

Kwaliteitsonderzoek Rijnstreekhopper

Eindrapport

Kwaliteitsonderzoek Rijnstreekhopper

Eindrapport

in opdracht van
Gemeente Alphen aan den Rijn

5 juni 2009
rapportnummer: 3557r01v02



Hoofdkantoor:
Tanhofdreef 15
Postbus 2873
2601 CW Delft
Tel. 015 - 2147899
Fax 015 - 2147902

Regiokantoor noord:
Badhuiswal 3
Postbus 1149
8001 BC Zwolle
Tel. 038 - 4225780
Fax 038 - 4216870

Regiokantoor zuid:
Hoff van Hollantlaan 6
5243 SR Rosmalen
Tel. 073 - 5231065
Fax 073 - 5231070

Inhoudsopgave

1	INLEIDING	1
1.1	Aanleiding en doel kwaliteitsonderzoek Rijnstreekhopper	1
1.2	Onderzoeksopzet	1
1.3	Leeswijzer	2
2	RITBESTAND- EN KLACHTENANALYSE	3
2.1	Bevindingen ritbestandanalyse	3
2.2	Klachtenanalyse	7
2.3	Conclusie ritbestand- en klachtenanalyse	11
3	ENQUÊTE WMO-PASHOUDERS	13
3.1	Inleiding	13
3.2	Respons en betrouwbaarheid	13
3.3	Persoonskenmerken en reisgedrag	14
3.4	Kennis van de geldende spelregels	20
3.5	Uitvoering van de spelregels	24
3.6	Mening pashouders over de spelregels	27
3.7	Slotvraag enquête: specifieke verbeterpunten?	30
3.8	Resumerend overzicht spelregels	31
4	BENCHMARKSTUDIE	33
4.1	Benchmarkstudie	33
5	CONCLUSIES EN AANBEVELINGEN	35
5.1	Conclusies	35
5.2	Aanbevelingen	37
BIJLAGEN		
1.	Verslag gesprek klantenpanel Rijnstreekhopper	
2.	Enquête kwaliteitsonderzoek Rijnstreekhopper	
3.	Benchmarkstudie	
4.	Verslag gesprek met chauffeurs van Taxibedrijf Van Asselt	

1**Inleiding****1.1 Aanleiding en doel kwaliteitsonderzoek Rijnstreekhopper**

Vanaf 1 januari 2001 wordt in de regio Rijnstreek het collectief vraagafhankelijke vervoer (CVV) verzorgd door DVG personenvervoer onder de naam Rijnstreekhopper. Opdrachtgevers zijn de provincie Zuid-Holland en de gemeenten Alphen aan den Rijn, Nieuwkoop, Kaag en Braassem en Rijnwoude. Vanaf 1 januari 2010 moet het CVV op basis van een nieuw contract worden uitgevoerd. Het aanbestedingstraject hiervoor loopt.

Aanhoudende signalen en klachten over de Rijnstreekhopper zijn voor de gemeente Alphen aan den Rijn aanleiding om deze vervoersdienst in aanloop naar de nieuwe aanbesteding te onderwerpen aan een kwaliteitsonderzoek. Dit onderzoek heeft als doel:

- Een actueel inzicht in de kwaliteit van de dienstverlening verkrijgen.
- Op basis van de geanalyseerde data verbeterpunten aandragen voor het nieuwe programma van eisen (PvE) dat opgesteld wordt in het kader van de op handen zijnde aanbesteding.

1.2 Onderzoekopzet

Om bovengenoemde doelen te verwezenlijken is voor een onderzoeksofzet gekozen bestaande uit de volgende onderdelen:

- ritbestand- en klachtenanalyse;
- enquête onder WMO-pashouders;
- discussieavond met het klantenpanel Rijnstreekhopper (bijlage 1);
- benchmarkstudie (bijlage 3)
- gesprek met chauffeurs van Taxibedrijf Van Asselt (bijlage 4)

1.2.1 Ritbestand- en klachtenanalyse

Op basis van het door de Stichting CVV Rijnstreek aangeleverde rittenbestand van geheel 2008 is enerzijds een aantal standaard parameters zoals het aantal gereden ritten in kaart gebracht en is anderzijds onderzocht of gereden ritten conform de bestek- en contracteisen zijn uitgevoerd.

Vervolgens is op basis van het klachtenbestand 2008 onderzocht wat de aard en omvang van de klachten is geweest.

1.2.2 Enquête onder Wmo-pashouders

In tegenstelling tot een “gewoon” klanttevredenheidsonderzoek waarbij de focus vooral op de dienstverlening van het CVV ligt, is de insteek van de enquête in dit onderzoek specifiek geënt op de spelregels van de Rijnstreekhopper. Middels een driedeling in de enquête wordt aan de gebruiker gevraagd in hoeverre zij op de hoogte zijn van de spelregels, in hoeverre deze naar hun beleving in de praktijk worden nageleefd en of er spelregels zijn die gewijzigd zouden moeten worden. Daarmee vormt deze enquête een belangrijke bron van informatie voor het opstellen van het nieuwe programma van eisen.

Omdat het vermoeden aanwezig is dat gebruikers van de Rijnstreekhopper woonachtig in de gemeente Alphen aan den Rijn er een andere mening ten aanzien van het CVV op na houden dan gebruikers elders in de regio, wordt bij het beschrijven van de enquêteresultaten onderscheid gemaakt tussen beide groepen. In totaal zijn 1200 enquêtes uitgegaan naar Wmo-pashouders in de gemeente Alphen aan den Rijn en 900 naar Wmo-pashouders in de aanliggende gemeenten binnen de Rijnstreek. De keuze voor het versturen van de enquêtes naar alleen Wmo-pashouders is er een van praktische aard: van de Wmo-pashouders zijn de adressen bekend.

1.2.3 Benchmarkstudie

Daarnaast heeft Mobycon een benchmarkstudie verricht naar de bestek-eisen die binnen het CVV worden gehanteerd. De informatie die hierbij verzameld is, leidt, in aanvulling op de resultaten van de enquête, tot een verdere aanscherping van de aangedragen verbeterpunten ten aanzien van het op te stellen PvE voor de nieuwe aanbesteding.

1.3 Leeswijzer

- Hoofdstuk 2: behandelt de bevindingen van het ritbestand- en klachtenanalyse;
- Hoofdstuk 3: behandelt de resultaten van de enquête welke gehouden is onder Wmo-pashouders;
- Hoofdstuk 4: behandelt de resultaten van de benchmarkstudie;
- Hoofdstuk 5: conclusies en aanbevelingen.

2

Ritbestand- en klachtenanalyse

2.1 Bevindingen ritbestandanalyse

De Stichting CVV Rijnstreek heeft een rittenbestand aangeleverd waarin de gereden ritten van de Rijnstreekhopper van 2008 staan geregistreerd. Analyse van deze gegevens biedt de mogelijkheid om, naast het inzichtelijk maken van een aantal algemene parameters, duidelijk te krijgen in welke mate het vervoer door de Rijnstreekhopper conform de bestek- en contracteisen wordt uitgevoerd. De volgende artikelen zijn in het kader van de ritbestandanalyse, voor zover mogelijk, onderzocht op uitvoering:

- *Artikel 7.2 (contract): de vervoerder is verplicht – indien een reiziger een uur voor het gewenste tijdstip van vertrek een rit bestelt – op het overeengekomen tijdstip van vertrek het CVV uit te (doen) voeren.*
- *Artikel 7.3 (contract): bij prioriteitsritten (minimaal 24 uur van tevoren aangemeld) mag de reiziger niet later en maximaal 15 minuten vroeger op de plaats van bestemming komen dan is opgegeven.*
- *Artikel 7.4 (contract): de vervoerder heeft het recht om maximaal 15 minuten eerder of later dan het overeengekomen tijdstip van vertrek/aankomst op de vertrek- of aankomstplaats aan te komen.*

Opgemerkt dient te worden dat reeds bij aanvang van de analyse van het rittenbestand bleek dat de gegevens die hierin stonden incompleet waren. De volgende gegevens, welke conform artikel 2.10a van het bestek aanwezig zouden moeten zijn, ontbraken:

- datum en tijdstip waarop de klant gebeld heeft met de centrale om een rit te reserveren;
- onderscheid tussen gewone ritten en prioriteitsritten.

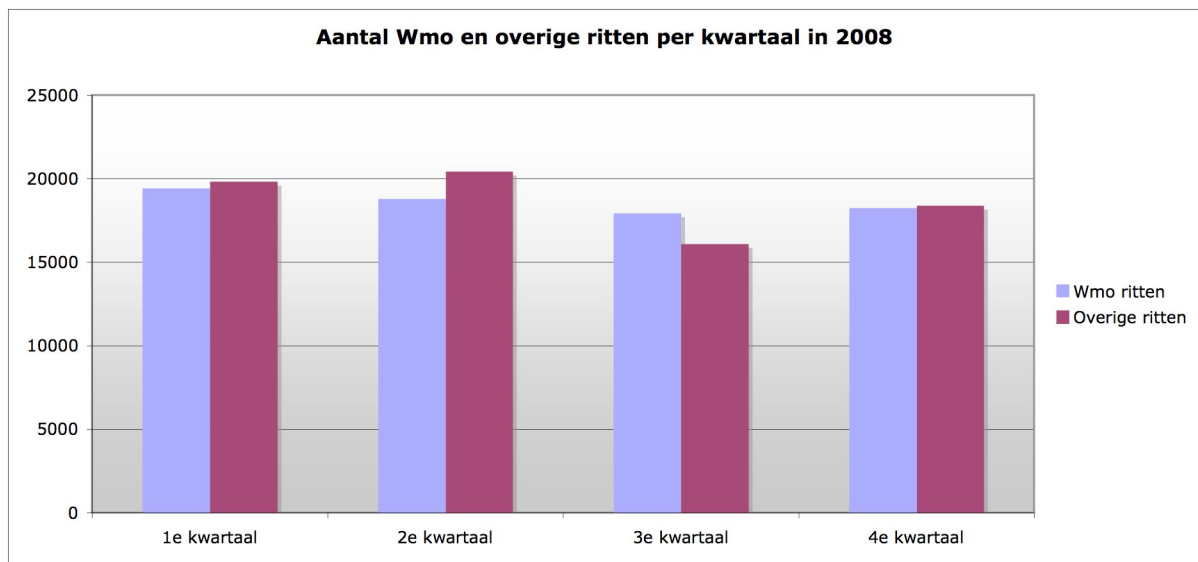
Datum en tijdstip van de ritbestelling zijn belangrijk omdat met deze gegevens kan worden nagegaan of artikel 7.2 van het contract wordt nagekomen. Deze gegevens zijn naderhand nog aangeleverd.

Het onderscheid tussen gewone ritten en prioriteitsritten is belangrijk omdat hiermee de stiptheid van beide ritsoorten bepaald kan worden. In dit onderzoek bleek het niet mogelijk om dit onderscheid boven water te krijgen.

2.1.1 Verdeling gereden Wmo- en overige ritten

De eerste parameter die uit het rittenbestand gehaald is, betreft een overzicht van het aantal gereden ritten per kwartaal. Hierbij is onderscheid gemaakt tussen ritten gereden door Wmo-pashouders en overige ritten. Dit overzicht geeft een indruk van het gebruik van de Rijnstreekhopper in 2008 en vormt de context voor de getallen die uit de ritbestand- en klachtenanalyse naar voren komen.

Uit het rittenbestand volgt dat per kwartaal ongeveer 40.000 ritten gereden worden met een min of meer gelijkmatige verdeling tussen Wmo- en overige ritten (figuur 2.1). Totaal aantal gereden ritten in 2008 is ongeveer 150.000.



Figuur 2.1: gebruik van de Rijnstreekhopper in 2008

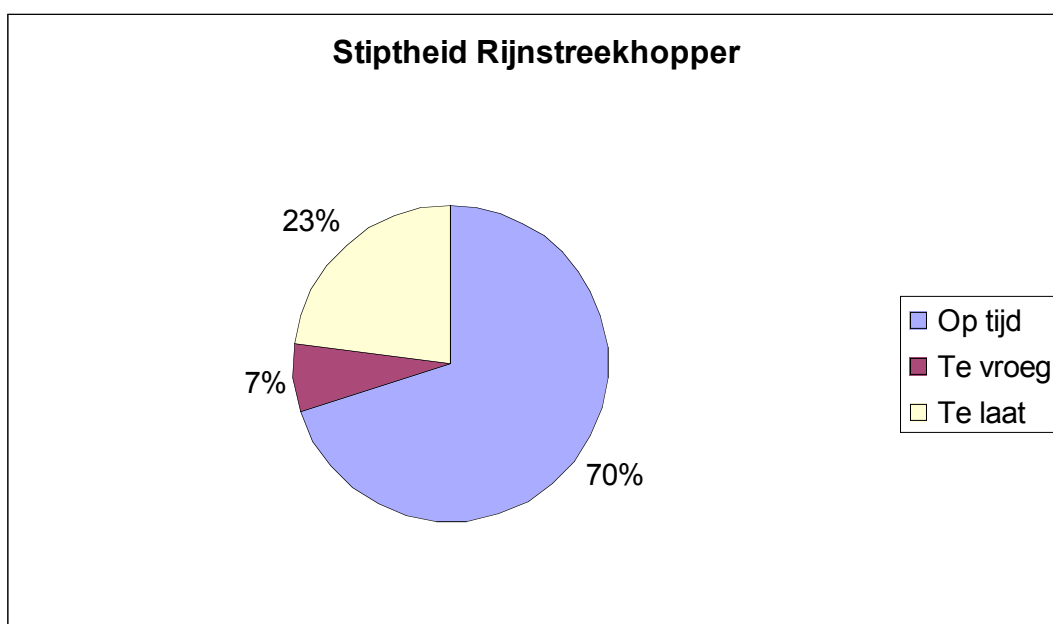
2.1.2 Stiptheid Rijnstreekhopper

De stiptheid van gereden ritten is één van de belangrijkste gegevens die uit een rittenbestand gehaald kan worden. Onder stiptheid wordt in dit geval een correcte uitvoering van artikel 7.4 van het contract verstaan.

Door per rit het tijdsverschil tussen de door de klant bestelde tijd en de tijd dat de taxi kwam voorrijden te berekenen, wordt inzichtelijk in welke mate de Rijnstreekhopper in 2008 aan dit artikel heeft voldaan. In het contract van de Rijnstreekhopper is geen stiptheidseis opgenomen, maar doorgaans wordt binnen CVV systemen een stiptheid van 90% tot 95% nagestreefd.

Berekening van de stiptheid van de Rijnstreekhopper maakt duidelijk dat deze beduidend lager ligt dan de genoemde landelijke norm (figuur 2.2): 70% van de ritten wordt op tijd gereden, 23% te laat en 7% te vroeg. Te vroeg opgehaald worden wordt minder vaak als vervelend of ongewenst ervaren dan te laat. Daarnaast komt het voor dat ritten in overeenstemming met de klant vroeger gereden worden.

Meestal wordt een stiptheidseis, vaak gekoppeld aan een bonus – malus regeling, opgenomen in een contract. In het contract van de Rijnstreekhopper is en geen stiptheidseis en geen bonus-malus regeling opgenomen. Er is voor de vervoerder dus geen “drive” aanwezig om een hoge stiptheid te behalen.



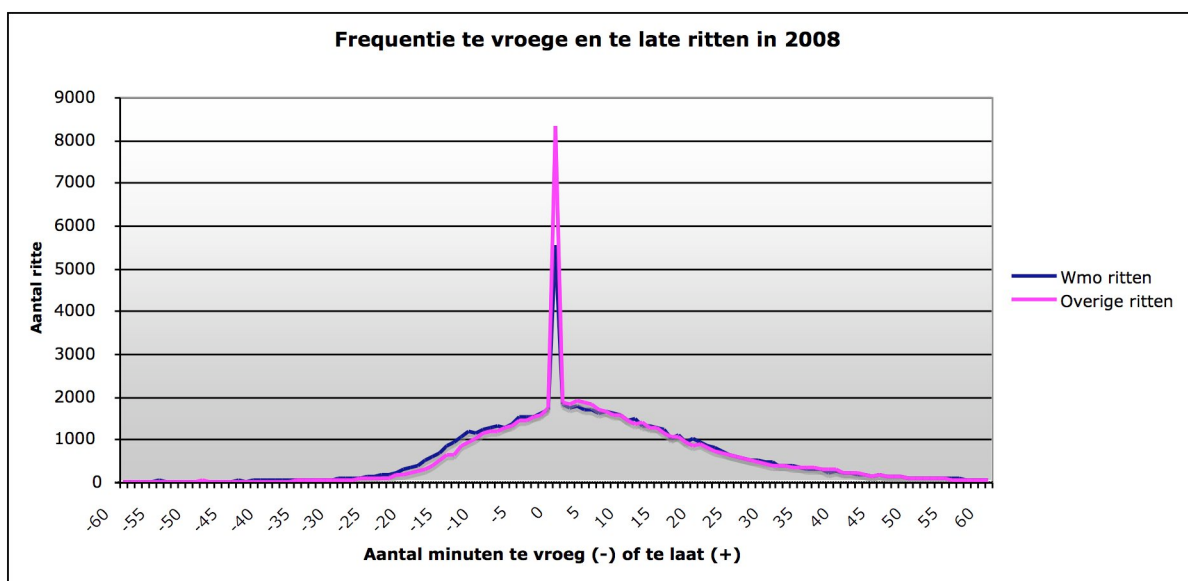
Figuur 2.2: stiptheid Rijnstreekhopper in 2008

Bij navraag bij de vervoerder gaf deze aan dat het ontbreken van “afrekening” op stiptheid het niet noodzakelijk maakte om de tijdregistratie van gereden ritten exact aan te laten sluiten bij de werkelijkheid. In plaats daarvan is meer ingestoken op kwaliteit in de dienstverlening waarbij ritten zoveel mogelijk afgestemd worden met de wensen en benodigdheden van de reiziger. Op basis van het aangeleverde rittenbestand is die kwaliteit echter niet te achterhalen en resulteert de wijze van ritregistratie in een stiptheidsscore van 70%.

Bij figuur 2.2 dient de opmerking geplaatst te worden dat het stiptheidspercentage waarschijnlijk iets hoger zou uitkomen (maximaal 1%) indien in het rittenbestand onderscheid was gemaakt tussen gewone en prioriteitsritten. In dat geval was het namelijk mogelijk geweest ook de stiptheid van prioriteitsritten te berekenen, terwijl de gegevens van deze ritten nu in de berekeningen zijn meegenomen als zijnde gewone ritten. Voor geheel 2008 betreft het enkele honderden ritten.

Naast de stiptheid van de ritten, kunnen aan de hand van de berekeningen ook eventuele onregelmatigheden met betrekking tot de ritregistratie achterhaald worden. Dit wordt gedaan door het tijdsverschil tussen bestelde en daadwerkelijke start van de ritten in een (frequentie)grafiek uit te zetten (figuur 2.3). Het verwachte verloop van deze grafiek zou een normaalverdeling moeten zijn. De eventuele aanwezigheid van (extreme) pieken in het gebied gelegen tussen 15 minuten te vroeg en 15 minuten te laat verdient hierbij aandacht. Dit kan namelijk duiden op een wijze van ritregistratie die, gelet op het voorgenoemde artikel 7.4 van het contract, positief uitpakt voor de organisatie die het vervoer uitvoert.

In het geval van de Rijnstreekhopper is bij zowel de Wmo- als de overige ritten sprake van een grote piek bij 0 minuten verschil tussen bestelde tijd en daadwerkelijke start van de rit. Met andere woorden: uit de ritregistratie volgt dat een groot deel van de ritten exact op tijd wordt gereden. Nu kan hier echter niet de conclusie aan verbonden worden dat er sprake is van een incorrecte ritregistratie, mede omdat de rest van de grafiek wel een normaal verloop laat zien.



Figuur 2.3: tijdsverschil tussen bestelde tijd en daadwerkelijke start van de rit

Het is in dit geval zeer aannemelijk dat bij veel ritten geen gebruik wordt gemaakt van automatische ritregistratie (middels de pas van de reiziger), maar dat chauffeurs dit handmatig doen. Het is goed voor te stellen dat een chauffeur die ergens om 14.00 uur moet voorrijden en er om bijvoorbeeld 13.57 of 14.04 uur is, dit registreert als 14.00 uur. Een tweede mogelijkheid is dat de vertrektijd van ritten aan de hand van de rittenstaat (lijst met ritten van de chauffeur) wordt ingevoerd.

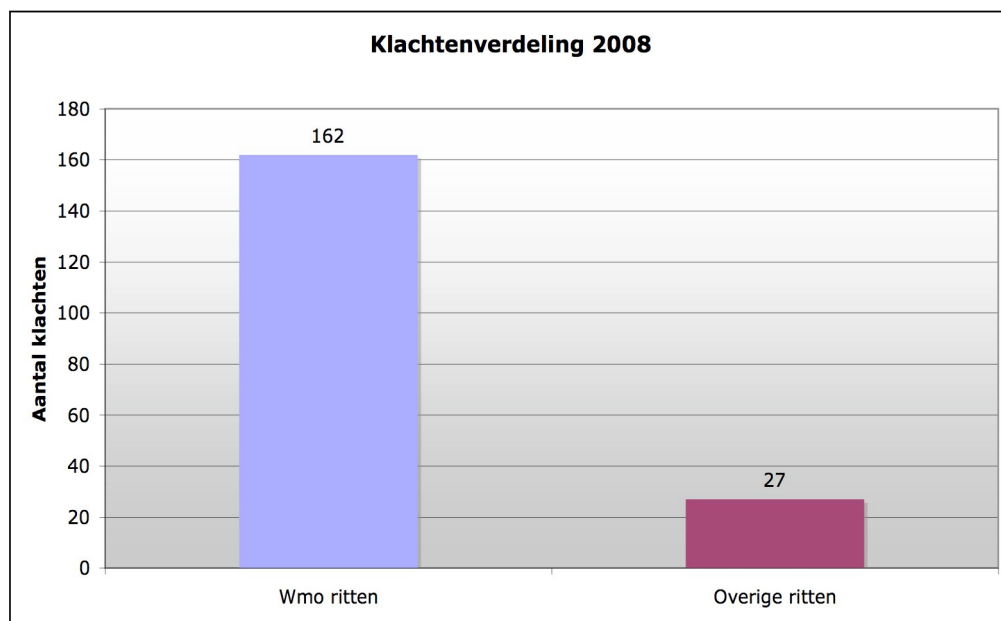
2.2 Klachtenanalyse

Ondanks de aanhoudende signalen van ontevredenheid over de Rijnstreekhopper, blijkt uit het aangeleverde klachtenbestand dat er in 2008 slechts ten aanzien van 189 ritten klachten zijn geregistreerd. Dit betreft een totaal waarvan niet alle klachten terecht zijn of gericht zijn op de vervoerder. In vergelijking met voorgaande jaren is dit, met uitzondering van 2006, een lichte stijging (zie tabel 2.1).

	2004	2005	2006	2007	2008
Aantal geregistreerde klachten	91	163	212	175	189

Tabel 2.1: verloop aantal klachten

Van de 189 klachten blijken 162 klachten betrekking gehad te hebben op Wmo-ritten en 27 klachten op overige ritten (figuur 2.4).



Figuur 2.4: onderverdeling klachten naar ritttype

Wanneer het aantal klachten in 2008 wordt afgezet tegen het totaal aantal gereden ritten (ongeveer 150.000) is dit een aandeel van ongeveer 0,13%, wat betekent dat op ongeveer elke 800 ritten 1 klacht wordt geregistreerd. Een percentage tot ongeveer 0,2% is binnen het CVV gebruikelijk.

Wanneer in detail naar de klachten gekeken wordt, blijken veel van deze klachten van dezelfde personen afkomstig te zijn. Blijkbaar dient een klein aantal individuele reizigers consequent zijn of haar klachten in.

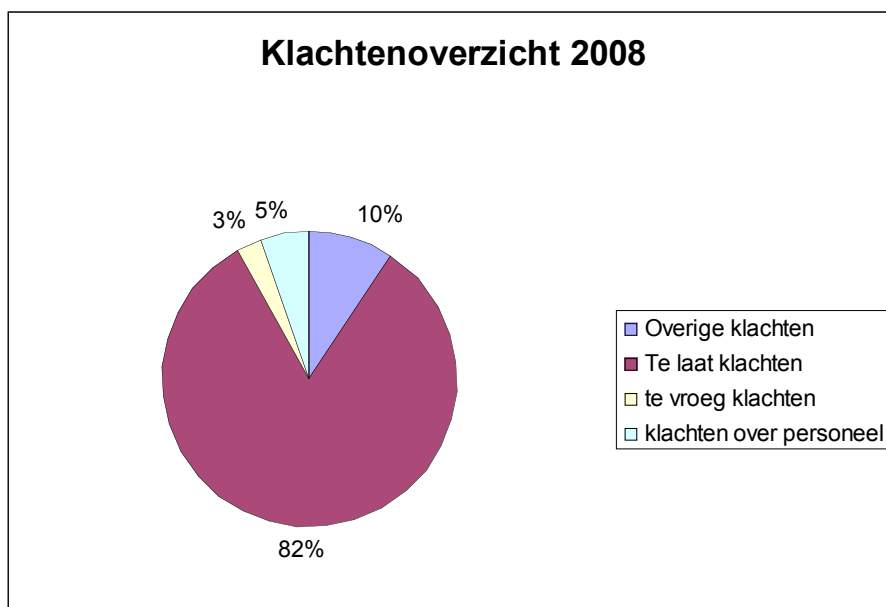
Uit het gesprek met het klantenpanel (zie bijlage 1) is ten aanzien van het indienen en afhandelen van klachten naar voren gekomen dat:

- Reizigers niet goed weten waar ze met hun klacht terecht kunnen.
- Een verminderd vertrouwen in de vervoerder reden kan zijn voor reizigers om geen klacht in te dienen omdat gedacht wordt dat deze dan bij de vervoerder terecht komt terwijl dit niet zo is. Klachten komen namelijk bij de opdrachtgever binnen.
- Klachten vaak niet binnen een week afgehandeld worden.

Genoemde punten kunnen, ondanks dat de huidige klachtenprocedure als laagdrempelig wordt beschouwd, reden zijn voor reizigers om geen klacht in te dienen als ze er één hebben. Belangrijk verbeterpunt is in dit geval de informatieverstrekking en communicatie richting de reiziger.

2.2.1 Aard van de klachten

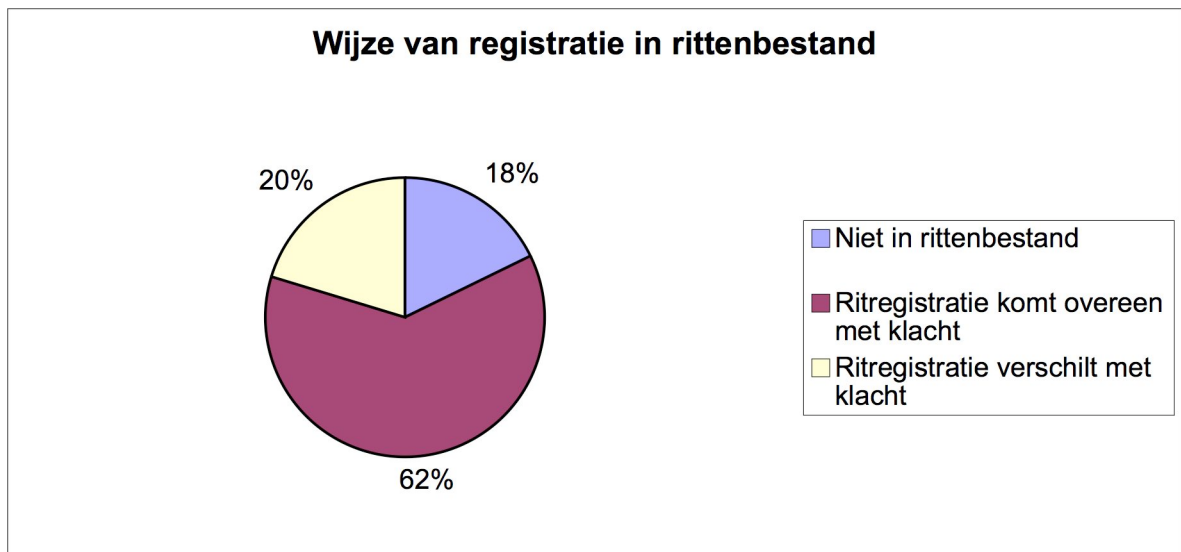
Onderverdeling naar de aard van de klachten levert de verhoudingen op zoals in figuur 2.5 is weergegeven. Hieruit valt op te maken dat ruim 80% van de klachten betrekking heeft gehad op het feit dat de Rijnstreekhopper te laat was. 10% van de klachten valt in de categorie overige, waaronder bijvoorbeeld klachten vallen over het voertuig of een rollator die niet in de taxi paste.



Figuur 2.5: onderverdeling van de aard van de klachten in 2008

2.2.2 Ritregistratie versus klachten

Van de klachten die betrekking hebben, op het te laat zijn van de Rijnstreekhopper, staat bij elk van de klachten datum en tijdstip van de bestelde rit vermeld in het klachtenbestand. Door deze ritten op te zoeken in het rittenbestand wordt inzichtelijk in welke mate de gegevens die hierin staan overeenkomen met de in de klacht vermelde tijden. Hieruit volgt de verdeling zoals weergegeven in figuur 2.6.



Figuur 2.6: vergelijking rittenbestand versus “te laat” klachten

Hieruit blijkt dat bij 62% van de “te laat” klachten de gegevens van de klacht en de ritgegevens met elkaar overeenkomen. Bij 20% bleken de tijden die genoemd werden in de klacht niet met de in het rittenbestand genoemde tijden overeen te komen. De overige 18% van de klachten is niet in het rittenbestand terug te vinden.

Het feit dat ritten waar een “te laat” klacht over is binnengekomen niet of niet 1 op 1 terugkomen in het rittenbestand kan vele oorzaken hebben. Voor een deel heeft dit te maken met de onnauwkeurige ritregistratie zoals aangegeven in §2.1.2. Daarnaast kan het ook zo zijn dat de vervoerder bijvoorbeeld een rit heeft geannuleerd en later opnieuw ingevoerd. Navraag bij de vervoerder wees uit dat van het merendeel van de ritten die niet in het aangeleverde rittenbestand terugkomen aanvullende informatie beschikbaar is. Een groot deel betreft geannuleerde ritten.

2.3 Conclusie ritbestand- en klachtenanalyse

Uit de ritbestand- en klachtenanalyse kan geconcludeerd worden:

- Dat de Rijnstreekhopper in 2008, gelet op de bestek- en contracteisen, bij 23% van de ritten te laat komt, bij 7% te vroeg komt en bij 70% op tijd. Landelijk wordt uitgegaan van een stiptheidseis van 90 – 95%.
- Dat het ontbreken van een stiptheidseis en een hieraan gekoppelde bonus – malusregeling in het contract van de Rijnstreekhopper hier een zeer waarschijnlijke oorzaak van is: er is geen “drive” voor de vervoerder om een stiptheid van 90 – 95% na te streven.
- Dat het ontbreken van “afrekening” op stiptheid het voor de vervoerder niet noodzakelijk maakte om de ritregistratie exact aan te laten sluiten op de werkelijkheid. Dit heeft zijn invloed gehad op de berekende stiptheid.
- Dat ruim 80% van de geregistreerde klachten betrekking had op het feit dat de Rijnstreekhopper te laat was.
- Dat ritgegevens van ritten waar “te laat” klachten over zijn binnengekomen in een aantal gevallen niet overeenkomt met de gegevens van de klacht of in zijn geheel niet in de ritregistratie terugkomen. De ritten die niet in de ritregistratie te vinden zijn staan echter wel in de systemen van de vervoerder geregistreerd en het blijkt veelal om geannuleerde ritten te gaan.

3

Enquête Wmo-pashouders

3.1 Inleiding

Door middel van een enquête onder Wmo-pashouders is informatie verkregen vanuit de kant van de reiziger. Zoals in §1.2.2 al is aangegeven heeft de enquête zich met name gericht op de spelregels van de Rijnstreekhopper, waarbij gevraagd is naar:

- persoonskenmerken en reisgedrag;
- kennis van de geldende spelregels;
- mate waarin de spelregels volgens de reiziger worden uitgevoerd door de Rijnstreekhopper;
- de wensen van de reiziger ten aanzien van de huidige spelregels.

De gehanteerde vragenlijst is opgenomen in bijlage 2. Omdat het vermoeden aanwezig is dat reizigers woonachtig in de gemeente Alphen aan den Rijn er een andere mening op na houden dan reizigers uit de omliggende gemeenten, is onderscheid gemaakt in:

- doelgroep 1: reizigers woonachtig in Alphen aan den Rijn;
- doelgroep 2: reizigers woonachtig in de omliggende gemeenten.

3.2 Respons en betrouwbaarheid

Aan enquêteresultaten wordt veelal een betrouwbaarheidseis gesteld van 95% bij een nauwkeurigheidsmarge van 5%¹. Ongeacht de totale omvang van de doelgroepen is een netto respons van 385 enquêtes per doelgroep altijd voldoende om aan deze betrouwbaarheidseis te voldoen.

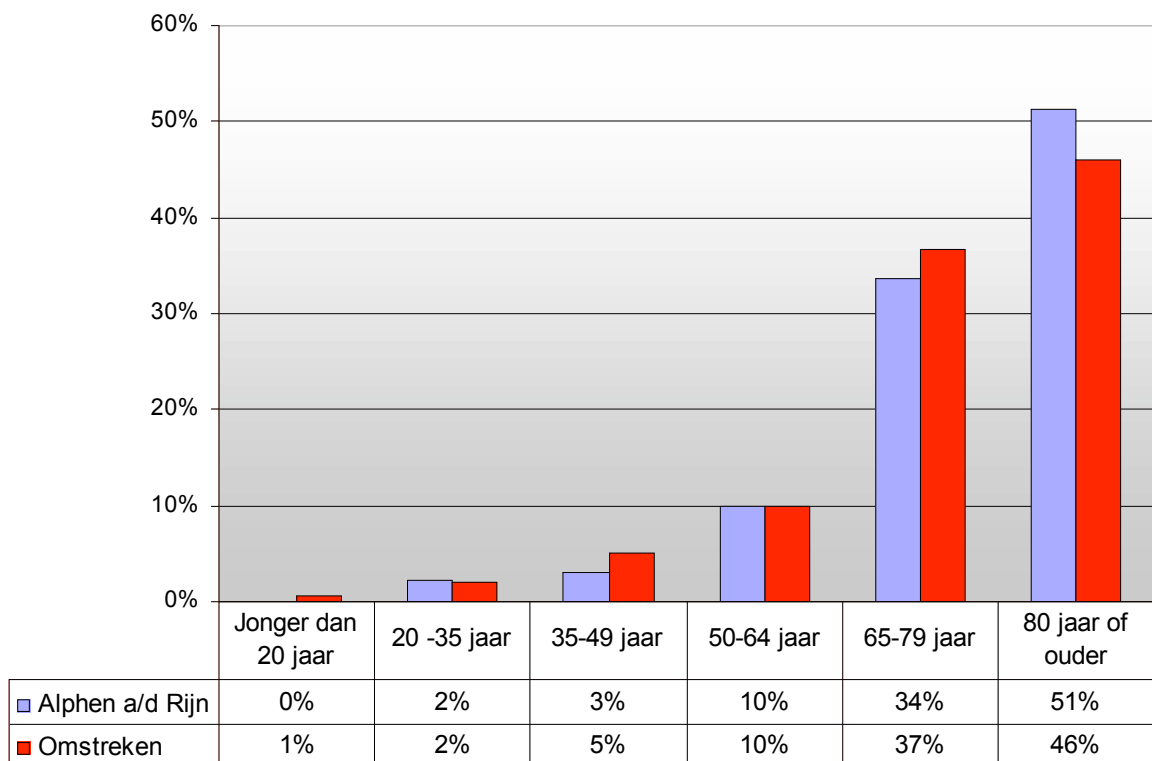
Naar doelgroep 1 zijn 1200 enquêtes verstuurd waarvan er 469 zijn teruggestuurd. Dat is een respons van 39%. Naar doelgroep 2 zijn 900 enquêtes verstuurd waarvan er 366 zijn teruggestuurd. Dat is een respons van bijna 41%. In beide gevallen genoeg om te spreken van een betrouwbaar onderzoek.

¹ Stel dat uit de steekproef blijkt dat 60% van de Wmo reizigers uit Alphen aan den Rijn ontevreden is over de centrale. Een foutmarge van 5% bij 95% betrouwbaarheid betekent: met 95% zekerheid kan gezegd worden dat onder de totale populatie Wmo reizigers uit Alphen aan den Rijn de ontevredenheid over de centrale ligt tussen 55% en 65%.

3.3 Persoonskenmerken en reisgedrag

3.3.1 Leeftijd

Van de Wmo-pashouders woonachtig in de gemeente Alphen aan den Rijn is bijna 85% 65 jaar of ouder. Ongeveer 51% hiervan is 80 jaar of ouder. Ongeveer dezelfde verhouding geldt voor de Wmo-pashouders die in de omliggende gemeenten wonen: bijna 83% van hen is 65 jaar of ouder, waarvan 46% 80 jaar of ouder is.

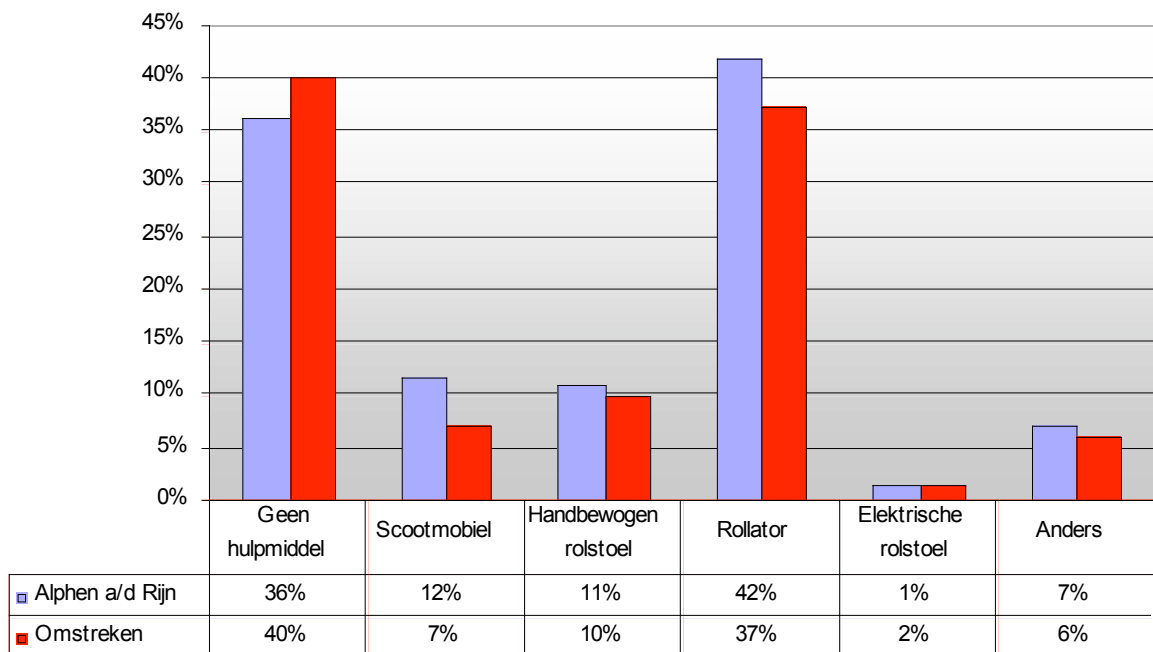


Figuur 3.1: leeftijdsverdeling respondenten

3.3.2 Hulpmiddelen

Aan de Wmo-pashouders is gevraagd of ze tijdens het reizen wel eens gebruik maken van hulpmiddelen. De percentages tellen niet op tot 100% omdat per persoon meerdere hulpmiddelen gebruikt kunnen worden.

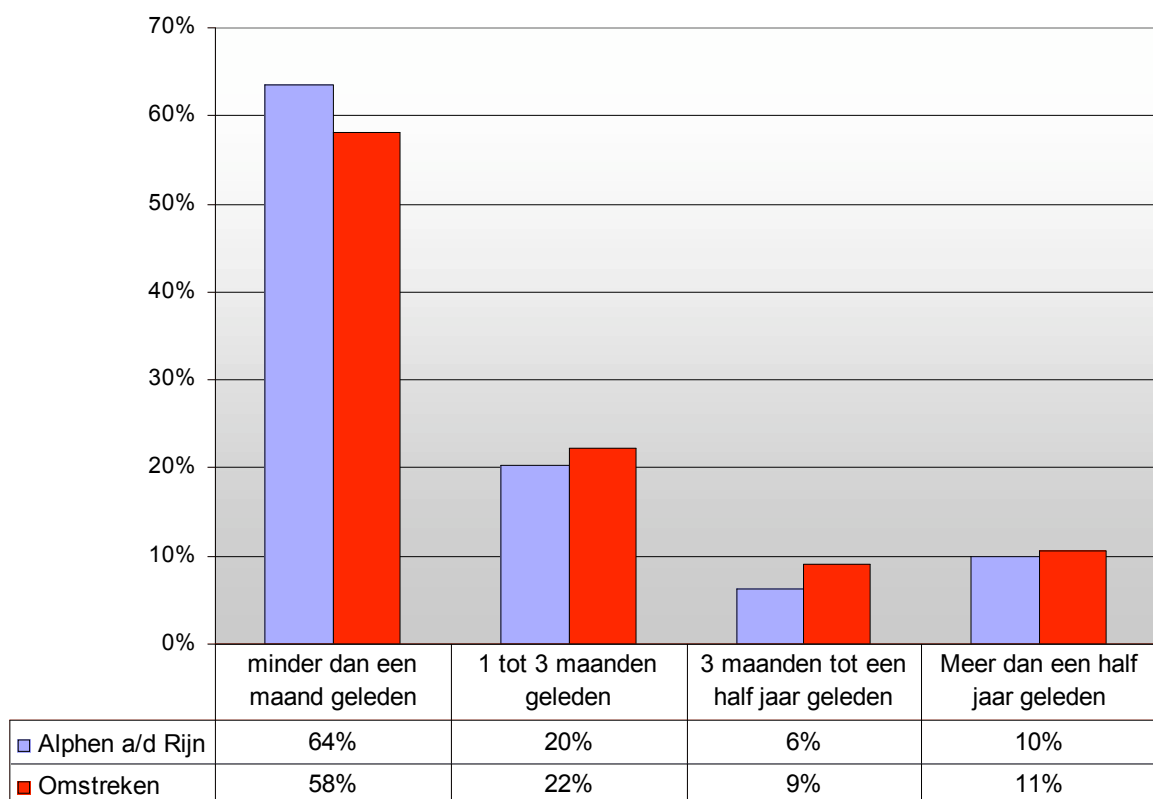
In de onderstaande figuur is te zien dat de rollator het meest gebruikte hulpmiddel is tijdens het reizen (42% van de pashouders uit de gemeente Alphen aan den Rijn, 37% van de pashouders uit de omliggende gemeenten). Daarnaast geeft een groot aantal reizigers aan helemaal geen gebruik te maken van hulpmiddelen.



Figuur 3.2: gebruikt u hulpmiddelen bij uw vervoer?

3.3.3 Laatste reisdatum

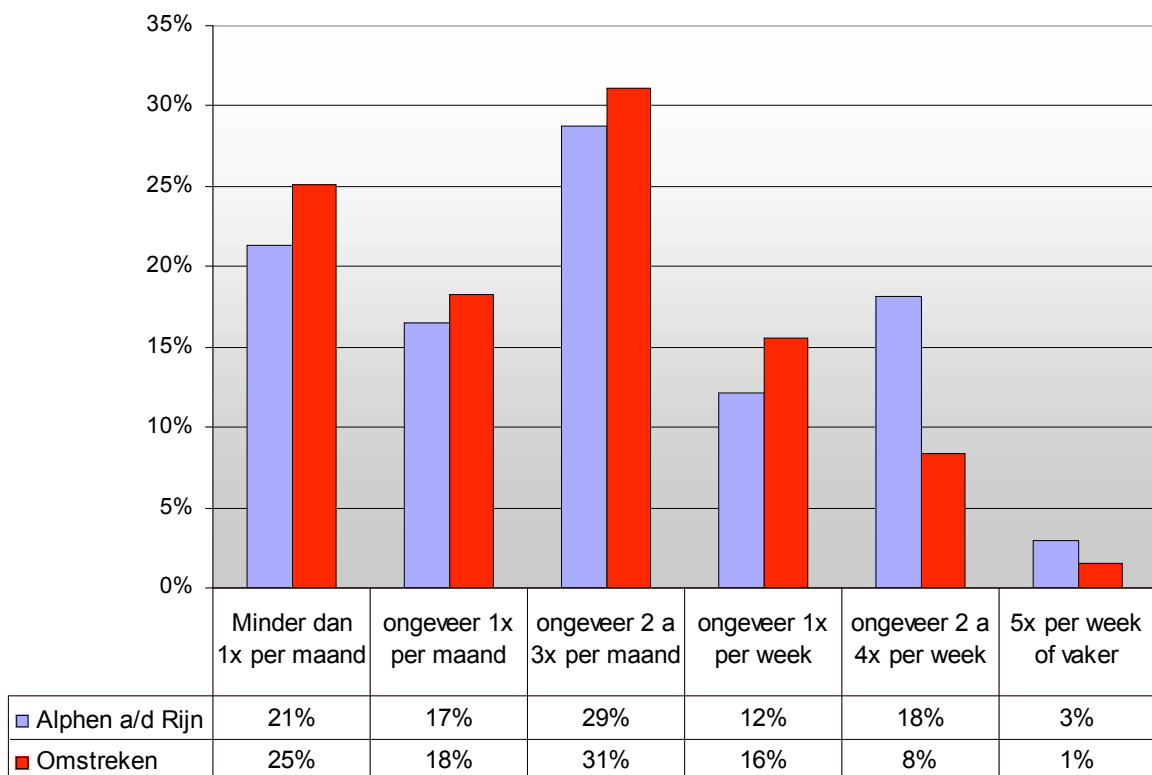
Zoals onderstaande figuur illustreert heeft 64% van de pashouders uit de gemeente Alphen aan den Rijn en 58% van de pashouders uit de omliggende gemeenten minder dan een maand voor het onderzoek gebruik gemaakt van de Rijnstreekhopper. Ongeveer 20% van de respondenten heeft dit 1 tot 3 maanden voor het onderzoek gedaan. Bij elkaar heeft dus zo'n 80% van de beide doelgroepen kort voor het onderzoek met de Rijnstreekhopper gereisd. Dit komt de resultaten van de enquête ten goede omdat de pashouders uit beide doelgroepen bij het beantwoorden van de vragen hebben kunnen putten uit recente ervaringen.



Figuur 3.3: wanneer heeft u voor het laatst gereisd met de Rijnstreekhopper?

3.3.4 Reisfrequentie

Ongeveer 30% van de respondenten van beide doelgroepen geeft aan 2 tot 3 keer per maand gebruik van de Rijnstreekhopper te maken. Opvallend verschil doet zich voor wanneer het gaat om veelvuldig tot structureel gebruik van de Rijnstreekhopper. Beduidend meer pashouders uit de gemeente Alphen aan den Rijn doen dit dan pashouders uit de omliggende gemeenten: 18% van de pashouders uit de gemeente Alphen aan den Rijn geeft aan de taxi 2 tot 4 keer per week te gebruiken, 3% zelfs 5 keer per week of vaker. Dit tegen respectievelijk 8% en 1% van de pashouders uit de omliggende gemeenten.

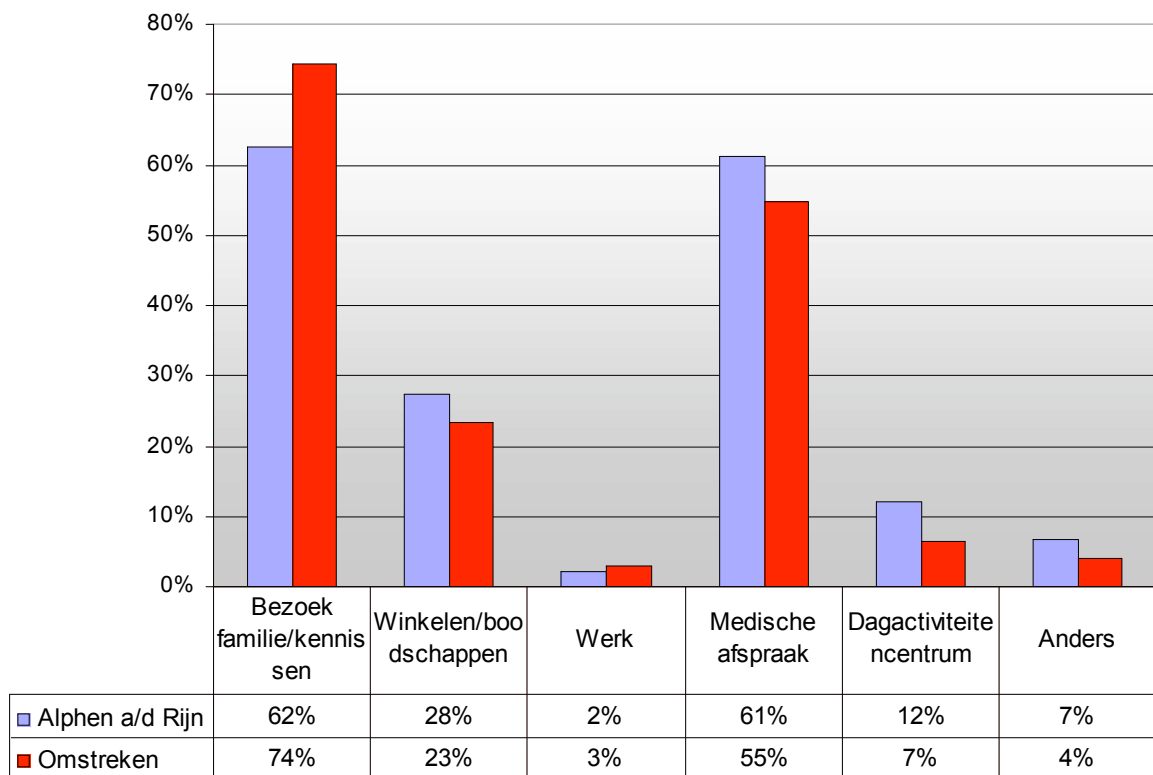


Figuur 3.4: hoe vaak reist u gemiddeld met de Rijnstreekhopper?

3.3.5 Reismotief

Aan de Wmo-pashouders is gevraagd voor welke motieven zij gebruik maken van de Rijnstreekhopper. De percentages in de grafiek tellen niet op tot 100% omdat meerdere antwoorden mogelijk zijn.

In onderstaande figuur is goed te zien dat de pashouders uit beide doelgroepen de Rijnstreekhopper voornamelijk gebruiken om naar familie en kennissen te reizen (62% en 74%), te winkelen of boodschappen te doen (28% en 23%) en om naar medisch gerelateerde afspraken te gaan (61% en 55%).

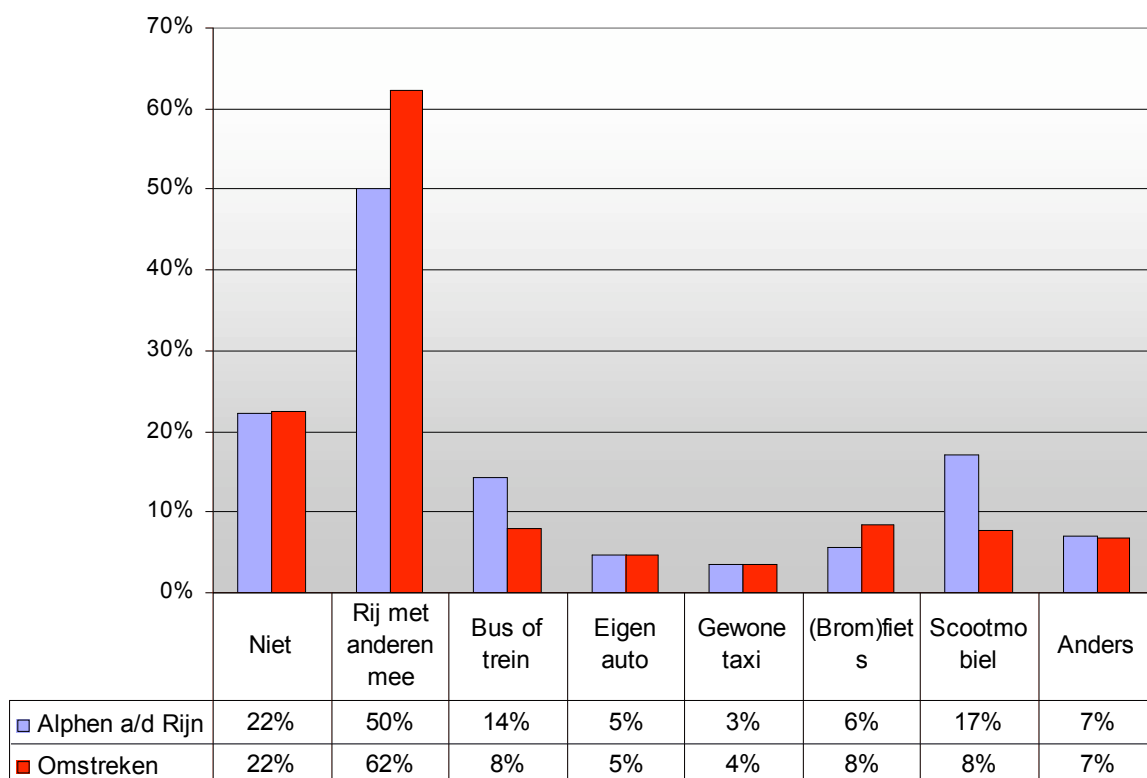


Figuur 3.5: waar gebruikt u de Rijnstreekhopper voor?

3.3.6 Vervoeralternatief

Aan de Wmo-pashouders is tevens gevraagd hoe ze reizen binnen de regio wanneer ze geen gebruik (kunnen) maken van de Rijnstreekhopper. Ook hier zijn meerdere antwoorden mogelijk waardoor de percentages niet tot 100% optellen.

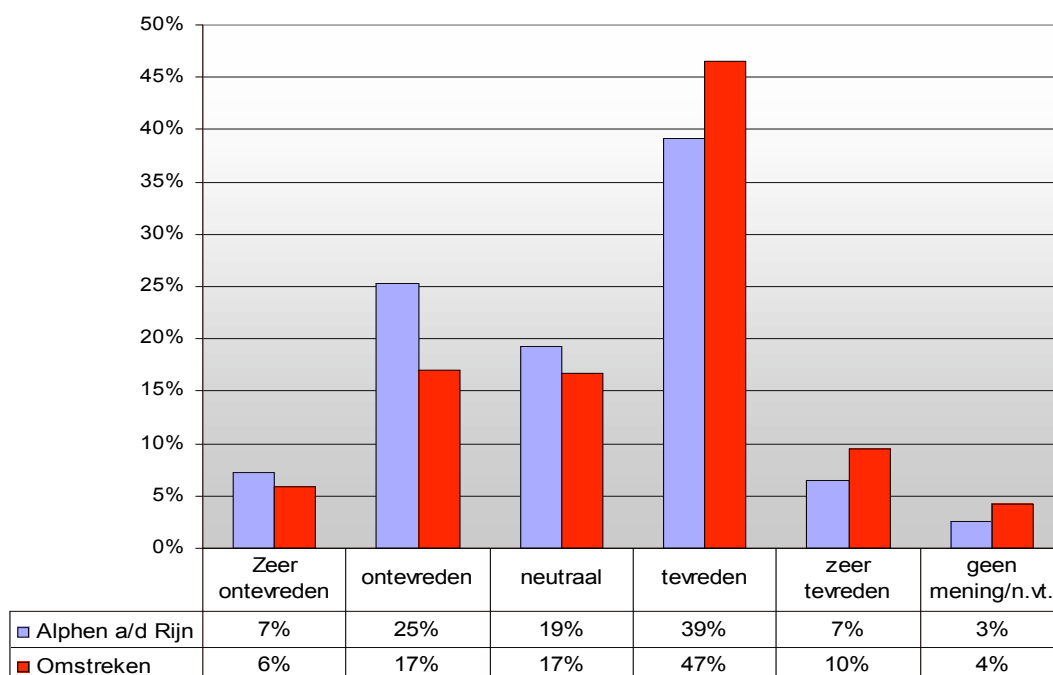
Meerijden met anderen blijkt het voornaamste vervoeralternatief te zijn. Opvallend is dat bijna een kwart van de respondenten van beide doelgroepen aangeeft geen vervoeralternatief te hebben als de Rijnstreekhopper niet rijdt. Dit geeft aan dat een groot deel van de Wmo-pashouders afhankelijk is van de Rijnstreekhopper voor de dagelijkse verplaatsingsbehoefte. Dit is vergelijkbaar met andere CVV-systemen.



Figuur 3.6: als u niet met de Rijnstreekhopper (kunt) reizen, hoe reist u dan binnen de regio?

3.3.7 Tevredenheid

Op de vraag hoe tevreden de Wmo-pashouders zijn over de Rijnstreekhopper is verschillend gereageerd door beide doelgroepen. Van de pashouders uit de gemeente Alphen aan den Rijn is 46% tevreden tot zeer tevreden terwijl 32% ontevreden tot zeer ontevreden is. Bij pashouders uit de omliggende gemeenten is daarentegen 57% tevreden tot zeer tevreden, terwijl 23% ontevreden tot zeer ontevreden is.



Figuur 3.7: hoe tevreden bent u over de Rijnstreekhopper?

3.4 Kennis van de geldende spelregels

In het tweede onderdeel van de enquête zijn de spelregels van de Rijnstreekhopper door middel van stellingen aan de Wmo-pashouders voorgelegd. Door het aankruisen van de antwoordmogelijkheden “wel een spelregel” of “geen spelregel” is vervolgens door de respondenten aangegeven of dit naar hun mening wel of niet de geldende spelregels zijn. De spelregels/stellingen die aan de pashouders zijn voorgelegd zijn:

1. Artikel 7.2 (contract): een rit moet ten minste 1 uur van tevoren gereserveerd worden.

2. Artikel 7.2 (contract): bij reservering van een rit korter dan 1 uur van tevoren, mag de telefonist(e) zeggen dat hij/zij geen garantie kan geven dat de taxi op tijd komt voorrijden.
 3. Artikel 7.3 (contract): ritten waarbij de reiziger beslist op tijd moet zijn, zoals bijvoorbeeld bij een begrafenis, moeten tenminste 24 uur van tevoren gereserveerd worden (zogenaamde prioriteitsritten).
 4. Artikel 7.6 (contract): de telefonist(e) is verplicht om bij het reserveren van een rit een terugbelservice aan te bieden (de reiziger wordt dan 5 minuten voordat de taxi komt voorrijden gebeld)².
 5. Artikel 6.3 (contract): als gebeld wordt naar de centrale om een rit te reserveren, moet de reiziger binnen 30 seconden te woord worden gestaan.
 6. Artikel 7.4 (contract): de taxi mag 15 minuten te vroeg of te laat zijn (behalve bij prioriteitsritten).
 7. Artikel 7.5 (contract): de vervoerder is verplicht te bellen als de taxi een vertraging van meer dan 15 minuten heeft.
 8. Artikel 7.8 (contract): als de taxi meer adressen aandoet, mag de normale reistijd met maximaal 15 minuten worden overschreden (tenzij anders met u is overlegd).
 9. Artikel 7.13 (contract): de vervoerder is verplicht om ander vervoer aan te bieden als de rit niet of niet op tijd uitgevoerd kan worden.
 10. Artikel 7.14 (contract): als het nodig is moet de chauffeur helpen bij het in- en uitstappen en het naar de voordeur brengen.
 11. Artikel 20.2 (contract): in de taxi moeten klachtenformulieren aanwezig zijn waarop u uw klacht(en) kwijt kunt.
 12. Artikel 20.2 (contract): uw klacht moet binnen 1 week zijn afgehandeld. Binnen deze week moet u horen wat er met uw klacht is gebeurd.
- N.B: alle genoemde spelregels komen uit het contract van de Rijnstreekhopper. De resultaten op de volgende pagina geven weer in welke mate de Wmo-pashouders deze kennen.

Ten aanzien van spelregel 4 bleek naderhand, zoals ook in de voetnoot is aangegeven, dat in 2003 de afspraak is gemaakt dat er geen terugbelservice wordt ingevoerd. Dit als kanttekening bij de enquêteresultaten ten aanzien van deze spelregel.

² In 2003 heeft het bestuur van de Stichting CVV, na overleg met de klankbordgroep CVV, het standpunt ingenomen dat een terugbelservice niet zal worden ingevoerd (brief d.d. 3 april 2003 van de Stichting CVV aan de klankbordgroep CVV). Derhalve heeft de vervoerder deze terugbelservice ook niet aangeboden.

Spelregel 1: een rit moet ten minste 1 uur van tevoren gereserveerd worden (stiptheidgarantie)

Spelregel 2: bij reservering korter dan 1 uur van tevoren, geen garantie dat de taxi op tijd komt

Spelregel 3: prioriteitsritten moeten ten minste 24 uur van tevoren gereserveerd worden

Spelregel 4: de telefonist(e) is verplicht bij ritreservering een terugbelservice aan te bieden

Spelregel 5: bij ritreservering dient de reiziger binnen 30 seconden te woord worden gestaan

Spelregel 6: de taxi mag 15 minuten te vroeg of te laat zijn (behalve bij prioriteitsritten)

Spelregel 7: de vervoerder is verplicht te bellen bij een vertraging van meer dan 15 minuten

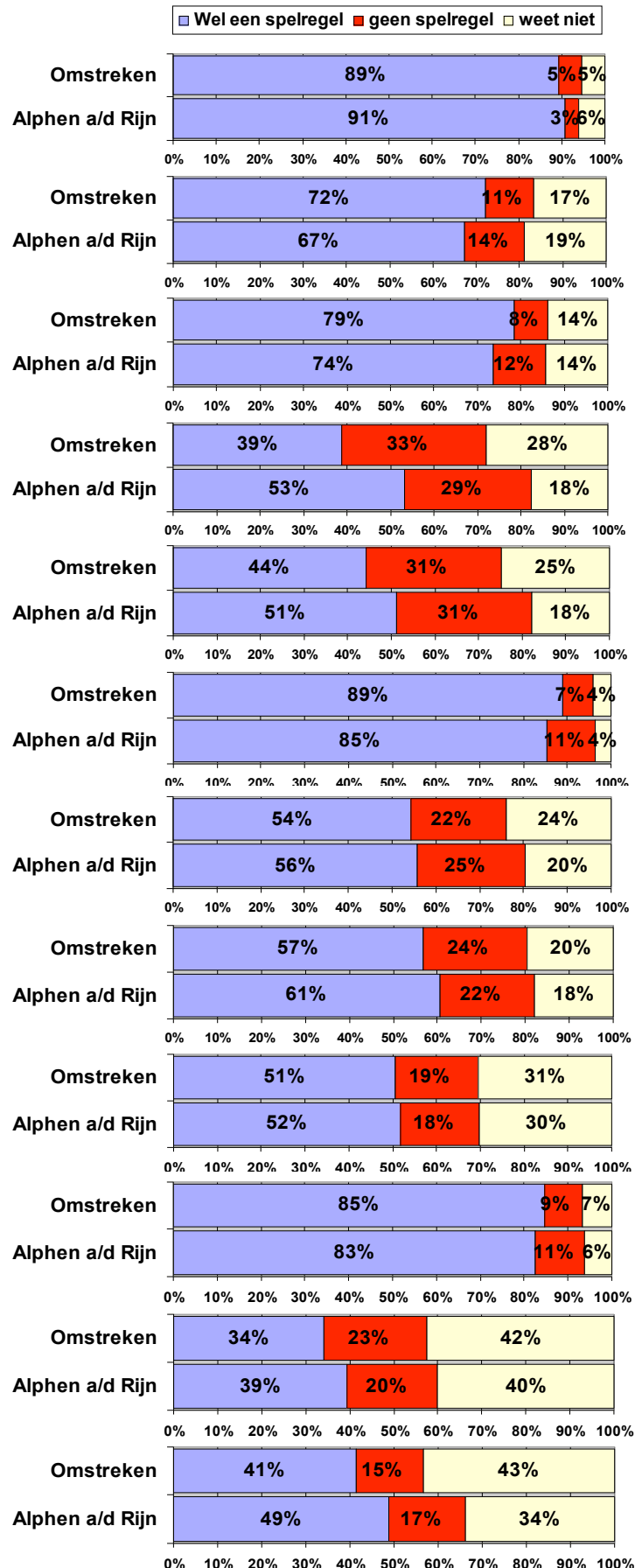
Spelregel 8: bij combinatie-rit mag de normale reistijd met max. 15 min. overschreden worden

Spelregel 9: vervoerder moet ander vervoer aanbieden als rit niet op tijd uitgevoerd kan worden

Spelregel 10: als het nodig is moet de chauffeur helpen met het in- en uitstappen

Spelregel 11: in de taxi moeten klachtenformulieren aanwezig zijn

Spelregel 12: uw klacht moet binnen 1 week zijn afgehandeld



Uit de antwoorden die de respondenten hebben gegeven, volgen een aantal constatering:

- De kennis ten aanzien van de spelregels is bij zowel pashouders uit de gemeente Alphen aan den Rijn als bij pashouders uit de omliggende gemeenten ongeveer hetzelfde: de verhoudingen in de antwoordcategorieën per spelregel zijn namelijk nagenoeg gelijk.
- De pashouders zijn goed op de hoogte van de spelregels 1, 2, 3, 6 en 10. Spelregels 1, 2 en 3 hebben alle drie betrekking op de vooraanmeldtijd bij het boeken van een rit. Spelregel 6 heeft betrekking op het feit dat de taxi maximaal 15 minuten te vroeg of te laat mag zijn en spelregel 10 betreft de hulp die een chauffeur moet bieden bij het in- of uitstappen indien dit nodig is.
- De pashouders zijn minder goed tot slecht op de hoogte van de spelregels 4 en 5, die betrekking hebben op dienstverlening door de centrale wanneer de reiziger een rit reserveert, 7, 8 en 9, die betrekking hebben op dienstverlening en communicatie vanuit de vervoerder wanneer vertraging wordt opgelopen en 11 en 12 die betrekking hebben op de verkrijgbaarheid van klachtenformulieren en de periode waarbinnen een klacht afgehandeld moet zijn. De onbekendheid met spelregel 4 is niet verwonderlijk gezien het feit dat in 2003 is afgesproken dat er geen terugbelservice wordt ingevoerd.

Voorts blijkt uit de enquête dat het ten aanzien van de kennis van de spelregels niet uitmaakt of de respondent een frequente of niet-frequente of tevreden of ontevreden reiziger is. Het kennisniveau vertoont hetzelfde beeld zoals hierboven beschreven is.

Naar aanleiding van het voorgaande kan geconcludeerd worden dat de Wmo-pashouders goed op de hoogte zijn van de spelregels die betrekking hebben op de vooraanmeldtijd en stiptheid van een rit alsook de behulpzaamheid van de chauffeur. Wanneer het echter gaat om spelregels die betrekking hebben op dienstverlening vanuit de vervoerder of centrale richting de reiziger, blijkt een groot deel van de pashouders daar geen weet van te hebben.

Tijdens het gesprek met het klantenpanel aan de hand van de resultaten van de enquête, werd door een aantal aanwezigen aangegeven dat zij een aantal van de geldende spelregels voor het eerst zagen (zie het verslag in bijlage 1). Uit het gesprek met chauffeurs van Van Asselt bleek dat voor zowel chauffeurs als reizigers niet altijd duidelijk is wat de spelregels zijn en dat meer communicatie hierover wenselijk is (zie bijlage 4).

3.5 Uitvoering van de spelregels

In het derde deel van de enquête is aan de Wmo-pashouders gevraagd in welke mate de in paragraaf 3.4 beschreven spelregels in de praktijk worden uitgevoerd door de vervoerder. De antwoorden van de respondenten staan aan het einde van deze paragraaf weergegeven en leiden tot de volgende constatering:

- Ongeveer de helft van de pashouders geeft aan er niet van op aan te kunnen dat de Rijnstreekhopper op tijd voorrijdt indien de rit minstens 1 uur van tevoren is besteld. Circa 32% is van mening dat dit wel het geval is.
- Bij het reserveren van een rit wordt de respondent in de meeste gevallen binnen 30 seconden te woord gestaan. De terugbelservice wordt slechts zeer sporadisch aangeboden door de telefonist(e) van de centrale. Zoals eerder aangegeven heeft dit te maken met het feit dat in 2003 is afgesproken dat er geen terugbelservice wordt ingevoerd. Los daarvan geeft de vervoerder hier deels wel invulling aan.
- Qua stiptheid wordt door ongeveer 20% van de respondenten aangegeven dat de Rijnstreekhopper regelmatig tot vaak meer dan 15 minuten te vroeg komt.
- Qua stiptheid wordt verder door ongeveer 32% van de respondenten aangegeven dat de Rijnstreekhopper regelmatig tot vaak meer dan 15 minuten te laat komt.
- Ongeveer 75% van de respondenten geeft aan dat het niet tot nauwelijks voorkomt dat de Rijnstreekhopper 1 – 15 minuten te vroeg is, 20% geeft aan van wel. Ongeveer 55% van de respondenten geeft aan dat het niet tot nauwelijks voorkomt dat de Rijnstreekhopper 1 – 15 minuten te laat is, 40% geeft aan van wel.
- Meer dan 75% van de respondenten geeft aan dat het niet tot nauwelijks voorkomt dat de vervoerder belt wanneer er meer dan 15 minuten vertraging is.
- Het komt nauwelijks voor dat de chauffeur de respondent informeert over de extra reistijd in verband met het rijden van een combinatierit. Bij navraag gaf de vervoerder aan dat dit om diverse redenen (techniek, inzicht in rechtstreekse rittijden) moeilijk is voor chauffeurs om aan te geven.
- Er wordt slecht gescoord op het aanbieden van alternatief vervoer: meer dan 63% van de respondenten geeft aan dat dit niet tot nauwelijks voorkomt.

- Meer dan 70% van de respondenten geeft aan dat de chauffeur inderdaad helpt bij het in- en uitstappen indien dat nodig is.
- Opvallend is dat ongeveer 65% van de respondenten bij spelregels 11 en 12, die betrekking hebben op het indienen en afhandelen van klachten, de optie “geen mening/niet van toepassing” hebben aangevinkt. Een mogelijke oorzaak hiervan is dat deze respondenten vooralsnog geen klachten hebben ingediend en dus ook geen ervaring met deze spelregels hebben gehad. Van de overige 35% van de respondenten die die ervaring wel hebben geeft het merendeel (ongeveer 25%) aan dat er geen klachtenformulieren in de taxi aanwezig zijn en dat een ingediende klacht niet binnen een week is afgehandeld.

Naar aanleiding van het voorgaande kan geconcludeerd worden dat de spelregels 1, 6, 7, 8 en 9 in de praktijk niet naar behoren worden uitgevoerd. Opvallend hieraan is het feit dat het merendeel van deze spelregels overeenkomt met de spelregels die bij de reiziger onbekend zijn. Die onbekendheid kan mede in de hand gewerkt worden doordat de vervoerder deze spelregels niet uitvoert. Anderzijds kan ook aan de orde zijn dat er geen uitvoering aan deze regels wordt gegeven vanwege het feit dat de reiziger niet op de hoogte is van het bestaan ervan.

Spelregel 1: de taxi is op tijd wanneer ik ten minste 1 uur van te voren gereserveerd heb

Spelregel 4: de telefonist(e) biedt me bij het reserveren van een rit een terugbelservice

Spelregel 5: ik word binnen 30 seconden te woord gestaan wanneer ik naar de centrale

Spelregel 6: de taxi komt meer dan 15 minuten vroeger dan de afgesproken tijd

Spelregel 6: de taxi komt 1 – 15 minuten vroeger dan de afgesproken tijd

Spelregel 6: de taxi komt 1 – 15 minuten later dan de afgesproken tijd

Spelregel 6: de taxi komt meer dan 15 minuten later dan de afgesproken tijd

Spelregel 7: ik word gebeld wanneer de taxi een vertraging heeft van meer dan 15 minu-

Spelregel 8: de chauffeur informeert mij bij een combinatierit hoeveel langer de rit duurt

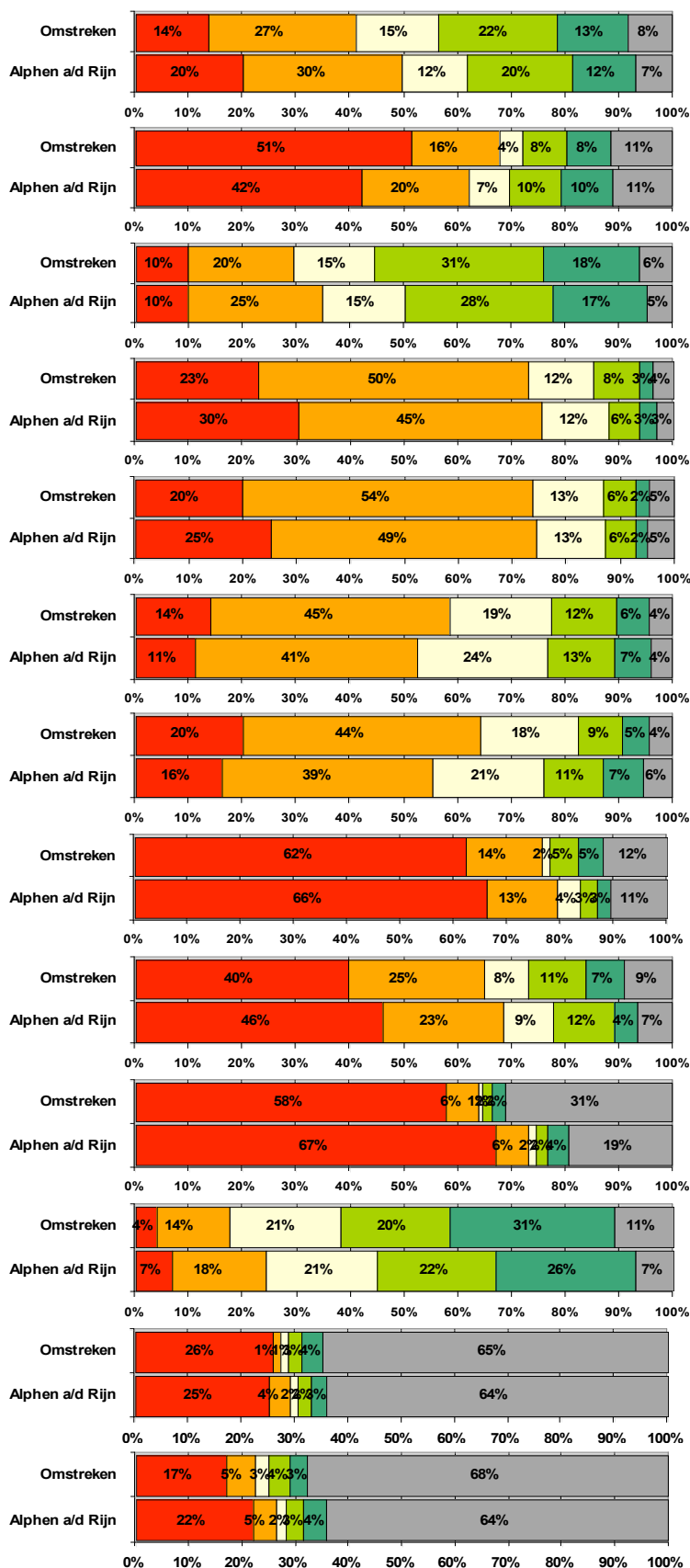
Spelregel 9: in gevallen dat de taxi niet kwam of kon is mij ander vervoer aanbebo-

Spelregel 10: als het nodig is helpt de chauffeur met het in- en uitstappen

Spelregel 11: in de taxi zijn klachtenformulieren aanwezig

Spelregel 12: na indienen van een klacht werd deze binnen 1 week afgehandeld

■ (bijna) nooit ■ Soms ■ Regelmatig ■ Meestal ■ (bijna) altijd ■ Geen mening/nvt



3.6 Mening pashouders over de spelregels

In het vierde en laatste deel van de enquête zijn stellingen geformuleerd waarbij de Wmo-pashouders kunnen aangeven of zij het hier mee eens zijn of niet. Deze stellingen komen voort uit de bestaande spelregels en hebben tot doel te achterhalen of ze naar de mening van de pashouders gehandhaafd of aangepast moeten worden. De antwoorden van de respondenten staan aan het einde van deze paragraaf weergegeven en leiden tot de volgende constatering:

- Met ongeveer 45% is het merendeel van de respondenten het eens met de stelling dat tenminste 1 uur van tevoren reserveren geen garantie hoeft te geven dat de taxi op tijd komt voorrijden.
- Ruim 70% van de respondenten is het eens met de stelling dat prioriteitsritten ook korter dan 24 uur van tevoren gereserveerd moeten kunnen worden.
- Over de terugbelservice zijn de meningen verdeeld. De ene helft geeft aan wel behoefte te hebben aan deze service, de andere geeft aan van niet. De chauffeurs van Van Asselt hebben aangegeven dat een terugbelservice een goede mogelijkheid is om klanten op tijd klaar te laten staan, zodat daarmee vertragingen voorkomen kunnen worden (bijlage 4).
- Ruim 50% van de respondenten geeft aan het wel prettig te vinden dat ze binnen 30 seconden te woord worden gestaan wanneer ze een rit willen reserveren.
- 65% - 70% van de respondenten vindt het acceptabel om maximaal 15 minuten voor de bestelde vertrektijd opgehaald te worden. Ten aanzien van maximaal 15 minuten na de bestelde vertrektijd opgehaald worden vindt 40% - 50% dit acceptabel.
- Met 50% geeft de meerderheid van de respondenten aan ook gebeld te willen worden indien de taxi minder dan 15 minuten is vertraagd.
- Ruim 70% van de respondenten kan zich vinden in een extra reistijd van maximaal 15 minuten bij een combinatierit.
- Waar de respondenten zich absoluut niet in kunnen vinden (62%) is het zelf regelen van vervoer indien de bestelde rit van de Rijnstreekhopper niet op tijd of niet door gaat. Dit moet een taak van de vervoerder zijn.
- De klantvriendelijkheid van de chauffeurs wordt door ruim 70% van de respondenten prima in orde bevonden. Met betrekking tot de stelling dat het indienen van een klacht geen zin heeft, geeft 50% van de respondenten aan het hier mee eens te zijn en ongeveer 18% geeft aan

dat dit wel degelijk nut heeft. Daarnaast heeft 20 – 24% geen mening of niet van toepassing aangevinkt.

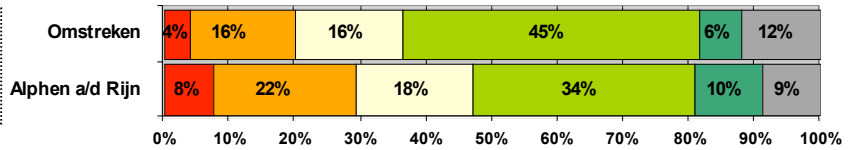
Naar aanleiding van het voorgaande kan geconcludeerd worden dat naar de mening van de respondenten een aantal spelregels gehandhaafd blijven, zoals ze zijn, maar dat er ook een aantal spelregels in aanmerking komen om te verbeteren/aan te passen. Een overzicht van hetgeen geconstateerd is:

Spelregel 1: een rit moet ten minste 1 uur van tevoren gereserveerd worden + dan stiptheidgarantie	Handhaven + verbeteren
Spelregel 2: bij reservering korter dan 1 uur van tevoren, geen garantie dat de taxi op tijd komt	Handhaven + aanpassen op spelregel 1
Spelregel 3: prioriteitsritten moeten ten minste 24 uur van tevoren gereserveerd worden	Handhaven + verbeteren
Spelregel 4: de telefonist(e) is verplicht bij ritreservering een terugbelservice aan te bieden	Meningen verdeeld
Spelregel 5: bij ritreservering dient de reiziger binnen 30 seconden te woord worden gestaan	Handhaven
Spelregel 6: de taxi mag 15 minuten te vroeg of te laat zijn (behalve bij prioriteitsritten)	Handhaven
Spelregel 7: de vervoerder is verplicht te bellen bij een vertraging van meer dan 15 minuten	Handhaven + verbeteren
Spelregel 8: bij combinatierit mag de normale reistijd met max. 15 min. overschreden worden	Handhaven
Spelregel 9: vervoerder moet ander vervoer aanbieden als rit niet op tijd uitgevoerd kan worden	Handhaven
Spelregel 10: als het nodig is moet de chauffeur helpen met het in- en uitstappen	Handhaven
Spelregel 11: in de taxi moeten klachtenformulieren aanwezig zijn	Handhaven
Spelregel 12: uw klacht moet binnen 1 week zijn afgehandeld	Handhaven

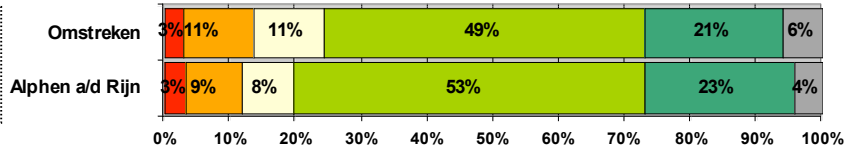
Hierbij dient opgemerkt te worden dat het handhaven of aanpassen van de spelregels niet de moeilijkheid zal zijn, maar de naleving ervan wel. Naleving van de contracteisen moet derhalve op een goede manier in het nieuwe contract geborgd worden.

■ Zeer oneens ■ Oneens ■ Neutraal ■ Eens ■ Zeer eens ■ Geen mening

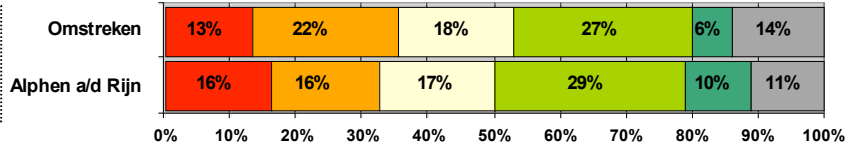
Spelregel 1: minstens 1 uur van te voren reserveren is te kort voor een stiptheidsgaran-



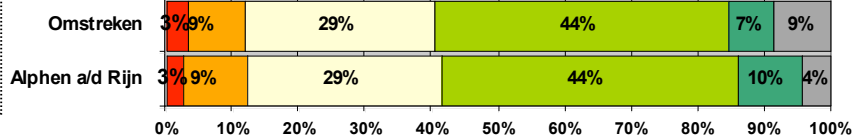
Spelregel 3: prioriteitsritten moet ik ook minder dan 24 uur van tevoren kunnen reserveren



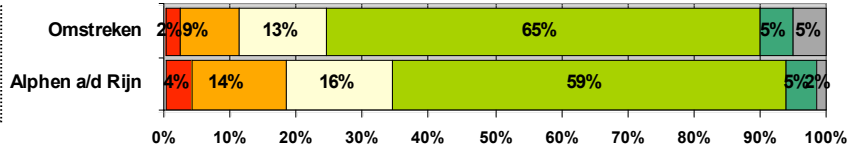
Spelregel 4: ik heb geen behoefte aan een terugbelservice



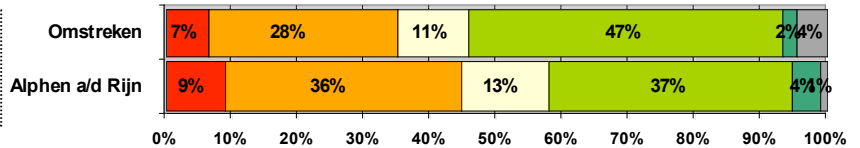
Spelregel 5: bij ritreservering dient de reiziger binnen 30 seconden te woord worden gestaan



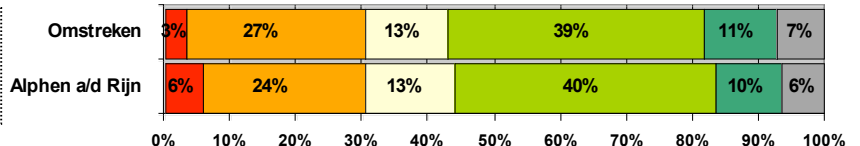
Spelregel 6: ik vind het acceptabel dat de taxi me maximaal 15 minuten te vroeg ophaalt



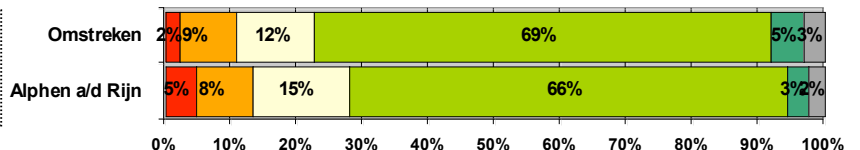
Spelregel 6: ik vind het acceptabel dat de taxi me maximaal 15 minuten te laat ophaalt



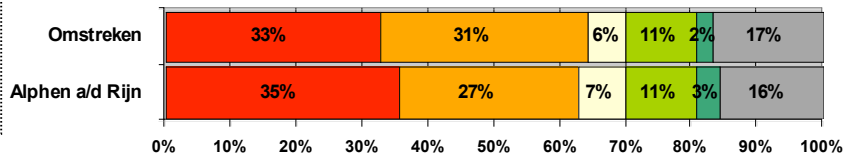
Spelregel 7: ik moet gebeld worden als de taxi minder dan 15 minuten te laat is



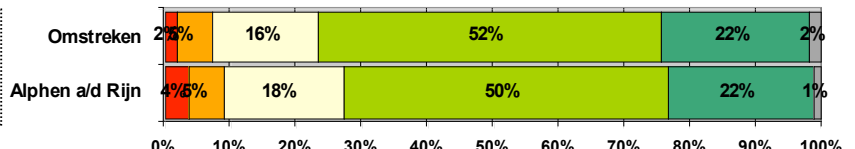
Spelregel 8: een extra reistijd van max. 15 minuten bij een combinatie rit vind ik niet erg



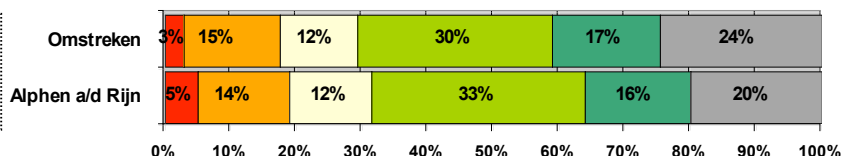
Spelregel 9: als ik te horen krijg dat mijn rit niet door kan gaan, regel ik zelf ander vervoer (ipv wachten op vervoer geregeld door ver-



Spelregel 10: de klantvriendelijkheid van de chauffeur is prima

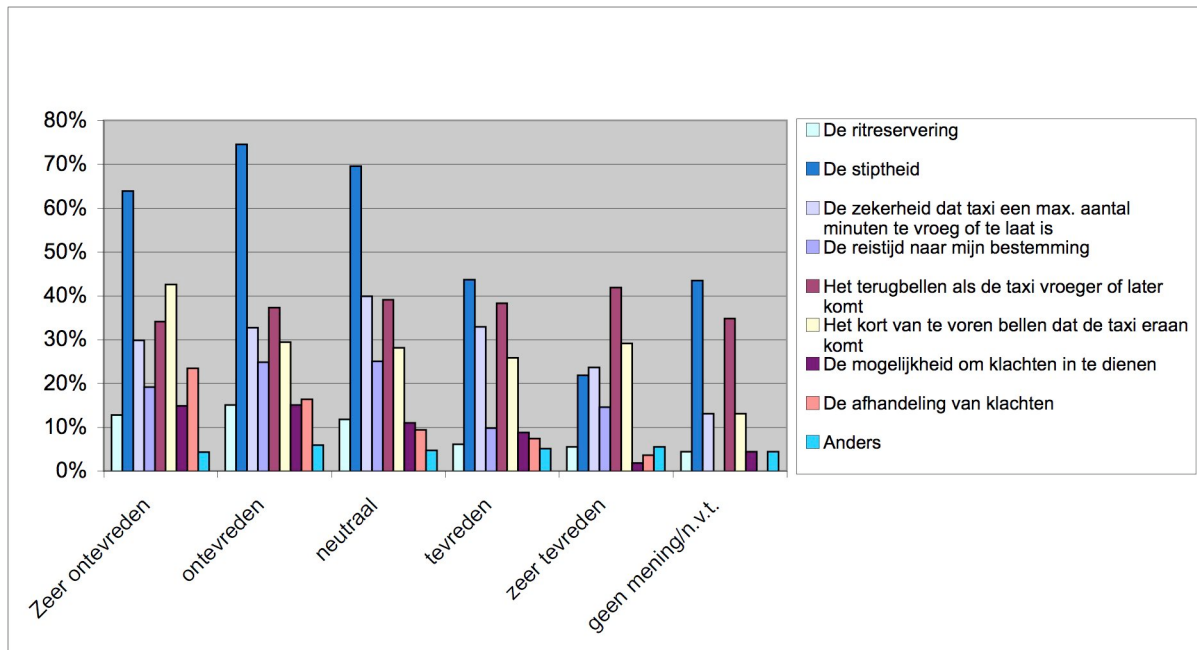


Spelregel 12: ik heb het gevoel dat het geen zin heeft een klacht in te dienen



3.7 Slotvraag enquête: specifieke verbeterpunten?

Tot slot van de enquête is aan de Wmo-pashouders de vraag voorgelegd op welke punten zij graag verbetering zouden willen zien ten aanzien van de Rijnstreekhopper (maximaal 2 antwoorden mogelijk). De respons is in figuur 3.9 weergegeven waar de mate van tevredenheid van de respondenten is uitgezet tegen de gewenste verbeterpunten.



Figuur 3.9: wat zou u het liefst verbeterd zien aan de Rijnstreekhopper?

Uit de figuur blijkt dat de stiptheid voor zowel ontevreden als tevreden respondenten als belangrijkste verbeterpunt wordt gezien. Op de voet gevolgd door drie verbeterpunten die ook te maken hebben met stiptheid: de zekerheid dat de taxi een maximaal aantal minuten te vroeg of te laat is, het terugbellen als de taxi vroeger of later komt en het kort van te voren bellen als de taxi eraan komt.

3.8 Resumerend overzicht spelregels

	Spelregel	Spelregel bekend bij reiziger?	Correcte uitvoering van de spelregel door de vervoerder?	Mening reiziger voortkomend uit gehouden enquête
1	Een rit moet ten minste 1 uur van tevoren gereserveerd worden, dan heb ik de garantie dat de taxi op tijd komt voorrijden.	JA	50 - 50	HANDHAVEN+VERBETEREN
2	Bij reservering korter dan 1 uur van tevoren, geen garantie dat de taxi op tijd komt.	JA	50 - 50	HANDHAVEN+AANPASSEN OP SPELREGEL 1
3	Prioriteitsritten moeten ten minste 24 uur van tevoren gereserveerd worden.	JA	-	HANDHAVEN+VERBETEREN
4	De telefonist(e) is verplicht bij ritreservering een terugbelservice aan te bieden.	NEE Reden: in 2003 is besloten geen terugbelservice in te voeren.	NEE Reden: service is niet ingevoerd	MENINGEN VERDEELD
5	Bij ritreservering dient de reiziger binnen 30 seconden te woord worden gestaan.	NEE	JA	HANDHAVEN
6	De taxi mag 15 minuten te vroeg of te laat zijn (behalve bij prioriteitsritten).	JA	50 - 50	HANDHAVEN
7	De vervoerder is verplicht te bellen bij een vertraging van meer dan 15 minuten.	NEE	NEE	HANDHAVEN+VERBETEREN
8	Bij combinatierit mag de normale reistijd met max. 15 min. overschreden worden.	NEE	NEE	HANDHAVEN
9	Vervoerder moet ander vervoer aanbieden als rit niet op tijd uitgevoerd kan worden.	NEE	NEE	HANDHAVEN
10	Als het nodig is moet de chauffeur helpen met het in- en uitstappen.	JA	JA	HANDHAVEN
11	In de taxi moeten klachtenformulieren aanwezig zijn.	NEE	NEE	HANDHAVEN
12	Ww klacht moet binnen 1 week zijn afgehandeld.	NEE	NEE	HANDHAVEN

Tabel 3.1: parate kennis, uitvoering door de vervoerder en mening van de Wmo-pashouders ten aanzien van de spelregels

4

Benchmarkstudie**4.1 Benchmarkstudie**

Van verschillende regiotaxisystemen is onderzocht wat er in het programma van eisen is opgenomen ten aanzien van de uit te voeren dienstverlening. De resultaten van deze studie staan in bijlage 3. Vergelijking met de contracteisen van de Rijnstreekhopper leidt tot de volgende constatering:

- Over het algemeen wordt binnen alle systemen, evenals bij de Rijnstreekhopper, een vooraanmeldtijd van 60 minuten gehanteerd voor bestelde ritten met een opgegeven vertrektijd. Overeenkomstig de eisen bij de Rijnstreekhopper blijkt ook dat bij andere CVV systemen geldt dat als de rit minder dan 60 minuten van te voren is besteld, er geen stiptheidgarantie gegeven kan worden.
- Een verschil tussen de Rijnstreekhopper en de andere CVV systemen doet zich voor bij bestelde ritten met een opgegeven aankomsttijd. Bij de Rijnstreekhopper is voor deze ritten geen minimale vooraanmeldtijd geformuleerd. De andere CVV systemen houden een vooraanmeldtijd van 90 tot 120 minuten aan.
- Evenals bij de Rijnstreekhopper wordt aangehouden dat de taxi maximaal 15 minuten te vroeg of te laat mag zijn.
- Ten aanzien van de maximale extra omrijdtijd wordt in de andere CVV systemen veelal een vermenigvuldigingsfactor gehanteerd, zoals 1,5x de normale ritduur (waarbij de ritduur afhankelijk is van de ritlengte). Bij de Rijnstreekhopper wordt een grens gehanteerd van maximaal 15 minuten extra reistijd.
- Een terugbelservice wordt bij bijna alle systemen standaard aangeboden.
- Een belservice richting de klant als de taxi meer dan 15 minuten te laat is, is bij twee andere systemen teruggevonden. Het betreft bij beide systemen een verplichte service die door de vervoerder uitgevoerd moet worden.
- De eis dat een reiziger die belt met de centrale binnen 30 seconden te woord moet worden gestaan komt ook terug in de andere CVV systemen, zij het dat bij een aantal systemen is aangegeven dat een bepaald percentage van de ritaanvragen binnen 30 seconden beantwoord moet zijn (bijvoorbeeld 80%).

- Bij vier van de vijf CVV systemen is sprake van een bonus – malus regeling ten aanzien van verschillende aspecten zoals stiptheid, klachten en klanttevredenheid. In het contract van de Rijnstreekhopper is geen bonus – malus regeling opgenomen. Zoals al in paragraaf 2.3 is aangegeven, is dit waarschijnlijk een belangrijke reden van de lage stiptheid die de Rijnstreekhopper haalt.

Vanuit de vervoerder is aangegeven dat in het verleden is gesproken over productverbetering en de daarbij behorende vergoedingen, maar dat daar door de opdrachtgevers niet op in is gegaan.

5

Conclusies en aanbevelingen**5.1 Conclusies****5.1.1 Reizigers klagen met recht**

De klachten en signalen van ontevredenheid ten aanzien van de Rijnstreekhopper worden door zowel de ritbestand- en klachtenanalyse als de gehouden enquête gestaafd:

- Uit de ritbestandanalyse volgt dat de Rijnstreekhopper, uitgaande van de contracteisen en het aangeleverde rittenbestand, een stiptheid van 70% haalt, terwijl landelijk een norm van 90% - 95% wordt nagestreefd. Bij 7% van de gereden ritten is de taxi te vroeg en bij 23% te laat. Hierbij is vanuit de vervoerder opgemerkt dat het ontbreken van “afrekening” op stiptheid in het contract heeft geleid tot een manier van ritregistratie die niet aansluit op de werkelijkheid, wat zijn invloed heeft op de berekende stiptheid.
- Uit de klachtenanalyse blijkt dat 82% van de klachten betrekking heeft op het feit dat de taxi te laat kwam.
- Uit de enquête blijkt dat 32 – 40% van de respondenten te maken heeft met een taxi die regelmatig tot zeer vaak meer dan 15 minuten te laat komt.
- Als belangrijkste verbeterpunten wordt door de respondenten van de enquête de stiptheid aangedragen, op de voet gevolgd door de wens om zekerheid te hebben dat de taxi een maximaal aantal minuten te vroeg of te laat komt.

5.1.2 Spelregels Rijnstreekhopper

De Wmo-pashouders die gebruik maken van de Rijnstreekhopper blijken goed op de hoogte te zijn van de spelregels die betrekking hebben op de vooraanmeldtijd en stiptheid van een rit en de behulpzaamheid van de chauffeur.

Wanneer het gaat om spelregels die betrekking hebben op dienstverlening vanuit de vervoerder of de centrale richting de reiziger, zoals bijvoorbeeld het regelen van vervangend vervoer als een rit niet door kan gaan, blijkt een groot deel van de pashouders daar geen weet van te hebben. Juist op die punten blijkt dat vanuit de kant van de vervoerder ook beperkt uitvoering wordt gegeven aan die spelregels. Dat is een opvallende overlap: beperkte uitvoering geven aan spelregels die in het contract zijn opgenomen in combinatie met gebrekkige informatievoorziening leidt ertoe dat de reiziger niet weet waar hij/zij recht op heeft.

Conclusie: er is goede informatievoorziening richting de reiziger nodig en een strakke monitoring op een correcte uitvoering van de eisen zoals opgenomen in het contract.

5.1.3 Spelregels toe aan herziening

Het contract van de Rijnstreekhopper is bijna tien jaar oud en gedurende die periode zijn de daarin opgenomen eisen niet of nauwelijks gewijzigd. Uit de benchmarkstudie naar de eisen in de programma's van eisen van een aantal regiotaxisystemen komt naar voren dat de contracteisen van de Rijnstreekhopper op een aantal punten niet overeenkomt met hetgeen doorgaans wordt gehanteerd. Een belangrijke constatering is verder het feit dat in het huidige contract van de Rijnstreekhopper geen stiptheidseis is opgenomen en ook geen bonus – malusregeling die hieraan gekoppeld is. Bij veel CVV systemen is dit wel het geval. Dit kan een belangrijke oorzaak zijn van het matige presteren van de Rijnstreekhopper. Met het ontbreken van een bonus – malus regeling is er immers geen “drive” voor de vervoerder aanwezig om aan een stiptheid van 90 – 95% te werken en zijn er ook geen consequenties aan verbonden als de behaalde stiptheid laag is. Het ontbreken van “afrekening” op stiptheid heeft er in dit geval ook toe geleid dat de ritregistratie niet nauwkeurig is geschied. Op basis van deze bevindingen kunnen een aantal eisen worden geformuleerd dan wel aangescherpt ten behoeve van het nieuwe programma van eisen.

Daarnaast zijn ook vanuit de kant van de reiziger duidelijke wensen ten aanzien van de huidige spelregels naar voren gekomen. Zo volgt uit de gehouden enquête dat reizigers het prettig vinden om ook gebeld te worden als de taxi minder dan 15 minuten te laat is (in plaats van alleen wanneer hij meer dan 15 minuten te laat is).

Conclusie: zowel vanuit de wensen vanuit de gebruikers als vanuit de benchmarkstudie en de huidige staat van dienst volgt dat de huidige eisen waar de Rijnstreekhopper mee werkt aangepast moeten worden in het kader van de nieuwe aanbesteding.

5.2 Aanbevelingen

5.2.1 Spelregels

- Verbeter spelregel 3: prioriteitsritten moeten ook korter dan 24 uur van tevoren besteld kunnen worden (wens van de gebruikers).
- Verbeter spelregel 7: ook bij vertragingen van 5 – 10 minuten moet gebeld worden met de klant. Niet alleen wanneer de vertraging meer dan 15 minuten is (wens van de gebruikers).
- Pas spelregel 8 aan: nu wordt hier aangehouden dat bij een combinatierit de normale reistijd met maximaal 15 minuten verlengd mag worden. Pas in plaats daarvan een omrijdfactor toe, bijvoorbeeld: de maximale reistijd bij een combinatierit is 1,5x de normale reistijd. Dit verbetert de uitvoering (op basis van de benchmarkstudie).
- de grens van minimaal 1 uur van tevoren een rit reserveren, met daaraan gekoppeld de garantie dat de taxi op tijd voor komt rijden, kan gehandhaafd blijven. Dit is een gangbare norm. Waar het in het geval van de Rijnstreekhopper op stuk loopt is de uitvoering. Hier moet strak op gemonitord worden.
- Stel ook voor ritten met een bestelde aankomsttijd een minimale voor-aanmeldtijd vast, bijvoorbeeld 90 of 120 minuten (op basis van de benchmarkstudie).

5.2.2 Eisen aan de vervoerder – uitvoering

Stel heldere en controleerbare kwaliteitseisen aan de vervoerder:

- Stiptheid:
 - Neem een (realistische) stiptheidsnorm op waaraan de vervoerder moet voldoen.
 - Het opnemen van een eis dat minimaal 90% van de ritten op tijd is uitgevoerd kan leiden tot excessen. Voorbeeld: als een rit eenmaal te laat is gereden laat een vervoerder deze klant gewoon wachten en pikt de volgende ritten op die nog wel op tijd gereden kunnen worden. Op die manier wordt de vervoerder niet gestraft op verdere overschrijding.
 - Alternatief: laat de vergoeding van de rit afhangen van de stiptheid van de rit. Vergoedt bijvoorbeeld een rit die binnen de marge van 15 minuten is gereden voor 100%, 0-10 minuten te laat 80%, 10-20 minuten te laat 60% enz. Op deze manier blijft altijd een prikkel bestaan voor de vervoerder om de klant op te halen.
- Neem ook normen op voor de toegestane omrijdfactor (spelregel 8).

Hiervoor is noodzakelijk: of een referentietijd vast te stellen op basis waarvan een vergelijking gemaakt kan worden, of eisen aan de vervoerder stellen, of zelf steekproefsgewijs ritten uit het rittenbestand checken.

- Eis dat de vervoerder altijd een terugbelservice aanbiedt. Hierbij moet de vervoerder in het rittenbestand aantonen dat de service is aangeboden en uitgevoerd. Dit is ook een aanbeveling die naar voren is gebracht in het gesprek met chauffeurs van taxibedrijf Van Asselt (zie bijlage 4).
- Eis dat de vervoerder reizigers belt bij een verwachte vertraging van meer dan 5-10 minuten.
- Stel eisen aan de registratie. Ga vooraf na welke informatie de vervoerder moet leveren.
- Biedt de mogelijkheid voor de vervoerder om reizigers eerder op te halen, als de reiziger daarmee akkoord gaat.
- Registreer deze mutaties zodat dit controleerbaar is.

5.2.3 Klachten

- Zorg met betrekking tot de klachtenprocedure voor duidelijke en regelmatige informatieverstrekking en communicatie richting de reiziger zodat deze weet waar hij of zij met een klacht terecht kan.
- Klachten komen in de huidige situatie via de opdrachtgever binnen. Dit kan gehandhaafd blijven. Alternatief: externe partij of een online klachtendatabase waarin alle klachten ingevoerd worden, zodat reizigers zelf een klacht online kunnen invoeren.
- De opdrachtgever moet binnengekomen klachten serieus oppakken en erop toezien dat er bij aanhoudende klachten aan een (meetbaar) verbeterproces gewerkt wordt.
- Zie toe op een correcte afhandeling van binnengekomen klachten en bewaak de termijn waarbinnen de vervoerder moet reageren. Een correcte en snelle afhandeling zorgt voor een tevreden klant die merkt dat er iets met de klacht gedaan wordt.
- Zorg er ten alle tijden voor dat er klachtenformulieren aanwezig zijn in de voertuigen. Dit is een laagdrempelige manier om klachten boven water te krijgen. De gebruiker moet deze kunnen pakken zonder de chauffeur hiervoor te hoeven benaderen.

5.2.4 Contractbeheer

- Zorg voor professioneel contractmanagement, voldoende kennis en capaciteit bij de opdrachtgever om hieraan invulling te kunnen geven.
- Zorg gezamenlijk met vervoerder voor een goed vervoersysteem:
 - Zorg voor een goede communicatie over de spelregels richting de gebruikers en richting de chauffeurs. Niet 1 keer per jaar, maar regelmatig. Deze aanbeveling is ook naar voren gebracht in het ge-

sprek met chauffeurs van taxibedrijf Van Asselt (zie bijlage 4). Zorg voor publicatie van de spelregels op de website van de Rijnstreekhopper en de opdrachtgever(s).

- Manage de verwachtingen van alle partijen: leg de rechten en plichten van alle partijen vast.
- Overleg structureel met de vervoerder.
- Stel een klantenpanel op en betrek dit panel een paar keer per jaar bij het overleg met de vervoerder.
- Als de uitvoering op bepaalde punten niet gaat zoals het moet, wijs dan niet alleen naar de vervoerder, maar beschouw het als een gezamenlijk op te lossen probleem.
- Controleer actief of de vervoerder voldoet aan de gestelde kwaliteitseisen:
 - op basis van de geleverde informatie door de vervoerder;
 - op basis van eigen onderzoek (klanttevredenheidsonderzoek, mystery guest onderzoek en audit).
- Stel maandrapportages op zodat er maandelijks inzicht is in de prestaties van de Rijnstreekhopper.

Bijlagen

1. Verslag gesprek klantenpanel Rijnstreekhopper

Verslag presentatiebijeenkomst klankbordgroep Rijnstreekhopper

Plaats/datum overleg:
31 maart 2008, Alphen a/d Rijn

Ons kenmerk:
-

Aanwezig:
-

Opgesteld door:
D. Vermeer

Afwezig:
-

C.c.:
-

Mobycon heeft op dinsdagavond 31 maart de voorlopige resultaten van het kwaliteitsonderzoek Rijnstreekhopper gepresenteerd aan de klankbordgroep Rijnstreekhopper. De presentatie bestond uit twee delen:

In dit verslag staat een korte weergave van de vragen en discussiepunten die deze avond ter sprake zijn gekomen.

Opmerkingen naar aanleiding van de stelling: “De Rijnstreekhopper functioneert goed, verbeteringen zijn niet noodzakelijk”:

- Onder de aanwezigen is sprake van een tweedeling: aan de ene kant wordt aangegeven dat het de laatste tijd beter gaat met de Rijnstreekhopper, aan de andere kant wordt juist het tegenovergestelde beweerd.
- Op de vraag of wellicht een heropvoeding van de reizigers noodzakelijk is wordt geantwoord dat zowel de vervoerder als de klant zich te houden heeft aan de spelregels van de Rijnstreekhopper. Het moet van twee kanten komen.
- Vervolgens wordt gevraagd of het zou helpen als de spelregels duidelijker gemaakt/gecommuniceerd zouden worden. Daar volgt de reactie op dat maar eens een kijkje op de website van de Rijnstreekhopper genomen moet worden. Er staat namelijk bijzonder weinig op (geen vervoerreglement, geen spelregels).
- Wie bepaalt nu de rit? De centrale plant de route, maar in de praktijk is het vaak de chauffeur die de rit bepaalt! Hij heeft de vrijheid dit te doen.
- Vanuit de aanwezigen wordt opgemerkt dat de Rijnstreekhopper beter zou functioneren als er minder combinatieritten gereden zouden worden. Er wordt te veel gecombineerd. Zet meer belbussen in! Aanvullend hierop wordt aangegeven dat de Rijnstreekhopper op een aantal plekken waar geen regulier OV rijdt de rol van het OV heeft overgenomen
- Combinatieritten resulteren bovendien regelmatig in enorme omwegen voor reizigers.
- Op de vraag of het een mogelijkheid zou zijn aan de vervoerder mee te geven dat hij per rit niet meer dan x ritten mag combineren wordt geantwoord dat het niet uitmaakt hoeveel personen de chauffeur ophaalt. Als hij de rit maar op tijd/binnen normale tijd uitvoert.
- Vanuit de aanwezigen wordt een lijst van aandachtspunten aangedragen:
 - Bestelde tijd wordt regelmatig anders ingepland. Als een rit voor 9.00 uur wordt besteld, dan wordt hij bijvoorbeeld voor 8.45 uur ingepland.
 - Met name mensen met een psychische aandoening e.d. hebben een groot maatschappelijk belang dat ze op de Rijnstreekhopper kunnen rekenen
 - Ten aanzien van vertragingen onderweg: wellicht dat een aantal chauffeurs als reserve achter de hand gehouden kan worden die op drukke momenten worden ingezet. Dit moet wel gekwalificeerd personeel zijn.
 - Als je 30 minuten van tevoren belt krijg je te horen dat dat niet kan en wordt de bestelling op een uur gezet
 - De meeste telefonisten vragen niet of je gebruik wilt maken van een terugbelservice
 - Klachten worden niet binnen een week afgehandeld

- Tijdens de presentatie werd aangegeven dat minimaal een uur van te voren reserveren geen garantie geeft op een taxi die op tijd voorrijdt. Om meer zekerheid t.a.v. die garantie te krijgen kan die grens opgeschoven worden. Voorstel: 2 uur van tevoren reserveren voor OV reizigers en voor reizigers met een WMO indicatie 30 – 60 minuten van te voren, inclusief de garantie dat de taxi dan op tijd is

Opmerkingen naar aanleiding van de stelling “ wat moet er veranderen aan de manier waarop met klachten wordt omgegaan of het indienen van klachten:

- De Rijnstreekhopper heeft twee telefoonnummers. Veel mensen weten niet welke men moet hebben om klachten in te dienen.
- Daarnaast speelt dat het vertrouwen in de vervoerder er niet zo is. Dat kan ook een reden zijn om geen klacht in te dienen omdat men wellicht denkt dat de klacht direct bij de vervoerder komt te liggen (terwijl deze bij de opdrachtgever binnenkomt).
- De vervoerder kan veel, maar heeft ook te maken met onvoorziene zaken. Hier kan echter wel rekening mee gehouden worden bij het plannen van de ritten. Er mag aangenomen worden dat de vervoerder weet hoe de regio in elkaar zit en wat er speelt.
- Reden dat veel ritten te laat zijn is dat veel chauffeurs te laat gebeld worden. Dit is een planningsprobleem van de vervoerder.
- Daarnaast is het opleidingsniveau van de chauffeurs van groot belang voor het soepel verlopen van een rit. Met name ten aanzien van vervoer van afhankelijke reizigers.

Opmerkingen naar aanleiding van de stelling “moet in het nieuwe contract iets opgenomen worden waardoor de vervoerder er belang bij heeft om de spelregels na te leven”:

- Genoemd wordt een bonus – malus regeling;
- Bejegening richting de klant is erg belangrijk. Daar wordt nu heel koel en rationeel mee omgegaan!
- Genoemd wordt een soort bonus-malus regeling voor de klant. Bijvoorbeeld een vergoeding als er iets fout is gegaan. Dat werkt positief, want dit geeft niet alleen het idee dat je als klant in het gelijk bent gesteld, het gaat ook vlug als een (positief) lopend vuurtje rond.

Rondvraag

- Bij aanbestedingen wordt nu vaak naar de prijs gekeken. Het kwaliteitsaspect zou echter veel zwaarder moeten wegen!
- Knelpunten in Alphen a/d Rijn veroorzaken veel vertraging bij de Rijnstreekhopper. Hierbij valt te denken aan de Julianabrug, Ridderveld I en de Lightrail die alle tijd neemt om het rangeerterrein op te rijden.

2. Enquête kwaliteitsonderzoek Rijnstreekhopper

1. In welke gemeente woont u?

- ☐ Alphen aan den Rijn ☐ Nieuwkoop, Kaag en Braassem of Rijnwoude
☐ Anders, namelijk

2. Wat is uw leeftijd?

- ☐ Jonger dan 20 jaar ☐ 35-49 jaar ☐ 65-79 jaar
☐ 20 –35 jaar ☐ 50-64 jaar ☐ 80 jaar of ouder

3. U bent:

- ☐ Man ☐ Vrouw

**4. Maakt u tijdens het reizen wel eens gebruik van de volgende hulpmiddelen?
(meerdere antwoorden mogelijk)**

- ☐ Nee, ik gebruik geen hulpmiddelen ☐ Ja, van een scootmobiel
☐ Ja, van een handbewogen rolstoel ☐ Ja, van een rollator
☐ Ja, van een elektrische rolstoel ☐ Ja, Anders, namelijk

REIZEN MET DE RIJNSTREEKHOPPER**5. Wanneer heeft u voor het laatst gereisd met de RijnstreekHopper?**

- ☐ minder dan een maand geleden ☐ 3 maanden tot een half jaar geleden
☐ 1 tot 3 maanden geleden ☐ Meer dan een half jaar geleden

6. Hoe vaak reist u gemiddeld met de RijnstreekHopper?

- ☐ Minder dan 1x per maand ☐ ongeveer 1x per week
☐ ongeveer 1x per maand ☐ ongeveer 2 a 4x per week
☐ ongeveer 2 a 3x per maand ☐ 5x per week of vaker

7. Waar gebruikt u de RijnstreekHopper voor? (meerdere antwoorden mogelijk)

- ☐ Om op bezoek te gaan bij familie / kennissen
☐ Om te gaan winkelen / boodschappen te doen
☐ Om naar het werk te gaan
☐ Om een bezoek te brengen aan huisarts, apotheek, specialist of fysiotherapeut of andere medische voorziening
☐ Om naar een dagactiviteitencentrum te gaan
☐ Anders, namelijk

**8. Als u niet met de RijnstreekHopper reist, hoe reist u dan binnen de regio
(meerdere antwoorden mogelijk)?**

- ☐ Niet ☐ Ik rij met anderen mee ☐ Bus en/of trein
☐ Met eigen auto ☐ Gewone taxi ☐ (Brom)fiets
☐ Scootmobiel ☐ Anders, namelijk

TEVREDENHEID OVER DE RIJNSTREEKHOPPER

9. Hoe tevreden bent u over de RijnstreekHopper?

☐ Zeer ontevreden ☐ ontevreden ☐ neutraal ☐ tevreden ☐ zeer tevreden ☐ geen mening/n.v.t.

SPELREGELS RIJNSTREEKHOPPER (WAAR/NIET WAAR VRAGEN)

We willen graag van u weten of dit volgens u de spelregels zijn van de RijnstreekHopper.

	Wel een spelregel	geen spelregel	weet niet
Het boeken van een rit			
10. U moet de rit ten minste 1 uur van tevoren reserveren.	☐	☐	☐
11. Als u een rit korter dan 1 uur van tevoren reserveert, mag de telefonist(e) zeggen dat hij/zij geen garantie kan geven dat de taxi op tijd komt voorrijden.	☐	☐	☐
12. Ritten waarbij u beslist op tijd moet zijn, zoals bijvoorbeeld bij een begrafenis, moet u tenminste 24 uur van tevoren reserveren (zogenaamde prioriteitsritten)	☐	☐	☐
13. De telefonist(e) is verplicht om u bij het reserveren van een rit de terugbelservice aan te bieden (u wordt dan 5 minuten voordat de taxi komt voorrijden gebeld).	☐	☐	☐
14. Als u opbelt naar de centrale om een rit te reserveren, moet u binnen 30 seconden te woord worden gestaan.	☐	☐	☐
De rit zelf			
15. De taxi mag 15 minuten te vroeg of te laat zijn (behalve bij prioriteitsritten).	☐	☐	☐
16. De vervoerder is verplicht u te bellen als de taxi een vertraging van meer dan 15 minuten heeft.	☐	☐	☐
17. Als de taxi meer adressen aandoet, mag uw normale reistijd met maximaal 15 minuten worden overschreden (tenzij anders met u is overlegd).	☐	☐	☐
18. De vervoerder is verplicht om u ander vervoer aan te bieden als de rit niet of niet op tijd uitgevoerd kan worden.	☐	☐	☐
De chauffeur			
19. Als het nodig is moet de chauffeur u helpen bij het in- en uitstappen en u naar de voordeur brengen.	☐	☐	☐
Klachtenafhandeling			
20. In de taxi moeten klachtenformulieren aanwezig zijn waarop u uw klacht(en) kwijt kunt.	☐	☐	☐
21. Uw klacht moet binnen 1 week zijn afgehandeld. Binnen deze week moet u horen wat er met uw klacht is gebeurd.	☐	☐	☐

UW ERVARINGEN

Hieronder kunt u uw eigen ervaringen met de RijnstreekHopper aangeven. U kunt dit doen door aan te geven hoe vaak sprake is van de volgende situaties:

	(bijna) nooit	Soms	Regelmatig	Meestal	(bijna) altijd	Geen mening/nvt
22. Ik word binnen 30 seconden te woord gestaan, wanneer ik naar de taxicentrale bel.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
23. Als ik een rit reserveer, vraagt de telefonist(e) mij of ik gebruik wil maken van de terugbelservice (u wordt dan 5 minuten voordat de taxi komt voorrijden gebeld).	☐	☐	☐	☐	☐	☐
24. De taxi is op het afgesproken tijdstip aanwezig als ik een rit ten minste 1 uur van tevoren heb gereserveerd.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
25. De taxi komt meer dan 15 minuten vroeger dan de afgesproken tijd om mij op te halen.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
26. De taxi komt 1-15 minuten vroeger dan de afgesproken tijd om mij op te halen.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
27. De taxi komt 1-15 minuten later dan de afgesproken tijd om mij op te halen.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
28. De taxi komt meer dan 15 minuten later dan de afgesproken tijd om mij op te halen.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
29. De telefonist(e) van de RijnstreekHopper belt mij als de taxi meer dan 15 minuten later komt dan de afgesproken tijd.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
30. Als de chauffeur op meer adressen mensen moet ophalen, informeert hij mij daarover en vertelt hij mij ook hoeveel langer de reis duurt.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
31. In gevallen waarbij de taxi niet kwam opdagen of veel te laat was, is mij ander vervoer aangeboden.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
32. Als het nodig is, helpt de chauffeur mij bij het in- en uitstappen.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
33. In de taxi zijn klachtenformulieren aanwezig.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
34. Toen ik een klacht had ingediend; kreeg ik binnen een 1 week te horen wat ermee gedaan was.	☐	☐	☐	☐	☐	☐

UW MENING

	Zeer oneens	Oneens	Neutraal	Eens	Zeer eens	Geen mening
35. Als ik de taxicentrale bel voor het reserveren van een rit, wil ik binnen 30 seconden te woord worden gestaan.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
36. Ik heb geen behoefte aan een terugbelservice (u wordt dan 5 minuten voordat de taxi komt voorrijden gebeld).	☐	☐	☐	☐	☐	☐
37. Ten minste 1 uur van te voren reserveren is te kort om er zeker van te zijn dat de taxi mij op de afgesproken tijd ophaalt.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
38. Ritten waarbij ik beslist op tijd moet zijn moet ik ook minder dan 24 uur van tevoren kunnen reserveren.	☐	☐	☐	☐	☐	☐

	Zeer oneens	Oneens	Neutraal	Eens	Zeer eens	Geen mening
39. Ik vind het acceptabel dat de taxichauffeur mij maximaal 15 minuten te vroeg komt ophalen.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
40. Ik vind het acceptabel dat de taxichauffeur mij maximaal 15 minuten te laat komt ophalen.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
41. Ik vind dat ik gebeld moet worden als de taxi minder dan 15 minuten te laat is.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
42. Als de taxi tijdens mijn rit meer adressen aandoet vind ik een extra reistijd van maximaal 15 minuten niet erg.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
43. Als ik te horen krijg dat mijn rit niet door kan gaan, regel ik zelf ander vervoer (in plaats van te wachten op ander vervoer dat geregeld wordt door de vervoerder).	☐	☐	☐	☐	☐	☐
44. De klantvriendelijkheid en behulpzaamheid van de chauffeurs is prima.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
45. Ik heb het gevoel dat het geen zin heeft om een klacht in te dienen.	☐	☐	☐	☐	☐	☐

TOT SLOT

46. Als u een punt aan de RijnstreekHopper mag verbeteren, wat zou u dan het liefst verbeterd willen zien (graag maximaal twee antwoorden geven)?

- | | |
|---|--|
| ☐ De ritreservering | ☐ Het kort van te voren bellen dat de taxi eraan komt |
| ☐ De stiptheid (het op tijd rijden) | ☐ De mogelijkheid om klachten in te dienen |
| ☐ De zekerheid dat een bestelde taxi een maximum aantal minuten te vroeg of te laat is | ☐ De afhandeling van klachten |
| ☐ De reistijd naar mijn bestemming | ☐ Anders, namelijk |
| ☐ Het terugbellen als de taxi vroeger of later komt | <div style="border: 1px solid black; height: 20px; width: 100%;"></div> |

47. Heeft u nog opmerkingen of suggesties met betrekking tot de RijnstreekHopper, dan kunt u deze hieronder opschrijven.

Dit waren alle vragen. Hartelijk dank voor uw medewerking.
 U kunt dit formulier in de bijgesloten envelop uiterlijk 19 maart terugsturen naar:
ADZ/Research Company
Antwoordnummer 1
4380 VB Vlissingen
Een postzegel is niet nodig

3. Benchmarkstudie

Belangrijkste uitgangspunten verschillende Programma's van Eisen Regiotaxisystemen

Eis	Regiotaxi Midden-Brabant	Regiotaxi Veluwe	Regiotaxi 's-Hertogenbosch	Regiotaxi Zuidoost-Drenthe	Regiotaxi BRU
Percelen	1 perceel	2 percelen - Regiotaxi basis - Regiotaxi instellingenvervoer	1 perceel	1 perceel	3 percelen
Meerdere vervoerders per perceel	Neen	Neen	Neen	Neen	Jawel
	Economisch meest voordelige inschrijving	Economisch meest voordelige inschrijving	Laagste prijs	Laagste prijs	Economisch meest voordelige inschrijving
	Vervoersysteem uit twee delen - Centrale regie - Uitvoering vervoer	Vervoersysteem uit twee delen - Centrale regie - Uitvoering vervoer	Vervoersysteem uit twee delen - Centrale regie - Uitvoering vervoer	Vervoersysteem uit twee delen - Centrale regie - Uitvoering vervoer	Vervoersysteem uit twee delen - Centrale regie - Uitvoering vervoer
Omschrijving vervoer	Van deur tot deur vervoer en/of naar OV-haltes	Van deur tot deur vervoer en/of naar OV-haltes en voor reizigers die ervoor zijn geïndiceerd ook kamer tot kamer.	Van deur tot deur vervoer en/of naar OV-haltes	Van deur tot deur vervoer en/of naar OV-haltes	Van deur tot deur vervoer
Combinaties	Combineren van klanten in voertuig is toegestaan	Combineren van klanten in voertuig is toegestaan	Combineren van klanten in voertuig toegestaan Combinatie andere vervoersvormen toegestaan, buiten leerlingenvervoer	Combineren van klanten in voertuig toegestaan Combinatie andere vervoersvormen niet toegestaan	Combineren van klanten in voertuig is toegestaan
	Vervoer omvat passagiers die kunnen lopen en passagiers in (al dan niet opvouwbare) rolstoelen en scootmobielen	Vervoer omvat passagiers die kunnen lopen en passagiers in (al dan niet opvouwbare) rolstoelen en scootmobielen	Vervoer omvat passagiers die kunnen lopen en passagiers in (al dan niet opvouwbare) rolstoelen	Vervoer omvat passagiers die kunnen lopen en passagiers in (al dan niet opvouwbare) rolstoelen en scootmobielen	Vervoer omvat passagiers die kunnen lopen en passagiers in (al dan niet opvouwbare) rolstoelen en scootmobielen
Gebruikersgroepen	- Wmo-vervoergeïndiceerden - Reizigers tegen gebruikersbijdrage - Eventueel later voor het vervoer geïndiceerden	- OV reizigers - Wmo-vervoergeïndiceerden	- OV-reizigers - Wmo-vervoergeïndiceerden - Wmo-vervoergeïndiceerden die reizen voor reizigersbijdrage - Eventueel later voor het vervoer geïndiceerden	- OV Reizigers - Wmo-vervoergeïndiceerden	- OV reizigers met en zonder vervoerpas - Wmo-vervoergeïndiceerden
Indicaties	- Individueel vervoer - Gezinstaxi - Lage instap en/of voldoende beenruimte - Voorin vervoer - Personenauto - Hulpmiddelen - Sociale begeleiding - Medische begeleiding - Kamer tot kamer vervoer	- Kamer tot kamer vervoer - Individueel vervoer - Voertuigsoort - Medereiziger - Medische begeleiding	- Personenauto - Voorin zitgarantie - Medische begeleiding - Rolstoelvervoer	- Kamer tot kamer vervoer	Niet opgenomen.
OV-reiziger	Kent geen indicatiestelling, iedereen mag Regiotaxi gebruiken als OV.	Iedereen mag Regiotaxi gebruiken als OV. Deze gebruikers hoeven ook niet te beschikken over vervoerpas			Iedereen mag Regiotaxi gebruiken als OV. Deze gebruikers hoeven ook niet te beschikken over vervoerpas

Vervoersgebied	Binnengebied, grondgebied van deelnemende gemeenten. Buitengebied, gebied van 4 OV-zones rond binnengebied	Binnengebied, grondgebied van deelnemende gemeenten. Buitengebied, gebied van 4 OV-zones rond binnengebied	Intern, grondgebied van deelnemende gemeenten Extern, 4 OV-zones rond intern vervoergebied	Binnengebied, grondgebied van deelnemende gemeenten Buitengebied, gebied van 5 OV-zones (incl. Duitsland) rond binnengebied	Intern, Extern, grondgebied buiten intern gebied dat met een gesubsidieerde rit kan worden bereikt.
Puntbestemmingen	Niet opgenomen.	Puntbestemmingen	Puntbestemmingen	Puntbestemmingen	Niet opgenomen
Reikwijdte vervoersgebied	Maximaal 5 zones Uitzondering gemeente Dongen; biedt een pluspakket aan van 100 zones voor elke reiziger. Vervoer België is gelimiteerd tot ca 15 km over de grens.	Maximaal 5 zones	Maximaal 5 zones	Maximaal 6 aaneengesloten zones. Meer zones is mogelijk maar dan tegen commercieel tarief (geldt vanaf 7 ^e zone)	Maximaal 5 zones gesubsidieerd, meer zones is mogelijk maar dan tegen commercieel tarief. Maximum is 7 zones per rit.
Gebruik veerpont	Natuurlijke barrières (water, veerpont) vormen geen beperking bij bepaling kortste route en reikwijdte. Bij gebruik veerpont wordt 1 extra zone in rekening gebracht.	Kosten gebruik veerpont zijn voor vervoerder. Voor het gebruik van veerpont mag geen extra zone in rekening worden gebracht	Gebruik binnen vervoergebied voor rekening vervoerder, buiten vervoergebied voor rekening reiziger		Bij gebruik veerpont wordt 1 extra zone in rekening gebracht. Kosten veerpont, inclusief reiziger, zijn voor rekening van de vervoerder.
Taxipoints	Bij twee ziekenhuizen in Tilburg. Klant haalt pas door kaartlezer, taxi komt vervolgens binnen 15 a 20 min. Vervoerder verleent medewerking aan uitbreiding taxipoints.	Niet opgenomen		In ziekenhuis en station Emmen. Op kleine stations een drukknop.	In het gebied zijn een aantal boekingszuilen gerealiseerd.
Reizigerstarief per zone	€ 0,50 (naar verwachting, 2007)	€ 0,45	€ 0,46 (2008)		
Toedeling van ritten	Nvt.	Ritten in vervoergebied altijd naar vervoerder Regiotaxi. Als woonplaats klant niet te herleiden is kan rit worden toebedeeld aan andere vervoerder. Voor ritten van buiten het vervoergebied is de bestemming bepalend voor toedeling rit.	Nvt.	Nvt.	Keuze voor vervoerder wordt per perceel bepaald door reiziger. Vertrekadres is bepalend voor perceel. Als klant geen keuze kan maken worden ritten gelijkmatig over vervoerders verdeeld. Vervoerders mogen geen promotie maken met bijvoorbeeld lagere tarieven om meer reizigers aan te trekken, in dat geval boete.

Operationele uren	Gedurende het hele jaar van 6.00 uur tot 01.00 uur	Gedurende het hele jaar van 6.00 uur tot 1.00 uur	Maandag t/m donderdag 6.00 – 01.00 uur Vrijdag, zaterdag, zon- en feestdagen van 06.00 – 02.00	Gedurende het hele jaar van 7.00 uur tot 24.00 uur	Gedurende het hele jaar van 6.00 uur tot 24.00 uur. Op oudejaarsavond tot 20.00 uur.
Vooraanmeldtijd	Vooraanmeldtijd voor ritten met opgegeven vertrektijd: 60 min. Vooraanmeldtijd voor ritten met opgegeven aankomsttijd: 120 min. Twee locaties (zkh'en) met afwijkende tijden.	Vooraanmeldtijd voor ritten met vaste vertrektijd: 60 min Vooraanmeldtijd voor ritten met opgegeven aankomsttijd: 120 min. Drie locaties (1 zkh en 2 NS-stations) met afwijkende tijden.	Vooraanmeldtijd voor ritten met opgegeven vertrektijd: 60 min. Vooraanmeldtijd voor ritten met opgegeven aankomsttijd: 120 min.	Vooraanmeldtijd voor ritten met opgegeven vertrektijd: 60 min. Vooraanmeldtijd voor ritten met opgegeven aankomsttijd: 90 min. Twee locaties met afwijkende tijden.	Ritten die minimaal 1 uur van tevoren zijn aangemeld moeten door vervoerder op overeengekomen tijdstip te worden uitgevoerd. Ritten die vertrekken vanaf ziekenhuizen in intern vervoergebied hebben minimale Vooraanmeldtijd van 30 min.
Gevraagde vertrek- of aankomsttijd	Vertrektijd: marge van 15 min voor en na vertrektijd. Aankomsttijd: marge van 20 min. voor en 0 min. na tijdstip Aansluiting Regiotaxi op OV. Reiziger dient op tijd op overstaplocatie te zijn en daar maximaal 20 min hoeven wachten	Vertrektijd: marge van 15 min voor en na vertrektijd Aankomsttijd: marge van 30 min. voor en 0 min. na tijdstip Prioriteitsritten: bij missen aansluiting OV moet vervoerder de reiziger kosteloos t/m 3 zones naar de bestemming brengen. Of brengen naar beter overstappunt of compensatie aanbieden voor gemiste aansluiting.	Vertrektijd: marge van 15 min voor en na vertrektijd Aankomsttijd: marge van 30 min. voor en 0 min. na tijdstip	Vertrektijd: marge van 15 min voor en na vertrektijd. Aankomsttijd: marge van 30 min. voor en 0 min. na tijdstip. Aansluiting Regiotaxi op OV. Reiziger dient op tijd op overstaplocatie te zijn en daar maximaal 15 min hoeven wachten	Vertrektijd: marge van 15 min voor en na vertrektijd. In de avondspits mag maximaal 20% van de gereserveerde ritten tot maximaal 15 min later worden uitgevoerd (15 min meer dan de normale marge). Aansluiting Regiotaxi op OV. Reiziger dient op tijd op overstaplocatie te zijn en daar maximaal 15 min hoeven wachten
Spoedritten	Vervoer van mensen die reizen van of naar huisartsenpost in vervoergebied. Vooraanmeldtijd, 30 min.	Niet opgenomen			Niet opgenomen.
Ritten bij verkiezingen	Tijdens verkiezingen gelden uitzonderingen	Niet opgenomen			Niet opgenomen.
Omrijdtijd	Reistijd nooit langer dan kortste reistijd (rekening houdend met verkeersdrukke) plus maximaal 30 min.	Extra reistijd voor een combinatie mag bij ritten over 1 en 2 zones maximaal 15 min bedragen. Bij ritten over 3 en meer zones is extra reistijd maximaal 30 min.	Reistijd nooit 2x langer dan directe reistijd	Reistijd nooit 1,5x langer dan kortste reistijd. Voor ritten binnen 1 OV-zone geldt een maximale omrijdtijd van 2 keer de kortst mogelijke tijd. Bij herhaaldelijk overtreding (zonder aantoonbare verbetering) volgt boete	Individuele verblijftijd in voertuig nooit 1,5x langer dan kortste reistijd over de weg. Voor ritten binnen 1 OV-zone geldt een maximale omrijdtijd van 2 keer de korst mogelijke tijd.
Niet verschijnen taxi		Bij niet verschijnen taxi dient de vervoerder binnen 30 min taxi te sturen naar ophaaladres.			Niet opgenomen.
Terugbelservice	Verplicht	Wordt door vervoerder standaard aangeboden	Mogelijk	Verplicht.	Verplicht, wordt uitgevoerd door vervoerder. Kosten voor rekening vervoerder.

Te laatbelservice		Verplicht operationeel door vervoerder. Wanneer voertuig te laat wordt verwacht moet de vervoerder de reiziger hiervan op de hoogte stellen (in stappen van 5 min.)			Verplichte telefonische vertragingservice. Organisatie door vervoerder. Statusmelding aan regiecentrale.
Te vroegbelservice		Verplicht operationeel door vervoerder. Wanneer voertuig te vroeg wordt verwacht <u>kan</u> de vervoerder de reiziger hiervan op de hoogte stellen.			Niet opgenomen.
Gereed voor vertrek	Bij terugbelservice: bij deur vertrekadres maximaal 3 min. wachten op reiziger Zonder terugbelservice: bij deur vertrekadres maximaal 5 min wachten op reiziger	Na aanbellen bij vertrekadres maximaal 2 min wachten op reiziger	Bij terugbelservice: bij deur vertrekadres maximaal 3 min. wachten op reiziger Zonder terugbelservice: bij deur vertrekadres maximaal 5 min wachten op reiziger	Na aanbellen bij vertrekadres maximaal 2 min wachten op reiziger	Niet opgenomen
Afmelden ritten	Minimale afmeldingstijd geoffreerd door vervoerder	Niet opgenomen	Tot 30 min. voor afgesproken vertrektijdstip	Tot 60 min voor gewenst vertrektijdstip	Niet opgenomen
	Gederfde inkomsten door niet of niet tijdig afmelden mogen worden verhaald op reiziger	Niet opgenomen	Gederfde inkomsten door niet of niet tijdig afmelden mogen worden verhaald op reiziger	Gederfde inkomsten door niet of niet tijdig afmelden mogen worden verhaald op reiziger	Niet opgenomen
Korte termijn voor-aanmelding	Reiziger kan < 60 min voor rit reserveren. Geen recht op vervoer op gewenst tijdstip	Niet opgenomen	Reiziger kan < 60 min dan wel 120 min voor rit reserveren. Geen recht op vervoer op gewenst tijdstip	Reiziger kan < 60 min dan wel 90 min voor rit reserveren. Geen recht op vervoer op gewenst tijdstip	Ophalen bij ziekenhuizen binnen intern vervoergebied. Minimale Vooraanmeldtijd 30 min.
Afwijkend voorstel	Vervoerder mag afwijkend voorstel doen	Niet opgenomen	Vervoerder mag afwijkend voorstel doen	Vervoerder mag afwijkend voorstel doen	Niet opgenomen.
Overmacht		Niet opgenomen			Als door overmacht de uitvoering van een rit niet mogelijk is dient de vervoerder dit te registreren en de klant hiervan op de hoogte te brengen.
Begeleiding	- Medische begeleiding, maximaal 1. Is vrijgesteld van OV tarief - Sociale begeleiding, maximaal 1. Reist tegen Wmo-tarief -	- Medische begeleiding, maximaal 1. Is vrijgesteld van OV tarief - NS-Begeleiderskaart, houder betaald OV tarief, begeleider reist gratis - Medereiziger, indien noodzakelijk geven gemeenten deze indicatie af. Gemeenten stellen ook het bedrag af dat begeleiding moet betalen. -	- Medische begeleiding, maximaal 1. Is vrijgesteld van OV tarief - Sociale begeleiding, maximaal 1. Reist tegen Wmo-tarief	Reizigers die zijn geïndiceerd voor begeleiding <u>moeten</u> worden begeleid Geïndiceerde begeleiding is vrijgesteld van OV tarief - 1 Gezinslid mag meereizen tegen Wmo-tarief -	- Reizigers in bezit van OV-begeleiderskaart mogen gratis begeleider mee laten eizen.

Kinderen	Kinderen tot 4 jaar, max 2 en mits begeleid door betalende passagier reizen gratis.	Kinderen tot 4 jaar, max 2 en mits begeleid door betalende passagier reizen gratis.	Kinderen tot 4 jaar, max 2 en mits begeleid door betalende passagier reizen gratis.	Kinderen tot 4 jaar (mits begeleid door betalende passagier) reizen gratis	Kinderen tot 4 jaar, max 2 en mits begeleid door betalende passagier reizen gratis.
Groepen		Korting als in groep wordt gereisd. 40% korting voor alle deelnemers op basistarieven		Korting als in groep wordt gereisd. Vanaf 2'e reiziger 50% korting	Niets opgenomen.
Huisdieren	Huisdieren mogen mee als ze niet lijden aan ziektes, geen hinder veroorzaken. Moet worden vermeld bij ritaanvraag. Huisdieren reizen gratis als ze op schoot, in kooi of tas vervoerd kunnen worden.	Huisdieren en hulphonden reizen gratis al ze op schoot, in kooi of tas vervoerd kunnen worden.	Huisdieren mogen mee als ze niet lijden aan ziektes, geen hinder veroorzaken. Moet worden vermeld bij ritaanvraag. Huisdieren reizen gratis	Blindengeleide- of andere hulphonden mogen gratis meereizen met betalende passagier. Moet worden vermeld bij ritaanvraag. Andere huisdieren worden niet toegelaten.	Blindengeleide- of andere hulphonden mogen gratis meereizen met betalende passagier. Huisdier dat als handbagage vervoer kan worden mag gratis meereizen met betalende passagier.
Bagage	Bagage mag mee, mits niet hinderlijk, gevaarlijk of verboden	Bagage mag mee, mits niet hinderlijk, gevaarlijk of verboden. Meer dan 1 bagagestuk danwel een zitplaats in beslag nemende handbagage ter beoordeling chauffeur	Bagage mag mee, mits niet hinderlijk, gevaarlijk of verboden	Bagage mag mee, mits niet hinderlijk, gevaarlijk of verboden	Handbagage mag mee, verder geen eisen gesteld.
Betaling	Reiziger betaald contant aan chauffeur. Chauffeur geeft bewijs van betaling.	Reiziger betaald contant aan chauffeur. Chauffeur geeft bewijs van betaling.	Reiziger betaald contant aan chauffeur. Chauffeur geeft bewijs van betaling.	Reiziger betaald contant aan chauffeur. Chauffeur geeft bewijs van betaling.	Reiziger betaald contant aan chauffeur. Chauffeur geeft bewijs van betaling.
Chipkaart	Gebruik Chipkaart moet mogelijk zijn in systeem. Bij overstappen dient de Vervoerder bedrag te offrenen voor te maken kosten	Gebruik Chipkaart moet mogelijk zijn in systeem. Bij overstappen ontstaat een overlegssituatie. Meerkosten worden vergoed op basis van open kostenraming.			Gebruik Chipkaart moet mogelijk zijn in systeem. Bij overstappen ontstaat een overlegssituatie.
Andere mogelijkheden	Vervoerder moet bereid zijn andere betalingsmogelijkheden te creëren (vb rekening, incasso)	Na toestemming opdrachtgever moet betalen via incasso mogelijk worden gemaakt.	Vervoerder moet bereid zijn andere betalingsmogelijkheden te creëren (vb rekening, incasso)	Vervoerder moet bereid zijn andere betalingsmogelijkheden te creëren (vb rekening, incasso)	Andere vormen dan contant slechts toegestaan na overleg opdrachtgever.
Vervoerpas	Reizigers dienen te beschikken over vervoerpas. Passen bevatten o.a. een foto van reiziger. Kosten vervoerpas voor rekening vervoerder	Wmo-reizigers dienen te beschikken over vervoerpas. Voor vervoerder zijn hier geen kosten aan verbonden	Reizigers dienen te beschikken over vervoerpas. Passen bevatten o.a. een foto van reiziger. Voor vervoerder zijn hier geen kosten aan verbonden	Reizigers dienen te beschikken over vervoerpas.	Wmo-reizigers dienen te beschikken over vervoerpas. Gebruik van foto is toegestaan maar niet verplicht.
Klachtenaanname	Klachten worden aangenomen door vervoerder	Klachten worden aangenomen door opdrachtgever.	Klachten worden aangenomen door opdrachtgever	Klachten worden aangenomen door opdrachtgever	Klachten worden aangenomen door regiecentrale.
	Klachten via: - telefoon - schriftelijk - klantenreactiekaart - e-mail - Internet	Klachten via: - telefoon - schriftelijk - klantenreactiekaart - e-mail - fax	Klachten via: - telefoon - schriftelijk - klantenreactiekaart - e-mail - internet	Klachten via: - telefoon - schriftelijk - klantenreactiekaart - e-mail - internet	Klachten via: - telefoon - schriftelijk - klantenreactiekaart - e-mail - Internet

Klachtenregistratie	Klachten worden geregistreerd door vervoerder	Klachten worden geregistreerd door opdrachtgever. Deze geeft de klacht door aan vervoerder of callcenter	Klachten worden geregistreerd door opdrachtgever	Klachten worden geregistreerd door opdrachtgever	Klachten worden geregistreerd door regiecentrale.
Klachtenafhandeling	Klachten worden afgehandeld door vervoerder. Controle door opdrachtgever	Klachten worden afgehandeld door vervoerder of callcenter. Controle door opdrachtgever.	Klachten worden afgehandeld door vervoerder. Controle door opdrachtgever	Klachten worden afgehandeld door vervoerder. Controle door opdrachtgever	Klachten worden afgehandeld door de vervoerder. Controle door opdrachtgever.
Meldingen		Niet specifiek beschreven	Meldingen over uitvoering worden door vervoerder zsm opgelost	Niet specifiek beschreven	Niet specifiek beschreven.
Overleg	Gedurende contractperiode minimaal eens per maand	Gedurende contractperiode minimaal eens per maand.	Gedurende eerste 6 maanden, minimaal eens per maand	Gedurende eerste 6 maanden, minimaal eens per maand	Gedurende contract minimaal eens per twee maanden.
Gebruikersoverleg	Voor afstemming tussen gebruiker en vervoerder vindt minstens 4 maal per jaar overleg plaats.	Gebruikersgroep wordt door opdrachtgever samengesteld. Overlegt minimaal twee maal per jaar	Voor afstemming tussen gebruiker en vervoerder vindt regulier overleg plaats.	Vervoer aanwezig bij overleg opdrachtgever en gebruikersroepen (kostenloos)	Vervoerders zijn samen met regiecentrale verplicht een reizigerspanel in te stellen dat 2 of 3 keer per jaar bij elkaar komt. Vervoerders en regiecentrale zijn verplicht om circa 3 keer per jaar te overleggen met belangengroep.
Klanttevredenheid	Onderzoek naar klanttevredenheid vindt met regelmaat plaats. Vervoerder moet hier kosteloos aan meewerken. -> Bonus/malus	Onderzoek naar klanttevredenheid vindt minimaal eens per jaar plaats. Vervoerder moet hieraan kosteloos meewerken -> Bonus/malus	Onderzoek naar klanttevredenheid vindt met regelmaat plaats. Vervoerder moet hier kosteloos aan meewerken.	Onderzoek naar klanttevredenheid vindt met regelmaat plaats. Vervoerder moet hier kosteloos aan meewerken. -> Bonus/malus	Onderzoek naar klanttevredenheid vindt met regelmaat plaats. Vervoerder moet hier kosteloos aan meewerken.
Callcenter		Los van vervoerder Callcenter is bereikbaar op maandag t/m zondag van 06.00 uur tot 02.00 uur			Regiecentrale los van vervoerder. Is bereikbaar op maandag t/m zondag van 05.00 uur tot 01.00 uur. Moet ook bereikbaar zijn via fax en e-mail voor doven en slechthorenden.
Centrale	Vast reserveringsnummer (lokaal tarief) Apart servicenummer (gratis voor de klant) Centrale minimaal half uur voor operationele uren bereikbaar tot einde uitvoeringstijd.	Centrale taxibedrijf is voor Callcenter direct bereikbaar op apart telefoonnummer. Operationeel op maandag tot en met zondag van 6.00 uur tot 1.00 uur. Centrale beschikt over agendasoftware	Vast reserveringsnummer, eigendom van opdrachtgever (lokaal tarief) Apart servicenummer (max 8 cent per min) Centrale minimaal half uur voor operationele uren bereikbaar tot einde uitvoeringstijd.	Vast reserveringsnummer (lokaal tarief) Apart servicenummer (max 8 cent per min) 24 uur per dag bereikbaar	Regiecentrale is bereikbaar op 2 telefoonnummers. Apart nummer voor ritaanvraag en voor klantenservice. Beiden zijn 088 nummers tegen lokaal tarief. Kosten voor instandhouden telefoonnummers voor rekening inschrijver. Beide nummers zijn eigendom van opdrachtgever. Alle inkomende gesprekken moeten 3

					maanden worden bewaard.
	Minimaal 80% van ritaanvragen binnen 40 sec, 90% binnen 60 sec. Nooit meer dan 120 sec wachttijd	Nvt.	Telefoon wordt na 4 keer overgaan in de wacht gezet. Vervolgens 70% van ritaanvragen binnen 30 sec beantwoord, 100% binnen 60 sec	Telefoon wordt na 4 keer overgaan in de wacht gezet. Vervolgens 70% van ritaanvragen binnen 30 sec beantwoord, 98% binnen 45 sec	Gemiddelde wachttijd voor rit- of informatieaanvraag is niet meer dan 30 seconden.
Eisen aan chauffeurs	Chauffeurs van rolstoelvoertuigen zijn in bezit van certificaat levensreddend handelen	Uiterlijk 6 maanden na start van vervoer in bezit van certificaat levensreddend handelen en reanimatie.		Levensreddend handelen	Bij aanvang contract 50% chauffeurs beschikking over certificaat levensreddend handelen. Na 1 jaar hebben alle chauffeurs het certificaat.
Eisen aan sociale vaardigheden chauffeurs	Alle chauffeurs dienen bij aanvang contract cursus sociale vaardigheden te hebben gevolgd.	Chauffeurs beschikken over certificaat van opleiding of cursus waarin aandacht wordt besteed aan vervoer van mensen met functiebeperking.		Minimaal 70% chauffeurs heeft bij aanvang contract diploma sociale vaardigheden. Binnen 6 maanden 100%	Bij aanvang contract 50% chauffeurs beschikking over certificaat of cursus met aandacht voor vervoer van reizigers met functiebeperking. Na 1 jaar hebben alle chauffeurs een dergelijk certificaat. Vervoerder verstrek jaarlijks info aan opdrachtgever over opleidingen personeel.
Training opdrachtgever en vervoerder		Opdrachtgever verzorgt minstens 1 keer per jaar informatiebijeenkomst voor chauffeurs Regiotaxi. Voorbereiding vindt plaats in samenwerking van opdrachtgever, vervoerder en vertegenwoordiging doelgroepen. Elke chauffeur is verplicht mee te werken aan de bijeenkomsten. Door de opdrachtgever wordt per aanwezige chauffeur een vast bedrag van € 30,- per bijeenkomst vergoed. Vervoerder is verantwoordelijk voor actieve deelname personeel	Opdrachtgever verzorgt minstens 1 keer per jaar informatiebijeenkomst voor chauffeurs Regiotaxi. Voorbereiding vindt plaats in nauwe samenwerking van opdrachtgever, vervoerder en vertegenwoordiging doelgroepen. Elke chauffeur is verplicht mee te werken aan de bijeenkomsten. Door de opdrachtgever wordt per aanwezige chauffeur een vast bedrag van € 30,- per bijeenkomst vergoed. Vervoerder is verantwoordelijk voor actieve deelname personeel		Niet opgenomen.
Inzet langdurig werklozen		Vervoerder wordt gewezen op de mogelijkheden met betrekking tot inzet gesubsidieerde arbeid	Vervoerder heeft inspanningsverplichting om zich in te zetten voor langdurig werklozen, arbeidsgehandicapten en/of leerwerkplekken uit de regio		Niet opgenomen.

Eisen aan voertuigen	GPS en navigatie verplicht Toplights worden door opdrachtgever in bruikleen gegeven aan vervoerder	GPS en navigatie verplicht. Opdrachtgever wil gelijkvloerse instap. Voertuigen niet ouder dan 6 jaar	Voertuigen zijn voorzien van kaartlezer voor lezen van gebruikerspassen	Voertuigen zijn voorzien van kaartlezer voor lezen van gebruikerspassen Voertuigen niet ouder dan 8 jaar GPS en navigatie verplicht	Rolstoelvoertuig moet voorzien zijn van lift, niet van hellingbaan. Voertuigen moeten voorzien zijn van apparatuur om een aantal specifieke data te verzamelen over ritten. Registratiegegevens in voertuigen moeten on-line benaderbaar zijn voor opdrachtgever. Voertuigen niet ouder dan 6 jaar. Bij vervoer per personenauto niet meer dan 2 reizigers op de achterbank.
Bestickering	Voertuigen zijn voorzien van logo Regiotaxi	Voertuigen zijn wit en zijn voorzien van logo Regiotaxi. In 5% van gevallen mogen voertuigen zonder logo worden ingezet. Reclame uitingen op voertuigen zijn niet toegestaan.	Voertuigen zijn voorzien van logo Regiotaxi	Voertuigen zijn voorzien van logo Regiotaxi	Voertuigen zijn voorzien van twee stickers Regiotaxi. Naast stickers geen reclame uiting. Vervoerder verantwoordelijk voor kosten stickers.
Milieuvriendelijkheid	Nieuw aangeschafte voertuigen voldoen aan hoogst geldende milieunorm op moment van aanschaf. Dieselloertuigen zijn voorzien van roetfilter. Kleine en middelgrote personenauto's zijn van energielabel A of B of rijden op gas Voertuigen zijn ugerust met boordcomputer om brandstofverbruik te tonen Bestaand materieel voldoet minimaal aan Euro-III norm en is voorzien van roetfilter Alle chauffeurs moeten 6 maanden na ingang overeenkomst cursus het nieuwe rijden hebben gevolgd. Onderhoudssysteem voertuigen is er op gericht milieubelasting te beperken	Eind 2009 moet 50% van ingezette voertuigen van aardgas dan wel groen gas als brandstof gebruik maken. Overgang op deze brandstof kan kostenneutraal plaats vinden. Bij meerkosten overleg tussen vervoerder en opdrachtgever. Zolang geen gebruik wordt gemaakt van groen gas of aardgas dienen de ingezette voertuigen minimaal te voldoen aan Euro-III norm.	Nieuw aangeschafte voertuigen voldoen aan hoogst geldende milieunorm op moment van aanschaf. Dieselloertuigen zijn voorzien van roetfilter, voertuigen zijn uitgerust met boordcomputer om brandstofverbruik te tonen	Nieuw aangeschafte voertuigen voldoen aan hoogst geldende milieunorm op moment van aanschaf.	Na 1 jaar moet 25% van dieselloertuigen beschikken over roetfilter. Na twee jaar moet 50% van dieselloertuigen beschikken over roetfilter. Na 3 jaar moeten alle dieselloertuigen beschikken over roetfilter. Vervoerder dient in dienstverlenerplan aan te geven hoe aandacht wordt besteed aan inzet van milieuvriendelijke voertuigen.

Ritadministratie/-registratie	Vervoerder levert dagelijks een digitaal (rit)gegevensbestand aan bij opdrachtgever Bevat onder andere GPS-coördinaten voor adressen binnen provincie. Op basis van criteria worden de gegevens op betrouwbaarheid gecontroleerd. Bij rode status, niet declarabel. Bij oranje status 50% declarabel.	Alle Regiotaxiriten dienen geregistreerd te worden. Registratie dient plaats te vinden door gebruik van pas, danwel door de combinatie van GPS en het hanteren van de drukknop door de chauffeur. Indien meer dan 5% van ritten niet geregistreerd zijn worden deze als foutritten gekenmerkt.			95% van ritten moet worden geregistreerd. Opdrachtgever heeft altijd on-line inzicht in actuele ritgegevens van vervoerders.
Marktcommunicatie	De opdrachtgever is verantwoordelijk voor de voorlichting aan de klanten.	De opdrachtgever is verantwoordelijk voor de voorlichting aan de klanten.	De opdrachtgever is verantwoordelijk voor de voorlichting aan de klanten. De uitvoering vindt plaats in overleg met de vervoerder.	Gedeelde verantwoordelijkheid vervoerder en opdrachtgever	De opdrachtgever is verantwoordelijk voor de voorlichting aan de klanten. Vervoerder is verplicht in alle redelijkheid en billijkheid mee te werken.
Implementatieplan	De vervoerder stelt een implementatieplan op.	Implementatie vervoer onderdeel van gunningcriteria	De vervoerder stelt een implementatieplan op.	De vervoerder stelt een implementatieplan op. -> Bonus/malus	Implementatie vervoer onderdeel van gunningcriteria
Vergoeding voor inschrijver	Basisvergoeding per declarabele ritzone.	Basisvergoeding per declarabele ritzone.	Basisvergoeding per declarabele ritzone.	Basisvergoeding per declarabele ritzone.	Basisvergoeding per declarabele ritzone. Plus instapzone.
Opslag voor rolstoelritten	Bij rolstoelritten geldt een opslagpercentage van 25% op de basisvergoeding per ritzone	Niets opgenomen	Bij rolstoelritten geldt een opslagpercentage van 25% op de basisvergoeding per ritzone		Niet opgenomen.
Opslag voor speciale indicatieritten	Rit met indicatie individueel vervoer: 30% Rit met indicatie kamer tot kamer: 30%	Rit met indicatie individueel vervoer: 25% Rit met indicatie voertuigsoort: 20% Rit met indicatie kamer-tot-kamer: 50%	Rit met indicatie voorinziggarantie: 20% Rit met indicatie personenauto: 10%		Niet opgenomen.
Opslag voor TX-keurmerk		Als alle bij het vervoer betrokken partijen in het bezit zijn van het TX-keurmerk mag een opslagpercentage worden berekend van 3%	Als alle bij het vervoer betrokken partijen in het bezit zijn van het TX-keurmerk mag een opslagpercentage worden berekend van 3%		Bezit TX-keurmerk is gunningcriterium.
Opties	Vervoerder offreert tarieven voor: Optie A: Wachtservice (Voertuig blijft 10 min wachten op plaats van bestemming) Optie B: Gratis 0800 nummer voor ritbestelling Optie C: Vaste gesprekskosten klant bij ritbestelling				Niet opgenomen.

Bonus-malus regeling	Regeling op basis van drie soorten informatie. - Ritregistratie - Klanttevredenheid - Klachtenafhandeling	Regeling op basis van: - Stiptheid - Omrijtijd - Mysteryguestaonderzoek voor overige besteisen - Niet uitgevoerde ritten - Statusmeldingen en dataprotocol - Klanttevredenheidsonderzoek - Oordeel ROCOV - Klachten	Regeling op basis van gegronde klachten. Bij minder dan 18 gegronde klachten per 100.000 ritten op jaarbasis ontvangt de vervoerder een bonus. Tussen 18 en 22 klachten geen bonus dan wel malus. Boven de 22 gegronde klachten ontvangt de vervoerder een malus van € 100.000,- per gegronde klacht boven de norm.	Regeling op basis van 3 onderdelen. - Stiptheid - Klachten - Klanttevredenheid	Niet opgenomen.
Boeteregeling	Het niet conform code VVR vastzetten van rolstoelen € 1.000,- per overtreding Het ontbreken van diploma's, € 100,- per diploma per maand. Niet voldoen aan toegankelijkheid voertuigen € 1.000,- per voertuig per maand		Het niet conform code VVR vastzetten van rolstoelen € 1.000,- per overtreding Niet voldoen aan toegankelijkheid voertuigen € 1.000,- per voertuig per maand	Niet houden aan eisen bestek € 500,- per geconstateerde overtreding Bij in gebreke blijven € 20.000,-	Indien vervoerder zich schuldig maakt aan niet toegestane marktcommunicatie legt opdrachtgever boete op van € 1.000,- per keer per rit. Als het promotieactiviteiten betreft een boete van € 50.000,- ineens).
Geoffreerd tarief winnaar	± € 5	€ 5,11 (2009)	€ 3,51	€ 2,88	5 euro

4. Verslag gesprek met chauffeurs van Taxibedrijf Van Asselt



Verslag

RijnstreekHopper

Van	: Karin Louisse
Afdeling	: Onderwijs en Welzijn
Telefoon	: 0172-465792
Onderwerp	: Gesprek met chauffeurs en centralist Taxi Van Asselt/Zwammerdam
Datum overleg	: 6 april 2009

Aanwezig:

Henk Tangerink (afd. Welzijn en Onderwijs), gespreksleider
Karin Louisse (afd. Welzijn en Onderwijs), verslag
Carla Taken, chauffeur Taxi Van Asselt
Maarten Rademaker, chauffeur Taxi Van Asselt
Sander de Maijer, centralist Taxi Van Asselt

1. Welkom/voorstelronde

Henk Tangerink bedankt de chauffeurs en de centralist voor hun bereidwilligheid om aan dit gesprek deel te nemen.

2. Doel van het gesprek

De gemeente Alphen aan den Rijn laat een onderzoek uitvoeren naar de kwaliteit van de dienstverlening door de RijnstreekHopper. Het verslag van dit gesprek en de eventuele aanbevelingen om het RijnstreekHoppervervoer te verbeteren worden toegevoegd aan het onderzoeksrapport. De aanbevelingen kunnen worden meegenomen in het aanbestedingstraject.

4. Het gesprek

Dit gesprek wordt gevoerd met als insteek:

1. Wat zijn de leuke en minder leuke kanten van het vervoer van reizigers met de RijnstreekHopper?
2. Hoe zou het vervoer van reizigers met de RijnstreekHopper kunnen verbeteren?

Henk Tangerink opent het gesprek met de vraag:

Kennen de reizigers de spelregels?

Maarten Rademaker: Ja, de meeste vaste reizigers kennen ze wel, maar niet iedereen kent ze. Als de spelregels niet bekend zijn, leg ik ze uit.

Carla Taken: Soms is het wel verwarrend voor reizigers hoe een en ander werkt; bijvoorbeeld als iemand van buiten de regio opgehaald wil worden, moet hij ook naar die locatie zijn gebracht met een RijnstreekHopper. Ook de spelregel dat het taxibedrijf ritten mag combineren is niet altijd bekend. Het maken van een goede tijdsplanning is voor de reiziger best ingewikkeld.

Sander de Maijer: Veel klanten zien de RijnstreekHopper als een taxi. Als de chauffeur even moet wachten op een reiziger, kunnen zij ongeduldig worden, ondanks dat de wachttijd wel past in de maximale omrijtijd.

Carla Taken: Het is lastig voor de klant om de goede vertrektijd te bestellen. Vaak houden ze geen rekening met de spelingsmogelijkheid van een kwartier voor aankomst. Dan bestellen ze een rit vanaf de trein, die om bijv. kwart voor 10 aankomt ook om kwart voor 10. De RijnstreekHopper kan dan echter ook om half 10 al gereed staan. Als de trein vertraging heeft, wacht de chauffeur meestal wel even. Het zou dan wel prettig zijn als de reiziger even belt met de centrale.

Sander de Maijer: Klanten weten vaak niet goed dat de RijnstreekHopper bij combinatieritten een omrijtijd mag hebben.

Sander de Maijer: Er moet meer informatie over het vervoer met de RijnstreekHopper worden gegeven.

Wat is het leukste aan het vervoeren van reizigers met een RijnstreekHopper?

Maarten Rademaker: de vaste klanten, met wie je een band opbouwt.

Carla Taken: als klanten mopperend binnenkomen, maar lachend de RijnstreekHopper weer verlaten. Het is leuk om te horen dat klanten tevreden zijn.

Maarten Rademaker: je moet wel dienstverlenend van aard zijn om het leuk te vinden om op de RijnstreekHopper te rijden.

Hoe ontstaan vertragingen?

Sander de Maijer: Chauffeurs zijn verplicht om 2 minuten te wachten op een reiziger. Als de reiziger niet binnen 2 minuten klaar staat, kan de chauffeur weg rijden. Formeel moet de reiziger dan weer een nieuwe ophaalafpraak maken. In de praktijk rijdt de chauffeur niet zo snel weg, met als gevolg dat er vertraging ontstaat.

Carla Taken: niet alle reizigers hebben een goede wachtmogelijkheid in hun appartementencomplex of zo. Ik vind het dan niet nodig dat oudere mensen een half uur in de kou buiten wachten.

Sander de Maijer: Er zijn op de dag echte piektijden, waarop de vraag naar vervoer heel groot is. Dan gaat er ook makkelijker iets mis. Deze tijden zijn: als mensen naar het werk moeten worden gebracht; rond half vier (afhaaltijd bij het ziekenhuis). Daarnaast heb je natuurlijk wegoptbrekingen, files, politiecontroles, etc. Waar en wanneer mogelijk wordt hiermee rekening gehouden bij het plannen.

Sander de Maijer: Een ander probleem is dat er soms niet goed is doorgegeven of er bijv. rollators meegaan. Als het RijnstreekHoppervervoer door een personenauto wordt uitgevoerd, past er geen tweede rollator in. Gevolg hiervan kan zijn, dat er een tweede RijnstreekHopper besteld moet worden. Het RijnstreekHoppervervoer wordt officieel uitgevoerd door een RijnstreekHopperbusje, maar in sommige gevallen ook door een personenauto.

Maarten Rademaker: instappen met een rolstoel o.i.d. lukt niet binnen 2 minuten; dan ben je langer bezig.

Sander de Maijer: Ik houd bij het inplannen van de rit wel rekening met een langere instaptijd bij reizigers met een rolstoel of scootmobiel.

Sander de Maijer: Wmo-pashouders met een begeleidingsindicatie reizen vaak zonder begeleider. Hierdoor moet de chauffeur veel helpen bij het in- en uitstappen en begeleiding naar de voordeur.

Carla Taken: Soms is de begeleider nog gebrekkiger dan de Wmo-pashouder zelf.

Sander de Maijer: Een groot probleem is dat klanten niet klaarstaan op het afgesproken tijdstip (vertraging van de trein, bus; nog een kopje koffie aan het drinken; het spreekuur van de ars loopt uit, etc.). Daarom ben ik blij met de terugbelservice, die onlangs is ingevoerd. De komende weken wordt de mogelijkheid om terug te bellen op bijna al onze wagens geïnstalleerd. Dat helpt in elk geval bij de ritten die vanaf de thuislocatie worden gereden. Taxibedrijf Van de Laan heeft deze service al wat langer.

Is er sprake van agressie in het Rijnstreekhoppervervoer?

Carla Taken: Nee, tot nu toe niet. Van de klanten is meestal bekend op welk adres zij wonen.

Krijgen chauffeurs een speciale opleiding om met de doelgroepen van de RijnstreekHopper om te gaan, rolstoelen vast te zetten etc.

Maarten Rademaker: nee, ik heb geen opleiding gehad, toen ik 7 jaar geleden begon als chauffeur.

Sander de Maijer: Er zijn vaste chauffeurs op de RijnstreekHopperbusjes. Als een chauffeur nieuw binnenkomt, wordt wel uitgelegd hoe een rolstoel vast gezet moet worden. De chauffeur kijkt ook een dag mee met een ervaren chauffeur. Daarnaast is er in de afgelopen tijd een keer een cursus gegeven door een mevrouw in een rolstoel over hoe hiermee om te gaan.

Naschrift Peter van Asselt: De chauffeurs krijgen dit jaar nog een cursus sociale vaardigheden en een cursus doelgroepen vervoer.

Kennen de chauffeurs/het taxibedrijf de spelregels?

Carla Taken: het is niet altijd duidelijk tot waar mijn verantwoordelijkheid gaat. Moet ik de klanten ook uit hun woning ophalen en bij wijze van spreken in en uit de jas helpen als zij dat niet zelf kunnen?

Sander de Maijer: Wmo-pashouders met een begeleidingsindicatie reizen vaak zonder begeleider. Hierdoor moet de chauffeur veel helpen bij het in- en uitstappen en begeleiding naar de voordeur.

Karin Louisse: de begeleidingsindicatie wordt aan Wmo pashouders gegeven als een Wmo pashouder niet alleen kan blijven *tijdens* de rit. De begeleidingsindicatie is er dus niet voor om mensen te begeleiden van en naar de RijnstreekHopper. In het contract met de vervoerder is opgenomen, dat de chauffeur de reiziger begeleidt van en naar de RijnstreekHopper. Blijkbaar zijn de spelregels niet alleen bij de klanten, maar ook bij de vervoerder en de chauffeurs niet altijd duidelijk. Het RijnstreekHopper vervoer is met name ook een voorziening voor reizigers met een beperking.

5. Gezamenlijk geformuleerde conclusies:

-Het is erg belangrijk dat zowel klanten, als chauffeurs en de vervoerder goed weten wat de spelregels van de Hopper zijn. Hierover zou meer gecommuniceerd mogen worden.

- De terugbelservice is een goede mogelijkheid om klanten op tijd klaar te laten staan, waardoor vertragingen worden voorkomen. Met name voor de situatie waarbij de reiziger van huis wordt afgehaald.
- Het is nu onduidelijk waar de begeleidingsindicatie eigenlijk voor dient. Ook hierover moet duidelijker worden gecommuniceerd.
- Het is onduidelijk waar de verantwoordelijkheid van de chauffeur ophoudt. Moet hij de klant begeleiden tot in huis als de klant niet zelf binnen kan komen?
- De chauffeur van de RijnstreekHopper is niet alleen chauffeur, maar ook “gastheer/vrouw” voor de reizigers.

6. Aanbevelingen van Peter van Asselt

- 1 uur van te voren reserveren is een te korte tijd in de spits. Dan heeft het taxibedrijf meer tijd nodig om de rit goed in te kunnen plannen.
- voor het ziekenhuis Leiden is het niet mogelijk om binnen een half uur vanuit Zwammerdam ter plekke te zijn. Een aanmeldpaal, zoals in Amersfoort in het ziekenhuis aanwezig is, waarbij de terugrit binnen een half uur wordt uitgevoerd, lijkt dus geen optie voor deze locatie.
- Als er gestreefd wordt naar een scheiding van AWBZ-vervoer en Wmo vervoer, moet er een goede manier worden gevonden om AWBZ vervoer te scheiden van Wmo vervoer; voor de telefoniste van taxibedrijf Van der Laan (die in eerste instantie de reserveringen aanneemt) is het heel lastig om deze vervoersstromen te scheiden.



Mobycon beweegt met u mee

Hoofdkantoor: Delft t (015) 214 78 99 f (015) 214 79 02

Regiokantoor Noord: Zwolle t (038) 422 57 80 f (038) 421 68 70

Regiokantoor Zuid: Rosmalen t (073) 523 10 65 f (073) 523 10 70

info@mobycon.nl

www.mobycon.nl