PROVINCIE NOORD-HOLLAND

JAARVERSLAG

OV-Taxi Gooi en Vechtstreek

2007

PROVINCIE Noord-Holland

JAARVERSLAG

OV-Taxi Gooi en Vechtstreek

2007

1 januari 2007 t/m 31 december 2007

PROVINCIE Noord-Holland

Inhoudsopgave

5 **1 Inleiding**

6 **2 Gebruik van de OV-Taxi**

2.1 Ontwikkeling aantal reizigers

2.2 Ontwikkeling aantal ritten

2.3 Aandeel Wmo- en OV-reizigers

2.4 Wmo-vervoer per gemeente

2.5 Overige vervoerskarakteristieken

9 **3 Uitvoeringskwaliteit**

3.1 Stiptheid

3.2 Klachten en suggesties

3.3 Telefonische bereikbaarheid

12 **4 Financiën**

1 Inleiding

Sinds 1 januari 2007 rijdt in Gooi en Vechtstreek de OV-Taxi als aanvulling op het bestaande openbaar vervoer. Het gaat om collectief vraagafhankelijk vervoer dat zonder vaste haltes en dienstregeling rijdt (deur tot deur-vervoer). De routes worden flexibel ingevuld op basis van de actuele vraag. Het systeem is vraagafhankelijk; de klanten moeten zich van tevoren aanmelden (minimaal een uur). Waar mogelijk worden de ritten van verschillende passagiers gecombineerd.
Tot 1 januari 2007 reed de Treintaxi van en naar drie stations in de regio Gooi en Vechtstreek (Hilversum, Naarden-Bussum en Weesp). Reizigers met een Wmo-indicatie konden tot 1 januari 2007 gebruik maken van het Regionaal Aanvullend Vervoer (RAV). Hiermee kon echter uitsluitend binnen de regio Gooi en Vechtstreek worden gereisd. Met de introductie van de OV-Taxi kunnen Wmo-geïndiceerden ook buiten de eigen regio reizen.

De passagiers kunnen OV-reizigers zijn of mensen die vallen onder de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (Wmo). Het vervoer van Wmo-geïndiceerden vindt plaats in opdracht van de gemeenten: Blaricum, Bussum, Hilversum, Huizen, Muiden, Naarden, Weesp en Wijdemeren. Naast de eigen bijdrage van de passagiers wordt de OV-Taxi bekostigd vanuit het Wmo-budget van bovengenoemde deelnemende gemeenten en het openbaar vervoersbudget van de provincie Noord-Holland. De provincie Noord-Holland is de opdrachtgever van de OV-Taxi Gooi en Vechtstreek.

Connexxion voert de exploitatie van de OV-Taxi Gooi en Vechtstreek uit. In de overeenkomst met de vervoerder is een aantal afspraken vastgelegd omtrent de kwaliteit. Om vast te kunnen stellen in hoeverre de vervoerder deze afspraken nakomt, volgen de provincie en de gemeenten de ontwikkelingen rond de OV-Taxi op de voet. Het jaarverslag doet hiervan verslag. Achtereenvolgens komen de volgende onderwerpen met betrekking tot de OV-Taxi aan de orde:

- het gebruik;
- de uitvoeringskwaliteit;
- de financiële aspecten.

Dit jaarverslag gaat over de periode 1 januari 2007 tot en met 31 december 2007. Voor het jaarverslag worden managementgegevens gebruikt die afkomstig zijn van de vervoerder, de onafhankelijke klachtenlijn, en eigen gegevens.

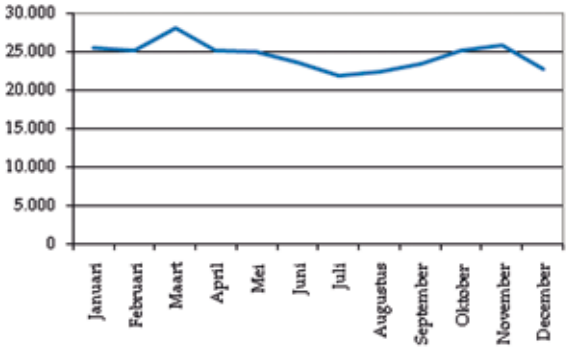
1) Tot 1 januari 2007 was de Wet Voorzieningen Gehandicapten (Wvg) van kracht. Per 1 januari 2007 is de Wvg opgegaan in de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (Wmo). In dit jaarverslag gebruiken wij daarom de term Wmo.

2 Gebruik van de OV-Taxi

2.1 Ontwikkeling aantal reizigers

In 2007 vervoerde de OV-Taxi in totaal 293.244 reizigers[2]. Figuur 1 en tabel 1 geven de ontwikkeling in het aantal reizigers weer over de maanden januari tot en met december 2007. In maart reisden de meeste reizigers met de OV-Taxi in Gooi en Vechtstreek. Het gebruik was het laagst in juli.

Figuur 1 ■ Ontwikkeling aantal reizigers 2007



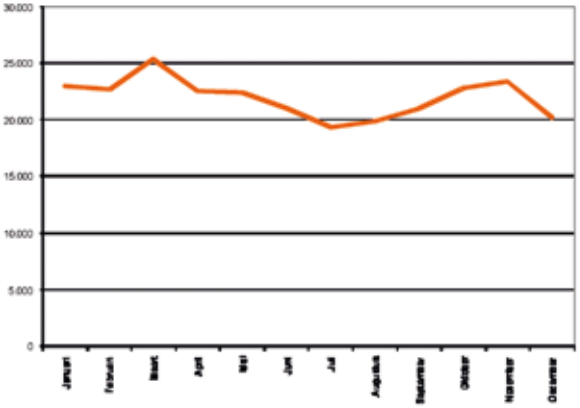
Tabel 1 ■ Aantal reizigers per maand 2007.

	januari	februari	maart	april	mei	juni	juli	augustus	september	oktober	november	december	totaal
2007	25.427	25.052	28.097	25.147	24.936	23.538	21.803	22.299	23.357	25.175	25.784	22.629	**293.244**

2.2 Ontwikkeling aantal ritten

Om tot een efficiëntere exploitatie te komen, mag Connexxion de ritten van verschillende reizigers combineren. Hierdoor ligt het aantal verschillende ritten dat met de OV-Taxi gereden wordt per definitie lager dan het aantal vervoerde reizigers. In de praktijk blijkt de combinatiegraad, gedefinieerd als het gemiddelde aantal reizigers per rit, met 1,1 echter beperkt. In 2007 voerde Connexxion in totaal 264.122 ritten met de OV-Taxi in Gooi en Vechtstreek uit.

Figuur 2 ■ Ontwikkeling aantal ritten per maand 2007



Tabel 2 ■ Aantal ritten per maand 2007

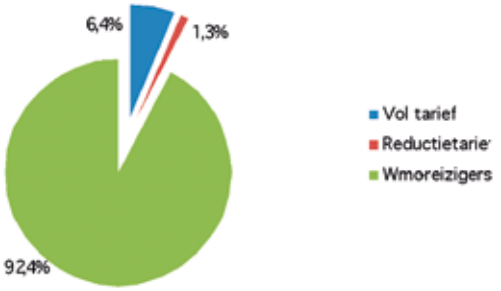
	januari	februari	maart	april	mei	juni	juli	augustus	september	oktober	november	december	totaal
2007	23.037	22.749	25.404	22.524	22.373	21.102	19.402	19.986	21.094	22.821	23.388	20.241	**264.121**

2) Dit betreft het aantal reizigers inclusief begeleiders (zie ook paragraaf 2.5)..

2.3 Aandeel Wmo- en OV-reizigers

In 2007 reisde 92,4% (= 270.921) van alle OV-Taxi reizigers op een Wmo-pas, het aandeel OV reizigers (vol tarief en reductietarief) bedroeg 7,6% (=22.323).

Figuur 3 ■ Aandeel van de reizigersgroepen in 2007



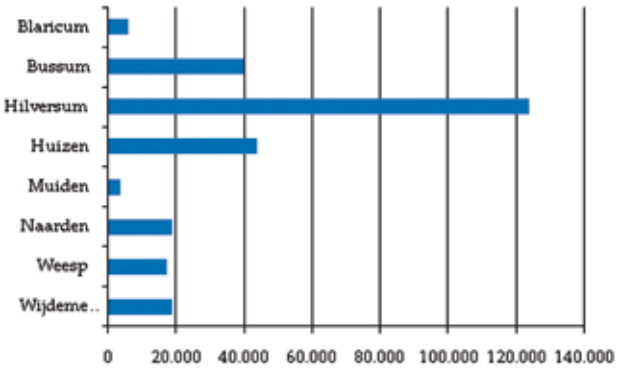
Tabel 3 ■ Aantal OV-vol-, OV-reductie- en Wmo-reizigers 2007

		januari	februari	maart	april	mei	juni	juli	augustus	september	oktober	november	december	totaal
OV-vol	2007	1.348	1.519	1.894	1.879	1.819	1.710	1.593	1.485	1.431	1.339	1.345	1.272	**18.634**
OV-reductie	2007	156	179	242	240	263	288	378	292	353	433	425	440	**3.689**
Wmo	2007	23.923	23.354	25.961	23.028	22.854	21.540	19.832	20.522	21.573	23.403	24.014	20.917	**270.921**
Totaal		**25.427**	**25.052**	**28.097**	**25.147**	**24.936**	**23.538**	**21.803**	**22.299**	**23.357**	**25.175**	**25.784**	**22.629**	**293.244**

2.4 Wmo-vervoer per gemeente

In de gemeenten in Gooi en Vechtstreek zijn in 2007 270.921 Wmo-reizigers vervoerd. In Hilversum zijn 123.517 reizigers vervoerd, dit is 45,6% van het totaal aantal Wmo-reizigers. De aantallen per gemeente zijn in figuur 4 en tabel 4 weergegeven.

Figuur 4 ■ Aantal Wmo-reizigers per gemeente 2007



Tabel 4 ■ Aantal Wmo-reizigers per gemeente in 2007

	januari	februari	maart	april	mei	juni	juli	augustus	september	oktober	november	december	totaal
Blaricum	522	610	591	490	528	491	426	450	473	470	539	380	**5.970**
Bussum	3.395	3.522	3.839	3.487	3.540	3.286	3.151	3.169	3.147	3.192	3.168	2.980	**39.876**
Hilversum	10.943	10.541	11.471	10.285	10.388	10.036	9.366	9.386	9.954	10.726	10.833	9.588	**123.517**
Huizen	3.916	3.945	4.448	3.848	3.506	3.120	2.680	3.058	3.366	3.985	4.213	3.405	**43.490**
Muiden	281	271	332	338	289	273	294	285	248	300	320	354	**3.585**
Naarden	1.757	1.603	1.943	1.470	1.537	1.551	1.157	1.454	1.464	1.612	1.703	1.369	**18.620**
Weesp	1.569	1.463	1.599	1.408	1.501	1.257	1.331	1.319	1.400	1.543	1.515	1.399	**17.304**
Wijdemeren	1.540	1.399	1.738	1.702	1.565	1.526	1.427	1.401	1.521	1.575	1.723	1.442	**18.559**
Totaal	**23.923**	**23.354**	**25.961**	**23.028**	**22.854**	**21.540**	**19.832**	**20.522**	**21.573**	**23.403**	**24.014**	**20.917**	**270.921**

2.5 Overige vervoers-karakteristieken

Voor Wmo-geïndiceerden met een begeleiderindicatie is het mogelijk om één gratis begeleider mee te nemen in de OV-Taxi. In 2007 werden Wmo-reizigers tijdens 25.481 ritten daadwerkelijk vergezeld door een begeleider (=9,4% van alle ritten gemaakt door Wmo-reizigers). Verder werden in 2007 17.303 ritten gemaakt door Wmo-reizigers in een rolstoel (= 6,4% van alle ritten gemaakt door Wmo-reizigers).

Tabel 5 ■ Aandeel Wmo-reizigers met rolstoel en/of begeleider in 2007

	januari	februari	maart	april	mei	juni	juli	augustus	september	oktober	november	december	totaal
Wmo	23.923	23.354	25.961	23.028	22.854	21.540	19.832	20.522	21.573	23.403	24.014	20.917	**270.921**
Rolstoelen	6,1%	5,8%	6,0%	6,4%	6,1%	6,3%	6,6%	7,2%	6,7%	6,7%	6,3%	6,6%	**6,4%**
Begeleiding	9,0%	8,8%	9,2%	9,8%	9,6%	9,5%	10,1%	9,7%	9,3%	9,1%	9,0%	10,0%	**9,4%**

Ook reizigers die tegen OV-voltarief of OV-reductietarief met de OV-Taxi in Gooi en Vechtstreek reizen hebben de mogelijkheid om een begeleider mee te nemen. Bijvoorbeeld Wmo-geïndiceerden woonachtig in gemeenten die niet in de OV-Taxi participeren. In 2007 gebeurde dit tijdens 2,8% van alle door deze groepen reizigers gemaakte ritten (=633 begeleidende reizigers). Verder was in 3,9% van de gevallen sprake van rolstoelvervoer (=868 reizigers).

Tabel 6 ■ Aandeel OV-vol- en reductiereizigers met rolstoel en/of begeleider 2007

	januari	februari	maart	april	mei	juni	juli	augustus	september	oktober	november	december	totaal
Vol + reductie	1.504	1.698	2.136	2.119	2.082	1.998	1.971	1.777	1.784	1.772	1.770	1.712	**22.323**
Rolstoelen	1,7%	3,8%	4,0%	4,4%	4,9%	3,7%	4,3%	3,5%	3,8%	3,4%	4,9%	3,4%	**3,9%**
Begeleiding	2,1%	12,7%	1,5%	1,7%	2,3%	2,5%	2,3%	2,3%	1,8%	2,0%	1,9%	1,7%	**2,8%**

3 Uitvoeringskwaliteit

3.1 Stiptheid

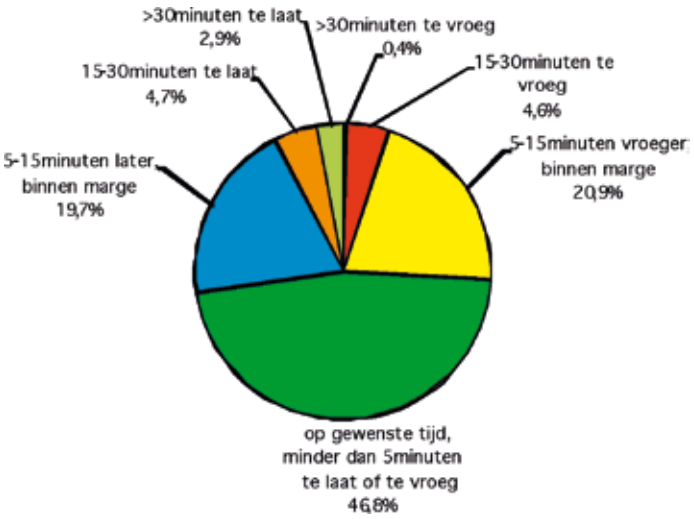
Reizigers dienen binnen een kwartier voor of een kwartier na de door de klant gewenste tijd (productformule) opgehaald te worden. In 2007 werd 87,4% van de reizigers binnen dit tijdsinterval opgehaald, waarvan 46,8% exact op de gewenste tijd.
De vervoerder wordt voor de bonus/malusregeling beoordeeld op een zestal punten en het stiptheidspercentage vormt de basis voor deze berekening. In dit percentage is rekening gehouden met het feit dat een substantieel deel van de reizigers (50%) het niet hinderlijk vindt wanneer de OV-Taxi maximaal 15 minuten te vroeg bij het vertrekadres arriveert.

Elke maand wordt het maandscoringspercentage bepaald. Aan de hand van deze scoringspercentages kan het jaarscoringspercentage bepaald worden, zijn de het gemiddelde van de maandscoringspercentages. In het contract is opgenomen dat de eerste drie maanden na start van de concessie niet meetellen voor de berekening van de bonus/malus. Vastgesteld is, dat over de periode van 1 maart 2007 tot en met 31 december 2007 op de onderdelen stiptheid en omrijtijd bij combinatieritten beneden de ondergrenzen is gepresteerd. Op de onderdelen klachten, afhandelingtijd van klachten en terugbelservice is boven de ondergrenzen gepresteerd. Daarmee voldeed in 2007 Connexxion niet aan haar contractuele verplichtingen[3].

Het van A naar B vervoeren van personen wordt sterk beïnvloed door veel externe, en nauwelijks te beïnvloeden factoren. Denk hierbij aan spitsuren, de opbrekingen en afzettingen van delen van steden en wegen, gesloten verklaringen in de binnenstad en het hebben van voldoende geschoold personeel enerzijds en anderzijds het gedrag van de te vervoeren personen.
Hierbij staat voorop dat rekening moet worden gehouden met de beperkingen van de vervoerde personen, maar dat van deze personen ook verwacht mag worden dat zij zorgvuldig hun ritten boeken en plannen en dat zij, voor zover mogelijk is, rekening houden met spitsuren en opbrekingen in en om de stad. Op deze wijze kan wederzijdse inleving in elkaars mogelijk- en onmogelijkheden ook zorgen voor een betere kwaliteit van het vervoer.

De provincie Noord-Holland heeft ingevolge de bonus/malus regeling en met inachtneming van artikel 19 van de vervoersovereenkomst Connexxion een bonus/malus toegepast over de periode 1 maart 2007 tot en met 31 december 2007 van € 10.063,–.

Figuur 5 ■ Stiptheid 2007



3) De vervoerder is contractueel verplicht 92% van de uit te voeren ritten binnen de marge van 15 minuten voor en na de gewenste ophaaltijd. In 2007 heeft de opdrachtgever de vervoerder maandelijks op de prestaties aangesproken en deze heeft waar nodig en mogelijk maatregelen genomen om de vervoersprestaties te verbeteren.

Tabel 7 ■ Stiptheid 2007

Stiptheid	Aantal	%
1 >30 minuten te vroeg	1.074	0,4%
2 15-30 minuten te vroeg	12.097	4,6%
3 5-15 minuten vroeger, binnen marge	55.291	20,9%
4 op gewenste tijd, minder dan 5 minuten te laat of te vroeg	123.505	46,8%
5 5-15 minuten later, binnen marge	52.069	19,7%
6 15-30 minuten te laat	12.426	4,7%
7 >30 minuten te laat	7.659	2,9%
Totaal	**264.121**	

3.2 Klachten en suggesties

In 2007 is 1.892 maal contact gezocht met de Klachten- en suggestielijn van de OV-Taxi Gooi en Vechtstreek en de klantenservice van Connexxion. Bij een totaal aantal vervoerder reizigers van 293.244 komt dit overeen met een percentage van 0,6 %. In totaal hadden 644 (34,0%) klachten direct betrekking op de stiptheid van het vervoer en 342 (18,1%) maal werd een klacht ingediend omdat de OV-Taxi niet was geweest (zie ook tabel 8). Vier klachten konden niet in behandeling worden genomen omdat de klager weigerde zijn/haar NAW-gegevens te geven. De resterende klachten (1.888) zijn door Connexxion afgehandeld. De gemiddelde afhandelingtermijn bedroeg ruim 11 dagen.

3.3 Telefonische bereikbaarheid

In 2007 zijn er 232.598 belpogingen geweest, waarvan er 229592 daadwerkelijk tot een gesprek hebben geleid. De meeste belpogingen die niet tot een gesprek hebben geleid, betroffen bellers die de verbinding zelf hebben verbroken bij bijvoorbeeld het horen van de tariefmelding. In de overige gevallen (5.902 oproepen) was er sprake van onderbezetting of overbelasting van de telefooncentrale waardoor de oproep niet tijdig kon worden beantwoord. De gemiddelde duur van de gesprekken die hebben plaatsgevonden was in 2007 2:47 minuten.

Tabel 8 ■ Aantal en aard van de afgehandelde klachten in 2007

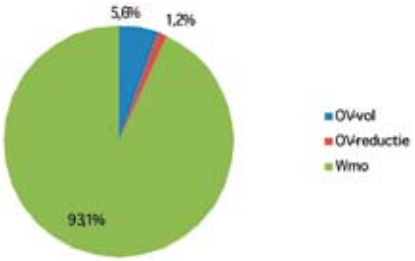
Categorie	totaal	jan.	febr.	maart	april	mei	juni	juli	aug.	sept.	okt.	nov.	dec.
NB	0	1	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	4
Annuleringsservice	0	0	0	0	1	0	1	0	1	0	2	0	5
(Kwitantie)bon niet ontvangen	0	0	1	0	0	0	1	0	0	1	0	0	3
Boekingsfout	2	9	5	7	7	14	2	6	7	6	6	4	75
Combinatie van ritten	1	1	6	4	3	9	6	4	5	1	4	7	51
Diversen/Overig	4	16	15	9	6	12	9	6	7	9	6	4	103
Dubbele betaling	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
Fout ophaal/bestemmingsadres	0	1	3	1	1	0	1	2	3	5	3	0	20
Gedrag agent	0	1	1	0	2	2	1	0	0	3	0	1	11
Gedrag andere medewerker	0	0	2	1	1	2	1	1	5	1	5	1	20
Gedrag chauffeur	12	20	24	17	16	7	15	12	14	16	23	15	191
Geen klacht; informatievraag	1	2	2	0	0	1	1	2	0	1	1	0	11
Informatievoorziening van de agent	0	0	1	0	3	0	0	1	2	3	0	1	11
Klachtafhandeling	4	4	8	14	14	7	9	21	3	12	14	8	118
Ophaal- of aankomsttijd	21	65	63	52	63	64	59	30	63	65	65	34	644
Reistijd	1	13	2	3	7	3	2	2	2	7	2	3	47
Rijgedrag	2	3	0	1	1	2	0	0	1	1	2	0	13
Ritprijs/ Betaling	2	10	4	2	3	4	5	6	2	5	3	2	48
Spelregels	0	4	3	0	0	2	1	0	2	2	1	2	17
Staat en soort voertuig	1	6	3	1	0	2	4	2	4	2	0	0	25
Stt thuis ophaal/aankomsttijd	0	0	1	0	1	1	1	0	0	2	0	0	6
Taxi niet geweest	2	20	36	41	31	25	24	30	33	29	38	33	342
Telefonische bereikbaarheid	1	2	1	8	1	4	1	22	42	6	1	4	93
Terugbelservice	0	1	0	1	1	2	1	0	0	0	1	1	8
Terugbetaling	0	0	0	0	2	0	2	2	0	1	0	0	7
Veilig vervoer klant	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	2	0	4
Verwerking debiteurengegevens	2	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
Verwerking pasaanvraag	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
Verwerking wijziging rit of route	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	2
Totaal	**56**	**181**	**185**	**164**	**164**	**165**	**147**	**149**	**196**	**180**	**182**	**123**	**1.892**

4 Financiën

In 2007 hebben de betrokken overheden, te weten de provincie Noord-Holland en de acht deelnemende gemeenten in Gooi en Vechtstreek in totaal € 3.424.412,– bijgedragen in de exploitatiekosten van de OV-Taxi Gooi en Vechtstreek. De exploitatiekosten voor Wmo-vervoer bedroegen € 3.189.591,– (93,1%). De kosten voor de provincie Noord-Holland (OV-vol + OV-reductie) waren in 2007 € 234.821,– (6,9%).

De reizigersbijdrage bedroeg in 2007 € 451.324,–. Figuur 6 geeft de verdeling van de overheidsbijdrage aan de OV-Taxi Gooi en Vechtstreek weer. Daarbij is een onderscheid gemaakt tussen het bedrag dat de provincie Noord-Holland en het bedrag dat de deelnemende gemeenten bijdragen voor het vervoer van Wmo-geïndiceerden (tabel 10). Van de totale bijdrage aan de OV-Taxi is 93,1% gerelateerd aan de Wmo-functie en 6,8% gerelateerd aan de OV-functie (vol- en reductietarief).

Figuur 6 ■ Kostenverdeling OV-vol, OV-reductie en Wmo (in miljoenen euro's)



Tabel 9 ■ Kosten OV-vol, OV-reductie en Wmo (incl. reizigersbijdrage)

	januari	februari	maart	april	mei	juni	juli	augustus	september	oktober	november	december	totaal
OV-vol	17.883	20.164	26.051	26.209	25.278	23.309	22.703	21.552	20.215	19.287	19.793	18.352	**260.796**
OV-reductie	2.096	2.502	3.628	3.399	3.428	4.000	5.188	4.371	5.099	6.207	6.106	6.306	**52.330**
Wmo	304.250	297.964	333.526	304.617	302.224	284.423	266.736	274.876	285.992	309.888	316.098	282.017	**3.562.610**
Totaal	**324.229**	**320.630**	**363.205**	**334.224**	**330.930**	**311.731**	**294.627**	**300.799**	**311.306**	**335.382**	**341.997**	**306.675**	**3.875.736**

Tabel 10 ■ Bijdrage Provincie en gemeenten aan de OV-Taxi in 2007 (excl. Reizigersbijdrage)

	jan.	febr.	maart	april	mei	juni	juli	aug.	sept.	okt.	nov.	dec.	totaal
Provincie OV	15.293	17.192	22.130	22.096	21.465	20.504	20.990	19.039	19.044	19.199	19.296	18.572	**234.821**
Blaricum	6.340	7.446	7.315	6.369	6.693	6.339	5.856	5.757	5.887	5.924	6.796	4.743	**75.464**
Bussum	39.024	41.127	45.075	41.888	42.498	40.031	38.728	38.731	38.366	39.138	37.436	36.426	**478.468**
Hilversum	115.839	112.183	121.820	112.363	114.148	110.509	104.478	104.223	109.356	116.872	118.397	107.557	**1.347.745**
Huizen	45.454	45.961	51.974	46.218	42.124	37.044	32.578	37.262	40.300	48.145	49.734	41.049	**517.843**
Muiden	3.839	3.507	4.507	4.757	3.947	3.935	4.249	4.316	3.593	4.167	4.634	5.144	**50.593**
Naarden	21.422	19.454	23.508	18.166	18.987	18.915	14.205	17.677	18.795	20.470	21.070	16.849	**229.516**
Weesp	21.415	19.903	22.169	19.862	20.772	17.537	18.400	18.541	19.039	21.075	21.522	19.523	**239.760**
Wijdemeren	20.124	18.043	22.811	22.815	21.379	20.612	19.549	19.326	20.697	21.459	23.367	20.020	**250.201**
Totaal	**288.749**	**284.817**	**321.309**	**294.534**	**292.013**	**275.425**	**259.032**	**264.873**	**275.076**	**296.450**	**302.252**	**269.882**	**3.424.412**

Colofon

Uitgave

Provincie Noord-Holland
Postbus 123
2000 MD Haarlem
Tel.: (023) 514 31 43
Fax: (023) 514 40 40
Internetadres: www.noord-holland.nl
E-mailadres: post@noord-holland.nl

Eindredactie

Provincie Noord-Holland
Directie Beleid
Sector Verkeer en Vervoer

Grafische verzorging

Thieme GrafiMedia Groep

Papier

Hello matt, houtvrij MC

Oplage

300 exemplaren

Haarlem, juli 2008