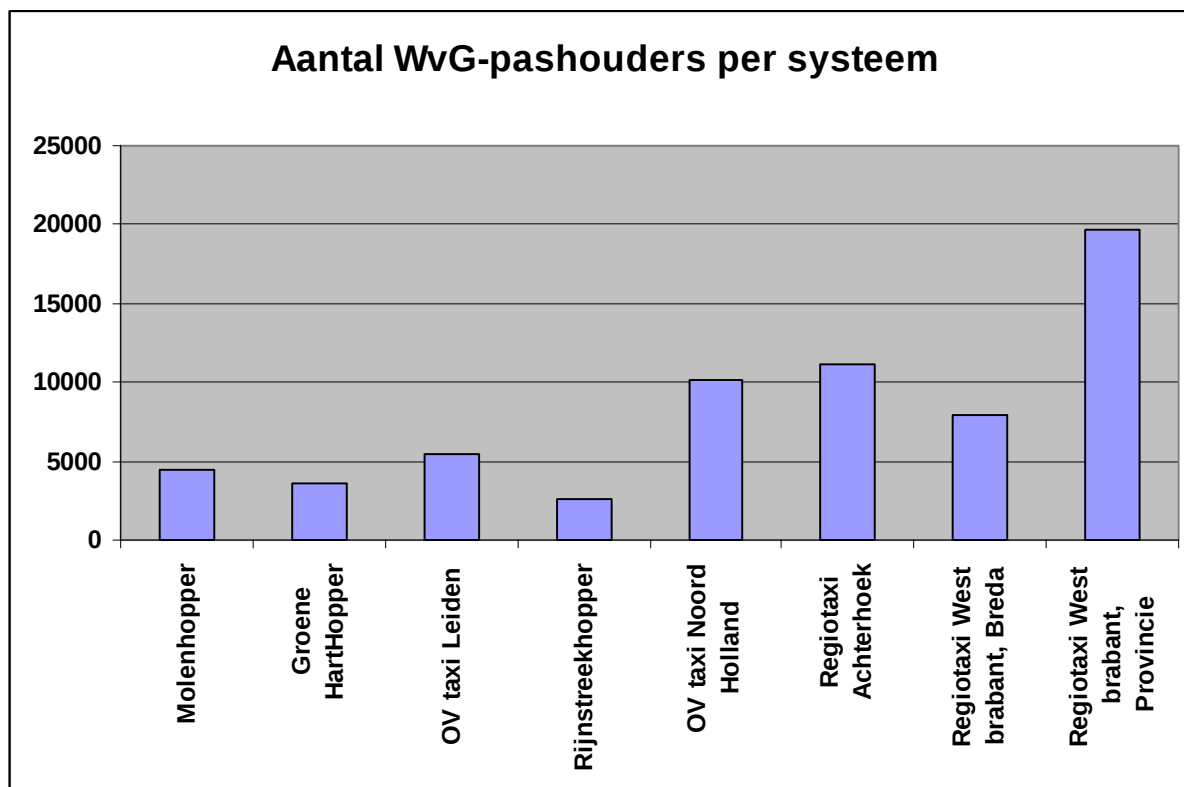
2.7.1 Inleiding

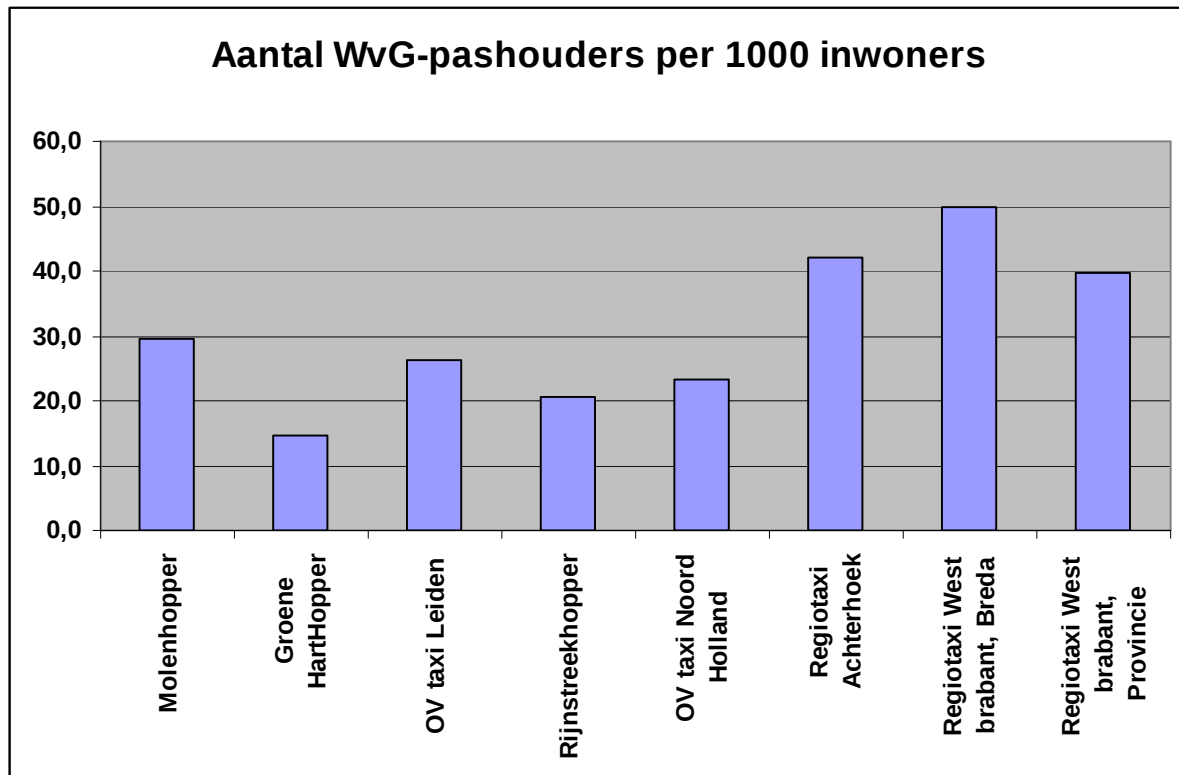
In deze paragraaf worden de hiervoor beschreven systemen naast elkaar gezet zodat een goede vergelijking van de verschillen mogelijk is. Alle gegevens hebben betrekking op het eerste kwartaal 2004. Van een aantal andere CVV-systemen in het land zijn gegevens verzameld. Hoewel een vergelijking van gegevens op detailniveau altijd lastig is zijn op hoofdlijnen wel vergelijkingen mogelijk. In onderstaande paragraaf komt als eerste het gebruik aan bod. In paragraaf 2.8.3 komen dan de financiën aan bod.

2.7.2 Gebruik

Aantal WvG-pashouders

De belangrijkste gebruikersgroep wordt gevormd door de WvG-geïndiceerden. In onderstaande grafiek is het aantal pashouders weergegeven (stand: eind 2004). Ter vergelijking is van een aantal CVV-systemen in het land ook het aantal pashouders vermeld. Het aantal pashouders bij de Zuid Hollandse systemen is klein. Een eerlijke vergelijking is echter alleen mogelijk door het aantal pashouders te relateren aan het aantal inwoners. Dit beeld wordt weergegeven in de grafiek op de volgende bladzijde.





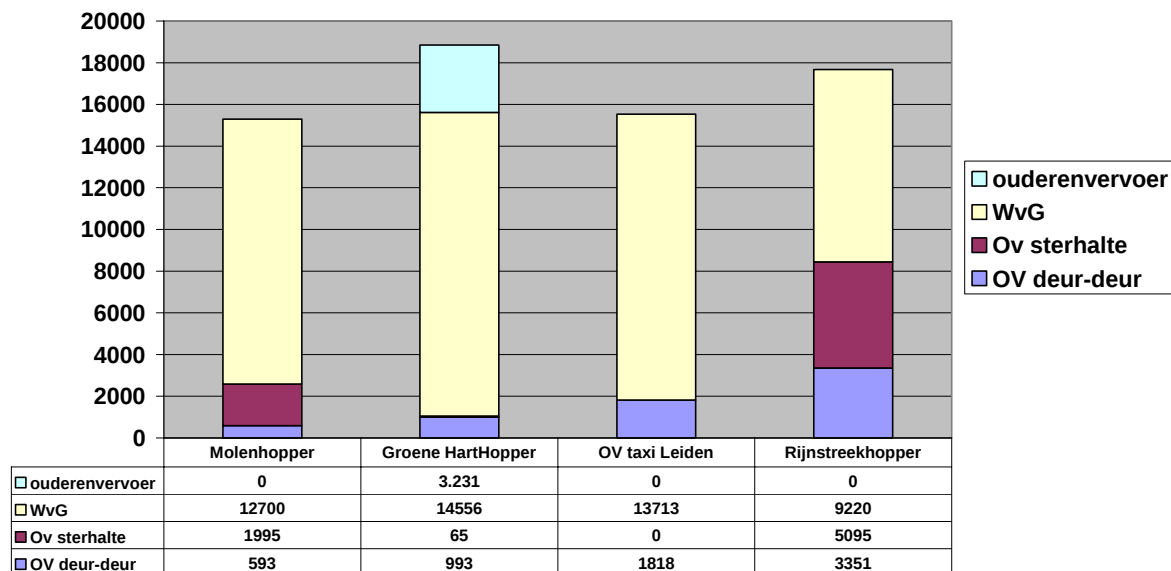
Wanneer het aantal pashouders wordt gerelateerd aan het aantal inwoners dan blijken de systemen in Brabant en de Achterhoek meer pashouders per 1000 inwoner te hebben en heeft de Groene HartHopper relatief weinig pashouders per 1000 inwoners. Er is niet onderzocht hoe de leeftijdsopbouw in de verschillende gebieden is: dit is naar verwachting een belangrijke verklaring voor de verschillen tussen de gebieden, hoewel ook verschillen door keuringsbeleid kunnen ontstaan.

Aantal reizigers

De Groene HartHopper vervoert, hoewel deze pas sinds 1 juli 2003 rijdt en vrijwel geen sterhaltevervoer kent de meeste reizigers. Het aandeel van het 65+vervoer zonder WvG-indicatie is bij de Groene HartHopper 17%. Het aandeel WvG-vervoer en OV deur-deur verschilt sterk per systeem.

Het sterhaltevervoer is bij de Rijnstreekhopper het hoogst en bij de Groene HartHopper verwaarloosbaar.

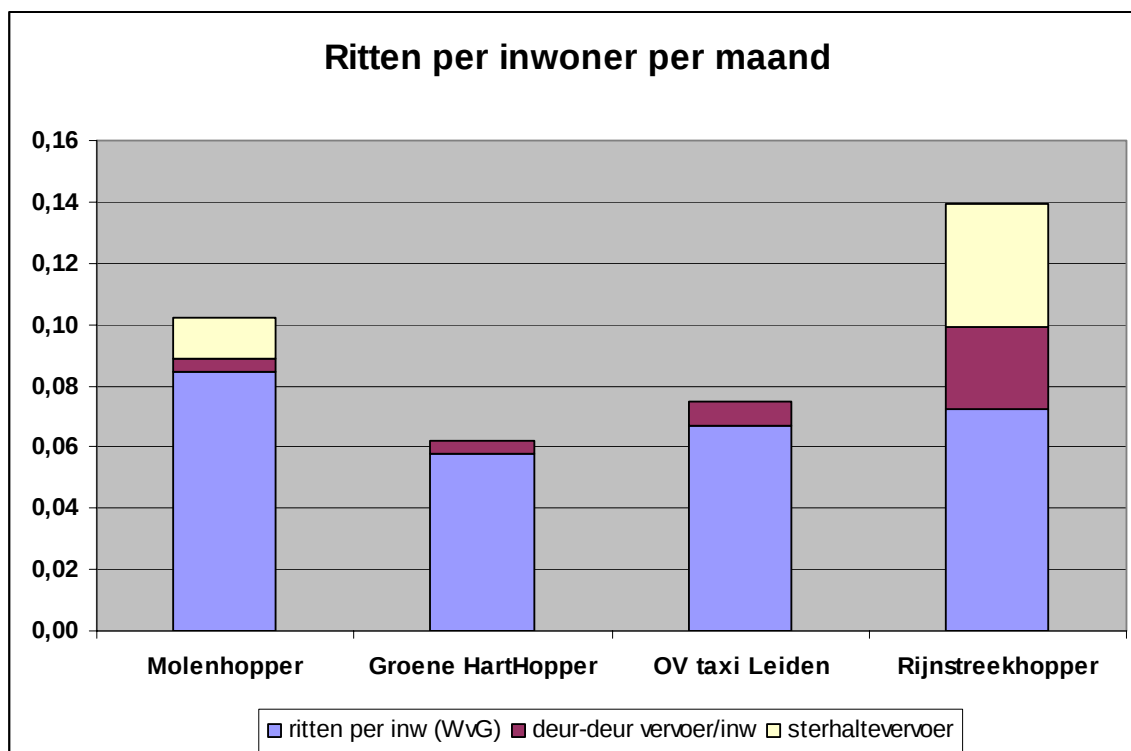
Aantal reizigers per maand (obv 1e kwartaal 2004/3)



Wanneer het gebruik wordt gerelateerd aan het aantal inwoners in het verzorgingsgebied ontstaat het volgende beeld. Het ouderenvervoer is daarbij buiten beschouwing gelaten omdat het alleen in Midden Holland bestaat en een vergelijking allen zinvol is als het gebruik aan het aantal inwoners van de kernen waar het plaatsvindt wordt gerelateerd.

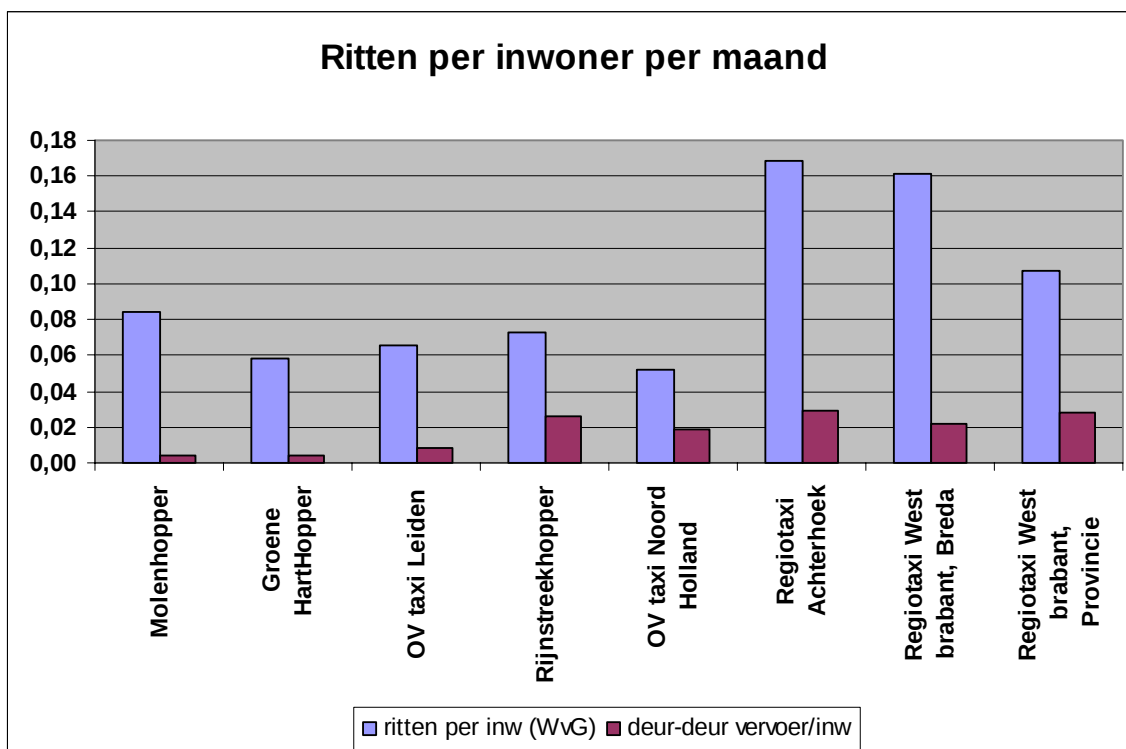
Bij de berekening is uitgegaan van de volgende aantallen inwoners per gebied (bron: gemeentegids 2002).

	Molenhopper	Groene HartHopp	OV taxi Leiden	Rijnstreekhopper
inwoners per gebied	150000	250800	208235	127000

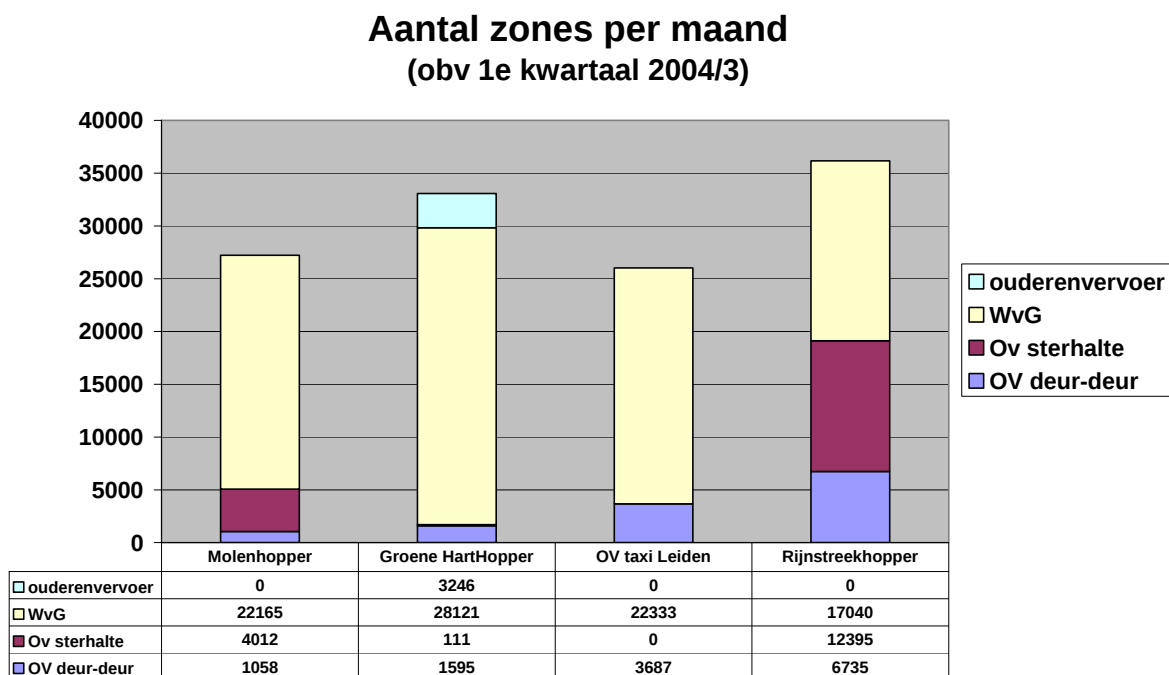


De Rijnstreekhopper kent relatief het meeste gebruik per inwoner, ook wanneer wordt gecorrigeerd voor het sterhaltevervoer. Opvallend is dat het deur-deur vervoer in de Rijnstreek relatief beduidend hoger is dan in de andere gebieden. Mogelijk speelt het tarief dat in 2004 circa 30 % lager lag dan in de andere gebieden hier een rol. Bij de Molenhopper is het WvG-vervoer per inwoner relatief hoog.

Alleen de Molenhopper en Rijnstreekhopper kennen sterhaltevervoer van een behoorlijke omvang: bij de Rijnstreekhopper gaat het om ruim 5000 reizigers per maand, bij de Molenhopper om circa 2000 reizigers per maand. Het sterhaltevervoer vindt vooral plaats op relaties van de vroegere, zeer slecht bezette lijndiensten die zijn vervangen door het sterhaltevervoer.



Op basis van het aantal afgelegde zones kent de Rijnstreekhopper de hoogste vervoeromvang, zoals blijkt uit onderstaande grafiek. In de zones is de extra opstapzone niet meegerekend. Doordat niet van alle vervoercijfers bekend is of deze met of zonder opstapzones zijn is mogelijk nog een correctie van deze gegevens noodzakelijk.

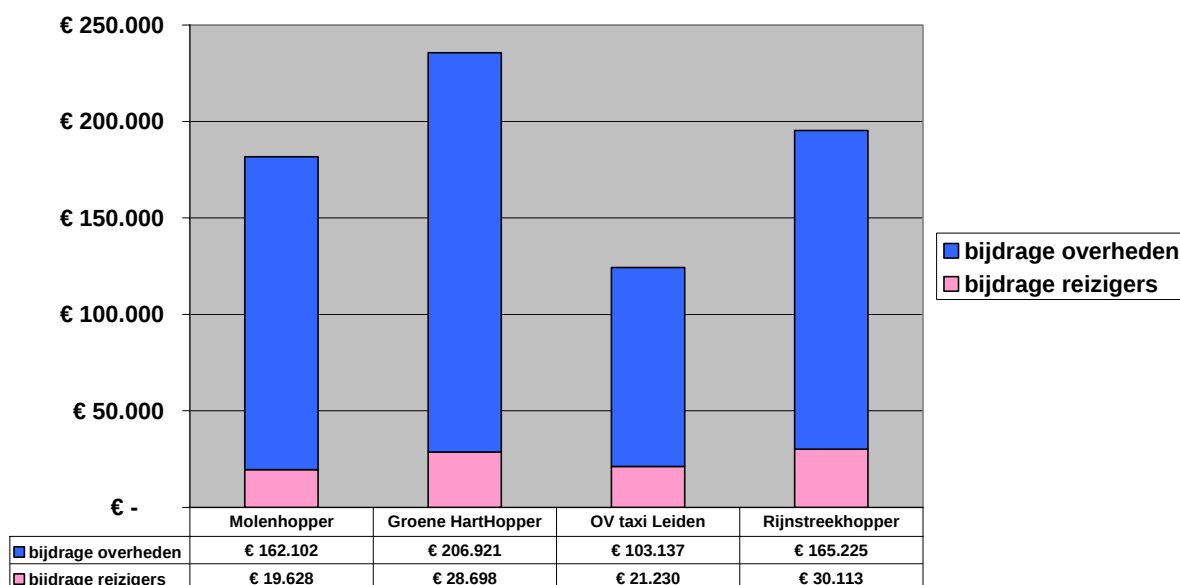


2.7.3 Financiën

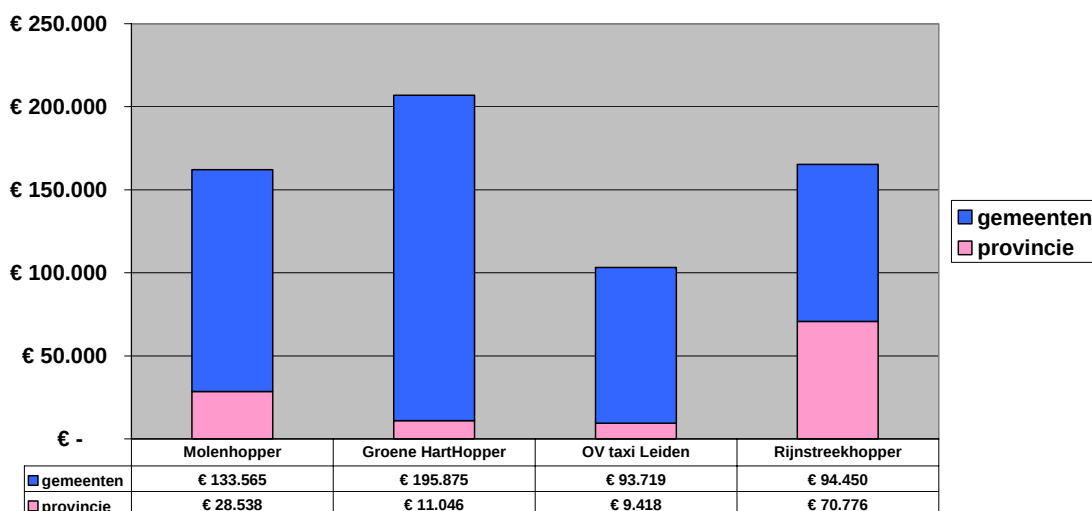
Op basis van de opgaven van de uitvoeringsinstanties van het eerste kwartaal 2004 is een globale berekening gemaakt voor een gemiddelde maand.

Voor OV taxi Leidse regio is daarbij onderstaande grafiek uitgegaan van eigen bijdrage van de WvG-reizigers. De suppletie die door de reiziger wordt betaald voor het hogere tarief is, net als bij de andere systemen, als suppletie geteld: immers de overheid betaalt deze aan vervoerder. Het enige verschil is dat dit bij OV-taxi via de reiziger gebeurt.

Bijdrage reizigers en overheden (per maand obv 1e kwartaal 2004)



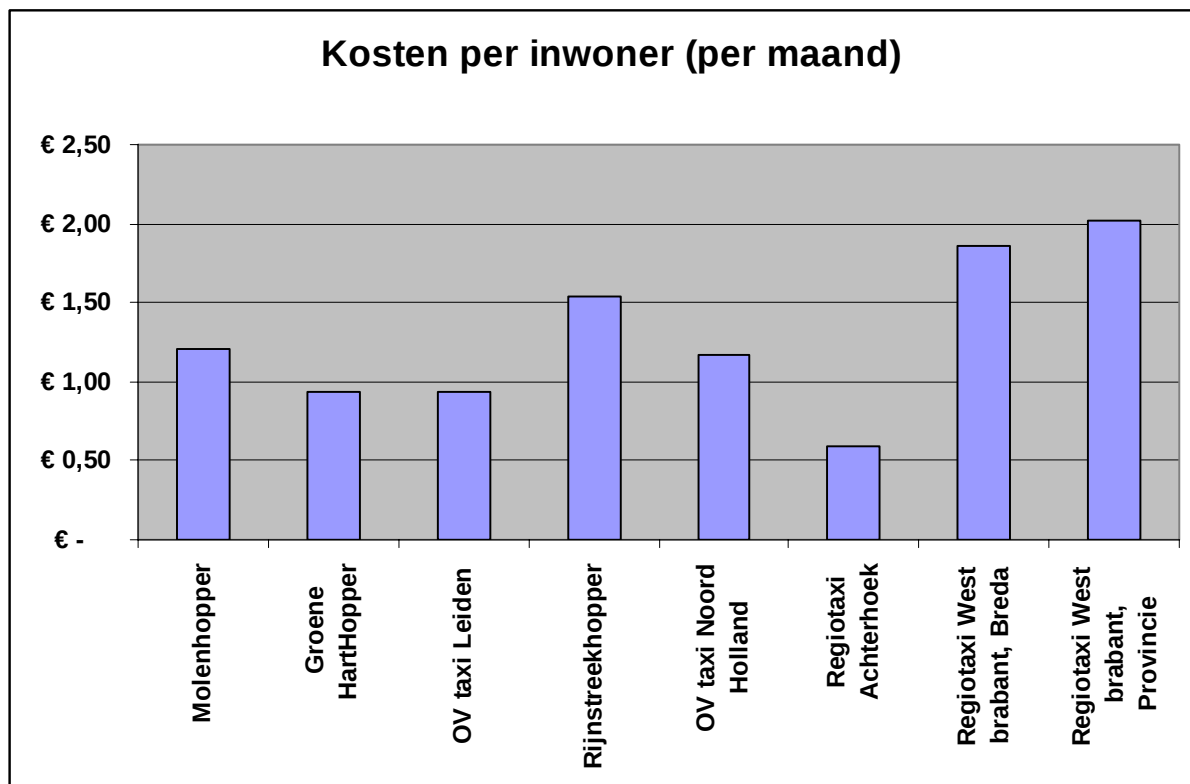
Exploatiebijdrage gemeenten en provincie (per maand obv 1e kwartaal 2004) (OV-taxi Leidse regio inclusief suppletie via reizigers)



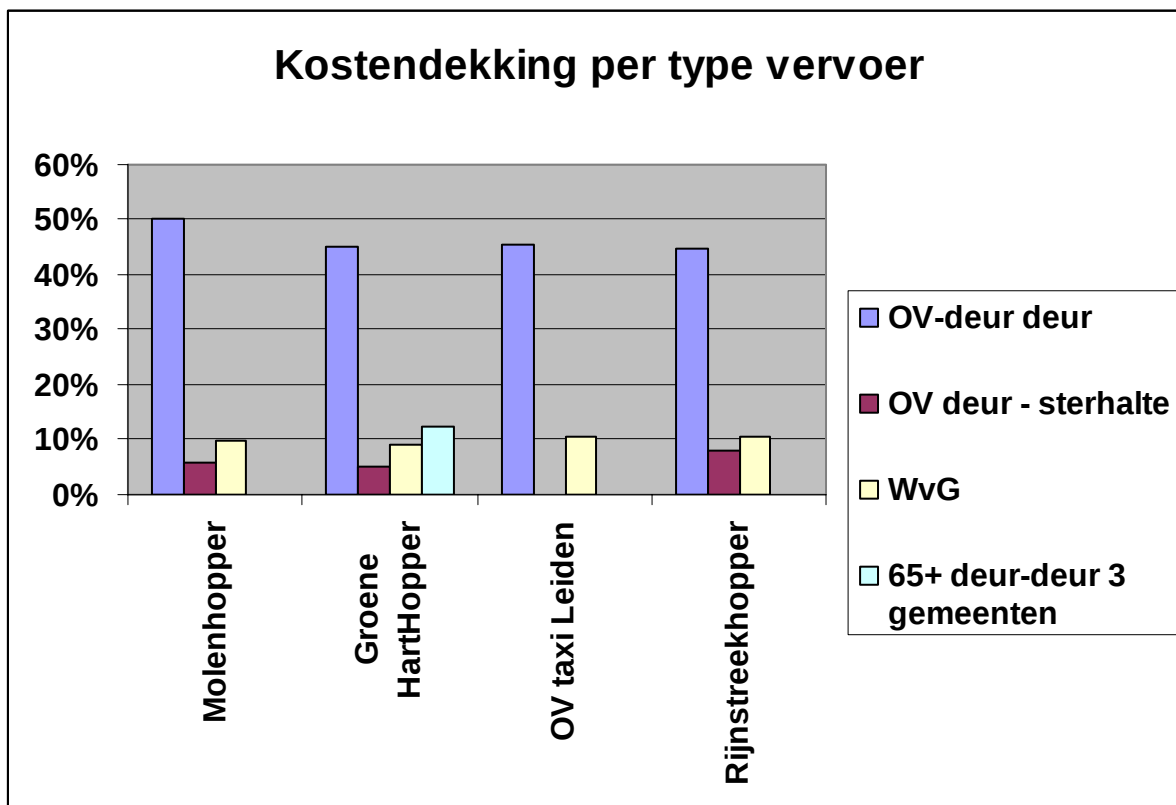
In de grafiek exploitatiebijdrage zijn de te verstrekken suppleties (exploitatiesubsidies) voor de Hoppers en OV-taxi Leidse Regio weergegeven (maandniveau op basis van 1^e kwartaal 2004). Voor de Leidse Regio zijn de bedragen inclusief de suppletie die de reiziger via de hogere ritprijs aan de vervoerder betaalt. Doordat het WvG vervoer het grootste aandeel heeft in het vervoer is dat ook in de verhouding tussen bijdragen van Provincie en gemeenten terug te zien. Met kosten voor de uitvoeringsorganisaties is in deze kosten overigens nog geen rekening gehouden. De provincie geeft hieraan op jaarbasis € 204.450,- uit, de gemeenten in totaliteit circa € 353.500. Per maand gaat het om een bedrag van circa € 46.500 voor de Hoppers en OV-taxi.

Omdat de systemen qua vervoerwaarde en qua inwoneraantallen verschillen is het zinvol ook te kijken naar de kosten per inwoner. De kosten per inwoner zijn vooral afhankelijk van het gebruik en variëren tussen circa iets minder dan € 1,0 (Groene Hart en OV-taxi) tot € 1,5 per inwoner per maand (Molenhopper).

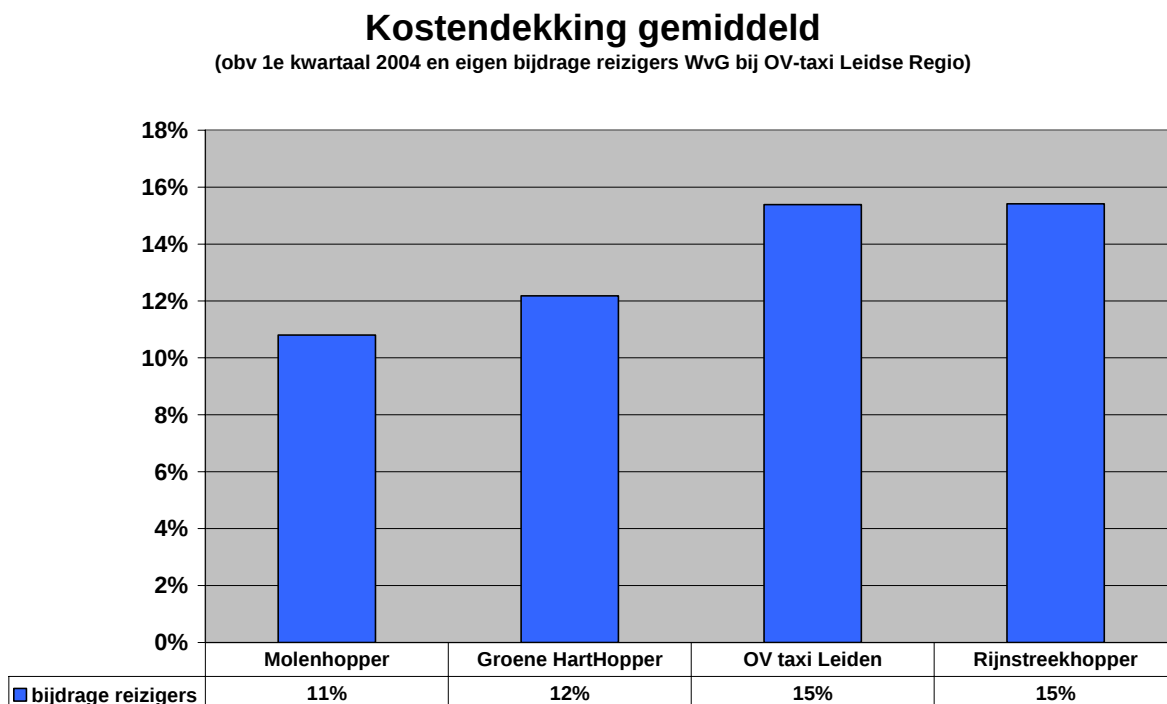
Er is ook een vergelijking gemaakt met enkele andere CVV-systemen in het land. De Regiotaxi Achterhoek kost het minst per inwoner, het CVV-systeem in West Brabant het meest (€2,00 per inwoner/maand).



De kostendeckingsgraad is berekend op basis van de eigen bijdrage van de WvG-reizigers bij de verschillende systemen en de overige opbrengsten van de doelgroepen. De kostendeckering van het deur-deur vervoer ligt tussen 45 en 50%. Het sterhaltevervoer scoort, zoals verwacht het laagst: circa 5-6%.



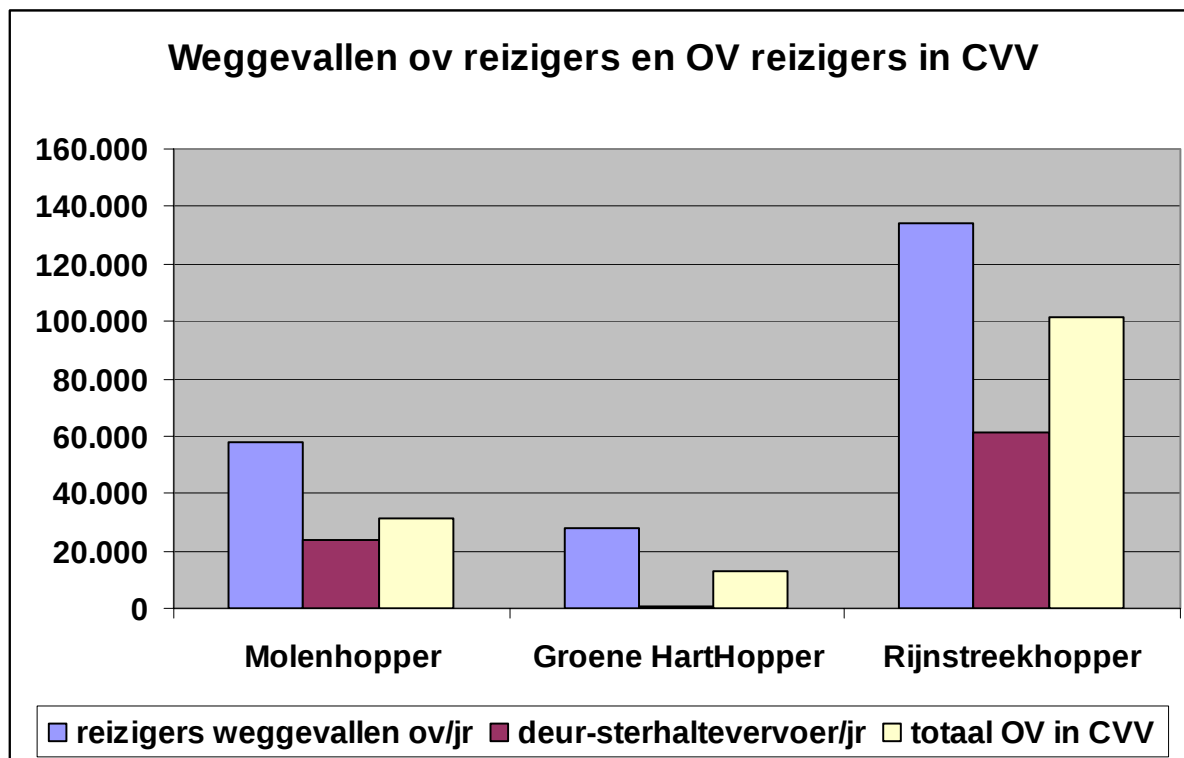
De gemiddelde kostendekking varieert bij de 3 verschillende Hoppers van bijna 11 – 15 %. . Dat is vooral een gevolg van de lagere exploitatiekosten per zone bij de Rijnstreekhopper.



2.8 Deur-sterhaltevervoer versus vroeger lijndienstvervoer

2.8.1 Gebruik

Op basis van de prognoses en de uiteindelijke realisatie is berekend hoe het vervoer op de vervallen lijndiensten zich heeft ontwikkeld. Daarbij is onderscheid gemaakt in het deur-sterhalte vervoer en het OV-deur-deur tarief. Het beeld is weergegeven in onderstaande grafiek.



In grote lijnen kan worden geconcludeerd dat het aantal reizigers in het deur-sterhaltevervoer circa 50% - 65 lager ligt dan het aantal reizigers dat vroeger de slecht bezette lijndiensten gebruikte.

Het OV-deur deur vervoer betreft in belangrijke mate een andere markt dan het vroegere lijndienstvervoer. Wanneer dat wordt meegeteld is het beeld wel iets gunstiger, vooral bij de Rijnstreekhopper.

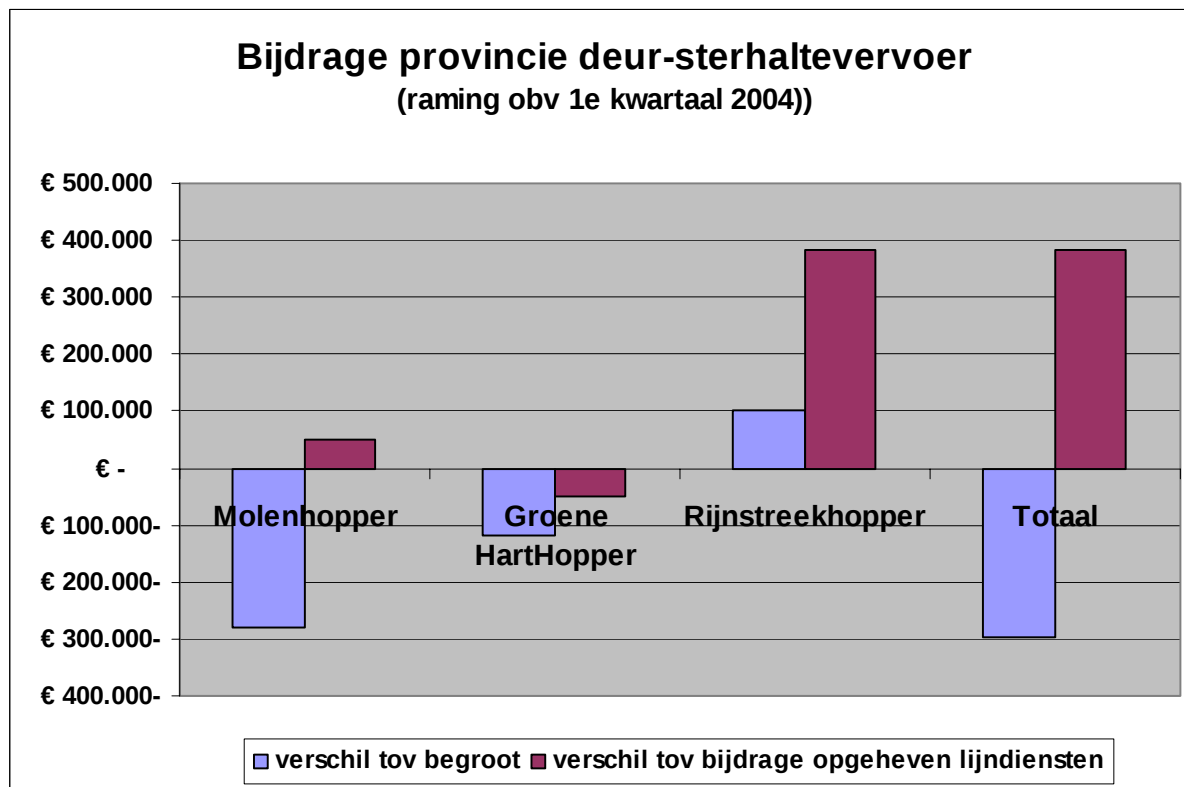
2.8.2 Financiën

Er is ook een analyse gemaakt van het verschil in kosten tussen de vroegere slecht bezette lijndiensten en het deur-sterhaltevervoer. Het deur-deur vervoer is in eerste instantie buiten beschouwing gebleven: de Provincie levert hieraan echter ook een financiële bijdrage.

Geconcludeerd kan worden dat het deur-sterhaltevervoer op jaarbasis een hogere bijdrage (circa € 380.000,-) vergt dan het vroegere lijndienstvervoer. Dit is vooral een gevolg van de bijdrage voor het deur-sterhaltevervoer bij de Rijnstreekhopper.

Er wordt echter circa € 300.000 minder uitgegeven aan bijdragen voor het deur-sterhaltevervoer dan was begroot: De belangrijkste reden daarvoor is dat de omvang ervan bij de Groene

HartHopper en Molenhopper achterblijft bij de prognoses. Dit biedt ruimte voor stijging van de exploitatiebijdragen door marketing en communicatie-inspanningen.



2.8.3 Analyse aanpassing sterhaltevervoer

Op drukke relaties kan het, uit oogpunt van kosten en kwaliteit naar de reiziger, zinvol zijn het deur-sterhaltevervoer te vervangen door een vaste lijndienst met kleine busjes of een flexibele lijndienst. Als voorbeeld hiervoor is de relatie Nieuwkoop – Noorden – Woerden uitgewerkt.

De relatie Nieuwkoop – Noorden - Woerden

Voor de relatie Nieuwkoop – Noorden – Woerden wordt verwacht dat bij het integreren van de Rijnstreekhopper in de lijndienst het aantal reizigers dat nu gebruik maakt van de Rijnstreekhopper zal verdubbelen. De motivatie daarvoor is:

- Het tarief is duidelijker, abonnementen op de buslijnen zijn nu niet geldig op de Rijnstreekhopper, dan wel.
- Er hoeft niet meer te worden gebeld
- Er kunnen per saldo meer vaste ritten worden geboden waardoor een duidelijker vervoersysteem voor de reiziger ontstaat.
- Het aantal reizigers was voor introductie van het sterhaltevervoer ruim tweemaal zo hoog.

Dat leidt tot onderstaand beeld. De reizigers van Connexxion en BBA waren niet bekend en zijn geschat op basis van het geboden aantal ritten. Er is verondersteld dat voor deze reizigers geen groei optreedt. Op jaarbasis zal het aantal reizigers op de relatie Nieuwkoop – Woerden dan circa 44.000 bedragen.

van	naar	reizigers	ritzones	reizigers vanuit Rijnstreekhopper per dag	reizigers lijn 101 cxx	reizigers lijn 101 bba	reizigers totaal
Nieuwkoop	Woerden	800	4000	27	30	-	57
Noorden	Woerden	1000	4000	33	30	-	63
Woerdense Verlaat	Woerden	600	1800	20	20		40
Zegveld	Woerden	0			10	30	40
per jaar		9600	39200	80	90	30	44.000

De bijdrage aan de exploitatiekosten bedraagt voor de 3 verbindingen samen is in de huidige situatie naar schatting circa €192.000 op jaarbasis. Een deel van dat bedrag komt voor rekening van het BRU.

Inzet van een lijntaxi op de gehele lijn Nieuwkoop – Zegveld - Woerden

Wanneer per dag 15 ritten per richting worden uitgevoerd (uurdienst met spitsversterking tot halfuurdienst) zal het aantal reizigers toenemen omdat de beschikbaarheid beter wordt. Bij 12 ritten per dag per richting zal het aantal reizigers 10% toenemen, 15 ritten per dag 25% en bij 20 ritten per dag wordt 35% groei verwacht.

Zoals uit de tabel valt af te lezen is voor het beschikbare budget (€192.000) een duidelijk betere dienstverlening voor de reiziger mogelijk: 20 ritten per dag (tegen nu circa 9 op het traject Woerden- Nieuwkoop).

kosten 8-persoons buslijn

		rijtijd	0,5 uur per richting
		werkdagen	255 voor kosten
			220 voor opbrengsten
		ritten per dag per ri	
		20	15
		12	10
kwantiteiten	per jaar	5100	3825
kosten 8-persc	€ 45,00 €	229.500 €	172.125 €
groei reizigers	35%	25%	10%
reizigers per jaar		75735	70125
reizigerskms	7	530145	490875
opbrengst	0,08 €	42.412 €	39.270 €
kostendeckking	18%	23%	25%
bijdrage	€	187.088 €	132.855 €

Hoewel een kleine bus misschien niet altijd voldoende capaciteit zal hebben is qua kosten toch met een kleine bus gerekend: mogelijk is op enkele ritten inzet van twee taxibusjes noodzakelijk.

De opbrengsten en kostendeckingsgraad zouden dan kunnen toenemen van circa 8% naar rond de 25%. Het omzetten van bus en taxi in een vaste lijndienst is in dit geval dus efficiënt. Overigens is de versnippering lastig te voorkomen omdat de verschillende verbindingen in verschillende OV-concessies vallen en ook het CVV een apart contract heeft. De gebrekkige afstemming tussen de OV-concessies en het CVV heeft hier geleid tot een onduidelijk en inefficiënt product voor de reiziger.

Relatie bezetting – kostendeckingsgraad

De kostendeckingsgraad in het deur-sterhaltevervoer is voor OV-begrippen laag: gemiddeld betalen de passagiers circa 8 – 10% van de kosten van de rit. Daarom is onderzocht of en hoe dat percentage kan worden verhoogd.

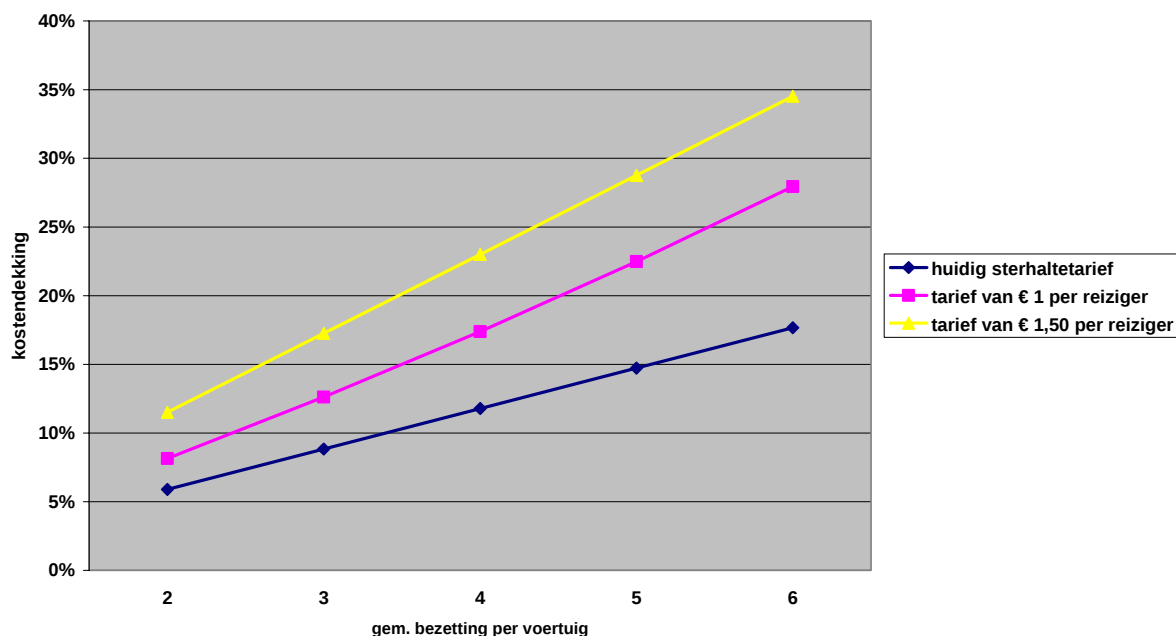
Daarom is de invloed berekend die het gemiddelde aantal passagiers dat per voertuig gebruik maakt van het deur-sterhaltevervoer heeft op de kostendeckingsgraad. Verder is in

die berekening een aantal verschillende tarieven gehanteerd waarvan wordt verondersteld dat die door de reizigers nog alleszins acceptabel worden gevonden. In de enquête bleek namelijk dat 95% van de reizigers het deur-sterhaltevervoer (€ 0,25 tot € 0,42 per zone) als goedkoop ervaren.

Met de berekening van de relatie kosten, tarieven en bezettingsgraad kan een uitspraak worden gedaan over de te behalen verbetering van de kostendekking bij een hoger tarief en/of hogere bezetting.

Voor een drietal tarieven is daarom een berekening gemaakt van de relatie tussen het gemiddelde aantal reizigers per voertuig en de kostendekkingsgraad. Als tarieven zijn gehanteerd het huidige sterhaltetarief, een vast tarief van €1,00 en een vast tarief van € 1,50. Mogelijk zou zelfs een hoger tarief van €2,00 of €2,50 voor een rit nog acceptabel zijn. Dit leidt tot de resultaten zoals weergegeven in onderstaande grafiek.

Kostendekkingsgraad bij gem.bezetting



Uit de grafiek valt af te lezen dat de gemiddelde bezetting, uitgaande van de 8% kostendekkingsgraad in het deur-sterhaltevervoer, de gemiddelde bezetting bij het deur-sterhaltevervoer in de Rijnstreek tussen de 2 en 3 reizigers moet liggen. Voor een CVV-systeem is dat een hoge waarde.

De gemiddelde opbrengst bij het deur-sterhaltevervoer ligt, uitgaande van de huidige gemiddelde reisafstand van 2,4 zones en de verdeling reductietarief en normaal tarief, op circa €0,77 per reiziger. Uitgaande van een vast tarief van € 1,-- per rit, ongeacht de afstand zou al een forse toename van de opbrengsten te verwachten zijn. Een bedrag van € 1,00 per rit lijkt echter nog steeds een zeer acceptabel tarief. Uitgaande van een tariefniveau van de blauwe strippenkaart zijn de gemiddelde opbrengsten circa € 1,46. Dit is in de grafiek afgerond naar € 1,50 per rit. Ook dat is nog steeds een zeer redelijk tarief. Bij de huidige gemiddelde bezetting kan de kostendekking bij een tarief van € 1,50 per rit stijgen naar 13 – 17 %.

Bij een stijging van de bezetting naar 4 – 5 passagiers per rit door bijvoorbeeld een meer lijndienstachtige exploitatie is een kostendekking van 23 – 28% haalbaar bij een vast tarief

van respectievelijk € 1,00 en € 1,50. Alternatief is het in rekening brengen van de basiszone (bedrag wordt dan € 0,82 voor de eerste zone en verder € 0,41 per zone) waardoor de kostendekking rond de 20% zal kunnen uitkomen.

Conclusie

Gezien het resultaat van de enquête (95% vindt het tarief goedkoop) is het verdedigbaar om het tarief bij het deur-sterhalte te verhogen tot een vast bedrag van € 1,00 of €1,50 per rit.

3 Reizigersonderzoek

3.1 Inleiding

Het CVV-vervoer is geïntroduceerd voor verschillende groepen gebruikers:

- WvG
- OV deur – deur als aanvulling op het reguliere lijndienstvervoer
- OV deur – sterhalte, meestal als vervanging van zeer onrendabel lijndienstvervoer

Het is belangrijk te weten hoe de reizigers denken over de mogelijkheden en kwaliteit van het vervoer: kortom hoe tevreden zijn zij eigenlijk. Daarom is een uitgebreide enquête gehouden onder de gebruikers van de Hoppers en de OV taxi Leidse regio.

3.2 Doel reizigersonderzoek

Doel van het onderzoek is het in beeld brengen van gebruik, gebruikerskenmerken, bekendheid en tevredenheid van de verschillende reizigers met het CVV.

Het gaat hierbij om vragen als:

- Welke reizigers maken gebruik van het CVV (leeftijd, gebruik hulpmiddelen als rolstoel, rollator etc.)?
- Hoe belangrijk is het CVV voor hen: welke alternatieven heeft men eventueel beschikbaar?
- Wat zijn de karakteristieken van de verplaatsingen die men maakt (motief, reisfrequentie, bestemming)?
- Hoe ervaren de verschillende groepen gebruikers gebruikskkenmerken en kwaliteit van uitvoering?
- Wat zijn, gelet op de resultaten en onderlinge vergelijking, verbeterpunten of juist sterke punten bij de verschillende systemen?
- Wordt in de perceptie van de klant de beoogde kwaliteit waargemaakt?
- Mate waarin het sterhaltevervoer duidelijk is en wordt gebruikt en gewaardeerd door de reizigers.

3.3 Opzet van het onderzoek

Om de onderzoeksvragen te kunnen beantwoorden zijn enquêtes onder reizigers nodig. Hierbij is de volgende verdeling gehanteerd:

1. een schriftelijke enquête

- a. toegestuurd op het huisadres (OV-taxi Leidse regio en RijnstreekHopper) aan WvG pashouders
- b. uitgedeeld in de voertuigen (Molenhopper en Groene HartHopper) aan zowel WvG-pashouders (circa 80-90%) als andere gebruikers (circa 10-15 %).

2. een telefonische enquête onder de OV-reizigers (deur –deur en sterhaltevervoer)

Voor de schriftelijke enquêtes die op het huisadres zijn toegestuurd is gebruik gemaakt van het door de vervoerder toegezonden bestand van WvG-pashouders. De uitvoeringsorganisaties hebben de toestemming van de verschillende gemeenten geregeld voor het mogen gebruiken van deze adresgegevens. De korte voorbereidingstijd maakte het helaas niet mogelijk tijdig toestemming te krijgen voor gebruik van de adresgegevens bij de Molenhopper en de Groene

Harthopper. Vandaar dat bij deze Hoppers gekozen is voor het door de chauffeur laten uitdelen van enquêtes in de voertuigen.

Omdat er relatief weinig OV deur-deur reizigers (zonder WvG-pas) zijn of reizigers die gebruik maken van het sterhaltevervoer is er voor gekozen een telefonische enquête onder deze reizigers te houden. De verwachting was dat de respons onder deze reizigers hoger zou kunnen worden. Ook konden de vragen zo meer worden gericht op de tevredenheid met het OV-deur-deur en deur-sterhaltevervoer. Bij het bestellen van een OV-rit is door de ritcentrales van DVG en Connexxion gedurende bijna 5 weken gevraagd of mensen bereid zijn mee te werken aan een telefonische enquête. Van deze mensen werden dagelijks naam en telefoonnummer aan ons toegezonden. Deze mensen werden vervolgens binnen enkele dagen door ons callcenter benaderd voor het beantwoorden van de telefonische vragenlijst.

Per Hopper is een afzonderlijke vragenlijst gemaakt. Tevens is onderscheid gemaakt tussen de vragenlijsten die zijn toegestuurd en de vragenlijsten die zijn uitgedeeld. Bij toezenden is immers niet bekend of men ook (nog) van het systeem gebruik maakt. Daarom is bij de toegezonden vragenlijst de vraag wanneer men voor het laatst gebruik gemaakt heeft van het systeem toegevoegd. In totaal zijn 4400 vragenlijsten uitgezet, verdeeld over de verschillende Hoppers en OV-taxi.

De schriftelijke enquêtes zijn toegestuurd in week 25 (14 – 19 juni). De enquêtes konden naar een gratis antwoordnummer worden teruggestuurd. Daartoe was een speciale antwoordersvelop bijgevoegd. De enquêtes van de Groene Harthopper zijn op maandag 14 juni bij Connexxion in Gouda en bij taxi Haars in Gorinchem en taxi Soomers in Leerdam afgeleverd. De verantwoordelijkheid van de verspreiding in de voertuigen en onder eventuele onderaannemers lag verder bij de vervoerders. Er is verschillende keren telefonisch contact geweest met de taxibedrijven over de stand van zaken en voortgang van het uitdelen.

3.4 Realisatie

3.4.1 De schriftelijke enquête

De respons van de schriftelijke enquêtes is, vooral bij de toegestuurde enquêtes, hoog. De respons bij OV-taxi en Rijnstreekhopper ligt op 40 - 49% wat voor dit type onderzoek circa tweemaal hoger is dan gebruikelijk. Een duidelijk bewijs van de betrokkenheid van de reizigers bij het systeem. Mogelijk heeft ook de bewuste keuze voor een relatief korte enquête een rol gespeeld bij de bereidheid de enquête in te vullen.

De respons op de in de voertuigen uitgedeelde enquêtes ligt op circa 20%. Een gemiddelde waarde voor dit type onderzoek. De periode waarin de enquêtes zijn uitgedeeld is verlengd tot 1 juli om een zo hoog mogelijke respons te verkrijgen. Vrijwel alle enquêtes zijn volgens opgave van de vervoerders uitgedeeld. Alle enquêtes die tot 1 augustus zijn teruggestuurd zijn verwerkt in het resultaat. Dit leidt tot het beeld zoals weergegeven in onderstaand tabel:

overzicht uitgezette enquetes	Molenhopper	Groene Hart Hopper	Rijnstreekhopper	OV Taxi Leidse regio	Totaal
schriftelijk (verwachte respons 25%)					
toegestuurd aan WvG pashouders			1100	1100	2200
uitgedeeld in voertuigen	1100	1100			2200
totaal schriftelijke enquetes uitgezet	1100	1100	1100	1100	4400
respons per 1-8	233	224	438	540	1435
respons	21%	20%	40%	49%	33%

Gemiddeld genomen ligt de totale respons op 33%, hoger dan de 25% waarvan is uitgegaan.

3.4.2 De telefonische enquête

Het verzamelen van de namen en adressen van mensen die een OV-rit (deur-deur of deur-sterhalte) bestelden door de reserveringscentrales is moeizamer verlopen dan van tevoren ingeschat. Er zijn veel minder namen en telefoonnummers door de vervoerders doorgegeven dan verwacht. Van dat aantal is de geplande 80% medewerking aan het onderzoek wel nagenoeg gehaald (77% in plaats van 80%).

In onderstaande tabel is de gerealiseerde respons op de telefonische enquêtes weergegeven.

overzicht telefonische enquêtes onder ov en sterhalteklanten					
	Molenhopper	Groen Hart Hopper	Rijnstreekhopper	OV Taxi Leidse regio	Totaal
gepland	206	313	344	156	1019
realisatie per 6 juli	133	68	67	68	336
percentage van planning	64%	22%	19%	44%	33%
uiteindelijke respons	106	52	55	46	259
respons op aangeleverde namen	80%	76%	82%	68%	77%

Helaas is het door de lage respons alleen mogelijk indicaties aan te geven en niet goed mogelijk per project betrouwbare uitspraken te doen.

3.5 Enquetevragen

In overleg met de Provincie zijn allereerst de gegevens bepaald die in de enquêtes meegenomen dienden te worden. Deze zijn weergegeven in onderstaande tabel:

gegevens (per gebied) in enquête mee te nemen	detaillering	hoe?
tevredenheid reizigers	telefonische vooraanmelding (1 uur en moeten bellen)	enquête
	bereikbaarheid callcenter	enquête en meting?
	op tijd rijden: binnen tijdvenster ophalen/afzetten	enquête en meting?
	hoogte tarief	enquête
	betaalgemak	enquête
	exploitatietijden	enquête
	reistijd	enquête
	klantvriendelijkheid/behulpzaamheid personeel	enquête
	comfort voertuigen	enquête
	terugbelservice, gebruik, belang en waardering	enquête
	procedure afgifte WvG indicatie?	nog niet voorzien
informatievoorziening	beschikbaarheid internet	enquête
	gebruik internetsite	enquête
	waardering gebruiksgemak internetsite	enquête en inventarisatie
	folder	enquête
	duidelijkheid	enquête
	herkenbaarheid haltes	enquête en inventarisatie
	herkenbaarheid voertuigen	enquête
vervoerconcept	duidelijkheid concept en reisregels	enquête
	aansluiting op ander ov, belang en kwaliteit	enquête
reisfrequentie	vast/incidenteel reisfrequentie per week	enquête
reismotief	winkelen, bezoek familie/kennissen, medisch bezoek, recreatief, werk, school/studie	enquête
persoonkenmerken	man/vrouw, leeftijd, WvG indicatie	
klachten	aantal, aard	gegevens vervoerder
	tevredenheid afhandeling	enquête

Op basis van deze onderwerpen zijn vervolgens vragenlijsten opgesteld en voorgelegd aan de uitvoeringsorganisaties voor commentaar. Vervolgens zijn de definitieve vragenlijsten samengesteld waarbij de opmerkingen zoveel mogelijk zijn meegenomen.

De gebruikte vragenlijsten zijn opgenomen in de bijlagen. Onderstaand is het resultaat van de enquêtes samengevat.

3.6 Resultaat schriftelijke enquête

In dit hoofdstuk worden de resultaten van de schriftelijke enquête besproken. Alle enquêtes die voor 1 augustus zijn binnengekomen zijn in de resultaten verwerkt. Onderstaand wordt in eerste instantie per vraag een tabel gepresenteerd.

Laatste keer gebruik

Wanneer was de laatste keer dat u gebruik maakte van de OV-taxi Leiden?

	OV-taxi Leiden		Rijnstreekhopper	
	Totaal	%	Totaal	%
minder dan een maand geleden	457	86%	324	76%
1 - 3 maanden geleden	71	13%	66	15%
meer dan 3 maanden geleden	6	1%	39	9%
ik heb de OV-taxi Leiden nog nooit gebruikt	0	0%	0	0%
onbekend	9		16	
Totaal - onbekend	534		429	

Deze vraag is alleen aan de mensen gesteld die de vragenlijst thuisgestuurd kregen. Bij OV-taxi Leidse regio heeft 99% in de afgelopen 3 maanden een rit gemaakt. Bij de Rijnstreekhopper ligt dat iets lager, namelijk op 91%. Vrijwel alle respondenten hebben dan ook recent gebruik gemaakt van het CVV.

Alleen of met begeleider/anderen

Reis samen of alleen

	Molenhopper		Groene Harthopper		OV-taxi Leiden		Rijnstreekhopper	
	Totaal	%	Totaal	%	Totaal	%	Totaal	%
meestal alleen	163	71%	181	81%	374	69%	266	61%
met begeleider (begeleider reist gratis)	20	9%	11	5%	82	15%	108	25%
met 1 ander	28	12%	22	10%	66	12%	42	10%
met 2 of meer anderen	19	8%	10	4%	18	3%	22	5%
onbekend	3		2		3		7	
Totaal - onbekend	230	100%	224	100%	540	100%	438	100%

Bij de Rijnstreekhopper en in iets mindere mate de OV-taxi Leidse regio wordt opvallend vaak met een gratis begeleider gereisd: bij de Rijnstreekhopper geeft 1 op de 4 op gebruik te maken van een begeleider, bij OV-taxi Leidse regio 1 op 7, bij de Molenhopper 1 op 10 en bij de Groene Harthopper reist 1 op de 20 reizigers met een gratis begeleider.

Rechtstreeksheid route

Moest de hopper/taxi omrijden?	Molenhopper		Groene Harthopper		OV-taxi Leiden		Rijnstreekhopper	
	Totaal	%	Totaal	%	Totaal	%	Totaal	%
wel omrijden	78	35%	118	53%	294	55%	203	47%
niet omrijden	143	63%	100	45%	216	40%	196	45%
weet niet	5	2%	3	1%	26	5%	33	8%
onbekend	7		5		7		13	
Totaal - onbekend	226	100%	221	100%	536	100%	432	100%

De Molenhopper rijdt in de beleving van de klant het minste om. Of dat een gevolg is van een lage combinatiegraad of te maken heeft met structuurkenmerken kan niet uit de enquête worden afgeleid.

Omrijdtijd

Omrijdtijd (indien hopper/taxi moest omrijden)	Molenhopper		Groene Harthopper		OV-taxi Leiden		Rijnstreekhopper	
	Totaal	%	Totaal	%	Totaal	%	Totaal	%
<5 minuten	8	11%	4	4%	4	2%	4	2%
5-10 minuten	23	33%	34	32%	45	17%	32	18%
10-15 minuten	14	20%	28	26%	66	25%	62	35%
15-20 minuten	12	17%	20	19%	74	28%	37	21%
20-25 minuten	5	7%	8	8%	37	14%	14	8%
25-30 minuten	1	1%	3	3%	3	1%	4	2%
30-35 minuten	6	9%	7	7%	26	10%	20	11%
35-40 minuten	0	0%	0	0%	2	1%	0	0%
40-45 minuten	0	0%	0	0%	1	0%	0	0%
45-50 minuten	0	0%	1	1%	4	2%	2	1%
50-55 minuten	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
55-60 minuten	1	1%	0	0%	1	0%	2	1%
>60 minuten	0	0%	1	1%	0	0%	1	1%
onbekend	8		12		31		25	
Totaal - onbekend	70	100%	106	100%	263	100%	178	100%

Opvallend is dat de OV-taxi Leidse regio en Rijnstreekhopper volgens de reizigers de hoogste omrijdtijd kennen met pieken tot een halfuur of meer.

Het ritplanningssysteem bij Groene Harthopper en OV-taxi Leiden plant de ritten, rekening houdend met een omrijdtijd van 1,5 voor regionale ritten en 2,0 in de stad. Dit zou, gezien de lengte van de ritten, betekenen dat een omrijdtijd van meer dan 30 minuten niet voor zou mogen komen. op basis van . Wellicht hebben de respondenten alleen hun slechtste ervaring in de enquête aangegeven of wordt het omrijden slechter gewaardeerd.

Gebruik van hulpmiddelen

Gebruik hulpmiddel en frequentie	Molenhopper		Groene Harthopper		OV-taxi Leiden		Rijnstreekhopper	
	Totaal	%	Totaal	%	Totaal	%	Totaal	%
rolstoel								
ja, altijd	2	1%	4	2%	24	4%	53	12%
ja, vaak	2	1%	4	2%	8	1%	19	4%
ja, enkele keer	2	1%	11	5%	22	4%	14	3%
ja, onbekend	1	0%	0	0%	2	0%	4	1%
nee, nooit	219	97%	193	91%	481	90%	343	79%
onbekend	7		14		6		12	
Totaal - onbekend	226	100%	212	100%	537	100%	433	100%
rollator								
ja, altijd	29	13%	33	16%	70	13%	62	14%
ja, vaak	10	4%	16	8%	25	5%	30	7%
ja, enkele keer	12	5%	20	9%	42	8%	38	9%
ja, onbekend	7	3%	2	1%	11	2%	16	4%
nee, nooit	169	74%	141	67%	389	72%	287	66%
onbekend	6		14		6		12	
Totaal - onbekend	227	100%	212	100%	537	100%	433	100%
scootmobiel								
ja, altijd	0	0%	2	1%	15	3%	18	4%
ja, vaak	3	1%	5	2%	6	1%	12	3%
ja, enkele keer	2	1%	6	3%	7	1%	17	4%
ja, onbekend	0	0%	0	0%	3	1%	1	0%
nee, nooit	222	98%	198	94%	506	94%	386	89%
onbekend	6		15		6		11	
Totaal - onbekend	227	100%	211	100%	537	100%	434	100%
anders namelijk krukken/stok etc.								
ja, altijd	3	1%	8	4%	7	1%	13	3%
ja, vaak	1	0%	1	0%	6	1%	4	1%
ja, enkele keer	1	0%	0	0%	3	1%	2	0%
ja, onbekend	0	0%	0	0%	5	1%	1	0%
nee, nooit	228	98%	217	96%	522	96%	425	96%
onbekend	0		0		0		0	
Totaal - onbekend	233	100%	226	100%	543	100%	445	100%

Opvallend is het relatief grote aandeel rolstoelgebruikers bij de Rijnstreekhopper dat met 12% driemaal zo hoog ligt als bij OV-taxi Leidse regio dat met 4% als tweede scoort. Ook het gebruik van andere hulpmiddelen als rollator en scootmobiel is bij de Rijnstreekhopper het hoogst. Gebruik van krukken of een stok komt slechts sporadisch voor.

Beschikbaarheid WvG- en ouderenpas

Beschikt u over een CVV/WVG-pas	Molenhopper		Groene Harthopper	
	Totaal	%	Totaal	%
beschik wel over een CVV/WVG-pas	196	93%	157	81%
beschik niet over een CVV/WVG-pas	15	7%	38	19%
onbekend	22		31	
Totaal - onbekend	211	100%	195	100%

Verreweg het grootste deel van de reizigers zegt te beschikken over een WvG-pas. Bij Rijnstreekhopper en Ov-taxi Leiden zijn de vragenlijsten alleen aan WvG pashouders toegestuurd zodat daar 100% over een pas zou moeten beschikken.

Bij de Groene Harthopper geeft 19% aan niet te beschikken over een WvG-pas te beschikken. Wel geeft 42% aan over een ouderenreductiepas te beschikken. Mogelijk heeft een aantal mensen ook de WvG-pas ten onrechte als ouderenreductiepas bestempeld.

Beschikt u over een ouderenreductiepas	Groene Harthopper	
	Totaal	%
beschik wel over een ouderenreductiepas	115	58%
beschik niet over een ouderenreductiepas	83	42%
onbekend	28	
Totaal - onbekend	198	100%

Behulpzaamheid chauffeur

Verleent de chauffeur hulp?	Molenhopper		Groene Harthopper		OV-taxi Leiden		Rijnstreekhopper	
	Totaal	%	Totaal	%	Totaal	%	Totaal	%
ja, altijd	22	10%	21	11%	30	6%	26	6%
ja, vaak	19	9%	14	7%	33	6%	34	8%
ja, enkele keer	33	16%	27	14%	87	17%	74	18%
ja, onbekend	21	10%	15	8%	40	8%	43	10%
nee, nooit	23	11%	17	9%	76	15%	57	14%
niet van toepassing	93	44%	95	50%	244	48%	178	43%
onbekend	22		37		33		33	
Totaal - onbekend	211	100%	189	100%	510	100%	412	100%

Er zijn geen opvallende verschillen tussen de systemen, al wordt bij de OV-taxi Leidse regio en Rijnstreekhopper iets minder vaak hulp verleend.

Voldoende zijn WvG vergoeding

Is de WvG-vergoeding voldoende?	Molenhopper		Groene Harthopper		OV-taxi Leiden		Rijnstreekhopper	
	Totaal	%	Totaal	%	Totaal	%	Totaal	%
ja, zeker wel	38	16%	34	15%	129	24%	97	22%
ja, waarschijnlijk wel	68	29%	67	30%	192	35%	147	33%
nee, waarschijnlijk niet	33	14%	28	12%	88	16%	66	15%
nee, zeker niet	45	19%	27	12%	60	11%	57	13%
niet van toepassing	49	21%	70	31%	74	14%	78	18%
Totaal	233	100%	226	100%	543	100%	445	100%

De reizigers van OV-taxi Leidse regio zijn het meest zeker van hun zaak over het voldoende zijn van de vergoeding. Bij de Molenhopper geeft 19% aan dat de vergoeding zeker niet voldoende zal zijn wat duidelijk hoger is dan bij de nadere systemen.

Gebruiksfrequentie

Frequentie gebruik hopper/taxi	Molenhopper		Groene Harthopper		OV-taxi Leiden		Rijnstreekhopper	
	Totaal	%	Totaal	%	Totaal	%	Totaal	%
5 of meer keer per week	12	6%	11	5%	2	0%	12	3%
3 of 4 keer per week	51	24%	44	20%	47	9%	37	9%
1 tot 2 keer per week	101	47%	107	48%	201	38%	119	28%
1 tot 3 keer per maand	49	23%	51	23%	217	41%	191	44%
minder vaak of eenmalig	3	1%	10	4%	64	12%	73	17%
onbekend	17		3		12		13	
Totaal - onbekend	216	100%	223	100%	531	100%	432	100%

Opvallend is dat het aantal incidentele gebruikers bij OV-taxi Leidse regio en Rijnstreekhopper beduidend hoger is. Slechts 9 – 12 % reist bij OV-taxi Leidse regio en Rijnstreekhopper 3 keer of vaker per week tegen 24 – 30% bij Molenhopper en Groene Harthopper. Mogelijk is dat ook een gevolg van het feit dat reizigers die frequenter reizen eerder bereid zijn een enquête mee te nemen uit de voertuigen. Bij Molenhopper en Groene Harthopper is de enquête via de voertuigen uitgedeeld.

Gebruiksmotieven

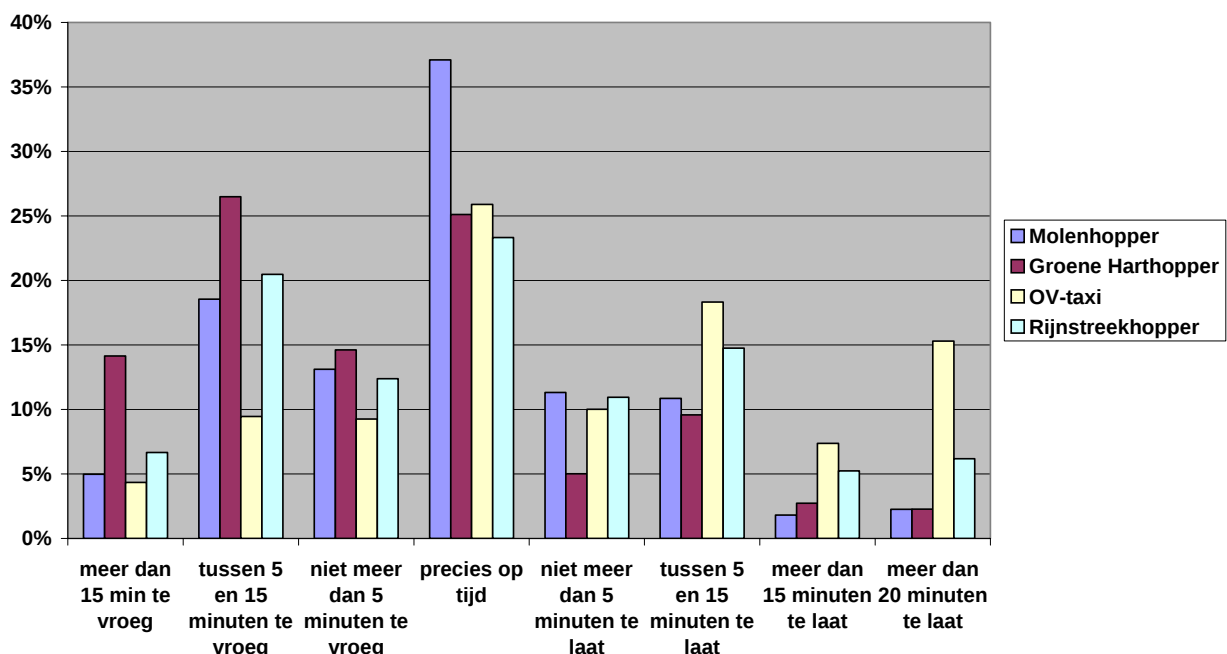
Motief gebruik hopper/taxi	Molenhopper		Groene Harthopper		OV-taxi Leiden		Rijnstreekhopper	
	Totaal	%	Totaal	%	Totaal	%	Totaal	%
bezoek arts of polikliniek	113	49%	115	51%	249	46%	224	51%
bezoek familie of kennissen	174	76%	173	77%	431	80%	324	74%
winkelen / boodschappen doen	59	26%	43	19%	94	17%	88	20%
recreatie / ontspanning	32	14%	37	17%	113	21%	62	14%
onderwijs / studie	2	1%	1	0%	2	0%	5	1%
werken	3	1%	3	1%	2	0%	7	2%
zakelijke bezoek (op ander werkadres d	1	0%	0	0%	1	0%	3	1%
anders (bezoek kerk / vergaderingen)	2	1%	1	0%	6	1%	0	0%
onbekend	3		2		2		7	
Totaal - onbekend	230		224		541		438	

De verdeling over de motieven is bij vrijwel alle systemen vergelijkbaar. Doordat men maximaal 2 motieven kon opgeven telt de verdeling op tot circa 165-170%. De aantallen onderin de tabel betreffen het aantal respondenten dat de vraag heeft ingevuld: het is dus geen optelling van het aantal antwoorden uit de kolommen er boven.

Het belangrijkste motief is bezoek van familie of kennissen. De systemen hebben dan ook een belangrijke sociale functie. Bezoek van arts of polikliniek scoort eveneens hoog. Dit is opmerkelijk omdat hiervoor eigenlijk een ziekentaxi moet worden gebeld. Door de recente wijzigingen in de voorwaarden voor het gebruik hiervan (meer dan 5 maanden aaneengesloten gebruik, meer dan 25 km afstand) komt hiervoor nog slechts een gering aantal mensen in aanmerking.

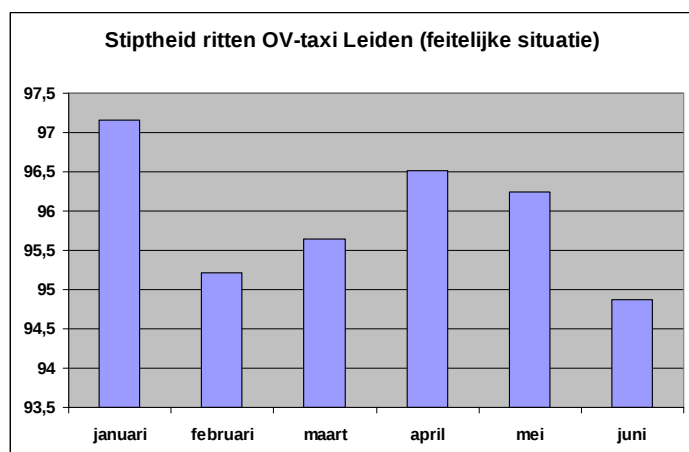
Spreiding in ophaaltijd

Spreiding ophaaltijd (schriftelijke enquête)



De Molenhopper haalt in de perceptie van de reizigers het best op de afgesproken tijd op.

Bij OV-taxi Leidse regio treedt in de perceptie van de reizigers de meeste overschrijding van de afgesproken tijd op: 15 % is volgens de klanten meer dan de afgesproken maximaal 20 minuten te laat. Opvallend genoeg blijkt uit de registratie dat OV-taxi Leiden in 95% van de gevallen binnen het afgesproken tijdvenster (0-+20 min) ophaalt (zie figuur).



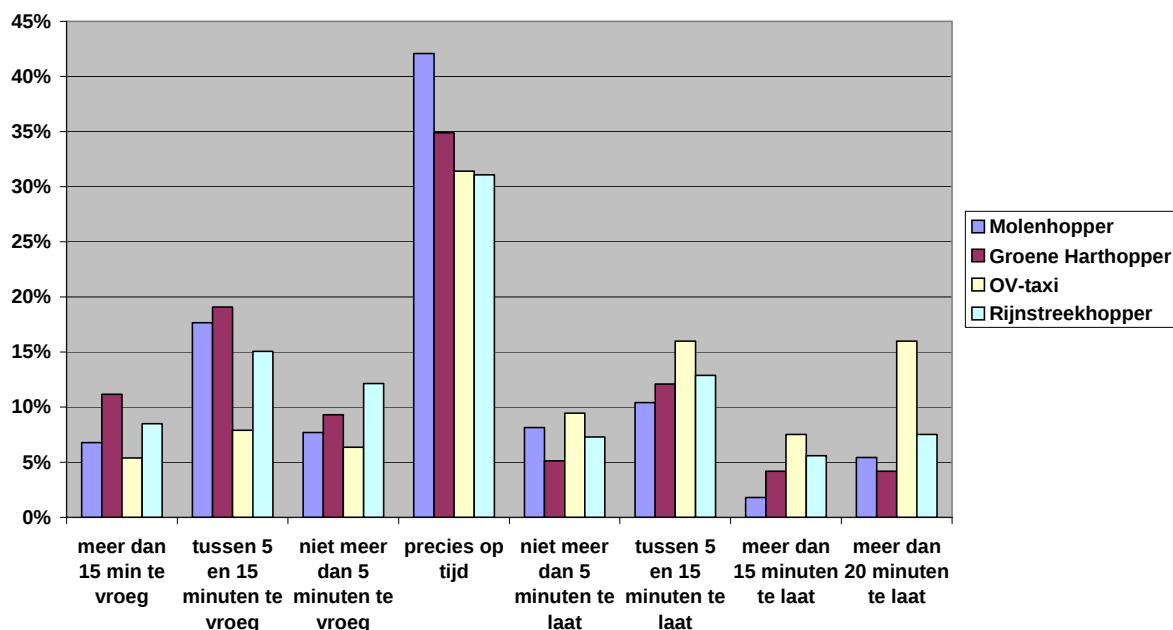
Bij de Molenhopper en Groene Harthopper is volgens de klanten 4-5 % meer dan 15 minuten te laat, bij de Rijnstreekhopper geeft 11% aan meer dan een kwartier na de afgesproken tijd pas te worden opgehaald. Het aantal ritten dat te vroeg is, is bij de OV-taxi Leidse regio het laagst (15% is meer dan 5 minuten te vroeg, toch komt ook hier 1 op de 4 ritten nog te vroeg ophalen terwijl dat volgens de productformule niet is toegestaan. Wel is het aantal ritten dat te vroeg is kleiner dan bij de andere systemen.

Spreiding in aankomsttijd

Hoewel geen aankomsttijd wordt gegarandeerd hebben reizigers ook hier een perceptie over hoe goed de aankomsttijd aansluit bij de door hen gewenste aankomsttijd. De spreiding bij de aankomsttijd ligt lager dan de spreiding in ophaaltijd. Ook bij de aankomsttijd scoren de OV-taxi Leidse regio en Rijnstreekhopper het slechtst: de respondenten vinden dat de OV-taxi Leidse regio hen in 15% van de gevallen meer dan maximaal 20 minuten te laat aflevert op de bestemming (23% is meer dan 15 minuten te laat). Bij de Rijnstreekhopper is 12% meer dan 15 minuten later dan de gewenste aankomsttijd.

De Molenhopper en Groene Harthopper rijden het beste op tijd: slechts 8% is meer dan 15 minuten te laat. Bedacht moet worden dat de tijden inschattingen zijn van de reizigers waarbij de perceptie van de door hen verwachte aankomsttijd door hen zelf is afgezet tegen de aankomsttijd zoals men die meestal bij een rit ervaart.

Spreiding aankomsttijd (schriftelijke enquête)



Tevredenheid algemeen

Tevredenheid algemeen	Molenhopper		Groene Harthopper		OV-taxi Leiden		Rijnstreekhopper	
Tijdstip waarop de Molenhopper rijdt	Totaal	%	Totaal	%	Totaal	%	Totaal	%
zeer tevreden	49	21%	36	16%	51	9%	94	21%
tevreden	104	45%	110	49%	330	61%	268	60%
ontevreden	5	2%	8	4%	52	10%	23	5%
zeer ontevreden	3	1%	5	2%	19	3%	4	1%
geen mening	72	31%	67	30%	91	17%	56	13%
Totaal	233	100%	226	100%	543	100%	445	100%
Reistijd	Totaal	%	Totaal	%	Totaal	%	Totaal	%
zeer tevreden	45	19%	26	12%	42	8%	70	16%
tevreden	117	50%	113	50%	318	59%	269	60%
ontevreden	1	0%	14	6%	48	9%	23	5%
zeer ontevreden	3	1%	4	2%	13	2%	2	0%
geen mening	67	29%	69	31%	122	22%	81	18%
Totaal	233	100%	226	100%	543	100%	445	100%
Vooraanmeldtijd van 60 min.	Totaal	%	Totaal	%	Totaal	%	Totaal	%
zeer tevreden	44	19%	26	12%	40	7%	55	12%
tevreden	103	44%	103	46%	289	53%	258	58%
ontevreden	16	7%	22	10%	43	8%	31	7%
zeer ontevreden	7	3%	6	3%	16	3%	2	0%
geen mening	63	27%	69	31%	155	29%	99	22%
Totaal	233	100%	226	100%	543	100%	445	100%
Prijs die u moet betalen	Totaal	%	Totaal	%	Totaal	%	Totaal	%
zeer tevreden	56	24%	59	26%	123	23%	86	19%
tevreden	122	52%	124	55%	348	64%	287	64%
ontevreden	7	3%	7	3%	12	2%	6	1%
zeer ontevreden	3	1%	2	1%	5	1%	0	0%
geen mening	45	19%	34	15%	55	10%	66	15%
Totaal	233	100%	226	100%	543	100%	445	100%
Betalingsgemak	Totaal	%	Totaal	%	Totaal	%	Totaal	%
zeer tevreden	71	30%	42	19%	70	13%	121	27%
tevreden	121	52%	124	55%	362	67%	256	58%
ontevreden	0	0%	4	2%	15	3%	2	0%
zeer ontevreden	0	0%	4	2%	5	1%	2	0%
geen mening	41	18%	52	23%	91	17%	64	14%
Totaal	233	100%	226	100%	543	100%	445	100%
Wachttijd	Totaal	%	Totaal	%	Totaal	%	Totaal	%
zeer tevreden	36	15%	27	12%	35	6%	52	12%
tevreden	116	50%	100	44%	242	45%	245	55%
ontevreden	27	12%	33	15%	125	23%	87	20%
zeer ontevreden	6	3%	8	4%	56	10%	18	4%
geen mening	48	21%	58	26%	85	16%	43	10%
Totaal	233	100%	226	100%	543	100%	445	100%

Bij de tevredenheid over de tijdstippen waarop vervoer geboden wordt valt op dat veel klanten van Molenhopper en Groene Harthopper geen mening daarover hebben. Wellicht is het tijdstip waarop gereden wordt niet bekend omdat men op een gangbaar tijdstip reist en geen informatie heeft over het tijdvenster waarbinnen een taxi besteld kan worden. Overigens rijdt OV-taxi Leidse Regio 24 uur per dag: omdat de enquête vrijwel uitsluitend WvG-reizigers betreft is de waardering voor de tijdstippen waarop wordt gereden niet hoger dan bij de Hoppers.

Over de reistijd is men het minst tevreden bij Groene Harthopper en OV-taxi Leidse regio: 8-11% geeft aan ontevreden of zeer ontevreden te zijn, tegen slechts 1% bij de Molenhopper en 5% bij de Rijnstreekhopper. Bij de Molenhopper is de omrijdtijd ook het geringst hetgeen zich vertaalt in de hoogste tevredenheid over de reistijd. Mogelijk spelen de verkeersproblemen rondom Gouda en Leiden een rol.

Bij de vooraanmeldtijd (die bij OV-taxi Leidse regio 30 minuten is) blijkt niet dat dit beter wordt gewaardeerd dan de 60 minuten die bij de andere systemen geldt. (NB: De vooraanmeldtijd is bij Ov taxi Leidse regio per 1-1-2005 gewijzigd in 60 minuten)

Over de prijs is men bij de Rijnstreekhopper het meest tevreden: deze heeft ook inderdaad de laagste tarieven. Gemiddeld is echter 80-85% tevreden over het (WvG) tarief.

Over het betalingsgemak lopen de meningen niet sterk uiteen: het betaalsysteem van Molenhopper en Rijnstreekhopper (beide DVG) wordt echter iets beter gewaardeerd.

Bij de wachttijd springt de OV-taxi Leidse regio er met 33% ontevreden of zeer ontevreden negatief uit. (NB: Bij het onderzoek van Probit in 2002 was 32% hierover ontevreden). Overigens gaf bij de vraag over het ophaaltijdstip slechts 15% van de OV-taxi reizigers aan langer dan 20 minuten te moeten wachten op de OV-taxi. Mede gezien de objectief gemeten waarden van de stiptheid door de vervoerder is daarom vreemd dat een zo groot percentage aangeeft ontevreden te zijn. Ook bij de Rijnstreekhopper is 25% ontevreden over de wachttijd. Beide systemen kennen volgens de reizigers ook de hoogste spreiding in de ophaaltijd en aankomsttijd.

Tevredenheid reserveercentrale

Tevredenheid reserveercentrale	Molenhopper		Groene Harthopper		OV-taxi Leiden		Rijnstreekhopper	
Snel opnemen	Totaal	%	Totaal	%	Totaal	%	Totaal	%
zeer tevreden	77	33%	52	23%	132	24%	129	29%
tevreden	118	51%	130	58%	347	64%	271	61%
ontevreden	5	2%	9	4%	22	4%	9	2%
zeer ontevreden	2	1%	4	2%	6	1%	4	1%
geen mening	31	13%	31	14%	36	7%	32	7%
Totaal	233	100%	226	100%	543	100%	445	100%
Klantvriendelijkheid / behulpzaamheid	Totaal	%	Totaal	%	Totaal	%	Totaal	%
zeer tevreden	105	45%	61	27%	109	20%	132	30%
tevreden	98	42%	124	55%	304	56%	248	56%
ontevreden	3	1%	14	6%	29	5%	11	2%
zeer ontevreden	5	2%	3	1%	12	2%	4	1%
geen mening	22	9%	24	11%	89	16%	50	11%
Totaal	233	100%	226	100%	543	100%	445	100%
Tijd die het kost een rit te bestellen	Totaal	%	Totaal	%	Totaal	%	Totaal	%
zeer tevreden	68	29%	43	19%	79	15%	98	22%
tevreden	103	44%	125	55%	314	58%	269	60%
ontevreden	6	3%	8	4%	39	7%	14	3%
zeer ontevreden	2	1%	8	4%	11	2%	0	0%
geen mening	54	23%	42	19%	100	18%	64	14%
Totaal	233	100%	226	100%	543	100%	445	100%

Over de reserveercentrale is 84-90% tevreden tot zeer tevreden. Het percentage reizigers dat over de klantvriendelijkheid ontevreden is, is bij de Groene Harthopper en OV-taxi Leidse regio iets hoger, maar met 5-6% nog steeds laag. Het meest tevreden is men over de klantvriendelijkheid van de reserveercentrale bij de Rijnstreekhopper.

Tevredenheid over chauffeurs

Tevredenheid chauffeurs	Molenhopper		Groene Harthopper		OV-taxi Leiden		Rijnstreekhopper	
Hulpvaardigheid chauffeurs bij het in- en uitstappen	Totaal	%	Totaal	%	Totaal	%	Totaal	%
zeer tevreden	125	54%	82	36%	146	27%	167	38%
tevreden	96	41%	123	54%	316	58%	235	53%
ontevreden	3	1%	9	4%	41	8%	19	4%
zeer ontevreden	0	0%	2	1%	3	1%	0	0%
geen mening	9	4%	10	4%	37	7%	24	5%
Totaal	233	100%	226	100%	543	100%	445	100%
Rijstijl	Totaal	%	Totaal	%	Totaal	%	Totaal	%
zeer tevreden	98	42%	57	25%	101	19%	120	27%
tevreden	107	46%	136	60%	347	64%	260	58%
ontevreden	2	1%	4	2%	21	4%	12	3%
zeer ontevreden	0	0%	1	0%	0	0%	3	1%
geen mening	26	11%	28	12%	74	14%	50	11%
Totaal	233	100%	226	100%	543	100%	445	100%
Kennis van de route	Totaal	%	Totaal	%	Totaal	%	Totaal	%
zeer tevreden	86	37%	51	23%	84	15%	91	20%
tevreden	116	50%	125	55%	307	57%	264	59%
ontevreden	6	3%	18	8%	69	13%	33	7%
zeer ontevreden	0	0%	1	0%	7	1%	3	1%
geen mening	25	11%	31	14%	76	14%	54	12%
Totaal	233	100%	226	100%	543	100%	445	100%
Klantvriendelijkheid / behulpzaamheid	Totaal	%	Totaal	%	Totaal	%	Totaal	%
zeer tevreden	122	52%	78	35%	125	23%	135	30%
tevreden	88	38%	115	51%	318	59%	259	58%
ontevreden	5	2%	14	6%	42	8%	10	2%
zeer ontevreden	0	0%	2	1%	4	1%	2	0%
geen mening	18	8%	17	8%	54	10%	39	9%
Totaal	233	100%	226	100%	543	100%	445	100%

Het percentage reizigers dat ontevreden is over een of meer aspecten met betrekking tot de chauffeurs is bij de Groene Harthopper en OV-taxi Leidse regio iets hoger. Vooral de kennis van de route bij OV-taxi Leidse regio scoort vrij laag. Over de klantvriendelijkheid van de chauffeurs is bij de Groene Harthopper en OV-taxi Leidse regio 7-9% ontevreden, tegen slechts 2% bij Rijnstreekhopper en Molenhopper.

Bekendheid met folder

Bekendheid met folder	Molenhopper		Groene Harthopper		OV-taxi Leiden		Rijnstreekhopper	
	Totaal	%	Totaal	%	Totaal	%	Totaal	%
ja, ik ken de folder	163	85%	140	71%	317	69%	308	80%
nee, ik ken de folder niet	28	15%	58	29%	145	31%	77	20%
onbekend	42		28		81		60	
Totaal - onbekend	191	100%	198	100%	462	100%	385	100%

Een vrij groot aantal respondenten heeft deze vraag niet ingevuld (onbekend). In het totaal zijn alleen de mensen meegenomen die een antwoord hebben ingevuld.

Bekendheid met website

Bekendheid met website	Molenhopper		Groene Harthopper		OV-taxi Leiden		Rijnstreekhopper	
	Totaal	%	Totaal	%	Totaal	%	Totaal	%
ja, ik ken de website	9	7%	9	6%	9	3%	12	4%
nee, ik ken de website niet	12	9%	23	16%	50	14%	64	23%
nee, ik ken de website niet / heb geen toegang tot internet	107	84%	115	78%	297	83%	202	73%
onbekend	105		79		187		167	
Totaal - onbekend	128	100%	147	100%	356	100%	278	100%

Een vrij groot aantal respondenten heeft deze vraag niet ingevuld (onbekend). In het totaal zijn alleen de mensen meegenomen die een antwoord hebben ingevuld. Het percentage reizigers dat de website kent is gering: Molenhopper en Groene Harthopper scoren iets hoger: deze systemen zijn pas later van start gegaan. Internet zal daarom iets hoger scoren. Een overgrote meerderheid (73-84%) heeft niet de beschikking over internet en kent de website ook niet.

Tevredenheid informatie

Tevredenheid omtrent informatie	Molenhopper		Groene Harthopper		OV-taxi Leiden		Rijnstreekhopper	
	Totaal	%	Totaal	%	Totaal	%	Totaal	%
Folder	Totaal	%	Totaal	%	Totaal	%	Totaal	%
zeer tevreden	42	18%	21	9%	32	6%	56	13%
tevreden	104	45%	92	41%	246	45%	237	53%
ontevreden	5	2%	15	7%	19	3%	9	2%
zeer ontevreden	3	1%	2	1%	3	1%	0	0%
geen mening	79	34%	96	42%	243	45%	143	32%
Totaal	233	100%	226	100%	543	100%	445	100%
Website	Totaal	%	Totaal	%	Totaal	%	Totaal	%
zeer tevreden	0	0%	1	0%	2	0%	3	1%
tevreden	9	4%	7	3%	17	3%	19	4%
ontevreden	4	2%	1	0%	2	0%	5	1%
zeer ontevreden	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
geen mening	220	94%	217	96%	522	96%	418	94%
Totaal	233	100%	226	100%	543	100%	445	100%
Herkenbaarheid voertuigen	Totaal	%	Totaal	%	Totaal	%	Totaal	%
zeer tevreden	55	24%	27	12%	54	10%	85	19%
tevreden	126	54%	131	58%	303	56%	254	57%
ontevreden	6	3%	3	1%	18	3%	4	1%
zeer ontevreden	1	0%	0	0%	0	0%	0	0%
geen mening	45	19%	65	29%	168	31%	102	23%
Totaal	233	100%	226	100%	543	100%	445	100%
Informatie over reisregels	Totaal	%	Totaal	%	Totaal	%	Totaal	%
zeer tevreden	24	10%	13	6%	21	4%	32	7%
tevreden	105	45%	78	35%	210	39%	222	50%
ontevreden	7	3%	14	6%	36	7%	16	4%
zeer ontevreden	4	2%	2	1%	7	1%	1	0%
geen mening	93	40%	119	53%	269	50%	174	39%
Totaal	233	100%	226	100%	543	100%	445	100%
Informatie over aanvragen WvG-pas	Totaal	%	Totaal	%	Totaal	%	Totaal	%
zeer tevreden	31	13%	14	6%	35	6%	37	8%
tevreden	104	45%	82	36%	232	43%	200	45%
ontevreden	6	3%	11	5%	16	3%	20	4%
zeer ontevreden	2	1%	2	1%	8	1%	4	1%
geen mening	90	39%	117	52%	252	46%	184	41%
Totaal	233	100%	226	100%	543	100%	445	100%

De reizigers van de Groene Harthopper zijn het minst tevreden over de folder. Over de website kan maar liefst circa 95% geen uitspraak doen. De overige aantallen zijn te laag om een betrouwbare uitspraak te doen over de tevredenheid ten aanzien van de website.

Over de herkenbaarheid van de voertuigen is vrijwel iedereen tevreden. Ook over de reisregels hebben veel mensen geen mening: dat betekent dat veel reizigers de regels dan ook niet voldoende zullen kennen. Bij de Groene Harthopper is het percentage mensen dat ontevreden is over de reisregels wat hoger dan bij de andere systemen.

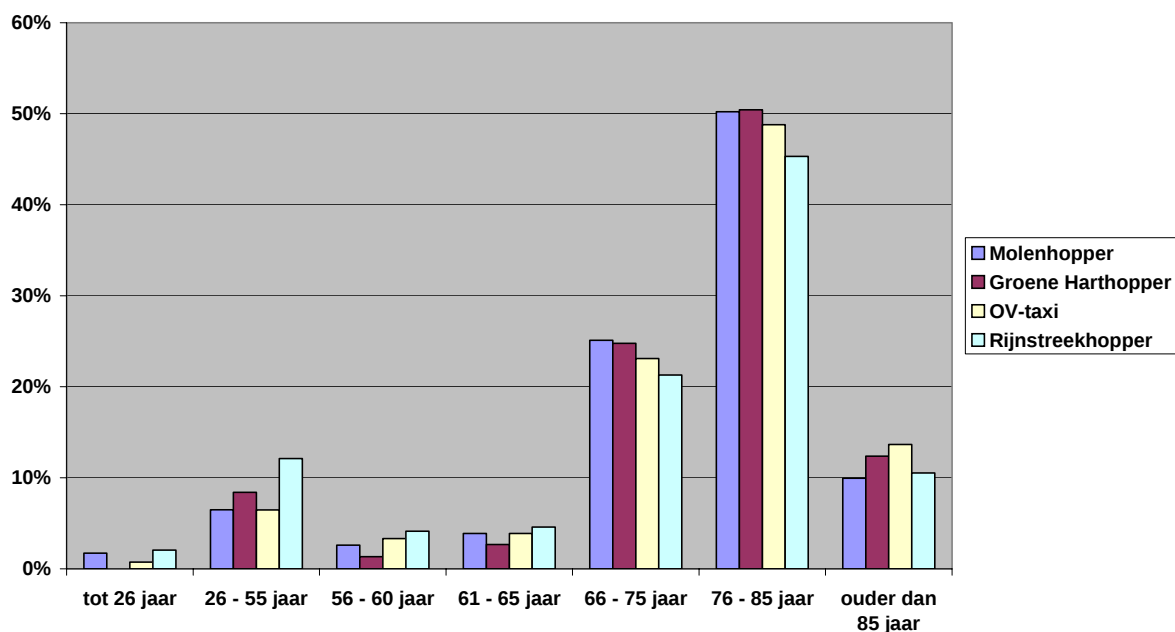
Alternatieven voor de Hopper/OV-taxi

Alternatief voor verplaatsing met hopper/taxi	Molenhopper		Groene Harthopper		OV-taxi Leiden		Rijnstreekhopper	
	Totaal	%	Totaal	%	Totaal	%	Totaal	%
geen verplaatsing	115	49%	120	53%	221	41%	208	47%
zelf met de auto	0	0%	1	0%	6	1%	6	1%
laten wegbrengen / ophalen met auto	60	26%	46	20%	142	26%	126	28%
met gewone taxi	30	13%	29	13%	97	18%	48	11%
met bus	6	3%	13	6%	19	3%	16	4%
anders (rolstoeltaxi / fiets / lopen / scootmobiel)	4	2%	6	3%	4	1%	4	1%
niet van toepassing	18	8%	11	5%	54	10%	37	8%
Totaal	233	100%	226	100%	543	100%	445	100%

Bijna de helft van de klanten ziet geen alternatief voor de Hopper of OV-taxi. Het (laten) wegbrengen en ophalen met de auto scoort, naast de gewone taxi van de alternatieven het hoogst. Fiets en lopen komen vrijwel niet voor als alternatief, de bus is met 3-6% ook slechts in een zeer beperkt aantal gevallen een alternatief.

Leeftijdverdeling klanten

Leeftijdverdeling (schriftelijke enquête)



De Rijnstreekhopper kent relatief de grootste groep mensen tussen 25 en 55 jaar. Verder zijn er geen grote verschillen in de leeftijdsopbouw. De reizigers die van het WvG-vervoer gebruik maken zijn, zoals ook verwacht, vooral ouderen.

Geslacht

Geslacht	Molenhopper		Groene Harthopper		OV-taxi Leiden		Rijnstreekhopper	
	Totaal	%	Totaal	%	Totaal	%	Totaal	%
man	35	19%	19	10%	96	22%	87	25%
vrouw	149	81%	169	90%	338	78%	264	75%
onbekend	49		38		109		94	
Totaal - onbekend	184	100%	188	100%	434	100%	351	100%

De overgrote meerderheid van de respondenten is vrouw. Een relatief groot deel heeft de vraag echter niet ingevuld.

Opmerkingen

Aan het einde van de vragenlijst bestond de mogelijkheid opmerkingen te maken over de Hoppers en OV-taxi Leidse Regio en suggesties voor verbetering te doen. In totaal 534 reacties en opmerkingen zijn gegeven. In onderstaande tabel zijn deze gerubriceerd weergegeven. Het aantal mensen dat spontaan aangeeft tevreden te zijn is het hoogst bij Rijnstreekhopper en Molenhopper. Bij OV-taxi Leidse regio en de Groene Harthopper wordt de lange wachttijd spontaan het meest genoemd. Verder zijn er, vooral bij Groene Harthopper en OV-taxi Leidse regio veel incidentele opmerkingen. Bij Rijnstreekhopper valt op dat veel mensen aangeven dat er beter gepland zou kunnen worden. Bij OV-taxi Leidse regio zijn er veel opmerkingen over de gedrag en routebekendheid van de chauffeurs die soms te wensen overlaat.

Opmerkingen/suggesties		Molenhopper		Groene Harthopper		OV-taxi Leiden		Rijnstreekhopper	
Onderdeel	Opmerking/suggestie	Totaal	%	Totaal	%	Totaal	%	Totaal	%
Algemeen	Erg tevreden	22	35%	27	26%	18	8%	53	34%
Algemeen	Lange wachttijd	11	17%	24	23%	49	23%	21	14%
Algemeen	Te weinig informatie/ onduidelijkheid systeem	5	8%	3	3%	10	5%	6	4%
Algemeen	Overig	6	10%	14	14%	40	19%	20	13%
Centrale	Beter plannen (route's, meerijden etc.)	2	3%	2	2%	15	7%	20	13%
Centrale	Betere communicatie tussen centrale en chauffeurs	1	2%	2	2%	6	3%	2	1%
Centrale	Overig	7	11%	11	11%	21	10%	7	5%
Comfort	Moeilijk instappen in bus/ taxi	1	2%	6	6%	6	3%	7	5%
Comfort	Weinig ruimte achter in de taxi	1	2%	4	4%	6	3%	3	2%
Comfort	Slechte voorzieningen voor rollator/rolstoel	1	2%	2	2%	6	3%	5	3%
Comfort	Overig	0	0%	0	0%	7	3%	4	3%
Chauffeurs	Te weinig hulpvaardig	2	3%	5	5%	7	3%	5	3%
Chauffeurs	Slechte rijstijl	0	0%	1	1%	0	0%	3	2%
Chauffeurs	Overig	1	2%	7	7%	26	12%	6	4%
Betaling	Afrekening komt te laat	1	2%	6	6%	4	2%	0	0%
Betaling	WvG-vergoeding te weinig	2	3%	1	1%	2	1%	7	5%
Betaling	Reizen in buitengebied te duur	2	3%	5	5%	1	0%	1	1%
Betaling	Overig	6	10%	4	4%	16	7%	6	4%
Aantal respondenten		63		103		214		154	

3.7 Resultaat telefonische enquête

3.7.1 Inleiding

In dit hoofdstuk worden de resultaten van de telefonische enquête onder OV-reizigers in het deur-deur vervoer en deur-sterhaltevervoer besproken. Duidelijk wordt dat er grote verschillen zijn met de resultaten van de schriftelijke enquête die vrijwel uitsluitend door WvG-reizigers is ingevuld. Vooral de leeftijdsverdeling, reisfrequentie en reismotieven wijken duidelijk af. Onderstaand wordt per vraag een tabel met een korte toelichting en eventueel opvallende resultaten gepresenteerd. Het aantal respondenten per Hopper/OV-taxi is vrij laag. Bij de Molenhopper is de hoogste respons gerealiseerd. In totaal zijn gedurende 5 weken mensen gebeld. Gezien de lage respons zijn de resultaten indicatief. Vergelijkingen tussen de verschillende systemen zijn op grond van de lage aantallen met de nodige voorzichtigheid te bezien.

3.7.2 Resultaten OV-deur-deur en sterhalte

Deur-deur of deur-sterhalte rit?

Wat voor type rit was dit?	Molenhopper		Groene Harthopper		OV-taxi Leiden		Rijnstreekhopper	
	Totaal	%	Totaal	%	Totaal	%	Totaal	%
van deur naar deur	14	13%	48	92%	55	100%	14	30%
van deur naar sterhalte	35	33%	3	6%	-	0%	15	33%
van sterhalte naar deur	57	54%	1	2%	-	0%	17	37%
Totaal	106	100%	52	100%	55	100%	46	100%

Van de respondenten maakte bij de Molenhopper 87% een deur-sterhalterit, bij de Riinstreekhopper 60%. Het aantal deur-sterhalteritten bij de Groene Harthopper is met 8% van het aantal ondervraagden zeer laag: absoluut gaat het om slechts 4 personen. Bij OV-taxi Leidse regio bestaat het begrip deur-sterhalteritten niet (en is ook niet gevraagd).

Reisfrequentie

Frequentie gebruik hopper/taxi	Molenhopper		Groene Harthopper		OV-taxi Leiden		Rijnstreekhopper	
	Totaal	%	Totaal	%	Totaal	%	Totaal	%
vrijwel dagelijks	13	12%	5	10%	2	4%	13	28%
meerdere keren per week (3 tot 4 keer per week)	21	20%	9	17%	5	9%	8	17%
1-2 keer per week	33	31%	18	35%	13	24%	15	33%
enkele keren per maand (1 tot 3 keer per maand)	27	25%	13	25%	19	35%	9	20%
minder frequent of eenmalig	12	11%	7	13%	16	29%	1	2%
Totaal	106	100%	52	100%	55	100%	46	100%

De reisfrequentie is duidelijk hoger dan bij het WvG-vervoer uit de schriftelijke enquête. De Rijnstreekhopper kent de hoogste gebruiksfrequentie. Bij OV-taxi Leidse regio overheerst het incidentele gebruik het sterkst wat logisch is omdat OV-taxi Leidse regio alleen deur-deur vervoer kent en daarmee een hoger tarief.

Reismotief

De motieven zijn duidelijk anders dan bij de schriftelijke enquête onder de (voornamelijk) WvG-reizigers. Bij de Groene Harthopper en OV-taxi Leidse regio ligt het accent duidelijk op de sociaal recreatieve motieven als familiebezoek en winkelen. Ook bezoek van een arts of polikliniek scoort hier hoog.

Motief gebruik hopper/taxi	Molenhopper		Groene Harthopper		OV-taxi Leiden		Rijnstreekhopper	
	Totaal	%	Totaal	%	Totaal	%	Totaal	%
bezoek arts of polikliniek	4	4%	22	43%	16	31%	2	4%
bezoek familie of kennissen	43	41%	34	67%	27	53%	17	37%
winkelen / boodschappen doen	7	7%	12	24%	26	51%	7	15%
recreatie / ontspanning	5	5%	5	10%	4	8%	9	20%
onderwijs / studie	49	46%	0	0%	1	2%	5	11%
werken	27	25%	7	14%	8	16%	22	48%
anders (bezoek kerk / vergaderingen)	1	1%	1	2%	1	2%	0	0%
onbekend	0		1		4		0	
Totaal - onbekend	106		51		51		46	

Bij de Rijnstreekhopper en Molenhopper ligt het accent in het het deur-sterhalte vervoer op onderwijs en studie en werken. Deze beide systemen hebben ook deels de functie van vroegere buslijnen overgenomen wat aan de motieven duidelijk te zien is.

Tevredenheid over chauffeurs

De hulpvaardigheid van de chauffeurs wordt ook bij het deur-sterhalte en OV-deur-deur vervoer over de hele linie goed gewaardeerd. Opvallend is dat als men ontevreden is dan ook gelijk zeer ontevreden is. Blijkbaar heeft men een incident ondervonden die de mening zeer negatief beïnvloed heeft. Ook bij rijstijl, kennis van de route en klantvriendelijkheid speelt dit fenomeen.

Bij de WvG reizigers werd de klantvriendelijkheid bij Groene Harthopper en OV-taxi Leidse regio minder gewaardeerd, bij de OV-reizigers uit het telefonische onderzoek is hiervan geen sprake.

Tevredenheid chauffeurs	Molenhopper		Groene Harthopper		OV-taxi Leiden		Rijnstreekhopper	
Hulpvaardigheid chauffeur	Totaal	%	Totaal	%	Totaal	%	Totaal	%
zeer tevreden	18	17%	17	33%	15	27%	4	9%
tevreden	81	76%	31	60%	35	64%	35	76%
ontevreden	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
zeer ontevreden	4	4%	3	6%	3	5%	3	7%
geen mening	3	3%	1	2%	2	4%	4	9%
Totaal	106	100%	52	100%	55	100%	46	100%
Rijstijl		%		%		%		%
zeer tevreden	8	8%	6	12%	6	11%	1	2%
tevreden	88	83%	44	85%	45	82%	42	91%
ontevreden	0	0%	0	0%	1	2%	0	0%
zeer ontevreden	10	9%	0	0%	2	4%	2	4%
geen mening	0	0%	2	4%	1	2%	1	2%
Totaal	106	100%	52	100%	55	100%	46	100%
Kennis van de route		%		%		%		%
zeer tevreden	8	8%	5	10%	5	9%	3	7%
tevreden	85	80%	44	85%	44	80%	37	80%
ontevreden	0	0%	0	0%	2	4%	0	0%
zeer ontevreden	13	12%	3	6%	3	5%	4	9%
geen mening	0	0%	0	0%	1	2%	2	4%
Totaal	106	100%	52	100%	55	100%	46	100%
klantvriendelijkheid		%		%		%		%
zeer tevreden	18	17%	8	15%	10	18%	7	15%
tevreden	79	75%	43	83%	41	75%	37	80%
ontevreden	0	0%	0	0%	1	2%	0	0%
zeer ontevreden	6	6%	1	2%	2	4%	2	4%
geen mening	3	3%	0	0%	1	2%	0	0%
Totaal	106	100%	52	100%	55	100%	46	100%

Tevredenheid informatie

Aan de informatievoorziening schort het nodige: 44 – 74% kent de folder niet. Ook hier is internet als informatiebron nog zeer weinig beschikbaar: 83-93 % geeft aan niet te beschikken over internet.

Van de reizigers bij de Molenhopper is maar liefst 24% zeer ontevreden over de herkenbaarheid van de voertuigen. Waarschijnlijk zet de vervoerder vaak een gewone taxi in die niet als Molenhopper herkenbaar is. Over de reisregels is zowel bij Molenhopper als bij de Rijnstreekhopper 20% van de klanten ontevreden. Dit zal te maken hebben met de voorwaarden en beperkingen voor gebruik van het sterhaltevervoer. Bij de Rijnstreekhopper kent 28% de reisregels in het geheel niet. Ook de folder kent 74% van de reizigers niet.

Duidelijkheid van informatie over hopper/taxi	Molenhopper		Groene Harthopper		OV-taxi Leiden		Rijnstreekhopper	
Folder	Totaal	%	Totaal	%	Totaal	%	Totaal	%
zeer tevreden	5	5%	3	6%	3	6%	0	0%
tevreden	28	26%	21	40%	23	43%	11	24%
ontevreden	3	3%	2	4%	0	0%	1	2%
zeer ontevreden	8	8%	3	6%	1	2%	0	0%
ken ik niet	62	58%	23	44%	27	50%	34	74%
onbekend	0		0		1		0	
Totaal - onbekend	106	100%	52	100%	54	100%	46	100%
Internet	Totaal	%	Totaal	%	Totaal	%	Totaal	%
zeer tevreden	1	1%	0	0%	0	0%	0	0%
tevreden	13	12%	3	6%	1	2%	2	4%
ontevreden	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
zeer ontevreden	4	4%	0	0%	0	0%	1	2%
heb ik niet	88	83%	47	94%	51	98%	42	93%
onbekend	0		2		3		1	
Totaal - onbekend	106	100%	50	100%	52	100%	45	100%
Herkenbaarheid voertuigen	Totaal	%	Totaal	%	Totaal	%	Totaal	%
zeer tevreden	6	6%	7	13%	6	11%	0	0%
tevreden	71	67%	37	71%	34	62%	36	78%
ontevreden	4	4%	0	0%	3	5%	2	4%
zeer ontevreden	25	24%	4	8%	6	11%	7	15%
geen mening	0	0%	4	8%	6	11%	1	2%
onbekend	0		0		0		0	
Totaal - onbekend	106	100%	52	100%	55	100%	46	100%
Duidelijkheid reisregels	Totaal	%	Totaal	%	Totaal	%	Totaal	%
zeer tevreden	1	1%	2	4%	1	2%	0	0%
tevreden	73	69%	45	87%	41	76%	24	52%
ontevreden	2	2%	0	0%	0	0%	0	0%
zeer ontevreden	21	20%	2	4%	5	9%	9	20%
ken ik niet	9	8%	3	6%	7	13%	13	28%
onbekend	0		0		1		0	
Totaal - onbekend	106	100%	52	100%	54	100%	46	100%

3.7.3 Het OV-deur-deur vervoer

Bekendheid met het systeem

De tijdstippen waarop men kan reizen en het tarief zijn redelijk tot goed bekend. Bij OV-taxi Leidse regio is echter bijna de helft onbekend met de tijdstippen waarop men mag reizen. Het gebied waarin men mag reizen is bij Molenhopper en Rijnstreekhopper voor bijna de helft van de reizigers onbekend. Ongetwijfeld hangt dit samen met het feit dat een groot deel ook de folder niet kent.

Tabel alleen van toepassing op "deur-deur"-rit

	Molenhopper		Groene Harthopper		OV-taxi Leiden		Rijnstreekhopper	
Bekendheid met gebied waarin men mag reizen	Totaal	%	Totaal	%	Totaal	%	Totaal	%
goed bekend	5	36%	19	40%	18	33%	6	43%
beetje bekend	3	21%	18	38%	20	36%	1	7%
onbekend	6	43%	10	21%	11	20%	7	50%
geen mening	0	0%	1	2%	6	11%	0	0%
Totaal	14	100%	48	100%	55	100%	14	100%
Bekendheid met tijden waarop men mag reizen	Totaal	%	Totaal	%	Totaal	%	Totaal	%
goed bekend	9	64%	26	54%	14	25%	9	64%
beetje bekend	2	14%	11	23%	12	22%	2	14%
onbekend	3	21%	10	21%	25	45%	3	21%
geen mening	0	0%	1	2%	4	7%	0	0%
Totaal	14	100%	48	100%	55	100%	14	100%
Benkendheid met hoogte tarief	Totaal	%	Totaal	%	Totaal	%	Totaal	%
goed bekend	12	86%	35	73%	32	58%	9	64%
beetje bekend	0	0%	8	17%	18	33%	3	21%
onbekend	2	14%	3	6%	4	7%	2	14%
geen mening	0	0%	2	4%	1	2%	0	0%
Totaal	14	100%	48	100%	55	100%	14	100%

Tevredenheid systeem

Tabel alleen van toepassing op "deur-deur"-rit

Tevredenheid over:	Molenhopper		Groene Harthopper		OV-taxi Leiden		Rijnstreekhopper	
gebied waarin men mag reizen	Totaal	%	Totaal	%	Totaal	%	Totaal	%
zeer tevreden	0	0%	7	15%	7	13%	2	14%
tevreden	9	64%	29	60%	23	42%	5	36%
ontevreden	0	0%	1	2%	1	2%	2	14%
zeer ontevreden	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
geen mening	5	36%	11	23%	24	44%	5	36%
Totaal	14	100%	48	100%	55	100%	14	100%
tijden waarop men mag reizen	Totaal	%	Totaal	%	Totaal	%	Totaal	%
zeer tevreden	1	7%	12	25%	6	11%	1	7%
tevreden	10	71%	24	50%	19	35%	8	57%
ontevreden	0	0%	1	2%	0	0%	2	14%
zeer ontevreden	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
geen mening	3	21%	11	23%	30	55%	3	21%
Totaal	14	100%	48	100%	55	100%	14	100%
wachttijd	Totaal	%	Totaal	%	Totaal	%	Totaal	%
zeer tevreden	0	0%	4	8%	5	9%	0	0%
tevreden	11	79%	27	56%	36	65%	8	57%
ontevreden	3	21%	10	21%	7	13%	6	43%
zeer ontevreden	0	0%	3	6%	6	11%	0	0%
geen mening	0	0%	4	8%	1	2%	0	0%
Totaal	14	100%	48	100%	55	100%	14	100%
hoogte tarief	Totaal	%	Totaal	%	Totaal	%	Totaal	%
zeer tevreden	1	7%	8	17%	4	7%	0	0%
tevreden	4	29%	17	35%	23	42%	2	14%
ontevreden	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
zeer ontevreden	9	64%	22	46%	28	51%	9	64%
geen mening	0	0%	1	2%	0	0%	3	21%
Totaal	14	100%	48	100%	55	100%	14	100%

Een groot deel heeft geen mening over het gebied en de tijden waarin men mag reizen: logisch, want de bekendheid met deze aspecten is ook laag. Over de wachttijden is men bij Molenhopper, Groene HartHopper en OV-taxi redelijk tevreden. Ruim de helft van de OV-reizigers in het deur-deur vervoer is zeer ontevreden over de hoogte van het tarief. Gezien de geringe respons is het niet mogelijk de onderlinge waardering verder vergelijken.

Waardering van het vervoerconcept

Aan de hand van een aantal stellingen is de OV-reizigers gevraagd om aan te geven hoe zij het CVV waarderen ten opzichte van eventuele alternatieven en de vroegere busdiensten. Daarbij is onderscheid gemaakt in de vraagstelling aan reizigers met een deur-deur verplaatsing en reizigers met een deur-sterhalteverplaatsing. Omdat bij OV-taxi Leidse regio geen sprake was van opheffing van buslijnen zijn een aantal vragen aan deze klanten niet gesteld.

Deur-deur

Tabel alleen van toepassing op "deur-deur"-rit

Stellingen	Molenhopper		Groene Harthopper		OV-taxi Leiden		Rijnstreekhopper	
De hopper/taxi is voor mij een belangrijke aanvulling op het openbaar vervoer	Totaal	%	Totaal	%	Totaal	%	Totaal	%
mee eens	13	93%	44	92%	50	91%	14	100%
neutraal	0	0%	3	6%	1	2%	0	0%
mee oneens	1	7%	0	0%	3	5%	0	0%
geen mening	0	0%	1	2%	1	2%	0	0%
Totaal	14	100%	48	100%	55	100%	14	100%
Het deur-deur vervoer is beter dan de vroegere busdiensten (nvt. bij OV-taxi Leiden Leidse regio)	Totaal	%	Totaal	%	Totaal	%	Totaal	%
mee eens	12	86%	38	79%	-	0%	11	79%
neutraal	1	7%	5	10%	-	0%	1	7%
mee oneens	1	7%	0	0%	-	0%	1	7%
geen mening	0	0%	5	10%	-	0%	1	7%
Totaal	14	100%	48	100%	0	0%	14	100%
Ik heb liever een busje dat volgens dienstregeling rijdt (nvt. bij OV-taxi Leiden Leidse regio)	Totaal	%	Totaal	%	Totaal	%	Totaal	%
mee eens	3	21%	1	2%	-	0%	3	21%
neutraal	2	14%	4	8%	-	0%	0	0%
mee oneens	9	64%	40	83%	-	0%	11	79%
geen mening	0	0%	3	6%	-	0%	0	0%
Totaal	14	100%	48	100%	0	0%	14	100%
Ik heb liever een busje dat niet besteld hoeft te worden (nvt. bij OV-taxi Leiden Leidse regio)	Totaal	%	Totaal	%	Totaal	%	Totaal	%
mee eens	4	29%	2	4%	-	0%	3	21%
neutraal	0	0%	5	10%	-	0%	1	7%
mee oneens	10	71%	38	79%	-	0%	10	71%
geen mening	0	0%	3	6%	-	0%	0	0%
Totaal	14	100%	48	100%	0	0%	14	100%
Ik heb liever een busje dat vaste haltes heeft (nvt. bij OV-taxi Leiden Leidse regio)	Totaal	%	Totaal	%	Totaal	%	Totaal	%
mee eens	4	29%	2	4%	-	0%	2	14%
neutraal	0	0%	3	6%	-	0%	1	7%
mee oneens	10	71%	40	83%	-	0%	11	79%
geen mening	0	0%	3	6%	-	0%	0	0%
Totaal	14	100%	48	100%	0	0%	14	100%

Vrijwel alle gebruikers vinden de Hopper een belangrijke aanvulling op het openbaar vervoer. Ruim 80% vindt de Hopper beter dan de vroegere busdienst. Een kleine minderheid heeft liever een busje dat volgens dienstregeling rijdt. Ook een klein deel heeft liever vaste haltes of een busje dat niet hoeft te worden besteld.

3.7.4 Het deur-sterhaltevervoer

Aan de gebruikers van het deur-sterhaltevervoer is een aantal stellingen voorgelegd over waardering en mogelijke alternatieven en zijn aanvullende vragen gesteld over de waardering van de kwaliteit, de overstap, duidelijkheid van het concept, gebruik en informatievoorziening. In deze paragraaf worden de resultaten weergegeven. Gezien het zeer lage gebruik van het sterhaltevervoer zijn er bij de Groene HartHopper slechts vier waarnemingen. Ter indicatie zijn de antwoorden weergegeven: het aantal is te klein om conclusies te kunnen trekken.

Tabel alleen van toepassing op "deur-sterhalte / sterhalte-deur"-rit

Stellingen	Molenhopper		Groene Harthopper		Rijnstreekhopper	
Het sterhaltevervoer is voor mij een belangrijke aanvulling op het openbaar vervoer	Totaal	%	Totaal	%	Totaal	%
mee eens	88	96%	3	75%	31	97%
neutraal	1	1%	1	25%	0	0%
mee oneens	2	2%	0	0%	1	3%
geen mening	1	1%	0	0%	0	0%
Totaal	92	100%	4	100%	32	100%
Het sterhaltevervoer is voor mij een goed alternatief voor de bus	Totaal	%	Totaal	%	Totaal	%
mee eens	79	86%	4	100%	25	78%
neutraal	0	0%	0	0%	2	6%
mee oneens	10	11%	0	0%	4	13%
geen mening	3	3%	0	0%	1	3%
Totaal	92	100%	4	100%	32	100%
Ik heb liever een busje dat volgens dienstregeling rijdt	Totaal	%	Totaal	%	Totaal	%
mee eens	31	34%	0	0%	14	44%
neutraal	4	4%	0	0%	3	9%
mee oneens	57	62%	4	100%	14	44%
geen mening	0	0%	0	0%	1	3%
Totaal	92	100%	4	100%	32	100%
Ik heb liever een busje dat niet besteld hoeft te worden	Totaal	%	Totaal	%	Totaal	%
mee eens	33	36%	1	25%	11	34%
neutraal	4	4%	0	0%	4	13%
mee oneens	54	59%	3	75%	16	50%
geen mening	1	1%	0	0%	1	3%
Totaal	92	100%	4	100%	32	100%
Ik heb liever een busje dat vaste haltes heeft	Totaal	%	Totaal	%	Totaal	%
mee eens	27	29%	1	25%	13	41%
neutraal	5	5%	0	0%	2	6%
mee oneens	59	64%	3	75%	16	50%
geen mening	1	1%	0	0%	1	3%
Totaal	92	100%	4	100%	32	100%

Vrijwel alle gebruikers van het deur-sterhaltevervoer vinden het deur-sterhaltevervoer een belangrijke aanvulling op het openbaar vervoer. Ruim 80% vindt het sterhaltevervoer een goed alternatief voor de bus. Het aantal mensen dat liever een busje heeft volgens dienstregeling rijdt (maar wel besteld moet worden zoals de lijntaxi) is bij de sterhaltegebruikers duidelijk hoger dan bij de deur-deur reizigers (34-44% tegen 21%). Dat is ook logisch omdat deze reizigers altijd afhankelijk zijn van aansluitend vervoer dat volgens een dienstregeling rijdt. Eenderde heeft liever een busje dat niet van tevoren besteld hoeft te worden, dus een busje dat volgens een vaste dienstregeling een vaste route rijdt. Ook het aantal reizigers dat liever vaste haltes heeft ligt met 29-40% vrij hoog. Een halte wordt dus niet altijd als bezwaar gezien, maar juist ook als meerwaarde.

Overstaptijd op sterhalte

Volgens de systeemkenmerken moet de taxi een goede aansluiting bieden op de sterhaltes waarbij een maximale overstaptijd geldt van 5 minuten. Aan de reizigers is gevraagd in hoeverre de overstaptijd wordt waargemaakt. Bij de Rijnstreekhopper is 38% van het overstappen volgens het boekje gegaan, bij de Molenhopper 55% en bij de Groene Harthopper 100% (echter slechts 4 waarnemingen). Bij de Rijnstreekhopper geeft circa 20% (absoluut klein aantal) aan niet te zijn overgestapt, bij de Molenhopper is dat 5%. Dit is volgens de voorwaarden oneigenlijk gebruik omdat bij het sterhaltevervoer altijd een overstap op aansluitend vervoer gemaakt moet worden.

Tabel alleen van toepassing op "deur-sterhalte / sterhalte-deur"-rit						
Wachttijd bij sterhalte	Molenhopper		Groene Harthopper		Rijnstreekhopper	
	Totaal	%	Totaal	%	Totaal	%
bus / taxi stond er al	32	35%	1	25%	5	16%
niet langer dan 5 minuten	18	20%	3	75%	7	22%
tussen 5 en 15 minuten	24	26%	0	0%	9	28%
langer dan 15 minuten	13	14%	0	0%	5	16%
geen overstap, dus niet van toepassing	5	5%	0	0%	6	19%
Totaal	92	100%	4	100%	32	100%

Bekendheid met het deur-sterhalteconcept

Tabel alleen van toepassing op "deur-sterhalte / sterhalte-deur"-rit

Bekendheid met:	Molenhopper		Groene Harthopper		Rijnstreekhopper	
ligging sterhaltes	Totaal	%	Totaal	%	Totaal	%
goed bekend	64	70%	2	50%	18	56%
beetje bekend	6	7%	1	25%	7	22%
niet bekend	21	23%	1	25%	7	22%
geen mening	1	1%	0	0%	0	0%
Totaal	92	100%	4	100%	32	100%
tijden waarop sterhaltevervoer wordt aangeboden	Totaal	%	Totaal	%	Totaal	%
goed bekend	53	58%	2	50%	15	47%
beetje bekend	7	8%	1	25%	5	16%
niet bekend	30	33%	1	25%	11	34%
geen mening	2	2%	0	0%	1	3%
Totaal	92	100%	4	100%	32	100%
het feit dat u een aansluitende bus- of treinrit vanaf de sterhalte moet maken	Totaal	%	Totaal	%	Totaal	%
goed bekend	83	90%	4	100%	11	34%
beetje bekend	0	0%	0	0%	3	9%
niet bekend	9	10%	0	0%	18	56%
geen mening	0	0%	0	0%	0	0%
Totaal	92	100%	4	100%	32	100%
hoogte tarief sterhaltevervoer	Totaal	%	Totaal	%	Totaal	%
goed bekend	85	92%	2	50%	28	88%
beetje bekend	4	4%	1	25%	2	6%
niet bekend	3	3%	1	25%	2	6%
geen mening	0	0%	0	0%	0	0%
Totaal	92	100%	4	100%	32	100%
hoogte tarief deur-deurvervoer	Totaal	%	Totaal	%	Totaal	%
goed bekend	35	38%	3	75%	14	44%
beetje bekend	9	10%	0	0%	5	16%
niet bekend	47	51%	1	25%	12	38%
geen mening	1	1%	0	0%	1	3%
Totaal	92	100%	4	100%	32	100%

Ongeveer driekwart van de reizigers is goed of een beetje bekend met de ligging van de sterhaltes.

Een kwart is onbekend met de ligging van de sterhaltes. De tijden waarop het sterhaltevervoer wordt aangeboden is voor eenderde van de reizigers onduidelijk. Opvallend is dat bij de Rijnstreekhopper meer dan de helft niet bekend is met het feit dat men aansluitend of voorafgaand aan een sterhalterit moet overstappen op ander openbaar vervoer. Blijkbaar wordt dat niet (meer) bekend gemaakt.

Het tarief van het sterhaltevervoer is bij de reizigers goed bekend. Het tarief van het (duurdere) deur-deur vervoer kent men veel minder goed: bijna de helft geeft aan dit tarief niet te kennen

Tevredenheid met het sterhalte-concept

Gezien het zeer kleine aantal respondenten bij de Groene Harthopper (4) kunnen hierover geen betrouwbare uitspraken worden gedaan. Ter indicatie worden de antwoorden wel in de tabellen vermeld. De genoemde percentages in onderstaande tekst hebben dan echter alleen betrekking op de Molenhopper en Rijnstreekhopper.

Circa 80% van de reizigers vindt het sterhalteconcept duidelijk. Toch is voor 13 - 20% van de reizigers het concept niet helder.

Over de ligging van de sterhaltes zijn de klanten van de Rijnstreekhopper het minst tevreden. Over het aantal sterhaltes is men bij de Molenhopper het meest te spreken. Een groot aantal kan zich echter ook geen oordeel vormen hierover (waarschijnlijk door onbekendheid).

Over de tijden waarop het sterhaltevervoer wordt aangeboden is ongeveer de helft van de reizigers tevreden, veel reizigers (25-32%) hebben echter ook geen mening, vermoedelijk doordat men niet op de hoogte is van de tijden waarop deur-sterhalteritten worden aangeboden (eenderde van de reizigers heeft namelijk aangegeven hiermee niet bekend te zijn).

Over het feit dat men een aansluitend ov-rit moet maken vanaf een sterhalte is 20-25% ontevreden.

Over de sociale veiligheid op de sterhaltes is meer dan 85% van de reizigers tevreden. Opvallend is dat bij de Molenhopper 3% zeer ontevreden is over de sociale veiligheid op de Sterhaltes en 16% ontevreden.

Ten aanzien van het tarief is opvallend dat ruim 90% aangeeft het tarief voor het deur-sterhaltevervoer goedkoop te vinden. Het tarief van het deur-deur vervoer vindt een groot deel van de reizigers juist hoog (21-34%). Daarbij moet worden bedacht dat 41-53 % van de deur-sterhalteklanten het tarief niet kent (en er dus ook geen mening over heeft).

Van de klanten die een mening hebben over de hoogte van het deur-deur tarief vindt 40-50% het duur en 40-60% het nog net acceptabel of goedkoop.

Tabel alleen van toepassing op "deur-sterhalte / sterhalte-deur"-rit

Tevredenheid met:	Molenhopper		Groene Harthopper		Rijnstreekhopper	
	Totaal	%	Totaal	%	Totaal	%
duidelijkheid sterhalte-concept						
zeer tevreden	4	4%	0	0%	2	6%
tevreden	67	73%	3	75%	25	78%
ontevreden	18	20%	1	25%	4	13%
zeer ontevreden	2	2%	0	0%	0	0%
geen mening	1	1%	0	0%	1	3%
Totaal	92	100%	4	100%	32	100%
ligging sterhaltes						
zeer tevreden	0	0%	1	25%	1	3%
tevreden	66	72%	1	25%	20	63%
ontevreden	6	7%	1	25%	5	16%
zeer ontevreden	1	1%	0	0%	0	0%
geen mening	19	21%	1	25%	6	19%
Totaal	92	100%	4	100%	32	100%
aantal sterhaltes						
zeer tevreden	0	0%	0	0%	0	0%
tevreden	54	59%	2	50%	12	38%
ontevreden	12	13%	1	25%	6	19%
zeer ontevreden	1	1%	0	0%	0	0%
geen mening	25	27%	1	25%	14	44%
Totaal	92	100%	4	100%	32	100%
tijden waarop sterhaltevervoer wordt aangeboden						
zeer tevreden	1	1%	1	25%	2	6%
tevreden	48	52%	2	50%	16	50%
ontevreden	12	13%	0	0%	5	16%
zeer ontevreden	2	2%	0	0%	1	3%
geen mening	29	32%	1	25%	8	25%
Totaal	92	100%	4	100%	32	100%
het feit dat u een aansluitende bus- of treinrit vanaf de sterhalte moet maken						
zeer tevreden	3	3%	0	0%	1	3%
tevreden	62	67%	3	75%	16	50%
ontevreden	18	20%	1	25%	7	22%
zeer ontevreden	1	1%	0	0%	1	3%
geen mening	8	9%	0	0%	7	22%
Totaal	92	100%	4	100%	32	100%
gevoel van veiligheid op de sterhalte						
zeer tevreden	3	3%	0	0%	0	0%
tevreden	70	76%	4	100%	27	84%
ontevreden	15	16%	0	0%	5	16%
zeer ontevreden	3	3%	0	0%	0	0%
geen mening	1	1%	0	0%	0	0%
Totaal	92	100%	4	100%	32	100%
hoogte tarief sterhaltevervoer						
hoog	0	0%	0	0%	0	0%
nog net acceptabel	7	8%	0	0%	2	6%
goedkoop	85	92%	3	75%	30	94%
geen mening	0	0%	1	25%	0	0%
Totaal	92	100%	4	100%	32	100%
hoogte tarief deur-deurvervoer						
hoog	19	21%	1	25%	11	34%
nog net acceptabel	20	22%	1	25%	4	13%
goedkoop	4	4%	1	25%	4	13%
geen mening	49	53%	1	25%	13	41%
Totaal	92	100%	4	100%	32	100%

3.7.5 OV-deur-deur en sterhalte

Afsluitend is een aantal vragen gesteld over de afhankelijkheid van de Hoppers en OV-taxi voor bepaalde verplaatsingen, welke alternatieven men heeft en is gevraagd naar een aantal persoonskenmerken. Tot slot is nog gevraagd naar opmerkingen.

Afhankelijkheid van de Hopper/OV-taxi

Iets meer dan de helft van de OV-gebruikers van de Hoppers en OV-taxi ziet zichzelf als afhankelijk van Hopper of OV-taxi voor bepaalde verplaatsingen.

Bent u afhankelijk van de hopper/taxi voor bepaalde verplaatsingen of kunt u die ook anders maken?								
	Molenhopper		Groene Harthopper		OV-taxi Leiden		Rijnstreekhopper	
	Totaal	%	Totaal	%	Totaal	%	Totaal	%
ja, ik ben afhankelijk	60	57%	37	71%	28	51%	30	65%
nee, ik ben niet afhankelijk	46	43%	15	29%	27	49%	16	35%
Totaal	106	100%	52	100%	55	100%	46	100%

Alternatieven gebruik Hopper/OV-taxi

De fiets is het meest genoemde alternatief voor Rijnstreekhopper en Rijnstreekhopper: bijna tweederde ziet dat als mogelijk alternatief. Openbaar vervoer is bij OV-taxi Leidse regio en Groene Harthopper het meest genoemde alternatief: wellicht reist men op een ander tijdstip of neemt ene langere reistijd (overstappen in stadsdienst) voor lief. Meerijden met anderen is ook een veel genoemd alternatief. Opvallend is dat de normale taxi nauwelijks als alternatief wordt gezien: de hoogte van het tarief zal hiervoor waarschijnlijk de belangrijkste reden zijn: men gaat niet met de taxi naar werk of school.

Alternatief voor verplaatsing met hopper/taxi								
	Molenhopper		Groene Harthopper		OV-taxi Leiden		Rijnstreekhopper	
	Totaal	%	Totaal	%	Totaal	%	Totaal	%
fiets	29	63%	4	27%	8	30%	10	63%
scooter/bromfiets	2	4%	0	0%	0	0%	1	6%
eigen auto	8	17%	3	20%	5	19%	1	6%
meerijden met vrienden/familie/buren	9	20%	5	33%	2	7%	3	19%
anders namelijk lopen	2	4%	2	13%	1	4%	2	13%
anders namelijk met openbaar vervoer	5	11%	6	40%	10	37%	4	25%
anders namelijk met regiotaxi	0	0%	0	0%	1	4%	0	0%
anders namelijk met taxi	1	2%	0	0%	1	4%	0	0%
Totaal aantal "niet afhankelijk" (zie voorgaande tabel)	46		15		27		16	

Mate van mobiliteit

Er is een duidelijk verschil in de mate van mobiliteit: bij Rijnstreekhopper en Molenhopper is verreweg het grootste aandeel goed ter been. Deze kennen ook de meest jongeren die veel gebruik maken van het sterhaltevervoer om mee naar school te reizen. Bij de Groene Harthopper is 55% minder goed of slecht ter been, bij OV-taxi Leidse regio ook altijd nog 45%.

Bent u goed ter been?								
	Molenhopper		Groene Harthopper		OV-taxi Leiden		Rijnstreekhopper	
	Totaal	%	Totaal	%	Totaal	%	Totaal	%
ja	99	93%	22	42%	30	55%	37	80%
minder goed	5	5%	17	33%	16	29%	4	9%
nee	2	2%	13	25%	9	16%	5	11%
Totaal	106	100%	52	100%	55	100%	46	100%

Leeftijdsverdeling

Bij de Groene Harthopper is 59% van de OV-reizigers deur-deur ouder dan 65 jaar, tegen slechts 4-6% bij Rijnstreekhopper en Molenhopper. Blijkbaar reizen vooral ouderen, zonder WvG-indicatie mee. Het hoge percentage jongeren bij Molenhopper en Rijnstreekhopper is te verklaren door de omvang van het sterhaltevervoer dat veel door scholieren en werkenden wordt gebruikt. Ook bij OV-taxi Leidse regio is het aantal gebruikers ouder dan 65 hoog, namelijk 45%. De leeftijdsverdeling leidt ook tot het grotere percentage reizigers dat minder goed of slecht ter been is (zie vorige tabel).

Leeftijd								
	Molenhopper		Groene Harthopper		OV-taxi Leiden		Rijnstreekhopper	
	Totaal	%	Totaal	%	Totaal	%	Totaal	%
tot 26 jaar	64	60%	2	4%	2	4%	25	54%
26 - 55 jaar	28	26%	15	29%	18	34%	15	33%
56 - 60 jaar	6	6%	1	2%	3	6%	1	2%
61 - 65 jaar	2	2%	3	6%	6	11%	3	7%
66 - 75 jaar	4	4%	10	19%	11	21%	1	2%
76 - 85 jaar	1	1%	20	38%	11	21%	1	2%
ouder dan 85 jaar	1	1%	1	2%	2	4%	0	0%
onbekend	0		0		2		0	
Totaal - onbekend	106	100%	52	100%	53	100%	46	100%

Geslacht

Het aantal vrouwen dat gebruik maakt van het systeem is, net als bij de WvG reizigers, beduidend hoger dan het aantal mannen. De systemen met de meeste ouderen hebben het hoogste aantal vrouwelijke passagiers wat samenhangt met de lagere leeftijdsverwachting van de man. Ook is het rijbewijsbezit in deze leeftijdscategorie over het algemeen lager waardoor vrouwen eerder dan mannen op CVV zijn aangewezen.

Geslacht	Molenhopper		Groene Harthopper		OV-taxi Leiden		Rijnstreekhopper	
	Totaal	%	Totaal	%	Totaal	%	Totaal	%
man	35	33%	8	16%	10	19%	10	23%
vrouw	71	67%	41	84%	43	81%	34	77%
onbekend	0		3		2		2	
Totaal - onbekend	106	100%	49	100%	53	100%	44	100%

Opmerkingen

Als laatste is gevraagd of men nog opmerkingen heeft of suggesties om het systeem te verbeteren.

Deze zijn gerangschikt in een aantal onderdelen. Naast opmerkingen over het feit dat men tevreden is over het systeem geeft 22 – 32% spontaan aan de wachttijden bij Rijnstreekhopper en OV-taxi Leidse regio lang te vinden.

Moeilijk instappen wordt door 5% van de gebruikers bij de Groene Harthopper genoemd.

Opmerkingen/suggesties		Molenhopper		Groene Harthopper		OV-taxi Leiden		Rijnstreekhopper	
Onderdeel	Opmerking/suggestie	Totaal	%	Totaal	%	Totaal	%	Totaal	%
Algemeen	Erg tevreden	11	18%	7	17%	9	22%	2	7%
Algemeen	Lange wachttijd	4	7%	3	7%	9	22%	9	32%
Algemeen	Te weinig informatie/ onduidelijkheid								
Algemeen	systeem	6	10%	1	2%	0	0%	1	4%
Algemeen	Overig	24	40%	7	17%	2	5%	9	32%
Centrale	Beter plannen (route's, meerijden etc.)	0	0%	0	0%	1	2%	1	4%
Centrale	Betere communicatie tussen centrale en chauffeurs	3	5%	3	7%	0	0%	1	4%
Centrale	Overig	3	5%	5	12%	8	20%	1	4%
Comfort	Moeilijk instappen in bus/ taxi	0	0%	2	5%	0	0%	0	0%
Comfort	Weinig ruimte achter in de taxi	2	3%	0	0%	1	2%	0	0%
Comfort	Slechte voorzieningen voor rollator/rolstoel	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Comfort	Overig	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Chauffeurs	Te weinig hulpvaardig	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Chauffeurs	Slechte rijstijl	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Chauffeurs	Overig	1	2%	1	2%	2	5%	0	0%
Betaling	Afrekening komt te laat	0	0%	0	0%	1	2%	0	0%
Betaling	WvG-vergoeding te weinig	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Betaling	Reizen in buitengebied te duur	1	2%	0	0%	0	0%	0	0%
Betaling	Overig	2	3%	7	17%	0	0%	3	11%

3.8 Conclusies en aanbevelingen reizigersonderzoek

3.8.1 Conclusies

De reizigers zijn over het algemeen zeer tevreden met de Hoppers en OV-taxi Leidse regio. De afhankelijkheid van het vervoersysteem is hoog: bij het WvG-vervoer zegt ruim helft dat de verplaatsing anders niet gemaakt had kunnen worden. Bij het ov-deur-deur en deursterhaltevervoer ligt dat percentage zelfs nog iets hoger. De Hoppers en OV-taxi voorzien dus in een duidelijke behoefte.

Het belangrijkste motief bij het WvG-vervoer is bezoek van familie of kennissen. De systemen hebben dan ook een belangrijke sociale functie. Bezoek van arts of polikliniek scoort eveneens zeer hoog. Het is belangrijk dat reizigers de mogelijkheid hebben met de Hopper of OV-taxi naar een specialist of polikliniek te kunnen reizen, zeker nu sterke restricties zijn opgelegd aan het gespecialiseerd ziekenvervoer. Bij de systemen waarbij het deur-sterhaltevervoer lijndiensten heeft vervangen (Molenhopper en Rijnstreekhopper) zijn de motieven woon –werk en woon – school belangrijk, naast bezoek van familie en kennissen. Bij Groene Harthopper en OV-taxi is te zien dat het ov-deur-deur meer functioneert als WvG-vervoer: motief bezoek arts en polikliniek scoort hier hoog. OV-taxi Leidse regio kent ook veel deur-deur klanten met het motief winkelen. Dit heeft men ook actief gepromoot.

Reizigers maken veelal enkele ritten per week. Opvallend is dat het aantal incidentele gebruikers bij OV-taxi Leidse regio en Rijnstreekhopper beduidend hoger is. Slechts 9 – 12 % reist bij OV-taxi Leidse regio en Rijnstreekhopper 3 keer of vaker per week tegen 24 – 30% bij Molenhopper en Groene Harthopper. (NB: Mogelijk is dat ook een gevolg van het feit dat reizigers die frequenter reizen eerder bereid zijn een enquête mee te nemen uit de voertuigen).

De Molenhopper rijdt in de beleving van de klant het beste op tijd en ook het minste om. Opvallend is dat de OV-taxi Leidse regio en Rijnstreekhopper volgens de reizigers de hoogste omrijdtijd kennen met pieken tot een halfuur of meer. De kennis van de route in Leiden scoort slecht. Mogelijk is dat ook een gevolg van het planningssysteem waardoor ogenschijnlijk onlogische routes het beste resultaat opleveren binnen de gestelde eisen. Bij de Rijnstreekhopper geeft een aantal reizigers spontaan aan dat de planning van de ritten beter zou moeten kunnen.

Het aantal rolstoelgebruikers ligt bij de Rijnstreekhopper ruim driemaal zo hoog (12%) als bij OV-taxi Leidse regio dat met 4% als tweede scoort. De Rijnstreekhopper kent tevens het hoogste aantal gratis begeleiders: 25%, tegen 5-14% bij de andere systemen.

De kortere vooraanmeldtijd (30 min ipv 60) bij OV-taxi Leidse regio leidt niet tot de verwachte hogere waardering.

Over de wachttijd is men in Leiden het minst tevreden, hoewel objectief gezien de OV-taxi goed op tijd rijdt (Metingen Cxx geven aan dat circa 95% van de ritten binnen het tijdvenster 0 – 20 minuten na het afgesproken tijdstip wordt uitgevoerd).

De informatievoorziening kan duidelijk beter. Ook van de frequente reizigers kent een groot deel (44-74%) de informatiebrochure niet. Ook de reisregels, bijvoorbeeld ten aanzien van het deur-sterhaltevervoer zijn daardoor niet goed bekend. De website bereikt slechts weinig reizigers: 85-95 % heeft geen toegang tot Internet. Het percentage reizigers dat de website kent is nog geringer: minder dan 5% kent de website.

Over de reisregels is zowel bij Molenhopper als bij de Rijnstreekhopper 20% van de OV-deur deur of deur-sterhalte klanten ontevreden. Dit heeft vooral te maken met de voorwaarden en beperkingen voor gebruik van het sterhaltevervoer. Bij de Rijnstreekhopper kent 28% de reisregels in het geheel niet.

Bij OV-taxi Leidse regio kent 45% (overige systemen circa 20%) de tijden niet waarop men mag reizen: in de communicatie dient daaraan aandacht te worden besteed.

De Rijnstreekhopper kent relatief de grootste groep mensen tussen 25 en 55 jaar. Verder zijn er geen grote verschillen in de leeftijdsopbouw. De reizigers die van het WvG-vervoer gebruik maken zijn, zoals verwacht, vooral ouderen. Meer dan 70% van de respondenten is vrouw.

Het opnemen van de telefoon duurt bij Molenhopper en Rijnstreekhopper volgens de reizigers die telefonisch zijn geïnterviewd (deur-ster en OV-deur-deur-reizigers) te lang, bijna eenderde van de telefonisch geïnterviewden is daarover ontevreden. Dit ligt overigens beduidend hoger dan bij de schriftelijke enquête die vooral onder WvG-geïncideerden is gehouden. De OV-reizigers zijn blijkbaar een stuk ongeduriger.

De deur-sterhalte en OV-deur-deur reizigers bij de Molenhopper zijn het minst tevreden over de herkenbaarheid van de voertuigen: 24 % vindt de herkenbaarheid (zeer) onvoldoende. Waarschijnlijk zet de vervoerder vaak een gewone taxi in die niet als Molenhopper herkenbaar is. Dit is een aandachtspunt voor de vervoerder.

Het OV-deur-deur vervoer wordt door de respondenten duur gevonden: 50-65% is ontevreden over de hoogte van het tarief, bij het deur sterhaltevervoer vindt juist ruim 90% het tarief goedkoop. Het OV-deur deur vervoer is 5-8 keer duurder dan het deur-sterhaltevervoer.

Het gat tussen de beide types vervoer is hoog en lokt daarmee uit dat reizigers proberen van het deur-sterhaltevervoer gebruik te maken, ook al is dat volgens de reisregels niet altijd toegestaan. Overigens geeft ruim de helft van de reizigers bij de Rijnstreekhopper aan niet te weten dat een deur-sterhalterit alleen in combinatie met een aansluitende ov-verplaatsing mag worden gemaakt. Waarschijnlijk is dat deels een gevolg van het feit dat naar Woerden oogluikend wordt toegestaan dat scholieren voor de deur van hun school mogen uitstappen ook al is dat formeel geen sterhalte. Op dit onderdeel is een heroverweging van het sterhalteconcept zinvol. Daarbij kan worden gedacht aan introductie van een netwerk van sterhaltes waarvandaan tegen een lager tarief dan in het deur-deur vervoer mag worden gereisd. Op deze wijze wordt het deur-sterhaltevervoer beperkt tot halte-sterhaltevervoer

3.8.2 Aanbevelingen

1. Objectieve metingen over stiptheid en omrijdtijden monitoren en naast de perceptie van reizigers over stiptheid en omrijdtijd zetten. Deze metingen ook periodiek communiceren naar reizigers en naar opdrachtgevers.
2. Objectieve metingen over de snelheid waarmee de telefoon wordt opgenomen monitoren en naast de perceptie van de reizigers zetten. Deze metingen ook periodiek communiceren naar reizigers en naar opdrachtgevers.
3. Bezoek van arts en polikliniek zijn veel gebruikte motieven. Het is daarom verstandig de onduidelijkheid over het wel of niet zijn toegestaan weg te nemen.
4. Meer aandacht voor een continue promotie en communicatie. Dilemma daarbij is dat promotie twee keer geld kost: de promotie zelf en de toename van het vervoer die

daarmee gepaard gaat. Een duidelijke doelstelling van wat bereikt moet worden en wat dat mag kosten is daarom noodzakelijk. Het is zinvol hierover bestuurlijke afspraken te maken.

5. Informatie over reisregels, tijden en gebied waar gereden wordt in communicatie meenemen gezien de onbekendheid daarmee. Een idee is bijvoorbeeld om op een kaart in de voertuigen het gebied aan te geven waarbinnen gereisd mag worden.
6. Het OV deur-deur vervoer wordt als duur ervaren. Het gebruik ligt ook lager dan de prognoses. Voorzichtigheid is geboden met tariefverhogingen. Een actie met een tijdelijk reductietarief kan het vervoer doen stijgen, maar kost wel extra geld.
7. Het OV-deur sterhaltevervoer is, zelfs onder de gebruikers relatief onbekend. Hoewel geen onderzoek is gedaan naar de bekendheid ermee onder niet-gebruikers is de verwachting dat de bekendheid met de reismogelijkheden zeer gering is. Informatie op borden of haltes in een aantal dorpen kan helpen de bekendheid te vergroten.
8. Het deur-sterhaltevervoer is feitelijk en in de perceptie van de reiziger goedkoop. Voor vervoer van deur naar halte kan best een wat hoger tarief worden gevraagd. Het is zinvol nader onderzoek te doen naar een aanpassing van het deur-sterhaltevervoer waarbij bijvoorbeeld kan worden gedacht aan halte-halte vervoer in een beperkt aantal corridors waar het gebruikt wordt voor woon-werk en woon -schoolverkeer.
9. Op relaties waar het deur-sterhaltevervoer nauwelijks wordt gebruikt kan het beter worden vervangen door deur-deur vervoer tegen het hogere tarief. Dit komt de duidelijkheid van het vervoerconcept ten goede. De tarieven tussen de verschillende systemen verschillen nogal: het is wenselijk de tarieven in de provincie voor het OV-deur-deur vervoer en deur-sterhaltevervoer te harmoniseren. (NB: Met ingang van 1-1-2005 zijn de tarieven voor het zonetarief OV-deur-deur bij Molenhopper, Groene Harthopper en IOV-taxi gelijk getrokken)
10. Het percentage gratis begeleiders bij de Rijnstreekhopper is erg hoog: 25 procent zegt met een gratis begeleider te reizen. Deels komt dat doordat ook veel meer gebruikers dan bij de andere Hoppers en OV-taxi een rolstoel gebruiken. Het is zinvol na te gaan hoeveel het werkelijke percentage is en afhankelijk daarvan na te gaan of de selectiecriteria wellicht aangescherpt dienen te worden of over te gaan tot een herindicatie. (NB: Is inmiddels al door het bestuur van de Rijnstreekhopper in gang gezet).
11. De routeplanning komt bij reizigers niet altijd logisch over: informatie hierover, bijvoorbeeld door chauffeurs of in schriftelijke communicatie, kan irritatie en onduidelijkheid hierover wegnemen.